

Handleiding vacatures omzetten naar taken en skills



Werk veilig



Houd plezier



Kijk vooruit

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Vacatures	4
2.1	Voorbeeld vacature	4
2.2	De taken uit de vacature?	5
2.3	Skills in deze vacature.....	6
2.4	Beeldspraak in vacatures.....	6
2.5	Moeilijke woorden.....	7
3.	Vacature herschrijven.....	9
4.	Taken naar Skills	10
4.1	Taken uit vacature omzetten naar taken	10
4.2	SHL-competentie koppelen aan de taak	10
4.3	Het kwalificatiedossier koppelen aan de taak.....	10
4.4	De taak, het kwalificatiedossier en het werkproces	10
4.5	Wat kan de werknemer laten zien vanuit het praktijkdeel (arbeidsmarkt)?	11
4.6	Voorbeeld	11
5.	CompetentNL.....	13
6.	Aan de slag als HR: stappenplan.....	14
6.1	Waar ga je beginnen?	14
6.2	De taken koppelen aan Skills	17
6.3	Het maken van de vacature tekst.....	19
6.4	Aangenomen en de volgende stap.....	19
6.5	Het inzetten van het Digitaal Skills Paspoort	19
6.6	De Skills matrix voor HR.....	20

1. Inleiding

Beste gebruiker,

Voor je ligt de Handleiding vacatureteksten omzetten naar taken.

Vaak worden vacatures nog opgesteld met lange zinnen, complexe woorden en een focus op verhalen, waardoor het voor potentiële kandidaten moeilijk is om de essentie van de functie te begrijpen. Dit gebrek aan helderheid kan resulteren in een mismatch tussen de verwachtingen van het bedrijf en de vaardigheden van de sollicitanten.

Om deze uitdagingen aan te pakken en de werving te optimaliseren, hebben wij deze handleiding voor het omzetten van vacatureteksten naar taken gemaakt. Door taken centraal te stellen, wordt de focus verschoven van uitgebreide beschrijvingen naar concrete, begrijpelijke elementen van de functie. Deze aanpak is niet alleen gericht op het vergroten van de toegankelijkheid voor een breed scala aan kandidaten, maar ook op het verbeteren van de afstemming tussen bedrijven en sollicitanten.

In de komende hoofdstukken van deze handleiding zullen we dieper ingaan op de voordelen van deze benadering, praktische tips bieden voor het opstellen van takenlijsten en illustreren hoe deze methode de zoektocht naar geschikte kandidaten kan vereenvoudigen en versnellen. Door vacatureteksten om te zetten naar taken, streven we naar een meer transparante en efficiënte wervingsprocedure die niet alleen de juiste talenten aantrekt, maar ook bijdraagt aan een succesvolle match tussen werkgever en werknemer.

Voor inhoudelijke vragen kun je contact opnemen met:

E-mail: dsp@vollandis.nl

Telefoonnummer: 0341-499299

2. Vacatures

Veel bedrijven en bemiddelingsbureaus plaatsen talloze vacatures online, vaak gekenmerkt door langdradige zinnen, complexe woordkeuzes en verhalen die niet helder de taken weergeven. Werknemers in de bouw zullen zich niet snel identificeren met dergelijke teksten, wat mogelijk leidt tot het mislopen van geschikte kandidaten voor de vacature.

Het is belangrijk om rekening te houden met de doelgroep en de gewenste sollicitanten, vooral in het kader van de skills based arbeidsmarkt. Een effectieve aanpak is het formuleren van vacatures op basis van taken in plaats van traditionele beschrijvingen. Deze taken kunnen zowel met als zonder context worden geschreven. Soms is de taak of vaardigheid van groter belang, terwijl de context later tijdens het werk kan worden aangeleerd.

Deze benadering vergroot niet alleen de kans dat potentiële kandidaten zich aangesproken voelen, maar opent ook de deur naar mensen buiten de specifieke sector. Het blijkt namelijk dat bepaalde taken en vaardigheden overdraagbaar zijn, waardoor individuen van buiten de gebruikelijke beroepsgroep plotseling geschikt kunnen blijken voor de betreffende functie. In deze handleiding zullen we dieper ingaan op het omzetten van vacatureteksten naar taken.

2.1 Voorbeeld vacature

Op Google hebben wij gezocht naar een vacature onderhoud en klusbedrijf. Google gaf zelf al aan dat dit de functie “klusjesman” betreft en liet deze vacatures zien. Hier hebben we de eerste vacature geselecteerd en dit bleek een vacature te zijn voor “servicemonteur” op LBO/MBO werk- en denkniveau. Let op LBO is tegenwoordig vmbo. Hier zie je al dat er verschillende benamingen worden gegeven aan eenzelfde functie door Google.

De vacature tekst:

“Servicemonteur

Functieomschrijving:

Veel vrijheid, nooit meer vastzitten in verkeer, een warm familiebedrijf! Ben je op zoek naar een positie als servicemonteur in de regio Eindhoven? Als je zeer sociaal bent en het fijn vindt om mensen te helpen, dan ben je perfect voor het hechte team van dit bedrijf!

Wat staat je te wachten? Als servicemonteur bij deze organisatie is elke dag anders, met telkens een nieuwe werkomgeving in de regio. De ene dag repareer je een deur die vastzit, en de volgende dag werk je aan de renovatie van een badkamer, jij draait je hand er niet voor om! Je voert met plezier opdrachten uit voor woningcorporaties, verzekeringsmaatschappijen en vastgoedbeleggers. Wanneer je bij huurders aan het werk bent, gedraag je je als gast en werk je in hun woning alsof het je eigen huis is. Een glimlach op het gezicht van de huurder is waar je het allemaal voor doet!

Waar rekenen we op? Zelfstandig uitvoeren van diverse reparatiewerkzaamheden in woningen; Timmerwerkzaamheden aan woningen verrichten; Mutatiewerkzaamheden opnemen en uitvoeren; Samenwerken met collega's van de vestiging. Wie ben jij? Zeer sociaal, een ware duizendpoot, je houdt van variatie in je werk en bent in staat zowel zelfstandig als in teamverband te werken. Of je nu de hele dag onderweg bent of juist grotere klussen aanpakt, jij wordt er blij van. Netjes en nauwkeurig werken is voor jou vanzelfsprekend, evenals het klaarstaan voor je collega's en de bewoners. Je bent sociaal en beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden.

Functie-eisen:

- Opleidingsniveau op **LBO/MBO** met bijbehorend denkniveau.
- Ervaring in verschillende onderhoudswerkzaamheden binnen en buiten woningen.
- Minimaal 2 jaar ervaring in renovatiewerkzaamheden, met nadruk op contact met bewoners/huurders.
- Goede beheersing van de Nederlandse taal.
- In het bezit van een rijbewijs B(E). Rijbewijs E kan eventueel via onze klant worden behaald.
- Bij voorkeur in het bezit van een geldig VCA-diploma.

Bedrijfsprofiel:

*Werken bij deze opdrachtgever betekent meer dan alleen werk. Naast **kwalitatief** goed werk leveren staat **zelfontwikkeling** en een **goede mind-set** van de medewerkers voorop. Met **plezier** naar het werk en zo richting*

de toekomst **van loodgieter naar vestigingsmanager** bijvoorbeeld. Veel is mogelijk bij deze werkgever in **onderhoud en renovatie**.

Er wordt iedere dag met plezier gewerkt door de **ruim 300 medewerkers** voor **vastgoedbeleggers en woningcorporaties**. Dit gebeurt in een open en laagdrempelige werksfeer. **Reparatieklussen, woningonderhoud, en het renoveren** van wooncomplexen zijn de kernwerkzaamheden van dit bedrijf. Deze werkzaamheden worden altijd doelgericht en met een praktische blik aangepakt. Niet lullen maar poetsen om het even plat te omschrijven en **uitstekend vakmanschap leveren** is waar deze aannemer voor staat.

Bij deze werkgever kom je in een **warm bad** terecht, waar er **gezorgd wordt voor elkaar**. In goede én slechte tijden. Klinkt dit als muziek in de oren?

Aanbod:

- *Competitief salaris afgestemd op jouw werkervaring volgens de cao bouw en infra.*
- *Werklocaties dichtbij huis, waardoor je weinig last hebt van files.*
- *Voorzieningen zoals een eigen bedrijfsbus, hoogwaardig gereedschap, bedrijfskleding, tablet en werktelefoon.*
- *Mogelijkheid om wensen of behoeften kenbaar te maken voor aanvullende voorzieningen.*
- *Tijdens de introductiedagen maak je uitgebreid kennis met het bedrijf waar je een inwerktraject volgt.*
- *Aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden, waaronder bouwpensioen, 25 vakantiedagen, 20 adv-dagen, vakantiegeld en overige voorwaarden volgens de cao bouw en infra.*
- *Werkgever die belang hecht aan jouw gezondheid en daarom een deel van je aanvullende zorgverzekering vergoedt.*

2.2 De taken uit de vacature?

Bovenstaande vacature bestaat uit een lange functieomschrijving. Als we hier de taken uit gaan filteren dan zien wij de volgende concrete taken staan:

- 1) Repareren van een deur die vastzit.
- 2) Renovatie van een badkamer.
- 3) Reparatiewerkzaamheden in woningen.
- 4) Timmerwerkzaamheden aan woningen.
- 5) Mutatiewerkzaamheden opnemen en uitvoeren.

Functieomschrijving:

Veel vrijheid, nooit meer vastzitten in verkeer, een warm familiebedrijf! Ben je op zoek naar een positie als servicemonteur in de regio Eindhoven? Als je zeer sociaal bent en het fijn vindt om mensen te helpen, dan ben je perfect voor het hechte team van dit bedrijf!

*Wat staat je te wachten? Als servicemonteur bij deze organisatie is elke dag anders, met telkens een nieuwe werkomgeving in de regio. De ene dag **repareer je een deur die vastzit**, en de volgende dag werk je **aan de renovatie van een badkamer**, jij draait je hand er niet voor om! Je voert met plezier opdrachten uit voor woningcorporaties, verzekeringsmaatschappijen en vastgoedbeleggers. Wanneer je bij huurders aan het werk bent, gedraag je je als gast en werk je in hun woning alsof het je eigen huis is. Een glimlach op het gezicht van de huurder is waar je het allemaal voor doet!*

*Waar rekenen we op? Zelfstandig uitvoeren van **diverse reparatiewerkzaamheden in woningen; Timmerwerkzaamheden aan woningen verrichten; Mutatiewerkzaamheden opnemen en uitvoeren**; Samenwerken met collega's van de vestiging. Wie ben jij? Zeer sociaal, een ware duizendpoot, je houdt van variatie in je werk en bent in staat zowel zelfstandig als in teamverband te werken. Of je nu de hele dag onderweg bent of juist grotere klussen aanpakt, jij wordt er blij van. Netjes en nauwkeurig werken is voor jou vanzelfsprekend, evenals het klaarstaan voor je collega's en de bewoners. Je bent sociaal en beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden."*

In de hele vacaturetekst blijken maar 5 concrete taken te staan.

2.3 Skills in deze vacature

Bovenstaande vacature bevat wel een aantal skills die het bedrijf belangrijk vindt, namelijk:

1. Zeer sociaal zijn.
2. Fijn om mensen te helpen.
3. Telkens een nieuwe werkomgeving.
4. Je gedraagt je als gast en doet alsof het je eigen huis is.
5. Glimlach op het gezicht van de huurder brengen.
6. Zelfstandig uitvoeren werkzaamheden.
7. Samenwerken met collega's.
8. Zeer sociaal DUBBEL!
9. Zowel zelfstandig als in teamverband werken.
10. Netjes en nauwkeurig werken.
11. Klaarstaan voor je collega's en bewoners.
12. Sociaal DUBBEL
13. Uitstekende communicatieve vaardigheden bezitten.

Functieomschrijving:

*Veel vrijheid, nooit meer vastzitten in verkeer, een warm familiebedrijf! Ben je op zoek naar een positie als servicemonteur in de regio Eindhoven? Als je **zeer sociaal bent** en het **fijn vindt om mensen te helpen**, dan ben je perfect voor het hechte team van dit bedrijf!*

*Wat staat je te wachten? Als servicemonteur bij deze organisatie is elke dag anders, **met telkens een nieuwe werkomgeving** in de regio. De ene dag repareer je een deur die vastzit, en de volgende dag werk je aan de renovatie van een badkamer, jij draait je hand er niet voor om! Je voert met plezier opdrachten uit voor woningcorporaties, verzekeringsmaatschappijen en vastgoedbeleggers. **Wanneer je bij huurders aan het werk bent, gedraag je je als gast en werk je in hun woning alsof het je eigen huis is. Een glimlach op het gezicht van de huurder is waar je het allemaal voor doet!***

*Waar rekenen we op? **Zelfstandig uitvoeren** van diverse reparatiewerkzaamheden in woningen; **Timmerwerkzaamheden** aan woningen verrichten; **Mutatiewerkzaamheden** opnemen en uitvoeren; **Samenwerken met collega's** van de vestiging. **Wie ben jij? Zeer sociaal**, een **ware duizendpoot**, je houdt van variatie in je werk en bent in staat zowel **zelfstandig als in teamverband** te werken. **Of je nu de hele dag onderweg bent of juist grotere klussen aanpakt, jij wordt er blij van. Netjes en nauwkeurig werken** is voor jou vanzelfsprekend, evenals het **klaarstaan voor je collega's en de bewoners. Je bent sociaal en beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden.**"*

Je kan in deze vacature tekst zien dat er een aantal dingen dubbel of zelfs driedubbel gezegd worden

Als we deze skills terugbrengen naar meer algemene skills (SHL-competenties) dan zijn dit onder andere:

- Samenwerken en overleggen.
- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten.
- Vakdeskundigheid toepassen.
- Kwaliteit leveren.
- Formuleren en rapporteren.
- Omgaan met veranderingen.

Deze set van Skills wordt ook toegepast binnen de kwalificatiedossiers van SBB¹ en wordt ook toegepast bij het ontwikkelen van CompetentNL².

2.4 Beeldspraak in vacatures

Vaak worden er beeldspraak of uitdrukkingen gebruikt in vacatures en deze zijn niet altijd begrijpelijk voor de doelgroep van jouw vacatures. Daarnaast is het ook belangrijk om concreet te beschrijven wat je bedoelt. In onderstaande vacature staat onder andere:

1. Nooit meer vastzitten in het verkeer = hoe kan je dit garanderen?

¹ <https://www.s-bb.nl/onderwijs/kwalificatiestructuur/>

² <https://www.competentnl.nl>

2. Je draait je hand er niet voor om = mooie uitdrukking, maar begrijpt de doelgroep wat je met deze uitdrukking bedoelt en zijn de verwachtingen gelijk?
3. Gedraag je je als gast en werk je in hun woning alsof het je eigen huis is = als de werknemer thuis graag in zijn onderbroek en sloffen klust, mag dat dan nu ook?
4. Zeer sociaal = wat verstaat dit bedrijf als zeer sociaal en hoe kan de werknemer zich hierin herkennen?
5. Een ware duizendpoot = mooie uitdrukking, we weten dat de duizendpoot al een tijd niet meer beschikbaar is, maar wanneer vind je iemand een ware duizendpoot?

Functieomschrijving:

Veel vrijheid, nooit meer vastzitten in verkeer, een warm familiebedrijf! Ben je op zoek naar een positie als servicemonteur in de regio Eindhoven? Als je zeer sociaal bent en het fijn vindt om mensen te helpen, dan ben je perfect voor het hechte team van dit bedrijf!

Wat staat je te wachten? Als servicemonteur bij deze organisatie is elke dag anders, met telkens een nieuwe werkomgeving in de regio. De ene dag repareer je een deur die vastzit, en de volgende dag werk je aan de renovatie van een badkamer, jij draait je hand er niet voor om! Je voert met plezier opdrachten uit voor woningcorporaties, verzekeringsmaatschappijen en vastgoedbeleggers. Wanneer je bij huurders aan het werk bent, gedraag je je als gast en werk je in hun woning alsof het je eigen huis is. Een glimlach op het gezicht van de huurder is waar je het allemaal voor doet!

Waar rekenen we op? Zelfstandig uitvoeren van diverse reparatiewerkzaamheden in woningen; Timmerwerkzaamheden aan woningen verrichten; Mutatiewerkzaamheden opnemen en uitvoeren; Samenwerken met collega's van de vestiging. Wie ben jij? Zeer sociaal, een ware duizendpoot, je houdt van variatie in je werk en bent in staat zowel zelfstandig als in teamverband te werken. Of je nu de hele dag onderweg bent of juist grotere klussen aanpakt, jij wordt er blij van. Netjes en nauwkeurig werken is voor jou vanzelfsprekend, evenals het klaarstaan voor je collega's en de bewoners. Je bent sociaal en beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden.

2.5 Moeilijke woorden

Hoe je een vacature schrijft hangt heel erg van de doelgroep af. De vraag is dan ook of iemand altijd alle woorden en tekst in een vacature begrijpt. Beeldspraak kan al lastig zijn, maar het gebruik van moeilijke woorden of specifieke vaktermen kan een vacature ook onaantrekkelijk maken.

De moeilijke woorden of vaktermen in onderstaande vacature kunnen zijn:

- Organisatie
- Woningcorporaties, verzekeringsmaatschappijen en vastgoedbeleggers
- Mutatie
- Vestiging
- Variatie
- Vanzelfsprekend
- Sociaal
- Communicatieve

Functieomschrijving

Veel vrijheid, nooit meer vastzitten in verkeer, een warm familiebedrijf! Ben je op zoek naar een positie als servicemonteur in de regio Eindhoven? Als je zeer sociaal bent en het fijn vindt om mensen te helpen, dan ben je perfect voor het hechte team van dit bedrijf!

Wat staat je te wachten? Als servicemonteur bij deze organisatie is elke dag anders, met telkens een nieuwe werkomgeving in de regio. De ene dag repareer je een deur die vastzit, en de volgende dag werk je aan de renovatie van een badkamer, jij draait je hand er niet voor om! Je voert met plezier opdrachten uit voor woningcorporaties, verzekeringsmaatschappijen en vastgoedbeleggers. Wanneer je bij huurders aan het werk bent, gedraag je je als gast en werk je in hun woning alsof het je eigen huis is. Een glimlach op het gezicht van de huurder is waar je het allemaal voor doet!

Waar rekenen we op? Zelfstandig uitvoeren van diverse reparatiewerkzaamheden in woningen; Timmerwerkzaamheden aan woningen verrichten; Mutatiewerkzaamheden opnemen en uitvoeren; Samenwerken met collega's van de vestiging. Wie ben jij? Zeer sociaal, een ware duizendpoot, je houdt van variatie in je werk en bent in staat zowel zelfstandig als in teamverband te werken. Of je nu de hele dag onderweg bent of juist grotere klussen

aanpakt, jij wordt er blij van. Netjes en nauwkeurig werken is voor jou *vanzelfsprekend*, evenals het klaarstaan voor je collega's en de bewoners. Je bent *sociaal* en beschikt over uitstekende *communicatieve* vaardigheden.

3. Vacature herschrijven

Het is voor de doelgroep in de bouw belangrijk dat de tekst kort, krachtig en begrijpelijk is. Strooien met allerlei (vak)termen heeft niet altijd zin, omdat ze deze termen niet kennen of niet weten hoe ze deze moeten interpreteren.

Bovenstaande functieomschrijving kan teruggebracht worden naar een kortere omschrijving in B1 met daarbij een opsomming van taken en vaardigheden (skills):

Servicemonteur in regio Eindhoven

Ben je op zoek naar een baan met veel vrijheid? Kom dan werken bij ons familiebedrijf als servicemonteur in de regio Eindhoven! We zoeken iemand die graag mensen helpt om ons team te versterken.

Jouw taken zullen zijn:

- Zelfstandig uitvoeren van diverse reparatiewerkzaamheden in woningen.
- Verrichten van timmerwerkzaamheden aan woningen.
- Opnemen en uitvoeren van reparatiewerkzaamheden.

Jouw vaardigheden (skills) zijn:

- Je kunt goed omgaan met mensen.
- Je houdt van afwisseling in je werk.
- Je bent in staat zelfstandig te werken.
- Je kunt ook goed in teamverband werken.
- Je werkt netjes en nauwkeurig.
- Je bent klantvriendelijk.
- Je kan goed luisteren en een gesprek voeren met collega's en bewoners (klanten).

Als jij blij wordt van afwisseling, nauwkeurig werken en een positieve bijdrage leveren aan de organisatie, dan ben jij degene die we zoeken!

Uiteraard is bovenstaande functieomschrijving niet de volledige vacature. Uren, salaris en voorwaarden moeten ook nog opgenomen worden en is ook waar een sollicitant naar kijkt. We hebben ons in deze handleiding specifiek gericht op de functieomschrijving.

4. Taken naar Skills

De arbeidsmarkt vraagt om een andere manier van vacatures schrijven en daarmee een andere manier van mensen werven. De duizendpoot met 12 jaar werkervaring kan je niet meer vinden. Wanneer je op zoek gaat naar welke taken iemand ten minste moet kunnen en welke skills belangrijk zijn, kan je sneller een match vinden dan als je op zoek blijft gaan naar die alleskunner met ervaring.

Hoe zet je een vacaturetekst nu om naar taken en/of skills? Dat zullen we hieronder stap voor stap uitleggen.

4.1 Taken uit vacature omzetten naar taken

Wanneer je jouw eigen vacature erbij pakt start je met het in kaart brengen van de taken die jouw mensen gaan doen in de functie. Wellicht heb je al taken in jouw vacature tekst staan. De vraag is dan of deze taken duidelijk en concreet genoeg zijn omschreven? Betrek de mensen op je werkvloer hier ook bij, zij kunnen vaak in hele duidelijk taal omschrijven welke taken zij allemaal uitvoeren in hun dagelijkse werk.

Tegenwoordig zijn er ook verschillende AI-tools die je kan vragen om j een lijst concrete taken op te stellen, bijvoorbeeld: <https://chat.openai.com>. Je kan bijvoorbeeld de volgende vraag stellen:

Zet de volgende omschrijving om naar taken:

4.2 SHL-competentie koppelen aan de taak

In het Digitaal Skills Paspoort hanteren we de SHL-competenties. Deze keus is gemaakt omdat deze competenties ook gehanteerd worden in de kwalificatiedossiers, oftewel, alle mbo-opleidingen werken met deze competenties. Dit zijn in totaal 25 competenties.

De taken die jij hebt opgesteld aan de hand van je vacature kan je nu koppelen aan de juiste competentie.

Het is ook mogelijk om deze vraag aan een AI-tool te stellen. Vul de taak in en stel vervolgens onderstaande vraag:
Welke SHL-competentie hoort bij de taak:

4.3 Het kwalificatiedossier koppelen aan de taak

Op de website van de SBB (<https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>) kan je het kwalificatiedossier zoeken die bij de functie van jouw vacature hoort. Deze kan je in de zoekbalk vinden en het juiste dossier (of dossiers) komt naar voren. Selecteer dit dossier, ga naar het tabblad downloads en download het kwalificatiedossier.

Het is ook mogelijk om te vragen aan de AI-tool welk kwalificatiedossier bij de taak hoort. Het leuke hiervan is dat je dan ook een voorstel krijgt van andere kwalificatiedossiers waar dezelfde taak te vinden is, dit kan dus ook een beroep zijn uit een hele andere sector. Dit geeft jou weer inzicht in de mogelijkheden en uit welke sectoren eventuele geschikte kandidaten kunnen komen. Stel bijvoorbeeld de volgende vraag:

Welke kwalificatiedossier hoort bij de taak:

4.4 De taak, het kwalificatiedossier en het werkproces

Wanneer je het kwalificatiedossier van de SBB hebt gedownload kan je gaan kijken in welk werkproces de taak voorkomt. Werkprocessen beginnen altijd met de letter B, bijvoorbeeld B1-K1-W1: voorbereiden van de werkzaamheden.

Het is ook mogelijk om deze vraag aan een AI-tool te stellen. Nu kan je weer werkprocessen uit een andere functie of sector te zien krijgen. De vraag die je kan stellen is:

In welke werkproces van Kwalificatiedossier (titel) komt de taak (omschrijving taak) voor?

4.5 Wat kan de werknemer laten zien vanuit het praktijkdeel (arbeidsmarkt)?

Welke onderdelen uit het werkproces kan ik met bewijzen (zoals foto's, documenten) laten zien:

Het werkproces "Verzorgen van dienstverlening aan inwoners" van het Kwalificatiedossier Frontofficemedewerker omvat het bieden van ondersteuning en service aan inwoners van een organisatie. Dit werkproces richt zich op het verstrekken van informatie, advies en het beantwoorden van vragen van inwoners. Het omvat ook het verwerken van aanvragen, registraties en het afhandelen van klachten. Daarnaast kan het ook betrekking hebben op het plannen van afspraken en het onderhouden van contacten met inwoners. De frontofficemedewerker is het eerste aanspreekpunt voor inwoners en is verantwoordelijk voor het bieden van een vriendelijke en professionele dienstverlening.

4.6 Voorbeeld

Vraag 1: Zet de volgende omschrijving om naar taken: In overleg met je collega's uit het wijkteam voer je kennismakingsgesprekken met inwoners die in aanmerking komen voor ondersteuning.

1. Plan een overleg met collega's uit het wijkteam om kennismakingsgesprekken te voeren met inwoners die in aanmerking komen voor ondersteuning.
2. Voer kennismakingsgesprekken met inwoners in overleg met collega's uit het wijkteam.
3. Identificeer inwoners die in aanmerking komen voor ondersteuning.
4. Maak afspraken met inwoners voor kennismakingsgesprekken.
5. Voer kennismakingsgesprekken met inwoners om hun behoeften en ondersteuningsmogelijkheden te bespreken.
6. Documenteer relevante informatie en bevindingen uit de kennismakingsgesprekken.
7. Bied passende ondersteuning aan inwoners op basis van de resultaten van de kennismakingsgesprekken.

Vraag 2: Welke SHL-competentie hoort bij de taak: Maak afspraken met inwoners voor kennismakingsgesprek.

De SHL-competentie die bij de taak "Maak afspraken met inwoners voor kennismakingsgesprekken" hoort, is waarschijnlijk "Klantgerichtheid". Deze competentie omvat het vermogen om goed te kunnen luisteren naar de behoeften en wensen van klanten en hierop in te spelen door het maken van passende afspraken. Bij het maken van afspraken met inwoners voor kennismakingsgesprekken is het belangrijk om vriendelijk en professioneel te communiceren, geduldig te zijn en de agenda's goed te kunnen beheren.

Vraag 3: Welk kwalificatiedossier hoort bij de taak: Maak afspraken met inwoners voor kennismakingsgesprek?

Het bijbehorende kwalificatiedossier voor de taak "Maak afspraken met inwoners voor kennismakingsgesprekken" kan variëren, afhankelijk van de specifieke context of sector waarin de taak wordt uitgevoerd. In het algemeen zou een kwalificatiedossier op het gebied van klantenservice, administratie of plannen en organiseren relevant kunnen zijn. Enkele mogelijke kwalificatiedossiers die hierbij kunnen passen zijn:

- Kwalificatiedossier Frontofficemedewerker: Dit kwalificatiedossier richt zich op taken zoals klantcontact, afsprakenplanning en administratieve taken. Het kan relevant zijn als de taak gerelateerd is aan een frontofficefunctie in bijvoorbeeld een gemeentehuis of een klantenserviceafdeling.

- Kwalificatiedossier Secretarieel medewerker: Dit kwalificatiedossier richt zich op administratieve taken, zoals het plannen en organiseren van afspraken, het beheren van agenda's en het afhandelen van correspondentie. Het kan van toepassing zijn als de taak wordt uitgevoerd in een secretariële rol, bijvoorbeeld op een overheidsinstelling of bij een bedrijf.

Vraag 4: In welk werkproces van Kwalificatiedossier Frontofficemedewerker komt de taak "Maak afspraken met inwoners voor kennismakingsgesprek" in voor?

De taak "Maak afspraken met inwoners voor kennismakingsgesprek" komt voor in het werkproces "Verzorgen van dienstverlening aan inwoners" van het Kwalificatiedossier Frontofficemedewerker.

Vraag 5: Wat is de omschrijving van het werkproces: “Verzorgen van dienstverlening aan inwoners” van het Kwalificatiedossier Frontofficemedewerker?

Het werkproces “Verzorgen van dienstverlening aan inwoners” van het Kwalificatiedossier Frontofficemedewerker omvat het bieden van ondersteuning en service aan inwoners van een organisatie. Dit werkproces richt zich op het verstrekken van informatie, advies en het beantwoorden van vragen van inwoners. Het omvat ook het verwerken van aanvragen, registraties en het afhandelen van klachten. Daarnaast kan het ook betrekking hebben op het plannen van afspraken en het onderhouden van contacten met inwoners. De frontofficemedewerker is het eerste aanspreekpunt voor inwoners en is verantwoordelijk voor het bieden van een vriendelijke en professionele dienstverlening.

Vraag 6: Welke onderdelen uit het werkproces kan ik met bewijzen (zoals foto’s, documenten) laten zien:

Het werkproces “Verzorgen van dienstverlening aan inwoners” van het Kwalificatiedossier Frontofficemedewerker omvat het bieden van ondersteuning en service aan inwoners van een organisatie. Dit werkproces richt zich op het verstrekken van informatie, advies en het beantwoorden van vragen van inwoners. Het omvat ook het verwerken van aanvragen, registraties en het afhandelen van klachten. Daarnaast kan het ook betrekking hebben op het plannen van afspraken en het onderhouden van contacten met inwoners. De frontofficemedewerker is het eerste aanspreekpunt voor inwoners en is verantwoordelijk voor het bieden van een vriendelijke en professionele dienstverlening.

Enkele onderdelen uit het werkproces “Verzorgen van dienstverlening aan inwoners” waarbij je bewijzen zoals foto’s en documenten kunt laten zien, zijn:

1. Het verstrekken van informatie en advies: Je kunt foto’s laten zien van informatiemateriaal dat je aan inwoners hebt gegeven, zoals brochures of flyers. Ook kun je documenten laten zien waarin je antwoorden op vragen van inwoners hebt vastgelegd.
2. Het verwerken van aanvragen en registraties: Je kunt foto’s laten zien van de ingevulde aanvraagformulieren of de registratiesystemen die je hebt gebruikt. Ook kun je documenten laten zien waarin je de verwerkte aanvragen en registraties hebt gedocumenteerd.
3. Het afhandelen van klachten: Je kunt foto’s laten zien van klachtenformulieren die je hebt ontvangen en verwerkt. Ook kun je documenten laten zien waarin je de klachten hebt geregistreerd en de afhandeling hebt vastgelegd.
4. Het plannen van afspraken: Je kunt foto’s laten zien van de agenda’s of planningssoftware die je hebt gebruikt om afspraken met inwoners te maken. Ook kun je documenten laten zien waarin je de afspraken hebt vastgelegd en gecommuniceerd.
5. Het onderhouden van contacten met inwoners: Je kunt foto’s laten zien van bijvoorbeeld evenementen of bijeenkomsten waarbij je in contact bent geweest met inwoners. Ook kun je documenten laten zien waarin je de communicatie met inwoners hebt vastgelegd, zoals e-mails of gespreksverslagen.

Het is belangrijk om de privacy van inwoners te respecteren en ervoor te zorgen dat de foto’s en documenten alleen relevante informatie tonen zonder persoonlijke gegevens prijs te geven.

5. CompetentNL

Bron: <https://www.competentnl.nl>

CompetentNL is het informatiefundament voor beroepskeuze en loopbaanontwikkeling op basis van skills. De arbeidsmarkt verandert snel. Diploma's en cv's zoals we die nu kennen laten daardoor niet altijd meer goed zien wat iemand precies weet of kan. Of voor welk werk iemand geschikt is. Om dit wél te kunnen zien, is een betere beschrijving nodig van de kennis, vaardigheden en competenties van mensen die werken en leren. Die kennis, vaardigheden en competenties noemen we ook wel 'skills'.

CompetentNL is een landelijke standaard voor het beschrijven van skills. CompetentNL beschrijft deze skills zo precies mogelijk. Dat is nodig voor het maken van goede skills-omschrijvingen in vacatures, profielen, opleidingen en cursussen. Daarmee helpen we werkgevers, werkenden, werkzoekenden, bemiddelaars en professionals op de arbeidsmarkt en in het onderwijs.

We noemen CompetentNL ook wel een 'skillstaal': een taal om te begrijpen over welke skills je het hebt. Deze taal helpt de aansluiting tussen de arbeidsmarkt en het (beroeps)onderwijs verder te verbeteren.

Op dit moment (2023-2024) lopen een aantal pilots, samen met een feedbackgroep. De resultaten van pilots worden medio 2024 gepubliceerd. Meer informatie: <https://www.competentnl.nl>

6. Aan de slag als HR: stappenplan

Het maken van een nieuwe vacaturetekst doe je niet alleen achter je bureau, maar samen met je collega's. Wie zoek je en welke taken gaat hij/zij uitvoeren. Moet je alle taken direct kunnen of kan je dit ook laten samenvallen met het inwerkprogramma? Wie is in het begin, maar ook daarna het aanspreekpunt? Het lijkt allemaal tijd te kosten, maar aandacht gaat ook wat opleveren in de toekomst.

6.1 Waar ga je beginnen?

Dit is voor ieder bedrijf anders. De vraag is wat heb je al gedaan en is er een overzicht van jullie werkzaamheden en taken? Dit kan zijn een overzicht van jullie projecten of een competentiematrix.

Dit kan ook een moment zijn om samen aan de slag te gaan. Wat wil het MT weten en wat heb je nodig om samen met werknemers aan de slag te gaan? Heeft het bedrijf een visie en doelstellingen? Weet je al wat jullie de komende 5 jaar willen gaan doen en wat daarvoor nodig is? Of wil je graag gewoon beginnen.....

Als voorbeeld hebben een bouwbedrijf wat naast nieuwbouwprojecten ook werkzaamheden uitvoert voor corporaties. Want we hebben de komende periode veel werk aan de energietransitie.

Nu hebben we twee delen: het onderwijs en de arbeidsmarkt. Binnen het Digitaal Skills Paspoort (DSP) hebben de arbeidsmarkt en het onderwijs een duidelijk link met elkaar. We hebben te maken met een krapte op de arbeidsmarkt en meer toekomstbestendigheid door (in)formeel leren en ontwikkelen. Daarnaast willen we zoveel mogelijk aansluiten op de 'Skillstaal' om beter op elkaar aan te sluiten.

De eerste vragen zijn:

- Is er binnen het bedrijf een omschrijving van de functie?
- Zijn de taken bekend?
- Wie zou binnen het bedrijf de nieuwe collega kunnen helpen en/of begeleiden?
- Welke taken wil je als HR zelf uitvoeren en waarom?

Wat zijn de taken van de timmerman?

Voorbeeld:

- Uitvoeren van werkzaamheden aan gebouwen en woningen, met nadruk op nieuwbouw en verbouwingen.
- Voorbereiden van werkzaamheden, inclusief het plannen en verzamelen van benodigde materialen.
- (Zelfstandig) uitvoeren van timmerwerkzaamheden en toepassen van brede vakkennis op het gebied en het uitvoeren van:
 - Maatvoering
 - Funderingen
 - Wanden
 - Vloeren
 - Dakwerk
 - Prefab-elementen
 - Herstelwerkzaamheden
- Bewust zijn van en rekening houden met:
 - De werkzaamheden van andere collega's
 - Veiligheidsvoorschriften
 - Milieubewust werken
- Inrichten en opruimen van de werkplek

Wat zijn de taken van de servicemedewerker?

Voorbeeld:

- Uitvoeren van werkzaamheden aan gebouwen en woningen, met nadruk op onderhoud.
- Opsporen en oplossen van elektronische en bouwkundige gebreken.
- Voorbereiden van (onderhouds) werkzaamheden, inclusief het plannen en verzamelen van benodigde materialen.
- Zelfstandig uitvoeren van eenvoudige onderhoudswerkzaamheden en toepassen van brede vakkennis op het gebied en het uitvoeren van:
 - Elektronische en werktuigkundige installaties
 - Tegelwerk
 - Metselwerk
 - Stuc- en schilderwerk
 - Houtbewerking
- Zorgen voor het goed functioneren van elektronische en werktuigkundige installaties.
- Bewust zijn van en rekening houden met de omgeving
 - Inclusief bewoners en (hotel)gasten
 - De werkzaamheden van andere collega's
 - Veiligheidsvoorschriften
 - Milieubewust werken
- Inrichten en opruimen van de werkplek.

Op de website van de SBB vind je ook de beroepsbeschrijving. Kijk daarom even welke benaming het onderwijs aan het beroep geeft. Bijvoorbeeld, een allround timmerman is niet hetzelfde als een servicemedewerker of een allround vakman Onderhoud & Klusbedrijf.

Overzicht voor voorbeelden:

Benaming	Link (kijk bij downloads)	Beschrijving van het beroep	Werkprocessen
Allround timmerman Crebocode: 25828 Niveau 3	https://ap.lc/KHtZw	De allround timmerman voert zelfstandig gangbare en complexe timmerwerkzaamheden uit. Hij werkt aan daken, stelt prefab-elementen en maakt betonfunderingen. Hij monteert en hangt deuren en ramen af en voert herstelwerkzaamheden uit. De allround timmerman werkt in een ploeg en is verantwoordelijk voor een afgebakend takenpakket binnen zijn ploeg. De allround timmerman heeft een goed ruimtelijk inzicht. Hij kan tekeningen en bestekken lezen en vertaalt deze naar de praktijk. Hij heeft materialen- en gereedschapskennis en voert handmatige en machinale werkzaamheden uit. De allround timmerman werkt planmatig en kan nauwkeurig maatvoeren. Hij werkt zowel binnen als buiten in de nieuwbouw, de restauratie en het onderhoud. De allround timmerman werkt volgens de	<ul style="list-style-type: none"> • Bewerkt bouwmaterialen • Monteert producten en onderdelen (afbouw) • Plaatst prefab elementen (ruwbouw) • Richt werkplek in • Ruimt werkplek op • Stelt hulp- en/of ondersteuningsconstructies • Verwijdert constructiedelen • Zet bouwwerk uit en controleert maatvoering • Bewaakt kwaliteit en controleert op naleving van voorschriften • Bewaakt voortgang • Overlegt en stemt af met derden • Rapporteert aan leidinggevende • Verdeelt werkzaamheden en begeleidt collega's

		veiligheidsvoorschriften en is milieubewust.	
<p>Servicemedewerker gebouwen Crebocode: 25792 Niveau 2</p>	<p>https://ap.lc/OzFIX</p>	<p>De beginnend beroepsbeoefenaar verricht (onderhouds) werkzaamheden aan gebouwen en woningen. Hij spoort elektronische en bouwkundige gebreken op. Hij bereidt (onderhouds) werkzaamheden voor en voert zelfstandig eenvoudige onderhoudswerkzaamheden. Zijn vakkennis is breed. Hij houdt zich bezig met elektronische en werktuigkundige installaties, maar voert ook tegelwerk, metselwerk, stuc- en schilderwerk en houtbewerkingswerkzaamheden uit. De beginnend beroepsbeoefenaar houdt rekening met zijn omgeving zoals bewoners en (hotel)gasten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opnemen situatie ter plaatse • Voorbereiden van opnamewerkzaamheden • Afronden van (onderhouds)werkzaamheden aan technische installaties, gebouw(onder)delen en omgeving • Geschikt maken gebouw(onder)deel voor uit te voeren werk • Opsporen van elektrotechnische en werktuigkundige storingen en bouwkundige gebreken • Verhelpen van bouwkundige gebreken • Verhelpen van elektrotechnische en werktuigkundige storingen • Verrichten van modificaties aan elektrotechnische en werktuigkundige installaties • Verrichten van modificaties aan gebouw, interieur en terrein • Verrichten van preventief onderhoud aan elektrotechnische en werktuigkundige installatie • Verrichten van preventief onderhoud aan gebouw, interieur en terrein • Voorbereiden van (onderhouds)werkzaamheden aan technische installaties, gebouw(onder)delen en omgeving
<p>Allround vakman Onderhoud & Klusbedrijf Crebocode: 25791 Niveau 3</p>	<p>https://ap.lc/zozub</p>	<p>De beginnend beroepsbeoefenaar organiseert de werkzaamheden in een klusproject en geeft leiding aan een klein team. Hij werkt op verschillende locaties en is in dienst van een vastgoedbedrijf of werkzaam als zelfstandige. Hij kent het team goed en weet precies wie hij waarvoor kan inzetten. Hij heeft overzicht over het hele project en plant vooraf de werkzaamheden. Hij heeft technisch inzicht, kan goed</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opnemen situatie ter plaatse • Voorbereiden van opnamewerkzaamheden • Afronden van (onderhouds)werkzaamheden aan technische installaties, gebouw(onder)delen en omgeving • Geschikt maken gebouw(onder)deel voor uit te voeren werk • Opsporen van elektrotechnische en

		<p>samenwerken, neemt initiatief en lost waar mogelijk problemen op. De beginnend beroepsbeoefenaar werkt zelfstandig aan zijn eigen taken en is verantwoordelijk voor een goede uitvoering. Hij draagt gedeelde verantwoordelijkheid voor het werk dat zijn team levert. Hij houdt op afstand contact met zijn leidinggevende.</p>	<p>werktuigkundige storingen en bouwkundige gebreken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verhelpen van bouwkundige gebreken • Verhelpen van elektrotechnische en werktuigkundige storingen • Verrichten van modificaties aan elektrotechnische en werktuigkundige installaties • Verrichten van modificaties aan gebouw, interieur en terrein • Verrichten van preventief onderhoud aan elektrotechnische en werktuigkundige installatie • Verrichten van preventief onderhoud aan gebouw, interieur en terrein • Voorbereiden van (onderhouds)werkzaamheden aan technische installaties, gebouw(onder)delen en omgeving • Afronden van werkzaamheden • Bewaken van voortgang en kwaliteit werkzaamheden • Inplannen van uit te voeren werk • Organiseren materialen en middelen
--	--	---	--

6.2 De taken koppelen aan Skills

Wat zijn Skills en welke informatie kan je hieruit halen? Misschien wel belangrijker: waar ben je op zoek naar?

Tijdens de Proof of Concept (PoC) is vastgesteld dat de vaardigheden (Skills) een cruciale rol spelen op het macroniveau in relatie tot zowel taken als de context. De PoC heeft aangetoond dat de Skills op dit niveau van groot belang zijn voor het begrijpen en uitvoeren van taken binnen de specifieke context van de situatie.

Wanneer we echter overgaan tot het implementeren van badges, verschuift de focus. Hier zijn niet alleen de taken en de context van belang, maar ook de specifieke handelingen die worden uitgevoerd. Het benadrukt de nauwkeurige analyse van de acties die plaatsvinden tijdens bepaalde taken. Deze benadering erkent dat handelingen op zichzelf vaak specifiek zijn en meerdere vaardigheden kunnen omvatten.

Belangrijk om op te merken is dat handelingen niet alleen afhankelijk zijn van individuele vaardigheden, maar dat ze een verzameling van Skills weerspiegelen. Dit betekent dat een enkele handeling vaak verschillende vaardigheden kan omvatten, en de beoordeling van handelingen kan slechts een beperkt deel van de totale vaardigheden laten zien in vergelijking met het niveau van taken en hun samenhang met de bredere context.

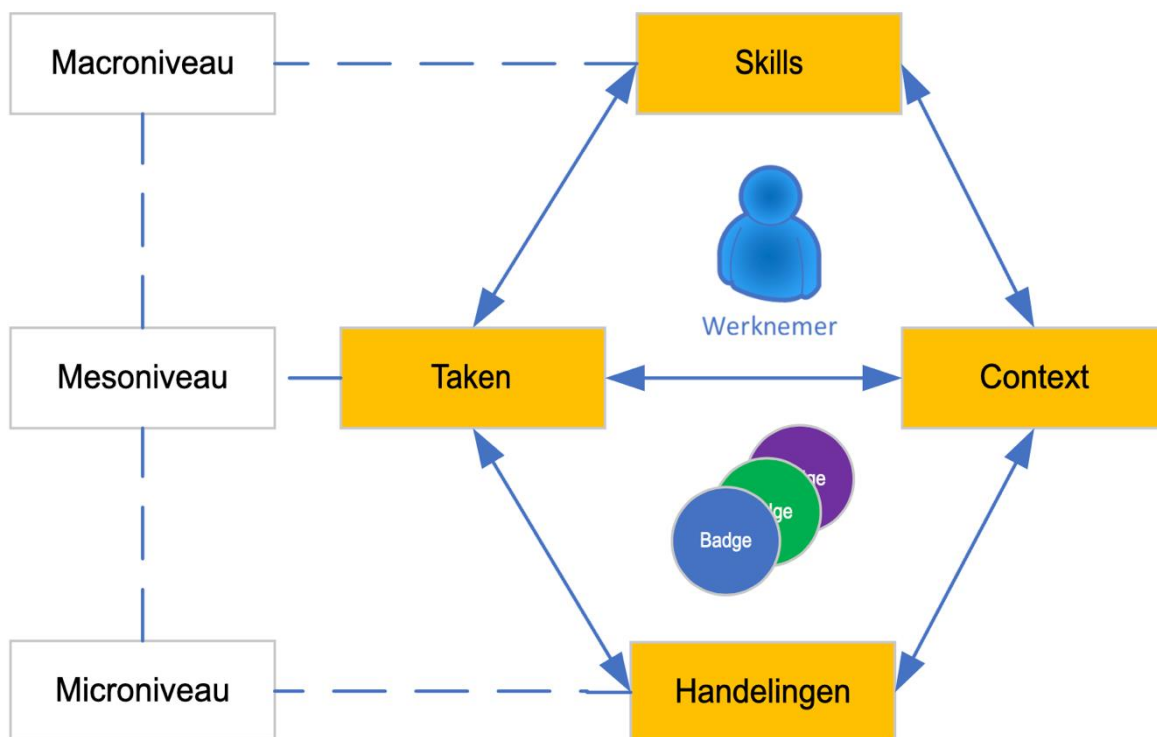


Fig. 1

Skills Ruit

Dit inzicht benadrukt de complexiteit van het in kaart brengen en beoordelen van vaardigheden op verschillende niveaus en het belang van een holistische benadering bij het ontwikkelen en toekennen van badges in relatie tot taken, context en handelingen.

Figuur 1 bestaat uit twee driehoeken, die samen een holistisch beeld schetsen van de relatie tussen Skills, taken, context en handelingen binnen de werkomgeving van een werknemer.

Driehoek 1: de bovenkant van de afbeelding vertegenwoordigt het macroniveau van de professionele ontwikkeling van een werknemer. In deze driehoek staan drie essentiële elementen centraal: vaardigheden (Skills), taken en de context waarin deze plaatsvinden. Hiermee wordt benadrukt dat de vaardigheden van een werknemer niet geïsoleerd bestaan, maar sterk verbonden zijn met de taken die worden uitgevoerd en de specifieke context waarin deze taken plaatsvinden.

Driehoek 2: de onderkant van de afbeelding legt de focus op een meer gedetailleerd niveau. Hierin staan taken, context en handelingen centraal in relatie tot badges. Dit geeft aan dat bij het toekennen van badges, de nadruk niet alleen ligt op de algemene vaardigheden of taken, maar ook op de specifieke handelingen die worden uitgevoerd binnen een bepaalde context. De badges zijn dus gekoppeld aan gedetailleerde acties die een werknemer onderneemt in het uitvoeren van taken binnen een specifieke context. Deze driehoek benadrukt de behoefte aan een fijnmazige beoordeling van handelingen en het belang van contextuele relevantie bij het identificeren en erkennen van prestaties.

Samengevoegd geven deze twee driehoeken een gelaagd inzicht in de complexiteit van professionele ontwikkeling, waarbij de relatie tussen vaardigheden, taken, context en handelingen wordt benadrukt op zowel een macro- als een meer gedetailleerd niveau.

We denken dat voor een bedrijf de taken en het overzicht van de (open) badges de eerste stap is richting een Skills Based Arbeidsmarkt.

Een voorbeeld van de Roadmap Betonboorder (met daarin de (open) badges) ziet er als volgt uit:

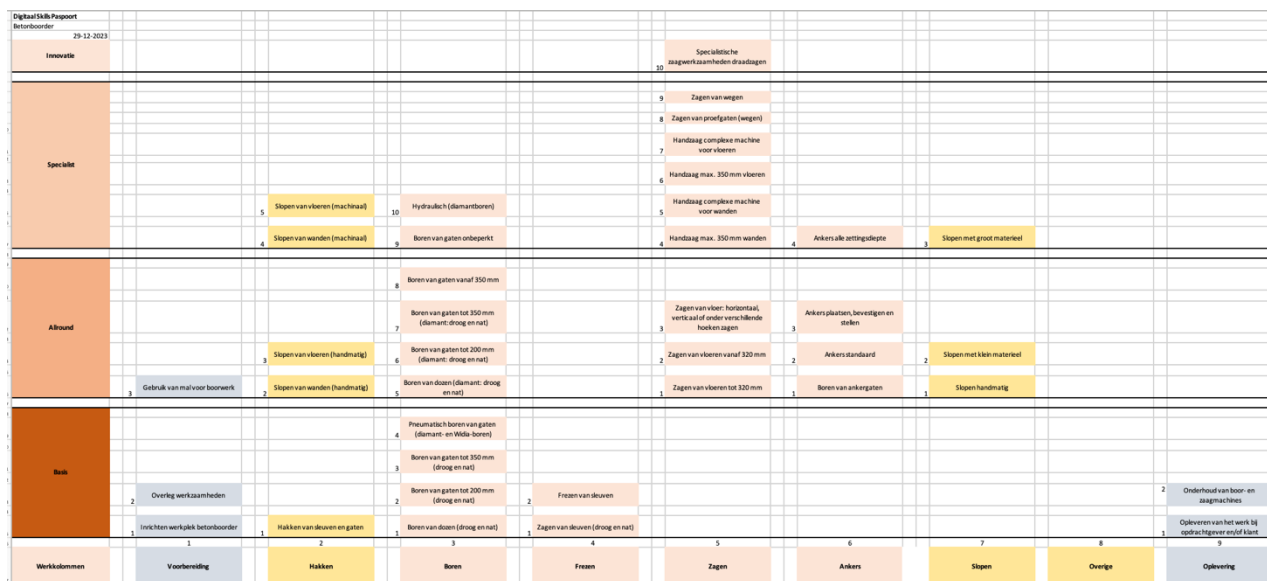


Fig. 2 Voorbeeld Roadmap van de Betonboorder

6.3 Het maken van de vacature tekst

Nu we weten wat we nodig hebben en zoeken, gaan we naar de volgende stap: de vacature tekst. De vraag is wat wil je daar allemaal inzetten? Wat zou jij willen weten van het bedrijf als de taken je aanspreken?

Welke informatie staat al online over het bedrijf? Wij denken dat het kort en kracht moet zijn en geen drempels moet opwerpen. Naast de taken is het ook belangrijk om de voorwaarden erbij te zetten, maar wel realistisch. Een vakman zal vaak niet hybride kunnen werken.

6.4 Aangenomen en de volgende stap

De nieuwe collega komt over een aantal dagen en dan is een inwerkprogramma een mooie stap. Wil je meer inspiratie, luister dan naar:

- <https://app.springcast.fm/17987/487-is-ontwikkeling-een-menselijke-behoefte>
- <https://podcasts.apple.com/nl/podcast/people-power-podcast-over-kracht-van-mensen-in-organisaties/id1143830823?i=1000636705537>

Of neem contact op met de accountmanager van het DSP: dsp@voalndis.nl

Als werkgever kan je gebruik maken van de regeling in cao Bouw & infra: 10.16.6 Digitale vaardigheden.

6.5 Het inzetten van het Digitaal Skills Paspoort

Binnen het Digitaal Skills Paspoort hebben we 132 functieomschrijvingen. De functieomschrijving kan door de werknemer en door de werkgever worden ingevuld om de dialoog te starten. Het nemen van de eigen regie binnen de ontwikkeling is de bodem voor een gezonde leercultuur van het bedrijf. Dit doen werkgever/HR en de werknemer samen. Met de functieomschrijving meet je samen op feiten zoals zelfstandigheid en ervaring. Een logische vervolgstap daarna is het invullen van een Persoonlijks Opleidingsplan (POP) De voordelen van deze manier van werken zijn:

- In kaart brengen van de doorgroeimogelijkheden in de functie binnen een bedrijf. Zo maak je een eerste aanzet tot het verzamelen van bewijzen voor erkenning en waardering.

- Aanzet maken tot het samen opstellen van een ontwikkelplan bij de opleider of binnen het bedrijf.
- Preventie, zorgen dat je werknemer een back up plan heeft en deze snel kan maken.
- Het geeft werkgever/HR een beeld: Wat kan de werknemer? Waar zou ik als werkgever op termijn naar toe willen? Welk gat ontstaat er m.b.t. kennis als er een specifieke werknemer met pensioen gaat?

Er zijn op dit moment twee manieren om aan de slag te gaan met het DSP:

- Aanmelding van een werknemer via de website:
<https://techniekgebouwdeomgeving.skillspas.nl/aanmelden>
- Aanmelding via de accountmanager van Vollandis: stuur een mail naar: dsp@vollandis.nl

6.6 De Skills matrix voor HR

We zijn bezig met het ontwikkelen van een Skills matrix voor HR. We hebben op dit moment alleen de demoversie, maar we verwachten medio 2024 de realtime resultaten te kunnen laten zien. Voor meer informatie: [DSP voor werkgevers - Vollandis](#) of stuur een mail naar: dsp@vollandis.nl