



Landelijke  
Kwalificaties MBO

# Logistiek supervisor

Crebonummer:	90210
Sector:	Wegvervoer en logistieke dienstverlening, Handel
Branche:	Groothandel/internationale handel, Transport en logistiek
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepsgroep</b> .....	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b> .....	8
1 Inleiding .....	8
2 Algemene informatie .....	8
2.1 Colofon .....	8
2.2 Formele vereisten .....	9
2.3 Typering Beroepsgroep .....	10
2.4 Loopbaanperspectief .....	11
2.5 Trends en innovaties .....	12
3 Overzicht van het kwalificatiedossier .....	13
4 Beschrijving van de uitstromen .....	14
4.1 Logistiek supervisor .....	15
4.2 Logistiek supervisor mobiliteitsbranche .....	17
5 Beschrijving van de kerntaken .....	19
5.1 Kerntaak 1: Levert input voor en voert het beleid uit .....	19
5.2 Kerntaak 2: Stuurt het logistieke proces aan .....	20
5.3 Kerntaak 3: Voert het personeelsbeleid uit .....	21
5.4 Kerntaak 4: Onderhoudt zakelijke contacten .....	22
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices .....	23
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Levert input voor en voert het beleid uit .....	24
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Stuurt het logistieke proces aan .....	25
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Voert het personeelsbeleid uit .....	26
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Onderhoudt zakelijke contacten .....	27
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b> .....	28
1 Inleiding .....	28
2 Uitstromen .....	28
2.1 Logistiek supervisor .....	29
2.2 Logistiek supervisor mobiliteitsbranche .....	53
3 Certificeerbare eenheden .....	80
<b>Deel D: Verantwoording</b> .....	81
1 Inleiding .....	81
2 Proces- en inhoudsinformatie .....	82
2.1 Betrokkenen .....	82
2.2 Verwantschap .....	84
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier .....	85
2.4 Discussiepunten .....	87
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie .....	91
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief .....	92

## Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Logistiek supervisor. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

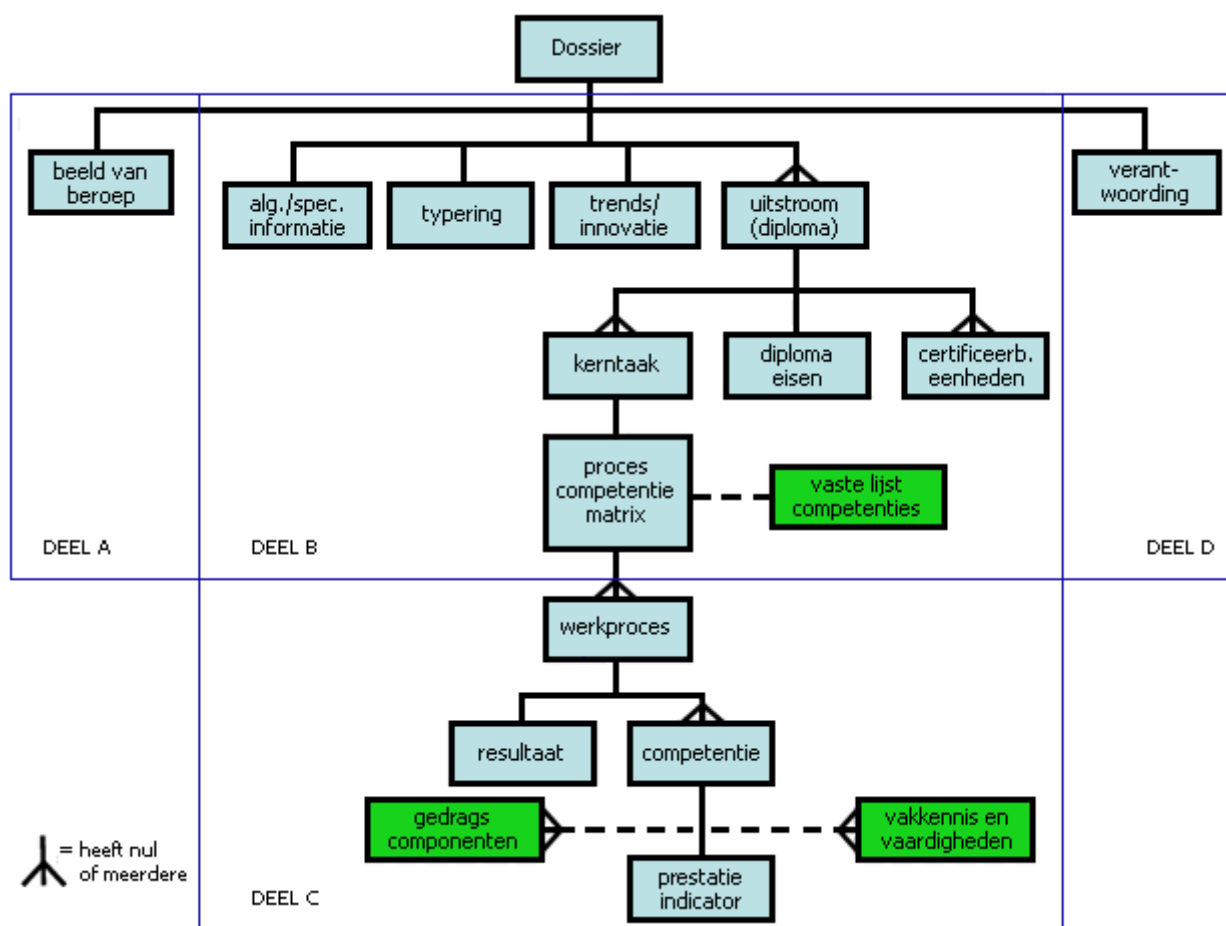
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepsgroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



## Deel A: Beeld van de beroepsgroep

### Logistiek supervisor



#### Wat doet een logistiek supervisor?

De logistiek supervisor werkt in het warehouse (magazijn) van een groothandelsbedrijf, transportbedrijf, logistiek dienstverlener, distributiecentrum, productiebedrijf of een andere organisatie binnen de verschillende branches van de handels- en transportsector. De werkzaamheden van de logistiek supervisor met betrekking tot het logistieke beleid betreffen onder meer voorstellen doen voor het afdelingsplan en afdelingsbudget en het ontwikkelen en implementeren van verbetervoorstellen. De logistiek supervisor stuurt logistiek teamleiders en/of logistiek medewerkers aan die de logistieke processen uitvoeren van ontvangst tot opslag, verzending van goederen en het beheer ervan. Hierover rapporteert de logistiek supervisor aan de leidinggevende. Met betrekking tot het aansturen van de logistieke processen bewaakt de logistiek supervisor onder meer de voortgang van de processen, stuurt de werkzaamheden aan, organiseert werkoverleg en ziet erop toe dat hulpmiddelen, materialen en de inventaris goed functioneren en aan de eisen voldoen. Met betrekking tot het uitvoeren van het personeelsbeleid bestaan de werkzaamheden uit het adviseren over de personeelsbehoefte, het werven en selecteren van personeel en het begeleiden en beoordelen van personeel. De logistiek supervisor gaat betrouwbaar om met privacygevoelige en andere vertrouwelijke gegevens. Ten aanzien van het onderhouden van zakelijke contacten bestaan de werkzaamheden van de logistiek supervisor uit het beheren van relaties, het afsluiten van contracten en het afhandelen van klachten. De logistiek supervisor heeft een aansturende rol en werkt onder verantwoordelijkheid van de logistiek manager of een directeur.

#### Wat doe je als Logistiek supervisor mobiliteitsbranche?

Je stelt plannen op voor de levering van onderdelen en diensten bij het dealerbedrijf. Je bent verantwoordelijk voor de uitvoering van deze plannen en voor de winst die met de verkoop wordt behaald. Op deze manier ondersteun je het management en de directie van het bedrijf. Je geeft leiding aan de logistiek medewerkers (partsmedewerkers) van het bedrijf. Zelf ben je ook buiten het bedrijf actief. Je zorgt voor afspraken met grote klanten over levering van onderdelen en of diensten. Om deze werkzaamheden te kunnen uitvoeren, heb je commercieel en zakelijk inzicht nodig, en oog voor kansen in de markt. Je moet goed met mensen kunnen omgaan en de vragen van klanten kunnen vertalen in oplossingen en prijzen. Daarnaast moet je goede productkennis hebben, een begroting kunnen opstellen, coachen en leidinggeven.

#### De wereld van de logistiek

Veel goederen worden in bijvoorbeeld China geproduceerd en komen per containerschip in de Rotterdamse haven aan voor verdere uitlevering naar Europa. Een groot deel van deze goederen wordt in Nederland in warehouses opgeslagen. Op het moment dat een klantorder in het warehouse binnenkomt, kan deze worden uitgeleverd naar klanten binnen en buiten Europa. In sommige gevallen worden de goederen in het warehouse bewerkt voordat ze uitgeleverd worden. De goederen worden bijvoorbeeld landspecifiek gemaakt door kabels met landspecifieke stekkers en instructieboekjes bij te voegen. Dit worden Value Added Services (VAS) genoemd. Binnen het warehouse is het belangrijk om de verschillende goederenstromen (in-, op- en uitslag en VAS) goed op elkaar af te stemmen. Om dit voor elkaar te krijgen wordt het warehouse afhankelijk van de soort goederen (bijvoorbeeld houten palen, groente of MP3-speler) ingericht en wordt gebruik gemaakt van verschillende opslag- en transportmiddelen. Het warehouse is een dynamische omgeving waar de goederen snel, accuraat en veilig verwerkt moeten worden, zodat deze zo snel mogelijk naar de klant verstuurd kunnen worden!

#### De opleiding

Tijdens de opleiding wordt de positie van het warehouse binnen de totale keten uitgelegd. De logistiek supervisor leert de verschillende aspecten van het inrichten van het warehouse en de processen, hierbij is onder andere

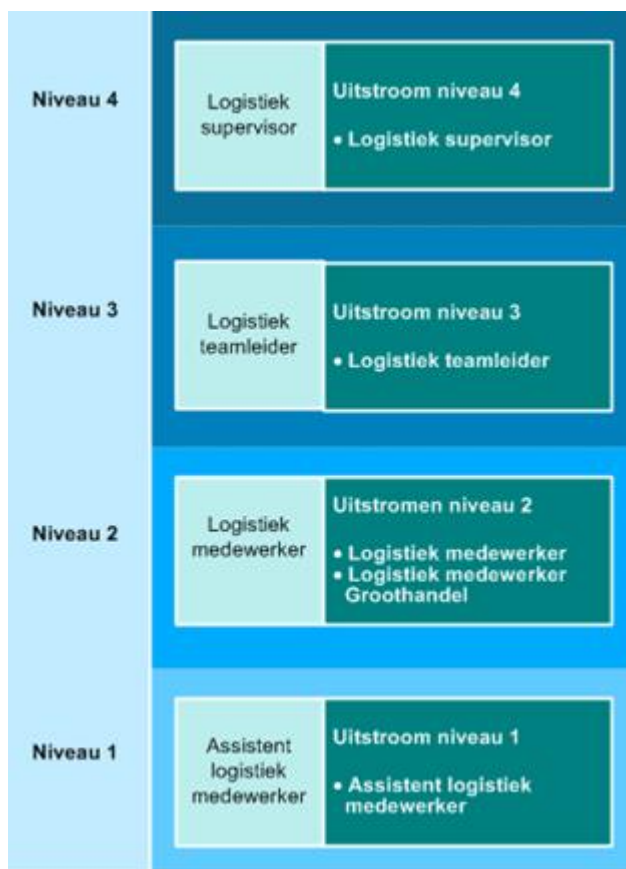
aandacht voor de lay-out, routing, werkwijzen, de werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Daarnaast komen personeels, financieel en marketing management aan de orde. Tevens leert hij de verschillende wettelijke kaders en voorschriften.

### Aan het werk: wat wordt er van de logistiek supervisor verwacht?

Van de logistiek supervisor wordt verwacht dat hij: - input levert voor het logistieke beleid; - het logistieke beleid uitvoert; - de logistieke processen aanstuurt, bewaakt en administreert; - de medewerkers begeleidt en beoordeelt; - medewerkers werft en selecteert; - zakelijke contacten onderhoudt. De logistiek supervisor heeft een professionele resultaatgerichte instelling, stelt hoge eisen en handelt daarnaar. De logistiek supervisor initieert samenwerking en laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, leveranciers, logistieke dienstverleners, medewerkers en collega's. Hij is sociaalvaardig, flexibel en assertief. Hij komt afspraken na en vindt goede logistieke dienstverlening heel belangrijk. De logistiek supervisor kan probleemoplossend inspelen op ad hoc situaties.

### Het profiel en de kwalificatiestructuur

Schematische weergave Kwalificatiestructuur Logistiek binnen de Kwalificatiestructuur Handel



Schematische weergave Kwalificatiestructuur Logistiek binnen de Kwalificatiestructuur Transport en Logistiek

	niveau 1	niveau 2	niveau 3	niveau 4
Wegvervoer		Chauffeur personenvervoer 91840	Chauffeur openbaar vervoer 91841	
			Taxi-Chauffeur 91842	
			Touring-carchauffeur/ reisleider 91843	
		Chauffeur goederenvervoer 91830	Planner wegtransport 91890	Manager opslag en vervoer 91870
			Machinist fundeoon Machinist hijswerk	
Logistieke dienstverlening	Assistent logistiek medewerker 91820	Logistiek medewerker 90255	Logistiek teamleider 90202	Logistiek supervisor 90213
				Manager opslag en vervoer 91870
Havens		Medewerker havenoperaties 93070	Coördinator havenoperaties 93120	Manager havenoperaties 93050
		Medewerker havenlogistiek 93060	Coördinator havenlogistiek 93000	Manager havenlogistiek 93040
Luchtvaart				Luchtvaart-dienstverlener 91850
				Luchtvaart-logisticus 91860
				Aviation operations officer 93010

## Schematische weergave Kwalificatiestructuur Logistiek

binnen de Kwalificatiestructuur Kenniscentrum Innovam

Management en middenkader (KSB-niveau 4)	Logistiek supervisor Mobiliteitsbranche
	Logistiek supervisor
Vakman (KSB-niveau 2)	Logistiek Medewerker Mobiliteitsbranche
	Logistiek Medewerker

## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Logistiek supervisor. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Logistiek supervisor*
- *Logistiek supervisor mobiliteitsbranche*

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

Onder regie van	VTL, Kenniscentrum Transport en Logistiek en Kenniscentrum Handel
Ontwikkeld door	VTL en de Afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel in samenwerking met Innovam Consult en LIFT group en met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: Raad van Bestuur van de stichting KBB T en L, na advisering door de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven Op: 19-12-2008 Te: Alphen aan den Rijn

## 2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Logistiek supervisor - 4 Logistiek supervisor mobiliteitsbranche - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003)</li> <li>• WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)</li> <li>• WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)</li> </ul>
Certificeerbare eenheden	
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op <a href="http://www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml">www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</a></p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomaverreisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op   <a href="http://www.coördinatiepunt.nl">www.coördinatiepunt.nl</a></p> <p>- De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier:</p> <p>Hoofd logistiek (Kenniscentrum Handel) gelegitimeerd op 12-2004 door SOG</p> <p>Warehouse supervisor (VTL) gelegitimeerd op 10-02-2004 door sociale partners Transport en Logistiek  Supervisor warehouse operaties (VTL) gelegitimeerd op 10-02-2004 door sociale partners Transport en Logistiek  Chef grondstoffen magazijn (LIFT group) gelegitimeerd op 06-2003 door sociale partners  Medewerker planning (LIFT group) gelegitimeerd op 06-2003 door sociale partners  Partsmanager (Innovam) gelegitimeerd op 02-03-2002 door sociale partners</p>

## 2.3 Typering beroepengroep

De logistiek supervisor is werkzaam bij logistieke dienstverleners, groothandels die tot het zogenoemde kleinbedrijf (maximaal 10 medewerkers) worden gerekend, productiebedrijven of transportbedrijven.

Zijn werkzaamheden met betrekking tot het logistieke beleid betreffen onder meer voorstellen doen voor een afdelingsplan en afdelingsbudget en het ontwikkelen en implementeren van verbetervoorstellen. De logistiek supervisor stuurt logistiek teamleiders en/of logistiek medewerkers aan die de logistieke processen uitvoeren van ontvangst tot opslag en de verzending van goederen. Hierover rapporteert de logistiek supervisor aan de leidinggevende. Met betrekking tot het aansturen van de logistieke processen bewaakt de logistiek supervisor onder meer de voortgang van de processen, stuurt de werkzaamheden aan, organiseert werkoverleg en ziet erop toe dat hulpmiddelen, materialen en de inventaris goed functioneren en aan de eisen voldoen. Met betrekking tot het uitvoeren van het personeelsbeleid bestaan de werkzaamheden uit het adviseren over de personeelsbehoefte, het werven en selecteren van personeel en het begeleiden en beoordelen van personeel. De logistiek supervisor gaat betrouwbaar om met privacygevoelige en andere vertrouwelijke gegevens. Ten aanzien van het onderhouden van zakelijke contacten bestaan de werkzaamheden van de logistiek supervisor uit het beheren van relaties, het afsluiten van contracten en het afhandelen van klachten. Voor de logistiek supervisor mobiliteitsbranche geldt ook het acquireren en het afsluiten van contracten. Hij gaat proactief op zoek naar nieuwe mogelijkheden voor de afzet van goederen en of diensten.

De logistiek supervisor heeft een aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor zowel zijn eigen takenpakket als dat van de logistiek teamleiders/medewerkers. De logistiek supervisor heeft een professionele resultaatgerichte instelling, stelt hoge eisen en handelt daarnaar. De logistiek supervisor initieert samenwerking en laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met klanten, leveranciers, logistieke dienstverleners, medewerkers en collega's. Hij is sociaalvaardig, flexibel en assertief. Hij komt afspraken na en vindt goede logistieke dienstverlening heel belangrijk. De logistiek supervisor kan probleemoplossend inspelen op ad hoc situaties.

## 2.4 Loopbaanperspectief

De logistiek supervisor kan na aanvullende opleiding en bij bewezen competenties binnen de logistiek doorstromen naar de functie van logistiek manager. Hiervoor kan hij een hbo-opleiding volgen. Binnen het hbo-onderwijs is de opleidingen Logistiek management een logische vervolgopleiding.

Zie voor doorstroommogelijkheden in het mbo-onderwijs:

- WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995)

Zie voor andere doorstroommogelijkheden in het hbo-onderwijs:

- WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 595

## 2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Voor gegevens over de huidige arbeidsmarkt wordt verwezen naar de jaarlijkse publicaties van de kenniscentra. Het meest recente rapport is te downloaden op: - <a href="http://www.kchandel.nl">www.kchandel.nl</a> via de knop Feiten, cijfers en trends - <a href="http://www.vtl.nl/Arbeidsmarktonderzoek.aspx">www.vtl.nl/Arbeidsmarktonderzoek.aspx</a> - <a href="http://www.innovam.nl">www.innovam.nl</a> , 'Monitor onderwijs en arbeidsmarkt 2007 -2008, Uit de bovengenoemde publicaties van 2007/2008 is het gunstige perspectief op te maken dat voor de langere termijn voldoende arbeidsplaatsen beschikbaar zijn. Het vooruitzicht op het aantal beschikbare BPV-plaatsen, zowel BOL als BBL, is gunstig. Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op <a href="http://www.kansopstage.nl">www.kansopstage.nl</a> en <a href="http://www.stagemarkt.nl">www.stagemarkt.nl</a> Bedrijvenregisters van de kenniscentra waarin alle BPV plaatsen zijn opgenomen zijn te vinden via: - <a href="http://www.kchandel.nl">www.kchandel.nl</a> - <a href="http://www.vtl.nl">www.vtl.nl</a> - <a href="http://www.innovam.nl">www.innovam.nl</a></p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Door ongevallen met interne transportmiddelen, gevaarlijke stoffen en afvallende lading is de wetgeving op het gebied van Arbo, veiligheid, gezondheid en milieu verder aangescherpt. De logistiek supervisor krijgt hiermee in toenemende mate te maken.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Er ontstaan steeds meer logistieke dienstverleners die (een deel van) het voorraadbeheer en de distributie van productiebedrijven overnemen. Doordat logistieke dienstverleners meer toegevoegde activiteiten (van vaak meerdere klanten) gaan uitvoeren, verbreedt de functie van logistiek supervisor. De logistiek supervisor dient de alsmaar complexer wordende bedrijfsprocessen flexibel te vervlechten met de fysieke en de administratieve processen. In magazijnen wordt steeds vaker gewerkt met geïntegreerde managementsystemen, om de werkprocessen steeds efficiënter te laten verlopen. Er wordt ook steeds vaker gewerkt met gemechaniseerde en geautomatiseerde transportmiddelen en dynamische opslaglocaties. De logistiek supervisor moet van deze ontwikkelingen op de hoogte zijn en indien van toepassing ervoor zorgen dat zijn team hiermee kan werken. De veranderingen in de samenleving (onder invloed van 24-uurseconomie, vergrijzing, krimp en groei van de economie) en de invloed daarvan op klanten, leveranciers, transporteurs vragen van de logistiek supervisor een open en flexibele houding. Hij zal zich aan de veranderingen, zoals het oprekken van de pensioengerechtigde leeftijd in combinatie met fysieke belasting van medewerkers, moeten kunnen aanpassen. Onder andere door toenemende concurrentie worden de verkorting van doorlooptijd van het logistieke proces en het verlagen van de kosten steeds belangrijker. Om dit te realiseren wordt er steeds meer gemechaniseerd en geautomatiseerd. De logistiek supervisor zal bereid moeten zijn om bij te zodat hij goed blijft functioneren in de organisatie. Door de toenemende internationalisering en uitbreiding van de Europese Unie krijgt de logistiek supervisor steeds vaker te maken met buitenlandse klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners. Hier moet de logistiek supervisor mee kunnen communiceren door de taal te spreken en de mogelijkheden en eventuele knelpunten van het desbetreffende land te kennen.</p>

### 3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

#### Legenda:

U1: Logistiek supervisor

U2: Logistiek supervisor mobiliteitsbranche

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom	
		U1	U2
<b>Kerntaak 1: Levert input voor en voert het beleid uit</b>			
	1.1 Doet een voorstel voor het afdelingsplan	x	x
	1.2 Doet een voorstel voor het afdelingsbudget	x	x
	1.3 Doet verbetervoorstellen en implementeert deze	x	x
	1.4 Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces	x	x
<b>Kerntaak 2: Stuurt het logistieke proces aan</b>			
	2.1 Bewaakt en administreert het logistieke proces	x	x
	2.2 Stuurt logistieke werkzaamheden aan	x	x
	2.3 Organiseert werkoverleg	x	x
	2.4 Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris	x	x
<b>Kerntaak 3: Voert het personeelsbeleid uit</b>			
	3.1 Adviseert over de personeelsbehoefte	x	x
	3.2 Werft en selecteert medewerkers	x	x
	3.3 Begeleidt en beoordeelt medewerkers	x	x
<b>Kerntaak 4: Onderhoudt zakelijke contacten</b>			
	4.1 Beheert relaties	x	x
	4.2 Acquireert		x
	4.3 Doet voorstellen voor contracten	x	x
	4.4 Handelt klachten af	x	x

## 4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Logistiek supervisor*
- *Logistiek supervisor mobiliteitsbranche*

## 4.1 Logistiek supervisor

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De logistiek supervisor is werkzaam in alle branches van de handel- en transportsector. Hij kan onder meer werken bij groothandelsbedrijven die tot het zogenoemde kleinbedrijf (maximaal 10 medewerkers) worden gerekend, productiebedrijven of transportbedrijven.																																		
Typerende beroepshouding	De logistiek supervisor is sociaalvaardig, flexibel, assertief, klantgericht en vindt goede logistieke dienstverlening aan klanten belangrijk. Hij heeft een professionele instelling en laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met medewerkers, collega's en leidinggevend. De logistiek supervisor heeft daarbij een groot verantwoordelijkheidsgevoel, vervult een voorbeeldfunctie, komt afspraken na, stelt hoge eisen en neemt continu de wettelijke regelgeving in acht. De logistiek supervisor is communicatief sterk en zorgt voor een goede samenwerking. Hij kan probleemoplossend inspelen op ad hoc situaties.																																		
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4																																		
Rol en verantwoordelijkheden	De logistiek supervisor heeft een aansturende en uitvoerende rol. De logistiek supervisor is verantwoordelijk voor efficiënte en effectieve uitvoering van het logistieke beleid, de logistieke processen, personeelsbeleid en het onderhouden van zakelijke contacten. Daarbij is hij verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor dat van zijn medewerkers en de resultaten van zijn afdeling(en). Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van de organisatie. Hij schept de noodzakelijke voorwaarden zodat de medewerkers hun taken kunnen uitvoeren. Hij rapporteert aan zijn direct leidinggevende. Bij afwijkingen zorgt de logistiek supervisor voor oplossingen of past hij procedures aan.																																		
Complexiteit	De logistiek supervisor heeft te maken met de soms tegenstrijdige belangen van verschillende partijen. Hier moet hij creatieve oplossingen voor bedenken. Enerzijds begeleidt de logistiek supervisor één of meer logistieke teams die een bepaald deel van het budget gebruiken. Anderzijds wordt hij zelf aangestuurd door de leidinggevende/het management waarbij er continue druk wordt uitgeoefend om efficiënter en effectiever, dus goedkoper, te werken. De logistiek supervisor moet ook in drukke perioden, onder hoge werkdruk en met de nodige improvisatie kunnen werken zonder daarbij de nauwkeurigheid van het werk uit het oog te verliezen.																																		
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																		
Branche vereisten	Nee																																		
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x	B1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																														
C2																																			
C1																																			
B2	x	x	x	x	x																														
B1	x	x	x	x	x																														

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Engels of Duits

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1		x	x		x
A2	x	x	x		x
A1	x	x	x		x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x		x	x
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

## 4.2 Logistiek supervisor mobiliteitsbranche

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche is werkzaam in de grotere bedrijven van de mobiliteitsbranche. Binnen deze branche vinden we o.a. de volgende bedrijven: personenauto- en truckdealerbedrijven, merkonafhankelijke (universele) autobedrijven, tweewieler-, caravan-, aanhangwagen-, motorenrevisie-, autoverhuur- en autowasbedrijven, schadeherstelbedrijven, carrosseriebouwbedrijven, caravanherstelbedrijven, reconditioneringsbedrijven, autoruitreparatiebedrijven en tankstations.
Typerende beroepshouding	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche is sociaalvaardig, flexibel, assertief, klantgericht en vindt goede logistieke dienstverlening aan klanten belangrijk. Hij heeft een professionele instelling en laat een stimulerende en motiverende beroepshouding zien in de omgang met medewerkers, collega's en leidinggevenden. De logistiek supervisor mobiliteitsbranche heeft daarbij een groot verantwoordelijkheidsgevoel, vervult een voorbeeldfunctie, komt afspraken na, stelt hoge eisen en neemt continu de wettelijke regelgeving in acht. De logistiek supervisor mobiliteitsbranche is communicatief sterk en zorgt voor een goede samenwerking. Hij kan probleemoplossend inspelen op ad hoc situaties.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche heeft een aansturende en uitvoerende rol. De logistiek supervisor mobiliteitsbranche is verantwoordelijk voor efficiënte en effectieve uitvoering van het logistieke beleid, de logistieke processen, personeelsbeleid en het onderhouden en uitbreiden van zakelijke contacten. Daarbij is hij verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket, voor dat van zijn medewerkers en de resultaten van zijn afdeling(en). Hij voert de taken op eigen initiatief uit binnen de kaders van de organisatie. Hij schept de noodzakelijke voorwaarden zodat de medewerkers hun taken kunnen uitvoeren. Hij rapporteert aan zijn direct leidinggevende. Bij afwijkingen zorgt de logistiek supervisor mobiliteitsbranche voor oplossingen of past hij procedures aan.
Complexiteit	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche heeft te maken met de soms tegenstrijdige belangen van verschillende partijen. Hier moet hij creatieve oplossingen voor bedenken. Enerzijds begeleidt de logistiek supervisor mobiliteitsbranche één of meer logistieke teams die een bepaald deel van het budget gebruiken. Anderzijds wordt hij zelf aangestuurd door de leidinggevende/het management waarbij er continue druk wordt uitgeoefend om efficiënter en effectiever, dus goedkoper, te werken. De logistiek supervisor mobiliteitsbranche moet ook in drukke perioden, onder hoge werkdruk en met de nodige improvisatie kunnen werken zonder daarbij de nauwkeurigheid van het werk uit het oog te verliezen.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.  De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.  De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1	x	x			
B2	x	x	x	x	x
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Engels of Duits					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x			
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde				
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	x		x	x
X2	x	x	x	x
X1	x	x	x	x

## 5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

### 5.1 Kerntaak 1: Levert input voor en voert het beleid uit

Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De logistiek supervisor doet in overleg met de leidinggevende en op basis van het organisatiebeleid een voorstel voor het afdelingsplan. Hierin beschrijft hij aan welke tactische en operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan de werkwijzen, de werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Tevens maakt hij een inschatting van de benodigde inzet aan materieel en personeel (forecast). Dit voorstel bespreekt de logistiek supervisor met zijn leidinggevende. De logistiek supervisor doet in overleg met de leidinggevende, op basis van het afdelingsplan, de richtlijnen en verzamelde informatie, een gedetailleerd voorstel voor een financieel verantwoord afdelingsbudget. Hiertoe analyseert de logistiek supervisor de feitelijke situaties, de verwachte ontwikkelingen en de doelstellingen van de afdeling. Dit voorstel bespreekt de logistiek supervisor met zijn leidinggevende. De logistiek supervisor signaleert mogelijke verbeterpunten voor meer effectieve en/of meer efficiënte uitvoering van de afdelingsactiviteiten. De logistiek supervisor onderzoekt en analyseert mogelijke knelpunten, informeert binnen het netwerk naar soortgelijke situaties, volgt (internationale) ontwikkelingen binnen de logistiek, bezoekt beroepsrelevante beurzen en houdt vakbladen bij. Op basis hiervan ontwikkelt hij verbetervoorstellen met betrekking tot werkwijzen, -processen, -methoden en hulpmiddelen. Hierbij richt hij zich op onder meer lay-out, routing van het magazijn, het ontvangen en opslaan van goederen, het verzendklaar maken van goederen, het inventariseren van de voorraad, het bewaken van het budget en uren, personeel, onderhoud en innovatieve technologieën. De logistiek supervisor geeft zijn ideeën vorm in een (advies)voorstel dat hij bespreekt met zijn leidinggevende. Vervolgens zet hij de goedgekeurde verbetervoorstellen om in acties. De logistiek supervisor rapporteert periodiek aan de leidinggevende over de voortgang van de implementatie van de verbetervoorstellen, over de resultaten van de logistieke deelprocessen, over het verloop van de logistieke processen en over de mate waarin de afdeling 'op koers' is ten opzichte van het afdelingsplan, waaronder de kostenontwikkeling ten aanzien van personele inzet, materieel en hulpmiddelen voor de afdeling en de organisatie. Toelichting: De logistiek supervisor heeft bij het uitvoeren van het logistieke beleid te maken met een hoeveelheid aan wetten, regels en procedures die het soms lastig maken om het logistieke beleid op een winstgevende wijze uit te voeren. De logistiek supervisor is verantwoordelijk voor de samenwerking en communicatie binnen zijn afdeling, maar hij moet ook de samenwerking en communicatie met andere afdelingen en het management bevorderen.</p>	<p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>1.3</p> <p>1.4</p>	<p>Doet een voorstel voor het afdelingsplan</p> <p>Doet een voorstel voor het afdelingsbudget</p> <p>Doet verbetervoorstellen en implementeert deze</p> <p>Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces</p>

## 5.2 Kerntaak 2: Stuurt het logistieke proces aan

Kerntaak 2 Stuurt het logistieke proces aan	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De logistiek supervisor bewaakt de voortgang van het logistieke proces. Hij gaat na of het geleverde werk door zijn afdeling voldoet aan de prioriteiten, de plannen en doelen die de organisatie stelt. Ook gaat hij na of het werk volgens de vastgestelde kwaliteitseisen en binnen het budget is uitgevoerd. De logistiek supervisor administreert de verzamelde gegevens over het logistieke proces en legt aan de hand hiervan vast op welke onderdelen het logistieke proces goed en minder goed verloopt. Wanneer de situatie daarom vraagt past de logistiek supervisor in samenspraak met zijn leidinggevende het afdelingsplan en/of het budget aan. De logistiek supervisor maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hij wijst de logistieke werkzaamheden en de bijbehorende bevoegdheden toe aan de logistiek teamleiders/medewerkers en houdt hierbij rekening met hun kwaliteiten en (ontplooiings)wensen. De logistiek supervisor stelt vast welke materialen en middelen nodig zijn voor de uitvoering van de logistieke werkzaamheden. De logistiek supervisor past deze planning wanneer nodig aan. De logistiek supervisor organiseert periodiek werkoverleg met de logistiek teamleiders/medewerkers. Tijdens dit overleg informeert hij hen over het ondernemingsbeleid, ontwikkelingen in de organisatie, de (afdelings)resultaten, de actuele zaken en de knelpunten en geeft aan wat de veranderingen voor de werkkuitvoering betekenen. De logistiek supervisor legt de gemaakte afspraken vast. Hij evalueert met de logistiek teamleiders/medewerkers door de uitgevoerde werkzaamheden en opvallende gebeurtenissen met elkaar te bespreken en te bespreken hoe hierop bij een soortelijke situatie geanticipeerd kan worden. De logistiek supervisor initieert periodiek controles van de (interne transport)middelen, materialen en inventaris qua staat en werking volgens de (wettelijke) eisen. Hij ziet erop toe dat het onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris conform voorschriften door de medewerkers wordt uitgevoerd. Bij afwijkingen neemt hij tijdig maatregelen zodat de werkzaamheden zonder belemmeringen of risico's kunnen doorgaan. Hij administreert de bevindingen. Binnen grenzen van zijn bevoegdheid doet de logistiek supervisor bestellingen in het kader van aanvullingen van materialen en/of middelen. Toelichting: De logistiek supervisor zorgt dat hij voor alle aan te sturen werkzaamheden continu op de hoogte is van logistieke ontwikkelingen en van ontwikkelingen in de organisatie. De logistiek supervisor onderzoekt voortdurend mogelijkheden om de door medewerkers uit te voeren werkzaamheden rondom de goederenstroom, ook in veranderende omstandigheden, zo veilig en efficiënt mogelijk te laten verlopen. Tijdens het aansturen van de werkzaamheden is de logistiek supervisor alert op het zoveel mogelijk voorkomen van derving. Bij constatering van derving en het niet naleven van regels en procedures treft hij de juiste maatregelen.</p>	2.1	Bewaakt en administreert het logistieke proces
	2.2	Stuurt logistieke werkzaamheden aan
	2.3	Organiseert werkoverleg
	2.4	Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris

### 5.3 Kerntaak 3: Voert het personeelsbeleid uit

Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De logistiek supervisor adviseert zijn leidinggevende over de personeelsbehoefte. Hiervoor gaat hij na of er instroom, doorstroom of uitstroom van medewerkers nodig is en kijkt hij naar het logistieke beleid, de afdelingsplannen, ontwikkelingen in en buiten de organisatie en de huidige personeelssamenstelling. Met zijn leidinggevende bespreekt de logistiek supervisor de adviezen en de eventuele budgettaire consequenties en mogelijkheden. De logistiek supervisor werft nieuwe medewerkers. Hiertoe baseert hij zich op informatie van het middenmanagement, maar ook op een veranderende behoefte aan personeel, (veranderende) eisen waaraan (nieuwe) medewerkers voor vaste of tijdelijke functies moeten voldoen en eventuele voorvallen. Samen met zijn leidinggevende, de afdeling HRM en/of een uitzendbureau werft hij, conform de procedure, nieuwe medewerkers en selecteert deze door sollicitatiegesprekken te voeren. De logistiek supervisor begeleidt en beoordeelt de logistiek teamleiders of logistiek medewerkers. Hij volgt en beoordeelt, mede door het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de geleverde prestaties en de resultaten en stuurt zonodig bij. Hierbij heeft hij ook aandacht voor de ambities, mogelijkheden en plannen van medewerkers met betrekking tot door- en uitstroom, waarbij de logistiek supervisor de medewerkers motiveert zich te blijven ontwikkelen. Indien nodig voert de logistiek supervisor ook slechtnieuwsgesprekken en handelt hij conflicten tussen collega's af. Mogelijkheden, verwachtingen en wensen van medewerkers worden vastgelegd en de logistiek supervisor relateert deze aan de doelen van de afdeling. Aan de hand hiervan stelt hij opleidingsplannen op. Officiële documenten bespreekt de logistiek supervisor periodiek of overhandigt deze aan ondernemingsraad, een personeelsvertegenwoordiging en/of de afdeling HRM. Toelichting: De logistiek supervisor is bij het uitvoeren van het personeelsbeleid verantwoordelijk voor het welzijn van de medewerkers in het bijzonder en het team in het algemeen. De logistiek supervisor heeft bij het uitvoeren van het personeelsbeleid te maken met onder meer het belang van de medewerkers om zich te ontwikkelen binnen de functie, om breed inzetbaar te zijn of om hogerop te komen in de organisatie door zich continu te ontwikkelen, terwijl de organisatie wellicht niet altijd hiervoor de ruimte of het perspectief heeft. De logistiek supervisor zal keuzes moeten maken met betrekking tot de richting waarin medewerkers zich kunnen ontwikkelen. Hij moet daarbij rekening houden met de kans dat (ervaren) medewerkers gaan solliciteren en ergens anders gaan werken.</p>	3.1	Adviseert over de personeelsbehoefte
	3.2	Werft en selecteert medewerkers
	3.3	Begeleidt en beoordeelt medewerkers

## 5.4 Kerntaak 4: Onderhoudt zakelijke contacten

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De logistiek supervisor onderhoudt en beheert relaties met reeds bekende klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners met als doel om goed op de hoogte te zijn van ervaringen, wensen en behoeften met betrekking tot de logistieke dienstverlening. Hij administreert de zakelijke contacten en de eventuele daaruit voortvloeiende afspraken in het relatiebeheersysteem. Consequenties van deze contacten en eventuele afspraken die betrekking hebben op aanpassingen van de dienstverlening communiceert de logistiek supervisor aan de leidinggevende en de betrokken medewerkers. De logistiek supervisor maakt afspraken met klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners en verwerkt dit in contractvoorstellen. De opgestelde inhoud en de mate waarin de gemaakte afspraken voldoen aan de gestelde kaders van de organisatie bespreekt de logistiek supervisor met de leidinggevende. Daarna zorgt de logistiek supervisor ervoor dat de contracten definitief worden gemaakt. Nadat de contracten door de betrokken partijen zijn ondertekend, informeert de logistiek supervisor de betrokken medewerkers hierover. De logistiek supervisor schat de ernst van een klacht in en onderzoekt de oorzaak ervan. Hij bekijkt de mogelijkheden om de klacht op te lossen, gaat na met welke oplossing de klant tevreden kan worden gesteld en overlegt met de leidinggevende zijn voorstel over de klachtafhandeling. Hij communiceert de wijze van afhandeling naar de klant en naar de afdeling Customer Service. Hij handelt de klacht af volgens de klachtenprocedure of delegeert dit. Hij administreert de klacht in het systeem. Toelichting: De logistiek supervisor behandelt direct ontvangen of via de afdeling Customer Service doorgegeven klachten van klanten. De logistiek supervisor is bij het onderhouden van zakelijke contacten verantwoordelijk voor het nakomen van de afspraken. De logistiek supervisor heeft bij het onderhouden van zakelijke contacten enerzijds te maken met het belang dat werkzaamheden conform de afspraken met de klant worden uitgevoerd, terwijl dit aan de andere kant soms voor de organisatie op gespannen voet kan staan met de winstgevendheid vanwege de concurrentie. De logistiek supervisor zal keuzes moeten maken met betrekking tot de prijs- kwaliteitverhouding van de dienstverlening en het nakomen van afspraken.</p>	4.1	Beheert relaties
	4.2	Acquireert
	4.3	Doet voorstellen voor contracten
	4.4	Handelt klachten af

## 6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

## 6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Levert input voor en voert het beleid uit

Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit	Competenties																								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																									
1.1	Doet een voorstel voor het afdelingsplan																								
1.2	Doet een voorstel voor het afdelingsbudget																								
1.3	Doet verbetervoorstellen en implementeert deze																								
1.4	Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces																								




Kerntaak 2 Stuurt het logistieke proces aan		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.4	Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris	■ ■	■ ■								■ ■			■ ■													





## 6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Onderhoudt zakelijke contacten

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.1	Beheert relaties							■			■	■														■	
4.2	Acquireert							■						■						■						■	
																											

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<b>Werkprocessen</b>																											
4.3	Doet voorstellen voor contracten																										
4.4	Handelt klachten af	■																									

## **Deel C: Uitwerking van de kwalificaties**

### **1. Inleiding**

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

### **2. Uitstromen**

#### **Detaillering proces-competentie-matrices**

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

## 2.1 Logistiek supervisor

### Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit

#### Proces-competentie-matrix Logistiek supervisor

Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Doet een voorstel voor het afdelingsplan					X					X			X													
1.2	Doet een voorstel voor het afdelingsbudget					X					X	X		X													X
1.3	Doet verbetervoorstellen en implementeert deze	X							X		X			X													
1.4	Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces					X					X																

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Logistiek supervisor

<b>Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit</b>			
<b>1.1 werkproces: Doet een voorstel voor het afdelingsplan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor doet in overleg met de leidinggevende en op basis van het organisatiebeleid een voorstel voor het afdelingsplan. Hierin beschrijft hij aan welke tactische en operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan de werkwijzen, de werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Tevens maakt hij een inschatting van de benodigde inzet aan materieel en personeel (forecast). Dit voorstel bespreekt de logistiek supervisor met zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een concreet op het organisatiebeleid afgestemd afdelingsplan voor de afdeling logistiek waarvoor in de organisatie draagvlak bestaat waarin de tactische en operationele doelstellingen staan beschreven. Realistische forecast.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De logistiek supervisor analyseert op grondige wijze het logistieke beleid van de organisatie, bedrijfs- en omzetgegevens en informatie van andere afdelingen om vervolgens hierover voor het logistieke plan, de forecast en de uitvoering van de logistieke processen conclusies te trekken, om te kunnen beschrijven welke werkzaamheden onder welke omstandigheden uitgevoerd gaan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en –programma's</li> <li>• Financieel management</li> <li>• Kwaliteitszorg</li> <li>• Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>• Organisatiestructuur</li> <li>• Werkplanning</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De logistiek supervisor schrijft een concreet uitgewerkt plan duidelijke, concrete en haalbare doelen en de uit te voeren werkzaamheden (inclusief de eisen, de werkwijzen en -methoden en de hulpmiddelen), zodat duidelijk is op welke wijze het logistieke proces uitgevoerd zal worden en waaraan de uitvoering van het logistieke proces moet voldoen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De logistiek supervisor bespreekt met de leidinggevende het voorstel voor het afdelingsplan om draagvlak te creëren, van elkaar te leren en tot gezamenlijk overeenstemming te komen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit</b>			
<b>1.2 werkproces: Doet een voorstel voor het afdelingsbudget</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor doet in overleg met de leidinggevende, op basis van het afdelingsplan, de richtlijnen en verzamelde informatie, een gedetailleerd voorstel voor een financieel verantwoord afdelingsbudget. Hiertoe analyseert de logistiek supervisor de feitelijke situaties, de verwachte ontwikkelingen en de doelstellingen van de afdeling. Dit voorstel bespreekt de logistiek supervisor met zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een goedgekeurd budget dat is afgestemd op het afdelingsplan.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De logistiek supervisor analyseert op grondige wijze het beleid, financiële bronnen, bedrijfs- en omzetgegevens en plannen of activiteiten van andere afdelingen, zodat hij conclusies kan trekken over de omvang en de haalbaarheid van het budget.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en –programma's</li> <li>• Financieel management</li> <li>• Kwaliteitszorg</li> <li>• Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>• Organisatiestructuur</li> <li>• Tel- en rekenvaardigheden</li> <li>• Werkplanning</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De logistiek supervisor betreft alle informatiebronnen die van belang zijn bij het opstellen van een kostenbewust en verantwoord budget voor de afdeling Logistiek, zodat het budget verantwoord kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De logistiek supervisor schrijft een concreet uitgewerkt budgetvoorstel waarin hij voorrekent welk budget nodig is om het afdelingsplan te realiseren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De logistiek supervisor bespreekt met de leidinggevende zijn wensen ten aanzien van de budgetomvang om van elkaar te leren en om tot overeenstemming te komen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De logistiek supervisor stelt nauwkeurig een budget op en maakt hiervoor gebruik van inzichten, het organisatiebeleid, bedrijfs- en omzetgegevens en informatie van andere afdelingen, zodat het budget is afgestemd op het afdelingsplan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit</b>			
<b>1.3 werkproces: Doet verbetervoorstellen en implementeert deze</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor signaleert mogelijke verbeterpunten voor meer effectieve en/of meer efficiënte uitvoering van de afdelingsactiviteiten. De logistiek supervisor onderzoekt en analyseert mogelijke knelpunten, informeert binnen het netwerk naar soortgelijke situaties, volgt (internationale) ontwikkelingen binnen de logistiek, bezoekt beroepsrelevante beurzen en houdt vakbladen bij. Op basis hiervan ontwikkelt hij verbetervoorstellen met betrekking tot werkwijzen, -processen, -methoden en hulpmiddelen. Hierbij richt hij zich op onder meer lay-out, routing van het magazijn, het ontvangen en opslaan van goederen, het verzendklaar maken van goederen, het inventariseren van de voorraad, het bewaken van het budget en uren, personeel, onderhoud en innovatieve technologieën. De logistiek supervisor geeft zijn ideeën vorm in een (advies)voorstel dat hij bespreekt met zijn leidinggevende. Vervolgens zet hij de goedgekeurde verbetervoorstellen om in acties.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De op de logistieke processen gerichte verbetervoorstellen passen bij de organisatie en zijn realistisch.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	De logistiek supervisor analyseert knelpunten en bedenkt mogelijke verbeterpunten om het logistieke proces aan te passen en komt hiertoe met realistische verbetervoorstellen die bij het logistieke beleid, de logistieke processen, de werkwijzen en de organisatie passen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Goederenstroom</li> <li>Kwaliteitszorg</li> <li>Lay-out magazijn</li> <li>Leveranciersbeoordeling</li> <li>Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Interactie</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Lezen</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Luisteren</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Schrijven</li> <li>Orderverzamelroutes en -documenten</li> <li>Organisatiestructuur</li> <li>Prestatiemeting</li> <li>Transport- en ladingplanning</li> <li>Werkplanning</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op eigen initiatief handelen</li> </ul>	De logistiek supervisor neemt op basis van gevolgde logistieke processen, logistieke ontwikkelingen in de samenleving in het algemeen en een visie op logistiek tijdig het initiatief om knelpunten in logistieke processen op te lossen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit****1.3 werkproces: Doet verbetervoorstellen en implementeert deze**

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	De logistiek supervisor beschrijft helder en concreet de betekenis en de mogelijke consequenties van veranderingen, zodat de noodzaak en de haalbaarheid ervan duidelijk worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li></ul>	De logistiek supervisor overtuigt zijn leidinggevende van de noodzaak voor het optimaliseren van de logistieke processen door verbetervoorstellen te doen en door onderbouwde ideeën en meningen naar voren te brengen, waardoor de toegevoegde waarde van de beoogde veranderingen concreet en inzichtelijk is en de acceptatie ervan wordt vergroot.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit</b>			
<b>1.4 werkproces: Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor rapporteert periodiek aan de leidinggevende over de voortgang van de implementatie van de verbetervoorstellen, over de resultaten van de logistieke deelprocessen, over het verloop van de logistieke processen en over de mate waarin de afdeling 'op koers' is ten opzichte van het afdelingsplan, waaronder de kostenontwikkeling ten aanzien van personele inzet, materieel en hulpmiddelen voor de afdeling en de organisatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een nauwkeurige en volledige rapportage waarin het procesverloop, de kostenontwikkeling en het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden zijn beschreven.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De logistiek supervisor beschrijft in een rapport de verzamelde en geanalyseerde gegevens nauwkeurig en volledig, zodat de leidinggevende betrouwbare informatie ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en –programma's</li> <li>• Financieel management</li> <li>• Goederenstroom</li> <li>• Kwaliteitszorg</li> <li>• Lay-out magazijn</li> <li>• Leveranciersbeoordeling</li> <li>• Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Interactie</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Lezen</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Luisteren</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Schrijven</li> <li>• Orderverzamelroutes en –documenten</li> <li>• Transportplanning</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De logistiek supervisor stemt op heldere, duidelijke en vakdeskundige wijze met de leidinggevende af, zodat deze geïnformeerd is over de actuele stand van zaken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Stuur het logistieke proces aan

### Proces-competentie-matrix Logistiek supervisor

Kerntaak 2 Stuur het logistieke proces aan		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Bewaakt en administreert het logistieke proces										X			X					X								
2.2	Stuurt logistieke werkzaamheden aan		X																X								
2.3	Organiseert werkoverleg		X			X					X	X															
2.4	Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris	X	X								X			X													

### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Logistiek supervisor

<b>Kerntaak 2 Stuurt het logistieke proces aan</b>			
<b>2.1 werkproces: Bewaakt en administreert het logistieke proces</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor bewaakt de voortgang van het logistieke proces. Hij gaat na of het geleverde werk door zijn afdeling voldoet aan de prioriteiten, de plannen en doelen die de organisatie stelt. Ook gaat hij na of het werk volgens de vastgestelde kwaliteitseisen en binnen het budget is uitgevoerd. De logistiek supervisor administreert de verzamelde gegevens over het logistieke proces en legt aan de hand hiervan vast op welke onderdelen het logistieke proces goed en minder goed verloopt. Wanneer de situatie daarom vraagt past de logistiek supervisor in samenspraak met zijn leidinggevende het afdelingsplan en/of het budget aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De voortgang van de logistieke processen is nauwkeurig bewaakt volgens de doelen en prioriteiten van de organisatie, de bijbehorende administratie is op orde en de leidinggevende is op de hoogte van de stand van zaken.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De logistiek supervisor verzamelt en analyseert nauwkeurig gegevens over het verloop van de logistieke processen door te onderzoeken of de processen voldoen aan de gestelde eisen voor kwaliteit, productiviteit en de te volgen procedures, zodat hij conclusies kan trekken over aanpassingen aan het logistieke proces, de forecast of het budget.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels</li> <li>• Computersystemen en –programma's</li> <li>• Derving</li> <li>• Goederenstroom</li> <li>• Kwaliteitszorg</li> <li>• Lay-out magazijn</li> <li>• Leveranciersbeoordeling</li> <li>• Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>• Omgaan met calamiteiten</li> <li>• Orderverzamelroutes en –documenten</li> <li>• Prestatiemeting</li> <li>• Transportplanning</li> <li>• Voorraadbeheer</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De logistiek supervisor beschrijft nauwkeurig en volledig of het geleverde werk door de medewerkers voldoet aan de prioriteiten en de doelen van de afdeling zodat hij het management kan informeren over de voortgang.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	De logistiek supervisor bewaakt de voortgang van de logistieke activiteiten, zodat duidelijk is in welke mate de werkzaamheden volgens plan verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Stuurt het logistieke proces aan</b>			
<b>2.2 werkproces: Stuurt logistieke werkzaamheden aan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hij wijst de logistieke werkzaamheden en de bijbehorende bevoegdheden toe aan de logistiek teamleiders/medewerkers en houdt hierbij rekening met hun kwaliteiten en (ontplooiings)wensen. De logistiek supervisor stelt vast welke materialen en middelen nodig zijn voor de uitvoering van de logistieke werkzaamheden. De logistiek supervisor past deze planning wanneer nodig aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een planning waarin zowel kwantitatief als kwalitatief te verrichten werkzaamheden met de bijbehorende hulpmiddelen zijn afgestemd op de medewerkers.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Richting geven</li> </ul>	De logistiek supervisor instrueert aan de hand van de planning en op basis van de capaciteiten, de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van medewerkers, de situatie en de prioriteiten de uit te voeren taken, waarbij de logistiek supervisor op basis van controles medewerkers zodanig begeleidt dat het team voldoende ruimte en vertrouwen krijgt, zodat voor het team de benodigde voorwaarden worden geschept om optimaal te kunnen presteren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels</li> <li>• Computersystemen en –programma's</li> <li>• Financieel management</li> <li>• Kwaliteitszorg</li> <li>• Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>• Organisatiestructuur</li> <li>• Werkplanning</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De logistiek supervisor brengt, gerelateerd aan de logistieke plannen en het budget, concreet en duidelijk in kaart welke werkzaamheden door hoeveel en door welke medewerkers en met welke hulpmiddelen moeten worden uitgevoerd, zodat de werkdruk in evenwicht is met de maximale belasting van medewerkers en middelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Stuur het logistieke proces aan</b>			
<b>2.3 werkproces: Organiseert werkoverleg</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor organiseert periodiek werkoverleg met de logistiek teamleiders/medewerkers. Tijdens dit overleg informeert hij hen over het ondernemingsbeleid, ontwikkelingen in de organisatie, de (afdelings)resultaten, de actuele zaken en de knelpunten en geeft aan wat de veranderingen voor de werkuitvoering betekenen. De logistiek supervisor legt de gemaakte afspraken vast. Hij evalueert met de logistiek teamleiders/medewerkers door de uitgevoerde werkzaamheden en opvallende gebeurtenissen met elkaar te bespreken en te bespreken hoe hierop bij een soortelijke situatie geanticipeerd kan worden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnformeerd over relevante werkgerelateerde onderwerpen. Er is een goede verstandhouding binnen het team.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitoefenen van gezag</li> <li>• Richting geven</li> </ul>	De logistiek supervisor geeft tijdens het werkoverleg richting aan de gespreksonderwerpen door zich te houden aan de agenda en oefent zijn gezag uit door discussies in goede banen te leiden, zodat het werkoverleg gestructureerd verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en –programma's</li> <li>• Delegeerproces</li> <li>• Goederenstroom</li> <li>• Lay-out magazijn</li> <li>• Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>• Omgaan met calamiteiten</li> <li>• Omgaan met conflicten</li> <li>• Organisatiestructuur</li> <li>• Personeelsplanning</li> <li>• Procedures</li> <li>• Stress</li> <li>• Vergaderen en overleggen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De logistiek supervisor legt nauwkeurig gemaakte afspraken vast, zodat afspraken officieel zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactief informeren</li> <li>• Openhartig en oprecht communiceren</li> <li>• Bevorderen van de teamgeest</li> <li>• Bijdrage van anderen waarderen</li> </ul>	De logistiek supervisor bevordert door middel van werkoverleg uit zichzelf een goede onderlinge verstandhouding binnen het team door helder en duidelijk te communiceren, relevante zaken bespreekbaar te maken, openlijk waardering te tonen, complimenten te geven voor de inzet en de prestaties en hen te betrekken, zodat het team zich betrokken voelt bij veranderingen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Stuur het logistieke proces aan

### 2.3 werkproces: Organiseert werkoverleg

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expertise delen</li></ul>	De logistiek supervisor legt (nieuwe) werkinstructies en procedures goed uit en beantwoordt vragen ten aanzien van procedures en werkzaamheden, zodat medewerkers op de hoogte en geïnstrueerd zijn. Tevens vraagt de logistiek supervisor om inbreng van de medewerkers om de werkzaamheden te evalueren en bepaalt in overleg met de medewerkers op welke wijze met de aangegeven werkzaamheden en gebeurtenissen omgegaan kan worden om zo de werkzaamheden te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	---	---	--

<b>Kerntaak 2 Stuurt het logistieke proces aan</b>			
<b>2.4 werkproces: Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor initieert periodiek controles van de (interne transport)middelen, materialen en inventaris qua staat en werking volgens de (wettelijke) eisen. Hij ziet erop toe dat het onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris conform voorschriften door de medewerkers wordt uitgevoerd. Bij afwijkingen neemt hij tijdig maatregelen zodat de werkzaamheden zonder belemmeringen of risico's kunnen doorgaan. Hij administreert de bevindingen. Binnen grenzen van zijn bevoegdheid doet de logistiek supervisor bestellingen in het kader van aanvullingen van materialen en/of middelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Hulpmiddelen, materialen en inventaris zijn periodiek gecontroleerd, tijdig voorzien van onderhoudsbeurt of vervangen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven</li> <li>• Diversiteit benutten</li> <li>• Richting geven</li> </ul>	De logistiek supervisor wijst voor het monitoren van het onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en de inventaris taken en bevoegdheden toe aan de medewerkers op basis van het soort taken, de capaciteiten van medewerkers, de situatie en de prioriteiten, zodat rekening wordt gehouden met het belang van het individu, maar ook van het team en de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels</li> <li>• Computersystemen en –programma's</li> <li>• Delegeerproces</li> <li>• Derving</li> <li>• Distributiesysteem</li> <li>• Goederenstroom</li> <li>• Kwaliteitszorg</li> <li>• Lay-out magazijn</li> <li>• Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>• Onderhoudscontracten</li> <li>• Organisatiestructuur</li> <li>• Personeelsplanning</li> <li>• Regelgeving (gevaarlijke stoffen)</li> <li>• Veiligheid(smaatregelen)</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De logistiek supervisor analyseert nauwkeurig de verzamelde gegevens over de, hulpmiddelen, materialen en inventaris, zodat hij conclusies kan trekken voor om te vervangen dan wel te bestellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Stuur het logistieke proces aan

### 2.4 werkproces: Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Acties en activiteiten initiëren</li></ul>	De logistiek supervisor neemt bij afwijkingen aan de hulpmiddelen, de materialen, de inventaris en/of op basis van afspraken in onderhoudscontracten, informatie van leveranciers, wetgeving en waarnemingen en opmerkingen van medewerkers duidelijke beslissingen en onderneemt actie om de afwijking op te lossen om de continuïteit van het werk mogelijk te maken.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correct formuleren</li><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	De logistiek supervisor stelt een nauwkeurige administratie op, zodat gegevens, afwijkingen en (mogelijke) oorzaken van afwijkingen aan de hulpmiddelen, en/of materialen en/of inventaris overzichtelijk zijn geregistreerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit

#### Proces-competentie-matrix Logistiek supervisor

Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Adviseert over de personeelsbehoefte					X								X													X
3.2	Werft en selecteert medewerkers	X				X		X						X													
3.3	Begeleidt en beoordeelt medewerkers		X					X		X																	

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Logistiek supervisor

<b>Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit</b>			
<b>3.1 werkproces: Adviseert over de personeelsbehoefte</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor adviseert zijn leidinggevende over de personeelsbehoefte. Hiervoor gaat hij na of er instroom, doorstroom of uitstroom van medewerkers nodig is en kijkt hij naar het logistieke beleid, de afdelingsplannen, ontwikkelingen in en buiten de organisatie en de huidige personeelssamenstelling. Met zijn leidinggevende bespreekt de logistiek supervisor de adviezen en de eventuele budgettaire consequenties en mogelijkheden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een heldere en duidelijke kosten-baten afweging waaruit blijkt of het nodig is personeel aan te nemen of uit dienst te laten treden. De leidinggevende is geadviseerd over de personeelsbehoefte.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	De logistiek supervisor analyseert nauwkeurig of het nodig en haalbaar is om personeel te laten instromen, doorstromen of uitstromen op basis van de huidige en toekomstige financiële situatie, zodat hij een weloverwogen advies kan geven ten aanzien van personeel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisatiestructuur</li> <li>Personeelsverloop</li> <li>Vergaderen en overleggen</li> <li>Werkplanning</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De logistiek supervisor houdt met betrekking tot het geven van kostenbewust advies over de personeelsbehoefte rekening met de financiële gevolgen, zodat het aantal medewerkers voor het uitvoeren van de werkzaamheden met elkaar in balans is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De logistiek supervisor overlegt tijdig met zijn leidinggevende over de door hem verwachte benodigde personeelssamenstelling opdat het logistieke proces optimaal verloopt en de voortgang niet belemmerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit</b>			
<b>3.2 werkproces: Werft en selecteert medewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor werft nieuwe medewerkers. Hiertoe baseert hij zich op informatie van het middenmanagement, maar ook op een veranderende behoefte aan personeel, (veranderende) eisen waaraan (nieuwe) medewerkers voor vaste of tijdelijke functies moeten voldoen en eventuele voorvallen. Samen met zijn leidinggevende, de afdeling HRM en/of een uitzendbureau werft hij, conform de procedure, nieuwe medewerkers en selecteert deze door sollicitatiegesprekken te voeren.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De personeelssamenstelling is conform de procedure en de wet- en regelgeving afgestemd op de (hoeveelheid) werkzaamheden. De logistiek supervisor heeft inzicht in de geschiktheid van de kandidaat. De leidinggevende is op de hoogte van de stand van zaken.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De logistiek supervisor analyseert nauwkeurig verzamelde informatie grondig en bepaalt vervolgens of een kandidaat hieraan voldoet zodat geschikt personeel wordt aangenomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeidsovereenkomst/ Arbeidsvoorwaarden</li> <li>• Communicatie (middelen)</li> <li>• Organisatiestructuur</li> <li>• Personeelsverloop</li> <li>• Werkplanning</li> <li>• Werving en selectie</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op eigen initiatief handelen</li> <li>• Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	De logistiek supervisor neemt binnen de kaders van het personeelsbeleid en op basis van verwachte personeelsbehoeften het initiatief voor de werving van één of meer medewerkers zodat door het toepassen van selectiemethoden tijdig met mogelijk geschikte kandidaten een sollicitatiegesprek kan worden gevoerd en op tijd aan de behoefte aan een of meer nieuwe medewerkers kan worden voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprekken richting geven</li> </ul>	De logistiek supervisor oefent in wervings- en selectiegesprekken invloed uit op het gespreksverloop, leidt het gesprek in duidelijke banen, benoemt duidelijk wat de doelen en beoogde resultaten zijn en grijpt in wanneer wordt afgedwaald, zodat hij zich kan overtuigen van de geschiktheid van de mogelijk nieuwe medewerker.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De logistiek supervisor overlegt tijdig met de personeelsvertegenwoordiging, en/of de afdeling HRM, en/of het uitzendbureau en de ondernemingsraad over het werven van nieuwe medewerkers, zodat de juiste procedures worden gevolgd bij het werven en selecteren van medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit</b>			
<b>3.3 werkproces: Begeleidt en beoordeelt medewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor begeleidt en beoordeelt de logistiek teamleiders of logistiek medewerkers. Hij volgt en beoordeelt, mede door het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de geleverde prestaties en de resultaten en stuurt zonodig bij. Hierbij heeft hij ook aandacht voor de ambities, mogelijkheden en plannen van medewerkers met betrekking tot door- en uitstroom, waarbij de logistiek supervisor de medewerkers motiveert zich te blijven ontwikkelen. Indien nodig voert de logistiek supervisor ook slechtnieuwsgesprekken en handelt hij conflicten tussen collega's af. Mogelijkheden, verwachtingen en wensen van medewerkers worden vastgelegd en de logistiek supervisor relateert deze aan de doelen van de afdeling. Aan de hand hiervan stelt hij opleidingsplannen op. Officiële documenten bespreekt de logistiek supervisor periodiek of overhandigt deze aan ondernemingsraad, een personeelsvertegenwoordiging en/of de afdeling HRM.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Door begeleiding en beoordeling ontwikkelen medewerkers zich in het beroep, maar ook in zelfstandigheid. De bijbehorende administratie is correct en juist bijgehouden en deze wordt zorgvuldig bewaard.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	De logistiek supervisor begeleidt medewerkers door te controleren of medewerkers naar behoren en volgens gemaakte afspraken functioneren en stuurt hen bij als zij niet voldoen aan de verwachtingen, zodat zij zich op een gemotiveerde wijze kunnen blijven ontwikkelen in hun beroepsfunctioneren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels</li> <li>Beoordelings- en functioneringsgesprekken</li> <li>Beoordelingssystemen</li> <li>Communicatie (middelen)</li> <li>Huisregels</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Interactie</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Lezen</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Luisteren</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Schrijven</li> <li>Ontslagprocedures</li> <li>Organisatiestructuur</li> <li>Personeelsverloop</li> <li>Promotie en ontwikkelingpersoneel</li> <li>Slecht-nieuwsgesprekken</li> <li>Stress/Motivatie</li> <li>Werkplanning</li> </ul>

### Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit

#### 3.3 werkproces: Begeleidt en beoordeelt medewerkers

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correct formuleren</li><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	De logistiek supervisor doet nauwkeurig verslaglegging van begeleidings- en beoordelingsmomenten en afspraken, dit, na ondertekening van de betrokkenen, als officieel document in het personeelsdossier kan worden opgenomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gesprekken richting geven</li></ul>	De logistiek supervisor oefent in slechtnieuws-, functionerings- en beoordelingsgesprekken en bij conflicten invloed uit op het gespreksverloop, leidt het gesprek in duidelijke banen, benoemt zijn boodschap duidelijk en grijpt in wanneer wordt afgedwaald, zodat medewerkers een houvast hebben om zich te ontwikkelen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten

### Proces-competentie-matrix Logistiek supervisor

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten	Competenties																									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
<b>Werkprocessen</b>																										
4.1	Beheert relaties						x			x	x														x	
4.2	Acquireert																									
4.3	Doet voorstellen voor contracten							x			x							x								
4.4	Handelt klachten af	x								x			x					x		x						

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Logistiek supervisor

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten			
4.1 werkproces: Beheert relaties			
Omschrijving	De logistiek supervisor onderhoudt en beheert relaties met reeds bekende klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners met als doel om goed op de hoogte te zijn van ervaringen, wensen en behoeften met betrekking tot de logistieke dienstverlening. Hij administreert de zakelijke contacten en de eventuele daaruit voortvloeiende afspraken in het relatiebeheersysteem. Consequenties van deze contacten en eventuele afspraken die betrekking hebben op aanpassingen van de dienstverlening communiceert de logistiek supervisor aan de leidinggevende en de betrokken medewerkers.		
Gewenst resultaat	Een, in het kader van duurzaamheid, goed onderhouden relatie met klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners. Daaruit voortvloeiende zakelijke contacten en eventuele afspraken zijn nauwkeurig vastgelegd. De (mogelijke) consequenties hiervan zijn gecommuniceerd aan belanghebbenden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De logistiek supervisor doet nauwkeurig verslaglegging, zodat gemaakte afspraken met klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners en dat wat nog meer van belang is te communiceren naar betrokken medewerkers en de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsprocessen</li> <li>• Communicatie (middelen)</li> <li>• Kwaliteitszorg</li> <li>• Leveranciersbeoordeling</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Interactie</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Lezen</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Luisteren</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Schrijven</li> <li>• Organisatiestructuur</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De logistiek supervisor achterhaalt de behoeften en verwachtingen van klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners en ziet en onderkent kansen en mogelijkheden bij contacten binnen en buiten de organisatie, zodat hij de dienstverlening verder kan uitbouwen en nieuwe zakelijke dienstverlenende initiatieven kan nemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaties opbouwen met mensen</li> <li>• Relaties opbouwen op verschillende niveaus</li> <li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De logistiek supervisor investeert in duurzame relaties door contacten te onderhouden met reeds bekende (interne en externe) klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners, waardoor zakelijke afspraken in het belang van de organisatie en de afdeling gemaakt kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten****4.1 werkproces: Beheert relaties**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De logistiek supervisor gebruikt zijn kennis van de ontwikkelingen bij klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners om in het contact met zijn relaties in te spelen op hun wensen en behoeften.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	---	---	--

<b>Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten</b>			
<b>4.3 werkproces: Doet voorstellen voor contracten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor maakt afspraken met klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners en verwerkt dit in contractvoorstellen. De opgestelde inhoud en de mate waarin de gemaakte afspraken voldoen aan de gestelde kaders van de organisatie bespreekt de logistiek supervisor met de leidinggevende. Daarna zorgt de logistiek supervisor ervoor dat de contracten definitief worden gemaakt. Nadat de contracten door de betrokken partijen zijn ondertekend, informeert de logistiek supervisor de betrokken medewerkers hierover.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een geldig contract waarin op een commercieel aantrekkelijke wijze voor de organisatie de wederzijds gemaakte afspraken correct en concreet zijn beschreven.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De logistiek supervisor achterhaalt van (potentiële) klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners, voorafgaand aan het opstellen van een contract, zodat de behoeftes en/of interesses en de mogelijkheden van de organisatie kunnen worden gekoppeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distributiesysteem</li> <li>• Goederen transport verzekering</li> <li>• Importmogelijkheden</li> <li>• Inkoopactieplannen</li> <li>• Inkoopcontracten</li> <li>• Juridische kennis</li> <li>• Kostenreductie</li> <li>• Leveranciersbeoordeling</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Interactie</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Lezen</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Luisteren</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Schrijven</li> <li>• Organisatiestructuur</li> <li>• Vervoerscontracten</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	De logistiek supervisor gebruikt overtuigings- en beïnvloedingstechnieken en argumenten om met de klant afspraken te maken over logistieke dienstverlening, zodat deze in een contract kunnen worden opgenomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De logistiek supervisor stelt op basis van bedrijfsprocedures, kaders en afspraken geldige contracten op zodat duidelijk is onder welke condities de logistieke dienstverlening wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten</b>			
<b>4.4 werkproces: Handelt klachten af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor schat de ernst van een klacht in en onderzoekt de oorzaak ervan. Hij bekijkt de mogelijkheden om de klacht op te lossen, gaat na met welke oplossing de klant tevreden kan worden gesteld en overlegt met de leidinggevende zijn voorstel over de klachtafhandeling. Hij communiceert de wijze van afhandeling naar de klant en naar de afdeling Customer Service. Hij handelt de klacht af volgens de klachtenprocedure of delegeert dit. Hij administreert de klacht in het systeem.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Klachten zijn geanalyseerd, beoordeeld en conform de procedure afgehandeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> <li>• Verbanden leggen</li> </ul>	De logistiek supervisor stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, zodat het organisatiebelang en de klantvriendelijkheid afgewogen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsprocessen</li> <li>• Huisregels</li> <li>• Juridische kennis</li> <li>• Kwaliteitsprocedures</li> <li>• Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Interactie</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Lezen</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Luisteren</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Schrijven</li> <li>• Organisatiestructuur</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> </ul>	De logistiek supervisor neemt bij lastige klachten een duidelijke beslissing op welke manier de klacht afgehandeld wordt, zodat een oplossing wordt gevonden voor een lastige klacht, ook al is deze beslissing onplezierig voor de klant en/of de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De logistiek supervisor beschrijft correct en nauwkeurig op welke wijze de klacht is afgehandeld zodat deze informatie tijdens overleg met de klant of als goed voorbeeld kan worden geraadpleegd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De logistiek supervisor hanteert wettelijke procedures wat betreft de rechten en plichten van de klant en de organisatie en maakt gebruik van het klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten

### 4.4 werkproces: Handelt klachten af

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	De logistiek supervisor blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---	---	--	--

## 2.2 Logistiek supervisor mobiliteitsbranche

### Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit

#### Proces-competentie-matrix Logistiek supervisor mobiliteitsbranche

Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Doet een voorstel voor het afdelingsplan					X					X			X													
1.2	Doet een voorstel voor het afdelingsbudget					X						X		X													X
1.3	Doet verbetervoorstellen en implementeert deze	X							X		X			X													
1.4	Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces					X					X																

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Logistiek supervisor mobiliteitsbranche

<b>Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit</b>			
<b>1.1 werkproces: Doet een voorstel voor het afdelingsplan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche doet in overleg met de leidinggevende en op basis van het organisatiebeleid een voorstel voor het afdelingsplan. Hierin beschrijft hij aan welke tactische en operationele doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden (of activiteiten) daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Hij besteedt hierbij aandacht aan de werkwijzen, de werkmethoden en het gebruik van hulpmiddelen. Tevens maakt hij een inschatting van de benodigde inzet aan materieel en personeel (forecast). Dit voorstel bespreekt de logistiek supervisor met zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een concreet op het organisatiebeleid afgestemd afdelingsplan voor de afdeling logistiek waarvoor in de organisatie draagvlak bestaat waarin de tactische en operationele doelstellingen staan beschreven. Realistische forecast.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche analyseert op grondige wijze het logistieke beleid van de organisatie, bedrijfs- en omzetgegevens en informatie van andere afdelingen om vervolgens hierover voor het logistieke plan, de forecast en de uitvoering van de logistieke processen conclusies te trekken, om te kunnen beschrijven welke werkzaamheden onder welke omstandigheden uitgevoerd gaan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en –programma's</li> <li>• Financieel management</li> <li>• Kwaliteitszorg</li> <li>• Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>• Organisatiestructuur</li> <li>• Werkplanning</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche schrijft een concreet uitgewerkt plan duidelijke, concrete en haalbare doelen en de uit te voeren werkzaamheden (inclusief de eisen, de werkwijzen en -methoden en de hulpmiddelen), zodat duidelijk is op welke wijze het logistieke proces uitgevoerd zal worden en waaraan de uitvoering van het logistieke proces moet voldoen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche bespreekt met de leidinggevende het voorstel voor het afdelingsplan om draagvlak te creëren, van elkaar te leren en tot gezamenlijk overeenstemming te komen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit</b>			
<b>1.2 werkproces: Doet een voorstel voor het afdelingsbudget</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche doet in overleg met de leidinggevende, op basis van het afdelingsplan, de richtlijnen en verzamelde informatie, een gedetailleerd voorstel voor een financieel verantwoord afdelingsbudget. Hiertoe analyseert de logistiek supervisor mobiliteitsbranche de feitelijke situaties, de verwachte ontwikkelingen en de doelstellingen van de afdeling. Dit voorstel bespreekt de logistiek supervisor met zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een goedgekeurd budget dat is afgestemd op het afdelingsplan.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche analyseert op grondige wijze het beleid, financiële bronnen, bedrijfs- en omzetgegevens en plannen of activiteiten van andere afdelingen, zodat hij conclusies kan trekken over de omvang en de haalbaarheid van het budget.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en –programma's</li> <li>• Financieel management</li> <li>• Kwaliteitszorg</li> <li>• Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>• Organisatiestructuur</li> <li>• Tel- en rekenvaardigheden</li> <li>• Werkplanning</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieel bewustzijn tonen</li> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche betreft alle informatiebronnen die van belang zijn bij het opstellen van een kostenbewust en verantwoord budget voor de afdeling Logistiek, zodat het budget verantwoord kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche bespreekt met de leidinggevende zijn wensen ten aanzien van de budgetomvang om van elkaar te leren en om tot overeenstemming te komen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche stelt een budget op en maakt hiervoor gebruik van inzichten, het organisatiebeleid, bedrijfs- en omzetgegevens en informatie van andere afdelingen, zodat het budget is afgestemd op het afdelingsplan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit</b>			
<b>1.3 werkproces: Doet verbetervoorstellen en implementeert deze</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche signaleert mogelijke verbeterpunten voor meer effectieve en/of meer efficiënte uitvoering van de afdelingsactiviteiten. De logistiek supervisor onderzoekt en analyseert mogelijke knelpunten, informeert binnen het netwerk naar soortgelijke situaties, volgt (internationale) ontwikkelingen binnen de logistiek, bezoekt beroepsrelevante beurzen en houdt vakbladen bij. Op basis hiervan ontwikkelt hij verbetervoorstellen met betrekking tot werkwijzen, -processen, -methoden en hulpmiddelen. Hierbij richt hij zich op onder meer lay-out, routing van het magazijn, het ontvangen en opslaan van goederen, het verzendklaar maken van goederen, het inventariseren van de voorraad, het bewaken van het budget en uren, personeel, onderhoud en innovatieve technologieën. De logistiek supervisor mobiliteitsbranche geeft zijn ideeën vorm in een (advies)voorstel dat hij bespreekt met zijn leidinggevende. Vervolgens zet hij de goedgekeurde verbetervoorstellen om in acties.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De op de logistieke processen gerichte verbetervoorstellen passen bij de organisatie en zijn realistisch.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oplossingen voor problemen bedenken</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche analyseert knelpunten en bedenkt mogelijke verbeterpunten om het logistieke proces aan te passen en komt hiertoe met realistische verbetervoorstellen die bij het logistieke beleid, de logistieke processen, de werkwijzen en de organisatie passen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Goederenstroom</li> <li>Kwaliteitszorg</li> <li>Lay-out magazijn</li> <li>Leveranciersbeoordeling</li> <li>Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Interactie</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Lezen</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Luisteren</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Schrijven</li> <li>Orderverzamelroutes en -documenten</li> <li>Organisatiestructuur</li> <li>Prestatiemeting</li> <li>Transport- en ladingplanning</li> <li>Werkplanning</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op eigen initiatief handelen</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche neemt op basis van gevolgde logistieke processen, logistieke ontwikkelingen in de samenleving in het algemeen en een visie op logistiek tijdig het initiatief om knelpunten in logistieke processen op te lossen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit</b>			
<b>1.3 werkproces: Doet verbetervoorstellen en implementeert deze</b>			
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche beschrijft helder en concreet de betekenis en de mogelijke consequenties van veranderingen, zodat de noodzaak en de haalbaarheid ervan duidelijk worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen</li> </ul>	De logistiek supervisor overtuigt zijn leidinggevende van de noodzaak voor het optimaliseren van de logistieke processen door verbetervoorstellen te doen en door onderbouwde ideeën en meningen naar voren te brengen, waardoor de toegevoegde waarde van de beoogde veranderingen concreet en inzichtelijk is en de acceptatie ervan wordt vergroot.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit</b>			
<b>1.4 werkproces: Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche rapporteert periodiek aan de leidinggevende over de voortgang van de implementatie van de verbetervoorstellen, over de resultaten van de logistieke deelprocessen, over het verloop van de logistieke processen en over de mate waarin de afdeling 'op koers' is ten opzichte van het afdelingsplan, waaronder de kostenontwikkeling ten aanzien van personele inzet, materieel en hulpmiddelen voor de afdeling en de organisatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een nauwkeurige en volledige rapportage waarin het procesverloop, de kostenontwikkeling en het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden zijn beschreven.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche beschrijft in een rapport de verzamelde en geanalyseerde gegevens, zodat de leidinggevende betrouwbare informatie ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en –programma's</li> <li>• Financieel management</li> <li>• Goederenstroom</li> <li>• Kwaliteitszorg</li> <li>• Lay-out magazijn</li> <li>• Leveranciersbeoordeling</li> <li>• Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Interactie</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Lezen</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Luisteren</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Schrijven</li> <li>• Orderverzamelroutes en –documenten</li> <li>• Transportplanning</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche stemt op heldere, duidelijke en vakdeskundige wijze met de leidinggevende af, zodat deze geïnformeerd is over de actuele stand van zaken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Stuur het logistieke proces aan

### Proces-competentie-matrix Logistiek supervisor mobiliteitsbranche

Kerntaak 2 Stuur het logistieke proces aan		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Bewaakt en administreert het logistieke proces										X			X					X								
2.2	Stuurt logistieke werkzaamheden aan		X															X									
2.3	Organiseert werkoverleg		X			X					X	X															
2.4	Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris	X	X								X			X													

### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Logistiek supervisor mobiliteitsbranche

Kerntaak 2 Stuurt het logistieke proces aan			
2.1 werkproces: Bewaakt en administreert het logistieke proces			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche bewaakt de voortgang van het logistieke proces. Hij gaat na of het geleverde werk door zijn afdeling voldoet aan de prioriteiten, de plannen en doelen die de organisatie stelt. Ook gaat hij na of het werk volgens de vastgestelde kwaliteitseisen en binnen het budget is uitgevoerd. De logistiek supervisor mobiliteitsbranche administreert de verzamelde gegevens over het logistieke proces en legt aan de hand hiervan vast op welke onderdelen het logistieke proces goed en minder goed verloopt. Wanneer de situatie daarom vraagt past de logistiek supervisor mobiliteitsbranche in samenspraak met zijn leidinggevende het afdelingsplan en/of het budget aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De voortgang van de logistieke processen is nauwkeurig bewaakt volgens de doelen en prioriteiten van de organisatie, de bijbehorende administratie is op orde en de leidinggevende is op de hoogte van de stand van zaken.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche verzamelt en analyseert gegevens over het verloop van de logistieke processen door te onderzoeken of de processen voldoen aan de gestelde eisen voor kwaliteit, productiviteit en de te volgen procedures, zodat hij conclusies kan trekken over aanpassingen aan het logistieke proces, de forecast of het budget.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels</li> <li>• Computersystemen en –programma's</li> <li>• Derving</li> <li>• Goederenstroom</li> <li>• Kwaliteitszorg</li> <li>• Lay-out magazijn</li> <li>• Leveranciersbeoordeling</li> <li>• Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>• Omgaan met calamiteiten</li> <li>• Orderverzamelroutes en –documenten</li> <li>• Prestatiemeting</li> <li>• Transportplanning</li> <li>• Voorraadbeheer</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche beschrijft of het geleverde werk door de medewerkers voldoet aan de prioriteiten en de doelen van de afdeling zodat hij het management kan informeren over de voortgang.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche bewaakt de voortgang van de logistieke activiteiten, zodat duidelijk is in welke mate de werkzaamheden volgens plan verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Stuurt het logistieke proces aan</b>			
<b>2.2 werkproces: Stuurt logistieke werkzaamheden aan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hij wijst de logistieke werkzaamheden en de bijbehorende bevoegdheden toe aan de logistiek teamleiders/medewerkers en houdt hierbij rekening met hun kwaliteiten en (ontplooiings)wensen. De logistiek supervisor mobiliteitsbranche stelt vast welke materialen en middelen nodig zijn voor de uitvoering van de logistieke werkzaamheden. De logistiek supervisor mobiliteitsbranche past deze planning wanneer nodig aan.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een planning waarin zowel kwantitatief als kwalitatief te verrichten werkzaamheden met de bijbehorende hulpmiddelen zijn afgestemd op de medewerkers.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven</li> <li>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Richting geven</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche geeft tijdens het werkoverleg richting aan de gespreksonderwerpen door zich te houden aan de agenda en oefent zijn gezag uit door discussies in goede banen te leiden, zodat het werkoverleg gestructureerd verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels</li> <li>• Computersystemen en –programma's</li> <li>• Financieel management</li> <li>• Kwaliteitszorg</li> <li>• Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>• Organisatiestructuur</li> <li>• Werkplanning</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche brengt, gerelateerd aan de logistieke plannen en het budget, concreet en duidelijk in kaart welke werkzaamheden door hoeveel en door welke medewerkers en met welke hulpmiddelen moeten worden uitgevoerd, zodat de werkdruk in evenwicht is met de maximale belasting van medewerkers en middelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Stuur het logistieke proces aan</b>			
<b>2.3 werkproces: Organiseert werkoverleg</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche organiseert periodiek werkoverleg met de logistiek teamleiders/medewerkers. Tijdens dit overleg informeert hij hen over het ondernemingsbeleid, ontwikkelingen in de organisatie, de (afdelings)resultaten, de actuele zaken en de knelpunten en geeft aan wat de veranderingen voor de werkkuitvoering betekenen. De logistiek supervisor mobiliteitsbranche legt de gemaakte afspraken vast. Hij evalueert met de logistiek teamleiders/medewerkers door de uitgevoerde werkzaamheden en opvallende gebeurtenissen met elkaar te bespreken en te bespreken hoe hierop bij een soortelijke situatie geanticipeerd kan worden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnformeerd over relevante werkgerelateerde onderwerpen. Er is een goede verstandhouding binnen het team.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitoefenen van gezag</li> <li>• Richting geven</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche geeft tijdens het werkoverleg richting aan de gespreksonderwerpen door zich te houden aan de agenda en oefent zijn gezag uit door discussies in goede banen te leiden, zodat het werkoverleg gestructureerd verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computersystemen en –programma's</li> <li>• Delegeerproces</li> <li>• Goederenstroom</li> <li>• Lay-out magazijn</li> <li>• Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>• Omgaan met calamiteiten</li> <li>• Omgaan met conflicten</li> <li>• Organisatiestructuur</li> <li>• Personeelsplanning</li> <li>• Procedures</li> <li>• Stress</li> <li>• Vergaderen en overleggen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche legt gemaakte afspraken vast, zodat afspraken officieel zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactief informeren</li> <li>• Openhartig en oprecht communiceren</li> <li>• Bevorderen van de teamgeest</li> <li>• Bijdrage van anderen waarderen</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche bevordert door middel van werkoverleg uit zichzelf een goede onderlinge verstandhouding binnen het team door helder en duidelijk te communiceren, relevante zaken bespreekbaar te maken, openlijk waardering te tonen, complimenten te geven voor de inzet en de prestaties en hen te betrekken, zodat het team zich betrokken voelt bij veranderingen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Stuur het logistieke proces aan

### 2.3 werkproces: Organiseert werkoverleg

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expertise delen</li></ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche legt (nieuwe) werkinstructies en procedures goed uit en beantwoordt vragen ten aanzien van procedures en werkzaamheden, zodat medewerkers op de hoogte en geïnstrueerd zijn. Tevens vraagt de logistiek supervisor om inbreng van de medewerkers om de werkzaamheden te evalueren en bepaalt in overleg met de medewerkers op welke wijze met de aangegeven werkzaamheden en gebeurtenissen omgegaan kan worden om zo de werkzaamheden te verbeteren.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	---	--	--

<b>Kerntaak 2 Stuurt het logistieke proces aan</b>			
<b>2.4 werkproces: Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche initieert periodiek controles van de (interne transport)middelen, materialen en inventaris qua staat en werking volgens de (wettelijke) eisen. Hij ziet erop toe dat het onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris conform voorschriften door de medewerkers wordt uitgevoerd. Bij afwijkingen neemt hij tijdig maatregelen zodat de werkzaamheden zonder belemmeringen of risico's kunnen doorgaan. Hij administreert de bevindingen. Binnen grenzen van zijn bevoegdheid doet de logistiek supervisor mobiliteitsbranche bestellingen in het kader van aanvullingen van materialen en/of middelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Hulpmiddelen, materialen en inventaris zijn periodiek gecontroleerd, tijdig voorzien van onderhoudsbeurt of vervangen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taken delegeren</li> <li>• Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven</li> <li>• Diversiteit benutten</li> <li>• Richting geven</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche wijst voor het monitoren van het onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en de inventaris taken en bevoegdheden toe aan de medewerkers op basis van het soort taken, de capaciteiten van medewerkers, de situatie en de prioriteiten, zodat rekening wordt gehouden met het belang van het individu, maar ook van het team en de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels</li> <li>• Computersystemen en –programma's</li> <li>• Delegeerproces</li> <li>• Derving</li> <li>• Distributiesysteem</li> <li>• Goederenstroom</li> <li>• Kwaliteitszorg</li> <li>• Lay-out magazijn</li> <li>• Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>• Onderhoudscontracten</li> <li>• Organisatiestructuur</li> <li>• Personeelsplanning</li> <li>• Regelgeving (gevaarlijke stoffen)</li> <li>• Veiligheid(smaatregelen)</li> </ul>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche analyseert de verzamelde gegevens over de, hulpmiddelen, materialen en inventaris, zodat hij conclusies kan trekken voor om te vervangen dan wel te bestellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 2 Stuur het logistieke proces aan

### 2.4 werkproces: Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beslissingen nemen</li><li>• Acties en activiteiten initiëren</li></ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche neemt bij afwijkingen aan de hulpmiddelen, de materialen, de inventaris en/of op basis van afspraken in onderhoudscontracten, informatie van leveranciers, wetgeving en waarnemingen en opmerkingen van medewerkers duidelijke beslissingen en onderneemt actie om de afwijking op te lossen om de continuïteit van het werk mogelijk te maken.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correct formuleren</li><li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche stelt een administratie op, zodat gegevens, afwijkingen en (mogelijke) oorzaken van afwijkingen aan de hulpmiddelen, en/of materialen en/of inventaris overzichtelijk zijn geregistreerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit

#### Proces-competentie-matrix Logistiek supervisor mobiliteitsbranche

Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit		Competenties																										
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y		
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																												
3.1	Adviseert over de personeelsbehoefte					X								X														X
3.2	Werft en selecteert medewerkers	X				X		X						X														
3.3	Begeleidt en beoordeelt medewerkers		X					X		X																		

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Logistiek supervisor mobiliteitsbranche

<b>Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit</b>			
<b>3.1 werkproces: Adviseert over de personeelsbehoefte</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche adviseert zijn leidinggevende over de personeelsbehoefte. Hiervoor gaat hij na of er instroom, doorstroom of uitstroom van medewerkers nodig is en kijkt hij naar het logistieke beleid, de afdelingsplannen, ontwikkelingen in en buiten de organisatie en de huidige personeelssamenstelling. Met zijn leidinggevende bespreekt de logistiek supervisor mobiliteitsbranche de adviezen en de eventuele budgettaire consequenties en mogelijkheden.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een heldere en duidelijke kosten-baten afweging waaruit blijkt of het nodig is personeel aan te nemen of uit dienst te laten treden. De leidinggevende is geadviseerd over de personeelsbehoefte.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Conclusies trekken</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche analyseert of het nodig en haalbaar is om personeel te laten instromen, doorstromen of uitstromen op basis van de huidige en toekomstige financiële situatie, zodat hij een weloverwogen advies kan geven ten aanzien van personeel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisatiestructuur</li> <li>Personeelsverloop</li> <li>Vergaderen en overleggen</li> <li>Werkplanning</li> </ul>
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche houdt met betrekking tot het geven van kostenbewust advies over de personeelsbehoefte rekening met de financiële gevolgen, zodat het aantal medewerkers voor het uitvoeren van de werkzaamheden met elkaar in balans is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche overlegt tijdig met zijn leidinggevende over de door hem verwachte benodigde personeelssamenstelling opdat het logistieke proces optimaal verloopt en de voortgang niet belemmerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit</b>			
<b>3.2 werkproces: Werft en selecteert medewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche werft nieuwe medewerkers. Hiertoe baseert hij zich op informatie van het middenmanagement, maar ook op een veranderende behoefte aan personeel, (veranderende) eisen waaraan (nieuwe) medewerkers voor vaste of tijdelijke functies moeten voldoen en eventuele voorvallen. Samen met zijn leidinggevende, de afdeling HRM en/of een uitzendbureau werft hij, conform de procedure, nieuwe medewerkers en selecteert deze door sollicitatiegesprekken te voeren.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De personeelssamenstelling is conform de procedure en de wet- en regelgeving afgestemd op de (hoeveelheid) werkzaamheden. De logistiek supervisor heeft inzicht in de geschiktheid van de kandidaat. De leidinggevende is op de hoogte van de stand van zaken.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie genereren uit gegevens</li> <li>• Conclusies trekken</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche analyseert verzamelde informatie grondig en bepaalt vervolgens of een kandidaat hieraan voldoet zodat geschikt personeel wordt aangenomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeidsovereenkomst/ Arbeidsvoorwaarden</li> <li>• Communicatie (middelen)</li> <li>• Organisatiestructuur</li> <li>• Personeelsverloop</li> <li>• Werkplanning</li> <li>• Werving en selectie</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op eigen initiatief handelen</li> <li>• Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche neemt binnen de kaders van het personeelsbeleid en op basis van verwachte personeelsbehoeften het initiatief voor de werving van één of meer medewerkers zodat door het toepassen van selectiemethoden tijdig met mogelijk geschikte kandidaten een sollicitatiegesprek kan worden gevoerd en op tijd aan de behoefte aan een of meer nieuwe medewerkers kan worden voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprekken richting geven</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche oefent in wervings- en selectiegesprekken invloed uit op het gespreksverloop, leidt het gesprek in duidelijke banen, benoemt duidelijk wat de doelen en beoogde resultaten zijn en grijpt in wanneer wordt afgedwaald, zodat hij zich kan overtuigen van de geschiktheid van de mogelijk nieuwe medewerker.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche overlegt tijdig met de personeelsvertegenwoordiging, en/of de afdeling HRM, en/of het uitzendbureau en de ondernemingsraad over het werven van nieuwe medewerkers, zodat de juiste procedures worden gevolgd bij het werven en selecteren van medewerkers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit</b>			
<b>3.3 werkproces: Begeleidt en beoordeelt medewerkers</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche begeleidt en beoordeelt de logistiek teamleiders of logistiek medewerkers. Hij volgt en beoordeelt, mede door het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken de geleverde prestaties en de resultaten en stuurt zondig bij. Hierbij heeft hij ook aandacht voor de ambities, mogelijkheden en plannen van medewerkers met betrekking tot door- en uitstroom, waarbij de logistiek supervisor mobiliteitsbranche de medewerkers motiveert zich te blijven ontwikkelen. Indien nodig voert de logistiek supervisor mobiliteitsbranche ook slechtnieuwsgesprekken en handelt hij conflicten tussen collega's af. Mogelijkheden, verwachtingen en wensen van medewerkers worden vastgelegd en de logistiek supervisor relateert deze aan de doelen van de afdeling. Aan de hand hiervan stelt hij opleidingsplannen op. Officiële documenten bespreekt de logistiek supervisor mobiliteitsbranche periodiek of overhandigt deze aan ondernemingsraad, een personeelsvertegenwoordiging en/of de afdeling HRM.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Door begeleiding en beoordeling ontwikkelen medewerkers zich in het beroep, maar ook in zelfstandigheid. De bijbehorende administratie is correct en juist bijgehouden en deze wordt zorgvuldig bewaard.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	De logistiek supervisor begeleidt medewerkers door te controleren of medewerkers naar behoren en volgens gemaakte afspraken functioneren en stuurt hen bij als zij niet voldoen aan de verwachtingen, zodat zij zich op een gemotiveerde wijze kunnen blijven ontwikkelen in hun beroepsfunctioneren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels</li> <li>Beoordelings- en functioneringsgesprekken</li> <li>Beoordelingssystemen</li> <li>Communicatie (middelen)</li> <li>Huisregels</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Interactie</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Lezen</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Luisteren</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Schrijven</li> <li>Ontslagprocedures</li> <li>Organisatiestructuur</li> <li>Personeelsverloop</li> <li>Promotie en ontwikkelingpersoneel</li> <li>Slecht-nieuwsgesprekken</li> <li>Stress/Motivatie</li> <li>Werkplanning</li> </ul>

<b>Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit</b>			
<b>3.3 werkproces: Begeleidt en beoordeelt medewerkers</b>			
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche doet verslaglegging van begeleidings- en beoordelingsmomenten en afspraken, dit na ondertekening van de betrokkenen, als officieel document in het personeelsdossier kan worden opgenomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprekken richting geven</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche oefent in slechtnieuws-, functionerings- en beoordelingsgesprekken en bij conflicten invloed uit op het gespreksverloop, leidt het gesprek in duidelijke banen, benoemt zijn boodschap duidelijk en grijpt in wanneer wordt afgedwaald, zodat medewerkers een houvast hebben om zich te ontwikkelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten

### Proces-competentie-matrix Logistiek supervisor mobiliteitsbranche

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten		Competenties																											
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y			
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen		
Werkprocessen																													
4.1	Beheert relaties							x			x	x																x	
4.2	Acquireert							x						x						x								x	
4.3	Doet voorstellen voor contracten									x			x							x									
4.4	Handelt klachten af	x									x			x						x		x							

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## Detaillering proces-competentie-matrix Logistiek supervisor mobiliteitsbranche

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten			
4.1 werkproces: Beheert relaties			
Omschrijving	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche onderhoudt en beheert relaties met reeds bekende klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners met als doel om goed op de hoogte te zijn van ervaringen, wensen en behoeften met betrekking tot de logistieke dienstverlening. Hij administreert de zakelijke contacten en de eventuele daaruit voortvloeiende afspraken in het relatiebeheersysteem. Consequenties van deze contacten en eventuele afspraken die betrekking hebben op aanpassingen van de dienstverlening communiceert de logistiek supervisor mobiliteitsbranche aan de leidinggevende en de betrokken medewerkers.		
Gewenst resultaat	Een, in het kader van duurzaamheid, goed onderhouden relatie met klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners. Daaruit voortvloeiende zakelijke contacten en eventuele afspraken zijn nauwkeurig vastgelegd. De (mogelijke) consequenties hiervan zijn gecommuniceerd aan belanghebbenden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche doet verslaglegging, zodat gemaakte afspraken met klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners en dat wat nog meer van belang is te communiceren naar betrokken medewerkers en de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsprocessen</li> <li>• Communicatie (middelen)</li> <li>• Kwaliteitszorg</li> <li>• Leveranciersbeoordeling</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Interactie</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Lezen</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Luisteren</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Schrijven</li> <li>• Organisatiestructuur</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche achterhaalt de behoeften en verwachtingen van klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners en ziet en onderkent kansen en mogelijkheden bij contacten binnen en buiten de organisatie, zodat hij de dienstverlening verder kan uitbouwen en nieuwe zakelijke dienstverlenende initiatieven kan nemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaties opbouwen met mensen</li> <li>• Relaties opbouwen op verschillende niveaus</li> <li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche investeert in duurzame relaties door contacten te onderhouden met reeds bekende (interne en externe) klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners, waardoor zakelijke afspraken in het belang van de organisatie en de afdeling gemaakt kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten****4.1 werkproces: Beheert relaties**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche gebruikt zijn kennis van de ontwikkelingen bij klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners om in het contact met zijn relaties in te spelen op hun wensen en behoeften.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	---	--	--

<b>Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten</b>			
<b>4.2 werkproces: Acquireert</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche kiest welke bedrijven hij gaat bezoeken voor een acquisitiesprek. Hij selecteert deze bedrijven op basis van historische gegevens, omzetgegevens en/of verkoop en reparatiecijfers. Hij reageert op verzoeken van (potentiële) klanten, benadert proactief bedrijven (bezoekt) en houdt contracten in de gaten. Met deze bedrijven plant en voert hij een verkoopgesprek over de levering van onderdelen en of diensten.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De supervisor mobiliteitsbranche behaalt het aantal acquisitiesprekken dat is opgenomen in de begroting.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche analyseert de beschikbare (cijfermatige en/of verbale) gegevens grondig; zoekt uit wat de betekenis is van gegevens; legt relaties tussen gegevens; patronen; mogelijke oorzaken en effecten; combineert verschillende soorten gegevens en gegevens uit verschillende bronnen tot relevante informatie zodat hij zijn voorstellen onderbouwt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bedrijfsprocessen</li> <li>Communicatie (middelen)</li> <li>Huisregels</li> <li>Is communicatief vaardig</li> <li>Kent het acquisitiebeleid</li> <li>Kwaliteitszorg</li> <li>Legt relaties tussen vraag van de klant en mogelijkheden tot het verkopen</li> <li>Leveranciersbeoordeling</li> <li>Marktkennis</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Interactie</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Lezen</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Luisteren</li> <li>Moderne Vreemde Taal: Schrijven</li> <li>Organisatiestructuur</li> <li>Werkplanning</li> </ul>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De markt en de spelers daarin kennen</li> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche ziet en onderkent aan de hand van de contacten binnen en buiten de organisatie kansen en mogelijkheden, zodat de dienstverlening verder uitgebouwd kan worden en nieuwe zakelijke initiatieven ten aanzien van de logistieke dienstverlening onder de aandacht gebracht kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten

### 4.2 werkproces: Acquireert

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche geeft prioriteit aan zorgen van klanten en maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid, het belang van de organisatie, biedt de oplossing aan de klant aan en gaat vervolgens na of de oplossing voldoet opdat de verwachtingen van de klant op een succesvolle manier gemanaged zijn.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relaties opbouwen op verschillende niveaus</li><li>• Goede relaties behouden bij moeilijkheden</li></ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche legt actief op eigen initiatief contacten met mensen binnen en/of buiten de organisatie; maakt makkelijk contact met anderen; vind vlot aansluiting bij anderen; investeert in het opbouwen van een goede (werk)relatie en bouwt met verschillende typen mensen een goede verstandhouding op zodat zijn relatiebestand wordt uitgebreid.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten</b>			
<b>4.3 werkproces: Doet voorstellen voor contracten</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche maakt afspraken met klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners en verwerkt die in voorstellen voor de contracten. De opgestelde inhoud en de mate waarin de gemaakte afspraken voldoen aan de gestelde kaders van de organisatie bespreekt de logistiek supervisor mobiliteitsbranche met de leidinggevende. De logistiek supervisor mobiliteitsbranche zorgt er voor dat eventueel na onderhandeling de contracten definitief worden gemaakt. Nadat de contracten door de betrokken partijen zijn ondertekend, informeert de logistiek supervisor mobiliteitsbranche de betrokken medewerkers hierover.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een geldig contract waarin op een commercieel aantrekkelijke wijze voor de organisatie de wederzijds gemaakte afspraken correct en concreet zijn beschreven.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche achterhaalt van (potentiële) klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners, voorafgaand aan het opstellen van een contract, de behoeftes en/of interesses en koppelt hieraan de mogelijkheden van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distributiesysteem</li> <li>• Goederen transport verzekering</li> <li>• Importmogelijkheden</li> <li>• Inkoopactieplannen</li> <li>• Inkoopcontracten</li> <li>• Juridische kennis</li> <li>• Kostenreductie</li> <li>• Leveranciersbeoordeling</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Interactie</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Lezen</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Luisteren</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Schrijven</li> <li>• Onderhandelingstechniek</li> <li>• Organizationalstructuur</li> <li>• Vervoerscontracten</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhandelen</li> <li>• Overeenstemming nastreven</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche onderhandelt voor het afsluiten van contracten met klanten, leveranciers en logistieke dienstverleners, streeft het bereiken van overeenstemming na en behartigt de belangen van de organisatie door tot een goed onderhandelingsresultaat te komen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten****4.3 werkproces: Doet voorstellen voor contracten**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche stelt op basis van bedrijfsprocedures, kaders en afspraken geldige contracten op zodat duidelijk is onder welke condities de logistieke dienstverlening wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	---	--	--

<b>Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten</b>			
<b>4.4 werkproces: Handelt klachten af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche schat de ernst van een klacht in en onderzoekt de oorzaak ervan. Hij bekijkt de mogelijkheden om de klacht op te lossen, gaat na met welke oplossing de klant tevreden kan worden gesteld en overlegt met de leidinggevende zijn voorstel over de klachtafhandeling. Hij communiceert de wijze van afhandeling naar de klant en naar de afdeling Customer Service. Hij handelt de klacht af volgens de klachtenprocedure of delegeert dit. Hij administreert de klacht in het systeem.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Klachten zijn geanalyseerd, beoordeeld en conform de procedure afgehandeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplossingen voor problemen bedenken</li> <li>• Verbanden leggen</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche stelt vragen aan de klant om informatie te verkrijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, zodat het organisatiebelang en de klantvriendelijkheid afgewogen kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsprocessen</li> <li>• Huisregels</li> <li>• Juridische kennis</li> <li>• Kwaliteitsprocedures</li> <li>• Logistieke werkprocessen en procedures</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Interactie</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Lezen</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Luisteren</li> <li>• Moderne Vreemde Taal: Schrijven</li> <li>• Organisatiestructuur</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beslissingen nemen</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche neemt bij lastige klachten een duidelijke beslissing op welke manier de klacht afgehandeld wordt, zodat een oplossing wordt gevonden voor een lastige klacht, ook al is deze beslissing onplezierig voor de klant en/of de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct formuleren</li> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche beschrijft op welke wijze de klacht is afgehandeld zodat deze informatie tijdens overleg met de klant of als goed voorbeeld kan worden geraadpleegd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche hanteert wettelijke procedures wat betreft de rechten en plichten van de klant en de organisatie en maakt gebruik van het klachtensysteem voor een eenduidige afhandeling en administratie van de klachten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

## Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten

### 4.4 werkproces: Handelt klachten af

Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	De logistiek supervisor mobiliteitsbranche blijft vriendelijk, beleefd en toont empathie, geeft prioriteit aan de zorgen van de klant, komt afspraken met de klant na en neemt klachten serieus zodat de klant het gevoel heeft dat de klacht serieus in behandeling wordt genomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
---	---	---	--

### **3. Certificeerbare eenheden**

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

## Deel D: Verantwoording

### 1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

## 2. Proces- en inhoudsinformatie

### 2.1 Betrokkenen

Dit kwalificatiedossier Logistiek supervisor 2008-2009 is ontwikkeld door het expertisecentrum van VTL en de afdeling Educatieve dienstverlening & Projecten van Kenniscentrum Handel. Dit in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.

Kenniscentrum LIFT group heeft in dit kwalificatiedossier geen eigen uitstroom maar participeert echter wel in de ontwikkeling van dit dossier. De logistieke beroepen in de textiel- en confectiebranche zijn vergelijkbaar met de logistieke beroepen in de andere branches, er zit alleen verschil in de context van de beroepsuitoefening. Daarom is de uitstroom logistiek supervisor mede gebaseerd op het beroepscompetentieprofiel "chef grondstoffenmagazijn" van LIFT group.

Gedurende het ontwikkelproces zijn de leden van de paritaire commissie bedrijfsleven beroepsonderwijs (pcbb) van VTL en de afgevaardigden van de pcbb van Kenniscentrum Handel en de door hen aangewezen klankbordgroepleden, maar ook resonansgroepsleden en inhoudsdeskundigen uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd.

Ook de achterban van Innovam en LIFT group is tijdens het ontwikkelproces betrokken via de ontwikkelaars van het betreffende kenniscentrum. De achterban van VTL en Kenniscentrum Handel hebben (samen) uitvoerig over de dossiers gesproken aangezien VTL en Kenniscentrum Handel penvoerders zijn van het dossier. De discussiepunten in dit dossiers hebben daarom ook alleen betrekking op de gevoerde gesprekken met de achterban van Kenniscentrum Handel en VTL.

De pcbb Wegvervoer en Logistieke Dienstverlening van VTL bestaat uit vertegenwoordigers van Transport en Logistiek Nederland, FNV Bondgenoten, Scheepvaart en Transport College, KNV, ROC Aventus, Drenthe College, ROC van Twente, MBO Raad en ROC Amsterdam Airport.

De pcbb van Kenniscentrum Handel bestaat uit de volgende leden:

<i>Afvaardiging van:</i>	<i>Rol</i>
Hoofdbedrijfschap Detailhandel	adviserend
Stichting Opleidingsfonds Groothandel	adviserend
Stichting Woonwerk	adviserend
Centraal Bureau Levensmiddelenhandel, brancheorganisatie	adviserend
Mitex, brancheorganisatie voor mode-, schoenen- en sportondernemers	adviserend
Fenedex, ledenorganisatie van en voor het internationaal opererende bedrijfsleven	adviserend
Stichting AGF Centrum voor Kennis en Ontwikkeling, opleidings- en ontwikkelfonds voor de AGF detailhandel	adviserend
FNV	adviserend
CNV/Dienstenbond	adviserend
Onderwijsveld via de BTG Handel	adviserend
Vmbo-veld	toehoorder
Hbo-veld	toehoorder

De klankbordgroepleden waren afgevaardigden uit de pcbb's van de beide kenniscentra en vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en bedrijfsleven. De resonansgroepsleden van VTL waren vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en bedrijfsleven. De inhoudsdeskundigen van VTL waren vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen en bedrijfsleven. Ook Kenniscentrum Handel heeft gebruik gemaakt van inhoudsdeskundigen, zoals opleidingsadviseurs, toetsontwikkelaars die tevens praktijkexamens afnemen en functionarissen in erkende leerbedrijven.

Op basis van de beoordelingen en opmerkingen van de leden van de pcbb, de klankbordgroepleden, resonansgroepsleden en inhoudsdeskundigen zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden onder paragraaf 2.4 Discussiepunten.

## 2.2 Verwantschap

Voor de ontwikkeling van dit kwalificatieprofiel is gebruik gemaakt van de volgende beroepscompetentieprofielen:

- Hoofd logistiek (Kenniscentrum Handel) gelegitimeerd d.d.12-2004 door SOG
- Warehouse supervisor (VTL) gelegitimeerd d.d. 10-02-2004 door sociale partners Transport en Logistiek
- Supervisor warehouse operaties (VTL) gelegitimeerd d.d. 10-02-2004 door sociale partners Transport en Logistiek
- Chef grondstoffen magazijn (LIFT group) gelegitimeerd d.d. 06-2003 door sociale partners
- Medewerker planning (LIFT group) gelegitimeerd d.d. 06-2003 door sociale partners
- Partsmanager (Innovam) gelegitimeerd d.d. 02-03-2002 door sociale partners

De bovenstaande beroepscompetentieprofielen vertonen op basis van vergelijking substantiële overlap betreffende de werkomgeving, werkprocessen, verantwoordelijkheid en complexiteit. Op basis van de vergelijking is de conclusie getrokken dat de werkzaamheden voor een groot deel gelijk aan elkaar zijn en dat de beroepscompetentieprofielen gecombineerd kunnen worden in één kwalificatiedossier.

## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

De kerntaken uit de vier onderliggende beroepscompetentieprofielen zijn vormgegeven in vier kerntaken in het kwalificatiedossier. In onderstaand schema wordt weergegeven waar de onderwerpen uit de beroepscompetentieprofielen in de kerntaken van het kwalificatiedossier terugkomen.

Kerntaken in de beroepscompetentieprofielen	Kerntaken in het kwalificatiedossier			
	Levering input voor en voert het beleid uit	Stuurt het logistieke proces aan	Voert het personeelsbeleid uit	Onderhoudt zakelijke contacten
<b>BCP Chef grondstoffen magazijn (LIFT group)</b>				
Geeft leiding aan de afdelingsmedewerkers.			x	
Beheert ontvangst en uitgave van goederen.		x		
Beheert het magazijn.		x		
Beheert het machinepark (vorkheftrucks) en draagt zorg voor het onderhoud.		x		
<b>BCP Hoofd logistiek (Kenniscentrum Handel)</b>				
1. Geeft leiding aan het logistieke proces.		x		
2. Voert personeelsbeleid uit.			x	
3. Faciliteert het logistieke proces.		x	x	
4. Draagt zorg voor het magazijnbeheer.	x			
5. Draagt zorg voor voorraadbeheer.	x			
6. Draagt zorg voor administratie.	x	x		
<b>BCP Medewerker planning (LIFT group)</b>				
Controleert de productspecificaties en berekent de benodigde grondstoffen.		x		
<b>BCP Partsmanager (Innovam)</b>				
Beheert de voorraad onderdelen en accessoires.		x		
Acquireert en beheert zijn relaties.				x
Stelt in samenspraak met de directie marketing- en verkoopbeleid van onderdelen vast en zorgt dat het wordt uitgevoerd.	x			
Ontwikkelt een professioneel afdelingsteam en stuurt zijn team van partsmedewerkers aan.		x	x	
Verkoopt onderdelen en accessoires intern en extern.				x
Voert het vastgestelde verkoopbeleid t.a.v. onderdelen en accessoires uit.	x			x
Wikkelt garantieclaims af.				x
<b>BCP Warehouse supervisor (VTL)</b>				
1. Zorgt voor het optimaal functioneren van het logistieke (deel) proces.	x	x		x

2. Stuur medewerkers aan.		x	x	
3. Voert het kwaliteits- en veiligheidsbeleid uit.	x			
4. Voert het personeelsbeleid uit.			x	
5. Voert het bedrijfsbeleid uit.	x	x		
<b>BCP Supervisor warehouse operaties (VTL)</b>				
1. Plannen en bewaken van het orderproces.	x	x		
2. Voert het voorraad- en locatiebeheer.		x		
3. Stuur medewerkers aan.		x	x	
4. Onderhoudt contacten met opdrachtgevers.				x
5. Voert het personeelsbeleid uit.			x	
6. Voert het bedrijfsbeleid.	x	x		

Het verschil tussen de vakvolwassen en beginnend beroepsbeoefenaar komt in het kwalificatieprofiel tot uitdrukking in de beschrijving van de kerntaken, de keuze voor de competenties en de beschrijving van de prestatie-indicatoren. Op aanwijzing van de afgevaardigden van de pcbb en klankbordgroepleden heeft er een afzwakking op aspecten als verantwoordelijkheid, bevoegdheid en zelfstandigheid plaatsgevonden.

## 2.4 Discussiepunten

### Kwalificatiedossier logistiek supervisor 2007-2008

Het kwalificatiedossier logistiek supervisor is in een werkgroep van de pcbb's van Kenniscentrum Handel en VTL besproken. Ook is het ingebracht in de voltallige pcbb's van beide Kenniscentra. In de bijeenkomsten van de pcbb en klankbordgroepen van VTL en Kenniscentrum Handel zijn de volgende discussiepunten aan de orde gekomen:

#### *Herkenbaarheid inhoud dossier*

Er is gebruik gemaakt van de inhoud van de oudere versies van dit dossier voor de herkenbaarheid voor het bedrijfsleven en het onderwijs. Verder wordt er belang gehecht aan de kernopgave uit het oude dossier. Deze zijn in dit dossier verwerkt in de zogenoemde 'Typerende beroepshouding' of in de 'Toelichting' onder een kerntaak.

#### *Essentiële competenties*

De pcbb's vinden het van belang dat alleen de essentiële competenties worden gekozen. Bij de keuze van de competenties is de selectie gemaakt op basis van wat noodzakelijk is. In eerdere conceptversies van het dossier was sprake van een grotere hoeveelheid geselecteerde competenties. Deze competenties zijn in overleg met de betrokkenen teruggebracht tot de essentiële competenties. Ook is een aantal prestatie-indicatoren bij andere 'competenties' ondergebracht waardoor een aantal competenties kon worden geschrapt.

#### *Herkenbare Kerntaken en werkprocessen voor een beginnend beroepsbeoefenaar*

Tijdens de diverse klankbordbijeenkomsten is er gediscussieerd over de formulering van de inhoud van de kerntaken en werkprocessen. Dit heeft geleid tot een viertal kerntaken waarbinnen 'beleid', 'logistieke processen', 'personeel' en 'zakelijke contacten' centraal staan. Hierbij is gelet op de afstemming met het kwalificatiedossier op niveau 3 (logistiek teamleider), waarbij de logistiek supervisor meer abstracte werkprocessen kent en meer op hoofdlijnen werkt.

Daarnaast is er bij de vormgeving van de werkprocessen gebruik gemaakt van de modelwerkprocessen ondernemen-managen van Colo die van toepassing zijn voor de logistiek supervisor. De context van het beroep logistiek supervisor is verwerkt in de titel en in de prestatie-indicatoren. Tevens is veel gesproken over wat er van een beginnend logistiek supervisor gevraagd kan en moet worden. Naar aanleiding van deze discussie is het huidige dossier afgezwakt in vergelijking tot het vorige dossier.

Toevoeging Innovam: Naar aanleiding van de discussie omtrent de eisen die je kunt stellen aan een schoolverlater: Leidinggeven: Aannemen en ontslaan. Op school leer je, in deze functie moet je groeien. In het onderwijs kun je simuleren i.v.m. afbreukrisico. Dit maakt de competenties op dit gebied ontwikkelbaar bij de deelnemer maar hij voldoet hier nog niet aan. De fitnesses beheerst deze supervisor nog niet maar hij kent de werkprocessen die nodig zijn voor een vakvolwassen beroepsbeoefenaar en kan daar in ca. 2 jaar naartoe groeien.

#### *Hoog abstractieniveau voor vakkennis en vaardigheden*

Besproken is op welke wijze deze beschrijving kan leiden tot handvatten voor gebruikers, zonder dat deze beschrijvingen te gedetailleerd zijn. Gekozen is de vakkennis en vaardigheden te beschrijven per werkproces en niet per kerntaak.

#### *Taalniveau*

De pcbb's van VTL en Kenniscentrum Handel hebben besloten voor de kwalificatie logistiek supervisor één moderne vreemde taal (Duits of Engels) verplicht te stellen. Vanuit Innovam geldt dat door de werkgroep, met instemming van de pcbb Innovam, de volgende opmerkingen werden geformuleerd ten aanzien van de eisen met betrekking tot vreemde talen die aan de medewerkers gesteld mogen worden. Niveau 4 houdt een verdieping in van niveau 3, met daaraan toegevoegd de competentie om in tenminste één moderne vreemde taal eenvoudige schriftelijke rapportages te verzorgen en telefonisch inlichtingen te vragen en te verstrekken. Voorts is in de pcbb Innovam opgemerkt dat het vereiste taalniveau zoals dat per opleidingsniveau in het Lissabon-akkoord is vastgesteld (CEF), zo'n groot deel zou opslokken van de beschikbare uren, met name in de BBL, dat voor de vakinhoudelijke component van de opleiding nauwelijks tijd overblijft. Dit is een punt van blijvende zorg.

#### *Aansluiten vmbo en hbo*

Discussiepunten betreffende aansluiting vmbo en hbo zullen worden meegenomen bij het onderhoud van de kwalificatie.

#### *LIFT group inzake de Logistieke dossiers*

De pcbb van LIFT group heeft gediscussieerd over het feit in hoeverre LIFT group zelf een uitstroom binnen het kwalificatiedossier dient te behouden. Men heeft besloten om dit niet te doen aangezien de logistieke beroepen

binnen de confectie- en textielbranche niet anders zijn dan in de andere branches. Alleen de context waarin het logistieke beroep binnen de confectie- textielbranche wordt uitgeoefend verschilt.

#### *Nederlands en (Moderne) Vreemde talen Innovam*

De tabellen in het Referentiedocument 'Talen in de kwalificatieprofielen' verzamelen voor Nederlands respectievelijk de niveaus 1 en 2 en de niveaus 3 en 4 in twee afzonderlijke tabellen. Voor vreemde talen wordt wel onderscheid gemaakt tussen niveau 1 en 2, maar niet tussen niveau 3 en 4. Dit biedt onvoldoende differentiatiemogelijkheden voor de te beschrijven beroepen.

Voorts is de kolomindeling van het referentiedocument anders dan van het format. De kolom 'spreken' komt overeen met 'productie' en 'gesprekken voeren' met 'interactie'. Dit heeft verwarring tot gevolg gehad door een afwijkende kolomvolgorde.

Daarom zijn door de werkgroepen van de kwalificatiedossier (2005), met instemming van de pcbb, de volgende opmerkingen geformuleerd ten aanzien van de eisen, die in mobiliteitsbedrijven ten aanzien van vreemde talen aan de medewerkers gesteld mogen worden.

- Op niveau 1 mogen nog geen eisen gesteld worden aan competenties op het gebied van moderne vreemde talen.
- Op niveau 2 moet een beginnend beroepsbeoefenaar de technische basisbegrippen dusdanig beheersen dat hij met fabrieksgegevens en handleidingen in ten minste één moderne vreemde taal kan werken. Dat geldt in de eerste plaats voor het Engels - als wereldtaal - , in mindere mate voor het Duits, en in nog mindere mate voor het Frans. Hierbij kan - in het geval van een dealerbedrijf - het land van herkomst van het gevoerde merk een rol spelen.
- Voor conversatie geldt dat een beginnend beroepsbeoefenaar een anderstalige klant in eenvoudige bewoordingen moet kunnen doorverwijzen naar zijn leidinggevende, wanneer hij de boodschap of de vraag niet begrijpt. Hierbij zijn ook regionale overwegingen relevant (oostelijke grensregio's en internationaal georiënteerde regio's rond vliegvelden en zeehavens).
- Niveau 3 bouwt voort op niveau 2, waarbij een grotere technische woordenschat verlangd wordt en waarbij een eenvoudige technische conversatie met een buitenlandse klant gevoerd moet kunnen worden.
- Niveau 4 houdt een verdieping in van niveau 3, met daaraan toegevoegd de competentie om in ten minste één moderne vreemde taal eenvoudige schriftelijke rapportages te verzorgen en telefonisch inlichtingen te vragen en te verstrekken.

Voorts is bij de behandeling van de dossiers in het verbeterde format in de pcbb-Innovam opgemerkt dat het vereiste taalniveau zoals dat per opleidingsniveau in het Lissabon-akkoord is vastgesteld (CEF), zo'n groot deel zou opslokken van de beschikbare uren, met name in de BBL, dat voor de vakinhoudelijke component van de opleiding nauwelijks tijd overblijft.

Daarom zijn binnen de pcbb de niveaus van het referentiedocument opnieuw afgezet tegen de realiteit en haalbaarheid binnen het mbo. Dit heeft geleid tot een afzwakking van de vereiste niveaus binnen de dossiers ten opzichte van de niveaus zoals vermeld in het referentiedocument.

#### Kwaliteitscriteria Toetsingskader

Uit beoordelingen van kwalificatiedossiers door het Coördinatiepunt is gebleken dat verdere kwaliteitsverbetering van dossiers mogelijk en wenselijk is. Dat betreft onder meer het realiseren van meer eenduidigheid tussen de kwalificatiedossiers van alle kenniscentra samen. Kenniscentrum Handel, VTL, Innovam en LIFT group onderkennen de wenselijkheid van verdere kwaliteitsverbetering. Aangezien het dossier --vanwege de experimentele status in 2007-- opnieuw ingediend wordt, zullen Kenniscentrum Handel, VTL, Innovam en LIFT group die gelegenheid gebruiken om verdere kwaliteitsverbetering van het dossier te realiseren.

#### **Kwaliteitsverbetering kwalificatiedossiers 2008-2009**

Voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers schooljaar 2008-2009 is gekozen, in afstemming met het bedrijfsleven en het onderwijs, om alleen grote fouten in het dossier aan te passen. Aangezien schooljaar 2007-2008 het eerste jaar is dat geëxperimenteerd wordt met dit kwalificatiedossier en de experimenteerfase is verlengd tot 2010, is besloten om schooljaar 2007-2008 te gebruiken om ervaringen te verzamelen en verbeterpunten te signaleren.

Uit de beoordelingen van de kwalificatiedossiers door het Coördinatiepunt en bijeenkomsten met het Coördinatiepunt in het kader van de kwaliteitsslag is gebleken dat verdere kwaliteitsverbetering van dossiers mogelijk en wenselijk is. Dat betreft onder meer het realiseren van meer eenduidigheid tussen de kwalificatiedossiers van alle kenniscentra samen. Kenniscentrum Handel onderkent de wenselijkheid van verdere kwaliteitsverbetering. Ook deze punten zullen meegenomen in de aanpassingen voor schooljaar 2009-2010.

In dit dossier is voor schooljaar 2008-2009 de volgende aanpassing gedaan:

- Uit werkproces 1.3 is competentie O verwijderd, uit werkproces 2.4 is competentie L verwijderd en uit werkproces 3.3 is competentie C verwijderd. De inhoud van de desbetreffende prestatie-indicatoren is bij andere prestatie-indicatoren ondergebracht en de prestatie-indicatoren zijn opnieuw geformuleerd.
- Een zin uit werkproces 2.2 dat overlap had met werkproces 2.4 is uit werkproces 2.2 verwijderd.
- De tussenniveaus van het taalprofiel Nederlands zijn verwijderd, aangezien het format niet meer toelaat om deze tussenniveaus te onderscheiden. Op basis van aanvullend talenonderzoek zijn sommige niveaus aangepast.

In sommige prestatie-indicatoren zijn bijvoeglijke naamwoorden gebruikt om het gedrag van de beroepsbeoefenaar in het betreffende werkproces te verduidelijken. De paritaire commissies van KC Handel en VTL erkennen daarbij dat de gebruikte bijvoeglijke naamwoorden in de prestatie-indicatoren niet in elk geval kunnen leiden tot het opstellen van criteria voor een objectieve beoordeling. In een volgende onderhoudsronde zal kritisch worden gekeken naar de bruikbaarheid van de bijvoeglijke naamwoorden.

Kenniscentrum Handel zal deze klankbordgroepen dit schooljaar continueren om de kwalificatiedossiers te verbeteren.

Tevens worden, na opmerkingen van het onderwijsveld, voor schooljaar 2009-2010 aanpassingen gedaan met betrekking tot het consequent gebruiken van het woord 'zodat' en dat waar het 'resultaat' van het werkproces als summier is te bestempelen deze wellicht kan worden uitgebreid.

In afstemming met het bedrijfsleven en onderwijs is besloten het ontwikkel- en onderhoudsperspectief voor dit dossier in grote lijnen te handhaven.

### **Rekenen/wiskunde in kwalificatiedossiers 2009-2010**

Bij het vaststellen van het niveau van rekenen wiskunde is de werkgroep uitgegaan van het niveau dat benodigd is voor het functioneren in het beroep. De werkgroep heeft daarbij gebruik gemaakt van het raamwerk rekenen wiskunde van het Freudenthal Instituut, versie 0,9. De niveaus zijn gekozen op basis van de beschrijving van de subvaardigheden van de 4 kolommen. De werkgroep wil hierbij benadrukken dat de keuze voor een bepaald niveau NIET impliceert dat alle subvaardigheden per sé van toepassing zijn. Bovendien moet het niveau van rekenen/wiskunde altijd worden vertaald naar de beroepspraktijk.

De keuze voor niveau Y1 in deelgebied 'Getallen/hoeveelheden, maten' is gebaseerd op bijvoorbeeld het kunnen opstellen van budgetten en het bepalen van de personeelsbehoefte. Hierbij is de achterliggende rekenen/wiskunde met betrekking tot rekenprocedures en maten en maateenheden.

De keuze voor niveau X2 in deelgebied 'Ruimte en vorm' is gebaseerd op het maken van verbetervoorstellen voor bijvoorbeeld de routing en de lay-out van het magazijn. Hierbij is de achterliggende rekenen/wiskunde met betrekking tot plaats bepalen, oriënteren en navigeren aan de orde.

De keuze voor niveau Y1 in deelgebied 'Gegevensverwerking, onzekerheid' is gebaseerd op het combineren van informatie uit diverse bronnen om tot een voorstel te kunnen komen. Hierbij is de achterliggende rekenen/wiskunde met betrekking tot het verzamelen, ordenen en verwerken van gegevens aan de orde.

De keuze voor niveau Y1 in deelgebied 'Verbanden, veranderingen' is gebaseerd op het uitvoeren van kostenberekeningen bij de aanschaf van nieuwe materialen en middelen waarbij rekening wordt gehouden met aspecten als energieverbruik, afschrijving en vervangingswaarde. Hierbij is de achterliggende rekenen/wiskunde met betrekking tot numerieke technieken en wiskundige modellen aan de orde.

Aanvullende argumenten voor dit niveau:

- Het vergelijken van en verbanden leggen tussen cijfers uit het heden en verleden om te bepalen hoe een logistiek supervisor met een zakelijk contract om gaat.
- Het berekenen wat een verbetervoorstel oplevert/kost en dat in relatie brengen met de huidige cijfers om uiteindelijk een conclusie te kunnen trekken.
- Het uitvoeren van een vergelijking tussen de cijfers (in tabellen en grafieken) betreffende de kosten van aanschaf en onderhoud om advies te kunnen geven over intensivering van onderhoud versus nieuwe aanschaf.

### **Aanpassing kwalificatiedossiers Handel ?**

In de PCBB's is besproken of en welke aanpassingen in de kwalificatiedossiers doorgevoerd moeten worden voor de dossiers 2009-2010. Uitkomst van de vergadering was dat de PCBB's alleen belangrijke wijzigingen in de dossiers 2009-2010 willen doorvoeren. De PCBB's willen zo min aanpassingen in deel B en deel C, zodat alle gebruikers niet opnieuw een 'nieuwe versie' ontvangen van de dossiers en er rust is in het veld. Er is voor gekozen om alle aanpassingen in één keer door te voeren in de dossiers voor het schooljaar 2010-2011.

**Kwaliteitsverbetering kwalificatiedossiers Handel 2009-2010?**

Voor de ontwikkeling van de kwalificatiedossiers schooljaar 2009-2010 is gekozen, in afstemming met het bedrijfsleven, het onderwijs en het Coördinatiepunt, om alleen de tabellen Reken/Wiskunde toe te voegen in de dossiers. Vanaf schooljaar 2010-2011 is de experimenteerfase afgerond en zullen de dossiers voor meer jaren worden vastgesteld. Besloten is om geen wijzigingen door te voeren in 2009-2010, maar om in de dossiers 2010-2011 alles in één keer door te voeren. Dit is mede besloten om het onderwijs 'rust' te bieden. Gedurende de experimenteerfase worden de ervaringen verzameld en de verbeterpunten gesignaleerd.

**Kwaliteitsslag dossiers Handel 2010-2011?**

Uit de beoordelingen van de kwalificatiedossiers door het Coördinatiepunt en het lopende onderzoek dat uitgevoerd wordt in het kader van de kwaliteitsslag, zal een verdere kwaliteitsverbetering van dossiers mogelijk en wenselijk zijn. Kenniscentrum Handel onderkent de wenselijkheid van verdere kwaliteitsverbetering en zal dit meenemen in de ontwikkeling van de dossiers 2010-2011. ??

In de klankbordgroepen voor de dossiers 2008-2009 zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

- De rubriek 'vak kennis en vakvaardigheden' meer afstemmen op de beroepscontext en beschrijven op hetzelfde abstractieniveau.?
- De resultaatbeschrijvingen waar mogelijk korter, op hetzelfde abstractieniveau en consistenten binnen het dossier en in vergelijking tot de andere dossiers Handel beschrijvingen. ?
- Daar waar mogelijk en zinvol zal het woord 'zodat' consequent gebruiken in de prestatie-indicatoren.?
- De keuze van competenties en componenten consistent doorvoeren in alle dossiers Handel. Het gaat hierbij met name om de competenties: samenwerken en overleggen, kwaliteit leveren en instructies en procedures opvolgen. ?
- De prestatie-indicatoren waar nodig concretiseren.?
- Het verschil tussen het verkoopsgesprek van de verkoper en het verkoop- en adviesgesprek van de verkoopspecialist in de beschrijving en uitwerking beter tot zijn recht te laten komen.??

In 2009 zal mede afhankelijk van de resultaten van de pilot examenprofielen bekeken worden of de bovenstaande aanbevelingen meegenomen moeten worden in het aanpassen van de dossiers 2010-2011.

**Kwaliteitsslag dossiers transport en logistiek 2010-2011 ?**

In de ontwikkelagenda van 2008-2009 is het onderzoek naar klanttevredenheid van de gebruikers van de kwalificatiestructuur opgenomen. In overleg met de paritaire commissie heeft dit onderzoek plaatsgevonden in het 4e kwartaal van 2008. De resultaten daarvan zullen eventueel aangevuld met nader onderzoek worden verwerkt in een eventuele aanpassing van het dossier in 2009 en in het bijzonder het aanscherpen van de prestatie-indicatoren.

## 2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	X	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

### *Toelichting:*

In dit kwalificatiedossier is het niveau van rekenen wiskunde toegevoegd en verantwoord in deel D, 2.4.

Vakkennis/vaardigheden zijn per werkproces ingevoerd in plaats van per competentie.

De ontwikkelagenda's zijn geactualiseerd.

Informatie over de kwaliteitsverbetering van het dossier versie 2010-2011 is opgenomen in deel D, 2.4.

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Indien er aanleiding is, op basis van eigen onderzoek, dan wel naar aanleiding van signalen van buiten, voor wijzigingen in de kwalificatiestructuur van Kenniscentrum Handel zal de pcbb de kwalificatiedossiers agenderen en in ieder geval kijken naar:

- de herkenbaarheid van de kwalificatiedossiers op de arbeidsmarkt;
- de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers in de onderwijs- en examenpraktijk;
- de transparantie, duurzaamheid en flexibiliteit van de kwalificatiedossiers.

Vanzelfsprekend zullen Kenniscentrum Handel en VTL, in samenwerking met Innovam aandacht besteden aan alle relevante onderwerpen die door (leden van) de pcbb worden aangedragen.

Ontwikkelagenda Kenniscentrum Handel:

De PCBB heeft, gezien de werkwijze van Kenniscentrum Handel ten aanzien van de ontwikkeling en het onderhoud van de kwalificatiestructuur, besloten om geen termijnen vast te stellen waarop de kwalificatiedossiers opnieuw bekeken worden. Indien er aanleiding is, op basis van eigen onderzoek, dan wel naar aanleiding van signalen van buiten, voor wijzigingen in de kwalificatiestructuur van Kenniscentrum Handel zal de PCBB de kwalificatiedossiers agenderen en in ieder geval kijken naar:

- de herkenbaarheid van de kwalificatiedossiers op de arbeidsmarkt;
- de uitvoerbaarheid van de kwalificatiedossiers in de onderwijs- en examenpraktijk;
- de transparantie, duurzaamheid en flexibiliteit van de kwalificatiedossiers.??

Vanzelfsprekend zal Kenniscentrum Handel aandacht besteden aan alle relevante onderwerpen die door (leden van) de PCBB worden aangedragen.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Aanpassing en onderhoud dossier t.b.v. eenduidigheid en kwaliteitsverbetering	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Aanpassing dossier op basis van beoordeling Coördinatiepunt en ervaringen van gebruikers</li> <li>· Onderzoek klanttevredenheid</li> <li>· Onderzoek naar resultaten experimenten</li> <li>· Evaluatie kwalificatiedossier op representativiteit en actualiteit</li> </ul>	KCH in samenwerking met samenwerkende kbb's noemen Coördinatiepunt, PCBB en onderwijs en bedrijfsleven	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Afstemming uitstromen	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Onderzoek naar mogelijkheid en wenselijkheid voor de afstemming van de uitstromen van de verschillende kenniscentra.</li> </ul>	KCH en andere kenniscentra	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Evaluatie van experimenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Evaluatie uitvoerbaarheid kwalificatiedossier</li> </ul>	KCH	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Onderzoek naar trends en innovaties en consequenties daarvan voor het beroep	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Onderzoek naar trends en innovaties</li> </ul>	KCH	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Onderhoud kwalificatiedossier	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Onderzoek klanttevredenheid</li> <li>· Onderzoek naar resultaten experimenten</li> <li>· Evaluatie kwalificatiedossier op representativiteit en actualiteit</li> </ul>	KCH in samenwerking met PCBB	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Aanpassing dossier ten gevolge van de resultaten van de pilot examenprofielen	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Aanpassing dossier</li> </ul>	KCH in samenwerking met PCBB	Voor indiening schooljaar 2010-2011

De ontwikkeling, aanpassing en evaluatie van de kwalificatiedossiers worden volgens het KwaliteitsManagementSysteem uitgevoerd.

## Ontwikkelagenda VTL:

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie VTL is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiedossier: - uitvoerbaarheid dossier in mbo	Ondersteunen van de werkgroep bestaande uit onder andere vertegenwoordigers van scholen die deelnemen aan een experiment. Toetsen of het dossier uitvoerbaar is.	VTL in samenwerking met scholen	Vanaf heden tot en met schooljaar 2009-2010, daarna wordt overlegd welke vorm van begeleiding verder gewenst is.
Onderhoud kwalificatiedossier: - onderzoek klanttevredenheid	Onderzoeken klanttevredenheid bij afnemers kwalificatiestructuur.	VTL in samenwerking met onderzoeksbureau	Najaar 2008 en daarna elke 2 jaar
Onderhoud kwalificatiedossier: - kwaliteitsverbetering naar aanleiding van beoordeling Coördinatiepunt en klanttevredenheidsonderzoek	Kwaliteitsverbetering van het kwalificatiedossier, gericht op grotere eenduidigheid over het geheel van alle kwalificatiedossiers, toetsbaarheid prestatie-indicatoren	VTL in samenwerking met Coördinatiepunt /andere kenniscentra	in 2009
Onderhoud kwalificatiedossier: - actualiteit inhoud dossier	Beslissen wanneer het kwalificatiedossier moet worden aangepast/ vernieuwd, mede naar aanleiding van procedure actualisering BCP's.	Paritaire commissie /VTL	Wanneer noodzakelijk en uiterlijk in 2011-2012
Onderhoud kwalificatiedossier: - aansluiting op vmbo en hbo	Afstemmen met HBO	Paritaire commissie /VTL	2009 en daarna

## Ontwikkelagenda Innovam:

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie INNOVAM is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderzoek naar trends en innovaties en consequenties daarvan voor het beroep	Overnemen informatie uit het Arbeidsmarktonderzoek	Innovam	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Onderhoud kwalificatiedossier: - onderzoek klanttevredenheid - Actualiteitstoets Bcp's	Onderzoeken klanttevredenheid bij gebruikers kwalificatiestructuur, d.m.v. interview en/of enquête en indien nodig Bcp's actualiseren en Kwalificatiedossier aanpassen	Innovam, eventueel in samenwerking met onderzoeksbureau	Vanaf schooljaar 2009 en daarna elke vijf jaar
Onderhoud kwalificatiedossier: - actualiteit inhoud dossier	Beslissen wanneer het kwalificatiedossier moet worden aangepast/ vernieuwd, mede naar aanleiding van procedure actualisering BCP's.	Paritaire commissie/Innovam	Wanneer noodzakelijk en uiterlijk in 2011-2012

Onderhoud kwalificatiedossier: - kwaliteitsverbetering naar aanleiding van beoordeling Coördinatiepunt	Kwaliteitsverbetering van het kwalificatiedossier, gericht op grotere eenduidigheid over het geheel van alle kwalificatie- dossiers, toetsbaarheid prestatie-indicatoren	Innovam in samenwerking met Coördinatiepunt /andere kenniscentra	Voor indiening schooljaar 2010-2011
Instroom vanuit vmbo	afstemming met Platform vmbo-Vt en Cevo over aansluiting tussen vmbo en MBO en gemeenschappelijke hantering van competenties	Innovam en Platform vmbo-vt	Vanaf schooljaar 2008-2009
Doorstroom naar HBO	afstemming met relevante HBO-opleidingen over aansluiting met mogelijke vervolgopleidingen. Inmiddels is project gestart 'Doorlopende leerlijn vmbo-mbo-hbo'	Innovam en vertegenwoordigers HBO	2008 - 2009