

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 leidinggevenden. 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

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

Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit			
1.1 werkproces: Doet een voorstel voor het afdelingsplan			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	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"> • Computersystemen en –programma's • Financieel management • Kwaliteitszorg • Logistieke werkprocessen en procedures • Organisatiestructuur • Werkplanning
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit			
1.2 werkproces: Doet een voorstel voor het afdelingsbudget			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Een goedgekeurd budget dat is afgestemd op het afdelingsplan.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	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"> • Computersystemen en –programma's • Financieel management • Kwaliteitszorg • Logistieke werkprocessen en procedures • Organisatiestructuur • Tel- en rekenvaardigheden • Werkplanning
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen • Kostenbewust handelen 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit			
1.3 werkproces: Doet verbetervoorstellen en implementeert deze			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De op de logistieke processen gerichte verbetervoorstellen passen bij de organisatie en zijn realistisch.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Oplossingen voor problemen bedenken 	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"> Goederenstroom Kwaliteitszorg Lay-out magazijn Leveranciersbeoordeling Logistieke werkprocessen en procedures Moderne Vreemde Taal: Interactie Moderne Vreemde Taal: Lezen Moderne Vreemde Taal: Luisteren Moderne Vreemde Taal: Schrijven Orderverzamelroutes en -documenten Organisatiestructuur Prestatiemeting Transport- en ladingplanning Werkplanning
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Op eigen initiatief handelen 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

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">Nauwkeurig en volledig rapporteren	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">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	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">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Levert input voor en voert het beleid uit			
1.4 werkproces: Rapporteert over de uitvoering van het logistieke proces			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Een nauwkeurige en volledige rapportage waarin het procesverloop, de kostenontwikkeling en het resultaat van de uitgevoerde werkzaamheden zijn beschreven.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	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"> • Computersystemen en –programma's • Financieel management • Goederenstroom • Kwaliteitszorg • Lay-out magazijn • Leveranciersbeoordeling • Logistieke werkprocessen en procedures • Moderne Vreemde Taal: Interactie • Moderne Vreemde Taal: Lezen • Moderne Vreemde Taal: Luisteren • Moderne Vreemde Taal: Schrijven • Orderverzamelroutes en –documenten • Transportplanning
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

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

Kerntaak 2 Stuurt het logistieke proces aan			
2.1 werkproces: Bewaakt en administreert het logistieke proces			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	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"> • Arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels • Computersystemen en –programma's • Derving • Goederenstroom • Kwaliteitszorg • Lay-out magazijn • Leveranciersbeoordeling • Logistieke werkprocessen en procedures • Omgaan met calamiteiten • Orderverzamelroutes en –documenten • Prestatiemeting • Transportplanning • Voorraadbeheer
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Stuurt het logistieke proces aan			
2.2 werkproces: Stuurt logistieke werkzaamheden aan			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Een planning waarin zowel kwantitatief als kwalitatief te verrichten werkzaamheden met de bijbehorende hulpmiddelen zijn afgestemd op de medewerkers.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Instructies en aanwijzingen geven • Richting geven 	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"> • Arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels • Computersystemen en –programma's • Financieel management • Kwaliteitszorg • Logistieke werkprocessen en procedures • Organisatiestructuur • Werkplanning
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Mensen en middelen organiseren 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Stuur het logistieke proces aan			
2.3 werkproces: Organiseert werkoverleg			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnformeerd over relevante werkgerelateerde onderwerpen. Er is een goede verstandhouding binnen het team.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Uitoefenen van gezag • Richting geven 	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"> • Computersystemen en –programma's • Delegeerproces • Goederenstroom • Lay-out magazijn • Logistieke werkprocessen en procedures • Omgaan met calamiteiten • Omgaan met conflicten • Organisatiestructuur • Personeelsplanning • Procedures • Stress • Vergaderen en overleggen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De logistiek supervisor legt nauwkeurig gemaakte afspraken vast, zodat afspraken officieel zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Proactief informeren • Openhartig en oprecht communiceren • Bevorderen van de teamgeest • Bijdrage van anderen waarderen 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Stuur het logistieke proces aan

2.3 werkproces: Organiseert werkoverleg

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	---	--

Kerntaak 2 Stuurt het logistieke proces aan			
2.4 werkproces: Monitort onderhoud aan hulpmiddelen, materialen en inventaris			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Hulpmiddelen, materialen en inventaris zijn periodiek gecontroleerd, tijdig voorzien van onderhoudsbeurt of vervangen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven • Diversiteit benutten • Richting geven 	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"> • Arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels • Computersystemen en –programma's • Delegeerproces • Derving • Distributiesysteem • Goederenstroom • Kwaliteitszorg • Lay-out magazijn • Logistieke werkprocessen en procedures • Onderhoudscontracten • Organisatiestructuur • Personeelsplanning • Regelgeving (gevaarlijke stoffen) • Veiligheid(smaatregelen)
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

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">• Beslissingen nemen• Acties en activiteiten initiëren	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

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

Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit			
3.1 werkproces: Adviseert over de personeelsbehoefte			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken 	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"> Organisatiestructuur Personeelsverloop Vergaderen en overleggen Werkplanning
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> Financieel bewustzijn tonen 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit			
3.2 werkproces: Werft en selecteert medewerkers			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	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"> • Arbeidsovereenkomst/ Arbeidsvoorwaarden • Communicatie (middelen) • Organisatiestructuur • Personeelsverloop • Werkplanning • Werving en selectie
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Op eigen initiatief handelen • Acties en activiteiten initiëren 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit			
3.3 werkproces: Begeleidt en beoordeelt medewerkers			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	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.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> Functioneren van mensen controleren 	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"> Arbo-, veiligheidsvoorschriften en regels Beoordelings- en functioneringsgesprekken Beoordelingssystemen Communicatie (middelen) Huisregels Moderne Vreemde Taal: Interactie Moderne Vreemde Taal: Lezen Moderne Vreemde Taal: Luisteren Moderne Vreemde Taal: Schrijven Ontslagprocedures Organisatiestructuur Personeelsverloop Promotie en ontwikkelingpersoneel Slecht-nieuwsgesprekken Stress/Motivatie Werkplanning

Kerntaak 3 Voert het personeelsbeleid uit

3.3 werkproces: Begeleidt en beoordeelt medewerkers

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren• Nauwkeurig en volledig rapporteren	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

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	
Werkprocessen																										
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"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	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"> • Bedrijfsprocessen • Communicatie (middelen) • Kwaliteitszorg • Leveranciersbeoordeling • Moderne Vreemde Taal: Interactie • Moderne Vreemde Taal: Lezen • Moderne Vreemde Taal: Luisteren • Moderne Vreemde Taal: Schrijven • Organisatiestructuur
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden benutten 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> • Relaties opbouwen met mensen • Relaties opbouwen op verschillende niveaus • Relatienetwerk onderhouden en benutten 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

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

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	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">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	---	---	--

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten			
4.3 werkproces: Doet voorstellen voor contracten			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Een geldig contract waarin op een commercieel aantrekkelijke wijze voor de organisatie de wederzijds gemaakte afspraken correct en concreet zijn beschreven.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	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"> • Distributiesysteem • Goederen transport verzekering • Importmogelijkheden • Inkoopactieplannen • Inkoopcontracten • Juridische kennis • Kostenreductie • Leveranciersbeoordeling • Moderne Vreemde Taal: Interactie • Moderne Vreemde Taal: Lezen • Moderne Vreemde Taal: Luisteren • Moderne Vreemde Taal: Schrijven • Organisatiestructuur • Vervoerscontracten
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Overeenstemming nastreven 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Onderhoudt zakelijke contacten			
4.4 werkproces: Handelt klachten af			
Omschrijving	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.		
Gewenst resultaat	Klachten zijn geanalyseerd, beoordeeld en conform de procedure afgehandeld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> Oplossingen voor problemen bedenken Verbanden leggen 	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"> Bedrijfsprocessen Huisregels Juridische kennis Kwaliteitsprocedures Logistieke werkprocessen en procedures Moderne Vreemde Taal: Interactie Moderne Vreemde Taal: Lezen Moderne Vreemde Taal: Luisteren Moderne Vreemde Taal: Schrijven Organisatiestructuur
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> Beslissingen nemen 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

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">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	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">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---	---	--	--