

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Dispatcher goederenvervoer (m/v)

1. GLOBAAL

1.1 Titel

'Dispatcher goederenvervoer (m/v)'

Deze benaming wordt gebruikt in de Competent-fiche (N420301) die een clusterfiche is voor de beroepen *'dispatcher goederenvervoer over de weg'*.

1.2 Definitie

*'Het coördineren en organiseren van diverse activiteiten m.b.t. het goederentransport en het bewaken van de reglementeringen rond veiligheid, milieu en kwaliteit **teneinde** te verzekeren dat (een deel van) de transportwerkzaamheden van een bedrijfssite voor goederenvervoer over de weg adequaat verloopt.'*

Extra uitleg mogelijk

De dispatcher maakt een planning op om de verschillende opdrachten te verdelen over de beschikbare chauffeurs en vrachtwagens/trailers. In de loop van de dag past hij de planning aan waar nodig. De dispatcher staat in voor het doorgeven van de planning en de benodigde documenten aan de chauffeurs en het magazijn. Hij volgt daarnaast het transport op en zorgt voor de praktische afspraken met de klant.

1.3 Sectoren

Transport en logistiek

1.4 Betrokken arbeidsmarktactoren bij de totstandkoming van het dossier

Logos (vormingsfonds PC 226)
mevr. Greet Adriaenssen; dhr. Siegfried Desmalines
Brouwersvliet 33, bus 7
2000 ANTWERPEN
greet.adriaenssen@logosinform.be

Op 5/12/2011 werd het BKD goedgekeurd door de Raad van Bestuur van Logos.

- Voor het bepalen van de descriptorelementen (groepsproces) werkten volgende firma's mee:
 - o Firma DSV Road NV: Mevr. Linda da Silva (linda.dasilva@be.dsv.com)
 - o Firma Gheeraert Transport: Dhr. Peter Gheeraert (peter.gheeraert@gheeraert.be)
 - o Firma GLS Belgium: Dhr. Sven Nys (sven.nys@gls-belgium.com)
 - o Firma ECS: Dhr. Ron Simpelaar (arthur.koutstaal@ecs.be)
- Voor het bepalen van de descriptorelementen (schriftelijk) werkten volgende firma's mee:
 - o Firma Gondrand: Mevr. Lisa Merckx (lisa.merckx@gondrand.be)
 - o Firma Trafuco: Dhr. Michel Van Overtveldt (Michel.Vanoverveldt@trafuco.be)
- Voor het aantonen van de arbeidsmarktrelevantie werkte volgende organisatie mee:
 - o VDAB: Mevr. Ann Van Buggenhout (ann.vanbuggenhout@vdab.be)
- Overige betrokken organisaties:
 - o Agoria/INOM: dossier overgemaakt aan Agoria: Mevr. Goedele Hufkens, Adviseur vorming, opleiding & tewerkstelling (AGORIA Antwerpen-Limburg, Filip Williotstraat 9, 2600 Berchem-Antwerpen, goedele.hufkens@agoria.be). Het dossier is door hen bekeken. Ze wensen niets te wijzigen. Het dossier hoeft ook niet voor hun Raad van Bestuur te komen.
 - o Het dossier werd nagekeken door Syntra Vlaanderen: Willy Vranckx, Pedagogisch adviseur, Kanselarijstraat 19, 1000 Brussel, willy.vranckx@syntravlaanderen.be
 - o Vooruitzenden werd op de hoogste gesteld van de inhoud van het dossier.

1.5 Referentiekader

1.5.1 Gehanteerde BCP-en/referentiekaders

Dit dossier steunt op volgende informatiebronnen:

- Competentfiche: N420301 Dispatcher goederenvervoer over de weg (m/v)

1.5.2 Relatie BKD met BCP-en/alternatieve referentiekaders

Alle basisactiviteiten van de Competentfiche N420301 werden geselecteerd.

2. COMPETENTIES

2.1 Competenties

2.1.1 Opsomming competenties

BASISACTIVITEITEN

- Organiseert de behandeling van de bestellingen voor goederenvervoer over de weg volgens de opdrachten van de klanten (*Id 27555*)

- Gebruikt professionele software voor een bedrijf voor wegtransport (TMS- Transport Management System)
 - Gebruikt software voor de uitwisseling van computergegenereerde gegevens (EDI – Electronic Data Interchange)
 - Voert de gegevens van de vervoersopdracht in een softwareprogramma in
 - Raadpleegt de interne en externe informatiebronnen om de opdracht te plannen en te organiseren
 - Houdt bij het organiseren van de opdrachten zo veel mogelijk rekening met de wensen van de klant
 - Kiest een vrachtwagen/trailer in functie van de eigenschappen van de goederen en van de los- en laadmogelijkheden van de klant
 - Stelt laad- en leveringsschema's op in functie van de afgesproken prioriteiten
 - Geeft tijdig de planning door aan het magazijn
- Stelt het dossier voor het wegvoeren samen en bezorgt de documenten aan de klanten, chauffeurs, ... (*Id 26107*)
- Controleert of de chauffeur en de vrachtwagen/trailer voorzien zijn van de nodige attesten en voldoen aan de op het transport toepasselijke wet- en regelgeving
 - Houdt rekening met de regelgeving en omstandigheden van de landen/regio's waarbinnen de opdracht uitgevoerd wordt
 - Controleert of de documenten die noodzakelijk zijn voor de opdracht aanwezig zijn en geen fouten bevatten
- Organiseert en plant de route van de chauffeurs (*Id 16345*)
- Gebruikt professionele software voor een bedrijf voor wegtransport (TMS- Transport Management System)
 - Gebruikt navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, VHF, radar, wegenkaarten, ...)
 - Gebruikt software voor de uitwisseling van computergegenereerde gegevens (EDI – Electronic Data Interchange)
 - Verdeelt de opdrachten over de beschikbare vrachtwagens (heen- en terugvracht)
 - Schat de tijd in die elk transport in beslag neemt rekening houdend met de transportgeografie en de los- en laadtijden van de klant
 - Zorgt ervoor dat de chauffeur zo weinig mogelijk lege kilometers rijdt
 - Groepeert indien mogelijk verschillende zendingen voor één klant of regio
 - Past de planning aan bij wijzigende omstandigheden, rekening houdend met de afgesproken prioriteiten
 - Houdt indien nodig rekening met de vergunningen van de chauffeur of onderaannemer
- Stelt de dagplanning van de chauffeurs op en werkt bij (*Id 10134*)
- Gebruikt professionele software voor een bedrijf voor wegtransport (TMS- Transport Management System)
 - Gebruikt software voor de uitwisseling van computergegenereerde gegevens (EDI – Electronic Data Interchange)
 - Voert de planning in het hiervoor ontwikkelde softwarepakket in
 - Wijst opdrachten toe aan chauffeurs binnen hun regio
 - Schat de tijd in die elk transport in beslag neemt rekening houdend met de transportgeografie en de los- en laadtijden van de klant
 - Communiqueert met de onderaannemers, chauffeurs en opdrachtgever
 - Past de planning aan bij wijzigende omstandigheden, rekening houdend met de afgesproken prioriteiten
 - Houdt rekening met de regelgeving en omstandigheden van de landen/regio's waarbinnen de opdracht uitgevoerd wordt.

- Houdt indien nodig rekening met de vergunningen van de chauffeur of onderaannemer
 - Zorgt ervoor dat de chauffeur zo weinig mogelijk lege kilometers rijdt
- Volgt de uitvoering van het transport op, controleert, identificeert gebreken en stuurt bij (*Id 17561*)
 - Gebruikt professionele software voor een bedrijf voor wegtransport (TMS- Transport Management System)
 - Gebruikt navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, VHF, radar, wegenkaarten, ...)
 - Gebruikt software voor de uitwisseling van computergegenereerde gegevens (EDI - Electronic Data Interchange)
 - Licht de technische dienst in bij problemen met de vrachtwagen, zowel op het bedrijf als onderweg
 - Volgt de locatie van de chauffeurs op
 - Houdt de klant op de hoogte van het transport
- Biedt technische ondersteuning aan de chauffeurs (wijziging van reisweg, reistijd,...) in geval panne, ongeval,... (*Id 23119*)
 - Gebruikt professionele software voor een bedrijf voor wegtransport (TMS- Transport Management System)
 - Gebruikt navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, VHF, radar, wegenkaarten, ...)
 - Gebruikt software voor de uitwisseling van computergegenereerde gegevens (EDI – Electronic Data Interchange)
 - Communiqueert met de onderaannemers, chauffeurs en opdrachtgever
 - Contacteert indien nodig de hulpdiensten
- Vult de opvolgdocumenten van de activiteiten in en stelt afwijkingen vast (*Id 17299*)
 - Gebruikt professionele software voor een bedrijf voor wegtransport (TMS- Transport Management System)
 - Gebruikt software voor de uitwisseling van computergegenereerde gegevens (EDI – Electronic Data Interchange)
 - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
 - Wisselt informatie uit met interne en externe diensten
- Volgt de activiteiten van het personeel op en kijkt na (rijtijden, geldigheid van attesten,...) (*Id 17593*)
 - Gebruikt professionele software voor een bedrijf voor wegtransport (TMS - Transport Management System)
 - Gebruikt navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, VHF, radar, wegenkaarten, ...)
 - Gebruikt software voor de uitwisseling van computergegenereerde gegevens (EDI – Electronic Data Interchange)
 - Voert de planning met betrekking tot de vrije dagen en afwezigheden van het personeel uit
 - Volgt de incidenten per chauffeur op

2.1.2 Beschrijving competenties/activiteiten a.d.h.v. de descriptorelementen

2.1.2.1 KENNIS

- Basiskennis Duits, Engels, Frans
- Kennis van courante software (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Kennis en toepassing van navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, VHF, radar, wegenkaarten, ...)

- Kennis en toepassing van professionele software voor wegtransport (Transport Management Systeem) voor de uitwisseling van computergegegenerateerde gegevens (EDI - Electronic Data Interchange)
- Kennis van het gebruik van de informatie- en communicatietechnologieën (internet, e-mail, ...)
- Kennis van de reglementering voor het goederentransport en wegtransport (zoals rij- en rusttijden)
- Kennis van de organisatie van de nationale en internationale transportketen
- Kennis van transportgeografie (wegennet, zee-, vlieg-, en binnenvaartroutes,...)
- Kennis van de voor het transport noodzakelijke douane-vergunningen (nationaal-vervoer, communautair vervoer, extra-communautair vervoer)
- Kennis van samenladingsvoorschriften
- Kennis van het gebruik en de toepassing van alle relevante documenten (los- en laadlijsten, vrachtbrieven, exportdocumenten, ADR-goederen, ...)
- Kennis van technieken voor tariefberekening
- Kennis van technieken voor het leiden van een team
- Kennis van planningstechnieken

2.1.2.2 VAARDIGHEDEN

Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen controleren of de chauffeur en de vrachtwagen/trailer voorzien zijn van de nodige attesten en dat deze geen fouten bevatten, of deze correct ingevuld zijn en of ze voldoen aan de op het transport toepasselijke wet- en regelgeving.
- Het kunnen gericht communiceren met de onderaannemers, klanten, chauffeurs, opdrachtgever en indien nodig met de technische dienst en de hulpdiensten.
- Het kunnen opvolgen van de incidenten per chauffeur.
- In een begrijpbare en aangepaste taal communiceren met onderaannemers, chauffeurs en opdrachtgevers.
- Ervoor zorgen dat de noodzakelijke documenten, attesten en vergunningen aanwezig zijn en correct ingevuld zijn in functie van het verloop van het transport.

Probleemoplossende vaardigheden

- Het omgaan met en gepast reageren op diverse problemen bij het plannen en de uitvoering van het transport (bijvoorbeeld medisch, technisch, ...).
- Het kunnen plannen, organiseren en uitvoeren van de opdracht (opstellen van laad- en leveringsschema's) door het raadplegen van interne en externe informatiebronnen, door het rekening houden met de wensen van de klant, door het rekening houden met de vrije dagen en afwezigheden van het personeel en door het kiezen van een vrachtwagen/trailer in functie van de eigenschappen van de goederen en van de los en laadmogelijkheden van de klant.
- Het kunnen aan aanpassen van de planning aan wijzigende omstandigheden, rekening houdend met de afgesproken prioriteiten en de opvolging van de locatie van de chauffeurs.
- Het kunnen verdelen van de opdracht over de beschikbare vrachtwagen rekening houdend met de tijd die elk transport in beslag neemt rekening houdend met de transportgeografie en de los- en laadtijden van de klant zodat de chauffeur zo weinig mogelijk lege kilometers rijdt.

Motorische vaardigheden

Louter motorische vaardigheden komen niet voor.

2.1.2.3 CONTEXT

Omgevingscontext

- Het rekening houden met de vergunningen van de chauffeurs of onderaannemer, met de wisselende regelgeving en omstandigheden van de landen/regio's waarbinnen de opdracht uitgevoerd wordt, met de transportgeografie en de los- en laadtijden van de klant.
- Het opvolgen van meerdere elementen tegelijkertijd.

Handelingscontext

- Het organiseren van opdrachten/inplannen van zendingen, rekening houdend met het kosten-/tijd-efficiëntie principe en de dienstverlening (o.a. de wensen van klanten).
- Voor dit beroep/kwalificatieniveau quasi niet van toepassing

2.1.2.4 AUTONOMIE

- Is zelfstandig in het kiezen van vrachtwagens/trailers in functie van de eigenschappen van de goederen en van de los- en laadmogelijkheden van de klant, in het opstellen en aanpassen van laad- en leveringsschema's maar wel in functie van de afgesproken prioriteiten, in het opstellen en bijwerken van de dagplanning van de chauffeurs, in het samenstellen van het dossier voor wegvervoer, in het organiseren van de routes, in het opvolgen en controleren van de uitvoering van het transport en het oplossen van (normale) problemen.
- Is gebonden aan interne afspraken en de reglementering bij het opvolgen en nakijken van de activiteiten van het personeel (bijvoorbeeld rijtijden), het invullen van opvolgdocumenten.

2.1.2.5 VERANTWOORDELIJKHEID

- De organisatie van de behandeling van de bestellingen voor goederenvervoer over de weg volgens de opdrachten van de klanten.
- Het samenstellen van het dossier voor het wegvervoer en het bezorgen van de documenten aan de klanten, chauffeurs, ...
- De organisatie en planning van de routes van de chauffeurs
- Het opstellen en bijwerken van de dagplanning van de chauffeurs
- De opvolging en controle van de uitvoering van het transport en de identificatie en bijsturing van gebreken
- Het bieden van technische ondersteuning aan de chauffeurs (wijziging van reisweg, reistijd, ...) in geval van panne, ongeval, ...
- Het invullen van de opvolgdocumenten van de activiteiten en de vaststelling van afwijkingen
- Het opvolgen en nakijken van de activiteiten van het personeel (rijtijden, geldigheid van de attesten, ...)

2.1.2 Vereiste attesten

Geen attesten vereist.

3. ARBEIDSMARKTRELEVANTIE/MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE

3.1 Tewerkstelling

- *In het SERV-profiel zijn volgende tewerkstellingsgegevens te vinden:*

De sector van de internationale handel is voornamelijk opgebouwd uit kleine en middelgrote ondernemingen met gemiddeld 10 à 15 bedienden.

- *In de sectorfoto transport en logistiek:*

65,8% van de jobs in de sector goederenvervoer en logistiek voor rekening van derden zijn terug te vinden in middelgrote bedrijven tussen 10 en 99 werknemers.

Meer specifieke tewerkstellingsgegevens voor het beroep van dispatcher o.a. tewerkstelling per regio zijn niet beschikbaar.

3.2 Vacatures

- **VDAB gegevens**

Als er wordt gekeken naar de periode 2004 -2010 merken we op dat het beroep van 'dispatcher – transportplanner' ononderbroken een knelpuntberoep is geweest.

Tabel 1. Knelpuntberoepenlijst VDAB 2004-2010 (Bron: Studiedienst VDAB)

Bedienden Transport, Logistiek, Internationale Handel	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Bediende planning en logistiek							
Expediteur							
Hulpexpediteur							
Kaaiexpediteur							
Uitvoerend expeditiebediende							
Waterklerk							
Dispatcher-transportplanner							
Douanedecarant							
Manifestbediende							
Expeditiebediende transport							
Verantwoordelijke logistiek							

Tabel 2. Arbeidsmarktgegevens toestand eind juni 2011 (Bron: Studiedienst VDAB)

Situatie juni 2011	provincie	regio	NWWZ ¹	openst aand NEC ²	openstaa nd interim	Knelpunt 2009
23664 Dispatcher - transportplanner	ANTWERPEN	Antwerpen-Boom	23	31	81	ja
		Mechelen	2	0	27	ja
		Turnhout-Herentals	9	7	27	ja
	LIMBURG	Hasselt-Genk	12	9	34	ja
		Tongeren	3	2	0	ja

¹ Niet werkende werkzoekenden

² Normaal economische circuit

	OOST-VLAANDEREN	Aalst-Oudenaarde	3	3	9	
		Gent	13	9	43	ja
		Sint-Niklaas-Dendermonde	9	5	18	
	VLAAMS-BRABANT	Leuven-Diest	9	1	9	ja
		Vilvoorde	17	11	27	ja
	WEST-VLAANDEREN	Brugge	1	7	31	ja
		Kortrijk-Roeselare	3	12	37	ja
		Oostende-leper	7	4	12	ja

Situatie eind augustus 2011

- Openstaande jobs eind augustus 2011: 155 met als karakteristieken: 53% scholing niet doorgegeven, 9% middengeschoold en 38 hooggeschoold;
- Verdeling over de sectoren:

Chemie	Bouwmateriaal	Metaal	Energie, water	Bouw	Groothandel	Transport, logistiek	Informatica, telecom	Diensten aan bedrijven	Interim	Diensten aan personen	Gezondheidszorg
1	2	1	1	1	6	31	2	7	101	1	1

- Aantal niet werkende werkzoekenden: 292 waarvan 161 met meer dan 2 jaar ervaring. Van deze 161 is 24% kortgeschoold, 54% middengeschoold en 22% hooggeschoold, 74% mannen en 26% vrouwen, 1% jonger dan 25 (in de cat. met 2 jaar ervaring), 45% tussen de 25 en minder dan 50 jaar en 53% is 50plus.

Evolutie over de laatste 5 jaar

Jaartal	Vac-NEC	Vac - interim
2007	593	2026
2008	370	1739
2009	295	711
2010	404	950
2011 jan-sep	521	1277

- **SERV beroepsprofiel - april 2007: knelpunt**

Het vinden van dispatchers voor openstaande vacatures is niet eenvoudig. Enerzijds is er een tekort aan arbeidskrachten. Daarnaast is er ook een kwalitatieve oorzaak voor het knelpunt: mogelijk schrikken de tijdsdruk en de wisselende werkuren bepaalde kandidaten af. Ook wordt opgemerkt dat de sector weinig bekendheid geniet bij werkzoekenden.

Dit verklaart mogelijk de vaststelling binnen de bedrijven dat het verloop groot is binnen de sector, maar dat werknemers die een aantal jaren binnen de sector werken niet snel geneigd zijn de sector te verlaten. Anderzijds wordt vastgesteld dat niet alle kandidaten beschikken over de noodzakelijke competenties.

Kennis van het toepassen van INCOTERMS, sociale vaardigheden, kennis van geografie en kennis van onder andere het Frans zijn een aantal voorkomende knelpunten.

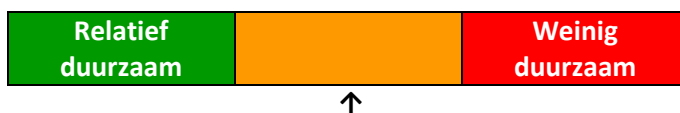
4. SAMENHANG

Situering naar de doorgroeimogelijkheden (bron: SERV beroepscompetentieprofiel)

De beroepen met tussenstap zijn geen doorgroeiberopen. Om van dispatcher over te stappen naar deze beroepen dient men de competenties te verwerven eigen aan dit beroep mits bijvoorbeeld het volgen van extra opleiding.

Beroepen (doorgroeimogelijkheden van laag naar hoog) Competentiefiche N420301 Dispatcher goederenvervoer over de weg	Met tussenstap
Aspirant - dispatcher	
Bediende dispatching / groupage	
Dispatcher (nationaal, internationaal vervoer, eenheidsladingen, groupage)	Dispatcher luchthaven (Competent: N220401 - Vluchtvoorbereider)
	Bediende pleinplanning (Competent: N320101 - Planner goederenbehandeling)
Transportverantwoordelijke (aangevuld met N420101 - Verantwoordelijke organisatie voor goederenvervoer over de weg)	
Transportcoördinator (aangevuld met N420101 - Verantwoordelijke organisatie voor goederenvervoer over de weg)	
Directeur transportafdeling (aangevuld met N420101 - Verantwoordelijke organisatie voor goederenvervoer over de weg)	

5. UPDATES



Uit de studie “Ontwikkeling van een instrument voor arbeidsmarkt en competentieprognoses” komen de volgende evoluties naar voor.

- Competentieprognosemodel

“De sector transport en logistiek is een sector in volle evolutie. Deze sector maakt een aantal ontwikkelingen door, zoals globalisering, technologische vooruitgang, ecologische ontwikkelingen en vergrijzing. Volgens de bevraagde bedrijven zijn de belangrijkste trends in de sector ‘transport en logistiek’ vooral de technologische ontwikkelingen, het gebruik van ICT, globalisering en de wijzigende eisen van de consument. De concurrentie uit Midden- en Oost-Europa, de vergrijzing en ontgroening

van het personeel en de eisen die consumenten stellen aan duurzaamheid zouden daarentegen minder invloed hebben op de sector. (...)

Deze ontwikkelingen brengen een aantal evoluties in de bedrijfsprocessen met zich mee. We denken ondermeer aan het stijgende belang van slimme logistiek, aan outsourcing van logistieke activiteiten en aan de stijgende nood aan een regiefunctie. Al bij al verwacht men dat de vraag naar logistieke activiteiten op lange termijn sterk zal groeien. De globalisering van de wereldhandel en de toegenomen internationale handelsstromen leiden daartoe. (...)

De ontwikkelingen in het bedrijfsproces uiten zich vervolgens in een aantal evoluties van de geselecteerde beroepen en gevraagde competenties. Uit onze analyse blijkt dat kwalitatieve veranderingen zich vooral voordoen bij de transportplanner, de expediteur en bij de douanedeclarant. De inhoud van deze beroepen zal in de komende tien jaar sterk evolueren. Deze beroepen worden bovendien essentieel binnen het logistiek proces en worden steeds strategischer.

Voor alle beroepen worden taken echter complexer ten gevolge van de verschillende ontwikkelingen in de sector en de impact op de bedrijfsprocessen. Dit zien we terug in een afnemende behoefte aan laaggeschoold personeel ten gunste van midden- en hooggeschoold personeel. Dit geldt in het algemeen in de Vlaamse economie, maar in het bijzonder ook voor de sector vervoer en opslag in de provincie Antwerpen. Hierbij moet echter de kanttekening gemaakt worden dat er geen nood is aan hooggeschoolde werknemers voor de operationele beroepen (vrachtwagenbestuurders, heftruckbestuurders, magazijnarbeiders), maar eerder 'andersgeschoolde' werknemers. Wat de expediteurs, de planner/dispatchers en de douanedeclaranten betreft is er wel nood aan hoger gekwalificeerde werknemers.

Een aantal competenties zal bovendien binnen elk van de geselecteerde beroepen in de toekomst essentieel worden. Men denkt ondermeer aan IT-vaardigheden, maar ook aan andere generieke competenties zoals flexibiliteit en leergierigheid. Door de snelle aanpassingen in de sector, zowel door de ontwikkelingen in de regelgeving en de milieunormen als door de technologische vooruitgang, wordt van de werknemer verwacht dat deze zich vlug kan aanpassen aan de wijzigingen op de werkvloer. Ook commerciële en communicatieve competenties worden steeds belangrijker in alle beroepen.

Werkgevers zullen in de toekomst dus meer nood hebben aan generieke competenties en minder aan beroepsspecifieke competenties. Bovendien zal de afbakening van beroepen in de toekomst vervagen en zal men eerder spreken in termen van competenties. Dit is namelijk op te merken door de samensmelting van de beroepen heftruckbestuurder/magazijnarbeider en magazijnbediende. De competenties die een werknemer moeten bezitten worden steeds vaker job- en zelfs soms sectoroverschrijdend. Deze evolutie naar hybride beroepen - en in uitbreiding hybride sectoren - is niet alleen terug te vinden in de logistieke sector, maar ook in andere sectoren in transformatie."