

Servicedeskmedewerker

FF09 ICT-infrastructuur, beheer en security · ISCO-08 3512 · CBS 0821 Gebruikersondersteuning ICT · senioriteit junior · Ook bekend als: Servicedesk medewerker, Helpdeskmedewerker, IT helpdesk medewerker, Service desk engineer, Support medewerker ict

Neemt meldingen van gebruikers aan, lost veelvoorkomende ict-problemen op en zet complexere verstoringen tijdig door naar specialisten.

De servicedeskmedewerker is het eerste contact tussen gebruiker en ict-organisatie en registreert, beoordeelt en verhelpt of routeert elke melding. Anders dan de systeembeheerder heeft hij beperkte rechten en werkt hij binnen vaste procedures en afhandeltijden. In de selectie wordt te veel op technische kennis gelet, terwijl de uitval juist zit in het combineren van klantgerichtheid met tempo: iemand moet een gebruiker die geïrriteerd is netjes te woord staan, tegelijk een duidelijke registratie achterlaten en durven doorzetten wanneer hij het niet zelf kan oplossen.

Kerncijfers van dit profiel

25 skills · 6 te meten competenties · 4 knockout-skills · zwaartepunt: Digitaal, data en AI 53%, Communicatie en beïnvloeding 14%, Zelfmanagement, drive en veerkracht 13%

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
Klantgerichtheid Competentie (50-framework): Klantgerichtheid		Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback	360 feedback	Achterhaalt de werkelijke behoefte achter een klantvraag, doet een passend voorstel en controleert na levering of het werkt.
Nauwkeurigheid en aandacht voor detail Competentie (50-framework): Nauwkeurigheid		Big Fifty, 360 Feedback	Persoonlijkheidsvragenlijst	Bouwt in het eigen proces controlemomenten in, houdt fouten bij en voorkomt herhaling door de werkwijze aan te passen.
Integriteit en betrouwbaarheid Competentie (50-framework): Integriteit		Big Fifty (schaal Integriteit), 360 Feedback, Structureerd interview	Persoonlijkheidsvragenlijst	Meldt uit eigen beweging een mogelijke belangenverstreming en vraagt om toetsing voordat er een besluit wordt genomen.

Te meten competenties	Streefniveau	hrmforce instrument	Meetmethode	Gedragssanker op streefniveau
Discipline en afspraken nakomen Competentie (50-framework): Discipline		Big Fifty, 15PF, 360 Feedback	Persoonlijkheidsvragenlijst	Zegt alleen toe wat haalbaar is, houdt de eigen toezeggingen bij en informeert betrokkenen zodra een datum onder druk staat.
Stressbestendigheid Competentie (50-framework): Stressbestendigheid		Big Fifty, 15PF, Mentale Weerbaarheid (4C)	Persoonlijkheidsvragenlijst	Blijft bij piekdrukke gestructureerd werken, houdt afspraken met opdrachtgevers helder en signaleert vroegtijdig welke resultaten in gevaar komen.
Schakelen tussen taken en rollen Competentie (50-framework): Flexibiliteit		Big Fifty, Kleurenprofiel (Jung), Competency Check	Praktijkobservatie	Wisselt zelf tussen uitvoerende en overlegtaken, houdt per rol de eigen aantekeningen bij en pakt onderbroken werk correct weer op.

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	Servicegesprekken en telefonie Handelt afwijkende vragen in één gesprek af, houdt de gesprekstijd in de hand en vat de afspraak hoorbaar samen.	■■■■ N4	5	nee	Werkproef	Werkproef, Communicatiestijlen
V	Incidentbeheer en storingsoplossing Stelt bij een onbekende storing zelf een onderzoekslijn op, herstelt de dienst en legt oorzaak en oplossing vast voor hergebruik.	■■■■ N4	5	ja	Werkproef	Werkproef, Kennistoets (klantspecifiek)
V	Probleemanalyse Splitst een terugkerende klacht in mogelijke oorzaken, toetst die met eigen gegevens en benoemt de meest waarschijnlijke oorzaak.	■■■■ N3	5	ja	Assessment center	Competency Check, Ability Scan
G	Klantgerichtheid Achterhaalt de werkelijke behoefte achter een klantvraag, doet een passend voorstel en controleert na levering of het werkt.	■■■■ N3	5	nee	360 feedback	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback
K	Netwerkbasis kennis Leidt uit symptomen af in welke laag van het netwerk een probleem zit en onderbouwt dat met eigen metingen.	■■■■ N3	5	ja	Kennistoets	Kennistoets (klantspecifiek)
V	Toegangsbeheer en identiteitsbeheer Ontwerpt rollen en rechten voor een applicatie, voert de periodieke controle uit en corrigeert te ruime toegang.	■■■■ N3	5	ja	Werkproef	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef
G	Nauwkeurigheid en aandacht voor detail Bouwt in het eigen proces controlemomenten in, houdt fouten bij en voorkomt herhaling door de werkwijze aan te passen.	■■■■ N3	4	nee	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, 360 Feedback

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
G	integriteit en betrouwbaarheid Meldt uit eigen beweging een mogelijke belangenverstremgeling en vraagt om toetsing voordat er een besluit wordt genomen.	 N3	4	nee	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty (schaal Integriteit), 360 Feedback, Structureerd interview
G	Discipline en afspraken nakomen Zegt alleen toe wat haalbaar is, houdt de eigen toezeggingen bij en informeert betrokkenen zodra een datum onder druk staat.	 N3	4	nee	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback
G	Stressbestendigheid Blijft bij piekdrukke gestructureerd werken, houdt afspraken met opdrachtgevers helder en signaleert vroegtijdig welke resultaten in gevaar komen.	 N3	4	nee	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, 15PF, Mentale Weerbaarheid (4C)
G	Schakelen tussen taken en rollen Wisselt zelf tussen uitvoerende en overlegtaken, houdt per rol de eigen aantekeningen bij en pakt onderbroken werk correct weer op.	 N3	4	nee	Praktijkobservatie	Big Fifty, Kleurenprofiel (Jung), Competency Check
V	Informatiebeveiliging in het werkproces Weegt bij nieuwe werkafspraken de beveiligingsrisico's mee, past maatregelen aan en spreekt collega's aan op onveilig gedrag.	 N3	4	nee	Kennistoets	Kennistoets (klantspecifiek)
V	Cloudplatformen benutten Richt zelfstandig clouddiensten in voor een toepassing, regelt rechten en back ups en houdt kosten en verbruik in beeld.	 N3	4	nee	Kennistoets	Kennistoets (klantspecifiek)
K	Informatiebeveiligingsbewustzijn Legt collega's uit hoe dreigingen werken, beoordeelt twijfelgevallen zelf en past het eigen gedrag aan nieuwe dreigingen aan.	 N3	4	nee	Kennistoets	Kennistoets (klantspecifiek)

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	Respons op beveiligingsincidenten Meldt een vermoed incident onmiddellijk, raakt niets aan en volgt de aanwijzingen van de coördinator.	N2	4	nee	Simulatie	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef
V	Systeembeheer en monitoring Beheert een systeemomgeving zelfstandig, stelt bewakingsdrempels in en verbetert terugkerende oorzaken van verstoringen.	N3	3	nee	Werkproef	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef
V	Klachtbehandeling Neemt een klacht volledig op in het systeem, biedt excuses aan en draagt het dossier over volgens de procedure.	N2	3	nee	Situational Judgement Test	Conflictstijlen, Werkproef
V	Leren van fouten en incidenten Meldt een eigen fout direct bij de begeleider en herhaalt de taak volgens de gecorrigeerde instructie.	N2	3	nee	Situational Judgement Test	360 Feedback, Competency Check
V	Professioneel blijven en vakliteratuur Leest de toegestuurde vakinformatie en benoemt welk onderdeel voor het eigen werk van belang is.	N2	3	nee	Portfolio/bewijsstuk	Portfolio, Kennistoets (klantspecifiek)
V	Digitale identiteit en wachtwoordhygiëne Gebruikt een eigen sterk wachtwoord en de voorgeschreven verificatiestap en deelt inloggegevens met niemand.	N2	3	nee	Kennistoets	Kennistoets (klantspecifiek)
V	Technische documentatie schrijven Vult een documentatiesjabloon aan met de stappen van een taak en laat de tekst controleren door een collega.	N2	3	nee	Werkproef	Werkproef, Portfolio
V	Procesautomatisering Voert een bestaande automatisering uit en meldt wanneer de uitkomst afwijkt van wat verwacht werd.	N2	3	nee	Werkproef	Werkproef, Portfolio

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	Functioneel beheer en applicatiebeheer Handelt gebruikersvragen over een applicatie af volgens werkinstructie en legt wensen vast in het aangewezen register.	■ ■ ■ ■ N2	3	nee	Werkproef	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef
V	Dataclassificatie en bewaartermijnen Kent een classificatielabel toe volgens het schema en legt onduidelijke gevallen voor aan de beheerder.	■ ■ ■ ■ N2	2	nee	Kennistoets	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef
V	Dreigings- en risicoanalyse Vult een risico-inventarisatie in aan de hand van een gegeven lijst dreigingen en legt de uitkomst voor aan de specialist.	■ ■ ■ ■ N2	1	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	junior	medior
Servicegesprekken en telefonie	N4	N4
Incidentbeheer en storingsoplossing	N4	N4
Probleemanalyse	N3	N4
Klantgerichtheid	N3	N4
Netwerkbasiskennis	N3	N4
Toegangsbeheer en identiteitsbeheer	N3	N4
Nauwkeurigheid en aandacht voor detail	N3	N4
integriteit en betrouwbaarheid	N3	N4
Discipline en afspraken nakomen	N3	N4
Stressbestendigheid	N3	N4
Schakelen tussen taken en rollen	N3	N4
Informatiebeveiliging in het werkproces	N3	N4
Cloudplatformen benutten	N3	N4
Informatiebeveiligingsbewustzijn	N3	N4
Respons op beveiligingsincidenten	N2	N3
Systeembeheer en monitoring	N3	N3
Klachtbehandeling	N2	N3
Leren van fouten en incidenten	N2	N3
Professioneel bijblijven en vakliteratuur	N2	N3
Digitale identiteit en wachtwoordhygiëne	N2	N3
Technische documentatie schrijven	N2	N3
Procesautomatisering	N2	N3
Functioneel beheer en applicatiebeheer	N2	N3
Dataclassificatie en bewaartermijnen	N2	N3
Dreigings- en risicoanalyse	N2	N2

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
Servicegesprekken en telefonie Klantcontacten via telefoon en chat afhandelen met een vaste opbouw, een gecontroleerde uitvraag en een afsluiting met een concrete afspraak.	Meldt zich volgens het script, registreert de vraag in het systeem en verbindt door naar de juiste collega.	Handelt afwijkende vragen in één gesprek af, houdt de gesprekstijd in de hand en vat de afspraak hoorbaar samen.	Ontwerpt gespreksmodellen en kwaliteitsnormen voor het klantcontactcentrum en beoordeelt opnames om coaching en systeemkeuzes te onderbouwen.
Incidentbeheer en storingsoplossing Neemt storingen aan, stelt de oorzaak vast via gerichte stappen, herstelt de dienst en houdt melders en betrokkenen op de hoogte.	Registreert een storing volledig, doorloopt de standaardstappen en schaaft op zodra de eigen stappen niet werken.	Stelt bij een onbekende storing zelf een onderzoekslijn op, herstelt de dienst en legt oorzaak en oplossing vast voor hergebruik.	Richt het incidentproces van de organisatie in, leidt de aanpak bij zware verstoringen en verantwoordt die naar directie en klanten.
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.
Klantgerichtheid Handelen vanuit de vraag en het belang van de klant, afspraken nakomen en het eigen werk zichtbaar richten op bruikbaarheid voor die klant.	Reageert binnen de afgesproken termijn op klantvragen en verwijst door wanneer het antwoord buiten de eigen taak valt.	Achterhaalt de werkelijke behoefte achter een klantvraag, doet een passend voorstel en controleert na levering of het werkt.	Vertaalt klantsignalen naar aanpassing van dienstverlening en beleid en houdt de organisatie verantwoordelijk voor de beloofde klantervaring.

Skill	N1	N3	N5
Netwerkbasis kennis Kent de werking van netwerken op hoofdlijnen zoals adressering, routing, poorten en naamsopvraging en benoemt waar een verbindingsprobleem kan ontstaan.	Legt uit welke onderdelen een verbinding vormen en voert een aangereikte controle zoals een verbindingstest uit.	Leidt uit symptomen af in welke laag van het netwerk een probleem zit en onderbouwt dat met eigen metingen.	Draagt de netwerkkennis in de organisatie uit, stelt de ontwerpuitgangspunten vast en beoordeelt netwerkontwerpen van leveranciers.
Toegangsbeheer en identiteitsbeheer Kent rechten toe op basis van rol en noodzaak, controleert periodiek wie waar bij kan en trekt rechten in bij wijziging of uitstroom.	Verwerkt aanvragen voor toegang volgens het vastgestelde rollenschema en legt elke wijziging vast.	Ontwerpt rollen en rechten voor een applicatie, voert de periodieke controle uit en corrigeert te ruime toegang.	Bepaalt het toegangsbeleid van de organisatie en verantwoordt de beheersing van rechten bij audits.
Nauwkeurigheid en aandacht voor detail Werkt zorgvuldig, controleert het eigen werk op fouten en houdt zich aan afspraken over volledigheid en juistheid van gegevens.	Loopt het eigen werk na met een checklist en herstelt gevonden fouten voordat het werk wordt doorgegeven.	Bouwt in het eigen proces controlemomenten in, houdt fouten bij en voorkomt herhaling door de werkwijze aan te passen.	Stelt de normen voor volledigheid en juistheid vast, laat steekproeven uitvoeren en spreekt teams aan op structurele slordigheid.
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.
Discipline en afspraken nakomen Houdt zich aan gemaakte afspraken, procedures en toezeggingen, ook zonder controle, en meldt tijdig wanneer een afspraak niet haalbaar blijkt.	Komt op de afgesproken tijd met het afgesproken werk en meldt vertraging bij de begeleider.	Zegt alleen toe wat haalbaar is, houdt de eigen toezeggingen bij en informeert betrokkenen zodra een datum onder druk staat.	Legt de norm voor betrouwbaar nakomen vast in werkafspraken en spreekt op elk niveau aan wie die norm structureel laat lopen.
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.
Schakelen tussen taken en rollen Wisselt binnen een werkdag tussen taken, rollen en gesprekspartners en stemt inhoud, toon en tempo af op de situatie van het moment.	Wisselt op aanwijzing van taak en gebruikt per taak de aangereikte werkinstructie zonder de vorige taak te vermengen.	Wisselt zelf tussen uitvoerende en overlegtaken, houdt per rol de eigen aantekeningen bij en pakt onderbroken werk correct weer op.	Vervult tegelijk rollen in verschillende gremia met botsende belangen en houdt daarbij de rolzuiverheid voor de organisatie zichtbaar.
Informatiebeveiliging in het werkproces Past beveiligingsmaatregelen toe in dagelijkse werkzaamheden zoals veilig delen, classificeren en opslaan van informatie en signaleert risicovolle werkwijzen.	Volgt de beveiligingsregels voor delen en opslaan van informatie en meldt een vermoedelijk incident direct.	Weegt bij nieuwe werkafspraken de beveiligingsrisico's mee, past maatregelen aan en spreekt collega's aan op onveilig gedrag.	Stelt het beveiligingsbeleid voor informatie vast en bewaakt organisatiebreed dat processen aan de gestelde eisen voldoen.

Skill	N1	N3	N5
Cloudplatformen benutten Zet diensten in een cloudomgeving op en beheert die, richt rechten en kosten in en kiest tussen beschikbare dienstvormen op basis van eisen.	Gebruikt bestaande clouddiensten volgens werkinstructie en meldt afwijkend gedrag of onverwachte kosten aan de beheerder.	Richt zelfstandig clouddiensten in voor een toepassing, regelt rechten en back ups en houdt kosten en verbruik in beeld.	Bepaalt de cloudstrategie van de organisatie en beslist welke werklasten waar worden ondergebracht.
Informatiebeveiligingsbewustzijn Kent de meest voorkomende dreigingen zoals phishing, gijzelsoftware en misleiding, herkent signalen ervan en weet welke handeling dan verwacht wordt.	Herkent een duidelijk phishingbericht, klikt niet en meldt het bericht via het aangewezen kanaal.	Legt collega's uit hoe dreigingen werken, beoordeelt twijfelgevallen zelf en past het eigen gedrag aan nieuwe dreigingen aan.	Ontwerpt het bewustzijnsprogramma van de organisatie, meet het effect en stuurt de aanpak bij op basis van meetresultaten.
Respons op beveiligingsincidenten Handelt bij een beveiligingsincident volgens draaiboek door te beperken, bewijs te bewaren, te herstellen en de juiste partijen tijdig te informeren.	Meldt een vermoed incident onmiddellijk, raakt niets aan en volgt de aanwijzingen van de coördinator.	Beperkt zelfstandig de schade bij een incident, bewaart bewijsmateriaal en levert een navolgbare tijdlijn van gebeurtenissen op.	Leidt de organisatiebrede responsorganisatie, beslist over communicatie naar buiten en verbetert het draaiboek na elke oefening.
Systeembeheer en monitoring Houdt systemen werkend door instellingen, updates en rechten te beheren, richt bewaking in en handelt op signalen voordat gebruikers hinder ondervinden.	Voert geplande beheertaken en updates uit volgens draaiboek en meldt afwijkingen in de bewakingssignalen.	Beheert een systeemomgeving zelfstandig, stelt bewakingsdrempels in en verbetert terugkerende oorzaken van verstoringen.	Bepaalt de beheer en bewakingsstandaarden van de organisatie en beslist over de inrichting van de systeemomgeving.
Klachtbehandeling Een klacht opnemen, de oorzaak achterhalen en tot een oplossing komen die de klant accepteert en die herhaling van de fout voorkomt.	Neemt een klacht volledig op in het systeem, biedt excuses aan en draagt het dossier over volgens de procedure.	Kalmeert een boze klant, scheidt emotie van feiten en biedt binnen het eigen mandaat een oplossing met een termijn.	Behandelt geëscaleerde zaken met juridische of publicitaire risico's en gebruikt klachtanalyses om processen structureel aan te passen.
Leren van fouten en incidenten Onderzoekt na een fout of incident wat er is gebeurd, benoemt de oorzaak zonder de schuld te verplaatsen en verandert de werkwijze op dat punt.	Meldt een eigen fout direct bij de begeleider en herhaalt de taak volgens de gecorrigeerde instructie.	Analyseert eigen fouten en die van het team, bespreekt de oorzaak open in het werkoverleg en past afspraken aan.	Zorgt dat incidenten organisatiebreed veilig gemeld worden, laat oorzaken structureel uitzoeken en verwerkt de lessen in beleid en standaarden.
Professioneel blijven en vakliteratuur Volgt ontwikkelingen in het eigen vak via literatuur, richtlijnen en netwerken en verwerkt relevante nieuwe inzichten in de eigen werkwijze.	Leest de toegestuurde vakinformatie en benoemt welk onderdeel voor het eigen werk van belang is.	Houdt structureel bronnen en richtlijnen bij, weegt de kwaliteit ervan en past de eigen werkwijze aan nieuwe inzichten aan.	Beoordeelt de stand van het vakgebied, weegt tegenstrijdig onderzoek en bepaalt welke richtlijnen de organisatie voortaan volgt.
Digitale identiteit en wachtwoordhygiëne Beheert eigen accounts en inloggegevens veilig, gebruikt meervoudige verificatie en houdt zichtbaar gedrag online in lijn met werkafspraken.	Gebruikt een eigen sterk wachtwoord en de voorgeschreven verificatiestap en deelt inloggegevens met niemand.	Beheert accounts en rechten van zichzelf in een wachtwoordbeheerder, herkent phishing en meldt verdachte verzoeken direct.	Stelt het beleid vast voor accountgebruik en digitale identiteit en houdt toezicht op naleving in de hele organisatie.

Skill	N1	N3	N5
Technische documentatie schrijven Schrijft handleidingen, beheerdocumentatie en beslisverantwoording die een lezer zonder voorkennis stap voor stap kan volgen en die actueel blijft.	Vult een documentatiesjabloon aan met de stappen van een taak en laat de tekst controleren door een collega.	Schrijft complete documentatie voor een systeem of proces, test die met een onbekende lezer en houdt versies bij.	Stelt de documentatiestandaard van de organisatie vast en zorgt dat documentatie onderdeel is van elke oplevering.
Procesautomatisering Analyseert een terugkerend werkproces, bouwt of laat bouwen dat stappen automatisch verlopen en controleert of de uitkomst betrouwbaar blijft.	Voert een bestaande automatisering uit en meldt wanneer de uitkomst afwijkt van wat verwacht werd.	Beschrijft een proces in stappen, automatiseert de herhaalbare stappen en bouwt controles in op fouten en uitzonderingen.	Bepaalt de automatiseringsagenda van de organisatie en beslist welke processen wel en niet worden geautomatiseerd.
Functioneel beheer en applicatiebeheer Houdt een applicatie werkend en passend voor gebruikers door wensen te verzamelen, instellingen te beheren en wijzigingen met leverancier af te stemmen.	Handelt gebruikersvragen over een applicatie af volgens werkinstructie en legt wensen vast in het aangewezen register.	Beheert een applicatie zelfstandig, prioriteert wijzigingswensen met gebruikers en test nieuwe versies voor ingebruikname.	Bepaalt de inrichting van functioneel beheer in de organisatie en beslist over de levensduur van applicaties.
Dataclassificatie en bewaartermijnen Rubriceert informatie naar gevoeligheid en belang, koppelt daaraan bewaartermijnen en zorgt dat verwijdering en archivering daadwerkelijk plaatsvinden.	Kent een classificatielabel toe volgens het schema en legt onduidelijke gevallen voor aan de beheerder.	Stelt voor een informatiestroom de classificatie en bewaartermijn vast en controleert of opschoning volgens plan gebeurt.	Ontwerpt het classificatie en bewaarbeleid van de organisatie en verantwoordt dit bij audits en toezicht.
Dreigings- en risicoanalyse Brengt dreigingen, zwakke plekken en gevolgen voor een systeem of proces in kaart, weegt kans tegen impact en benoemt passende maatregelen.	Vult een risico-inventarisatie in aan de hand van een gegeven lijst dreigingen en legt de uitkomst voor aan de specialist.	Voert zelfstandig een dreigingsanalyse uit op een toepassing, prioriteert risico's en adviseert over maatregelen met kosten en effect.	Bepaalt de risicobereidheid en analysemethode van de organisatie en verantwoordt het beveiligingsrisicobeeld aan de directie.

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.
Assessment center	0.29	0.09	Meerdere oefeningen, meerdere beoordelaars, dimensiegewijze scoring.
360 feedback	-	-	Meerdere beoordelaars rondom de betrokkene beoordelen gedrag op gedragsankers.
Kennistoets	0.40	0.13	Toets van declaratieve vakkennis, meestal klantspecifiek samengesteld.
Persoonlijkheidsvragenlijst	0.40	0.15	Zelfrapportage van gedragsvoorkeuren. Bij hrmforce de Big Fifty en de 15PF.
Praktijkobservatie	-	-	Gestructureerde observatie op de werkplek met een formulier op basis van gedragsankers.
Simulatie	-	-	Nagebootste werksituatie, meestal digitaal, met gestandaardiseerde scoring.
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Scenario met responsopties, gescoord op kennis of op gedragstendens.
Portfolio/bewijsstuk	-	-	Verzameling van eerder werk of resultaten, beoordeeld tegen vaste criteria.

7 Meetinstrumenten voor deze functie

hrmforce instrument	Skills	Wat het meet
Kennistoets (klantspecifiek)	13	Toets van vakkennis, per klant samengesteld
Werkproef	11	Representatief werkfragment onder gestandaardiseerde condities
Big Fifty	5	Persoonlijkheidsvragenlijst, 150 items, 25 factoren
360 Feedback	5	Meervoudige beoordeling op gedragsankers
Competency Check	4	Competentiebeoordeling op gedragsniveau
Portfolio	3	Beoordeling van eerder werk tegen vaste criteria
15PF	2	Persoonlijkheidsprofiel, korter alternatief voor de Big Fifty
Communicatiestijlen	1	Voorkeursstijl in communicatie
Ability Scan	1	Capaciteitentest: verbaal, numeriek en abstract redeneervermogen
Big Fifty (schaal Integriteit)	1	
Structureerd interview	1	Gedragsgericht interview met vaste opzet
Mentale Weerbaarheid (4C)	1	Mentale weerbaarheid volgens het 4C-model
Kleurenprofiel (Jung)	1	Vier kleurentypen, gekoppeld aan Big Fifty-factoren

hrmforce instrument	Skills	Wat het meet
Conflictstijlen	1	Voorkeursstijl in conflictsituaties

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.