

# Het gat zit na de solliciteerknop

Werkgevers scoren 62% op het aantrekken van kandidaten en 21% op het selecteren. 85% heeft geen geautomatiseerd selectieproces.

## Samenvatting

In 2026 onderzocht platformaanbieder Phenom 219 werkgevers in acht sectoren op de automatisering van hun wervingsproces. Op het aantrekken van kandidaten scoren werkgevers gemiddeld 62% van het haalbare maximum. Op de selectie na het klikken op de solliciteerknop is dat 21%, een gat van 41 procentpunt. 94% plant geen gesprek in op het moment van solliciteren. 99% zet geen video-interviews in. Minder dan 1% heeft een volledig georkestreerd selectieproces. Bij frontline-rollen zit 85% in de laagste automatiseringscategorie. Bij kenniswerkerrollen is dat 93%. Geen enkele sector scoort boven de 30%. De data komt van een platformaanbieder die meet tegen zijn eigen productcategorieën, en dat voorbehoud hoort bij elk gebruik van de cijfers.

## Waar het proces stilvalt

In 2026 onderzocht platformaanbieder Phenom de kandidaatervaring bij 219 werkgevers in acht sectoren, van de carrièresites tot en met het sollicitatieproces. Het resultaat is een gat dat de rest van het rapport overschaduwde.

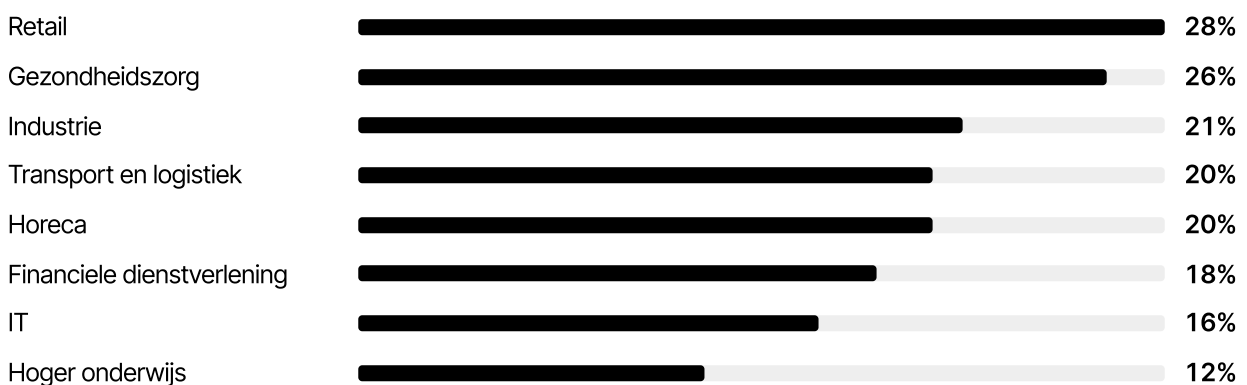
Op het aantrekken, betrekken en converteren van kandidaten scoren werkgevers gemiddeld 62% van het haalbare maximum. Carrièresites zijn merkgebonden, zoekmachines werken, chatbots zijn actief. 37% scoort hier in de hoogste categorie.

Op wat daarna komt, de selectie na het klikken op de solliciteerknop, scoren diezelfde werkgevers 21%. Het verschil is 41 procentpunt.

## Wat de cijfers laten zien

De cijfers achter dat gemiddelde maken het concreter. Van de 219 onderzochte werkgevers plant 94% geen gesprek in op het moment van solliciteren. 99% zet geen eenrichtings-video-interviews in binnen de sollicitatieflow. 99% heeft geen voiceselectie-agent. Minder dan 1% heeft een volledig georkestreerd selectieproces waarin screening, beoordeling en planning in een enkele sessie verlopen.

### 21% gemiddelde score op selectieautomatisering



Phenom, State of Hiring Automation 2026, frontline-rollen, n=219.

Geen enkele sector scoort boven de 30%. Retail staat bovenaan met 28%, hoger onderwijs onderaan met 12%. De vijf koplopers zijn Circle K met 84%, Elara Caring met 73%, Southwest Airlines met 50%, Michaels met 50% en Bass Pro Shops met 49%.

## **Waarom het gat er is**

Werkgevers hebben de afgelopen jaren zwaar geïnvesteerd in de bovenkant van de trechter: carrièresites, chatbots, mobiele sollicitatieformulieren, gepersonaliseerde vacatureaanbevelingen. Die investering werpt resultaat af. De kandidaat bereikt de solliciteerknop.

Wat daarna gebeurt is een ander systeem, vaak een los volgsysteem, een apart planningsinstrument en een handmatig beoordelingsproces. Phenom noemt dit het verschil tussen inline-kwalificatie, waarbij alles in een sessie verloopt, en gefragmenteerde workflows, waarbij elke stap dagen later pas start. Bij de tweede variant is de kandidaat inmiddels verder.

## **Het verschil tussen frontline en kenniswerkers**

Op frontline-rollen zit 85% van de werkgevers in de laagste automatiseringscategorie. Op kenniswerkerrollen is dat 93%. Frontline scoort op 13 van de 15 gemeten automatiseringscapaciteiten hoger dan kenniswerkers. Toch gebruikt 61% van de werkgevers exact dezelfde automatisering voor beide typen rollen.

De enquête onder meer dan honderd organisaties door Aptitude Research laat zien dat 47% zich primair richt op kenniswerkerrollen, 20% op frontline en 32% op beide. Het type rol dat het meeste aandacht krijgt is tegelijk het type met de laagste automatiseringsgraad.

## **Wat ertegen pleit**

Drie voorbehouden horen bij deze cijfers.

Ten eerste meet het onderzoek wat Phenom meet. De zeven automatiseringscategorieën in het rapport, chatbot, assessment, screening, video-interview, planning, voiceagent en credentialverificatie, zijn de productcategorieën van de onderzoeker. Een werkgever die een ander instrument gebruikt voor dezelfde stap scoort nul terwijl het werk wel gedaan wordt. Het rapport meet de aanwezigheid van inline-automatisering, niet de afwezigheid van selectie.

Ten tweede is het onderzoek uitgevoerd op publiek toegankelijke carrièresites, tussen december 2025 en februari 2026. Het zegt niets over wat er achter de sollicitatieknop in een applicant-trackingsysteem of intern systeem gebeurt.

Ten derde mist de steekproef twee grote sectoren. De publieke sector en de zakelijke dienstverlening zijn niet vertegenwoordigd. De acht onderzochte sectoren dekken een breed maar niet volledig beeld.

## **Wat dit in de praktijk betekent**

- Het aantrekken van kandidaten werkt bij de meeste werkgevers redelijk. Het vasthouden van die kandidaten na de sollicitatie niet. 94% plant geen gesprek in op het moment van aanmelding. Dat is het punt waar een bureau de doorlooptijd verkort.

- De automatisering verschilt per sector. Retail scoort het hoogst op 28%, hoger onderwijs het laagst op 12%. Een consultant die op die sectoren werkt kan het benchmarkcijfer gebruiken in een intakegesprek.
- Het gat is het breedst bij kenniswerkers. 93% van de werkgevers die kenniswerkers werven zit in de laagste categorie, tegen 85% bij frontline. Specialistenbureaus treffen het vaakst een werkgever die selectie met de hand doet.
- 61% van de werkgevers maakt geen onderscheid in automatisering tussen frontline en kenniswerkerrollen. Een bureau dat wel differentieert op procesmatige selectie per doelgroep opereert in een markt waar de werkgever dat vrijwel nooit doet.

## Methode en bronnen

De cijfers komen uit twee bronnen die samen het rapport vormen. Phenom onderzocht 219 werkgevers op de publiek zichtbare kandidaattervaring, van carrièresites tot en met de sollicitatie. De beoordeling werkt met een puntensysteem van maximaal 365 punten: 220 punten voor aantrekking, betrokkenheid en conversie, en 145 punten voor selectieautomatisering na het solliciteren. Aptitude Research enquêteerde meer dan honderd organisaties over automatiseringsprioriteiten, adoptiedrempels en investeringsgebieden. De audit beoordeelde publiek toegankelijke bronnen, verzameld tussen december 2025 en februari 2026.

Het rapport gebruikt het Job Zone-classificatiesysteem voor rolclassificatie: zones 1 en 2 zijn frontline (minimale tot enige voorbereiding), zones 3 en 4 zijn kenniswerkers (gemiddelde tot aanzienlijke voorbereiding).

De acht onderzochte sectoren zijn retail, horeca, transport en logistiek, industrie, gezondheidszorg, financiële dienstverlening, informatietechnologie en hoger onderwijs. De publieke sector en de zakelijke dienstverlening zijn niet vertegenwoordigd.

Phenom is de aanbieder van het platform dat op de gemeten categorieën hoog zou scoren. Dat belangenconflict maakt de absolute scores minder bruikbaar dan de onderlinge verhoudingen: het gat tussen aantrekking en selectie, en de rangschikking van sectoren ten opzichte van elkaar. Het rapport is gepubliceerd op [stateofha.phenom.com](https://stateofha.phenom.com) onder het copyright van Phenom People, Inc.

---

Automatisering, Werving, Selectie, Technologie

---

### Bronnen

- Phenom, State of Hiring Automation: 2026 Benchmark Report
- Aptitude Research, Hiring Automation Survey 2026