

Teamleider klantcontact

FF16 Klantcontact, service en administratie · ISCO-08 1439 · CBS 0521 Managers zakelijke en administratieve dienstverlening · senioriteit medior · Ook bekend als: Teamleider klantenservice, Teamcoach klantcontact, Supervisor klantenservice

Stuurt een team klantcontactmedewerkers aan, bewaakt kwaliteit en targets en coacht medewerkers op gesprekstechniek en resultaat.

De teamleider klantcontact werkt met dagelijks wisselende drukte en moet zowel operationeel bijsturen als medewerkers ontwikkelen. Het onderscheid met een planner klantenservice zit in het direct leidinggeven aan mensen in plaats van alleen capaciteit plannen. Selectie loopt vaak vast op kandidaten die zelf uitstekend klantcontact geven maar onvoldoende in staat zijn om die vaardigheid aan anderen over te dragen.

Kerncijfers van dit profiel

25 skills · 5 te meten competenties · 4 knockout-skills · zwaartepunt: Communicatie en beïnvloeding 28%, Digitaal, data en AI 17%, Zelfmanagement, drive en veerkracht 11%

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 Knockout	■■■■ N4	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 Knockout	■■■ N3	Big Fifty, 360 Feedback	Persoonlijkheidsvragenlijst	Bouwt in het eigen proces controlemomenten in, houdt fouten bij en voorkomt herhaling door de werkwijze aan te passen.

Te meten competenties	Streefniveau	hrmforce instrument	Meetmethode	Gedragssanker op streefniveau
Aansturen en sturing geven Competentie (50-framework): Aansturen	 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.
Stressbestendigheid Competentie (50-framework): Stressbestendigheid	 N3	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	 N3	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
G	Klantgerichtheid Achterhaalt de werkelijke behoefte achter een klantvraag, doet een passend voorstel en controleert na levering of het werkt.	 N4	5	ja	360 feedback	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback
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	5	ja	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, 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	5	ja	Werkproef	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef
V	Servicegesprekken en telefonie Handelt afwijkende vragen in één gesprek af, houdt de gesprekstijd in de hand en vat de afspraak hoorbaar samen.	 N4	4	nee	Werkproef	Werkproef, 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.	 N4	4	nee	Assessment center	360 Feedback, Competency Check

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	4	nee	Assessment center	Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback
V	Coachen Voert coachgesprekken met open vragen, benoemt patronen in gedrag en laat de ander zelf een leerdoel formuleren.	 N4	4	nee	Simulatie	Competency Check, 360 Feedback, Ontwikkelsprek
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
K	Nederlands taalvaardigheid beroepsniveau Schrijft en bespreekt vakinhoudelijke stukken vloeiend op niveau B2 en past het register aan formele en informele situaties aan.	 N3	4	ja	Kennistoets	Kennistoets (klantspecifiek)
V	Klachtbehandeling Kalmeert een boze klant, scheidt emotie van feiten en biedt binnen het eigen mandaat een oplossing met een termijn.	 N3	4	nee	Situational Judgement Test	Conflictstijlen, Werkproef
V	Schriftelijke klantcommunicatie Schrijft op maat een antwoord in begrijpelijke taal, legt een afwijzing uit en biedt daarbij een alternatief aan.	 N3	4	nee	Werkproef	Werkproef

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
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)
V	Informatie verzamelen en filteren Kiest zelf bronnen bij een open vraag, filtert dubbele en verouderde gegevens weg en verantwoordt die keuze.	 N3	3	nee	Werkproef	Competency Check, Werkproef
V	Verwachtingsmanagement Legt bij de start vast wat buiten de opdracht valt en bespreekt afwijkingen met de klant voordat die zichtbaar worden.	 N3	3	nee	Structureerd interview	Competency Check, Structureerd interview
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.	 N3	3	nee	Situational Judgement Test	Conflictstijlen, Big Fifty, Mentale Weerbaarheid (4C)
V	Tijdmanagement en prioriteren Ordent het eigen werk op urgentie en belang, plant reservetijd in en onderbouwt bij anderen waarom iets later komt.	 N3	3	nee	Werkproef	Competency Check, 360 Feedback
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	3	nee	Praktijkobservatie	Big Fifty, Kleurenprofiel (Jung), Competency Check

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	Kennis vasthouden en toepassen Kent de regels van het eigen werkveld uit het hoofd en past ze zonder naslag toe in wisselende situaties.	 N3	3	nee	Kennistoets	Ability Scan, Kennistoets (klantspecifiek)
T	Tekstverwerking en documentbeheer Bouwt documenten op met opmaakstijlen, verwijzingen en inhoudsopgave en houdt versies en mapenstructuur voor het team ordelijk.	 N3	3	nee	Werkproef	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef
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.	 N3	3	nee	Kennistoets	Kennistoets (klantspecifiek)
V	Informatiehuishouding en archiefbeheer Beoordeelt zelfstandig de bewaartermijnen bij een zaakdossier, richt de vindbaarheid in en voert vernietiging aantoonbaar uit.	 N3	3	nee	Kennistoets	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef
T	Spreadsheets en rekenbladen Vult gegevens in een bestaand rekenblad in en gebruikt eenvoudige formules zoals som en gemiddelde volgens instructie.	 N2	3	nee	Werkproef	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef
V	Financiële administratie Boekt onder toezicht inkoopfacturen op de juiste grootboekrekening en legt onduidelijke posten voor aan de administrateur.	 N2	3	nee	Werkproef	Werkproef, Kennistoets (klantspecifiek)

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	Facturatie en debiteurenbeheer Maakt facturen aan volgens de opdrachtgegevens en controleert adres, bedrag en betalingstermijn voor verzending.	 N2	2	nee	Werkproef	Werkproef, Kennistoets (klantspecifiek)
V	Prompting en taakdelegatie aan AI Stelt een eenvoudige opdracht aan een AI-hulpmiddel met duidelijke vraag en gewenste vorm en gebruikt het resultaat na controle.	 N2	1	nee	Werkproef	Werkproef, Portfolio

3 Niveaus per senioriteit

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

Skill	medior	senior
Klantgerichtheid	N4	N5
Nauwkeurigheid en aandacht voor detail	N3	N4
Werken met digitale apparaten en applicaties	N3	N4
Servicegesprekken en telefonie	N4	N4
aanspreken op afspraken	N4	N5
Aansturen en sturing geven	N4	N5
Coachen	N4	N5
Serviceniveaus en prestatie-indicatoren beheren	N4	N5
Nederlands taalvaardigheid beroepsniveau	N3	N4
Klachtbehandeling	N3	N4
Schriftelijke klantcommunicatie	N3	N4
Stressbestendigheid	N3	N4
Informatie verzamelen en filteren	N3	N4
Verwachtingsmanagement	N3	N4
de-escaleren en grenzen stellen	N3	N4
Tijdmanagement en prioriteren	N3	N4
Schakelen tussen taken en rollen	N3	N4
Kennis vasthouden en toepassen	N3	N4
Tekstverwerking en documentbeheer	N3	N4
AVG en privacy in de praktijk	N3	N4
Informatiehuishouding en archiefbeheer	N3	N4
Spreadsheets en rekenbladen	N2	N3
Financiële administratie	N2	N3
Facturatie en debiteurenbeheer	N2	N3
Prompting en taakdelegatie aan AI	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
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.
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.
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.

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.
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.
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.
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 op in coachend gedrag, begeleidt intervisie en bepaalt hoe coaching in de organisatie wordt ingezet.
Service niveaus 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.
Nederlands taalvaardigheid beroepsniveau Het Nederlands in woord en schrift beheersen op een niveau van het Europees Referentiekader dat past bij de eisen van de functie.	Voert eenvoudige werkgesprekken en leest korte instructies op niveau A2 tot B1 van het Europees Referentiekader.	Schrijft en bespreekt vakinhoudelijke stukken vloeiend op niveau B2 en past het register aan formele en informele situaties aan.	Beheerst het Nederlands op niveau C1 tot C2, redigeert publicaties van anderen en hanteert vaktaal en juridische formuleringen precies.
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.

Skill	N1	N3	N5
Schriftelijke klantcommunicatie Klanten schriftelijk te woord staan via bericht, chat en brief met een antwoord dat de vraag afdekt en vervolgvragen voorkomt.	Gebruikt goedgekeurde antwoordteksten, vult klantgegevens correct in en laat twijfelgevallen nakijken voor verzending.	Schrijft op maat een antwoord in begrijpelijke taal, legt een afwijzing uit en biedt daarbij een alternatief aan.	Stelt de schrijftoon en de antwoordbibliotheek voor klantcommunicatie vast en toetst uitgaande teksten op juridische houdbaarheid.
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.
Informatie verzamelen en filteren Zoekt gericht naar gegevens in meerdere bronnen, selecteert wat relevant is voor de vraag en laat overige informatie weg.	Zoekt in aangewezen bronnen de gevraagde gegevens op en levert die volledig en met bronvermelding aan.	Kiest zelf bronnen bij een open vraag, filtert dubbele en verouderde gegevens weg en verantwoordt die keuze.	Richt de informatiestromen voor het hele vakgebied in, bepaalt welke bronnen gezaghebbend zijn en schrappt overbodige rapportages.
Verwachtingsmanagement Vooraf duidelijk maken wat de klant wel en niet krijgt, wanneer dat gebeurt en tijdig melden zodra die afspraak niet haalbaar is.	Noemt de levertijd en de voorwaarden zoals vastgelegd en meldt vertraging direct aan de eigen leidinggevende.	Legt bij de start vast wat buiten de opdracht valt en bespreekt afwijkingen met de klant voordat die zichtbaar worden.	Stelt afspraken over dienstniveaus voor de organisatie vast, weegt haalbaarheid tegen commercieel belang en verantwoordt afwijkingen bij grote klanten.
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 en aan die lijn.
Tijdmanagement en prioriteren Verdeelt de beschikbare tijd over taken op basis van urgentie en belang, stelt een volgorde vast en stuurt die bij als er nieuw werk bijkomt.	Volgt een aangereikte takenlijst en vraagt bij nieuwe verzoeken na welke taak voorrang krijgt.	Ordent het eigen werk op urgentie en belang, plant reservetijd in en onderbouwt bij anderen waarom iets later komt.	Stelt organisatiebreed prioriteringsafspraken en planningsstandaarden vast en beslist bij schaarste welke werkstromen tijd en capaciteit krijgen.
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.

Skill	N1	N3	N5
Kennis vasthouden en toepassen Houdt opgedane vakkennis paraat, haalt de juiste regel of procedure op het moment dat die nodig is en past die correct toe in het werk.	Zoekt de benodigde procedure op in het handboek en volgt die stap voor stap bij een bekende taak.	Kent de regels van het eigen werkveld uit het hoofd en past ze zonder naslag toe in wisselende situaties.	Overziet de vakkennis van het hele domein, beslist welke kennis geborgd moet worden en legt die vast voor de organisatie.
Tekstverwerking en documentbeheer Maakt en bewerkt documenten met tekstverwerkingssoftware, gebruikt opmaakstijlen en sjablonen en beheert versies en vindbaarheid van bestanden.	Typt en bewerkt tekst in een bestaand sjabloon en bewaart het bestand op de aangewezen plaats met de afgesproken naam.	Bouwt documenten op met opmaakstijlen, verwijzingen en inhoudsopgave en houdt versies en mappenstructuur voor het team ordelijk.	Ontwerpt de organisatiebrede sjablonen en documentconventies en beslist hoe documenten worden vastgelegd en gearchiveerd.
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.
Informatiehuishouding en archiefbeheer Beheert documenten en gegevens volgens archief- en bewaarregels, maakt informatie vindbaar en verantwoordt vernietiging en overbrenging.	Registreert documenten in het zaakstelsel volgens de metadata-regels en meldt stukken waarvan de plaatsing onduidelijk is.	Beoordeelt zelfstandig de bewaartermijnen bij een zaakdossier, richt de vindbaarheid in en voert vernietiging aantoonbaar uit.	Stelt het informatiebeleid en de selectielijst van de organisatie vast en verantwoordt de naleving aan de archiefinspectie.
Spreadsheets en rekenbladen Bouwt rekenbladen met formules, verwijzingen en draaitabellen, controleert uitkomsten en presenteert getallen begrijpelijk in tabellen en grafieken.	Vult gegevens in een bestaand rekenblad in en gebruikt eenvoudige formules zoals som en gemiddelde volgens instructie.	Bouwt een rekenblad met gekoppelde formules en draaitabellen, controleert op fouten en legt de rekenlogica uit aan collega's.	Stelt de standaarden vast voor rekenmodellen in de organisatie en beoordeelt of modellen betrouwbaar genoeg zijn voor besluitvorming.
Financiële administratie Verwerkt inkoop-, verkoop- en bankmutaties in het boekhoudstelsel, sluit grootboekrekeningen aan en levert een controleerbare administratie op.	Boekt onder toezicht inkoopfacturen op de juiste grootboekrekening en legt onduidelijke posten voor aan de administrateur.	Sluit zelfstandig de maandadministratie af, verklaart verschillen tussen subadministratie en grootboek en herstelt onjuiste boekingen.	Ontwerpt de inrichting van de administratie en het rekeningschema en stelt richtlijnen voor verwerking en controle vast.
Facturatie en debiteurenbeheer Maakt en verzendt facturen, volgt openstaande posten op en onderneemt stappen bij te late betaling tot en met overdracht aan incasso.	Maakt facturen aan volgens de opdrachtgegevens en controleert adres, bedrag en betalingstermijn voor verzending.	Beheert de openstaande posten, belt achterstanden na en maakt betalingsregelingen binnen het vastgestelde beleid.	Stelt het krediet en aanmaanteleed van de organisatie vast en beslist over afboeken en juridische vervolgstappen.

Skill	N1	N3	N5
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.

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
360 feedback	-	-	Meerdere beoordelaars rondom de betrokkene beoordelen gedrag op gedragsankers.
Persoonlijkheidsvragenlijst	0.40	0.15	Zelfrapportage van gedragsvoorkeuren. Bij hrmforce de Big Fifty en de 15PF.
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.
Simulatie	-	-	Nagebootste werksituatie, meestal digitaal, met gestandaardiseerde scoring.
Kennistoets	0.40	0.13	Toets van declaratieve vakkennis, meestal klantspecifiek samengesteld.
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Scenario met responsopties, gescoord op kennis of op gedragstendens.
Structureerd interview	0.42	0.19	Gedragsgericht interview met vaste vragen en een beoordelingsschaal per vraag.
Praktijkobservatie	-	-	Gestructureerde observatie op de werkplek met een formulier op basis van gedragsankers.

7 Meetinstrumenten voor deze functie

hrmforce instrument	Skills	Wat het meet
Werkproef	12	Representatief werkfragment onder gestandaardiseerde condities
Competency Check	9	Competentiebeoordeling op gedragsniveau
Kennistoets (klantspecifiek)	9	Toets van vakkennis, per klant samengesteld
Big Fifty	6	Persoonlijkheidsvragenlijst, 150 items, 25 factoren
360 Feedback	6	Meervoudige beoordeling op gedragsankers
Conflictstijlen	2	Voorkeursstijl in conflictsituaties
Mentale Weerbaarheid (4C)	2	Mentale weerbaarheid volgens het 4C-model
Communicatiestijlen	1	Voorkeursstijl in communicatie
Ontwikkelgesprek	1	Gestructureerd ontwikkelgesprek
15PF	1	Persoonlijkheidsprofiel, korter alternatief voor de Big Fifty
Structureerd interview	1	Gedragsgericht interview met vaste opzet

hrmforce instrument	Skills	Wat het meet
Kleurenprofiel (Jung)	1	Vier kleurentypen, gekoppeld aan Big Fifty-factoren
Ability Scan	1	Capaciteitentest: verbaal, numeriek en abstract redeneervermogen
Portfolio	1	Beoordeling van eerder werk tegen vaste criteria

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.