

# Zorghulp

FF10 Zorg en verpleging · ISCO-08 5329 · CBS 1051 Verzorgenden · senioriteit junior · Ook bekend als: Zorghulp niveau 1, Huishoudelijke hulp zorg, Ondersteunend zorgmedewerker, Hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen

Ondersteunt cliënten bij eenvoudige dagelijkse taken en huishouden, zonder verpleegtechnische handelingen, en meldt afwijkingen door aan de verantwoordelijke zorgverlener.

De zorghulp voert geen medische handelingen uit en werkt op het meest ondersteunende niveau van de zorgketen. De functie wordt vaak licht ingeschat omdat er geen medische handelingen bij horen. Juist het tijdig signaleren wanneer iets niet klopt en dit doorgeven vormt de kern van het werk en wordt in de praktijk het meest gemist.

## Kerncijfers van dit profiel

23 skills · 9 te meten competenties · 2 knockout-skills · zwaartepunt: Samenwerking en interpersoonlijke effectiviteit 20%, Zelfmanagement, drive en veerkracht 16%, Vakinhoudelijke kennisdomeinen 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                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>sensitiviteit</b><br>Competentie (50-framework):<br>Sensitiviteit<br><b>Knockout</b>             | ■■■ ■ N3     | Big Fifty, 360 Feedback, Kleurenprofiel (Jung) | Persoonlijkheidsvragenlijst | Benoemt tijdens een gesprek de waargenomen spanning of terughoudendheid en past daarop toon, tempo en woordkeus aan.                               |
| <b>Stressbestendigheid</b><br>Competentie (50-framework):<br>Stressbestendigheid<br><b>Knockout</b> | ■■■ ■ 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. |
| <b>Nauwkeurigheid en aandacht voor detail</b><br>Competentie (50-framework):<br>Nauwkeurigheid      | ■■■ ■ N2     | 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                 | Gedragsanker op streefniveau                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Discipline en afspraken nakomen</b><br>Competentie (50-framework):<br>Discipline     |  N2   | Big Fifty, 15PF, 360 Feedback                      | Persoonlijkheidsvragenlijst | Komt op de afgesproken tijd met het afgesproken werk en meldt vertraging bij de begeleider.                           |
| <b>Veiligheidsbewustzijn</b><br>Competentie (50-framework):<br>Discipline               |  N2   | Big Fifty, Competency Check                        | Situational Judgement Test  | Volgt de veiligheidsregels van de werkplek en vraagt na bij twijfel over een handeling.                               |
| <b>Luisteren en doorvragen</b><br>Competentie (50-framework):<br>Luisteren              |  N2   | Big Fifty, 360 Feedback                            | 360 feedback                | Laat de ander uitspreken, maakt aantekeningen en vraagt na het gesprek na wat onduidelijk bleef.                      |
| <b>collegialiteit en hulpvaardigheid</b><br>Competentie (50-framework):<br>Samenwerken  |  N2   | Big Fifty, 360 Feedback                            | 360 feedback                | Helpt een collega die daar expliciet om vraagt en geeft de informatie door die deze collega nodig heeft.              |
| <b>Schakelen tussen taken en rollen</b><br>Competentie (50-framework):<br>Flexibiliteit |  N2 | Big Fifty, Kleurenprofiel (Jung), Competency Check | Praktijkobservatie          | Wisselt op aanwijzing van taak en gebruikt per taak de aangereikte werkinstructie zonder de vorige taak te vermengen. |
| <b>Fysieke kracht en belastbaarheid</b><br>Competentie (50-framework): Energie          |  N2 | Werkproef                                          | Werkproef                   | Tilt en draagt met de voorgeschreven techniek lichte lasten over korte afstand binnen de eigen taak.                  |

## 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>sensitiviteit</b><br>Benoemt tijdens een gesprek de waargenomen spanning of terughoudendheid en past daarop toon, tempo en woordkeus aan.                                     |  N3   | 5       | ja       | Persoonlijkheidsvragenlijst | Big Fifty, 360 Feedback, Kleurenprofiel (Jung) |
| G | <b>Stressbestendigheid</b><br>Blijft bij piekdrukke gestructureerd werken, houdt afspraken met opdrachtgevers helder en signaleert vroegtijdig welke resultaten in gevaar komen. |  N3   | 5       | ja       | Persoonlijkheidsvragenlijst | Big Fifty, 15PF, Mentale Weerbaarheid (4C)     |
| 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  | 4       | nee      | Persoonlijkheidsvragenlijst | Big Fifty, 360 Feedback                        |
| V | <b>Gespreksvoering</b><br>Volgt een voorbereide gesprekslijst, stelt de vragen in de gegeven volgorde en legt de gemaakte afspraken vast.                                        |  N2 | 4       | nee      | Assessment center           | Communicatiestijlen, Competency Check          |
| V | <b>multidisciplinair samenwerken</b><br>Vraagt bij een collega uit een ander vakgebied na wat vaktermen betekenen en vat het antwoord terug.                                     |  N2 | 4       | nee      | Assessment center           | 360 Feedback, Competency Check                 |
| G | <b>Discipline en afspraken nakomen</b><br>Komt op de afgesproken tijd met het afgesproken werk en meldt vertraging bij de begeleider.                                            |  N2 | 4       | nee      | Persoonlijkheidsvragenlijst | Big Fifty, 15PF, 360 Feedback                  |

| T | Skill                                                                                                                                                        | Streefniveau                                                                           | Gewicht | Knockout | Meetmethode                | hrmforce instrument                                   |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|----------------------------|-------------------------------------------------------|
| V | Methodisch zorgproces en dossiervorming<br>Legt uitgevoerde zorg en observaties dezelfde dag vast in het dossier volgens het vaste rapportageformat.         |  N2   | 4       | nee      | Portfolio/bewijsstuk       | Portfolio, Kennistoets (klantspecifiek)               |
| G | Veiligheidsbewustzijn<br>Volgt de veiligheidsregels van de werkplek en vraagt na bij twijfel over een handeling.                                             |  N2   | 4       | nee      | Situational Judgement Test | Big Fifty, Competency Check                           |
| V | Probleemanalyse<br>Benoemt bij een storing wat er precies afwijkt en welke gegevens ontbreken, en legt dit voor aan de begeleider.                           |  N2   | 3       | nee      | Assessment center          | Competency Check, Ability Scan                        |
| G | Luisteren en doorvragen<br>Laat de ander uitspreken, maakt aantekeningen en vraagt na het gesprek na wat onduidelijk bleef.                                  |  N2   | 3       | nee      | 360 feedback               | Big Fifty, 360 Feedback                               |
| K | Nederlands taalvaardigheid beroepsniveau<br>Voert eenvoudige werkgesprekken en leest korte instructies op niveau A2 tot B1 van het Europees Referentiekader. |  N2 | 3       | nee      | Kennistoets                | Kennistoets (klantspecifiek)                          |
| G | collegialiteit en hulpvaardigheid<br>Helpt een collega die daar expliciet om vraagt en geeft de informatie door die deze collega nodig heeft.                |  N2 | 3       | nee      | 360 feedback               | Big Fifty, 360 Feedback                               |
| V | de-escaleren en grenzen stellen<br>Blijft bij een boze reactie rustig, laat de ander uitspreken en schakelt een collega of leidinggevende in.                |  N2 | 3       | nee      | Situational Judgement Test | Conflictstijlen, Big Fifty, Mentale Weerbaarheid (4C) |

| T | Skill                                                                                                                                                                           | Streefniveau                                                                           | Gewicht | Knockout | Meetmethode                | hrmforce instrument                                |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|----------------------------|----------------------------------------------------|
| G | <p>Schakelen tussen taken en rollen</p> <p>Wisselt op aanwijzing van taak en gebruikt per taak de aangereikte werkinstructie zonder de vorige taak te vermengen.</p>            |  N2   | 3       | nee      | Praktijkobservatie         | Big Fifty, Kleurenprofiel (Jung), Competency Check |
| V | <p>Leren van fouten en incidenten</p> <p>Meldt een eigen fout direct bij de begeleider en herhaalt de taak volgens de gecorrigeerde instructie.</p>                             |  N2   | 3       | nee      | Situational Judgement Test | 360 Feedback, Competency Check                     |
| K | <p>AVG en privacy in de praktijk</p> <p>Verwerkt persoonsgegevens alleen volgens de geldende werkinstructie en legt twijfelgevallen voor aan de privacyverantwoordelijke.</p>   |  N2   | 3       | nee      | Kennistoets                | Kennistoets (klantspecifiek)                       |
| V | <p>Veilig tillen en bewegen in de zorg</p> <p>Verplaatst een cliënt onder begeleiding met het voorgeschreven hulpmiddel volgens de instructie van de aandachtfunctionaris.</p>  |  N2 | 3       | nee      | Praktijkobservatie         | Werkproef                                          |
| V | <p>Multidisciplinair zorgoverleg</p> <p>Brengt in het overleg de eigen observaties over een cliënt in en noteert de gemaakte afspraken in het dossier.</p>                      |  N2 | 3       | nee      | Praktijkobservatie         | Competency Check, 360 Feedback                     |
| A | <p>Fysieke kracht en belastbaarheid</p> <p>Tilt en draagt met de voorgeschreven techniek lichte lasten over korte afstand binnen de eigen taak.</p>                             |  N2 | 3       | nee      | Werkproef                  | Werkproef                                          |
| V | <p>Omgaan met wisseldiensten en onregelmatige werktijden</p> <p>Werkt volgens het rooster, is op tijd aanwezig en draagt aan het einde van de dienst de lopende zaken over.</p> |  N2 | 3       | nee      | Structureerd interview     | Big Fifty, Structureerd interview                  |

| T | Skill                                                                                                                                                             | Streefniveau                                                                         | Gewicht | Knockout | Meetmethode | hrmforce instrument                                             |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|-------------|-----------------------------------------------------------------|
| V | Werken met digitale apparaten en applicaties<br>Opent en gebruikt de voorgeschreven applicaties voor eigen taken en vraagt bij elke onbekende melding om hulp.    |  N1 | 2       | nee      | Werkproef   | Kennistoets (klantspecifiek),<br>Werkproef                      |
| V | Verpleegkundig en verzorgend handelen<br>Verzorgt onder toezicht een cliënt volgens het zorgplan en meldt afwijkende observaties direct bij de verantwoordelijke. |  N1 | 1       | nee      | Werkproef   | Kennistoets (klantspecifiek),<br>Werkproef,<br>Competency Check |
| V | Medicatieveiligheid<br>Deelt medicatie uit volgens de aftekenlijst met dubbele controle en legt onduidelijke opdrachten voor aan een bevoegde collega.            |  N1 | 1       | nee      | Kennistoets | Kennistoets (klantspecifiek),<br>Werkproef                      |

### 3 Niveaus per senioriteit

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

| Skill                                                 | junior | medior |
|-------------------------------------------------------|--------|--------|
| sensitiviteit                                         | N3     | N4     |
| Stressbestendigheid                                   | N3     | N4     |
| Nauwkeurigheid en aandacht voor detail                | N2     | N3     |
| Gespreksvoering                                       | N2     | N3     |
| multidisciplinair samenwerken                         | N2     | N3     |
| Discipline en afspraken nakomen                       | N2     | N3     |
| Methodisch zorgproces en dossiervorming               | N2     | N3     |
| Veiligheidsbewustzijn                                 | N2     | N3     |
| Probleemanalyse                                       | N2     | N3     |
| Luisteren en doorvragen                               | N2     | N3     |
| Nederlands taalvaardigheid beroepsniveau              | N2     | N3     |
| collegialiteit en hulpvaardigheid                     | N2     | N3     |
| de-escaleren en grenzen stellen                       | N2     | N3     |
| Schakelen tussen taken en rollen                      | N2     | N3     |
| Leren van fouten en incidenten                        | N2     | N3     |
| AVG en privacy in de praktijk                         | N2     | N3     |
| Veilig tillen en bewegen in de zorg                   | N2     | N3     |
| Multidisciplinair zorgoverleg                         | N2     | N3     |
| Fysieke kracht en belastbaarheid                      | N2     | N3     |
| Omgaan met wisseldiensten en onregelmatige werktijden | N2     | N3     |
| Werken met digitale apparaten en applicaties          | N1     | N2     |
| Verpleegkundig en verzorgend handelen                 | N1     | N1     |
| Medicatieveiligheid                                   | N1     | N1     |

## 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>sensitiviteit</b><br>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.               |
| <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>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>Gespreksvoering</b><br>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. |

| Skill                                                                                                                                                                                         | N1                                                                                                               | N3                                                                                                                                           | N5                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>multidisciplinair samenwerken</b><br>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. |
| <b>Discipline en afspraken nakomen</b><br>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.                 |
| <b>Methodisch zorgproces en dossiervorming</b><br>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.                |
| <b>Veiligheidsbewustzijn</b><br>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.                       |
| <b>Probleemanalyse</b><br>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.  |
| <b>Luisteren en doorvragen</b><br>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.      |
| <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.       |

| Skill                                                                                                                                                                                       | N1                                                                                                                                | N3                                                                                                                                  | N5                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>collegialiteit en hulpvaardigheid</b><br>Anderen ongeraagd ondersteunen bij hun werk, eigen kennis beschikbaar stellen en rekening houden met de werkdruk en belangen van collega's.     | Helpt een collega die daar expliciet om vraagt en geeft de informatie door die deze collega nodig heeft.                          | Merkt op dat een collega vastloopt, biedt hulp aan en neemt tijdelijk taken over zonder het eigen werk te laten liggen.             | Organiseert in de organisatie vormen van onderlinge hulp, zoals kennisdeling en achtervang, en spreekt anderen aan op hulpvaardig gedrag.       |
| <b>de-escaleren en grenzen stellen</b><br>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.        |
| <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>Leren van fouten en incidenten</b><br>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. |
| <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>Veilig tillen en bewegen in de zorg</b><br>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 aandachtsfunctionaris.     | 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.             |
| <b>Multidisciplinair zorgoverleg</b><br>Brenkt in overleg met andere disciplines de eigen observaties over een cliënt in, weegt hun adviezen en komt tot gezamenlijke afspraken.            | Brenkt 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.           |

| Skill                                                                                                                                                                                                                           | N1                                                                                                                              | N3                                                                                                                                         | N5                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fysieke kracht en belastbaarheid</b><br>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.                |
| <b>Omgaan met wisseldiensten en onregelmatige werktijden</b><br>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. |
| <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.       |
| <b>Verpleegkundig en verzorgend handelen</b><br>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.       |
| <b>Medicatieveiligheid</b><br>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.   |

## 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                                                                                 |
|-----------------------------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Persoonlijkheidsvragenlijst | 0.40 | 0.15 | Zelfrapportage van gedragsvoorkeuren. Bij hrforce de Big Fifty en de 15PF.                 |
| Assessment center           | 0.29 | 0.09 | Meerdere oefeningen, meerdere beoordelaars, dimensiegewijze scoring.                       |
| Portfolio/bewijsstuk        | -    | -    | Verzameling van eerder werk of resultaten, beoordeeld tegen vaste criteria.                |
| 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.             |
| Kennistoets                 | 0.40 | 0.13 | Toets van declaratieve vakkennis, meestal klantspecifiek samengesteld.                     |
| Praktijkobservatie          | -    | -    | Gestructureerde observatie op de werkplek met een formulier op basis van gedragsankers.    |
| Werkproef                   | 0.33 | 0.09 | De kandidaat voert een representatief werkfragment uit onder gestandaardiseerde condities. |
| 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                                                     |
|------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------|
| Big Fifty                    | 10     | Persoonlijkheidsvragenlijst, 150 items, 25 factoren              |
| 360 Feedback                 | 8      | Meervoudige beoordeling op gedragsankers                         |
| Competency Check             | 8      | Competentiebeoordeling op gedragsniveau                          |
| Kennistoets (klantspecifiek) | 6      | Toets van vakkennis, per klant samengesteld                      |
| Werkproef                    | 5      | 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                                   |
| Portfolio                    | 1      | Beoordeling van eerder werk tegen vaste criteria                 |
| Ability Scan                 | 1      | Capaciteitentest: verbaal, numeriek en abstract redeneervermogen |

| hrmforce instrument    | Skills | Wat het meet                            |
|------------------------|--------|-----------------------------------------|
| Conflictstijlen        | 1      | Voorkeursstijl in conflictsituaties     |
| Structureerd interview | 1      | Gedraggericht 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.