

Community manager

FF04 Marketing, communicatie en content · ISCO-08 2431 · CBS 0311 Adviseurs marketing, public relations en sales · senioriteit medior · Ook bekend als: Communitymanager, Online community manager, Beheerder online community

Bouwt en modereert een online community rond een merk of product, stimuleert interactie tussen leden en signaleert klantsentiment en terugkerende onderwerpen.

De community manager houdt een groep gebruikers of klanten actief en betrokken op een platform, beantwoordt vragen en grijpt in bij ongewenst gedrag. Anders dan een social media manager ligt de nadruk op tweerichtingsgesprek tussen leden onderling en niet op eenrichtingscontent vanuit het merk. Selectie let vaak op affiniteit met het platform, terwijl het consequent en tijdig ingrijpen bij een oplopende discussie voordat die escaleert in de praktijk bepaalt of een community veilig blijft voelen.

Kerncijfers van dit profiel

25 skills · 4 te meten competenties · 6 knockout-skills · zwaartepunt: Communicatie en beïnvloeding 40%, Bedrijfsvoering, commercie en ondernemen 37%, Cognitief vermogen en probleemoplossing 8%

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
Creatief denken Competentie (50-framework): Creativiteit	 N4	Big Fifty, Competency Check	Persoonlijkheidsvragenlijst	Legt bij een vastgelopen probleem meerdere ongebruikelijke oplossingsrichtingen naast elkaar en werkt de meest veelbelovende verder uit.
Empathie in dienstverlening Competentie (50-framework): Sensitiviteit	 N3	Big Fifty, 360 Feedback	Persoonlijkheidsvragenlijst	Verplaatst zich in een klant met een kwetsbare situatie, kiest woorden zorgvuldig en houdt tegelijk de afspraak zakelijk helder.

Te meten competenties	Streefniveau	hrmforce instrument	Meetmethode	Gedragsanker op streefniveau
omgevingsbewustzijn Competentie (50-framework): Omgevingsbewustzijn		Big Fifty, Competency Check	Structureerd interview	Volgt structureel bronnen buiten de organisatie en gebruikt signalen daaruit bij het bijstellen van werkwijzen in het team.
Flexibiliteit Competentie (50-framework): Flexibiliteit		Big Fifty, 15PF, Competency Check	Persoonlijkheidsvragenlijst	Herziet bij een gewijzigde vraag zelf de aanpak, houdt betrokkenen op de hoogte en levert het resultaat alsnog binnen kaders.

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	Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid Schrijft zelfstandig teksten met kop, kern en slot, kiest per doelgroep een toon en houdt vaste begrippen consequent aan.	■■■■■ N4	5	ja	Werkproef	Werkproef, Competency Check
V	Contentcreatie voor doelgroepen Bepaalt per doelgroep boodschap, vorm en kanaal, maakt zelf de content en verbetert die op basis van bereikcijfers.	■■■■■ N4	5	ja	Portfolio/bewijsstuk	Portfolio, Werkproef
V	Marketingstrategie Stelt een marketingplan op voor een dienst of markt met doelen, kanaalkeuze en begroting en stuurt het bij op resultaat.	■■■■■ N4	5	ja	Werkproef	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef
V	Contentmarketing Maakt zelf een contentkalender per doelgroep, schrijft de teksten en stuurt op bereik en betrokkenheid.	■■■■■ N4	5	ja	Portfolio/bewijsstuk	Werkproef, Portfolio
G	Creatief denken Legt bij een vastgelopen probleem meerdere ongebruikelijke oplossingsrichtingen naast elkaar en werkt de meest veelbelovende verder uit.	■■■■■ N4	4	nee	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, Competency Check
V	Redigeren en vereenvoudigen Herschrijft een formele brief naar taalniveau B1 en legt aan de auteur uit welke keuzes daarbij zijn gemaakt.	■■■■■ N4	4	nee	Werkproef	Werkproef

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
T	Social media communicatie Beheert een kanaal zelfstandig, reageert binnen een uur op vragen en gebruikt statistieken om plaatsingsmomenten te kiezen.	 N4	4	ja	Werkproef	Werkproef, Portfolio
V	Storytelling Bouwt een verhaal met beginsituatie, wending en uitkomst rond een klantcase en verbindt dat aan de eigen boodschap.	 N4	4	nee	Simulatie	Werkproef, Competency Check
V	de-escaleren en grenzen stellen Benoemt bij ongewenst gedrag welke grens wordt overschreden, welk gevolg dat heeft en beëindigt het gesprek wanneer dat nodig is.	 N4	4	ja	Situational Judgement Test	Conflictstijlen, Big Fifty, Mentale Weerbaarheid (4C)
V	Klantsegmentatie en doelgroepbepaling Bouwt een segmentindeling op uit klantgegevens en gedrag en licht per segment de behoefte en de waarde toe.	 N3	4	nee	Werkproef	Werkproef
T	Digitale advertentiecampagnes beheren Beheert meerdere campagnes naast elkaar, test advertentievarianten en verlegt budget naar de best presterende combinatie.	 N3	4	nee	Werkproef	Werkproef, Portfolio
V	Merkpositionering en huisstijl toepassen Toetst uitingen van team en leveranciers aan de merkuitgangspunten en corrigeert afwijkingen met uitleg.	 N3	4	nee	Portfolio/bewijsstuk	Werkproef, Portfolio

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	Marketinganalytics en attributie Bouwt een dashboard per kanaal, controleert de meetopzet en verklaart welke campagne welk resultaat heeft opgeleverd.	 N3	4	nee	Werkproef	Werkproef, Kennistoets (klantspecifiek)
V	Ideegeneratie Leidt een ideesessie voor het team met een passende werkvorm, verzamelt tientallen ideeën en groepeer ze naar thema.	 N3	3	nee	Werkproef	Competency Check, Werkproef
V	Visueel communiceren en dataverhaal Kiest per boodschap een passende grafiekvorm, verwijdert overbodige opmaak en schrijft de conclusie boven de figuur.	 N3	3	nee	Werkproef	Werkproef, Portfolio
V	Stakeholdermanagement Bepaalt per betrokkene invloed en belang, kiest een passende contactvorm en bespreekt tegenstrijdige wensen voordat een besluit valt.	 N3	3	nee	Assessment center	Competency Check, 360 Feedback
G	Empathie in dienstverlening Verplaatst zich in een klant met een kwetsbare situatie, kiest woorden zorgvuldig en houdt tegelijk de afspraak zakelijk helder.	 N3	3	nee	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, 360 Feedback
G	omgevingsbewustzijn Volgt structureel bronnen buiten de organisatie en gebruikt signalen daaruit bij het bijstellen van werkwijzen in het team.	 N3	3	nee	Structureerd interview	Big Fifty, Competency Check

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	Prompting en taakdelegatie aan AI Knipt een werктаak op in stappen, bepaalt welke stap AI doet en welke niet en verbetert de opdracht op basis van uitkomsten.	 N3	3	nee	Werkproef	Werkproef, Portfolio
V	Klantreis en klantbeleving verbeteren Tekent de klantreis voor een dienst uit, benoemt de drie grootste knelpunten en voert met betrokkenen verbeteringen door.	 N3	3	nee	Werkproef	Werkproef, 360 Feedback
T	E-mail en marketingautomatisering Bouwt zelf een reeks met voorwaarden en triggers, test die en verbetert op basis van open en klikcijfers.	 N3	3	nee	Werkproef	Werkproef
G	Flexibiliteit Herziet bij een gewijzigde vraag zelf de aanpak, houdt betrokkenen op de hoogte en levert het resultaat alsnog binnen kaders.	 N3	2	nee	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, 15PF, Competency Check
V	Media- en woordvoering Verwijst persvragen naar de woordvoerder, legt de vraag vast en gebruikt alleen vrijgegeven feitelijke informatie.	 N2	2	nee	Simulatie	Werkproef, Competency Check
V	Interne communicatie en verandercommunicatie Plaatst aangeleverde berichten op het intranet en controleert of de doelgroep het bericht heeft gezien.	 N2	2	nee	Portfolio/bewijsstuk	Competency Check, Pulse Survey

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
K	AVG en privacy in de praktijk Verwerkt persoonsgegevens alleen volgens de geldende werkinstructie en legt twijfelgevallen voor aan de privacyverantwoordelijke.	 N2	1	nee	Kennistoets	Kennistoets (klantspecifiek)

3 Niveaus per senioriteit

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

Skill	junior	medior	senior
Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid	N3	N4	N5
Contentcreatie voor doelgroepen	N3	N4	N5
Marketingstrategie	N3	N4	N5
Contentmarketing	N3	N4	N5
Creatief denken	N3	N4	N5
Redigeren en vereenvoudigen	N3	N4	N5
Social media communicatie	N4	N4	N4
Storytelling	N3	N4	N5
de-escaleren en grenzen stellen	N3	N4	N5
Klantsegmentatie en doelgroepbepaling	N2	N3	N4
Digitale advertentiecampagnes beheren	N2	N3	N4
Merkpositionering en huisstijl toepassen	N2	N3	N4
Marketinganalytics en attributie	N2	N3	N4
Ideegeneratie	N2	N3	N4
Visueel communiceren en dataverhaal	N2	N3	N4
Stakeholdermanagement	N2	N3	N4
Empathie in dienstverlening	N2	N3	N4
omgevingsbewustzijn	N2	N3	N4
Prompting en taakdelegatie aan AI	N2	N3	N4
Klantreis en klantbeleving verbeteren	N2	N3	N4
E-mail en marketingautomatisering	N2	N3	N4
Flexibiliteit	N2	N3	N4
Media- en woordvoering	N1	N2	N3
Interne communicatie en verandercommunicatie	N1	N2	N3
AVG en privacy in de praktijk	N1	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
Schriftelijke uitdrukingsvaardigheid Gedachten in correcte en leesbare tekst zetten met een logische alinea-opbouw, passende toon en woordkeus die bij de lezer aansluit.	Schrijft korte berichten en verslagen zonder taalfouten na gebruik van een controlemiddel en een collegiale nakijkronde.	Schrijft zelfstandig teksten met kop, kern en slot, kiest per doelgroep een toon en houdt vaste begrippen consequent aan.	Stelt de schrijfwijzer en huisstijl voor de organisatie op, keurt publicaties inhoudelijk goed en ontwikkelt de schrijfvaardigheid van teams.
Contentcreatie voor doelgroepen Teksten, beeld en video maken voor een omschreven doelgroep en kanaal, met een boodschap die aanzet tot lezen, kijken of handelen.	Maakt een bericht volgens een bestaand format, kiest een passende foto en let op rechten en toegankelijkheid.	Bepaalt per doelgroep boodschap, vorm en kanaal, maakt zelf de content en verbetert die op basis van bereikcijfers.	Stelt de contentstrategie en de merkrichtlijnen vast, verdeelt middelen over kanalen en verantwoordt het resultaat aan de directie.
Marketingstrategie Kiest doelgroepen, boodschap, kanalen en budget voor een periode en verbindt die keuzes aan doelen voor bekendheid, leads en omzet.	Voert onderdelen van een bestaand marketingplan uit en rapporteert per actie wat die heeft opgeleverd.	Stelt een marketingplan op voor een dienst of markt met doelen, kanaalkeuze en begroting en stuurt het bij op resultaat.	Bepaalt de marketingstrategie van de organisatie, verdeelt het budget over kanalen en verantwoordt het rendement aan de directie.

Skill	N1	N3	N5
Contentmarketing Bedenkt, maakt en plant teksten, beelden en video voor de kanalen van de organisatie zodat de doelgroep wordt bereikt en betrokken raakt.	Plaatst aangeleverde berichten volgens de contentkalender en controleert taal, beeld en verwijzingen voor publicatie.	Maakt zelf een contentkalender per doelgroep, schrijft de teksten en stuurt op bereik en betrokkenheid.	Bepaalt het contentbeleid en de merkstem van de organisatie en beslist over de inzet van redactie, bureau en kanalen.
Creatief denken Bekijkt een vraagstuk vanuit ongebruikelijke hoeken, combineert bestaande elementen op een nieuwe manier en komt met eigen invallen.	Draagt in een overleg een eigen idee aan voor een kleine verbetering binnen de eigen taak.	Legt bij een vastgelopen probleem meerdere ongebruikelijke oplossingsrichtingen naast elkaar en werkt de meest veelbelovende verder uit.	Doorbreekt in het vakgebied gangbare aannames, brengt vernieuwende oplossingsrichtingen in en geeft anderen ruimte om te experimenteren.
Redigeren en vereenvoudigen Bestaande teksten inkorten, herordenen en in eenvoudiger taal omzetten zonder dat de inhoud, de nuance of de juridische betekenis verloren gaat.	Haalt overbodige woorden en herhalingen uit een tekst en corrigeert spelling volgens een gegeven checklist.	Herschrijft een formele brief naar taalniveau B1 en legt aan de auteur uit welke keuzes daarbij zijn gemaakt.	Voert een organisatiebrede aanpak voor begrijpelijke taal in, meet de leesbaarheid van kernproducten en stelt normen bij na gebruikerstoetsen.
Social media communicatie Zakelijke accounts op sociale netwerken beheren, berichten plaatsen en reageren op reacties binnen de regels van de organisatie en het platform.	Plaatst goedgekeurde berichten met de juiste labels en meldt negatieve reacties bij de beheerder van het account.	Beheert een kanaal zelfstandig, reageert binnen een uur op vragen en gebruikt statistieken om plaatsingsmomenten te kiezen.	Stelt beleid vast voor gedrag op sociale netwerken, richt monitoring in en leidt de reactie bij een opkomende rel.
Storytelling Een boodschap in verhaalvorm brengen met personen, spanning en een kern, zodat de luisteraar de inhoud onthoudt en navertelt.	Gebruikt een voorbeeld uit de praktijk om een cijfer of een regel voor collega's begrijpelijk te maken.	Bouwt een verhaal met beginsituatie, wending en uitkomst rond een klantcase en verbindt dat aan de eigen boodschap.	Ontwikkelt het verhaal van de organisatie, laat dat terugkomen in alle kanalen en leert leidinggevend het zelf te vertellen.
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 leidinggevend aan die lijn.

Skill	N1	N3	N5
Klantsegmentatie en doelgroepbepaling Verdeelt klanten en prospects in groepen met vergelijkbare behoeften en waarde en kiest welke groepen de organisatie gericht gaat bewerken.	Wijst klanten toe aan bestaande segmenten aan de hand van vastgelegde kenmerken en meldt twijfelgevallen.	Bouwt een segmentindeling op uit klantgegevens en gedrag en licht per segment de behoefte en de waarde toe.	Stelt het segmentatiemodel voor de organisatie vast, verbindt het aan aanbod en kanalen en herzielt het bij marktverschuivingen.
Digitale advertentiecampagnes beheren Zet campagnes op in advertentieplatforms, stelt doelgroep, bod en budget in en stuurt op kosten per klik, lead of verkoop.	Zet een campagne op volgens een vast stappenplan en controleert of budget en einddatum juist zijn ingesteld.	Beheert meerdere campagnes naast elkaar, test advertentievarianten en verlegt budget naar de best presterende combinatie.	Stelt de standaarden voor advertentie inkoop en meting vast en beslist over platformkeuze en jaarbudget.
Merkpositionering en huisstijl toepassen Bepaalt of bewaakt waar het merk voor staat en zorgt dat taal, beeld en gedrag in uitingen daarmee overeenkomen.	Gebruikt de voorgeschreven logo's, kleuren en sjablonen en vraagt na bij twijfel over een uiting.	Toetst uitingen van team en leveranciers aan de merkuitgangspunten en corrigeert afwijkingen met uitleg.	Herijkt de merkpositionering van de organisatie en stelt de richtlijnen vast waaraan alle uitingen moeten voldoen.
Marketinganalytics en attributie Meet het effect van marketinginzet met dashboards en modellen en wijst omzet en leads toe aan kanalen en campagnes.	Haalt de standaardrapporten uit het analyseprogramma en zet de belangrijkste cijfers in het weekoverzicht.	Bouwt een dashboard per kanaal, controleert de meetopzet en verklaart welke campagne welk resultaat heeft opgeleverd.	Kiest het attributiemodel voor de organisatie, weegt de beperkingen ervan en stuurt de budgetverdeling op de uitkomsten.
Ideegeneratie Brengt in korte tijd veel en uiteenlopende ideeën voort, alleen of met een groep, en houdt bedenken en beoordelen gescheiden.	Levert in een ideeronde meerdere suggesties aan zonder ze meteen af te wijzen of te beoordelen.	Leidt een ideesessie voor het team met een passende werkvorm, verzamelt tientallen ideeën en groepeer ze naar thema.	Zet organisatiebreed processen voor ideevorming op, betreft klanten en partners daarin en zorgt dat ideeën vindbaar blijven.
Visueel communiceren en dataverhaal Cijfers en processen weergeven in figuren, grafieken en schema's die de boodschap ondersteunen en de lezer naar de juiste conclusie leiden.	Maakt een grafiek in een bestaand sjabloon, zet er een titel bij en benoemt de eenheid van de as.	Kiest per boodschap een passende grafiekvorm, verwijdert overbodige opmaak en schrijft de conclusie boven de figuur.	Stelt richtlijnen vast voor visualisatie en dashboardgebruik in de organisatie en beoordeelt of getoonde cijfers de werkelijkheid eerlijk weergeven.
Stakeholdermanagement In kaart brengen wie belang heeft bij een traject en het contact met die partijen zo onderhouden dat besluiten hun steun houden.	Houdt een lijst met betrokkenen bij en informeert hen volgens het afgesproken ritme over de voortgang.	Bepaalt per betrokkene invloed en belang, kiest een passende contactvorm en bespreekt tegenstrijdige wensen voordat een besluit valt.	Onderhoudt een netwerk tot in bestuurlijke en politieke gremia, verbindt partijen met verschillende belangen en bewaakt de positie van de organisatie.

Skill	N1	N3	N5
Empathie in dienstverlening De situatie en het gevoel van de klant herkennen, dat benoemen en het eigen handelen daarop afstemmen zonder de zakelijke grens te verliezen.	Benoemt dat de klant ongemak ervaart, blijft rustig en vraagt wat op dit moment het meest helpt.	Verplaatst zich in een klant met een kwetsbare situatie, kiest woorden zorgvuldig en houdt tegelijk de afspraak zakelijk helder.	Bepaalt hoe de organisatie omgaat met kwetsbare klanten, bewaakt die norm in de keten en spreekt afwijkend gedrag aan.
omgevingsbewustzijn Ontwikkelingen bij klanten, in de markt, in techniek en in wetgeving volgen en de gevolgen daarvan voor het eigen werk en de organisatie benoemen.	Leest de aangereikte informatie over klanten en regels en benoemt wat dit voor de eigen taak betekent.	Volgt structureel bronnen buiten de organisatie en gebruikt signalen daaruit bij het bijstellen van werkwijzen in het team.	Vertaalt maatschappelijke en marktontwikkelingen naar strategische keuzes en positioneert de organisatie tijdig bij relevante externe partijen.
Prompting en taakdelegatie aan AI Verdeelt werk tussen mens en AI-systeem, formuleert opdracht, context en vorm van het gewenste resultaat en stuurt bij op basis van de uitvoer.	Stelt een eenvoudige opdracht aan een AI-hulpmiddel met duidelijke vraag en gewenste vorm en gebruikt het resultaat na controle.	Knipt een werктаak op in stappen, bepaalt welke stap AI doet en welke niet en verbetert de opdracht op basis van uitkomsten.	Ontwikkelt organisatiebrede werkwijzen voor taakverdeling met AI en leidt anderen op in effectief en verantwoord opdrachtgeven.
Klantreis en klantbeleving verbeteren Brengt de stappen in kaart die een klant doorloopt, meet waar het knelt en voert verbeteringen door in proces en contact.	Legt klachten en opmerkingen van klanten vast in het afgesproken format en geeft ze door aan de proceseigenaar.	Tekent de klantreis voor een dienst uit, benoemt de drie grootste knelpunten en voert met betrokkenen verbeteringen door.	Stelt de norm voor klantbeleving in de organisatie vast en stuurt verbeterprogramma's over afdelingen heen aan.
E-mail en marketingautomatisering Richt in een automatiseringsplatform e-mailreeksen, formulieren en regels in die reageren op het gedrag van ontvangers.	Verstuurt een nieuwsbrief met een bestaand sjabloon naar de juiste lijst en controleert eerst de proefzending.	Bouwt zelf een reeks met voorwaarden en triggers, test die en verbetert op basis van open en klikcijfers.	Bepaalt de inrichting en de gegevensregels van het automatiseringsplatform en stelt vast welke reeksen organisatiebreed gelden.
Flexibiliteit Past werkwijze, planning en gedrag aan wanneer de situatie of de vraag verandert, en houdt daarbij het afgesproken resultaat overeind.	Schakelt naar een andere taak zodra de begeleider dat vraagt en laat het onderhanden werk ordelijk achter.	Herziet bij een gewijzigde vraag zelf de aanpak, houdt betrokkenen op de hoogte en levert het resultaat alsnog binnen kaders.	Bouwt processen en organisatievormen die snel op nieuwe omstandigheden zijn aan te passen en beslist wanneer de koers wijzigt.
Media- en woordvoering Namens de organisatie journalisten te woord staan, kernboodschappen vasthouden onder druk en de gevolgen van uitspraken voor de reputatie inschatten.	Verwijst persvragen naar de woordvoerder, legt de vraag vast en gebruikt alleen vrijgegeven feitelijke informatie.	Geeft zelfstandig een interview over een eigen dossier, houdt drie kernboodschappen aan en corrigeert onjuiste aannames direct.	Treedt bij een crisis op als eerste woordvoerder, bepaalt de communicatielijnen met het bestuur en herstelt vertrouwen bij pers en publiek.

Skill	N1	N3	N5
Interne communicatie en verandercommunicatie Collega's in de hele organisatie via interne kanalen zo informeren en betrekken bij veranderingen dat zij weten wat verandert en wat van hen wordt verwacht.	Plaatst aangeleverde berichten op het intranet en controleert of de doelgroep het bericht heeft gezien.	Maakt een communicatieplan bij een teamverandering, kiest kanaal en moment per doelgroep en organiseert ruimte voor vragen.	Bepaalt de communicatiestrategie bij een reorganisatie, stemt af met bestuur en ondernemingsraad en meet het effect op vertrouwen en gedrag.
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.

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
Werkproef	0.33	0.09	De kandidaat voert een representatief werkfragment uit onder gestandaardiseerde condities.
Portfolio/bewijsstuk	-	-	Verzameling van eerder werk of resultaten, beoordeeld tegen vaste criteria.
Persoonlijkheidsvragenlijst	0.40	0.15	Zelfrapportage van gedragsvoorkeuren. Bij hrmforce de Big Fifty en de 15PF.
Simulatie	-	-	Nagebootste werksituatie, meestal digitaal, met gestandaardiseerde scoring.
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Scenario met responsopties, gescoord op kennis of op gedragstendens.
Assessment center	0.29	0.09	Meerdere oefeningen, meerdere beoordelaars, dimensiegewijze scoring.
Structureerd interview	0.42	0.19	Gedragsgericht interview met vaste vragen en een beoordelingsschaal per vraag.
Kennistoets	0.40	0.13	Toets van declaratieve vakkennis, meestal klantspecifiek samengesteld.

7 Meetinstrumenten voor deze functie

hrmforce instrument	Skills	Wat het meet
Werkproef	17	Representatief werkfragment onder gestandaardiseerde condities
Competency Check	9	Competentiebeoordeling op gedragsniveau
Portfolio	7	Beoordeling van eerder werk tegen vaste criteria
Big Fifty	5	Persoonlijkheidsvragenlijst, 150 items, 25 factoren
Kennistoets (klantspecifiek)	3	Toets van vakkennis, per klant samengesteld
360 Feedback	3	Meervoudige beoordeling op gedragsankers
Conflictstijlen	1	Voorkeurstijl in conflictsituaties
Mentale Weerbaarheid (4C)	1	Mentale weerbaarheid volgens het 4C-model
15PF	1	Persoonlijkheidsprofiel, korter alternatief voor de Big Fifty
Pulse Survey	1	Periodieke meting op team- en organisatieniveau

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, AILit, 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.

hrmforce · hrmforce.com · FN0424