

Niet gebeld is niet gesolliciteerd

(1) “Kijk, zo ben ik aan mijn nieuwe baan gekomen”, zegt Juliët Boogaard (18) uit Amstelveen. Op haar iPhone laat ze een serie Whatsapp-berichten zien. De eerste tekst is van een vriendin die Juliët aanbeveelt bij haar baas. Hij schrijft terug dat ze haar gegevens naar hem mag mailen. “Mijn vriendin heeft een screenshot van die berichten naar mij gestuurd. Daarna heb ik via de app een afspraak voor mijn sollicitatiegesprek gemaakt.”

(2) Juliët krijgt stress van bellen, dus komt ze er dit keer makkelijk vanaf. Zonder ook maar één telefoontje te plegen, heeft ze haar baan bij een congrescentrum bemachtigd. Toen ze nog op de middelbare school zat, deed ze al zo veel mogelijk via de mail of Whatsapp. “Ik kan daar veel beter bedenken hoe ik wil reageren. Zelfs toen ik achter de kassa van de supermarkt zat, stuurde ik een Facebookbericht naar mijn chef als ik verkeerd was ingeroosterd. Van een telefoontje met mijn dokter word ik al nerveus. Ik schrijf uitgebreid op een briefje wat ik wil zeggen en ga alleen zitten bellen, zodat ik niet word afgeleid.”

(3) Juliët is zeker niet de enige jongere met telefoonangst. Tijdens een ruim twee jaar durend project met vierhonderd middelbare scholieren in Nederland, Polen en Griekenland merkte communicatietrainer Onno Hansen van IDentifEYE dat het merendeel veel liever contact heeft via de computer.

(4) “Ik ben de resultaten nog aan het uitwerken, maar de jongeren lieten tijdens de workshops vaak blijken dat ze het stressvol vinden om offline te communiceren. Online kunnen ze hun reactie bijschaven, maar aan de telefoon of face to face moeten ze direct reageren. Dat vinden ze eng. En hoe minder ze oefenen, hoe vaker ze een telefoontje uitstellen of proberen te ontlopen.”

(5) Hansen verwijst naar een Amerikaans onderzoek uit april 2015, waaruit blijkt dat 92 procent van de Amerikaanse scholieren tot 18 jaar dagelijks gebruikmaakt van digitale kanalen en 24 procent zelfs constant online is. Hij kent ze in Europa ook: de jongeren die voortdurend op hun schermjuren, of midden in een serieus gesprek worden afgeleid door een piepje, omdat er een ‘appje’ binnenkomt. In de workshops leert Onno Hansen jongeren hoe ze zich on- en offline zelfbewuster kunnen profileren.

(6) “Niet gebeld, is niet gesolliciteerd. Dat is een gouden regel”, zegt Geert-Jan Waasdorp. Hij is directeur van een bureau dat de arbeidsmarkt onderzoekt. “Door een goed telefoongesprek voorafgaand aan een sollicitatie heeft een kandidaat een voor-sprong in de procedure. Voor jongeren zou dit echt een onderscheidend voordeel zijn. Ik heb ook weleens iemand aangenomen die voor de deur stond met zijn cv. Zo’n persoon heeft zich dan toch al even gepresenteerd.”

(7) Binnenlopen bij een bedrijf is wel even wat anders dan thuis speuren naar vacaturesites, bedrijfspagina's en LinkedIn-groepen waar de
85 gedroomde baan voorbij kan komen. Anderhalf jaar geleden heeft het bureau van Waasdorp onderzocht hoe mensen werk proberen te vinden. Online zoeken stond bij alle
90 leeftijdsgroepen bovenaan. Een op de zes baanzoekers onder de 25 jaar maakt zelfs uitsluitend gebruik van digitale kanalen.

(8) Dat komt niet alleen voort uit
95 'angst voor rechtstreeks contact'. Jongeren hebben niet meer geleerd hoe ze moeten bellen, denkt Waasdorp. "De digitale wereld is een tweede natuur voor ze geworden.

100 Voor jongeren heeft een app net zo veel waarde als een belletje. Alleen zien wij een generatiekloof met de werkgevers die mensen nog op de traditionele manier aannemen. Dan
105 kun je zeggen: ze nemen me maar zoals ik ben. Maar die werkgevers beslissen wel over jouw toekomst."

(9) Zolang de beslissers afgaan op aanbevelingen, open sollicitaties,
110 uitzendbureaus en netwerkcontacten, adviseert Waasdorp die kanalen ook te gebruiken. "Natuurlijk moet je online middelen blijven inzetten.

Bijvoorbeeld door een Facebook-
115 bericht te sturen naar het bedrijf waar je solliciteert: ik wil graag even langskomen met mijn cv. Wanneer schikt het? Verras de werkgever maar, dat werkt."

120 (10) Waasdorp reageert enthousiast als hij hoort dat er op sommige scholen bel-les wordt gegeven door docenten. Met de stoelruggen naar elkaar leren de leerlingen dat ze hun verhaal niet meteen bij de telefoniste moeten afsteken, consequent 'u' moeten blijven zeggen en niet braaf hun vragenlijstje moeten afwerken, maar moeten ingaan op wat de ander
130 vertelt. "Briljant! Laat leerlingen maar oefenen hoe ze een telefoongesprek moeten voeren. Ik weet zeker dat ze dan een voorsprong hebben op de arbeidsmarkt."

135 (11) Juliët Boogaard moet er ook aan geloven: haar baas heeft gevraagd of ze af en toe in het callcentrum wil werken. "Gelukkig krijg ik eerst een telefoontraining." Juliët maakt haar
140 beltegoed nu al niet op. Hoe vaak denkt ze haar mobiel over vijf jaar nog aan haar oor te hebben? "Waar-schijnlijk bel ik dan alleen nog met mijn moeder. Of zij belt mij, omdat ik
145 niet snel genoeg reageer op haar app."

*naar een artikel van Jolan Douwes,
de Volkskrant, 9 september 2015*

*De teksten die voor dit examen gebruikt zijn, zijn bewerkt om ze geschikt te maken voor het examen. Dit is gebeurd met respect voor de opvattingen van de auteur(s). Wie kennis wil nemen van de oorspronkelijke tekst(en), raadplege de vermelde bronnen.
Het College voor Toetsen en Examens is verantwoordelijk voor vorm en inhoud van dit examen.*