

Supervisor

FF02 Operationeel leidinggeven en teamleiding · ISCO-08 121 · CBS 0521 Managers zakelijke en administratieve dienstverlening · senioriteit medior · Ook bekend als: Floormanager, Teamsupervisor, Supervisor klantcontact, Dienstleider

Houdt tijdens de dienst direct toezicht op een groep medewerkers, verdeelt taken, springt bij en zorgt dat afgesproken serviceniveaus en werkinstructies worden gehaald.

De supervisor werkt op de vloer tussen de medewerkers en is het eerste aanspreekpunt bij drukte, uitval of een klacht die niet in de eerste lijn wordt opgelost. Anders dan een teamleider is de rol sterk gebonden aan de dienst en minder aan personeelsdossiers en jaarplannen. Bij selectie wordt te veel gewicht gegeven aan senioriteit in het vak en te weinig aan het vermogen om tijdens piekdrukke prioriteiten te stellen en collega's direct te corrigeren.

Kerncijfers van dit profiel

25 skills · 4 te meten competenties · 4 knockout-skills · zwaartepunt: Leiderschap en organiseren 49%, Samenwerking en interpersoonlijke effectiviteit 17%, Bedrijfsvoering, commercie en ondernemen 16%

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
Aansturen en sturing geven Competentie (50-framework): Ansturen Knockout	■■■■ N4	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback	Assessment center	Stelt per teamlid verwachtingen en kaders vast, spreekt afwijkend gedrag direct aan en legt afspraken schriftelijk vast.
Omgaan met werkdruk Competentie (50-framework): Stressbestendigheid	■■■■ N4	Big Fifty, Competency Check, Pulse Survey	Structureerd interview	Schrapt of verschuift bij drukte zelf taken op basis van belang, legt dat vast en bespreekt de gevolgen met opdrachtgevers.

Te meten competenties	Streefniveau	hrmforce instrument	Meetmethode	Gedragssanker op streefniveau
Improviseren binnen kaders Competentie (50-framework): Creativiteit		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.
Veiligheidsbewustzijn Competentie (50-framework): Discipline		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.

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
G	Aansturen en sturing geven Stelt per teamlid verwachtingen en kaders vast, spreekt afwijkend gedrag direct aan en legt afspraken schriftelijk vast.	 N4	5	ja	Assessment center	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback
V	Plannen en organiseren Plant het werk van het team voor meerdere weken, verdeelt taken en herschikt bij verstoringen zonder deadlines te missen.	 N4	5	ja	Werkproef	Competency Check, 360 Feedback, Werkproef
V	Voortgangscontrole Besprekt vaste voortgangsmomenten met het team, vergelijkt planning met realisatie en grijpt in bij afwijkingen.	 N4	4	nee	Structureerd interview	Competency Check, 360 Feedback
G	Omgaan met werkdruk Schrapt of verschuift bij drukte zelf taken op basis van belang, legt dat vast en besprekt de gevolgen met opdrachtgevers.	 N4	4	nee	Structureerd interview	Big Fifty, Competency Check, Pulse Survey
V	Serviceniveaus en prestatie-indicatoren beheren Stelt indicatoren en normen op voor een dienst, rapporteert per periode en voert verbeteracties uit bij afwijking.	 N4	4	nee	Werkproef	Werkproef, Competency Check
V	conflicthantering Brenkt partijen bij elkaar, scheidt standpunt van belang en legt de gemaakte afspraak en de opvolging schriftelijk vast.	 N3	4	ja	Assessment center	Conflictstijlen, Big Fifty, 360 Feedback

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	feedback geven Besprekt ongewenst gedrag met de betrokkene, beschrijft feit, effect en verzoek en maakt een afspraak over vervolg.	 N3	4	nee	Assessment center	360 Feedback, Communicatiestijlen
V	aanspreken op afspraken Spreekt ook collega's buiten het eigen team aan op afspraken, benoemt het gevolg en volgt de nieuwe afspraak op.	 N3	4	ja	Assessment center	360 Feedback, Competency Check
V	Richting vertalen naar doelen Vertaalt afdelingsdoelen in meetbare resultaatafspraken per teamlid en legt vast hoe en wanneer voortgang wordt gemeten.	 N3	4	nee	Structureerd interview	Competency Check, 360 Feedback, Ontwikkelgesprek
V	Delegeren Kiest per taak wie voldoende kan en mag, spreekt beslisruimte af en laat de uitvoering bij de ander.	 N3	4	nee	Assessment center	Competency Check, 360 Feedback, Big Fifty
V	Prestatiegesprekken voeren Voert jaargesprekken zelfstandig, onderbouwt het oordeel met feiten en legt verbeterafspraken met termijn schriftelijk vast.	 N3	4	nee	Simulatie	Ontwikkelgesprek, 360 Feedback, Competency Check
V	Coachen Voert coachgesprekken met open vragen, benoemt patronen in gedrag en laat de ander zelf een leerdoel formuleren.	 N3	4	nee	Simulatie	Competency Check, 360 Feedback, Ontwikkelgesprek
V	Capaciteits- en resourceplanning Berekent benodigde uren en kwalificaties per periode, maakt een bezettingsplan en onderbouwt aanvragen voor extra inzet.	 N3	4	nee	Werkproef	Werkproef, Kennistoets (klantspecifiek)

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	Continu verbeteren Organiseert korte verbetercycli in het team, meet het effect van een aanpassing en borgt wat werkt in de werkinstructie.	 N3	4	nee	Werkproef	Competency Check, Pulse Survey
V	Planning van operationele processen Maakt de weekplanning voor een team, weegt piekdrukke en verzuim mee en herplant bij verstoringen.	 N3	4	nee	Werkproef	Werkproef, Competency Check
V	Klachtbehandeling Kalmeert een boze klant, scheidt emotie van feiten en biedt binnen het eigen mandaat een oplossing met een termijn.	 N3	3	nee	Situational Judgement Test	Conflictstijlen, Werkproef
V	Servicegesprekken en telefonie Handelt afwijkende vragen in één gesprek af, houdt de gesprekstijd in de hand en vat de afspraak hoorbaar samen.	 N3	3	nee	Werkproef	Werkproef, Communicatiestijlen
V	psychologische veiligheid bevorderen Vraagt in het team expliciet naar twijfel en tegengeluid, benoemt eigen fouten en koppelt terug wat met signalen is gedaan.	 N3	3	nee	360 feedback	Pulse Survey, 360 Feedback
V	Verzuim en werkvermogen begeleiden Voert verzuimgesprekken zonder naar medische details te vragen en stelt met de bedrijfsarts een plan van aanpak op.	 N3	3	nee	Situational Judgement Test	Kennistoets (klantspecifiek), Competency Check
V	Teamontwikkeling Besprekt rollen en irritaties in het team, maakt werkafspraken en evalueert die na een afgesproken periode.	 N3	3	nee	Assessment center	360 Feedback, Pulse Survey, Kleurenprofiel (Jung)

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.	 N3	3	nee	Situational Judgement Test	Competency Check, 360 Feedback
V	Budgetteren en kostenbeheersing Maakt de begroting voor een eigen project, volgt de realisatie per periode en stelt maatregelen voor bij afwijking.	 N3	3	nee	Werkproef	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef
V	Kwaliteitsmanagementsysteem toepassen Voert interne audits uit op een proces, benoemt de oorzaak van afwijkingen en volgt verbetermaatregelen af.	 N3	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.	 N3	3	nee	Situational Judgement Test	Big Fifty, Competency Check
T	Samenwerkingsplatformen benutten Richt kanalen, taakborden en rechten in voor een team en spreekt collega's aan op afspraken over online samenwerking.	 N3	1	nee	Werkproef	Werkproef, 360 Feedback

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
Aansturen en sturing geven	N3	N4	N5
Plannen en organiseren	N3	N4	N5
Voortgangscontrole	N3	N4	N5
Omgaan met werkdruk	N4	N4	N4
Serviceniveaus en prestatie-indicatoren beheren	N4	N4	N4
conflicthantering	N2	N3	N4
feedback geven	N2	N3	N4
aanspreken op afspraken	N2	N3	N4
Richting vertalen naar doelen	N2	N3	N4
Delegeren	N2	N3	N4
Prestatiegesprekken voeren	N2	N3	N4
Coachen	N2	N3	N4
Capaciteits- en resourceplanning	N2	N3	N4
Continu verbeteren	N2	N3	N4
Planning van operationele processen	N2	N3	N4
Klachtbehandeling	N2	N3	N4
Servicegesprekken en telefonie	N2	N3	N4
psychologische veiligheid bevorderen	N2	N3	N4
Verzuim en werkvermogen begeleiden	N2	N3	N4
Teamontwikkeling	N2	N3	N4
Improviseren binnen kaders	N2	N3	N4
Budgetteren en kostenbeheersing	N2	N3	N4
Kwaliteitsmanagementsysteem toepassen	N2	N3	N4
Veiligheidsbewustzijn	N2	N3	N4
Samenwerkingsplatformen benutten	N2	N3	N4

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
Aansturen en sturing geven Medewerkers duidelijk maken wat van hen wordt verwacht, opdrachten geven, kaders stellen en ingrijpen wanneer werk of gedrag afwijkt van de afspraak.	Geeft een collega een concrete opdracht met verwacht resultaat en tijdstip en controleert of de opdracht begrepen is.	Stelt per teamlid verwachtingen en kaders vast, spreekt afwijkend gedrag direct aan en legt afspraken schriftelijk vast.	Richt de sturingslijn voor de hele organisatie in, spreekt leidinggevend en aan op hun stijl en bepaalt wat goede sturing hier betekent.
Plannen en organiseren Werkzaamheden, mensen en middelen in de tijd zetten, prioriteiten bepalen en afhankelijkheden regelen zodat afgesproken resultaten op tijd gehaald worden.	Maakt een dag- of weekindeling voor eigen taken en houdt zich aan afgesproken volgorde en tijden.	Plant het werk van het team voor meerdere weken, verdeelt taken en herschikt bij verstoringen zonder deadlines te missen.	Stelt de planningsystematiek voor de organisatie vast, verbindt jaarplan, capaciteit en budget en beslist bij conflicterende claims.

Skill	N1	N3	N5
Voortgangscontrolle Afspraken en werkstromen volgen, tussentijds meten of resultaten op schema liggen en tijdig bijsturen op basis van feiten en signalen.	Houdt een lijst met eigen taken bij en meldt bij de leidinggevende wanneer een afspraak dreigt te verschuiven.	Bespreekt vaste voortgangsmomenten met het team, vergelijkt planning met realisatie en grijpt in bij afwijkingen.	Ontwerpt de voortgangs- en rapportagestructuur voor de hele organisatie en bepaalt welke indicatoren op welk niveau worden gevolgd.
Omgaan met werkdruk Houdt bij een oplopende hoeveelheid werk het overzicht, maakt keuzes in wat wel en niet doorgaat en legt de gevolgen van die keuzes voor.	Geeft aan de begeleider door dat het werk niet binnen de tijd past en volgt de gemaakte keuze.	Schrapt of verschuift bij drukte zelf taken op basis van belang, legt dat vast en besprekt de gevolgen met opdrachtgevers.	Herverdeelt werk en capaciteit over afdelingen bij structurele overbelasting en stelt normen vast voor houdbare werkverdeling.
Serviceniveaus en prestatie-indicatoren beheren Spreekt meetbare service en prestatienormen af, meet de realisatie en onderneemt actie wanneer afgesproken niveaus niet worden gehaald.	Leest het prestatieoverzicht en meldt welke afspraak in de afgelopen week niet is gehaald.	Stelt indicatoren en normen op voor een dienst, rapporteert per periode en voert verbeteracties uit bij afwijking.	Bepaalt het stelsel van serviceniveaus voor de organisatie en onderhandelt die met klanten en leveranciers.
conflicthantering Een verschil van belang of mening benoemen, de posities van betrokkenen verhelderen en met hen tot een werkbare afspraak komen.	Meldt een conflict bij de eigen leidinggevende en beschrijft feitelijk wat er is gebeurd en gezegd.	Brengt partijen bij elkaar, scheidt standpunt van belang en legt de gemaakte afspraak en de opvolging schriftelijk vast.	Bemiddelt in conflicten met grote belangen tussen afdelingen of partners en stelt organisatiebeleid voor conflictoplossing vast.
feedback geven Concreet gedrag en het effect daarvan benoemen aan een ander, met een verzoek of voorstel, op een moment en manier die het gesprek mogelijk houden.	Geeft na een gezamenlijke taak aan wat een collega goed deed en noemt daarbij een concreet voorbeeld.	Bespreekt ongewenst gedrag met de betrokkene, beschrijft feit, effect en verzoek en maakt een afspraak over vervolg.	Voert feedback als werkwijze in bij meerdere teams, traint leidinggevendenden erin en monitort of ongewenst gedrag eerder wordt besproken.
aanspreken op afspraken Anderen benaderen wanneer afspraken of normen niet worden nagekomen, het verschil benoemen en samen een nieuwe afspraak vastleggen.	Spreekt een directe collega aan op een niet nagekomen afspraak en vraagt wanneer het alsnog gebeurt.	Spreekt ook collega's buiten het eigen team aan op afspraken, benoemt het gevolg en volgt de nieuwe afspraak op.	Spreekt bestuurders en partners aan op naleving van afspraken en verankert die praktijk in de werkwijze van de organisatie.
Richting vertalen naar doelen Strategie en visie omzetten in concrete, meetbare doelen en resultaatafspraken voor teams en medewerkers, met een heldere ordening in tijd en prioriteit.	Zet een gegeven teamdoel om in eigen taken met een datum en bespreekt dit met de leidinggevende.	Vertaalt afdelingsdoelen in meetbare resultaatafspraken per teamlid en legt vast hoe en wanneer voortgang wordt gemeten.	Bouwt een organisatiebreed doelenstelsel waarin strategie, jaarplannen en teamafspraken op elkaar aansluiten en stelt de meetnormen vast.

Skill	N1	N3	N5
Delegeren Taken en bevoegdheden overdragen aan de juiste persoon, met heldere afspraken over resultaat, ruimte en terugkoppeling, zonder het werk zelf over te nemen.	Draagt een afgebakende taak over aan een collega en legt uit welk resultaat en welke termijn gelden.	Kiest per taak wie voldoende kan en mag, spreekt beslisruimte af en laat de uitvoering bij de ander.	Legt vast welke bevoegdheden op welk niveau in de organisatie horen en bewaakt dat mandaten consequent worden benut.
Prestatiegesprekken voeren Gesprekken over functioneren en resultaten voorbereiden en voeren, met feitelijke voorbeelden, wederzijdse toetsing en vastgelegde afspraken over verbetering of vervolg.	Bereidt een gesprek voor met twee concrete voorbeelden van werk en vraagt de leidinggevende mee te lezen.	Voert jaargesprekken zelfstandig, onderbouwt het oordeel met feiten en legt verbeterafspraken met termijn schriftelijk vast.	Stelt de gesprekscyclus en beoordelingsnormen voor de organisatie vast en toetst steekproefsgewijs de kwaliteit van vastgelegde oordelen.
Coachen Medewerkers met vragen, spiegeling en feedback laten nadenken over eigen gedrag en keuzes, zodat zij zelf een volgende stap in hun werk zetten.	Vraagt een collega na een klus wat goed ging en wat die volgende keer anders zou doen.	Voert coachgesprekken met open vragen, benoemt patronen in gedrag en laat de ander zelf een leerdoel formuleren.	Leidt leidinggevend en op in coachend gedrag, begeleidt intervisie en bepaalt hoe coaching in de organisatie wordt ingezet.
Capaciteits- en resourceplanning Beschikbare uren, kwalificaties en middelen afzetten tegen verwacht werkaanbod en de bezetting zo verdelen dat pieken en tekorten beheersbaar blijven.	Vult de bezettingslijst in volgens het rooster en meldt gaten in de planning bij de planner.	Berekent benodigde uren en kwalificaties per periode, maakt een bezettingsplan en onderbouwt aanvragen voor extra inzet.	Ontwikkelt het capaciteitsmodel voor de hele organisatie, koppelt dit aan vraagprognoses en beslist over structurele inzet van flexibele capaciteit.
Continu verbeteren Kleine verbeteringen in het dagelijkse werk opsporen, uitproberen, meten en vasthouden, samen met de mensen die het werk uitvoeren.	Draagt verbeterideeën aan in het werkoverleg en probeert een voorgestelde kleine aanpassing in het eigen werk uit.	Organiseert korte verbetercycli in het team, meet het effect van een aanpassing en borgt wat werkt in de werkinstructie.	Verankert continu verbeteren als werkwijze in de hele organisatie, leidt verbetercoaches op en rapporteert opbrengsten aan de directie.
Planning van operationele processen Verdeelt werk, mensen en middelen over de tijd zodat de gevraagde productie of dienstverlening met de beschikbare capaciteit wordt gehaald.	Vult het dagrooster in volgens de vaste planningsregels en meldt knelpunten in de bezetting aan de planner.	Maakt de weekplanning voor een team, weegt piekdruk en verzuim mee en herplant bij verstoringen.	Bepaalt het planningsmodel voor meerdere afdelingen en beslist over capaciteitsuitbreiding of uitbesteding van werk.

Skill	N1	N3	N5
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.
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.
psychologische veiligheid bevorderen Zo handelen dat anderen fouten, twijfel en kritiek kunnen uitspreken zonder nadeel, door eigen reacties voorspelbaar te houden en opvolging te geven.	Reageert rustig wanneer een collega een fout meldt en bedankt die persoon voor de melding.	Vraagt in het team expliciet naar twijfel en tegengeluid, benoemt eigen fouten en koppelt terug wat met signalen is gedaan.	Meet in de organisatie of mensen zich veilig voelen om zich uit te spreken en stuurt leiderschapsgedrag op die uitkomsten.
Verzuim en werkvermogen begeleiden Verzuimgesprekken voeren, werkvermogen en belastbaarheid volgen en samen met bedrijfsarts en betrokkene afspraken maken over herstel en terugkeer in werk.	Meldt verzuim volgens de vaste procedure en houdt contact met de afwezige collega volgens afgesproken momenten.	Voert verzuimgesprekken zonder naar medische details te vragen en stelt met de bedrijfsarts een plan van aanpak op.	Stelt het verzuim- en vitaliteitsbeleid van de organisatie vast, volgt oorzaken over afdelingen heen en stuurt op structurele oorzaken.
Teamontwikkeling Een groep tot samenwerkend team maken door rollen, onderlinge verwachtingen en werkafspraken te bespreken en spanningen in de samenwerking aan te pakken.	Doet actief mee aan teamafspraken en benoemt in het teamoverleg wat de samenwerking makkelijker zou maken.	Besprekt rollen en irritaties in het team, maakt werkafspraken en evalueert die na een afgesproken periode.	Ontwikkelt de samenwerkingsstandaard tussen teams en afdelingen en begeleidt leidinggevenden bij vastgelopen samenwerking 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.

Skill	N1	N3	N5
Budgetteren en kostenbeheersing Stelt een begroting op voor taak, team of project, houdt uitgaven bij tegen die begroting en grijpt in bij dreigende overschrijding.	Houdt uitgaven bij in het aangeleverde overzicht en meldt afwijkingen boven de afgesproken grens.	Maakt de begroting voor een eigen project, volgt de realisatie per periode en stelt maatregelen voor bij afwijking.	Stelt het begrotingskader voor de organisatie vast, beslist over herallocatie van middelen en verantwoordt dat aan het bestuur.
Kwaliteitsmanagementsysteem toepassen Werkt volgens vastgelegde procedures en normen, registreert afwijkingen en voert verbeter en auditacties uit binnen het kwaliteitssysteem.	Volgt de voorgeschreven procedure bij het eigen werk en registreert een afwijking in het meldsysteem.	Voert interne audits uit op een proces, benoemt de oorzaak van afwijkingen en volgt verbetermaatregelen af.	Bouwt het kwaliteitssysteem van de organisatie op, stelt de normen vast en draagt het uit naar de certificerende instantie.
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.
Samenwerkingsplatformen benutten Werkt samen in digitale platformen door bestanden te delen, taken en kanalen in te richten en afspraken over online samenwerking te volgen.	Deelt bestanden en berichten in het aangewezen kanaal en volgt de instructie over rechten en bewaarplaatsen.	Richt kanalen, taakborden en rechten in voor een team en spreekt collega's aan op afspraken over online samenwerking.	Bepaalt het organisatiebeleid voor digitale samenwerking en stuurt de invoering van nieuwe samenwerkingsvormen aan.

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.
Werkproef	0.33	0.09	De kandidaat voert een representatief werkfragment uit onder gestandaardiseerde condities.
Structureerd interview	0.42	0.19	Gedragsggericht interview met vaste vragen en een beoordelingsschaal per vraag.
Simulatie	-	-	Nagebootste werksituatie, meestal digitaal, met gestandaardiseerde scoring.
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Scenario met responsopties, gescoord op kennis of op gedragstendens.
360 feedback	-	-	Meerdere beoordelaars rondom de betrokkene beoordelen gedrag op gedragsankers.

7 Meetinstrumenten voor deze functie

hrmforce instrument	Skills	Wat het meet
Competency Check	15	Competentiebeoordeling op gedragsniveau
360 Feedback	14	Meervoudige beoordeling op gedragsankers
Werkproef	9	Representatief werkfragment onder gestandaardiseerde condities
Big Fifty	5	Persoonlijkheidsvragenlijst, 150 items, 25 factoren
Pulse Survey	4	Periodieke meting op team- en organisatieniveau
Kennistoets (klantspecifiek)	4	Toets van vakkennis, per klant samengesteld
Ontwikkelgesprek	3	Gestructureerd ontwikkelgesprek
Conflictstijlen	2	Voorkeursstijl in conflictsituaties
Communicatiestijlen	2	Voorkeursstijl in communicatie
Kleurenprofiel (Jung)	1	Vier kleurentypen, gekoppeld aan Big Fifty-factoren

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.