

# Telefonist

FF16 Klantcontact, service en administratie · ISCO-08 4223 · CBS 0433 Klantenservice medewerkers en receptionisten · senioriteit junior · Ook bekend als: Telefoniste, Centralist, Telefonist receptie

Neemt binnenkomende telefoongesprekken aan en verbindt deze door naar de juiste persoon of afdeling binnen de organisatie.

De telefonist werkt vaak op de achtergrond, onzichtbaar voor de buitenwereld, maar is cruciaal voor een goede eerste indruk. Het onderscheid met een receptionist zit in de uitsluitend telefonische rol zonder baliecontact. Selectie loopt vaak vast op kandidaten met een prettige telefoonstem die de organisatiestructuur onvoldoende kennen om snel correct door te verbinden.

## Kerncijfers van dit profiel

19 skills · 4 te meten competenties · 5 knockout-skills · zwaartepunt: Communicatie en beïnvloeding 37%, Digitaal, data en AI 23%, Zelfmanagement, drive en veerkracht 17%

## 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                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Klantgerichtheid</b><br>Competentie (50-framework):<br>Klantgerichtheid<br><b>Knockout</b>                     |  <b>N3</b> | 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. |
| <b>Nauwkeurigheid en aandacht voor detail</b><br>Competentie (50-framework):<br>Nauwkeurigheid<br><b>Knockout</b> |  <b>N2</b> | Big Fifty, 360 Feedback                   | Persoonlijkheidsvragenlijst | Loopt het eigen werk na met een checklist en herstelt gevonden fouten voordat het werk wordt doorgegeven.                    |

| Te meten competenties                                                                   | Streefniveau                                                                      | hrmforce instrument                                | Meetmethode                 | Gedragssanker op streefniveau                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Schakelen tussen taken en rollen</b><br>Competentie (50-framework):<br>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. |
| <b>Stressbestendigheid</b><br>Competentie (50-framework):<br>Stressbestendigheid        |  | Big Fifty, 15PF, Mentale Weerbaarheid (4C)         | Persoonlijkheidsvragenlijst | Werkt bij oplopende drukte door aan de lopende taak en vraagt de begeleider welke taak kan wachten.                                 |

## 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 | <b>Klantgerichtheid</b><br>Achterhaalt de werkelijke behoefte achter een klantvraag, doet een passend voorstel en controleert na levering of het werkt.                        |  N3   | 5       | ja       | 360 feedback                | Big Fifty, Competency Check, 360 Feedback          |
| G | <b>Nauwkeurigheid en aandacht voor detail</b><br>Loopt het eigen werk na met een checklist en herstelt gevonden fouten voordat het werk wordt doorgegeven.                     |  N2   | 5       | ja       | Persoonlijkheidsvragenlijst | Big Fifty, 360 Feedback                            |
| V | <b>Werken met digitale apparaten en applicaties</b><br>Opent en gebruikt de voorgeschreven applicaties voor eigen taken en vraagt bij elke onbekende melding om hulp.          |  N2   | 5       | ja       | Werkproef                   | Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef            |
| G | <b>Schakelen tussen taken en rollen</b><br>Wisselt zelf tussen uitvoerende en overlegtaken, houdt per rol de eigen aantekeningen bij en pakt onderbroken werk correct weer op. |  N4 | 4       | nee      | Praktijkobservatie          | Big Fifty, Kleurenprofiel (Jung), Competency Check |
| V | <b>Servicegesprekken en telefonie</b><br>Handelt afwijkende vragen in één gesprek af, houdt de gesprekstijd in de hand en vat de afspraak hoorbaar samen.                      |  N3 | 4       | ja       | Werkproef                   | Werkproef, Communicatiestijlen                     |

| T | Skill                                                                                                                                                        | Streefniveau                                                                           | Gewicht | Knockout | Meetmethode                 | hrmforce instrument                        |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|-----------------------------|--------------------------------------------|
| K | Nederlands taalvaardigheid beroepsniveau<br>Voert eenvoudige werkgesprekken en leest korte instructies op niveau A2 tot B1 van het Europees Referentiekader. |  N2   | 4       | ja       | Kennistoets                 | Kennistoets (klantspecifiek)               |
| V | Klachtbehandeling<br>Neemt een klacht volledig op in het systeem, biedt excuses aan en draagt het dossier over volgens de procedure.                         |  N2   | 4       | nee      | Situational Judgement Test  | Conflictstijlen, Werkproef                 |
| V | Schriftelijke klantcommunicatie<br>Gebruikt goedgekeurde antwoordteksten, vult klantgegevens correct in en laat twijfelgevallen nakijken voor verzending.    |  N2   | 4       | nee      | Werkproef                   | Werkproef                                  |
| G | Stressbestendigheid<br>Werkt bij oplopende drukte door aan de lopende taak en vraagt de begeleider welke taak kan wachten.                                   |  N2 | 4       | nee      | Persoonlijkheidsvragenlijst | Big Fifty, 15PF, Mentale Weerbaarheid (4C) |
| V | Informatie verzamelen en filteren<br>Zoekt in aangewezen bronnen de gevraagde gegevens op en levert die volledig en met bronvermelding aan.                  |  N2 | 3       | nee      | Werkproef                   | Competency Check, Werkproef                |
| V | Verwachtingsmanagement<br>Noemt de levertijd en de voorwaarden zoals vastgelegd en meldt vertraging direct aan de eigen leidinggevende.                      |  N2 | 3       | nee      | Structureerd interview      | Competency Check, Structureerd interview   |
| V | Tijdmanagement en prioriteren<br>Volgt een aangereikte takenlijst en vraagt bij nieuwe verzoeken na welke taak voorrang krijgt.                              |  N2 | 3       | nee      | Werkproef                   | Competency Check, 360 Feedback             |

| T | Skill                                                                                                                                                                     | Streefniveau                                                                           | Gewicht | Knockout | Meetmethode | hrmforce instrument                        |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|-------------|--------------------------------------------|
| V | <b>Kennis vasthouden en toepassen</b><br>Zoekt de benodigde procedure op in het handboek en volgt die stap voor stap bij een bekende taak.                                |  N2   | 3       | nee      | Kennistoets | Ability Scan, Kennistoets (klantspecifiek) |
| T | <b>Tekstverwerking en documentbeheer</b><br>Tipt en bewerkt tekst in een bestaand sjabloon en bewaart het bestand op de aangewezen plaats met de afgesproken naam.        |  N2   | 3       | nee      | Werkproef   | Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef    |
| K | <b>AVG en privacy in de praktijk</b><br>Verwerkt persoonsgegevens alleen volgens de geldende werkinstructie en legt twijfelgevallen voor aan de privacyverantwoordelijke. |  N2   | 3       | nee      | Kennistoets | Kennistoets (klantspecifiek)               |
| T | <b>Spreadsheets en rekenbladen</b><br>Vult gegevens in een bestaand rekenblad in en gebruikt eenvoudige formules zoals som en gemiddelde volgens instructie.              |  N1 | 3       | nee      | Werkproef   | Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef    |
| V | <b>Facturatie en debiteurenbeheer</b><br>Maakt facturen aan volgens de opdrachtgegevens en controleert adres, bedrag en betalingstermijn voor verzending.                 |  N1 | 2       | nee      | Werkproef   | Werkproef, Kennistoets (klantspecifiek)    |
| V | <b>Serviceniveaus en prestatie-indicatoren beheren</b><br>Leest het prestatieoverzicht en meldt welke afspraak in de afgelopen week niet is gehaald.                      |  N1 | 2       | nee      | Werkproef   | Werkproef, Competency Check                |

| T | Skill                                                                                                                                                                 | Streefniveau                                                                      | Gewicht | Knockout | Meetmethode | hrmforce instrument  |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|-------------|----------------------|
| V | Prompting en taakdelegatie aan AI<br>Stelt een eenvoudige opdracht aan een AI-hulpmiddel met duidelijke vraag en gewenste vorm en gebruikt het resultaat na controle. |  | 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                                           | junior | medior |
|-------------------------------------------------|--------|--------|
| Klantgerichtheid                                | N3     | N4     |
| Nauwkeurigheid en aandacht voor detail          | N2     | N3     |
| Werken met digitale apparaten en applicaties    | N2     | N3     |
| Schakelen tussen taken en rollen                | N4     | N4     |
| Servicegesprekken en telefonie                  | N3     | N3     |
| Nederlands taalvaardigheid beroepsniveau        | N2     | N3     |
| Klachtbehandeling                               | N2     | N3     |
| Schriftelijke klantcommunicatie                 | N2     | N3     |
| Stressbestendigheid                             | N2     | N3     |
| Informatie verzamelen en filteren               | N2     | N3     |
| Verwachtingsmanagement                          | N2     | N3     |
| Tijdmanagement en prioriteren                   | N2     | N3     |
| Kennis vasthouden en toepassen                  | N2     | N3     |
| Tekstverwerking en documentbeheer               | N2     | N3     |
| AVG en privacy in de praktijk                   | N2     | N3     |
| Spreadsheets en rekenbladen                     | N1     | N2     |
| Facturatie en debiteurenbeheer                  | N1     | N2     |
| Serviceniveaus en prestatie-indicatoren beheren | N1     | N2     |
| Prompting en taakdelegatie aan AI               | N1     | 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                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Klantgerichtheid</b><br>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. |
| <b>Nauwkeurigheid en aandacht voor detail</b><br>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.             |
| <b>Werken met digitale apparaten en applicaties</b><br>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                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Schakelen tussen taken en rollen</b><br>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.        |
| <b>Servicegesprekken en telefonie</b><br>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. |
| <b>Nederlands taalvaardigheid beroepsniveau</b><br>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.       |
| <b>Klachtbehandeling</b><br>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.       |
| <b>Schriftelijke klantcommunicatie</b><br>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.            |
| <b>Stressbestendigheid</b><br>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.        |
| <b>Informatie verzamelen en filteren</b><br>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.            |

| Skill                                                                                                                                                                                       | N1                                                                                                                                | N3                                                                                                                                | N5                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Verwachtingsmanagement</b><br>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. |
| <b>Tijdmanagement en prioriteren</b><br>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.       |
| <b>Kennis vasthouden en toepassen</b><br>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.                               |
| <b>Tekstverwerking en documentbeheer</b><br>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.                               |
| <b>AVG en privacy in de praktijk</b><br>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.                      |
| <b>Spreadsheets en rekenbladen</b><br>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.                   |
| <b>Facturatie en debiteurenbeheer</b><br>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 aanmaanbeleid van de organisatie vast en beslist over afboeken en juridische vervolgstappen.                                       |

| Skill                                                                                                                                                                                             | N1                                                                                                                               | N3                                                                                                                           | N5                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Serviceniveaus en prestatie-indicatoren beheren</b><br>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.                     |
| <b>Prompting en taakdelegatie aan AI</b><br>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. |
| Praktijkobservatie          | -    | -    | Gestructureerde observatie op de werkplek met een formulier op basis van gedragsankers.    |
| 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.             |

## 7 Meetinstrumenten voor deze functie

| hrmforce instrument          | Skills | Wat het meet                                                     |
|------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------|
| Werkproef                    | 10     | Representatief werkfragment onder gestandaardiseerde condities   |
| Kennistoets (klantspecifiek) | 7      | Toets van vakkennis, per klant samengesteld                      |
| Competency Check             | 6      | Competentiebeoordeling op gedragsniveau                          |
| Big Fifty                    | 4      | Persoonlijkheidsvragenlijst, 150 items, 25 factoren              |
| 360 Feedback                 | 3      | Meervoudige beoordeling op gedragsankers                         |
| Kleurenprofiel (Jung)        | 1      | Vier kleurentypen, gekoppeld aan Big Fifty-factoren              |
| Communicatiestijlen          | 1      | Voorkeursstijl in communicatie                                   |
| Conflictstijlen              | 1      | Voorkeursstijl in conflictsituaties                              |
| 15PF                         | 1      | Persoonlijkheidsprofiel, korter alternatief voor de Big Fifty    |
| Mentale Weerbaarheid (4C)    | 1      | Mentale weerbaarheid volgens het 4C-model                        |
| Structureerd interview       | 1      | Gedragsgericht interview met vaste opzet                         |
| 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.

hrmforce · hrmforce.com · FN1607