

Triagist huisartsenpost

FF10 Zorg en verpleging · ISCO-08 3256 · CBS 1034 Dokters- en tandartsassistenten · senioriteit medior · Ook bekend als: Triagist, Telefonisch triagist huisartsenpost, Doktersassistent triage HAP, Triageverpleegkundige

Beoordeelt telefonisch de urgentie van zorgvragen op de huisartsenpost volgens een triagesysteem en bepaalt het vervolgtraject voor de beller.

De triagist moet een medische urgentie inschatten op basis van geluid en woorden alleen, zonder de patiënt te zien. Deze vaardigheid wordt in de werving vaak verward met algemene telefonische klantvriendelijkheid. Een gemiste urgentie heeft in deze functie direct gevolgen voor de patiënt.

Kerncijfers van dit profiel

24 skills · 8 te meten competenties · 6 knockout-skills · zwaartepunt: Vakinhoudelijke kennisdomeinen 22%, Cognitief vermogen en probleemoplossing 14%, Samenwerking en interpersoonlijke effectiviteit 14%

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
sensitiviteit Competentie (50-framework): Sensitiviteit Knockout	■■■■ N4	Big Fifty, 360 Feedback, Kleurenprofiel (Jung)	Persoonlijkheidsvragenlijst	Benoemt tijdens een gesprek de waargenomen spanning of terughoudendheid en past daarop toon, tempo en woordkeus aan.
Stressbestendigheid Competentie (50-framework): Stressbestendigheid Knockout	■■■■ N4	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.

Te meten competenties	Streefniveau	hrmforce instrument	Meetmethode	Gedragssanker op streefniveau
Luisteren en doorvragen Competentie (50-framework): Luisteren Knockout	 N4	Big Fifty, 360 Feedback	360 feedback	Vat de kern en het gevoel van de ander samen en vraagt door tot het werkelijke belang achter de vraag zichtbaar is.
Nauwkeurigheid en aandacht voor detail Competentie (50-framework): Nauwkeurigheid	 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.
Discipline en afspraken nakomen Competentie (50-framework): Discipline	 N3	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.
Veiligheidsbewustzijn Competentie (50-framework): Discipline	 N3	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.
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.
Fysieke kracht en belastbaarheid Competentie (50-framework): Energie	 N3	Werkproef	Werkproef	Verzet zelfstandig zware lasten met hulpmiddelen, verdeelt de inspanning over de dienst en houdt het afgesproken tempo vast.

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	Risicobeoordeling Schat voor het eigen proces de belangrijkste risico's in, ordent ze naar kans en gevolg en treft maatregelen.	■■■■■ N4	5	ja	Werkproef	Competency Check, Werkproef
G	sensitiviteit Benoemt tijdens een gesprek de waargenomen spanning of terughoudendheid en past daarop toon, tempo en woordkeus aan.	■■■■■ N4	5	ja	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, 360 Feedback, Kleurenprofiel (Jung)
G	Stressbestendigheid Blijft bij piekdrukke gestructureerd werken, houdt afspraken met opdrachtgevers helder en signaleert vroegtijdig welke resultaten in gevaar komen.	■■■■■ N4	5	ja	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, 15PF, Mentale Weerbaarheid (4C)
V	Verpleegkundig en verzorgend handelen Verricht zelfstandig verpleegtechnische handelingen bij cliënten met een wisselend ziektebeeld en schakelt tijdig de arts in.	■■■■■ N4	5	ja	Werkproef	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef, Competency Check

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	Medicatieveiligheid Controleert zelfstandig medicatieopdrachten op dosering en interacties, signaleert bijwerkingen en overlegt daarover met apotheek of arts.	 N3	5	ja	Kennistoets	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef
V	Gespreksvoering Kiest per gespreksfase een passende vraagvorm, vat tussentijds samen en brengt het gesprek terug bij het doel als het afdwaalt.	 N4	4	nee	Assessment center	Communicatiestijlen, Competency Check
G	Luisteren en doorvragen Vat de kern en het gevoel van de ander samen en vraagt door tot het werkelijke belang achter de vraag zichtbaar is.	 N4	4	ja	360 feedback	Big Fifty, 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	4	nee	Persoonlijkheidsvragenlijst	Big Fifty, 360 Feedback
V	multidisciplinair samenwerken Brengt het vraagstuk met specialisten uit verschillende vakgebieden in kaart en formuleert een gezamenlijke aanpak met heldere rolverdeling.	 N3	4	nee	Assessment center	360 Feedback, Competency Check

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
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	Veiligheidsbewustzijn Herkent zelf onveilige situaties in het eigen proces, grijpt in en spreekt collega's aan zonder het werk stil te leggen.	 N3	4	nee	Situational Judgement Test	Big Fifty, Competency Check
V	Probleemanalyse Splitst een terugkerende klacht in mogelijke oorzaken, toetst die met eigen gegevens en benoemt de meest waarschijnlijke oorzaak.	 N3	3	nee	Assessment center	Competency Check, Ability Scan
K	Nederlands taalvaardigheid beroepsniveau Schrijft en bespreekt vakinhoudelijke stukken vloeiend op niveau B2 en past het register aan formele en informele situaties aan.	 N3	3	nee	Kennistoets	Kennistoets (klantspecifiek)
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)

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
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
V	Leren van fouten en incidenten Analyseert eigen fouten en die van het team, bespreekt de oorzaak open in het werkoverleg en past afspraken aan.	 N3	3	nee	Situational Judgement Test	360 Feedback, Competency Check
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	Methodisch zorgproces en dossiervorming Stelt zelfstandig een zorgplan op met meetbare doelen, evalueert dat periodiek en past het aan bij een veranderende zorgvraag.	 N3	3	nee	Portfolio/bewijsstuk	Portfolio, Kennistoets (klantspecifiek)
V	Veilig tillen en bewegen in de zorg Kiest zelfstandig techniek en hulpmiddel bij een cliënt met beperkte mobiliteit en instrueert collega's ter plekke.	 N3	3	nee	Praktijkobservatie	Werkproef

T	Skill	Streefniveau	Gewicht	Knockout	Meetmethode	hrmforce instrument
V	Multidisciplinair zorgoverleg Structureert de inbreng over een complexe cliënt, weegt adviezen van arts en behandelaar en legt heldere vervolgafspraken vast.	 N3	3	nee	Praktijkobservatie	Competency Check, 360 Feedback
A	Fysieke kracht en belastbaarheid Verzet zelfstandig zware lasten met hulpmiddelen, verdeelt de inspanning over de dienst en houdt het afgesproken tempo vast.	 N3	3	nee	Werkproef	Werkproef
V	Omgaan met wisseldiensten en onregelmatige werktijden Plant het eigen werk over wisselende diensten, verdeelt taken naar het dagdeel waarin ze het beste passen en ruilt zorgvuldig.	 N3	3	nee	Structureerd interview	Big Fifty, Structureerd interview
V	Werken met digitale apparaten en applicaties Opent en gebruikt de voorgeschreven applicaties voor eigen taken en vraagt bij elke onbekende melding om hulp.	 N2	2	nee	Werkproef	Kennistoets (klantspecifiek), Werkproef
V	Bedrijfs hulpverlening en eerste hulp Weet waar middelen en vluchtwegen zijn, alarmeert volgens de procedure en volgt aanwijzingen van de bedrijfs hulpverlener op.	 N2	1	nee	Certificaat/diploma	Kennistoets (klantspecifiek)

3 Niveaus per senioriteit

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

Skill	medior	senior
Risicobeoordeling	N4	N5
sensitiviteit	N4	N5
Stressbestendigheid	N4	N5
Verpleegkundig en verzorgend handelen	N4	N5
Medicatieveiligheid	N3	N4
Gespreksvoering	N4	N4
Luisteren en doorvragen	N4	N5
Nauwkeurigheid en aandacht voor detail	N3	N4
multidisciplinair samenwerken	N3	N4
Discipline en afspraken nakomen	N3	N4
Veiligheidsbewustzijn	N3	N4
Probleemanalyse	N3	N4
Nederlands taalvaardigheid beroepsniveau	N3	N4
de-escaleren en grenzen stellen	N3	N4
Schakelen tussen taken en rollen	N3	N4
Leren van fouten en incidenten	N3	N4
AVG en privacy in de praktijk	N3	N4
Methodisch zorgproces en dossiervorming	N3	N3
Veilig tillen en bewegen in de zorg	N3	N4
Multidisciplinair zorgoverleg	N3	N4
Fysieke kracht en belastbaarheid	N3	N4
Omgaan met wisseldiensten en onregelmatige werktijden	N3	N4
Werken met digitale apparaten en applicaties	N2	N3
Bedrijfshulpverlening en eerste hulp	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
Risicobeoordeling Benoemt wat er mis kan gaan, schat kans en gevolg in en verbindt daaraan beheersmaatregelen of een bewuste aanvaarding.	Signaleert onveilige of afwijkende situaties in het eigen werk en meldt die volgens de geldende procedure.	Schat voor het eigen proces de belangrijkste risico's in, ordent ze naar kans en gevolg en treft maatregelen.	Bepaalt de risicobereidheid en de beoordelingsmethode voor de organisatie en legt verantwoording af over aanvaarde restrisico's.
sensitiviteit Verbale en non-verbale signalen van anderen opmerken, benoemen wat opvalt en het eigen gedrag daarop aanpassen tijdens het contact.	Merkt op wanneer een gesprekspartner afhaakt of aarzelt en vraagt of de uitleg duidelijk is.	Benoemt tijdens een gesprek de waargenomen spanning of terughoudendheid en past daarop toon, tempo en woordkeus aan.	Leidt anderen op in het herkennen van sociale signalen en gebruikt die kennis bij het inrichten van gevoelige verandertrajecten.
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.

Skill	N1	N3	N5
Verpleegkundig en verzorgend handelen Voert verpleegkundige en verzorgende handelingen uit bij cliënten, van persoonlijke verzorging tot voorbehouden handelingen, en observeert daarbij de gezondheidstoestand.	Verzorgt onder toezicht een cliënt volgens het zorgplan en meldt afwijkende observaties direct bij de verantwoordelijke.	Verricht zelfstandig verpleegtechnische handelingen bij cliënten met een wisselend ziektebeeld en schakelt tijdig de arts in.	Ontwikkelt richtlijnen voor verpleegkundig handelen in de instelling, toetst die aan onderzoek en begeleidt teams bij invoering.
Medicatieveiligheid Maakt medicatie klaar, controleert, dient toe en registreert volgens protocol en herkent risico's op fouten, interacties en bijwerkingen.	Deelt medicatie uit volgens de aftekenlijst met dubbele controle en legt onduidelijke opdrachten voor aan een bevoegde collega.	Controleert zelfstandig medicatieopdrachten op dosering en interacties, signaleert bijwerkingen en overlegt daarover met apotheek of arts.	Stelt het medicatiebeleid van de instelling op, analyseert meldingen van medicatiefouten en voert verbeteringen in de hele keten in.
Gespreksvoering Een gesprek doelgericht opbouwen, sturen en afronden door vragen, samenvatten en het maken van concrete afspraken over het vervolg.	Volgt een voorbereide gesprekslijst, stelt de vragen in de gegeven volgorde en legt de gemaakte afspraken vast.	Kiest per gespreksfase een passende vraagvorm, vat tussentijds samen en brengt het gesprek terug bij het doel als het afdwaalt.	Leidt gesprekken met tegengestelde belangen op bestuursniveau, ontwikkelt gespreksmodellen voor de organisatie en toetst deze aan de praktijk.
Luisteren en doorvragen De boodschap van de ander volledig opnemen, controleren of die klopt en met gerichte vervolgvragen achterliggende belangen en aannames boven tafel krijgen.	Laat de ander uitspreken, maakt aantekeningen en vraagt na het gesprek na wat onduidelijk bleef.	Vat de kern en het gevoel van de ander samen en vraagt door tot het werkelijke belang achter de vraag zichtbaar is.	Haalt in gesprekken met bestuurders en toezichthouders gevoelige signalen op en gebruikt die om organisatiebeleid tijdig bij te stellen.
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.
multidisciplinair samenwerken Samenwerken met mensen uit andere vakgebieden door hun taal en werkwijze te leren kennen en gezamenlijke uitgangspunten voor het werk vast te leggen.	Vraagt bij een collega uit een ander vakgebied na wat vaktermen betekenen en vat het antwoord terug.	Brengt het vraagstuk met specialisten uit verschillende vakgebieden in kaart en formuleert een gezamenlijke aanpak met heldere rolverdeling.	Zet duurzame samenwerkingsvormen op tussen vakgebieden en beslecht conflicten tussen professionele normen op basis van het organisatiebelang.

Skill	N1	N3	N5
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.
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.
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.
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.
de-escaleren en grenzen stellen Oplopende spanning of ongewenst gedrag afremmen door rustig te blijven, de grens duidelijk te benoemen en het gesprek te sturen of te beëindigen.	Blijft bij een boze reactie rustig, laat de ander uitspreken en schakelt een collega of leidinggevende in.	Benoemt bij ongewenst gedrag welke grens wordt overschreden, welk gevolg dat heeft en beëindigt het gesprek wanneer dat nodig is.	Stelt organisatiebrede afspraken vast over grensoverschrijdend gedrag, richt opvang en opvolging in en houdt leidinggevend aan die lijn.
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
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.
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.
Methodisch zorgproces en dossiervorming Doorloopt de stappen zorgvraag verhelderen, doelen stellen, plannen, uitvoeren en evalueren en legt die stappen vast in het cliëntdossier.	Legt uitgevoerde zorg en observaties dezelfde dag vast in het dossier volgens het vaste rapportageformat.	Stelt zelfstandig een zorgplan op met meetbare doelen, evalueert dat periodiek en past het aan bij een veranderende zorgvraag.	Ontwikkelt het dossier- en rapportagebeleid van de organisatie en leidt de invoering van een nieuwe methodische zorgstandaard.
Veilig tillen en bewegen in de zorg Verplaatst en ondersteunt cliënten met tiltechniek en hulpmiddelen zodanig dat de belasting voor cliënt en zorgverlener beperkt blijft.	Verplaatst een cliënt onder begeleiding met het voorgeschreven hulpmiddel volgens de instructie van de aandachtfunctionaris.	Kiest zelfstandig techniek en hulpmiddel bij een cliënt met beperkte mobiliteit en instrueert collega's ter plekke.	Stelt het beleid voor fysieke belasting vast, analyseert incidentcijfers en brengt de instelling naar aantoonbaar lagere belasting.
Multidisciplinair zorgoverleg Brengt in overleg met andere disciplines de eigen observaties over een cliënt in, weegt hun adviezen en komt tot gezamenlijke afspraken.	Brengt in het overleg de eigen observaties over een cliënt in en noteert de gemaakte afspraken in het dossier.	Structureert de inbreng over een complexe cliënt, weegt adviezen van arts en behandelaar en legt heldere vervolgafspraken vast.	Richt de overlegstructuur van de instelling in, bewaakt de kwaliteit van besluitvorming en bemiddelt bij verschil tussen disciplines.
Fysieke kracht en belastbaarheid Brengt in het werk de kracht en het uithoudingsvermogen op die nodig zijn om lasten te tillen, te dragen en te verplaatsen gedurende een werkdag.	Tilt en draagt met de voorgeschreven techniek lichte lasten over korte afstand binnen de eigen taak.	Verzet zelfstandig zware lasten met hulpmiddelen, verdeelt de inspanning over de dienst en houdt het afgesproken tempo vast.	Bepaalt voor het hele proces hoe zwaar werk wordt verdeeld en welke hulpmiddelen de norm zijn, en onderbouwt die keuze.

Skill	N1	N3	N5
Omgaan met wisseldiensten en onregelmatige werktijden Organiseert het eigen werk rond wisselende diensten en onregelmatige tijden, houdt de overdracht sluitend en stemt planning en beschikbaarheid met het team af.	Werkt volgens het rooster, is op tijd aanwezig en draagt aan het einde van de dienst de lopende zaken over.	Plant het eigen werk over wisselende diensten, verdeelt taken naar het dagdeel waarin ze het beste passen en ruilt zorgvuldig.	Ontwerpt roostermodellen voor de organisatie, weegt continuïteit tegen werkbaarheid en maakt afspraken met team en vertegenwoordiging.
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.
Bedrijfshulpverlening en eerste hulp Treedt bij een ongeval, brand of evacuatie op volgens de noodprocedure, verleent eerste hulp binnen de eigen bevoegdheid en draagt over aan hulpdiensten.	Weet waar middelen en vluchtwegen zijn, alarmeert volgens de procedure en volgt aanwijzingen van de bedrijfshulpverlener op.	Verleent zelfstandig eerste hulp, coördineert een evacuatie van de eigen afdeling en draagt gestructureerd over aan de hulpdiensten.	Richt de bedrijfshulpverlening voor de organisatie in, plant oefeningen en scenario's en evalueert de inzet met de veiligheidsregio.

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.
Persoonlijkheidsvragenlijst	0.40	0.15	Zelfrapportage van gedragsvoorkeuren. Bij hrmforce de Big Fifty en de 15PF.
Kennistoets	0.40	0.13	Toets van declaratieve vakkennis, meestal klantspecifiek samengesteld.
Assessment center	0.29	0.09	Meerdere oefeningen, meerdere beoordelaars, dimensiegewijze scoring.
360 feedback	-	-	Meerdere beoordelaars rondom de betrokkene beoordelen gedrag op gedragsankers.
Situational Judgement Test	0.12	0.11	Scenario met responsopties, gescoord op kennis of op gedragstendens.
Praktijkobservatie	-	-	Gestructureerde observatie op de werkplek met een formulier op basis van gedragsankers.
Portfolio/bewijsstuk	-	-	Verzameling van eerder werk of resultaten, beoordeeld tegen vaste criteria.
Structureerd interview	0.42	0.19	Gedragsgericht interview met vaste vragen en een beoordelingsschaal per vraag.
Certificaat/diploma	-	-	Formeel bewijs van afgeronde opleiding of examinering.

7 Meetinstrumenten voor deze functie

hrmforce instrument	Skills	Wat het meet
Competency Check	9	Competentiebeoordeling op gedragsniveau
Big Fifty	9	Persoonlijkheidsvragenlijst, 150 items, 25 factoren
360 Feedback	7	Meervoudige beoordeling op gedragsankers
Kennistoets (klantspecifiek)	7	Toets van vakkennis, per klant samengesteld
Werkproef	6	Representatief werkfragment onder gestandaardiseerde condities
Kleurenprofiel (Jung)	2	Vier kleurentypen, gekoppeld aan Big Fifty-factoren
15PF	2	Persoonlijkheidsprofiel, korter alternatief voor de Big Fifty
Mentale Weerbaarheid (4C)	2	Mentale weerbaarheid volgens het 4C-model
Communicatiestijlen	1	Voorkeursstijl in communicatie

hrmforce instrument	Skills	Wat het meet
Ability Scan	1	Capaciteitentest: verbaal, numeriek en abstract redeneervermogen
Conflictstijlen	1	Voorkeursstijl in conflictsituaties
Portfolio	1	Beoordeling van eerder werk tegen vaste criteria
Structureerd interview	1	Gedragsggericht interview met vaste opzet

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.