

Clïëntvertrouwenspersoon

FF11 Sociaal werk, begeleiding en gehandicaptenzorg · ISCO-08 2635 · CBS 1021 Maatschappelijk werkers · senioriteit senior · Ook bekend als: Vertrouwenspersoon cliënten, Clientvertrouwenspersoon Wzd, CVP, Vertrouwenspersoon zorg

Ondersteunt cliënten bij klachten over hun behandeling of bejegening, onafhankelijk van de instelling waar de klacht over gaat, en adviseert over vervolgstappen.

De cliëntvertrouwenspersoon staat naast de cliënt, los van het belang van de instelling. De onafhankelijkheid van deze rol staat op gespannen voet met het feit dat zij vaak wordt aangesteld en betaald door diezelfde instelling. Die spanning raakt de geloofwaardigheid van de functie en wordt in de werving zelden benoemd.

Kerncijfers van dit profiel

22 skills · 8 te meten competenties · 6 knockout-skills · zwaartepunt: Samenwerking en interpersoonlijke effectiviteit 33%, Vakinhoudelijke kennisdomeinen 19%, Communicatie en beïnvloeding 18%

1 Te meten competenties

Dit zijn de gedrags- en capaciteitsconstructen in dit profiel. Per competentie staat erbij met welke hrmforce-vragenlijst je die meet.

Te meten competenties	Streefniveau	hrmforce instrument	Meetmethode	Gedragsanker op streefniveau
sensitiviteit Competentie (50-framework): Sensitiviteit Knockout	■■■■■N5	Big Fifty, 360 Feedback, Kleurenprofiel (Jung)	Persoonlijkheidsvragenlijst	Leidt anderen op in het herkennen van sociale signalen en gebruikt die kennis bij het inrichten van gevoelige verandertrajecten.
onafhankelijkheid Competentie (50-framework): Onafhankelijkheid Knockout	■■■■■N5	Big Fifty, 15PF	Persoonlijkheidsvragenlijst	Bewaakt in de hoogste overleggen de eigen professionele afweging tegen druk van belanghebbenden en maakt afwijkende standpunten navolgbaar.
integriteit en betrouwbaarheid Competentie (50-framework): Integriteit Knockout	■■■■■N5	Big Fifty (schaal Integriteit), 360 Feedback, Structureerd interview	Persoonlijkheidsvragenlijst	Stelt de integriteitsnormen van de organisatie vast, handhaaft die ook bij invloedrijke betrokkenen en legt keuzes in het openbaar uit.

Te meten competenties	Streefniveau	hrmforce instrument	Meetmethode	Gedragssanker op streefniveau
Luisteren en doorvragen Competentie (50-framework): Luisteren	■■■■■ N5	Big Fifty, 360 Feedback	360 feedback	Haalt in gesprekken met bestuurders en toezichhouders gevoelige signalen op en gebruikt die om organisatiebeleid tijdig bij te stellen.
Stressbestendigheid Competentie (50-framework): Stressbestendigheid	■■■■■ N5	Big Fifty, 15PF, Mentale Weerbaarheid (4C)	Persoonlijkheidsvragenlijst	Houdt in crisissituaties de organisatie werkbaar, neemt onder hoge onzekerheid besluiten en zet de norm voor kalm handelen onder druk.
Grenzen en energie beheren Competentie (50-framework): Stressbestendigheid	■■■■■ N4	Big Fifty, Pulse Survey, Ontwikkelgesprek	Structureerd interview	Plant zware en lichte taken bewust af, wijst extra werk onderbouwd af en houdt de eigen agenda binnen de afgesproken uren.
Veiligheidsbewustzijn Competentie (50-framework): Discipline	■■■■■ N4	Big Fifty, Competency Check	Situational Judgement Test	Herkent zelf onveilige situaties in het eigen proces, grijpt in en spreekt collega's aan zonder het werk stil te leggen.
Improviseren binnen kaders Competentie (50-framework): Creativiteit	■■■■■ N4	Competency Check, 360 Feedback	Situational Judgement Test	Kiest bij uitval of onverwachte vraag zelf een noodoplossing binnen de regels en legt achteraf vast wat is afgeweken.

2 Volledig skillprofiel

Alle skills van dit profiel, op gewicht gesorteerd. Het gedragsanker onder elke skill hoort bij het streefniveau.

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	Gespreksvoering Leidt gesprekken met tegengestelde belangen op bestuursniveau, ontwikkelt gespreksmodellen voor de organisatie en toetst deze aan de praktijk.	■■■■■N5	5	ja	Assessment center	Communicatiestijlen, Competency Check
G	sensitiviteit Leidt anderen op in het herkennen van sociale signalen en gebruikt die kennis bij het inrichten van gevoelige verandertrajecten.	■■■■■N5	5	ja	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, 360 Feedback, Kleurenprofiel (Jung)
V	de-escaleren en grenzen stellen Stelt organisatiebrede afspraken vast over grensoverschrijdend gedrag, richt opvang en opvolging in en houdt leidinggevend aan die lijn.	■■■■■N5	5	ja	Situational Judgement Test	Conflictstijlen, Big Fifty, Mentale Weerbaarheid (4C)
G	onafhankelijkheid Bewaakt in de hoogste overleggen de eigen professionele afweging tegen druk van belanghebbenden en maakt afwijkende standpunten navolgbaar.	■■■■■N5	5	ja	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, 15PF
G	integriteit en betrouwbaarheid Stelt de integriteitsnormen van de organisatie vast, handhaaft die ook bij invloedrijke betrokkenen en legt keuzes in het openbaar uit.	■■■■■N5	5	ja	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty (schaal Integriteit), 360 Feedback, Structureerd interview
V	Ondersteuning in de gehandicaptenzorg Ontwikkelt ondersteuningsmethodieken voor de doelgroep, onderbouwt die met vakliteratuur en begeleidt teams bij zware gedragsvraagstukken.	■■■■■N5	5	ja	Praktijkobservatie	Werkproef, Competency Check

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
G	Luisteren en doorvragen Haalt in gesprekken met bestuurders en toezichthouders gevoelige signalen op en gebruikt die om organisatiebeleid tijdig bij te stellen.	■■■■■ N5	4	nee	360 feedback	Big Fifty, 360 Feedback
G	Stressbestendigheid Houdt in crisissituaties de organisatie werkbaar, neemt onder hoge onzekerheid besluiten en zet de norm voor kalm handelen onder druk.	■■■■■ N5	4	nee	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, 15PF, Mentale Weerbaarheid (4C)
G	Grenzen en energie beheren Plant zware en lichte taken bewust af, wijst extra werk onderbouwd af en houdt de eigen agenda binnen de afgesproken uren.	■■■■■ N4	4	nee	Structureerd interview	Big Fifty, Pulse Survey, Ontwikkelgesprek
V	Methodisch zorgproces en dossiervorming Stelt zelfstandig een zorgplan op met meetbare doelen, evalueert dat periodiek en past het aan bij een veranderende zorgvraag.	■■■■■ N4	4	nee	Portfolio/bewijsstuk	Portfolio, Kennistoets (klantspecifiek)
V	Probleemanalyse Splitst een terugkerende klacht in mogelijke oorzaken, toetst die met eigen gegevens en benoemt de meest waarschijnlijke oorzaak.	■■■■■ N4	3	nee	Assessment center	Competency Check, Ability Scan
V	Correspondentie en dossiervorming Formuleert zelf antwoorden op afwijkende vragen, legt de afwegingen kort vast en houdt het dossier volledig en actueel.	■■■■■ N4	3	nee	Werkproef	Werkproef
V	samenwerken in ketens en allianties Stemt met partnerorganisaties werkwijzen en overdrachtsmomenten af en lost knelpunten in de samenwerking met hen op.	■■■■■ N4	3	nee	Assessment center	Competency Check, 360 Feedback

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	omgaan met verschil en diversiteit van perspectief Haalt bij een vraagstuk bewust uiteenlopende invalshoeken op, weegt ze en verantwoordt welke inzichten in de oplossing terugkomen.	 N4	3	nee	Situational Judgement Test	Big Fifty, Kleurenprofiel (Jung), 360 Feedback
V	Reflecteren op eigen praktijk Neemt zelf tijd voor terugblikken op lastige situaties, zoekt patronen in eigen handelen en legt één verbeterpunt schriftelijk vast.	 N4	3	nee	360 feedback	360 Feedback, Ontwikkelgesprek
K	AVG en privacy in de praktijk Beoordeelt in eigen processen of er een grondslag is, past dataminimalisatie toe en handelt verzoeken van betrokkenen correct af.	 N4	3	nee	Kennistoets	Kennistoets (klantspecifiek)
V	Publieke dienstverlening aan burgers Behandelt zelfstandig aanvragen met uitzonderingen, legt de uitkomst in begrijpelijke taal uit en bewaakt de termijnen.	 N4	3	nee	Werkproef	Werkproef, Kennistoets (klantspecifiek)
V	Juridische analyse Analyseert zelfstandig een casus met tegenstrijdige belangen, weegt de rechtspraak en adviseert schriftelijk over de te kiezen lijn.	 N4	3	nee	Werkproef	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef
G	Veiligheidsbewustzijn Herkent zelf onveilige situaties in het eigen proces, grijpt in en spreekt collega's aan zonder het werk stil te leggen.	 N4	3	nee	Situational Judgement Test	Big Fifty, Competency Check
V	Adviesvaardigheid Herformuleert de vraag achter de vraag, biedt twee onderbouwde opties met gevolgen en spreekt een besluitmoment af.	 N4	2	nee	Assessment center	Competency Check, Structureerd interview

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
G	Improviseren binnen kaders Kiest bij uitval of onverwachte vraag zelf een noodoplossing binnen de regels en legt achteraf vast wat is afgeweken.	 N4	2	nee	Situational Judgement Test	Competency Check, 360 Feedback
V	Werken met digitale apparaten en applicaties Kiest zelf het passende apparaat en de passende applicatie per taak en herstelt veelvoorkomende verstoringen zonder ondersteuning.	 N3	2	nee	Werkproef	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef

3 Niveaus per senioriteit

Hetzelfde profiel, met de senioriteitsbijstelling van de functiefamilie toegepast. De streefniveaus zijn begrensd op 1 tot 5.

Skill	medior	senior
Gespreksvoering	N4	N5
sensitiviteit	N4	N5
de-escaleren en grenzen stellen	N4	N5
onafhankelijkheid	N5	N5
integriteit en betrouwbaarheid	N5	N5
Ondersteuning in de gehandicaptenzorg	N4	N5
Luisteren en doorvragen	N4	N5
Stressbestendigheid	N4	N5
Grenzen en energie beheren	N3	N4
Methodisch zorgproces en dossiervorming	N3	N4
Probleemanalyse	N3	N4
Correspondentie en dossiervorming	N3	N4
samenwerken in ketens en allianties	N3	N4
omgaan met verschil en diversiteit van perspectief	N3	N4
Reflecteren op eigen praktijk	N3	N4
AVG en privacy in de praktijk	N3	N4
Publieke dienstverlening aan burgers	N3	N4
Juridische analyse	N3	N4
Veiligheidsbewustzijn	N3	N4
Adviesvaardigheid	N3	N4
Improviseren binnen kaders	N3	N4
Werken met digitale apparaten en applicaties	N2	N3

4 De niveauschaal

Niveau	Label	Autonomie	Complexiteit	Bereik	Kennisdiepte
N1	Begeleid	werkt onder toezicht en volgt instructie	routinematig, een variabele tegelijk	eigen taak	basisbegrip, kent de termen
N2	Toepassend	werkt zelfstandig binnen vastgestelde kaders	bekende situaties met beperkte variatie	eigen rol	werkkennis, past standaardaanpak toe
N3	Zelfstandig	stelt de eigen aanpak vast en vraagt zelf om input	meerdere variabelen, enige ambiguïteit	eigen team of proces	grondige kennis, weegt alternatieven
N4	Sturend	geeft anderen richting en beslist over de aanpak	complex, met tegenstrijdige belangen	meerdere teams of een afdeling	diepgaande kennis, adviseert anderen
N5	Toonaangevend	zet de standaard en het beleid	strategisch, met hoge onzekerheid	organisatie, keten of vakgebied	autoriteit, ontwikkelt het vakgebied

5 Gedragsankers per skill

Ankers staan op N1, N3 en N5. N2 en N4 zijn bewust niet geankerd: beoordelaars plaatsen die daartussen, conform de O*NET-conventie.

Skill	N1	N3	N5
Gespreksvoering Een gesprek doelgericht opbouwen, sturen en afronden door vragen, samenvatten en het maken van concrete afspraken over het vervolg.	Volgt een voorbereide gesprekslijst, stelt de vragen in de gegeven volgorde en legt de gemaakte afspraken vast.	Kiest per gespreksfase een passende vraagvorm, vat tussentijds samen en brengt het gesprek terug bij het doel als het afdwaalt.	Leidt gesprekken met tegengestelde belangen op bestuursniveau, ontwikkelt gespreksmodellen voor de organisatie en toetst deze aan de praktijk.
sensitiviteit Verbale en non-verbale signalen van anderen opmerken, benoemen wat opvalt en het eigen gedrag daarop aanpassen tijdens het contact.	Merkt op wanneer een gesprekspartner afhaakt of aarzelt en vraagt of de uitleg duidelijk is.	Benoemt tijdens een gesprek de waargenomen spanning of terughoudendheid en past daarop toon, tempo en woordkeus aan.	Leidt anderen op in het herkennen van sociale signalen en gebruikt die kennis bij het inrichten van gevoelige verandertrajecten.
de-escaleren en grenzen stellen Oplopende spanning of ongewenst gedrag afremmen door rustig te blijven, de grens duidelijk te benoemen en het gesprek te sturen of te beëindigen.	Blijft bij een boze reactie rustig, laat de ander uitspreken en schakelt een collega of leidinggevende in.	Benoemt bij ongewenst gedrag welke grens wordt overschreden, welk gevolg dat heeft en beëindigt het gesprek wanneer dat nodig is.	Stelt organisatiebrede afspraken vast over grensoverschrijdend gedrag, richt opvang en opvolging in en houdt leidinggevers aan die lijn.
onafhankelijkheid Een eigen standpunt bepalen en handhaven op basis van eigen afweging, ook wanneer de omgeving of een autoriteit iets anders verwacht.	Vormt bij een bekend vraagstuk een eigen mening en legt die naast het advies van een collega.	Neemt een besluit dat afwijkt van de groepslijn, legt de eigen afweging uit en aanvaardt de gevolgen.	Bewaakt in de hoogste overleggen de eigen professionele afweging tegen druk van belanghebbenden en maakt afwijkende standpunten navolgbaar.

Skill	N1	N3	N5
integriteit en betrouwbaarheid Handelen volgens geldende normen en afspraken, ook zonder toezicht, en transparant zijn over eigen belangen, gemaakte fouten en twijfelgevallen.	Houdt zich aan gemaakte afspraken en gedragsregels en meldt een eigen fout bij de leidinggevende.	Meldt uit eigen beweging een mogelijke belangenverstremming en vraagt om toetsing voordat er een besluit wordt genomen.	Stelt de integriteitsnormen van de organisatie vast, handhaaft die ook bij invloedrijke betrokkenen en legt keuzes in het openbaar uit.
Ondersteuning in de gehandicaptenzorg Begeleidt mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking bij dagelijkse activiteiten, communicatie en dagbesteding, afgestemd op hun mogelijkheden.	Begeleidt onder toezicht een cliënt bij dagelijkse activiteiten en volgt daarbij de afspraken uit het ondersteuningsplan.	Stemt de begeleiding zelfstandig af op het niveau en het gedrag van de cliënt en betreft het netwerk bij keuzes.	Ontwikkelt ondersteuningsmethodieken voor de doelgroep, onderbouwt die met vakliteratuur en begeleidt teams bij zware gedragsvraagstukken.
Luisteren en doorvragen De boodschap van de ander volledig opnemen, controleren of die klopt en met gerichte vervolgvragen achterliggende belangen en aannames boven tafel krijgen.	Laat de ander uitspreken, maakt aantekeningen en vraagt na het gesprek na wat onduidelijk bleef.	Vat de kern en het gevoel van de ander samen en vraagt door tot het werkelijke belang achter de vraag zichtbaar is.	Haalt in gesprekken met bestuurders en toezichthouders gevoelige signalen op en gebruikt die om organisatiebeleid tijdig bij te stellen.
Stressbestendigheid Blijft bij tijdsdruk, tegenspraak of onverwachte wendingen dezelfde kwaliteit werk leveren en houdt in het contact met anderen een zakelijke toon.	Werkt bij oplopende drukte door aan de lopende taak en vraagt de begeleider welke taak kan wachten.	Blijft bij piekdrukke gestructureerd werken, houdt afspraken met opdrachtgevers helder en signaleert vroegtijdig welke resultaten in gevaar komen.	Houdt in crisissituaties de organisatie werkbaar, neemt onder hoge onzekerheid besluiten en zet de norm voor kalm handelen onder druk.
Grenzen en energie beheren Verdeelt de eigen inzet over de werkweek, zegt onderbouwd nee tegen werk dat niet past en organiseert afwisseling tussen zware en lichte taken.	Meldt bij de begeleider wanneer taken niet meer binnen de werktijd passen en volgt de gemaakte keuze.	Plant zware en lichte taken bewust af, wijst extra werk onderbouwd af en houdt de eigen agenda binnen de afgesproken uren.	Stelt organisatiebreed afspraken vast over houdbare inzet en werkverdeling en houdt leidinggevend aan het naleven daarvan.
Methodisch zorgproces en dossiervorming Doorloopt de stappen zorgvraag verhelderen, doelen stellen, plannen, uitvoeren en evalueren en legt die stappen vast in het cliëntdossier.	Legt uitgevoerde zorg en observaties dezelfde dag vast in het dossier volgens het vaste rapportageformat.	Stelt zelfstandig een zorgplan op met meetbare doelen, evalueert dat periodiek en past het aan bij een veranderende zorgvraag.	Ontwikkelt het dossier- en rapportagebeleid van de organisatie en leidt de invoering van een nieuwe methodische zorgstandaard.
Probleemanalyse Ontleedt een vraagstuk in onderdelen, scheidt oorzaken van gevolgen en benoemt welke informatie nodig is om verder te komen.	Benoemt bij een storing wat er precies afwijkt en welke gegevens ontbreken, en legt dit voor aan de begeleider.	Splitst een terugkerende klacht in mogelijke oorzaken, toetst die met eigen gegevens en benoemt de meest waarschijnlijke oorzaak.	Herleidt hardnekkige organisatieproblemen tot een klein aantal grondoorzaken en legt de analysemethode vast die andere teams gaan gebruiken.

Skill	N1	N3	N5
Correspondentie en dossiervorming Zakelijke brieven, e-mails en gespreksverslagen opstellen en zo vastleggen dat de behandeling later navolgbaar is voor collega's en toezichthouders.	Verstuurt standaardbrieven uit het systeem, slaat bijlagen op de afgesproken plek op en noteert de datum van verzending.	Formuleert zelf antwoorden op afwijkende vragen, legt de afwegingen kort vast en houdt het dossier volledig en actueel.	Richt de standaard voor correspondentie en archivering in, toetst de naleving en verantwoordt dossierkwaliteit bij een externe audit.
samenwerken in ketens en allianties Met externe partijen werken aan een gedeeld resultaat door rollen, informatie-uitwisseling en verantwoordelijkheden tussen organisaties vast te leggen en te volgen.	Voert de eigen taak in een ketenafpraak uit en meldt bij de contactpersoon wat niet past.	Stemt met partnerorganisaties werkwijzen en overdrachtmomenten af en lost knelpunten in de samenwerking met hen op.	Bouwt allianties op met partijen die verschillende belangen hebben en legt besturing en resultaatafspraken voor de keten vast.
omgaan met verschil en diversiteit van perspectief Verschillen in werkwijze, achtergrondkennis en inzicht in een groep zichtbaar maken en benutten om tot betere oplossingen te komen.	Vraagt bij een afwijkende aanpak van een collega hoe die werkt en waarom die is gekozen.	Haalt bij een vraagstuk bewust uiteenlopende invalshoeken op, weegt ze en verantwoordt welke inzichten in de oplossing terugkomen.	Organiseert dat teams standaard tegengeluid en verschillende invalshoeken meenemen en toetst het effect op de kwaliteit van besluiten.
Reflecteren op eigen praktijk Kijkt gestructureerd terug op eigen werk, benoemt wat het effect was van gemaakte keuzes en formuleert daaruit een concreet punt om anders te doen.	Beantwoordt na een taak de vragen van de begeleider over wat goed ging en wat lastig was.	Neemt zelf tijd voor terugblikken op lastige situaties, zoekt patronen in eigen handelen en legt één verbeterpunt schriftelijk vast.	Bouwt reflectie in als vast onderdeel van werkprocessen, begeleidt intervisie in de organisatie en houdt lastige aannames bespreekbaar.
AVG en privacy in de praktijk Kent de eisen van de privacywetgeving voor het eigen werk, weet welke grondslag en bewaartermijn gelden en herkent wanneer melding nodig is.	Verwerkt persoonsgegevens alleen volgens de geldende werkinstructie en legt twijfelgevallen voor aan de privacyverantwoordelijke.	Beoordeelt in eigen processen of er een grondslag is, past dataminimalisatie toe en handelt verzoeken van betrokkenen correct af.	Stelt het privacybeleid vast, beslist over verwerkingen met hoog risico en vertegenwoordigt de organisatie naar de toezichthouder.
Publieke dienstverlening aan burgers Handelt aanvragen en vragen van burgers af volgens wet en procedure, legt besluiten begrijpelijk uit en houdt de doorlooptijd in de gaten.	Handelt standaardaanvragen af volgens werkinstructie en verwijst afwijkende gevallen naar een ervaren behandelaar.	Behandelt zelfstandig aanvragen met uitzonderingen, legt de uitkomst in begrijpelijke taal uit en bewaakt de termijnen.	Herontwerpt de dienstverleningsprocessen voor het hele domein en stelt normen voor doorlooptijd en begrijpelijkheid vast.
Juridische analyse Herleidt een casus tot de juridisch relevante feiten, zoekt de toepasselijke regels en rechtspraak op en komt tot een onderbouwd standpunt.	Zoekt bij een eenvoudige vraag het toepasselijke wetsartikel op en vat de inhoud in eigen woorden samen.	Analyseert zelfstandig een casus met tegenstrijdige belangen, weegt de rechtspraak en adviseert schriftelijk over de te kiezen lijn.	Bepaalt de juridische lijn van de organisatie in principiële kwesties en draagt kennis over het rechtsgebied uit naar het vakgebied.

Skill	N1	N3	N5
Veiligheidsbewustzijn Let tijdens het werk voortdurend op onveilige situaties en handelingen, spreekt anderen daarop aan en kiest ook onder tijdsdruk de veilige werkwijze.	Volgt de veiligheidsregels van de werkplek en vraagt na bij twijfel over een handeling.	Herkent zelf onveilige situaties in het eigen proces, grijpt in en spreekt collega's aan zonder het werk stil te leggen.	Zet de veiligheidsnorm voor de organisatie, maakt veiligheid bespreekbaar op elk niveau en stuurt op gedrag en cultuur.
Adviesvaardigheid Een vraagstuk van een opdrachtgever scherp krijgen en een onderbouwd advies zo brengen dat de ontvanger het overneemt en uitvoert.	Leverd gevraagde informatie aan en licht een standaardadvies toe volgens de vaste opbouw van het team.	Herformuleert de vraag achter de vraag, biedt twee onderbouwde opties met gevolgen en spreekt een besluitmoment af.	Adviseert het bestuur bij vraagstukken met tegenstrijdige belangen, weerspreekt gevestigde aannames en bewaakt de kwaliteit van adviezen in de organisatie.
Improviseren binnen kaders Bedenkt bij een onverwachte situatie ter plekke een werkbare oplossing die binnen de geldende regels, veiligheidseisen en afspraken blijft.	Meldt een onverwachte situatie direct en voert de oplossing uit die de begeleider aanreikt.	Kiest bij uitval of onverwachte vraag zelf een noodoplossing binnen de regels en legt achteraf vast wat is afgeweken.	Bepaalt hoeveel ruimte voor improvisatie in de organisatie is toegestaan en legt vast welke kaders nooit worden verlaten.
Werken met digitale apparaten en applicaties Gebruikt computers, mobiele apparaten en standaardapplicaties om werktaken uit te voeren, past instellingen aan en lost eenvoudige gebruiksproblemen zelf op.	Opent en gebruikt de voorgeschreven applicaties voor eigen taken en vraagt bij elke onbekende melding om hulp.	Kiest zelf het passende apparaat en de passende applicatie per taak en herstelt veelvoorkomende verstoringen zonder ondersteuning.	Stelt organisatiebreed vast welke digitale werkplekvoorzieningen worden gebruikt en begeleidt de invoering ervan bij alle teams.

6 Meetmethoden en validiteit

De validiteiten zijn de gecorrigeerde meta-analytische schattingen van Sackett, Zhang, Berry en Lievens (2022) in het Journal of Applied Psychology. Die vervangen de oudere cijfers van Schmidt en Hunter (1998). De spreiding is even belangrijk als het gemiddelde: bij een hoge SD varieert de validiteit sterk per context.

Meetmethode	rho	SD	Wat het is
Assessment center	0.29	0.09	Meerdere oefeningen, meerdere beoordelaars, dimensiegewijze scoring.
Persoonlijkheidsvragenlijst	0.40	0.15	Zelfrapportage van gedragsvoorkeuren. Bij hrmforce de Big Fifty en de 15PF.
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Scenario met responsies, gescoord op kennis of op gedragstendens.
Praktijkobservatie	-	-	Gestructureerde observatie op de werkplek met een formulier op basis van gedragsankers.
360 feedback	-	-	Meerdere beoordelaars rondom de betrokkene beoordelen gedrag op gedragsankers.
Structureerd interview	0.42	0.19	Gedragsgericht interview met vaste vragen en een beoordelingsschaal per vraag.
Portfolio/bewijsstuk	-	-	Verzameling van eerder werk of resultaten, beoordeeld tegen vaste criteria.
Werkproef	0.33	0.09	De kandidaat voert een representatief werkfragment uit onder gestandaardiseerde condities.
Kennistoets	0.40	0.13	Toets van declaratieve vakkennis, meestal klantspecifiek samengesteld.

7 Meetinstrumenten voor deze functie

hrmforce instrument	Skills	Wat het meet
Big Fifty	8	Persoonlijkheidsvragenlijst, 150 items, 25 factoren
Competency Check	7	Competentiebeoordeling op gedragsniveau
360 Feedback	7	Meervoudige beoordeling op gedragsankers
Werkproef	5	Representatief werkfragment onder gestandaardiseerde condities
Kennistoets (klantspecifiek)	5	Toets van vakkennis, per klant samengesteld
Kleurenprofiel (Jung)	2	Vier kleurentypen, gekoppeld aan Big Fifty-factoren
Mentale Weerbaarheid (4C)	2	Mentale weerbaarheid volgens het 4C-model
15PF	2	Persoonlijkheidsprofiel, korter alternatief voor de Big Fifty
Structureerd interview	2	Gedragsgericht interview met vaste opzet
Ontwikkelgesprek	2	Gestructureerd ontwikkelgesprek
Communicatiestijlen	1	Voorkeursstijl in communicatie
Conflictstijlen	1	Voorkeursstijl in conflictsituaties

hrmforce instrument	Skills	Wat het meet
Big Fifty (schaal Integriteit)	1	
Pulse Survey	1	Periodieke meting op team- en organisatieniveau
Portfolio	1	Beoordeling van eerder werk tegen vaste criteria
Ability Scan	1	Capaciteitentest: verbaal, numeriek en abstract redeneervermogen

8 Hoe je dit profiel gebruikt

1. Stel het profiel vast met de leidinggevende voordat de eerste kandidaat wordt gemeten. Gewichten die je achteraf verschuift, maken de uitkomst onverdedigbaar.
2. Kies per skill de meetmethode uit kolom Meetmethode. Combineer maximaal drie methoden per kandidaat.
3. Kalibreer de beoordelaars in een sessie van twee uur met de gedragsankers uit hoofdstuk 5. Ankers zonder beoordelaarstraining leveren weinig op.
4. Vul de matchcalculator en bespreek de gaps in het ontwikkelgesprek. Type A en type G zijn selectiecriteria, geen ontwikkeldoelen van een kwartaal.

Bron: hrmforce Skills Framework 2.0, versie 2.0.0, gebouwd op 2026-09-08. Crosswalks naar ESCO v1.2.1, O*NET 31.0, Lightcast Open Skills, SFIA 9, DigComp 3.0, EntreComp, LifeComp, GreenComp, Allit, WEF Future of Jobs 2025, ISCO-08 en de Beroepenindeling ROA-CBS 2014 editie 2025. Dit profiel is een startpunt, geen norm: stem het af op de eigen organisatie voordat je ermee selecteert.