



## Landelijke Kwalificaties MBO

# Havenlogistiek

Crebonummer:	95240, 95250, 95260
Sector:	Havens
Branche:	Transport en Logistiek
Cohort:	Cohort 2010 - 2011

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Deel A: Beeld van de beroepsgroep</b> .....	4
<b>Deel B: De kwalificaties</b> .....	7
1 Inleiding .....	7
2 Algemene informatie .....	7
2.1 Colofon .....	7
2.2 Formele vereisten .....	8
2.3 Typering Beroepsgroep .....	9
2.4 Loopbaanperspectief .....	11
2.5 Trends en innovaties .....	12
3 Overzicht van het kwalificatiedossier .....	14
4 Beschrijving van de uitstromen .....	16
4.1 Medewerker havenlogistiek .....	17
4.2 Coördinator havenlogistiek .....	19
4.3 Manager havenlogistiek .....	21
5 Beschrijving van de kerntaken .....	24
5.1 Kerntaak 1: Verricht front-office werkzaamheden .....	24
5.2 Kerntaak 2: Verricht administratiewerkzaamheden .....	25
5.3 Kerntaak 3: Verricht organisatorische werkzaamheden .....	26
5.4 Kerntaak 4: Verricht commerciële activiteiten .....	28
5.5 Kerntaak 5: Geeft leiding en voert personeelsbeleid .....	29
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices .....	31
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verricht front-office werkzaamheden .....	32
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verricht administratiewerkzaamheden .....	33
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verricht organisatorische werkzaamheden .....	35
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Verricht commerciële activiteiten .....	37
6.5 Proces-competentie-matrix Kerntaak 5: Geeft leiding en voert personeelsbeleid .....	38
<b>Deel C: Uitwerking van de kwalificaties</b> .....	39
1 Inleiding .....	39
2 Uitstromen .....	39
2.1 Medewerker havenlogistiek .....	40
2.2 Coördinator havenlogistiek .....	56
2.3 Manager havenlogistiek .....	76
3 Certificeerbare eenheden .....	109
<b>Deel D: Verantwoording</b> .....	110
1 Inleiding .....	110
2 Proces- en inhoudsinformatie .....	111
2.1 Betrokkenen .....	111
2.2 Verwantschap .....	112
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier .....	114
2.4 Discussiepunten .....	115
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie .....	119
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief .....	120

## Inleiding

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

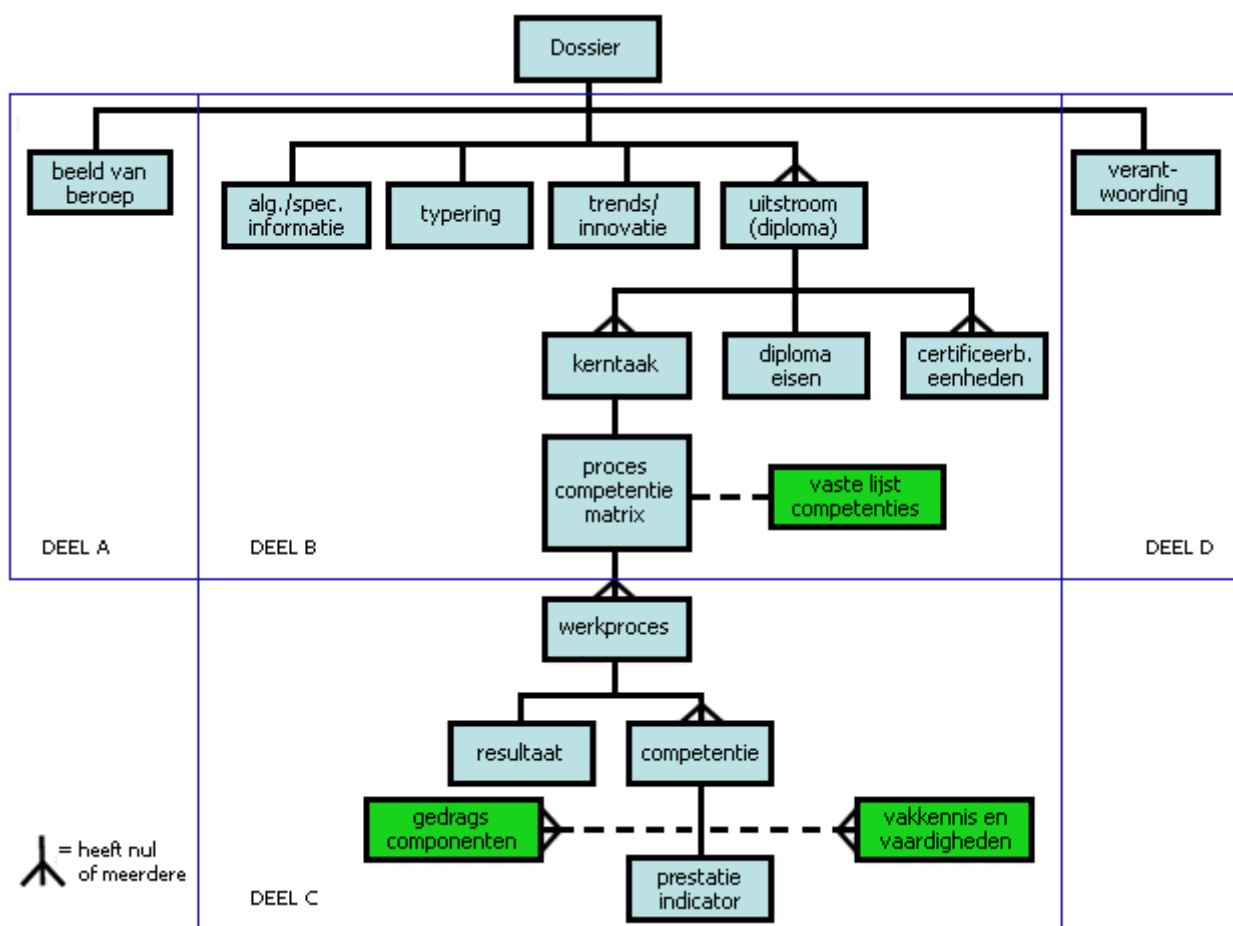
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepsgroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

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 één op één 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 beroepengroep

### Beeld van een beroepengroep

#### Werken in de haven

Werken in het havenlogistiek betekent werken in een internationale en dynamische omgeving. De medewerker, coördinator en de manager havenlogistiek zijn belangrijke schakels in de logistieke keten en hebben contact met veel verschillende partijen. Zij zijn het middelpunt van verschillende transacties op het gebied van de ladingadministratie en het transport. Zij werken in een omgeving waar de telefoon constant gaat en waar alles op alles wordt gezet om het ladingdossier in orde te maken en het transport van goederen vlot te laten verlopen.

#### Medewerker havenlogistiek

*Wat doet een medewerker havenlogistiek?*

De medewerker havenlogistiek werkt bij een (haven)bedrijf, cargadoorsbedrijf, expeditiebedrijf of transportbedrijf. Zijn voornaamste taak is om de documentatie en papierstroom in het bedrijf in goede banen te leiden. Hij ontvangt en verwerkt documenten aan de balie van het bedrijf en staat klanten of chauffeurs te woord. Hij is onder begeleiding betrokken bij het organiseren van het transport van goederen. Hij zorgt ervoor dat het dossier voor de betreffende lading in orde is. Hiervoor verwerkt hij gegevens in het ladingdossier en stelt hij verschillende documenten op. Hij signaleert fouten en problemen met het ladingdossier en het transportproces en geeft deze door aan zijn leidinggevende. Hij werkt mee aan het oplossen van het probleem en informeert betrokkenen over wijzigingen of gebreken.

*Om de opleiding te gaan volgen...*

- Houd je van netjes en precies werken?
- Werk je graag in een dynamische en internationale omgeving?
- Heb je goede communicatieve en schriftelijke vaardigheden?
- Dan is de opleiding medewerker havenlogistiek echt iets voor jou!

*Aan het werk: wat wordt er van je verwacht?*

Van een beginnend medewerker havenlogistiek wordt verwacht dat hij:

- documenten volgens geldende procedures ontvangt en behandelt aan de balie;
- vragen van klanten en chauffeurs kan beantwoorden;
- contact onderhoudt met klanten, chauffeurs, ladingbelanghebbenden, vervoerders, verladers, cargadoors en expediteurs;
- zijn eigen werkzaamheden goed voorbereidt en afrondt;
- administratieve gegevens nauwkeurig verwerkt en documenten zorgvuldig opstelt;
- meewerkt aan het organiseren van het transport;
- de lading volgens de procedures kan vrijstellen;
- tijdens zijn werk problemen en fouten signaleert en meldt;
- netjes en volgens vastgestelde procedures werkt;
- zijn werkzaamheden af stemt met zijn leidinggevende.

#### Coördinator havenlogistiek

*Wat doet een Coördinator havenlogistiek?*

De coördinator havenlogistiek is gekwalificeerd om te gaan werken als aankomend cargadoor of als aankomend expediteur. De coördinator havenlogistiek is een allround medewerker die werkt bij organisaties die in het teken staan van het transport van goederen via zeeschepen en andere vervoersmodaliteiten. Hij voert administratieve werkzaamheden uit zoals het verwerken van gegevens en het opstellen van documenten voor het ladingdossier. Vervolgens controleert hij of het ladingdossier kloppend en compleet is. Daarnaast draagt de coördinator zorg voor een goede uitvoering van het operationele proces. Hij organiseert het transport van goederen en de aankomst en verblijf van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven. Tevens regelt hij de douanetechnische afhandeling van de goederen. Tijdens het transportproces stuurt hij medewerkers aan en bewaakt hij de voortgang. Hij is alert op problemen en verstoringen in het proces en handelt deze zo snel mogelijk af. Hij is contactpersoon voor de klant en andere betrokkenen in de logistieke keten en zorgt ervoor dat iedereen op de hoogte is van de voortgang en mogelijke wijzigingen in het transportproces. Daarnaast voert hij beginnende commerciële activiteiten uit zoals het analyseren van ontwikkelingen in de markt en het inventariseren van klantwensen en het adviseren van de klant.

*Om de opleiding te gaan volgen...*

- Ben je een organisatorisch talent?
- Werk je graag in een internationale en dynamische omgeving?
- Kun je plannen en prioriteiten stellen?
- Heb je goede communicatieve en schriftelijke vaardigheden?
- Kun je anderen aansturen en goed onder druk werken?
- Dan is coördinator havenlogistiek echt iets voor jou!

*Aan het werk: wat wordt er van je verwacht?*

Van een beginnend coördinator havenlogistiek wordt verwacht dat hij:

- administratieve gegevens nauwkeurig verwerkt en documenten zorgvuldig opstelt;
- het ladingdossier kritisch en nauwkeurig controleert op gebreken;
- het transport van goederen en de aankomst en verblijf van modaliteiten efficiënt organiseert;
- de douanetechnische afhandeling volgens geldende procedures organiseert;
- de voortgang bewaakt en problemen signaleert en adequaat oplost;
- medewerkers aanstuurt bij de uitvoering van het transportproces;
- gevoel heeft voor commerciële kansen voor het bedrijf;
- wensen van klanten inventariseert en hen adviseert.

**Manager havenlogistiek***Wat doet een manager havenlogistiek?*

De manager havenlogistiek is gekwalificeerd om te gaan werken als cargadoor of als expediteur bij organisaties die in het teken staat van het transport van goederen via zeeschepen en andere vervoersmodaliteiten. Hij is verantwoordelijk voor een nauwkeurige verwerking van de ladingadministratie. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor een vlot verloop van het transportproces. Hij legt contact met nieuwe klanten en onderhoudt contacten met bestaande klanten en verwerft opdrachten voor zijn bedrijf. Hij stelt offertes op en onderhandelt met de klant. Hij zorgt voor een veilige aankomst en efficiënt verblijf van schepen in de haven en organiseert het transport van goederen. De manager is ook verantwoordelijk voor een goede bedrijfsvoering. Hij stuurt medewerkers aan en controleert het werk dat zij afleveren. Hij zorgt ervoor dat de samenwerking in het team goed verloopt. Hij is eindverantwoordelijk voor een goede procesvoortgang en grijpt in bij mogelijke vertragingen, afwijkingen of problemen. De manager havenlogistiek levert informatie aan het management voor het afdelingsplan. Hij voert beoordeling- en functioneringsgesprekken met zijn medewerkers en neemt nieuwe mensen aan.

*Om de opleiding te gaan volgen...*

- Ben je een organisatorisch talent?
- Werk je graag in een dynamische en internationale omgeving?
- Ben je geïnteresseerd in de commerciële en financiële aspecten van een bedrijf?
- Heb je goede communicatieve en schriftelijke vaardigheden?
- Kun je anderen aansturen en goed onder druk werken?
- Heb je een groot verantwoordelijkheidsgevoel en oog voor kwaliteit?
- Dan is manager havenlogistiek echt iets voor jou!

*Aan het werk: wat wordt er van je verwacht?*

Van een beginnend manager havenlogistiek wordt verwacht dat hij:

- contacten legt met klanten en goed kan netwerken;
- wensen van klanten inventariseert en vertaalt naar uit te voeren werk;
- oog heeft voor commerciële kansen en deze kansen benut;
- onderhandelt met de klant en een scherpe offerte kan opstellen;
- verantwoordelijk is voor een volledig en correct ladingdossier;
- verantwoordelijk is voor een vlot verloop van het transportproces;
- de voortgang bewaakt en effectief ingrijpt bij afwijkingen of problemen;
- medewerkers aanstuurt, controleert en hun werk beoordeelt;
- een goede samenwerking stimuleert en problemen in het team effectief aanpakt;
- een bijdrage levert aan het afdelingsplan;
- beoordeling- en functioneringsgesprekken voert en nieuwe mensen aanneemt.

**Het profiel en de kwalificatiestructuur**

Schematische weergave Kwalificatiestructuur Havens 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	
			Touringcar chauffeur/reisleider 91843	
		Chauffeur goederenvervoer 91830	Planner wegtransport 91890	Manager opslag en vervoer 91870
			Machinist Fundeon	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
		Havenlogistiek		
		Medewerker havenlogistiek 93060	Coördinator havenlogistiek 93000	Manager havenlogistiek 93040
Luchtvaart				Luchtvaart-dienstverlener 91850
				Luchtvaart-logisticus 91860
				Aviation operations

## Deel B: De kwalificaties

### 1. Inleiding

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

- *Medewerker havenlogistiek*
- *Coördinator havenlogistiek*
- *Manager havenlogistiek*

### 2. Algemene informatie

#### 2.1 Colofon

Onder regie van	VTL, kenniscentrum Transport en Logistiek
Ontwikkeld door	Kenniscentrum Transport en Logistiek in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs
Verantwoording	Vastgesteld door: De Raad van Bestuur van de stichting KBB T en L, na advisering door de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven Op: 30-11-2009 Te: Alphen aan den Rijn

## 2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Medewerker havenlogistiek - 2 Coördinator havenlogistiek - 3 Manager havenlogistiek - 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	Nee
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt zullen de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing zijn. Op dat moment vervallen de generieke eisen aan Nederlandse taal zoals geformuleerd volgens het raamwerk Nederlands en opgenomen in het brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: het referentieniveau 2F is van toepassing voor kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3, het referentieniveau 3F is van toepassing voor kwalificaties van niveau 4.
Bron- en referentiedocumenten	In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.  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> .  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 diplomavereisten 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>  De volgende BCP's vormen de basis voor dit dossier: <ul style="list-style-type: none"> <li>• BCP Aankomend Cargadoor (01-02-2004)</li> <li>• BCP Aankomend Expediteur (01-02-2004)</li> <li>• BCP Cargadoor (01-02-2004)</li> <li>• BCP Expediteur (01-02-2004)</li> <li>• BCP Medewerker Havenlogistiek (01-02-2004)</li> </ul>

## 2.3 Typering beroepengroep

Werken in het havenlogistiek betekent werken in een internationale en dynamische omgeving. De medewerker, coördinator en manager havenlogistiek zijn belangrijke schakels in de logistieke keten en hebben contact met veel verschillende partijen, zoals cargadoors, expediteurs, vervoerders en klanten. In de havenlogistiek werken zij in een omgeving waar de telefoon constant gaat en waar alles op alles wordt gezet om het ladingdossier in orde te maken en het transport van goederen vlot te laten verlopen.

Zowel de medewerker, coördinator en manager havenlogistiek werken bij organisaties die in het teken staan van het transport van goederen via zeeschepen en andere vervoersmodaliteiten. De medewerker havenlogistiek is gekwalificeerd om het operationele logistieke proces in de haven te ondersteunen. De coördinator havenlogistiek is gekwalificeerd om te gaan werken als aankomend cargadoor of als aankomend expediteur en de manager havenlogistiek is gekwalificeerd om te gaan werken als cargadoor of als expediteur. Allen voeren activiteiten uit op het gebied van administratie en organisatie van transport en hebben contacten met klanten, echter op een verschillend niveau.

Op het gebied van administratieve processen heeft de medewerker havenlogistiek als voornaamste opdracht om de documentatie en papierstroom in een (haven)bedrijf, cargadoorsbedrijf, expeditiebedrijf of transportbedrijf in goede banen leiden. Zijn werk bestaat uit het bijhouden en verwerken van allerlei soorten administratieve gegevens, zoals de orderadministratie en ladingadministratie in het ladingdossier. Daarbij is de medewerker verantwoordelijk voor de verwerking en archivering van documenten. Ook houdt de medewerker havenlogistiek zich bezig met het opmaken van documenten. Hij maakt nota's, douanedocumenten, bills of lading en andere vervoersdocumenten. Behalve ladingadministratie en het produceren van documenten kan de medewerker ook baliewerkzaamheden uitvoeren. Daartoe behoort het aannemen van de telefoon, het te woord staan van klanten en het innemen en uitgeven van documenten. De coördinator coördineert het administratieve proces rondom de ladingorganisatie en de manager is verantwoordelijk voor een nauwkeurige verwerking van de ladingadministratie.

Op het gebied van de organisatie van transport is de medewerker havenlogistiek voor klanten van het bedrijf het "point of entry" wat betreft de documentatie ten aanzien van het transport. Hij moet het contact met de klant goed laten verlopen. Dit vraagt van de medewerker een dienstverlenende instelling waarbij hij zich klantvriendelijk opstelt. Daarnaast werkt hij ook mee aan de daadwerkelijk organisatie van transport van goederen en stelt hij wanneer nodig de lading vrij.

De coördinator havenlogistiek heeft een spilfunctie in het transport van goederen voor klanten en/of dispatch van zeeschepen. Hij behartigt de belangen van een rederij of ladingbelanghebbende en draagt zorg voor een goede uitvoering van het operationele proces: organiseren van transport via schepen en andere vervoersmodaliteiten, in- en uitklaren van schepen, verzorgen van de ladingadministratie, onderhouden van contacten met diverse organisaties en instanties in en rond de haven. Hij voert allerlei logistieke, administratieve en communicatieve werkzaamheden uit en hij voert tevens beginnende commerciële werkzaamheden uit. Hij werkt nauw samen met andere dienstverleners in de sector. Ook onderhoudt hij contacten met overheden, klanten en collega's.

De manager havenlogistiek is hij verantwoordelijk voor een vlot verloop van het transportproces. Hij legt contact met nieuwe klanten en onderhoudt contacten met bestaande klanten en verwerft opdrachten voor zijn bedrijf. Hij stelt offertes op en onderhandelt met de klant. Hij zorgt voor een veilige aankomst en een efficiënt verblijf van schepen in de haven en organiseert het transport van goederen. De manager stuurt medewerkers aan en controleert het werk dat zij afleveren. Hij zorgt ervoor dat de samenwerking in het team goed verloopt. Hij is eindverantwoordelijk voor een goede procesvoortgang en grijpt in bij mogelijke vertragingen, afwijkingen of problemen. In de loop van zijn loopbaan ontwikkelt de manager havenlogistiek zich steeds verder tot een logistiek dienstverlener. Hierdoor worden marketing en commercie steeds belangrijker. Het totale logistieke proces van de supply chain (met alle vervoersmodaliteiten) is steeds meer het werkgebied van de manager havenlogistiek.

De medewerker havenlogistiek kan beoordelen wanneer hij contact moet leggen met overige medewerkers binnen het bedrijf om problemen of vragen op de juiste wijze op te lossen. Daarvoor heeft hij voldoende kennis van de organisatie van het bedrijf. Hij is zich er bewust van dat hij een belangrijke schakel vormt in de totale logistieke keten en zijn eigen handelen voortdurend moet controleren. Daarom werkt hij accuraat en nauwkeurig. De medewerker heeft tijdens zijn werk veel te maken met computers en het bedienen van de telefoon. De computer kan hij gebruiken als administratie- en communicatiemiddel. Hij moet kunnen omgaan met complexe automatiseringssystemen.

De coördinator havenlogistiek functioneert onder verantwoordelijkheid en begeleiding van de manager havenlogistiek. Hij is (mede)verantwoordelijk voor een tijdige en correcte levering van het transport van de goederen aan de klant. Daarbij is hij voor de klant altijd het aanspreekpunt. Hij moet zich ervan bewust zijn dat hij medeverantwoordelijk is voor het behalen van de doelstellingen van het bedrijf. De coördinator havenlogistiek verricht werkzaamheden zelfstandig, maar ook in teamverband. De werkzaamheden vragen een

grootverantwoordelijkheidsbesef en probleemoplossend vermogen. De coördinator havenlogistiek heeft een klant- en servicegerichte instelling en beschikt over de daarmee samenhangende sociale vaardigheden. Bovendien heeft hij een zakelijke instelling; hij is voortdurend met 'handel' bezig. Ten aanzien van ladingadministratie en ladingbehandeling werkt de coördinator havenlogistiek accuraat en zorgvuldig. Binnen de hectiek van het werk gaat de coördinator havenlogistiek stressbestendig, flexibel en probleemoplossend te werk en kan hij anticiperen op onverwachte situaties. In onverwachte situaties kan de coördinator havenlogistiek terugvallen op bevattings-, inlevings- en organisatievermogen en prioriteiten stellen.

Tijdens het dagelijks werk draagt de manager havenlogistiek veel verantwoordelijkheid, omdat de afbreukrisico's hoog zijn. De manager havenlogistiek werkt in een omgeving waar routinematige en specifieke procedures door elkaar lopen. Door de hectiek van het werk en omdat een manager havenlogistiek moet afwijken van gangbare procedures moet hij flexibel, snel, alert en oplossingsgericht te werk gaan. Hij kan anticiperen op onverwachte situaties. In onverwachte situaties kan de manager havenlogistiek terugvallen op inlevings- en organisatievermogen en prioriteiten stellen. De manager havenlogistiek heeft een klant- en servicegerichte instelling en beschikt over de daarmee samenhangende sociale vaardigheden. Hij houdt voortdurend rekening met ontwikkelingen op het vakgebied en met veranderende (internationale) wet- en regelgeving. Bovendien heeft hij een zakelijke instelling; hij is voortdurend met 'handel' bezig. Ten aanzien van ladingadministratie en ladingtransport werkt de manager havenlogistiek accuraat en zorgvuldig. Binnen het vak wordt steeds meer gebruik gemaakt van de computer en van geïntegreerde (internationale)systemen.

## 2.4 Loopbaanperspectief

De medewerker havenlogistiek kan na afronding van zijn opleiding doorstromen naar de opleiding coördinator havenlogistiek (niveau 3) en daarna eventueel naar de opleiding manager havenlogistiek (niveau 4). De medewerker havenlogistiek kan na bewezen geschiktheid in de praktijk doorstromen naar de functie van coördinator havenlogistiek (aankomend cargadoor of aankomend expediteur). Hij kan ook gaan werken in andere verwante sectoren zoals de Internationale Handel en Groothandel (bijvoorbeeld commercieel medewerker of exportmedewerker).

De coördinator havenlogistiek kan na afronding van zijn opleiding doorstromen naar de opleiding manager havenlogistiek (niveau 4). De coördinator havenlogistiek kan ook na bewezen geschiktheid in de praktijk doorstromen naar de bovengenoemde functie. Hij kan gaan werken als (aankomend) cargadoor of (aankomend) expediteur. Hij kan ook gaan werken in andere verwante sectoren zoals de Internationale Handel en Groothandel of aanverwante bedrijven zoals een bevrachtingkantoor.

Na afronding van zijn opleiding gaat de manager havenlogistiek werken bij een cargo- of expediteursbedrijf. Horizontaal kan hij doorgroeien naar beide functies. Na bewezen geschiktheid kan hij doorgroeien tot afdelingsmanager of vestigingsmanager. Hij kan ook een leidinggevende functie uitoefenen bij een logistieke afdeling van een verlader of transportbedrijf. Binnen het hbo kan hij doorstromen naar de opleiding logistiek & technische vervoerskunde en logistiek & economie.

## 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 en de beschikbaarheid van BPV-plaatsen wordt verwezen naar de jaarlijkse publicatie van VTL. Het meest recente rapport is te downloaden op <a href="http://www.vtl.nl/Arbeidsmarktonderzoek.aspx">www.vtl.nl/Arbeidsmarktonderzoek.aspx</a></p> <p>Uit het arbeidsmarktonderzoek 2007 valt op te maken dat de vooruitzichten voor de havenlogistiek over het algemeen positief zijn. De werkgelegenheid in de sector is gegroeid. Het vooruitzicht op het aantal beschikbare BPV-plaatsen voor de medewerker havenlogistiek is gunstig. In het Zuidwesten van het land zullen er ruim voldoende BPV-plaatsen zijn.</p> <p>Vanwege de hoge vervangingsvraag in deze deelsector, zijn er mogelijkheden voor het stijgend aantal gediplomeerden. Er zijn voor gekwalificeerde leerlingen voldoende arbeidsplaatsen beschikbaar.</p> <p>Het bedrijvenregister waarin alle BPV-plaatsen zijn opgenomen is te vinden via <a href="http://www.vtl.nl/">http://www.vtl.nl/</a></p> <p>Gegevens over BPV-plaatsen zijn ook te vinden op <a href="http://www.kansopstage.nl/">http://www.kansopstage.nl/</a></p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Op het gebied van wet- en regelgeving zijn de volgende ontwikkelingen relevant voor de medewerker, coördinator en manager havenlogistiek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· voortdurend ontwikkelende Europese wet- en regelgeving betreffen douane, vervoer en gevaarlijke stoffen;</li> <li>· toename van internationale wetgeving met betrekking tot de veiligheid in de haven.</li> </ul> <p>Deze ontwikkelingen hebben tot gevolg dat er in het havenlogistiek vaker aangetoond moet worden dat de lading en de procedures aan vastgestelde (veiligheid)eisen voldoen. Dit brengt meer administratie en papierwerk met zich mee. Bedrijven kunnen het keurmerk 'secure operator' krijgen wanneer ze aan de eisen en procedures voldoen.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitsplitsing richting front &amp; backoffice (uitbesteden van werkzaamheden eventueel naar het buitenland). Dit betekent dat bepaalde administratieve werkzaamheden van de medewerker, coördinator en manager uitbesteed kunnen worden aan bedrijven in het buitenland.</li> <li>- Rederijen starten eigen agentschappen (in huis halen). Dit betekent voor de medewerker, coördinator en manager dat hij onderdeel is van een groot bedrijf (rederij), meer te maken krijgt met de bedrijfsprocessen van de rederij en voor minder verschillende opdrachtgevers werkt.</li> <li>- De expediteur ontwikkelt zich steeds verder tot een brede logistieke dienstverlener. het totale logistiek proces van supply chain (met alle vervoersmodaliteiten) is steeds meer het werkgebied van de expediteur. Dit betekent dat de dienstverleners in het goederenvervoer zich steeds meer begeven op elkaars werkterrein. Hierdoor worden marketing en commercie steeds belangrijker.</li> </ul> <p>Technologische ontwikkelingen:</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dit zijn voornamelijk ontwikkelingen die te maken hebben met verdergaande automatisering. Binnen het vak wordt steeds meer gebruik gemaakt van de computer en geïntegreerde (internationale)systemen.</li><li>- De mogelijkheden om via tracking &amp; tracing goederen hun status te kunnen tarceren.</li><li>- Cargadoors- en expediteursbedrijven ontwikkelen eigen bedrijfsspecifieke computersystemen zoals havencommunicatiesystemen, warehousemanagementsystemene, planningssoftware etc.</li></ul> <p>Bovenstaande technologische ontwikkelingen vargen van de medewerker, coördinator en manager dat hij goed kan werken met verschillende computer- en automatiseringssystemen.</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: Medewerker havenlogistiek

U2: Coördinator havenlogistiek

U3: Manager havenlogistiek

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom		
		U1	U2	U3
<b>Kerntaak 1: Verricht front-office werkzaamheden</b>				
	1.1 Ontvangt en behandelt documenten aan de balie	x		
	1.2 Beantwoordt vragen en verwijst klanten door	x		
	1.3 Informeert intern en extern betrokkenen over documenten en transport	x		
<b>Kerntaak 2: Verricht administratieve werkzaamheden</b>				
	2.1 Verwerkt administratieve gegevens over het ladingdossier	x	x	x
	2.2 Stelt documenten op ten behoeve van het ladingdossier	x	x	x
	2.3 Controleert en beoordeelt de informatie over het ladingdossier en handelt het af		x	x
	2.4 Behandelt de vrijstelling van de lading	x		
	2.5 Signaleert problemen bij het ladingdossier en handelt deze af	x	x	x
<b>Kerntaak 3: Verricht organisatorische werkzaamheden</b>				
	3.1 Informeert en onderhoudt contacten met intern en extern betrokkenen		x	
	3.2 Organiseert het transport van goederen	x	x	x
	3.3 Organiseert de aankomst van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven		x	x
	3.4 Organiseert het verblijf en bereidt het vertrek van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven voor		x	x
	3.5 Signaleert problemen bij het transportproces en handelt deze af	x	x	x
	3.6 Organiseert de douanetechnische afhandeling		x	x
	3.7 Bewaakt en controleert werkzaamheden, processen en procedures op de werkvloer		x	x

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom			
		U1	U2	U3	
<b>Kerntaak 4: Verricht commerciële activiteiten</b>					
	4.1	Analyseert en rapporteert over ontwikkelingen in de branche/markt		X	X
	4.2	Inventariseert klantwensen, informeert en adviseert de klant		X	X
	4.3	Legt contact en onderhoudt zijn netwerk			X
	4.4	Onderhandelt met de klant en stelt een offerte op			X
<b>Kerntaak 5: Geeft leiding en voert personeelsbeleid</b>					
	5.1	Stuurt medewerkers aan			X
	5.2	Bewaakt teamwork			X
	5.3	Organiseert werkoverleg			X
	5.4	Levert een bijdrage aan het afdelingsplan			X
	5.5	Voert functionering- en beoordelingsgesprekken			X
	5.6	Voert personeelsbeleid			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:

- *Medewerker havenlogistiek*
- *Coördinator havenlogistiek*
- *Manager havenlogistiek*

## 4.1 Medewerker havenlogistiek

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De medewerker havenlogistiek werkt in een internationale en dynamische omgeving. De medewerker is een belangrijke schakel in de logistieke keten en heeft contact met veel verschillende partijen, zoals cargadoors, expediteurs, vervoerders en klanten. In de havenlogistiek werkt de medewerker in een omgeving waar de telefoon constant gaat en waar alles op alles wordt gezet om het ladingdossier in orde te maken en het transport van goederen vlot te laten verlopen. De medewerker werkt in een (haven)bedrijf, cargadoorsbedrijf, expeditiebedrijf of transportbedrijf.
Typerende beroepshouding	De medewerker havenlogistiek is zich ervan bewust dat hij voor de klant het 'point of entry' is binnen het bedrijf. Dit vraagt van de medewerker een dienstverlenende instelling en een klantvriendelijke opstelling. Tevens kan de medewerker havenlogistiek beoordelen wanneer hij contact moet leggen met overige medewerkers binnen het bedrijf om problemen of vragen op de juiste wijze op te lossen. Daarvoor heeft hij goede contacten binnen de organisatie. De medewerker havenlogistiek is zich ervan bewust dat hij een belangrijke schakel vormt in de totale logistieke keten en zijn eigen handelen voortdurend moet controleren. Daarom werkt hij accuraat en nauwkeurig.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De medewerker heeft voornamelijk een ondersteunende en uitvoerende rol. Hij werkt zelfstandig onder begeleiding van zijn leidinggevende. Van zijn leidinggevende ontvangt de medewerker instructie omtrent de documenten die aangeleverd moeten worden voor het ladingdossier. De medewerker is vervolgens verantwoordelijk voor een correcte administratie van deze documenten in het ladingdossier. De medewerker havenlogistiek is ook verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van vragen van klanten. Indien nodig wint hij advies in bij collega's of bij zijn leidinggevende.</p> <p>De medewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en moet daarom in staat zijn zelfstandig beslissingen te nemen, waarbij hij altijd verantwoording aflegt aan zijn leidinggevende. De medewerker moet oog hebben voor afwijkende opdrachten. Bij wisselende of onverwachte omstandigheden schakelt hij zijn leidinggevende of collega's in. De medewerker havenlogistiek is ervoor verantwoordelijk dat informatie op de juiste wijze binnen het bedrijf gedistribueerd wordt en dat diverse betrokkenen geïnformeerd worden rondom (wijzigingen in) het ladingdossier of het transport.</p>
Complexiteit	De medewerker havenlogistiek heeft voornamelijk te maken met het uitvoeren van standaardroutines. De complexiteit van het verrichten van baliewerkzaamheden wordt voornamelijk bepaald door de werkdruk en hectiek. De medewerker moet om kunnen gaan met de hectiek en hij moet klanten en chauffeurs snel doorverwijzen naar de juiste persoon of locatie. Omdat fouten consequenties kunnen hebben en een verstoring kunnen geven in het vervolg van het logistieke proces moet de medewerker alert zijn tijdens de controle van zijn werkzaamheden. De medewerker kan problemen ervaren wanneer derden slechts beperkt bereikbaar zijn. Dit kan het informeren van betrokkenen lastig maken. De medewerker bezit taakgerichte kennis en vaardigheden om zijn werkzaamheden uit te kunnen voeren. Hij bezit basiskennis over documenten in het transport om de administratie en verwerking goed uit te voeren. De medewerker heeft tijdens zijn werk veel te maken met computers en het bedienen van de telefoon. De computer kan hij gebruiken als administratie- en communicatiemiddel.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.

Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.

De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

#### Engels

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

#### Duits

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

## 4.2 Coördinator havenlogistiek

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De coördinator havenlogistiek werkt in een internationale en dynamische omgeving. Hij vormt een belangrijke schakel in de logistieke keten en heeft contact met veel verschillende partijen, zoals cargadoors, expediteurs, vervoerders en klanten. De coördinator havenlogistiek werkt als aankomend cargadoor of als aankomend expediteur. De coördinator havenlogistiek is een allrounder die werkt bij organisaties die in het teken staan van het transport van goederen via zeeschepen en andere vervoersmodaliteiten.
Typerende beroepshouding	De coördinator havenlogistiek moet zich ervan bewust zijn dat hij medeverantwoordelijk is voor het behalen van de doelstellingen van het bedrijf. De coördinator havenlogistiek kan zelfstandig werken, maar ook in teamverband. De werkzaamheden vragen een groot verantwoordelijkheidsbesef en probleemoplossend vermogen. De coördinator havenlogistiek heeft een klant- en servicegerichte instelling en beschikt over de daarmee samenhangende sociale vaardigheden. Bovendien heeft hij een zakelijke instelling; hij is voortdurend met 'handel' bezig. Ten aanzien van ladingadministratie en ladingbehandeling werkt de coördinator havenlogistiek accuraat en zorgvuldig. Binnen de hectiek van het werk gaat de coördinator havenlogistiek stressbestendig, flexibel en probleemoplossend te werk en kan hij anticiperen op onverwachte situaties. In onverwachte situaties kan de coördinator havenlogistiek terugvallen op bevattings-, inlevings- en organisatievermogen en prioriteiten stellen.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De coördinator heeft een uitvoerende en organisatorische rol. Hij voert werkzaamheden uit in opdracht van zijn leidinggevende. De coördinator havenlogistiek vervult de rol van vertegenwoordiger van de reder of ladingbelanghebbende in de haven. Hij is intermediair tussen de ladingbelanghebbende en de vervoerder. Ten aanzien van de externe contacten vertegenwoordigt de coördinator havenlogistiek altijd zijn principaal. Op vakinhoudelijk gebied heeft de coördinator een leidinggevende rol en stuurt hij medewerkers aan, geeft hij instructies en controleert hij het ladingdossier.</p> <p>De coördinator havenlogistiek is zelf verantwoordelijk voor een compleet en juist ladingdossier. Hij is (mede)verantwoordelijk voor een tijdige en juiste levering van de goederen aan de klant en voor de tijdige en juiste afhandeling van het schip in een bepaalde haven. Op een beheersmatig niveau is hij er verantwoordelijk voor dat de afstemming tussen de verschillende belanghebbenden op correcte wijze plaatsvindt. De coördinator havenlogistiek moet altijd verantwoording afleggen aan de manager havenlogistiek. De eindverantwoording voor de organisatorische werkzaamheden ligt bij de manager havenlogistiek, omdat er sprake is van een groot afbreukrisico. Hij mag niet op eigen initiatief tarieven veranderen of andere vervoerders of vervoersmethoden gaan gebruiken. Hij speelt – binnen grenzen – in op wisselende/onverwachte omstandigheden.</p>
Complexiteit	De coördinator voert werkzaamheden uit waarvoor standaardwerkwijzen gelden en werkzaamheden die naar eigen inzicht worden uitgevoerd. De werkzaamheden van de coördinator havenlogistiek worden voortdurend verstoord door telefoon, fax en dergelijke. De coördinator heeft een diversiteit aan werkzaamheden. Hij moet vaak veel dingen tegelijk doen en hierdoor onder druk werken, maar mag daarbij geen

	<p>zaken over het hoofd zien in verband met het grote afbreukrisico. De coördinator havenlogistiek heeft te maken met klanten, schepen, bemanningen en diverse instanties over de hele wereld. Het is belangrijk dat hij deze op de juiste wijze te woord kan staan. Tijdens het transport van goederen kunnen acute problemen voorkomen. De coördinator havenlogistiek herkent deze problemen vroegtijdig en probeert ze zoveel mogelijk te voorkomen. Hij heeft hiervoor specialistische kennis en vaardigheden nodig. Indien een probleem toch ontstaat, lost hij deze problemen open brengt de opdrachtgever op de hoogte.</p>																																																																																				
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																				
Branche vereisten	Nee																																																																																				
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Engels</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></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td></td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Duits</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></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</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						B1	x	x	x		x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2						B1						A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																
C2																																																																																					
C1																																																																																					
B2																																																																																					
B1	x	x	x		x																																																																																
A2	x	x	x	x	x																																																																																
A1	x	x	x	x	x																																																																																
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																																																
C2																																																																																					
C1																																																																																					
B2																																																																																					
B1																																																																																					
A2	x	x	x	x	x																																																																																
A1	x	x	x	x	x																																																																																

## 4.3 Manager havenlogistiek

### Algemene informatie

Context van de uitstroom	De manager havenlogistiek werkt in een internationale en dynamische omgeving. De manager havenlogistiek is een belangrijke schakel in de logistieke keten en heeft contact met veel verschillende partijen. Hij is het middelpunt van verschillende transacties op het gebied van de ladingadministratie en het transport. Hij werkt in een omgeving waar de telefoon constant gaat en waar alles op alles wordt gezet om het ladingdossier in orde te maken en het transport van goederen vlot te laten verlopen. De manager havenlogistiek werkt als cargadoor of als expediteur bij organisaties die in het teken staan van het transport van goederen via zeeschepen en andere vervoersmodaliteiten.
Typerende beroepshouding	De manager havenlogistiek werkt in een omgeving waar routinematige en specifieke procedures door elkaar lopen. Door de hectiek van het werk en omdat een manager havenlogistiek moet afwijken van gangbare procedures moet hij flexibel, snel, alert en oplossingsgericht te werk gaan. De manager havenlogistiek kan anticiperen op onverwachte situaties. In onverwachte situaties kan de manager havenlogistiek terugvallen op inlevings- en organisatievermogen en prioriteiten stellen. De manager havenlogistiek heeft een klant- en servicegerichte instelling en beschikt over de daarmee samenhangende sociale vaardigheden.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De manager havenlogistiek heeft zowel een uitvoerende als coördinerende rol. De manager havenlogistiek vertegenwoordigt in zijn rol de reder of ladingbelanghebbenden in de haven. In de contacten die de manager havenlogistiek heeft met bestaande en potentiële klanten, vertegenwoordigt hij altijd zijn leidinggevende. De manager havenlogistiek is een intermediair tussen de opdrachtgever en de transporteur. Dit betekent dat hij daarbij verschillende rollen heeft: advies, onderhandelingen en verkoop. De manager havenlogistiek heeft een leidinggevende rol naar zijn medewerkers toe en controleert hun werkzaamheden. De manager havenlogistiek motiveert medewerkers om hun werkzaamheden zo goed mogelijk uit te voeren.</p> <p>De manager havenlogistiek is verantwoordelijk voor de gehele administratie t.a.v. inkomende &amp; uitgaande lading. Alle documenten van het dossier moeten correct en volledig zijn. Bij gebreken grijpt de manager havenlogistiek direct in en zorgt hij voor de juiste correcties. De manager havenlogistiek is verantwoordelijk voor een correct lopende organisatie rond de aanloop van een schip in een haven en het transport van goederen. Hij zorgt voor een tijdige en juiste levering van de goederen aan de klant en voor de tijdige en juiste afhandeling van schepen en andere vervoersmodaliteiten in de haven. Hij is verantwoordelijk voor het relatiebeheer met een aantal klanten en externe organisaties. De manager havenlogistiek heeft een acquisitieverantwoordelijkheid. Hij werft transportopdrachten en rapporteert informatie aan de opdrachtgever. De manager havenlogistiek is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden en daarmee voor de werkzaamheden van zijn medewerkers.</p> <p>Hij speelt in op wisselende omstandigheden, omdat hij te maken heeft met een hoog afbreukrisico.</p>
Complexiteit	De manager havenlogistiek voert zowel werkzaamheden uit waar standaardwerkwijzen voor gelden als werkzaamheden die naar eigen inzicht moeten worden uitgevoerd. Hij heeft een diversiteit aan werkzaamheden. De manager havenlogistiek moet nauwkeurig werken, ondanks de hectiek op de afdeling. De werkzaamheden van de manager havenlogistiek worden voortdurend verstoord door telefoon, fax, e-mail etc. De manager havenlogistiek moet vaak onder druk werken, maar mag daarbij geen zaken over het hoofd zien in verband met het grote

	<p>afbreukrisico. De manager havenlogistiek combineert zendingen van verladere en regelt een optimale inzet van personeel en voertuigen (groupage). Daartoe dient hij te allen tijde een goed inzicht hebben in de beschikbaarheid van personeel en materieel. Tijdens het transport van goederen kunnen acute problemen voorkomen. De manager havenlogistiek herkent deze problemen vroegtijdig en probeert ze zo veel mogelijk te voorkomen. Indien een probleem toch ontstaat, lost hij dit op en brengt de opdrachtgever op de hoogte. De manager havenlogistiek heeft te maken met klanten, schepen en bemanningen van over de hele wereld. Het is belangrijk dat hij deze op de juiste wijze te woord kan staan. De werkzaamheden van de manager vragen specialistische kennis en vaardigheden voor uitoefening van het beroep en theoretische kennis van het werkveld en het beroep. De manager havenlogistiek kan op de juiste wijze aansturing geven op basis van inzicht in het werk, een gedegen kennis van de logistieke keten en de juridische consequenties en kennis van de persoonlijke omstandigheden van de medewerkers.</p> <p>Hij heeft parate kennis van de wettelijke bepalingen op zijn vakgebied. Hij houdt voortdurend rekening met ontwikkelingen op het vakgebied en met veranderende (internationale) wet- en regelgeving. Bovendien heeft hij een zakelijke instelling; hij is voortdurend met 'handel' bezig. Ten aanzien van ladingadministratie en ladingtransport werkt de manager havenlogistiek accuraat en zorgvuldig. De manager havenlogistiek is initiërend en innovatief</p>																																																												
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																												
Branche vereisten	Nee																																																												
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p><b>Engels</b></p> <table border="1" data-bbox="464 1386 1474 1742"> <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></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>A1</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Duits</b></p> <table border="1" data-bbox="464 1807 1474 1980"> <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> </tbody> </table>		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x				B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																								
C2																																																													
C1																																																													
B2	x	x																																																											
B1	x	x	x	x	x																																																								
A2	x	x	x	x	x																																																								
A1	x	x	x	x	x																																																								
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																																																								
C2																																																													
C1																																																													

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

## 5. Beschrijving van de kerntaken

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

### 5.1 Kerntaak 1: Verricht front-office werkzaamheden

Kerntaak 1 Verricht front-office werkzaamheden	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De medewerker havenlogistiek ontvangt aan de balie en/of digitaal diverse documenten die gebruikt worden binnen de transportketen. Hij neemt de documenten in, sorteert ze en geeft ze af. Hij controleert of de documenten die binnenkomen kloppend zijn en meldt afwijkingen aan zijn leidinggevende.</p> <p>De medewerker havenlogistiek beantwoordt vragen van klanten en chauffeurs, eventueel in overleg met zijn leidinggevende. Hij vraagt naar wensen en behoeften van de klant en vraagt aan de klant of chauffeur of alles naar wens is verlopen. De medewerker havenlogistiek verwijst klanten en chauffeurs door naar de juiste persoon of locatie.</p> <p>De medewerker havenlogistiek informeert intern betrokkenen zoals de administratieve afdelingen en extern betrokkenen in binnen- en buitenland over documenten of wijzigingen in documenten en het transport van goederen. De medewerker havenlogistiek neemt tijdens het uitvoeren van de opdracht contact op met opdrachtgevers, vervoerders, stuwadoors, betreffende instanties, douane, (nautische) dienstverleners en externe organisaties in binnen en buitenland. Daarbij stemt hij zijn communicatie af op de betrokkenen.</p> <p>Toelichting:</p> <p>Vanwege de toenemende automatisering worden baliewerkzaamheden in toenemende mate front-office werkzaamheden genoemd. De medewerker havenlogistiek krijgt steeds meer te maken met de ontvangst van digitale documenten. Bij deze kerntaak gebruikt de medewerker verschillende moderne communicatiesystemen.</p>	1.1	Ontvangt en behandelt documenten aan de balie
	1.2	Beantwoordt vragen en verwijst klanten door
	1.3	Informeert intern en extern betrokkenen over documenten en transport

## 5.2 Kerntaak 2: Verricht administratiewerkzaamheden

Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De medewerker / coördinator / manager havenlogistiek ontvangt een opdracht met betrekking tot het ladingdossier. Hij verzamelt de benodigde informatie en/of gegevens over het ladingdossier om de opdracht uit te voeren. Hij verwerkt de administratieve gegevens die betrekking hebben op het transport van goederen op schepen en andere vervoersmodaliteiten en de opslag van goederen, zoals de orderadministratie en ladingadministratie. Hij voert de benodigde gegevens in, in de computer of een papieren dossier. Bij onduidelijkheden overlegt hij eventueel met zijn leidinggevende.</p> <p>De medewerker / coördinator / manager havenlogistiek stelt (transport)documenten op ten behoeve van het ladingdossier. Hij maakt nota's, douanedocumenten, bills of lading en andere vervoersdocumenten op. Hij stelt de documenten op volgens vastgestelde formats en (wettelijke) richtlijnen. De medewerker / coördinator / manager havenlogistiek verwerkt de documenten die noodzakelijk zijn voor het in- en uitklaren van een schip. Bij onduidelijkheden overlegt hij eventueel met zijn leidinggevende.</p> <p>De coördinator / manager havenlogistiek controleert de documenten behorende bij inkomende en uitgaande lading. Hij beoordeelt de documenten van het ladingdossier op correctheid, volledigheid en de eisen die de klant stelt aan het ladingdossier. Hierbij overlegt hij eventueel met zijn leidinggevende. Als het schip de haven verlaat of na aflevering van de goederen op de bestemming door een andere vervoersmodaliteit handelt hij eventueel het ladingdossier af. Daartoe regelt en controleert hij de financiële afhandeling van het ladingdossier.</p> <p>De medewerker havenlogistiek bepaalt of aan alle voorwaarden is voldaan om de lading te kunnen vrijstellen. Hij controleert of alle betalingen verricht zijn en of alle documenten in orde zijn. Hij stemt zijn bevindingen af met zijn leidinggevende en laat zijn werk controleren voordat hij de lading vrijstelt.</p> <p>De medewerker / coördinator / manager havenlogistiek signaleert problemen m.b.t. het ladingdossier, zoals het ontbreken van bepaalde documenten in het dossier. Hij meldt of analyseert deze problemen en lost het, eventueel in overleg met zijn leidinggevende, op of geeft daarbij duidelijke instructies hiertoe aan zijn medewerkers. Hij informeert betrokkenen en raadpleegt collega's en/of deskundigen wanneer hij het zelf niet kan oplossen. Hij beperkt de gevolgen van het probleem zoveel mogelijk. Hij registreert gegevens over het probleem. Hij maakt, eventueel op verzoek van zijn leidinggevende, een rapportage van het probleem. Hij neemt maatregelen ter voorkoming van het probleem in de toekomst.</p>	2.1	Verwerkt administratieve gegevens over het ladingdossier
	2.2	Stelt documenten op ten behoeve van het ladingdossier
	2.3	Controleert en beoordeelt de informatie over het ladingdossier en handelt het af
	2.4	Behandelt de vrijstelling van de lading
	2.5	Signaleert problemen bij het ladingdossier en handelt deze af

### 5.3 Kerntaak 3: Verricht organisatorische werkzaamheden

Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De coördinator havenlogistiek informeert intern en extern betrokkenen in binnen- en buitenland over het ladingdossier/bootdossier en het transport van goederen. Daarbij stemt hij zijn communicatie af op de betrokkenen. De coördinator havenlogistiek onderhoudt tijdens het uitvoeren van de opdracht contacten met opdrachtgevers, vervoerders, stuwadoors, betreffende instanties, douane, (nautische) dienstverleners en externe organisaties in binnen- en buitenland.</p> <p>De medewerker / coördinator / manager havenlogistiek werkt mee bij de organisatie van of organiseert het transport van goederen van deur tot deur, zowel Full Container Load (FCL) als Less than Container Load (LCL), eventueel in afstemming met zijn leidinggevende. Hiervoor legt hij contact met verschillende dienstverleners en selecteert hij de geschikte dienstverlener en modaliteit voor het transport. Hij plant het transport waarbij hij een afweging maakt tussen geld, tijd en kwaliteit. In sommige gevallen organiseert hij onder begeleiding de uitvoering van het transport.</p> <p>De coördinator / manager havenlogistiek bereidt de aankomst van de verschillende vervoersmodaliteiten in de haven voor. Voordat, in het geval van een cargadoor, een schip in de haven aankomt, informeert hij de havenautoriteiten en de kapitein, regelt de ligplaats, brengt de stuwadoor op de hoogte en regelt een loods voor het schip.</p> <p>De coördinator / manager havenlogistiek organiseert na aankomst van de vervoersmodaliteit in de haven alle zaken ten aanzien van de vervoersmodaliteit en de betrokkenen. Hij regelt daartoe zaken ten aanzien van stores, het bunkeren van het schip, het aanleveren van onderdelen voor reparatie en onderhoud en het wisselen van bemanning.</p> <p>De medewerker / coördinator / manager havenlogistiek signaleert problemen met betrekking tot het transportproces vroegtijdig en voorkomt de problemen zoveel mogelijk. Hij meldt of analyseert het probleem en lost het, eventueel in overleg met zijn leidinggevende, op of geeft instructies hiertoe aan zijn medewerkers. Hij informeert betrokkenen en raadpleegt collega's, leidinggevende en/of deskundigen wanneer hij het probleem zelf niet kan oplossen. Hij beperkt de gevolgen van het probleem zoveel mogelijk en stuurt indien nodig het transportproces, eventueel in overleg, bij. Hij registreert gegevens over het probleem. Hij maakt, eventueel op verzoek van zijn leidinggevende, een rapportage van het probleem. Hij neemt maatregelen ter voorkoming van het probleem in de toekomst.</p> <p>De coördinator / manager havenlogistiek bepaalt aan de hand van geldende procedures en regels welke douanetechnische handelingen voor de goederen en eventueel voor het schip verricht moeten worden. Hij voert de douanetechnische handeling zelf uit of schakelt de geschikte afdeling of een extern deskundige in.</p> <p>Tijdens het gehele proces bewaakt de coördinator / manager havenlogistiek de uitvoering van operationele werkzaamheden op de werkvloer. Hij controleert en beoordeelt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de kwaliteits- en werkprocedures die daarvoor in het bedrijf gelden, en of de werkzaamheden tot het gewenste</p>	<p>3.1</p> <p>3.2</p> <p>3.3</p> <p>3.4</p> <p>3.5</p> <p>3.6</p> <p>3.7</p>	<p>Informeert en onderhoudt contacten met intern en extern betrokkenen</p> <p>Organiseert het transport van goederen</p> <p>Organiseert de aankomst van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven</p> <p>Organiseert het verblijf en bereidt het vertrek van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven voor</p> <p>Signaleert problemen bij het transportproces en handelt deze af</p> <p>Organiseert de douanetechnische afhandeling</p> <p>Bewaakt en controleert werkzaamheden, processen en procedures op de werkvloer</p>

kwaliteitsniveau en resultaat leiden. Bij wijzigingen of afwijkingen in het proces stuurt hij het proces bij. Hij controleert of de medewerkers de instructies opvolgen en stuurt bij wanneer zij de werkzaamheden niet goed uitvoeren. In voorkomende gevallen rapporteert hij aan de klant en aan het hoger management over de voortgang en uitvoering van het project.

## 5.4 Kerntaak 4: Verricht commerciële activiteiten

Kerntaak 4 Verricht commerciële activiteiten	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De coördinator / manager havenlogistiek volgt de ontwikkelingen in de branche/het vakgebied en raadpleegt hiertoe diverse bronnen. Hij vraagt eventueel statistieken op, zoekt informatie en raadpleegt collega's. Hij analyseert de informatie en verwerkt deze in een rapport. Hij rapporteert aan collega's omtrent concurrentiebewegingen en informatie over de markt. Hij levert eventueel informatie aan het management voor het opstellen van het commerciële beleid van de onderneming. Hij adviseert de opdrachtgever omtrent ontwikkelingen op de markt.</p> <p>De coördinator / manager havenlogistiek vraagt naar wensen en behoeften van (potentiële) klanten, waar hij een opdracht voor uitvoert, en vraagt aan klanten of alles naar wens verlopen is. Hij vertaalt de wens van de klant naar uit te voeren werk. Hij inventariseert wat de mogelijkheden zijn voor de klant, en houdt klanten op de hoogte van belangrijke veranderingen met betrekking tot diensten en tarieven. Hij geeft, eventueel in overleg met zijn leidinggevende, informatie en advies aan de klant over onder andere de tarieven, verschillende transportmogelijkheden en/of hij maakt een kostenopgave voor een rederij. Hij verwijst klanten eventueel door naar (gespecialiseerde) collega's of zijn leidinggevende. Hij legt alle klantinformatie en gemaakte afspraken vast in een dossier.</p> <p>De manager havenlogistiek legt contact met potentiële klanten om opdrachten te verwerven. Hij licht de dienst, het product, het bedrijf of de instelling waarin de klant is geïnteresseerd toe. Om opdrachten uit te kunnen voeren legt de manager havenlogistiek, afhankelijk van zijn functie, contacten met reders, exporteurs, importeurs en expediteurs. De manager havenlogistiek onderhoudt zijn netwerk en breidt zijn netwerk uit.</p> <p>De manager havenlogistiek onderhandelt met de (potentiële) klant. Voor potentiële opdrachten geeft hij een tarief af en onderhandelt hij met de opdrachtgever en verlader over het tarief. Op basis van de onderhandelingen stelt de manager havenlogistiek zowel standaard als klantspecifieke offertes op en maakt daarbij een afweging tussen kosten en baten van de opdracht.</p>	<p>4.1</p> <p>4.2</p> <p>4.3</p> <p>4.4</p>	<p>Analyseert en rapporteert over ontwikkelingen in de branche/markt</p> <p>Inventariseert klantwensen, informeert en adviseert de klant</p> <p>Legt contact en onderhoudt zijn netwerk</p> <p>Onderhandelt met de klant en stelt een offerte op</p>

## 5.5 Kerntaak 5: Geeft leiding en voert personeelsbeleid

Kerntaak 5 Geeft leiding en voert personeelsbeleid	Werkprocessen bij kerntaak 5	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De manager havenlogistiek informeert en instrueert medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken ten aanzien van de ladingadministratie en het transportproces. Hij bepaalt welke transporten en documenten prioriteit hebben en wat productiviteits- en kwaliteitsnormen en resultaten zijn die behaald moeten worden en instrueert de medewerkers hierover. Hij ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures, wensen van de klant en de eisen op het gebied van arbo, veiligheid en milieu. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen.</p> <p>De manager havenlogistiek motiveert en stimuleert de medewerkers de gestelde doelen te bereiken. Als er tijdens de werkzaamheden van de medewerkers problemen ontstaan, ondersteunt de manager havenlogistiek bij het oplossen van deze problemen. Hij besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren.</p> <p>De manager havenlogistiek organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers. Hij bereidt het overleg voor, stelt de agenda op en zit het werkoverleg voor. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het ondernemings- en afdelingsbeleid en bespreekt hij de veranderingen in het werk, de (afdelings)resultaten, de actuele zaken en de knelpunten. Hij geeft opdracht om de afspraken vast te leggen en bewaakt de naleving van deze afspraken.</p> <p>De manager havenlogistiek adviseert het management over het afdelingsplan. Hij draagt concrete punten aan die opgenomen kunnen worden in het afdelingsplan. Hij verzamelt en controleert hiervoor verschillende gegevens en vertaalt deze in aanbevelingen voor een afdelingsplan waarin hij beschrijft aan welke tactische, operationele en financiële doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Daarnaast maakt hij onder toezicht realistische prognoses en de bijbehorende financiële raming. Hij maakt operationele plannen en bespreekt deze.</p> <p>De manager havenlogistiek voert onder begeleiding functionerings- en beoordelingsgesprekken met medewerkers. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende werknemer(s). Hij stelt, eventueel samen met de desbetreffende werknemer(s), het (persoonlijk) ontwikkelingstraject vast. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken, besluit de manager havenlogistiek of een werknemer in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning. De resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken verwerkt hij conform de bedrijfsprocedure in de personeelsdossiers die worden gearhiveerd.</p> <p>De manager havenlogistiek werft en selecteert nieuw personeel. Hij baseert zich voor werving en selectie op informatie vanuit personeel of het middenmanagement en op de gevoerde functionerings- en</p>	5.1	Stuurt medewerkers aan
	5.2	Bewaakt teamwork
	5.3	Organiseert werkoverleg
	5.4	Levert een bijdrage aan het afdelingsplan
	5.5	Voert functionering- en beoordelingsgesprekken
	5.6	Voert personeelsbeleid

beoordelingsgesprekken. Hij betreft de eventueel gemaakte afspraken met ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging en/of afdeling HRM bij de werving en selectie.

Toelichting:

De manager havenlogistiek rapporteert tijdens deze kerntaak naar hoger management omtrent de voortgang van het team.

## 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.





## 6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Verricht administratiewerkzaamheden

Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden	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 tegenstrijdigheden omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
<b>Werkprocessen</b>																										
2.1	Verwerkt administratieve gegevens over het ladingdossier				■	■				■	■									■	■					
2.2	Stelt documenten op ten behoeve van het ladingdossier				■	■				■	■									■	■					
2.3	Controleert en beoordeelt de informatie over het ladingdossier en handelt het af				■	■					■	■							■	■						■
2.4	Behandelt de vrijstelling van de lading				■	■														■	■					

Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden		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																										
2.5	Signaleert problemen bij het ladingdossier eb handelt deze af																									

### 6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Verricht organisatorische werkzaamheden

Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden		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																													
3.1	Informeert en onderhoudt contacten met intern en extern betrokkenen					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
3.2	Organiseert het transport van goederen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3	Organiseert de aankomst van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
3.4	Organiseert het verblijf en bereidt het vertrek van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven voor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									

Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden	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																										
3.5	Signaleert problemen bij het transportproces en handelt deze af	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>											<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				
3.6	Organiseert de douanetechnische afhandeling	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>															<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>						
3.7	Bewaakt en controleert werkzaamheden, processen en procedures op de werkvloer		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>						

## 6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Verricht commerciële activiteiten

Kerntaak 4 Verricht commerciële activiteiten		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 tegenstrijdigheden	Gedrevenheid en ambitie tonen	Commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.1	Analyseert en rapporteert over ontwikkelingen in de branche/markt					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2	Inventariseert klantwensen, informeert en adviseert de klant					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kerntaak 4 Verricht commerciële activiteiten		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	Kwaliteit leveren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Aanpassen	Omgaan met verandering en omgaan	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.3	Legt contact en onderhoudt zijn netwerk							<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.4	Onderhandelt met de klant en stelt een offerte op							<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



Kerntaak 5 Geeft leiding en voert personeelsbeleid		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	Gedrevenheid en ambitie tonen	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
5.3	Organiseert werkoverleg																											
5.4	Levert een bijdrage aan het afdelingsplan																											
5.5	Voert functionering- en beoordelingsgesprekken																											
5.6	Voert personeelsbeleid																											

## **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 Medewerker havenlogistiek

### Kerntaak 1 Verricht front-office werkzaamheden

#### Proces-competentie-matrix Medewerker havenlogistiek

Kerntaak 1 Verricht front-office werkzaamheden		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	Ontvangt en behandelt documenten aan de balie					X						X									X						
1.2	Beantwoord vragen en verwijst klanten door					X						X							X								
1.3	Informeert intern en extern betrokkenen over documenten en transport					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 Medewerker havenlogistiek

<b>Kerntaak 1 Verricht front-office werkzaamheden</b>			
<b>1.1 werkproces: Ontvangt en behandelt documenten aan de balie</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker havenlogistiek ontvangt aan de balie en/of digitaal diverse documenten die gebruikt worden binnen de transportketen. Hij neemt de documenten in, sorteert ze en geeft ze af. Hij controleert of de documenten die binnenkomen kloppend zijn en meldt afwijkingen aan zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De documenten zijn volgens geldende procedures ontvangen en verwerkt. Afwijkingen zijn gemeld aan de leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: meldt afwijkingen in de documenten die binnenkomen uit zichzelf bij zijn leidinggevende, zodat fouten in de verwerking van documenten worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afwijkingen in documenten herkennen</li> <li>Inzicht in consequenties van afwijkingen in documenten</li> <li>Kenmerken van transportdocumenten</li> <li>Procedures m.b.t. het verwerken en afgeven van documenten</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: leest en begrijpt de documenten die binnenkomen bij de balie nauwkeurig, controleert of het de juiste documenten zijn en of ze juist zijn ingevuld, signaleert afwijkingen op basis van zijn documentenkennis, zodat fouten voorkomen worden en de documenten vlot kunnen worden verwerkt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: neemt documenten in, geeft documenten af en sorteert documenten volgens methoden en procedures van het bedrijf zodat fouten worden voorkomen en de verwerking van de documenten vlot verloopt.	

<b>Kerntaak 1 Verricht front-office werkzaamheden</b>			
<b>1.2 werkproces: Beantwoord vragen en verwijst klanten door</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker havenlogistiek beantwoordt aan de balie en de telefoon vragen van klanten en chauffeurs, eventueel in overleg met zijn leidinggevende. Hij vraagt naar wensen en behoeften van de klant en vraagt aan de klant of chauffeur of alles naar wens is verlopen. De medewerker havenlogistiek verwijst klanten en chauffeurs door naar de juiste persoon of locatie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De vragen van chauffeurs en klanten zijn beantwoord en zij zijn doorverwezen naar de geschikte persoon.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: raadpleegt zijn leidinggevende als hij een vraag van een klant of chauffeur niet kan beantwoorden of wanneer hij niet weet hoe hij iemand het beste kan doorverwijzen, zodat fouten voorkomen worden en klanten naar de juiste persoon worden doorverwezen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beheersing Nederlands, Engels, Duits</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>In- en uitslagprocedures</li> <li>ISPS</li> <li>Klantvriendelijkheid</li> <li>Op- en overslagprocedures</li> <li>Transportdocumenten, transportorganisatie en transportplanning</li> <li>Warehouse/stuwadoorsplanning</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: maakt de afweging of hij de vraag van de klant/chauffeur direct kan beantwoorden, stelt eventueel aanvullende vragen om de vraag helder te krijgen, beantwoordt de vraag op deskundige wijze en/of verwijst de klant/chauffeur door naar de juiste persoon, zodat de klant/chauffeur snel en accuraat geholpen wordt en naar de juiste persoon worden doorverwezen.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: achterhaalt door het stellen van vragen wat de wens of behoefte van de klant/chauffeur is en hij vraagt uiteindelijk of alles naar wens is verlopen, zodat de klant/chauffeur snel en accuraat geholpen kan worden en tevreden is over de dienstverlening.	

<b>Kerntaak 1 Verricht front-office werkzaamheden</b>			
<b>1.3 werkproces: Informeert intern en extern betrokkenen over documenten en transport</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker havenlogistiek informeert vanuit de balie intern betrokkenen zoals de administratieve afdelingen en extern betrokkenen in binnen- en buitenland over documenten, wijzigingen in documenten en het transport van goederen. De medewerker havenlogistiek neemt tijdens het uitvoeren van de opdracht contact op met opdrachtgevers, vervoerders, stuwadoors, betreffende instanties, douane, (nautische) dienstverleners en externe organisaties in binnen en buitenland. Daarbij stemt hij zijn communicatie af op de betrokkenen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Intern en extern betrokkenen hebben tijdig informatie ontvangen omtrent documenten en het transport.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: informeert uit zichzelf, met behulp van moderne communicatiemiddelen, internen en externen omtrent het ladingdossier en het transport en neemt regelmatig contacten op met verschillende betrokkenen, zodat zij tijdig informatie ontvangen omtrent het ladingdossier en het transport en op de hoogte zijn van eventuele schades en afwijkingen in het proces.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheersing Nederlands, Engels, Duits</li> <li>• Bekend met procedures in transport</li> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Gebruik van moderne communicatiemiddelen</li> <li>• Herkennen van afwijkingen in documenten</li> <li>• Kennis van de relatie (klant/dienstverlener)</li> <li>• Kennis van modaliteiten</li> <li>• Transportdocumenten, transportorganisatie en transportplanning</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vlot en bondig formuleren</li> <li>• Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	Medewerker havenlogistiek: stemt de informatie die hij geeft aan internen en externen af op de (informatie)behoefte van de betrokken persoon, gebruikt taal die begrijpelijk, vlot en bondig is voor degene wie hij communiceert, zodat zijn boodschap goed overkomt en de betrokkene de juiste informatie ontvangt.	

## Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden

### Proces-competentie-matrix Medewerker havenlogistiek

Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden		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																											
2.1	Verwerkt administratieve gegevens over het ladingdossier					X					X	X										X					
2.2	Stelt documenten op ten behoeve van het ladingdossier					X					X	X										X					
2.3	Controleert en beoordeelt de informatie over het ladingdossier en handelt het af																										
2.4	Behandelt de vrijstelling van de lading					X																X					
2.5	Signaleert problemen bij het ladingdossier en handelt deze af					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 Medewerker havenlogistiek

<b>Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden</b>			
<b>2.1 werkproces: Verwerkt administratieve gegevens over het ladingdossier</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker havenlogistiek ontvangt een opdracht met betrekking tot het ladingdossier en informeert de klant en/of leidinggevende welke stappen hij onderneemt en op welke wijze. Hij verzamelt de benodigde informatie en/of gegevens over het ladingdossier om de opdracht uit te voeren. Hij verwerkt de administratieve gegevens die betrekking hebben op het transport van goederen op schepen en andere vervoersmodaliteiten en de opslag van goederen, zoals de orderadministratie en ladingadministratie. Hij voert de benodigde gegevens in, in de computer of een papieren dossier. Bij onduidelijkheden overlegt hij eventueel met zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De administratieve gegevens zijn nauwkeurig en volgens de geldende procedures verwerkt in het ladingdossier.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: overlegt bij afwijkende situaties of onduidelijkheden tijdig met zijn leidinggevende over welke gegevens hij moet verwerken en welke werkwijze hij hanteert bij het verwerken van administratieve gegevens, zodat fouten in het verwerken van gegevens voorkomen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administratieve computerprogramma's en – systemen</li> <li>In/op/uit en overslagprocedures inclusief documentatie</li> <li>Opstellen van goede in/op/uit/ en overslaginstructies</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: verwerkt, met behulp van administratieve computerprogramma's en – systemen, verschillende administratieve gegevens nauwkeurig in een papieren of digitaal ladingdossier.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: neemt bij het verwerken van administratieve gegevens snel gegevens in zich op en beoordeelt de gegevens op relevantie, zodat hij de juiste gegevens selecteert om in te voeren in het ladingdossier.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: verwerkt de gegevens conform voorgeschreven procedures, zodat fouten in het ladingdossier voorkomen worden.	

<b>Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden</b>			
<b>2.2 werkproces: Stelt documenten op ten behoeve van het ladingdossier</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker havenlogistiek stelt (transport)documenten op ten behoeve van het ladingdossier. Hij maakt nota's, douanedocumenten, bills of lading en andere vervoersdocumenten op. Hij stelt de documenten op volgens vastgestelde formats en (wettelijke) richtlijnen. De medewerker havenlogistiek verwerkt de documenten die noodzakelijk zijn voor het in- en uitklaren van een schip. Bij onduidelijkheden overlegt hij met zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De juiste documenten zijn verwerkt en opgesteld volgens de vastgestelde formats en (wettelijke) richtlijnen en opgenomen in het ladingdossier.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: overlegt bij afwijkende situaties of onduidelijkheden tijdig met zijn leidinggevende over welke documenten hij moet opstellen en welke werkwijze hij hanteert bij het opstellen van de documenten, zodat fouten in het opstellen van documenten voorkomen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Douanerichtlijnen (fiscaal en niet fiscaal)</li> <li>Formaat en richtlijnen voor transportdocumenten</li> <li>Herkennen van afwijkingen in documenten</li> <li>Kennis van automatisering</li> <li>Kennis van transport, open overslagdocumentatie</li> <li>Kennis van transportmodaliteiten</li> <li>Regelgeving m.b.t. vervoer en opslag van gevaarlijke stoffen</li> <li>Veterinaire en phyto sanitaire richtlijnen</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: stelt het verschillende (transport)documenten zorgvuldig en nauwkeurig op, zodat fouten voorkomen worden en de juiste documenten opgenomen zijn in het ladingdossier.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: leest en interpreteert ingewikkelde documenten, neemt snel gegevens in zich op en selecteert de juiste informatie die hij nodig heeft voor het opstellen van het document, zodat de documenten correct zijn opgesteld voor het ladingdossier.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: stelt het (transport)documenten op volgens vastgesteld formaat en wettelijke richtlijnen, zodat de documenten voldoen aan wettelijke eisen en de eisen van het bedrijf.	

<b>Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden</b>			
<b>2.4 werkproces: Behandelt de vrijstelling van de lading</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker havenlogistiek bepaalt of aan alle voorwaarden is voldaan om de lading te kunnen vrijstellen. Hij controleert of alle betalingen verricht zijn en of alle documenten in orde zijn. Hij stemt zijn bevindingen af met zijn leidinggevende en laat zijn werk controleren voordat hij de lading vrijstelt.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een geborgde, vrijgestelde lading. De vrijstelling is gecontroleerd door zijn leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: legt zijn bevindingen omtrent het vrijstellen van de lading voor aan zijn leidinggevende en laat zijn werk controleren, zodat er geen fouten worden gemaakt in het vrijstellen van de lading.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedures en voorschriften m.b.t. vrijgave van goederen inclusief betaling</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: bepaalt aan de hand van procedures/voorschriften of alle documenten in orde zijn en alle betalingen verricht zijn, zodat de lading vrijgesteld kan worden.	

<b>Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden</b>			
<b>2.5 werkproces: Signaleert problemen bij het ladingdossier eb handelt deze af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker havenlogistiek signaleert problemen met betrekking tot het ladingdossier, zoals het ontbreken van bepaalde documenten in het dossier. Hij meldt deze problemen aan zijn leidinggevende en lost het, eventueel in overleg met zijn leidinggevende, op. Hij informeert betrokkenen en raadpleegt collega's en/of deskundigen wanneer hij het zelf niet kan oplossen. De medewerker havenlogistiek blijft kalm en beperkt de gevolgen van het probleem zoveel mogelijk. Hij registreert gegevens over het probleem. Hij maakt op verzoek van zijn leidinggevende een rapportage van het probleem. Hij neemt maatregelen ter voorkoming van het probleem in de toekomst.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het probleem is gesignaleerd en op adequate wijze opgelost. Er is een rapportage beschikbaar. De gevolgen van het probleem zijn zoveel mogelijk beperkt. Problemen worden in toekomst zoveel mogelijk voorkomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: meldt problemen die hij signaleert bij zijn leidinggevende en informeert betrokkenen tijdig. Daarnaast raadpleegt hij collega's en/of deskundigen wanneer hij het probleem niet zelf kan oplossen, zodat betrokkenen op de hoogte zijn en het probleem door anderen op adequate wijze kan worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van de eigen organisatie</li> <li>Kennis van de plaats van de organisatie in de transportketen</li> <li>Transport procedures</li> <li>Transportdocumenten, transportorganisatie en transportplanning</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: registreert de gegevens over het probleem nauwkeurig en volledig en legt op verzoek van zijn leidinggevende nauwkeurig in een rapportage vast hoe het probleem is aangepakt, zodat vergelijkbare problemen in de toekomst voorkomen kunnen worden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: toont inzicht in het transportproces en de situatie die zich voordoet, door mogelijke problemen m.b.t. het ladingdossier en het transportproces gemakkelijk te signaleren, te bepalen of hijzelf het probleem kan oplossen en concrete en adequate oplossingen aan te dragen, zodat het probleem adequaat wordt opgelost en de gevolgen van het probleem beperkt blijven.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek:	

**Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden****2.5 werkproces: Signaleert problemen bij het ladingdossier en handelt deze af**

		blijft kalm bij problemen en blijft effectief presteren, zodat de gevolgen van het probleem voor het transportproces zoveel mogelijk worden beperkt.	
--	--	--	--

### Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden

#### Proces-competentie-matrix Medewerker havenlogistiek

Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden		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	Informeert en onderhoudt contacten met intern en extern betrokkenen																										
3.2	Organiseert het transport van goederen					x												x				x					x
3.3	Organiseert de aankomst van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven																										
3.4	Organiseert het verblijf en bereidt het vertrek van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven voor																										
3.5	Signaleert problemen bij het transportproces en handelt deze af					x					x	x															

Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden		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																											
3.6	Organiseert de douanetechnische afhandeling																										
3.7	Bewaakt en controleert werkzaamheden, processen en procedures op de werkvloer																										

### 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 Medewerker havenlogistiek

Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden			
3.2 werkproces: Organiseert het transport van goederen			
Omschrijving	De medewerker havenlogistiek werkt mee aan de organisatie van het transport van goederen. Hiervoor legt hij in opdracht van zijn leidinggevende contact met verschillende dienstverleners en selecteert hij de geschikte dienstverlener en modaliteit voor het transport. Hij plant het transport, waarbij hij samen met zijn leidinggevende een afweging maakt tussen geld, tijd en kwaliteit. Vervolgens organiseert hij onder begeleiding de uitvoering van het transport.		
Gewenst resultaat	Een effectief en efficiënt transport, dat is afgestemd met zijn leidinggevende.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Afstemmen</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: legt contact met verschillende dienstverleners voor het transport van goederen en raadpleegt hen betreffende de mogelijkheden en stemt gemaakte keuzes m.b.t. het transport af met zijn leidinggevende, zodat op basis van de mogelijkheden van de dienstverleners de juiste keuzes betreffende het transport zijn gemaakt en deze zijn afgestemd met zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bekend met procedures in transport</li> <li>Douanekennis</li> <li>Kenmerken van modaliteiten</li> <li>Opbouw transporttarieven bij verschillende modaliteiten</li> <li>Prijs/kwaliteit principe</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: maakt een planning voor het transport van goederen en regelt de beschikbaarheid van de vervoersmodaliteit(en) en dienstverlening, zodat er geen tijdsverlies optreedt en het transport volgens planning verloopt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: werkt bij het organiseren van het transport van goederen in opdracht van zijn leidinggevende, zodat alle stappen die hij zet worden goedgekeurd door zijn leidinggevende.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: maakt bij de organisatie van een eenvoudig transport een afweging tussen kosten en baten van de inzet van bepaalde modaliteiten en dienstverleners en streeft naar kostenbesparende methoden, zodat het transport efficiënt verloopt.	

<b>Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden</b>			
<b>3.5 werkproces: Signaleert problemen bij het transportproces en handelt deze af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De medewerker havenlogistiek signaleert problemen met betrekking tot het transportproces, zoals vertraging van chauffeurs of schade aan de lading. Hij meldt deze problemen aan zijn leidinggevende en lost het, eventueel in overleg met zijn leidinggevende, op. Hij informeert betrokkenen en raadpleegt collega's en/of deskundigen wanneer hij het zelf niet kan oplossen. De medewerker havenlogistiek beperkt de gevolgen van het probleem zoveel mogelijk. Hij registreert gegevens over het probleem. Hij maakt op verzoek van zijn leidinggevende een rapportage van het probleem. Hij neemt maatregelen ter voorkoming van het probleem in de toekomst.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het probleem is gesignaleerd en op adequate wijze opgelost. Er is een rapportage beschikbaar. De gevolgen van het probleem zijn zoveel mogelijk beperkt. Problemen worden in toekomst zoveel mogelijk voorkomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: meldt problemen die hij signaleert bij zijn leidinggevende en informeert betrokkenen tijdig. Daarnaast raadpleegt hij collega's en/of deskundigen wanneer hij het probleem niet zelf kan oplossen, zodat betrokkenen op de hoogte zijn en het probleem door anderen op adequate wijze kan worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van de eigen organisatie</li> <li>Kennis van de plaats van de organisatie in de transportketen</li> <li>Transport procedures</li> <li>Transportdocumenten, transportorganisatie en transportplanning</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: registreert de gegevens over het probleem nauwkeurig en volledig en legt op verzoek van zijn leidinggevende nauwkeurig in een rapportage vast hoe het probleem is aangepakt, zodat vergelijkbare problemen in de toekomst voorkomen kunnen worden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek: toont inzicht in het transportproces en de situatie die zich voordoet, door mogelijke problemen m.b.t. het ladingdossier en het transportproces gemakkelijk te signaleren, te bepalen of hijzelf het probleem kan oplossen en concrete en adequate oplossingen aan te dragen, zodat het probleem adequaat wordt opgelost en de gevolgen van het probleem beperkt blijven.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De medewerker havenlogistiek:	

**Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden****3.5 werkproces: Signaleert problemen bij het transportproces en handelt deze af**

		blijft kalm bij problemen en blijft effectief presteren, zodat de gevolgen van het probleem voor het transportproces zoveel mogelijk worden beperkt.	
--	--	--	--

## 2.2 Coördinator havenlogistiek

### Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden

#### Proces-competentie-matrix Coördinator havenlogistiek

Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden		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	Verwerkt administratieve gegevens over het ladingdossier					X					X	X										X					
2.2	Stelt documenten op ten behoeve van het ladingdossier					X					X	X										X					
2.3	Controleert en beoordeelt de informatie over het ladingdossier en handelt het af					X						X								X							
2.4	Behandelt de vrijstelling van de lading																										
2.5	Signaleert problemen bij het ladingdossier en handelt deze af	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 Coördinator havenlogistiek

<b>Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden</b>			
<b>2.1 werkproces: Verwerkt administratieve gegevens over het ladingdossier</b>			
<b>Omschrijving</b>	De coördinator havenlogistiek ontvangt een opdracht met betrekking tot het ladingdossier. Hij verzamelt de benodigde informatie en/of gegevens over het ladingdossier om de opdracht uit te voeren. Hij verwerkt de administratieve gegevens die betrekking hebben op het transport van goederen op schepen en andere vervoersmodaliteiten en de opslag van goederen, zoals de orderadministratie en ladingadministratie. Hij voert de benodigde gegevens in, in de computer of een papieren dossier. Bij onduidelijkheden overlegt hij eventueel met zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De administratieve gegevens zijn nauwkeurig en volgens geldende procedures verwerkt in het ladingdossier.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: overlegt bij onduidelijkheden tijdig met zijn leidinggevende over het verwerken van administratieve gegevens, zodat fouten in het verwerken van gegevens voorkomen worden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administratieve computerprogramma's en -systemen</li> <li>In/op/uit en overslagprocedures inclusief documentatie INCO-terms</li> <li>Kenmerken van modaliteiten</li> <li>Kennis van archiefsystematiek</li> <li>Kennis van automatisering</li> <li>Koop- en verkoopovereenkomst</li> <li>Opstellen van goede in/op/uit/ en overslaginstructies</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: verwerkt, met behulp van administratieve computerprogramma's en -systemen, verschillende administratieve gegevens nauwkeurig in een papieren of digitaal ladingdossier.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: neemt bij het verwerken van gegevens snel gegevens in zich op en beoordeelt de gegevens op relevantie, zodat hij de juiste gegevens selecteert om in te voeren in het ladingdossier.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: verwerkt de gegevens conform voorgeschreven procedures, zodat fouten in het ladingdossier voorkomen worden.	

<b>Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden</b>			
<b>2.2 werkproces: Stelt documenten op ten behoeve van het ladingdossier</b>			
<b>Omschrijving</b>	De coördinator havenlogistiek stelt (transport)documenten op ten behoeve van het ladingdossier. Hij maakt nota's, douanedocumenten, bills of lading en andere vervoersdocumenten op. Hij stelt de documenten op volgens vastgestelde formats en (wettelijke) richtlijnen. De coördinator havenlogistiek verwerkt de documenten die noodzakelijk zijn voor het in- en uitklaren van een schip. Bij onduidelijkheden overlegt hij met zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De juiste documenten zijn verwerkt en opgesteld volgens vastgestelde formats en (wettelijke) richtlijnen en opgenomen in het ladingdossier.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: overlegt bij onduidelijkheden met zijn leidinggevende over het opstellen van het (transport)documenten, zodat fouten in het opstellen van documenten voorkomen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Douanerichtlijnen (fiscaal en niet fiscaal)</li> <li>Formaat en richtlijnen voor transportdocumenten</li> <li>Herkennen van afwijkingen in documenten</li> <li>Kennis van automatisering</li> <li>Kennis van L/C en het belang ervan m.b.t. transportdocumenten</li> <li>Kennis van transport, open overslagdocumentatie</li> <li>Kennis van transportmodaliteiten</li> <li>Regelgeving m.b.t. vervoer en opslag van gevaarlijke stoffen</li> <li>Veterinaire en phyto sanitaire richtlijnen</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: leest en interpreteert ingewikkelde documenten, neemt snel gegevens in zich op en selecteert de juiste informatie die hij nodig heeft voor het opstellen van het document, zodat de documenten correct zijn opgesteld voor het ladingdossier.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: stelt het verschillende (transport)documenten zorgvuldig en nauwkeurig op, zodat fouten voorkomen worden en de juiste documenten opgenomen zijn in het ladingdossier.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: stelt het (transport)documenten op volgens vastgesteld formaat en wettelijke richtlijnen, zodat de documenten voldoen aan de wettelijke eisen en de eisen van het bedrijf.	

<b>Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden</b>			
<b>2.3 werkproces: Controleert en beoordeelt de informatie over het ladingdossier en handelt het af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De coördinator havenlogistiek controleert de documenten behorende bij inkomende en uitgaande lading. Hij beoordeelt de documenten van het ladingdossier op correctheid, volledigheid en de eisen die de klant stelt aan het ladingdossier. Hierbij overlegt hij met zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een volledig, correct en up-to-date ladingdossier dat voldoet aan de kwaliteitsnormen van de klant.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Afstemmen</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: overlegt bij het beoordelen van het ladingdossier met zijn leidinggevende en schakelt collega's in wanneer hij de fout in het dossier niet zelf kan herstellen, zodat het ladingdossier volledig en correct is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het herkennen van afwijkingen</li> <li>Inzicht in consequenties van afwijkingen in documenten</li> <li>Kenmerken van transportdocumenten</li> <li>Kennis van transportdocumenten</li> <li>Veterinaire en phyto sanitaire richtlijnen</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: leest en interpreteert het ladingdossier nauwkeurig, neemt de informatie snel in zich op, signaleert snel fouten en gebreken in het ladingdossier en herstelt indien mogelijk de fout op deskundige wijze, zodat het ladingdossier volledig en correct is.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: controleert de inhoud van het ladingdossier en beoordeelt of het ladingdossier aan alle eisen van de klant voldoet, zodat het ladingdossier voldoet aan de kwaliteitsnormen van de klant.	

<b>Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden</b>			
<b>2.5 werkproces: Signaleert problemen bij het ladingdossier eb handelt deze af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De coördinator havenlogistiek signaleert problemen m.b.t. het ladingdossier, zoals het ontbreken van bepaalde documenten in het dossier. Hij meldt en/of analyseert deze problemen en lost het, eventueel in overleg met zijn leidinggevende, op of geeft daarbij duidelijke instructies hiertoe aan zijn medewerkers. Hij informeert betrokkenen en raadpleegt collega's en/of deskundigen wanneer hij het zelf niet kan oplossen. Hij beperkt de gevolgen van het probleem zoveel mogelijk. Hij registreert gegevens over het probleem. Hij maakt, eventueel op verzoek van zijn leidinggevende, een rapportage van het probleem. Hij neemt maatregelen ter voorkoming van het probleem in de toekomst.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het probleem is gesignaleerd en op adequate wijze opgelost. De gevolgen van het probleem zijn zoveel mogelijk beperkt. Gegevens over het probleem zijn geregistreerd. Er is een rapportage beschikbaar. Het probleem wordt in de toekomst zoveel mogelijk voorkomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: informeert uit zichzelf betrokkenen tijdig en raadpleegt, wanneer hij het probleem niet zelf kan oplossen, collega's, zijn leidinggevende en/of deskundigen, zodat betrokkenen op de hoogte zijn en het probleem door anderen op adequate wijze kan worden opgelost.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van de eigen organisatie</li> <li>Kennis van de plaats van de organisatie in de transportketen</li> <li>Transport procedures</li> <li>Transportdocumenten, transportorganisatie en transportplanning</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op eigen initiatief handelen</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: weegt bij problemen verschillende oplossingen af, neemt op tijd een goed onderbouwde beslissing en neemt het initiatief om problemen binnen zijn eigen bevoegdheid zoveel mogelijk zelfstandig op te lossen, voordat hij anderen raadpleegt, zodat het probleem snel is opgelost en de gevolgen voor het transportproces beperkt blijven.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: registreert de gegevens over het probleem nauwkeurig en legt op verzoek van zijn leidinggevende nauwkeurig in een rapportage vast hoe het probleem is aangepakt, zodat vergelijkbare problemen in de toekomst voorkomen kunnen worden.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek:	

**Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden****2.5 werkproces: Signaleert problemen bij het ladingdossier eb handelt deze af**

		blijft kalm bij problemen en blijft effectief presteren, zodat de gevolgen van het probleem voor het transportproces zoveel mogelijk worden beperkt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De coördinator havenlogistiek:  toont inzicht in administratieve processen en de situatie die zich voordoet door mogelijke problemen m.b.t. het administratieve proces gemakkelijk te signaleren, concrete en adequate oplossingen aan te dragen en maatregelen te nemen om het probleem in de toekomst te voorkomen, zodat het probleem snel en adequaat wordt verholpen en de gevolgen van het probleem beperkt blijven.	

### Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden

#### Proces-competentie-matrix Coördinator havenlogistiek

Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden		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	Informeert en onderhoudt contacten met intern en extern betrokkenen					X		X			X																
3.2	Organiseert het transport van goederen					X													X								X
3.3	Organiseert de aankomst van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven					X													X								
3.4	Organiseert het verblijf en bereidt het vertrek van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven voor					X							X						X								
3.5	Signaleert problemen bij het transportproces en handelt deze af	X				X					X	X												X			

Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden		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																											
3.6	Organiseert de douanetechnische afhandeling					X															X						
3.7	Bewaakt en controleert werkzaamheden, processen en procedures op de werkvloer		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 Coördinator havenlogistiek

<b>Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden</b>			
<b>3.1 werkproces: Informeert en onderhoudt contacten met intern en extern betrokkenen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De coördinator havenlogistiek informeert intern en extern betrokkenen in binnen- en buitenland over het ladingdossier/bootdossier en het transport van goederen. De coördinator havenlogistiek neemt tijdens het uitvoeren van de opdracht contact op met opdrachtgevers, vervoerders, stuwadoors, betreffende instanties, douane, (nautische) dienstverleners, overheden en externe organisaties in binnen- en buitenland en brengt hen op de hoogte van het verloop van het logistieke proces. Daarbij stemt hij zijn communicatie af op de betrokkenen en zorgt ervoor dat hij de juiste balans vindt tussen de belangen van verschillende partijen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Intern en extern betrokkenen hebben tijdig informatie ontvangen omtrent het ladingdossier en het transport. De coördinator heeft een functioneel netwerk voor de uitvoering van zijn opdrachten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: informeert uit zichzelf, met behulp van moderne communicatiesystemen, internen en externen omtrent het ladingdossier en het transport en onderhoudt contacten met verschillende betrokkenen, zodat zij tijdig informatie ontvangen omtrent het ladingdossier in transport en op de hoogte zijn van eventuele schades en afwijkingen in het proces.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beheersing Nederlands, Engels, Duits</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Gebruik van moderne communicatiemiddelen</li> <li>Het herkennen van afwijkingen</li> <li>Kennis van de relatie (klant/dienstverlener)</li> <li>Kennis van modaliteiten</li> <li>Transportdocumenten, transportorganisatie en transportplanning</li> </ul>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relaties opbouwen met mensen</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: legt actief contact met verschillende betrokkenen binnen en buiten de organisatie, die hij nodig heeft of waarmee hij moet samenwerken tijdens de uitvoering van zijn opdracht zodat hij over een functioneel netwerk beschikt.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: stemt de informatie die hij geeft aan internen en externen af op de (informatie)behoefte van de betrokken persoon, gebruikt taal die begrijpelijk is voor degene met wie hij communiceert, zodat zijn boodschap goed overkomt en de betrokkene de juiste informatie ontvangt.	

<b>Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden</b>			
<b>3.2 werkproces: Organiseert het transport van goederen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De coördinator havenlogistiek organiseert, in afstemming met zijn leidinggevende, het transport van goederen van deur tot deur, zowel Full Container Load (FCL) als Less than Container Load (LCL). Hiervoor legt hij contact met verschillende dienstverleners en selecteert hij de geschikte dienstverlener en modaliteit voor het transport. Hij plant het transport en maakt bij de organisatie van het transport een afweging tussen geld, tijd en kwaliteit.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een effectief en efficiënt transport, dat is afgestemd met zijn leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: legt contact met verschillende dienstverleners voor het transport van goederen en raadpleegt hen betreffende de mogelijkheden vervolgens maakt hij keuzes en stemt deze keuzes m.b.t. het transport af met zijn leidinggevende, zodat op basis van de mogelijkheden van de dienstverleners de juiste keuzes betreffende het transport zijn gemaakt en deze zijn afgestemd met zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bekend met procedures in transport</li> <li>Douanekennis</li> <li>Kenmerken van modaliteiten</li> <li>Opbouw transporttarieven bij verschillende modaliteiten</li> <li>Prijs/kwaliteit principe</li> <li>Vraag en aanbod theorie</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: maakt een planning voor het transport van goederen en regelt de beschikbaarheid van de vervoersmodaliteit(en) en dienstverlening, zodat er geen tijdsverlies optreedt en het transport volgens planning verloopt.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: maakt bij de organisatie van het transport een afweging tussen kosten en baten van de inzet van bepaalde middelen en dienstverleners en streeft naar kostenbesparende methoden, zodat het transport efficiënt verloopt.	

<b>Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden</b>			
<b>3.3 werkproces: Organiseert de aankomst van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven</b>			
<b>Omschrijving</b>	De coördinator havenlogistiek bereidt in opdracht van of samen met de manager havenlogistiek de aankomst van de verschillende vervoersmodaliteiten in de haven voor. Voordat, in het geval van een cargadoor, een schip in de haven aankomt, informeert de coördinator havenlogistiek de havenautoriteiten en de kapitein, regelt de ligplaats, brengt de stuwadoor op de hoogte en regelt een loods voor het schip.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het schip kan aankomen in de haven, de aankomst loopt volgens planning en alle betrokkenen zijn op de hoogte.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: informeert, in afstemming met zijn leidinggevende, voordat het schip de haven binnenkomt de havenautoriteiten, de kapitein en brengt de stuwadoor op de hoogte van de komst van het schip, zodat alle betrokkenen in de haven voorzien zijn van de benodigde informatie en het schip kan aankomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van partijen en procedures in de haven</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: stelt vast welke mensen en middelen ingezet moeten worden voor de aankomst van het schip in de haven, regelt op basis van de informatie in het bootdossier een ligplaats en schakelt een loods in die aan boord van het schip gaat. In het geval van de natte wilde vaart regelt hij verschillende ligplaatsen en plant de volgorde waarin het schip de ligplaatsen aandoet, zodat het schip volgens planning aan kan komen in de haven.	

<b>Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden</b>			
<b>3.4 werkproces: Organiseert het verblijf en bereidt het vertrek van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De coördinator havenlogistiek organiseert na aankomst van de vervoersmodaliteit in de haven in opdracht van of samen met de manager havenlogistiek alle zaken ten aanzien van de vervoersmodaliteit en de betrokkenen. De coördinator havenlogistiek regelt daartoe zaken ten aanzien van stores, het bunkeren van het schip, het aanleveren van onderdelen voor reparatie en onderhoud en het wisselen van bemanning.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het schip is gereed om de haven te verlaten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemmen</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: stemt zijn activiteiten m.b.t. het verblijf en vertrek van vervoersmodaliteiten in de haven af met de manager havenlogistiek of werkt met hem samen zodat de manager havenlogistiek op de hoogte is van alle zaken omtrent het schip.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Documentenkennis</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: kiest de geschikte materialen die nodig zijn voor het betreffende schip in de haven zoals onderdelen voor reparatie of vervanging, zodat het schip zo snel mogelijk gereed is de haven te verlaten.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: leest in het bootdossier wat er nodig is voor de stores, het bunkeren van het schip en het wisselen van de bemanning en regelt tijdig de beschikbaarheid van deze middelen en mensen, zodat het schip zo snel mogelijk gereed is de haven te verlaten.	

<b>Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden</b>			
<b>3.5 werkproces: Signaleert problemen bij het transportproces en handelt deze af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De coördinator havenlogistiek signaleert problemen m.b.t. het transportproces, zoals vertraging van chauffeurs of schade aan de lading. Hij analyseert het probleem en lost het, eventueel in overleg met zijn leidinggevende, op. Hij informeert betrokkenen en raadpleegt collega's en/of deskundigen wanneer hij het probleem zelf niet kan oplossen. De coördinator havenlogistiek beperkt de gevolgen van het probleem zoveel mogelijk. Hij registreert gegevens over het probleem. Hij maakt op verzoek van zijn leidinggevende een rapportage van het probleem. Hij neemt maatregelen ter voorkoming van het probleem in de toekomst.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het probleem is gesignaleerd en op adequate wijze opgelost. De gevolgen van het probleem zijn zoveel mogelijk beperkt. Er is eventueel een rapportage beschikbaar. Het probleem wordt in de toekomst zoveel mogelijk voorkomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op eigen initiatief handelen</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: weegt bij problemen verschillende oplossingen af, neemt op tijd een goed onderbouwde beslissing en neemt het initiatief om problemen binnen zijn eigen bevoegdheid zoveel mogelijk zelfstandig op te lossen, voordat hij anderen raadpleegt, zodat het probleem snel is opgelost en de gevolgen voor het transportproces beperkt blijven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Basis)kennis van aansprakelijkheid</li> <li>Transportdocumenten</li> <li>Transportprocedures</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: informeert uit zichzelf betrokkenen tijdig en raadpleegt, wanneer hij het probleem niet zelf kan oplossen, collega's, zijn leidinggevende en/of deskundigen, zodat betrokkenen op de hoogte zijn en het probleem door anderen op adequate wijze kan worden opgelost.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: registreert de gegevens over het probleem nauwkeurig en legt op verzoek van zijn leidinggevende nauwkeurig in een rapportage vast hoe het probleem is aangepakt, zodat vergelijkbare problemen in de toekomst voorkomen kunnen worden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: toont inzicht in complexe transportprocessen en de situatie die zich voordoet door mogelijke problemen m.b.t. het transportproces gemakkelijk te signaleren, concrete en	

**Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden****3.5 werkproces: Signaleert problemen bij het transportproces en handelt deze af**

		adequate oplossingen aan te dragen en maatregelen te nemen om het probleem in de toekomst te voorkomen, zodat het probleem snel en adequaat wordt verholpen en de gevolgen van het probleem beperkt blijven.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li></ul>	De coördinator havenlogistiek: blijft kalm bij problemen en blijft effectief presteren, zodat de gevolgen van het probleem voor het transportproces zoveel mogelijk worden beperkt.	

<b>Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden</b>			
<b>3.6 werkproces: Organiseert de douanetechnische afhandeling</b>			
<b>Omschrijving</b>	De coördinator havenlogistiek bepaalt aan de hand van geldende procedures en regels welke douanetechnische handelingen voor de goederen en eventueel voor het schip verricht moeten worden. Voor de douanetechnische afhandeling van deze goederen en het schip schakelt hij de geschikte afdeling of extern deskundige in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De benodigde douanetechnische afhandeling is vastgesteld en de geschikte afdeling of extern deskundige is ingeschakeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: schakelt de juiste afdeling of externe deskundige in en geeft de informatie door over de douanetechnische afhandeling van de goederen/het schip, zodat de douanetechnische afhandeling correct kan worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van organisatie</li> <li>Kennis van veterinaire en fytosanitaire procedures</li> <li>Procedures en regels m.b.t. de douanetechnische afhandeling</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: stelt volgens geldende procedures en regels vast welke douanetechnische handelingen verricht moeten worden, zodat hij de juiste informatie door kan geven aan de gespecialiseerde afdeling of de externe deskundige.	

<b>Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden</b>			
<b>3.7 werkproces: Bewaakt en controleert werkzaamheden, processen en procedures op de werkvloer</b>			
<b>Omschrijving</b>	De coördinator havenlogistiek bewaakt de uitvoering van operationele werkzaamheden op de werkvloer. Hij controleert en beoordeelt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de kwaliteits- en werkprocedures die daarvoor in het bedrijf gelden, en of de werkzaamheden tot het gewenste kwaliteitsniveau en resultaat leiden. Bij wijzigingen of afwijkingen in het proces stuurt hij het proces bij door medewerkers specifieke taken toe te wijzen en hen desgewenst instructie te geven. Hij controleert of de medewerkers zijn instructies opvolgen en stuurt bij wanneer zij de werkzaamheden niet goed uitvoeren.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een soepel en vlot lopend proces. De werkzaamheden worden volgens de kwaliteit- en werkprocedures en de eisen van de klant uitgevoerd. Het gewenste resultaat en kwaliteitsniveau worden betaald. De klant en het hoger management zijn op de hoogte van de voortgang en de uitvoering.		
<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>• Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>• Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: delegeert taken aan medewerkers, wijst bij wijzigingen of afwijkingen in het proces medewerkers specifieke taken toe en geeft duidelijke instructies met betrekking tot het transportproces. Daarnaast houdt hij tijdens de uitvoering van de werkzaamheden nauwkeurig het functioneren van medewerkers in de gaten en onderneemt direct actie wanneer medewerkers de afspraken niet nakomen of niet volgens de richtlijnen werken, zodat de werkzaamheden efficiënt en effectief kunnen worden uitgevoerd en de voortgang van het proces wordt gewaarborgd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Kwaliteit- en werkprocedure</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: overlegt met zijn leidinggevende over de instructies die hij aan de medewerkers geeft, zodat deze zijn afgestemd op het beleid van de organisatie.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: controleert en beoordeelt of de werkzaamheden volgens de kwaliteit- en werkprocedures en de eisen van de klant worden uitgevoerd en of het gewenste kwaliteitsniveau en resultaat wordt behaald, zodat hij afwijkingen kan signaleren en zo nodig kan bijsturen.	

## Kerntaak 4 Verricht commerciële activiteiten

### Proces-competentie-matrix Coördinator havenlogistiek

Kerntaak 4 Verricht commerciële activiteiten		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	Analyseert en rapporteert over ontwikkelingen in de branche/markt					X					X																X		
4.2	Inventariseert klantwensen, informeert en adviseert de klant					X						X							X								X		
4.3	Legt contact en onderhoudt zijn netwerk																												
4.4	Onderhandelt met de klant en stelt een offerte op																												

#### 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 Coördinator havenlogistiek

<b>Kerntaak 4 Verricht commerciële activiteiten</b>			
<b>4.1 werkproces: Analyseert en rapporteert over ontwikkelingen in de branche/markt</b>			
<b>Omschrijving</b>	De coördinator havenlogistiek volgt de ontwikkelingen in de branche/het vakgebied en raadpleegt hiertoe diverse bronnen. De coördinator havenlogistiek zoekt informatie en raadpleegt collega's. Hij verwerkt de informatie tot een rapport. De coördinator havenlogistiek rapporteert aan collega's omtrent concurrentiebewegingen en informatie over de markt.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een rapportage voor collega's over ontwikkelingen in branche / vakgebied en concurrentiebewegingen		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: raadpleegt ervaren collega's voor het verzamelen van informatie over de markt en concurrentiebewegingen, zodat hij dit kan verwerken tot een rapport.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analysetechnieken</li> <li>Kennis van concurrenten</li> <li>Kennis van markt</li> <li>Marktinformatie</li> <li>Rapportagetechnieken</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: verwerkt de informatie over de markt en concurrentiebewegingen nauwkeurig en volledig in een rapport, zodat hij zijn collega's kan informeren omtrent ontwikkelingen in de markt en bij de concurrent.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De markt en de spelers daarin kennen</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: leest vakbladen en volgt in diverse bronnen de ontwikkelingen in de markt die belangrijk zijn voor zijn eigen werkzaamheden en/of die van collega's, zodat hij dit kan verwerken tot een rapport.	

<b>Kerntaak 4 Verricht commerciële activiteiten</b>			
<b>4.2 werkproces: Inventariseert klantwensen, informeert en adviseert de klant</b>			
<b>Omschrijving</b>	De coördinator havenlogistiek vraagt naar wensen en behoeften van de klant, waar hij een opdracht voor uitvoert, en vraagt aan de klant of alles naar wens is verlopen. De coördinator havenlogistiek vertaalt de wens van de klant naar uit te voeren werk. Hij geeft, in overleg met zijn leidinggevende, informatie en advies aan de klant over onder andere de tarieven, verschillende transportmogelijkheden en/of hij maakt een kostenopgaaf voor een rederij. Hij verwijst klanten eventueel door naar (gespecialiseerde) collega's of zijn leidinggevende.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De wens van de klant is vastgesteld en vertaald naar uit te voeren werk. Er zijn nieuwe kansen gecreëerd voor het bedrijf. De klant heeft en passend en accuraat advies / passende en accurate informatie ontvangen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: overlegt bij het geven van een advies aan de klant met zijn leidinggevende en schakelt eventueel collega's of zijn leidinggevende in, zodat de klant een passend advies ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adviesvaardigheden</li> <li>Beheersing Nederlands, Engels, Duits</li> <li>Bekend met koopovereenkomst</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Douanekennis</li> <li>Gebruik van moderne communicatiemiddelen</li> <li>Kennis van de relatie (klant/dienstverlener)</li> <li>Kennis van gevaarlijke stoffen</li> <li>Kennis van modaliteiten</li> <li>Transportdocumenten, transportorganisatie en transportplanning</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: rekt vlot en accuraat bij het informeren en adviseren van de klant over tarieven, transportmogelijkheden en het maken van een kostenopgaaf, zodat de klant een accuraat advies of accurate informatie ontvangt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: vraagt vooraf en tijdens de uitvoering van een opdracht voor een klant naar de wensen en behoeften van de klant en bepaalt waarin de klant geïnteresseerd is, zodat hij een passend advies of passende informatie kan geven..	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De coördinator havenlogistiek: zoekt actief naar mogelijkheden om de vraag van de klant te vertalen naar concrete diensten die het bedrijf kan leveren en maakt de klant hierop attent zodat nieuwe kansen gecreëert worden voor het bedrijf.	

## 2.3 Manager havenlogistiek

### Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden

#### Proces-competentie-matrix Manager havenlogistiek

Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden		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	Verwerkt administratieve gegevens over het ladingdossier									X	X										X					
2.2	Stelt documenten op ten behoeve van het ladingdossier									X	X										X					
2.3	Controleert en beoordeelt de informatie over het ladingdossier en handelt het af					X					X									X						X
2.4	Behandelt de vrijstelling van de lading																									
2.5	Signaleert problemen bij het ladingdossier en handelt deze af	X	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 Manager havenlogistiek

<b>Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden</b>			
<b>2.1 werkproces: Verwerkt administratieve gegevens over het ladingdossier</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek ontvangt een opdracht met betrekking tot het ladingdossier. Hij verzamelt de benodigde informatie en/of gegevens over het ladingdossier om de opdracht uit te voeren. Hij verwerkt de administratieve gegevens die betrekking hebben op het transport van goederen op schepen en andere vervoersmodaliteiten en de opslag van goederen, zoals de orderadministratie en ladingadministratie. Hij voert de benodigde gegevens in, in de computer of een papieren dossier.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De administratieve gegevens zijn nauwkeurig en volgens de geldende procedures verwerkt in het ladingdossier.		
<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>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: verwerkt, met behulp van administratieve computerprogramma's en –systemen, verschillende administratieve gegevens nauwkeurig in een papieren of digitaal ladingdossier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administratieve computerprogramma's en – systemen</li> <li>Archiefsystematiek</li> <li>Documentenkennis</li> <li>In/op/uit en overslagprocedures inclusief documentatie</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De manager havenlogistiek: neemt bij het verwerken van administratieve gegevens snel gegevens in zich op en beoordeelt de gegevens op relevantie, zodat hij de juiste gegevens selecteert om in te voeren in het ladingdossier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>INCO-terms</li> <li>ISO en HCCP (gevaarlijke stoffen)</li> <li>Kennis van automatisering</li> <li>Koop- en verkoop overeenkomst</li> </ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: verwerkt de administratieve gegevens conform voorgeschreven procedures, zodat fouten in het ladingdossier voorkomen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opstellen van goede in/op/uit/ en overslaginstructies</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden</b>			
<b>2.2 werkproces: Stelt documenten op ten behoeve van het ladingdossier</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek stelt (transport)documenten op ten behoeve van het ladingdossier. Hij maakt nota's, douanedocumenten, bills of lading en andere vervoersdocumenten op. Hij stelt de documenten op volgens vastgestelde formats en (wettelijke) richtlijnen. De manager havenlogistiek verwerkt de documenten die noodzakelijk zijn voor het in- en uitklaren van een schip.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De juiste documenten zijn verwerkt en opgesteld volgens vastgestelde formats en (wettelijke) richtlijnen en opgenomen in het ladingdossier.		
<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>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: stelt de verschillende (transport)documenten zorgvuldig en nauwkeurig op, zodat fouten voorkomen worden en de juiste documenten opgenomen zijn in het ladingdossier	<ul style="list-style-type: none"> <li>Douanerichtlijnen (fiscaal en niet fiscaal)</li> <li>Formats en richtlijnen voor transportdocumenten</li> <li>Kennis van automatisering.</li> <li>Kennis van L/C en het belang ervan m.b.t. transportdocumenten</li> <li>Kennis van transport, op- en overslagdocumentatie</li> <li>Kennis van transportmodaliteiten</li> <li>Regelgeving m.b.t. vervoer en opslag van gevaarlijke stoffen</li> <li>Veterinaire en phyto sanitaire richtlijnen</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De manager havenlogistiek: leest en interpreteert ingewikkelde documenten, neemt snel gegevens in zich op en selecteert de juiste informatie die hij nodig heeft voor het opstellen van het document, zodat de documenten correct zijn opgesteld voor het ladingdossier.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: stelt de (transport)documenten op volgens vastgestelde formats en wettelijke richtlijnen, zodat de documenten voldoen aan de wettelijke eisen en de eisen van het bedrijf.	

<b>Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden</b>			
<b>2.3 werkproces: Controleert en beoordeelt de informatie over het ladingdossier en handelt het af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek controleert de documenten behorende bij inkomende en uitgaande lading. Hij beoordeelt de documenten van het ladingdossier op correctheid en volledigheid en de eisen die de klant stelt aan het ladingdossier.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een volledig, correct en up-to-date ladingdossier dat voldoet aan de kwaliteitsnormen van de klant. Alle benodigde betalingen zijn gedaan.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De manager havenlogistiek: schakelt collega's in wanneer hij de fout in het dossier niet zelf kan herstellen, zodat het ladingdossier volledig en correct is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afwijkingen in documenten herkennen</li> <li>Inzicht in consequenties van afwijkingen in documenten</li> <li>Kenmerken van transportdocumenten</li> <li>Kennis van transportdocumenten en modaliteiten</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De manager havenlogistiek: leest en interpreteert het ladingdossier nauwkeurig, neemt de informatie snel in zich op, signaleert snel fouten en gebreken in het ladingdossier en herstelt indien mogelijk de fout op deskundige wijze, zodat het ladingdossier volledig en correct is.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: voert een eindcontrole uit op de inhoud van het ladingdossier tot op detailniveau en beoordeelt of het ladingdossier aan alle eisen voldoet, zodat het ladingdossier voldoet aan de kwaliteitsnormen van de klant.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: toont begrip voor financiële concepten bij het controleren van de betalingen en spoort debiteuren zo nodig aan tot betaling, zodat alle benodigde betalingen m.b.t. het ladingdossier zijn gedaan.	

<b>Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden</b>			
<b>2.5 werkproces: Signaleert problemen bij het ladingdossier eb handelt deze af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek signaleert problemen m.b.t. het ladingdossier, zoals het ontbreken van bepaalde documenten in het dossier. Hij analyseert deze problemen en lost het op of geeft daarbij duidelijke instructies hiertoe aan zijn medewerkers. Hij informeert betrokkenen en raadpleegt collega's en/of deskundigen wanneer hij het zelf niet kan oplossen. Hij beperkt de gevolgen van het probleem zoveel mogelijk. Hij registreert gegevens over het probleem. Hij maakt een rapportage van het probleem of laat dit door zijn medewerkers doen. Hij neemt maatregelen ter voorkoming van het probleem in de toekomst.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het probleem is gesignaleerd en op adequate wijze opgelost. De gevolgen van het probleem zijn zoveel mogelijk beperkt. Gegevens over het probleem zijn geregistreerd. Er is een rapportage beschikbaar. Het probleem wordt in de toekomst zoveel mogelijk voorkomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De manager havenlogistiek: geeft heldere instructies aan zijn medewerkers over de maatregelen die genomen moeten worden en de wijze waarop het administratieve proces bijgestuurd moet worden, zodat het probleem op adequate wijze wordt opgelost en de gevolgen zoveel mogelijk worden beperkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van de eigen organisatie</li> <li>Kennis van de plaats van de organisatie in de transportketen</li> <li>Transport procedures</li> <li>Transportdocumenten, transportorganisatie en transportplanning</li> </ul>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Op eigen initiatief handelen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: weegt bij problemen verschillende oplossingen af, neemt op tijd een goed onderbouwde beslissing en neemt het initiatief om problemen binnen zijn eigen bevoegdheid zoveel mogelijk zelf op te lossen, voordat hij anderen raadpleegt, zodat het probleem snel is opgelost en de gevolgen beperkt blijven.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: registreert gegevens over het probleem en legt nauwkeurig in een rapportage vast hoe het probleem is aangepakt, zodat vergelijkbare problemen in de toekomst voorkomen kunnen worden.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> </ul>	De manager havenlogistiek: blijft kalm bij problemen en blijft effectief presteren, zodat de gevolgen van het probleem voor het transportproces zoveel mogelijk worden beperkt.	

**Kerntaak 2 Verricht administratiewerkzaamheden****2.5 werkproces: Signaleert problemen bij het ladingdossier eb handelt deze af**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Proactief informeren</li></ul>	De manager havenlogistiek: informeert uit zichzelf betrokkenen tijdig en raadpleegt, wanneer hij het probleem zelf niet kan oplossen, zijn leidinggevende, collega's en/of deskundigen bij het oplossen van het probleem, zodat betrokkenen op de hoogte zijn en het probleem door anderen op adequate wijze kan worden opgelost.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	toont inzicht in administratieve processen en de situatie die zich voordoet door mogelijke problemen gemakkelijk vroegtijdig te signaleren en zoveel mogelijk te voorkomen, concrete en adequate oplossingen aan te dragen en maatregelen te nemen om het probleem in de toekomst te voorkomen, zodat het probleem snel en adequaat wordt verholpen en de gevolgen van het probleem beperkt blijven.	

### Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden

#### Proces-competentie-matrix Manager havenlogistiek

Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden		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 tegenstrijdigheden omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
3.1	Informeert en onderhoudt contacten met intern en extern betrokkenen																											
3.2	Organiseert het transport van goederen	x									x								x									x
3.3	Organiseert de aankomst van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven	x				x													x									
3.4	Organiseert het verblijf en bereidt het vertrek van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven voor	x											x						x									
3.5	Signaleert problemen bij het transportproces en handelt deze af	x	x			x					x	x																

Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden		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																											
3.6	Organiseert de douanetechnische afhandeling	x				x															x						
3.7	Bewaakt en controleert werkzaamheden, processen en procedures op de werkvloer		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 Manager havenlogistiek

<b>Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden</b>			
<b>3.2 werkproces: Organiseert het transport van goederen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek organiseert het transport van goederen van deur tot deur, zowel Full Container Load (FCL) als Less than Container Load (LCL). Hiervoor maakt hij een planning en legt hij contact met de verschillende dienstverleners en selecteert de geschikte dienstverlener en modaliteit voor het transport. De manager havenlogistiek maakt combinaties tussen de verschillende transportmodaliteiten. Hij combineert zendingen van verladers en regelt een optimale inzet van personeel en voertuigen (groupage) waarbij hij een afweging maakt tussen tijd, geld en kwaliteit.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een effectief en efficiënt transport, dat is afgestemd met zijn leidinggevende.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: neemt tijdig de juiste beslissingen in de organisatie van het transportproces, m.b.t. de vervoersmodaliteit(en) en dienstverlener (s) die ingezet moeten worden voor het transport om een zo optimaal mogelijk transport te realiseren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bekend met procedures in transport;</li> <li>Douanekennis;</li> <li>Financiële kennis</li> <li>Kenmerken van modaliteiten</li> <li>Opbouw transporttarieven bij verschillende modaliteiten</li> <li>Prijs/kwaliteit principe</li> <li>Vraag en aanbod theorie</li> </ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De manager havenlogistiek: toont inzicht in het organiseren van een optimaal transport door de juiste combinaties te maken tussen verschillende vervoersmodaliteiten en zendingen van verladers te combineren, om zo een optimale inzet van personeel en voertuigen te realiseren.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: plant het transport van goederen tussen verschillende vervoersmodaliteiten, legt tijdig contact met verschillende dienstverleners en andere betrokkenen en regelt de beschikbaarheid van de vervoersmodaliteit(en) en dienstverleners, zodat er geen tijdsverlies optreedt en het transport volgens planning verloopt.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kostenbewust handelen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: maakt bij de organisatie van het transport een afweging tussen kosten en baten van de inzet van bepaalde middelen en	

<b>Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden</b>			
<b>3.2 werkproces: Organiseert het transport van goederen</b>			
		dienstverleners en streeft naar kostenbesparende methoden, zodat het transport efficiënt verloopt.	

		dienstverleners en streeft naar kostenbesparende methoden, zodat het transport efficiënt verloopt.	
--	--	--	--

<b>Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden</b>			
<b>3.3 werkproces: Organiseert de aankomst van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek bereidt de aankomst van de verschillende vervoersmodaliteiten in de haven voor. Voordat, in het geval van een cargadoor, een schip in de haven aankomt, informeert de manager havenlogistiek de havenautoriteiten en de kapitein, regelt de ligplaats, brengt de stuwadoor op de hoogte en regelt een loods voor het schip.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het schip kan aankomen in de haven, de aankomst loopt volgens planning en alle betrokkenen zijn op de hoogte.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: beslist tijdig welke activiteiten geïnitieerd moeten worden voor de aankomst van een specifieke vervoersmodaliteit in de haven en neemt veelal zelf initiatief tot deze activiteiten, zodat de aankomst van de vervoersmodaliteit goed verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van partijen en procedures in de haven</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: informeert uit zichzelf, voordat het schip de haven binnenkomt, de havenautoriteiten, de kapitein en brengt de stuwadoor op de hoogte van de komst van het schip, zodat alle betrokkenen in de haven voorzien zijn van de benodigde informatie en het schip aan kan komen.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: stelt vast welke mensen en middelen ingezet moeten worden voor de aankomst van het schip in de haven, regelt op basis van de informatie in het boottossier een ligplaats en schakelt een loods in die aan boord van het schip gaat. In het geval van de natte wilde vaart regelt hij verschillende ligplaatsen en plant de volgorde waarin het schip de ligplaatsen aandoet zodat het schip volgens planning aan kan komen in de haven.	

<b>Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden</b>			
<b>3.4 werkproces: Organiseert het verblijf en bereidt het vertrek van verschillende vervoersmodaliteiten in de haven voor</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek organiseert na aankomst van de vervoersmodaliteit in de haven alle zaken ten aanzien van de vervoersmodaliteit en de betrokkenen. Ter voorbereiding van het vertrek van het schip regelt de manager havenlogistiek zaken ten aanzien van stores, het bunkeren van het schip, het aanleveren van onderdelen voor reparatie en onderhoud en het wisselen van bemanning.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het schip is gereed om de haven te verlaten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Acties en activiteiten initiëren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: beslist tijdig welke activiteiten geïnitieerd moeten worden voor het verblijf en vertrek van een specifieke vervoersmodaliteit in de haven en neemt veelal zelf initiatief tot deze activiteiten, zodat het verblijf en vertrek van de vervoersmodaliteit goed verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van partijen en procedures in de haven</li> <li>Onderdelen voor reparatie en onderhoud</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: kiest de geschikte materialen die nodig zijn voor het betreffende schip in de haven zoals onderdelen voor reparatie of vervanging, zodat het schip zo snel mogelijk gereed is de haven te verlaten.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: bepaalt op basis van de informatie uit het boott dossier wat er nodig is voor de stores, het bunkeren van het schip en het wisselen van de bemanning en regelt tijdig de beschikbaarheid van de middelen en mensen, zodat het schip zo snel mogelijk gereed is de haven te verlaten.	

<b>Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden</b>			
<b>3.5 werkproces: Signaleert problemen bij het transportproces en handelt deze af</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek signaleert problemen m.b.t. het transportproces en voorkomt de problemen zoveel mogelijk. Hij onderzoekt mogelijke oorzaken van het probleem, stelt een diagnose, weegt mogelijke oplossingen tegen elkaar af en lost het probleem op, of geeft instructies hiertoe aan zijn medewerkers. Hij beperkt de gevolgen van het probleem zoveel mogelijk. De manager havenlogistiek stuurt het transportproces (eventueel in overleg) bij. Hij raadpleegt zondig collega's, leidinggevende en/of deskundigen. Hij registreert gegevens over het probleem. Hij maakt een schriftelijke rapportage van het probleem. Hij neemt maatregelen ter voorkoming van het probleem in de toekomst.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het probleem is gesignaleerd en op adequate wijze opgelost. De gevolgen van het probleem zijn zoveel mogelijk beperkt. Er is eventueel een rapportage beschikbaar. Het probleem wordt in de toekomst zoveel mogelijk voorkomen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> <li>Op eigen initiatief handelen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: weegt bij problemen verschillende oplossingen af, neemt op tijd een goed onderbouwde beslissing en neemt het initiatief om problemen binnen zijn eigen bevoegdheid zoveel mogelijk zelf op te lossen, voordat hij anderen raadpleegt, zodat het probleem snel is opgelost en de gevolgen beperkt blijven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Basis)kennis van aansprakelijkheid</li> <li>Signaleren van onregelmatigheden en afwijkende situaties</li> <li>Snel prioriteiten stellen</li> <li>Transportdocumenten</li> <li>Transportprocedures</li> </ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> </ul>	De manager havenlogistiek: geeft heldere instructies aan zijn medewerkers over de maatregelen die genomen moeten worden en de wijze waarop het proces bijgestuurd moet worden, zodat het probleem op adequate wijze wordt opgelost en de gevolgen voor het transportproces zoveel mogelijk worden beperkt.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: informeert uit zichzelf betrokkenen tijdig en raadpleegt, wanneer hij het probleem zelf niet kan oplossen, zijn leidinggevende, collega's en/of deskundigen bij het oplossen van het probleem, zodat betrokkenen op de hoogte zijn en het probleem door anderen op adequate wijze kan worden opgelost.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: registreert gegevens over het probleem en legt nauwkeurig in een rapportage vast hoe het probleem is aangepakt, zodat	

### Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden

#### 3.5 werkproces: Signaleert problemen bij het transportproces en handelt deze af

		vergelijkbare problemen in de toekomst voorkomen kunnen worden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	De manager havenlogistiek: toont inzicht in complexe transportprocessen en de situatie die zich voordoet door mogelijke problemen m.b.t. het transportproces gemakkelijk vroegtijdig te signaleren en zoveel mogelijk te voorkomen, concrete en adequate oplossingen aan te dragen en maatregelen te nemen om het probleem in de toekomst te voorkomen, zodat het probleem snel en adequaat wordt verholpen en de gevolgen van het probleem beperkt blijven.	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>Effectief blijven presteren onder druk</li></ul>	De manager havenlogistiek: blijft kalm bij problemen en blijft effectief presteren, zodat de gevolgen van het probleem voor het transportproces zoveel mogelijk worden beperkt.	

<b>Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden</b>			
<b>3.6 werkproces: Organiseert de douanetechnische afhandeling</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek bepaalt aan de hand van geldende procedures of regels welke douanetechnische handelingen voor de goederen en eventueel voor het schip verricht moeten worden. Hij besluit of hij de afhandeling zelf kan uitvoeren of schakelt de geschikte afdeling of een extern deskundige in.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De benodigde douanetechnische afhandeling is vastgesteld en de geschikte afdeling of extern deskundige is ingeschakeld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: beslist tijdig, op basis van een inschatting van zijn eigen kennis en ervaring, of hij de douanetechnische afhandeling zelf kan uitvoeren of moet uitbesteden aan anderen, zodat de lading douanetechnisch afgehandeld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van organisatie</li> <li>Kennis van veterinaire en fytosanitaire procedures</li> <li>Procedures en regels m.b.t. de douanetechnische afhandeling</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: schakelt de juiste afdeling of externe deskundige in, wanneer hij de handelingen zelf niet kan uitvoeren, en geeft de informatie door over de douanetechnische afhandeling van de goederen/het schip, zodat de douanetechnische afhandeling correct kan worden uitgevoerd.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De manager havenlogistiek: stelt volgens geldende procedures en regels vast welke douanetechnische handelingen verricht moeten worden, zodat hij de juiste informatie door kan geven aan de gespecialiseerde afdeling/deskundige of zelf de handelingen kan verrichten. Deze verricht hij vervolgens conform de richtlijnen en procedures, zodat de lading douanetechnisch afgehandeld is.	

<b>Kerntaak 3 Verricht organisatorische werkzaamheden</b>			
<b>3.7 werkproces: Bewaakt en controleert werkzaamheden, processen en procedures op de werkvloer</b>			
<b>Omschrijving</b>	Tijdens het gehele transportproces bewaakt de manager havenlogistiek de procesvoortgang. Bij de uitvoering van een concrete transportopdracht bewaakt hij de uitvoering van operationele werkzaamheden op de werkvloer. Hij controleert en beoordeelt of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de kwaliteits- en werkprocedures en de eisen die de klant stelt aan de specifieke opdracht. Daarnaast controleert hij of de werkzaamheden volgens planning verlopen en tot het gewenste kwaliteitsniveau en resultaat voor de klant leiden. Hij stuurt het proces bij wanneer de voortgang in gevaar is of de gestelde doelen niet worden gehaald. De manager havenlogistiek rapporteert aan de klant en aan het hoger management over de voortgang en uitvoering van het project.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een soepel en vlot lopend proces. De werkzaamheden worden volgens de kwaliteit- en werkprocedures en de eisen van de klant uitgevoerd. Het gewenste resultaat en kwaliteitsniveau worden behaald. De klant en het hoger management zijn op de hoogte van de voortgang en de uitvoering.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Richting geven</li> </ul>	De manager havenlogistiek: stuurt het proces bij wanneer de voortgang in gevaar komt en geeft richting aan de medewerkers over wat er bijgesteld moet worden om de gestelde doelen alsnog te halen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit- en werkprocedure</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> </ul>	De manager havenlogistiek: controleert en beoordeelt of de werkzaamheden volgens de kwaliteit- en werkprocedures en de eisen van de klant worden uitgevoerd en of het gewenste kwaliteitsniveau en resultaat wordt behaald, zodat hij afwijkingen kan signaleren en zo nodig kan bijsturen.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voortgang bewaken</li> </ul>	De manager havenlogistiek: bewaakt tijdens het transportproces de voortgang van het proces waarbij hij controleert of deadlines en gestelde doelen worden gehaald, zodat het transportproces vlot en soepel verloopt.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: informeert de klant en het hoger management over de voortgang en de uitvoering van de werkzaamheden op proactieve wijze, zodat zij voortdurend op de hoogte zijn van de vorderingen en mogelijke problemen.	

## Kerntaak 4 Verricht commerciële activiteiten

### Proces-competentie-matrix Manager havenlogistiek

Kerntaak 4 Verricht commerciële activiteiten		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 tegenlag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																												
4.1	Analyseert en rapporteert over ontwikkelingen in de branche/markt					X					X			X												X		
4.2	Inventariseert klantwensen, informeert en adviseert de klant					X					X	X							X								X	
4.3	Legt contact en onderhoudt zijn netwerk							X	X																		X	
4.4	Onderhandelt met de klant en stelt een offerte op							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 Manager havenlogistiek

<b>Kerntaak 4 Verricht commerciële activiteiten</b>			
<b>4.1 werkproces: Analyseert en rapporteert over ontwikkelingen in de branche/markt</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek volgt de ontwikkelingen in branche / vakgebied en raadpleegt hiertoe verschillende bronnen. Hij vraagt statistieken op, zoekt informatie en raadpleegt collega's. Hij analyseert de informatie en verwerkt dit tot een rapport. Hij levert informatie aan het management voor het opstellen van het commerciële beleid van de onderneming. Hij adviseert de opdrachtgever omtrent ontwikkelingen op de markt.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant heeft een passend advies ontvangen m.b.t. ontwikkelingen in de markt. Een rapportage over ontwikkelingen in branche / vakgebied en concurrentiebewegingen als input voor het commerciële beleid van de onderneming.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De manager havenlogistiek: raadpleegt ervaren collega's voor het verzamelen van informatie over de markt en concurrentiebewegingen, zodat hij dit kan verwerken tot een rapport.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analysetechnieken</li> <li>Kennis van concurrenten</li> <li>Kennis van markt</li> <li>Marktinformatie</li> <li>Rapportagetechnieken</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: verwerkt de informatie over de markt en concurrentiebewegingen nauwkeurig en volledig in een rapport, zodat hij zijn collega's en de opdrachtgever kan informeren omtrent ontwikkelingen in de markt en bij de concurrent en het management kan voorzien van informatie voor het commerciële beleid van de onderneming.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> </ul>	De manager havenlogistiek: raadpleegt verschillende bronnen zoals statistieken, analyseert en vergelijkt de verzamelde gegevens en legt relaties tussen deze gegevens, zodat de informatie betekenis heeft voor de opdrachtgever en de organisatie.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>De markt en de spelers daarin kennen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: volgt ontwikkelingen in de markt en signaleert trends bij concurrenten van de organisatie die van invloed kunnen zijn op de organisatie en voor de opdrachtgever, zodat hij dit kan verwerken tot een rapport.	

<b>Kerntaak 4 Verricht commerciële activiteiten</b>			
<b>4.2 werkproces: Inventariseert klantwensen, informeert en adviseert de klant</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek vraagt naar wensen en behoeften van (potentiële) klanten. Hij vertaalt de wens van de klant naar uit te voeren werk. De manager havenlogistiek inventariseert wat de mogelijkheden zijn voor de klant, en houdt klanten op de hoogte van belangrijke veranderingen ten aanzien van diensten en tarieven. De manager havenlogistiek informeert en adviseert (gevraagd en ongevraagd) klanten over tarieven, de mogelijkheden van het transport of de haven en/of hij maakt een kostenopgave voor een rederij. De manager havenlogistiek verwijst klanten evt. door naar (gespecialiseerde) collega's of zijn leidinggevende. Hij legt alle klantinformatie en gemaakte afspraken vast in een dossier.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De wens van de klant is vastgesteld en vertaald naar uit te voeren werk. Er zijn nieuwe kansen gecreëerd voor het bedrijf. De klant heeft een passend en accuraat advies of passende en accurate informatie ontvangen of is doorverwezen. De klantinformatie en de afspraken zijn vastgelegd in een dossier.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: houdt de klant op proactieve wijze op de hoogte van belangrijke veranderingen en schakelt zonodig een collega of zijn leidinggevende in, zodat de klant passende informatie ontvangt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adviesvaardigheden</li> <li>Beheersing Nederlands, Engels, Duits</li> <li>Bekend met koopovereenkomst</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Douanekennis</li> <li>Gebruik van moderne communicatiemiddelen</li> <li>Kennis van de relatie (klant/dienstverlener)</li> <li>Kennis van Incoterms</li> <li>Kennis van modaliteiten</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: legt alle klantinformatie en gemaakte afspraken nauwkeurig en volledig vast in een dossier, zodat de gemaakte afspraken eenvoudig zijn terug te vinden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De manager havenlogistiek: rekent vlot en accuraat bij het informeren en adviseren van de klant over tarieven, transportmogelijkheden en het maken van een kostenopgave, zodat de klant een accuraat advies of accurate informatie ontvangt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: vraagt vooraf en tijdens de uitvoering van een opdracht voor een klant naar de wensen en behoeften van de klant en bepaalt waarin de klant geïnteresseerd is, zodat hij een passend advies of passende informatie kan geven.	

**Kerntaak 4 Verricht commerciële activiteiten****4.2 werkproces: Inventariseert klantwensen, informeert en adviseert de klant**

Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li></ul>	De manager havenlogistiek: zoekt actief naar mogelijkheden om de vraag van de klant te vertalen naar concrete diensten die het bedrijf kan leveren en maakt de klant hierop attent zodat nieuwe kansen gecreëert worden voor het bedrijf.	
-------------------------------------	--	---	--

<b>Kerntaak 4 Verricht commerciële activiteiten</b>			
<b>4.3 werkproces: Legt contact en onderhoudt zijn netwerk</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek legt contact met potentiële klanten om opdrachten te verwerven. Hij licht de dienst, het product, het bedrijf of de instelling waarin de klant is geïnteresseerd toe. Om opdrachten uit te kunnen voeren legt de manager havenlogistiek, afhankelijk van zijn functie, contacten met reders, exporteurs, importeurs en expediteurs. De manager havenlogistiek onderhoudt zijn netwerk en breidt zijn netwerk uit.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Nieuwe geïnteresseerde klanten, opdrachten en een bruikbaar netwerk.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Relaties bouwen en netwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaties opbouwen met mensen</li> <li>• Relatienetwerk onderhouden en benutten</li> </ul>	De manager havenlogistiek: legt actief contact met potentiële klanten, reders, exporteurs, importeurs en expediteurs, onderhoudt zijn netwerk en breidt zijn netwerk uit op proactieve wijze om nieuwe klanten en opdrachten te verwerven en uit te kunnen voeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheersing Nederlands, Engels, Duits</li> <li>• Beïnvloedingstechnieken</li> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Gebruik van moderne communicatiemiddelen</li> <li>• Kennis van de relatie (klant/dienstverlener)</li> <li>• Netwerken</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indruk maken op anderen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: spreekt positief over datgene waarin de klant is geïnteresseerd en past verkooptechnieken toe, zodat de klant overtuigd raakt en een opdracht plaatst bij het bedrijf.	
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: signaleert in contact met potentiële klanten kansen en mogelijkheden voor het bedrijf en gaat actief opzoek naar nieuwe klanten en kansen voor het bedrijf, zodat hij nieuwe opdrachten kan verwerven.	

<b>Kerntaak 4 Verricht commerciële activiteiten</b>			
<b>4.4 werkproces: Onderhandelt met de klant en stelt een offerte op</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek onderhandelt met de (potentiële) klant. Voor potentiële opdrachten geeft hij een tarief af en onderhandelt hij met de opdrachtgever en verlader over het tarief. Op basis van de onderhandelingen stelt de manager havenlogistiek zowel standaard als klantspecifieke offertes op en maakt daarbij een afweging tussen kosten en baten van de opdracht.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Een passende offerte waarin een balans is gevonden tussen de wensen en eisen van de klant en de doelstellingen van het bedrijf.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indruk maken op anderen</li> <li>• Onderhandelen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: presenteert zichzelf in de onderhandeling op zodanige wijze dat hij een krachtige indruk maakt op de klant, neemt tijdens de onderhandeling een duidelijk standpunt in en onderzoekt de belangen van de klant en het bedrijf. Daarnaast gebruikt hij verschillende onderhandelingstechnieken om tot een gunstig onderhandelingsresultaat te komen, waarin een balans bestaat tussen de wensen van de klant en de doelstellingen van het bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offertes</li> <li>• Onderhandelingstechniek en</li> <li>• Tarieven</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: stelt op basis van de onderhandelingen een nauwkeurige en volledige offerte op waarin alle overeengekomen afspraken zijn opgenomen, zodat de offerte passend en herkenbaar is voor de opdrachtgever.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenbewust handelen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: maakt bij het opstellen van de offerte een afweging tussen kosten en baten van de offerte voor het bedrijf, zodat rekening wordt gehouden met de doelstellingen van het bedrijf.	



## Detaillering proces-competentie-matrix Manager havenlogistiek

<b>Kerntaak 5 Geeft leiding en voert personeelsbeleid</b>			
<b>5.1 werkproces: Stuurt medewerkers aan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek informeert en instrueert medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken met betrekking tot de ladingadministratie en het transportproces. Hij bepaalt welke transporten en documenten prioriteit hebben en wat productiviteits- en kwaliteitsnormen en resultaten zijn die behaald moeten worden en instrueert de medewerkers hierover. Hij ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures, wensen van de klant en de eisen op het gebied van arbo, veiligheid en milieu. Hij geeft feedback aan medewerkers over hun werk en hun handelen.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de werkzaamheden (m.b.t. taakverdeling, werkwijze, wettelijke eisen, bedrijfsinstructies en tijdschema) en worden zodanig aangestuurd dat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: neemt bij het leidinggeven voortvarende beslissingen, ook onder tijdsdruk, en onderbouwt genomen beslissingen met argumenten, zodat de medewerkers zodanig aangestuurd worden dat ze hun werk goed kunnen uitvoeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coachingsvaardigheden</li> <li>Communicatie</li> </ul>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies en aanwijzingen geven</li> <li>Functioneren van mensen controleren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: geeft heldere instructie over de uit te voeren werkzaamheden, controleert de werkzaamheden van de medewerkers en ziet erop toe dat er gewerkt wordt volgens de gemaakte afspraken en de relevante voorschriften op het gebied van veiligheid, milieu en arbeidsomstandigheden, zodat de gestelde kwaliteitsnormen worden behaald.	
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coachen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: bespreekt en evalueert met medewerkers (het resultaat van) de uitgevoerde werkzaamheden, geeft hen heldere feedback, zodat zij hun werkzaamheden efficiënt en effectief kunnen uitvoeren.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doelen en prioriteiten stellen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: stelt doelen, geeft aan welke transporten en documenten prioriteit hebben en geeft aan wat de productiviteits- en	

<b>Kerntaak 5 Geeft leiding en voert personeelsbeleid</b>			
<b>5.1 werkproces: Stuurt medewerkers aan</b>			
		kwaliteitsnomen zijn, zodat de medewerkers de werkzaamheden efficiënt kunnen uitvoeren.	

<b>Kerntaak 5 Geeft leiding en voert personeelsbeleid</b>			
<b>5.2 werkproces: Bewaakt teamwork</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek motiveert en stimuleert de medewerkers de gestelde doelen te bereiken. Als er tijdens de werkzaamheden van de medewerkers problemen ontstaan, ondersteunt de manager havenlogistiek bij het oplossen van deze problemen. Hij besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers en bespreekt zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is een goede verstandhouding binnen het team. De samenwerking verloopt goed.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motiveren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: motiveert en stimuleert medewerkers om gestelde doelen te bereiken, zodat zij met plezier hun werk uitvoeren en de sfeer in het team goed is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatie</li> </ul>
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interesse tonen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: toont belangstelling voor het welzijn van collega's en andere betrokkenen, zodat teamleden zich gewaardeerd voelen en hij problemen en spanningen in het team snel kan signaleren.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bevorderen van de teamgeest</li> </ul>	De manager havenlogistiek: besteedt aandacht aan het bevorderen van een goede verstandhouding tussen de medewerkers, ook onder hoge werkdruk en bespreekt en ondersteunt bij zaken die het functioneren en de harmonie in het team verstoren, zodat de verstandhouding in het team goed is.	

<b>Kerntaak 5 Geeft leiding en voert personeelsbeleid</b>			
<b>5.3 werkproces: Organiseert werkoverleg</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek organiseert periodiek werkoverleg met de medewerkers. Hij bereidt het overleg voor, stelt de agenda op en zit het werkoverleg voor. Tijdens dit overleg informeert hij de medewerkers over het ondernemings- en afdelingsbeleid en bespreekt hij de veranderingen in het werk, de (afdelings)resultaten, de actuele zaken en de knelpunten. Hij geeft opdracht om de afspraken vast te leggen en bewaakt de naleving van deze afspraken.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De medewerkers zijn duidelijk geïnformeerd over en betrokken bij relevante werkgerelateerde onderwerpen. Afspraken zijn vastgelegd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Richting geven</li> <li>Uitoefenen van gezag</li> </ul>	De manager havenlogistiek: 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. Daarnaast geeft hij opdracht voor het vastleggen van de afspraken, zodat het werkoverleg gestructureerd verloopt en de afspraken zijn vastgelegd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergadertechnieken</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Openhartig en oprecht communiceren</li> <li>Bevorderen van de teamgeest</li> <li>Bijdrage van anderen waarderen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: bevordert door middel van werkoverleg een goede onderlinge verstandhouding binnen het team door helder en duidelijk te communiceren, relevante zaken bespreekbaar te maken en hen bij de discussies te betrekken, zodat het team zich betrokken voelt bij veranderingen.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatie op de ontvanger(s) richten</li> </ul>	De manager havenlogistiek: stelt een agenda op en stemt de vorm van het overleg af op het doel van het overleg en op de deelnemers, zodat voor iedereen duidelijk is wat er wordt besproken en besloten.	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: plant periodiek werkoverleg, zodat alle betrokkenen op de afdeling bij dit overleg aanwezig kunnen zijn.	

<b>Kerntaak 5 Geeft leiding en voert personeelsbeleid</b>			
<b>5.4 werkproces: Levert een bijdrage aan het afdelingsplan</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek adviseert het management over het afdelingsplan. Hij draagt concrete punten aan die opgenomen kunnen worden in het afdelingsplan. Hij verzamelt en controleert hiervoor verschillende gegevens en vertaalt deze in aanbevelingen voor een afdelingsplan waarin hij beschrijft aan welke tactische, operationele en financiële doelstellingen de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden daarvoor uitgevoerd moeten worden en aan welke eisen deze werkzaamheden moeten voldoen. Daarnaast maakt hij onder toezicht realistische prognoses en de bijbehorende financiële raming. Hij maakt operationele plannen en bespreekt deze.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Realistische en bruikbare informatie en adviezen/aanbevelingen voor het afdelingsplan en afdelingsbudget, realistische prognoses en bijbehorende financiële ramingen en operationele plannen.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: adviseert het management over het afdelingsplan, waarbij hij concrete punten en aanbevelingen inbrengt m.b.t. de afdeling. Daarnaast overlegt hij met zijn leidinggevende over prognoses, financiële ramingen en operationele plannen, zodat het management voldoende input ontvangt voor het afdelingsplan en zijn ideeën zijn afgestemd met zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Boekhoudkunde</li> <li>Engels</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: rapporteert zijn bevindingen nauwkeurig en volledig in aanbevelingen voor het afdelingsplan, het afdelingsbudget en operationele plannen, zodat de rapportages inzichtelijk en bruikbaar zijn voor het management en zodat ze tussentijds geëvalueerd en bijgesteld kunnen worden.	
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie genereren uit gegevens</li> <li>Verbanden leggen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: verzamelt, controleert, analyseert, combineert en interpreteert verschillende tactische, operationele, boekhoudkundige en financiële gegevens, legt relaties tussen de verschillende gegevens, zodat hij aanbevelingen voor een afdelingsplan, een afdelingsbudget, realistische prognoses en bijbehorende financiële ramingen en operationele plannen kan opstellen.	
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Financieel bewustzijn tonen</li> </ul>	De manager havenlogistiek:	

**Kerntaak 5 Geeft leiding en voert personeelsbeleid****5.4 werkproces: Levert een bijdrage aan het afdelingsplan**

		maakt, onder toezicht, realistische prognoses en de bijbehorende financiële raming en toont hiervoor begrip van financiële concepten, zodat de prognoses realistisch zijn en zo goed mogelijk aansluiten op de werkelijkheid. bijbehorende financiële raming en toont hiervoor begrip van financiële concepten, zodat de prognoses realistisch zijn en zo goed mogelijk aansluiten op de werkelijkheid.	
--	--	---	--

<b>Kerntaak 5 Geeft leiding en voert personeelsbeleid</b>			
<b>5.5 werkproces: Voert functionering- en beoordelingsgesprekken</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek voert onder begeleiding functionerings- en beoordelingsgesprekken met medewerkers. Mede aan de hand van functioneringsgesprekken signaleert hij opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van de desbetreffende werknemer(s). Hij stelt, eventueel samen met de desbetreffende werknemer(s), het (persoonlijk) ontwikkelingstraject vast. Mede aan de hand van de beoordelingsgesprekken, besluit de manager havenlogistiek of een werknemer in aanmerking komt voor een verandering in functie of beloning. De resultaten van de functionerings- en beoordelingsgesprekken verwerkt hij conform de bedrijfsprocedure in de personeelsdossiers die worden gearhiveerd.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Uitgevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken volgens bedrijfsprocedure vastgelegd en gearhiveerd in het personeelsdossier. Opleidings- en ontwikkelingsbehoeften en -tekortkomingen, suggesties en ideeën van medewerkers zijn gecommuniceerd met werknemer en management en zo mogelijk vertaald naar een POP. Voorstellen voor promotie (in functie en/of salaris), extra beloningen, beëindiging of aanpassing van de dienstbetrekking.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: neemt op basis van beoordeling- en functioneringsgesprekken onderbouwde beslissingen of de werknemer in aanmerking komt voor verandering van functie of beloning.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Ontslagprocedures</li> <li>Opstellen van gesprekverslag</li> <li>Promoties</li> <li>Sociale vaardigheden</li> <li>Systematiek van functionerings- en beoordelingsgesprekken</li> <li>Tact en inlevingsvermogen</li> </ul>
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coachen</li> <li>Anderen ontwikkelen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: geeft de medewerkers, onder begeleiding, feedback in het functionerings- of beoordelingsgesprek, signaleert ontwikkelingsbehoeften, tekortkomingen, suggesties en ideeën van medewerkers, stelt samen met de medewerker indien gewenst een ontwikkelingstraject vast zodat de medewerker zich verder kan ontwikkelen.	
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	De manager havenlogistiek: maakt een nauwkeurige verslaglegging van functionerings- en beoordelingsgesprekken en afspraken, zodat dit, na ondertekening door de betrokkenen, als officieel document in het personeelsdossier kan worden opgenomen.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De manager havenlogistiek: voert functionerings – en beoordelingsgesprekken volgens de vastgestelde systematiek, archiveert de verslagen en bespreekt de besproken informatie niet met onbevoegden, zodat alle	

<b>Kerntaak 5 Geeft leiding en voert personeelsbeleid</b>			
<b>5.5 werkproces: Voert functionering- en beoordelingsgesprekken</b>			
		onderwerpen worden besproken en bewaard en de privacy van de medewerker wordt gewaarborgd.	

<b>Kerntaak 5 Geeft leiding en voert personeelsbeleid</b>			
<b>5.6 werkproces: Voert personeelsbeleid</b>			
<b>Omschrijving</b>	De manager havenlogistiek werft en selecteert nieuw personeel. Hij baseert zich voor werving en selectie op informatie vanuit personeel of het middenmanagement en op de gevoerde functionerings- en beoordelingsgesprekken. Hij betreft de eventueel gemaakte afspraken met ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging en/of afdeling HRM bij de werving en selectie.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Voldoende gekwalificeerde medewerkers en/of tijdelijke krachten.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beslissingen nemen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: neemt, binnen de gestelde kaders, beslissingen over het wel of niet aannemen van nieuw personeel en/of het wel of niet inhuren van tijdelijke krachten, zodat er voldoende gekwalificeerde mensen beschikbaar zijn om de werkzaamheden uit te kunnen voeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeidsovereenkomsten/voorwaarden</li> <li>Personeelsbezetting</li> <li>Personeelsverloop</li> <li>Sollicitatiegesprekken</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Afstemmen</li> </ul>	De manager havenlogistiek: overlegt over de werving en selectie van nieuw of vervangend personeel met zijn leidinggevende, de afdeling personeelszaken en eventueel de ondernemingsraad en personeelsvereniging, zodat hierover afstemming wordt bereikt binnen de organisatie.	
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gesprekken richting geven</li> </ul>	De manager havenlogistiek: oefent in sollicitatiegesprekken 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.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De manager havenlogistiek: gaat bij werving en selectie uit van het formatie plan en voert, in samenwerking met zijn leidinggevende volgens sollicitatieprocedure sollicitatiegesprekken en maakt naar aanleiding hiervan een verdere selectie, zodat de meest geschikte medewerker wordt aangenomen.	

### **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 is in opdracht van het Kenniscentrum Beroepsonderwijs Bedrijfsleven van VTL ontwikkeld door het expertisecentrum van VTL in samenwerking met SENS Adviseurs, vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs. Gedurende het ontwikkelproces zijn inhoudsdeskundigen uit het onderwijs en bedrijfsleven betrokken geweest. Zij hebben (tussen)producten beoordeeld en becommentarieerd. De paritaire commissie Haven- Op en Overslag heeft het eindproduct beoordeeld. De Paritaire Commissie bestaat uit vertegenwoordigers van STC-Group, ECT, Vopak Tankterminal Vlaardingen, FNV Bondgenoten, CNV Bedrijvenbond, ROC Amsterdam Airport, ORAM, Nova College. Op basis van de beoordelingen en opmerkingen van de leden van de paritaire commissie, en van de inhoudsdeskundigen zijn aanbevelingen en discussiepunten geformuleerd. Deze zijn terug te vinden onder paragraaf 2.4 Discussiepunten.

## 2.2 Verwantschap

Aan het kwalificatieprofiel Havenlogistiek liggen de volgende beroepscompetentieprofielen ten grondslag:

- BCP medewerker havenlogistiek
- BCP aankomend cargadoor
- BCP aankomend expediteur
- BCP cargadoor
- BCP expediteur

Ten aanzien van het oorspronkelijke kwalificatiedossier Medewerker havenlogistiek (2009-2010) heeft geen clustering van beroepscompetentieprofielen plaatsgevonden. Ook is er geen vergelijking gemaakt met andere beroepscompetentieprofielen binnen en buiten de havensector, aangezien het hier gaat om een uniek beroep dat alleen wordt uitgevoerd in de haven.

Ten aanzien van het oorspronkelijke kwalificatiedossier Coördinator havenlogistiek (2009-2010) heeft een horizontale clustering van de beroepscompetentieprofielen aankomend cargadoor en aankomend expediteur plaatsgevonden, zonder uitstromen. Deze clustering is gebaseerd op een uitgebreid onderzoek naar verwantschap tussen de beroepscompetentieprofielen.

Er is geen vergelijking gemaakt met andere beroepscompetentieprofielen binnen en buiten de havensector aangezien het hier gaat om een uniek beroep dat alleen wordt uitgevoerd in de haven.

Ten aanzien van het oorspronkelijke kwalificatiedossier Manager havenlogistiek (2009-2010) heeft een horizontale clustering van de beroepscompetentieprofielen cargadoor en expediteur plaatsgevonden, zonder uitstromen. Deze clustering is gebaseerd op een uitgebreid onderzoek naar verwantschap tussen de beroepscompetentieprofielen.

Er is geen vergelijking gemaakt met andere beroepscompetentieprofielen binnen en buiten de havensector aangezien het hier gaat om een uniek beroep dat alleen wordt uitgevoerd in de haven.

Aangezien het hier een unieke beroepen in de havens betreft, was een vergelijking met kwalificatieprofielen van andere KBB's niet aan de orde.

In het najaar van 2008 heeft het Coördinatiepunt een onderzoek laten uitvoeren door EB management naar onder andere verwantschap tussen kwalificatiedossiers. De resultaten van dit onderzoek (maart 2009) hebben geleid tot het advies van het Coördinatiepunt om de kwalificatiedossiers binnen de havenlogistiek enerzijds en de kwalificatiedossiers in de havenoperaties anderzijds verder te clusteren.

In het voorjaar van 2009 is door VTL een vergelijkingsonderzoek uitgevoerd ten aanzien van de clustering van de kwalificatieprofielen in de havenlogistiek. Dit onderzoek heeft geresulteerd in het besluit van de Paritaire Commissie om de kwalificatiedossiers Medewerker havenlogistiek (2009-2010), Coördinator havenlogistiek (2009-2010) en Manager havenlogistiek (2009-2010) verticaal te clusteren. De oorspronkelijke kwalificatiedossiers vormen de uitstromen in het verticaal geclusterde kwalificatiedossier Havenlogistiek.

Elke 5 jaar dient een BCP geanalyseerd te worden of het nog aansluit op de actualiteit van het beroep. In 2009 zijn de volgende BCP's onderzocht op actualiteit:

- Medewerker Havenlogistiek,
- Aankomend Cargadoor,
- Aankomend Expediteur,
- Cargadoor,
- Expediteur

Uit deze analyse blijkt dat de BCP's Medewerker Havenlogistiek, aankomend Expediteur en Expediteur nog steeds aansluiten bij de bij het beroep.

Uit de analyse is naar voren gekomen dat de BCP's Aankomend Cargadoor en Cargadoor geactualiseerd moet worden. In 2010 wordt dit verder onderzocht.

## 2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

In de oorspronkelijke kwalificatiedossiers Medewerker havenlogistiek, Coördinator havenlogistiek en Manager havenlogistiek (2009-2010) is alle informatie uit de beroepscompetentieprofielen overgenomen in het kwalificatiedossier. Om te bepalen welke kerntaken en competenties in dit kwalificatiedossier moesten komen, is een vergelijking gemaakt tussen de drie beroepscompetentiedossiers in de havenlogistiek (medewerker, coördinator, manager). Deze vergelijking heeft geleid tot aanpassingen in de formuleringen van kerntaken, werkprocessen en competenties in de drie kwalificatiedossiers. De kerntaken zijn havenspecifieker geformuleerd. De werkgroep heeft de aangepaste kwalificatiedossiers bestudeerd en heeft daarbij de vertaalslag gemaakt naar beginnend beroepsbeoefenaar. Bij deze vertaalslag zijn diverse prestatie-indicatoren bij competenties verwijderd of afgezwakt, omdat deze te ver gaan voor een beginnend beroepsbeoefenaar. Anderzijds zijn op diverse plaatsen in het document zinsneden als "na instructie", "onder begeleiding" of "in overleg" toegevoegd om aan te geven dat de beginnend beroepsbeoefenaar dit nog niet geheel zelfstandig doet. Ook is bij diverse competenties de component "afstemmen met de leidinggevende" opgenomen. Ook dit benadrukt het feit dat het hier gaat om een beginnend beroepsbeoefenaar, die weliswaar vaak zelf al beslissingen neemt, maar deze vervolgens afstemt met zijn leidinggevende.

Een vergelijking met beroepscompetentieprofielen van andere kenniscentra is hier niet aan de orde.

Binnen het kwalificatiedossier Havenlogistiek vormen de oorspronkelijke kwalificatiedossiers de uitstromen. Medewerker havenlogistiek is een uitstroom op niveau 2. C oördinator havenlogistiek is een uitstroom op niveau 3. M anager havenlogistiek is een uitstroom op niveau 4. Deze niveaubepalingen zijn gedaan op basis van de criteria verantwoordelijkheid en complexiteit.

## 2.4 Discussiepunten

### *Herkenbaarheid inhoud dossier:*

Bij de ontwikkeling van de oorspronkelijke kwalificatiedossiers in de sector havenlogistiek is veel gesproken over de indeling van de kerntaken. Uiteindelijk is er gekozen voor de indeling in twee kerntaken voor de Medewerker havenlogistiek, drie kerntaken voor de Coördinator havenlogistiek en vier kerntaken voor de Manager havenlogistiek. Deze kerntaken zijn volgens de betrokkenen de meest realistische afspiegeling van de indeling van de werkzaamheden in de praktijk.

Ten aanzien van de verticale clustering van de oorspronkelijke kwalificatiedossiers binnen het kwalificatiedossier Havenlogistiek zijn op basis van het vergelijkingsonderzoek verschillende voorstellen gedaan voor een nieuwe indeling van kerntaken. De Paritaire Commissie Haven, Op- en Overslag heeft een keus gemaakt om één van deze voorstellen verder uit te werken in het verticaal geclusterde kwalificatiedossier Havenlogistiek. Er is besloten in het verticaal geclusterde kwalificatiedossier Havenlogistiek vijf kerntaken op te nemen. Deze kerntaken zijn volgens de betrokkenen de meest realistische afspiegeling van de indeling van de werkzaamheden in de praktijk. De uitstroom Medewerker havenlogistiek heeft drie kerntaken, de uitstroom Coördinator havenlogistiek heeft drie kerntaken en de uitstroom Manager havenlogistiek heeft vier kerntaken.

Binnen de kerntaken heeft een clustering van identieke en overlappende werkprocessen plaatsgevonden. Deze clustering is besproken met inhoudsdeskundigen uit de branche en het scholenveld. Discussiepunten die hierbij aan de orde kwamen:

- in hoeverre zijn alle operationele werkprocessen ook van toepassing zijn voor de uitstromen Coördinator en Manager;
- in hoeverre kan er nog meer nuancering aangebracht worden tussen gelijklopende werkprocessen in de beschrijving van de betreffende uitstromen.

### *Keuze van competenties:*

Bij de keuze van de competenties is de selectie gemaakt op basis van wat van noodzakelijk is. In Overleg met de betrokkenen zijn alleen de essentiële competenties gekozen. Het totaal aantal competenties van de uitstroom Manager havenlogistiek is 17. In overleg met de inhoudsdeskundigen is besloten dit aantal te handhaven. Competenties die slechts één keer voorkomen zijn zo essentieel gebleken dat het terugbrengen naar het maximum van 16 competenties afbreuk zou doen aan de inhoud. Het gaat hierbij om de volgende competenties:

- Aandacht en bgrip tonen binnen werkproces 5.2;
- Materialen en middelen inzetten binnen werkproces 3.4;
- Op behoeften en verwachtingen van de klant letten binnen werkproces 4.2;
- Relaties bouwen en netwerken binnen werkproces 4.3.

### *Kolom vak kennis en vakvaardigheden:*

In deze kolom zijn de kennis en de vaardigheden die voorwaardelijk zijn voor het uitvoeren van het desbetreffende werkproces opgenomen.

### *Taalniveau:*

De vereisten voor de beheersing van het Nederlands en Engels binnen de beroepsbeoefening zijn als volgt:

### *VMBO:*

Discussiepunten betreffende aansluiting VMBO zullen worden meegenomen bij het onderhoud van de kwalificatie.

### *Niveau rekenen/wiskunde:*

Nieuw in dit kwalificatiedossier is dat de referentieniveaus (burgerschapsniveaus) voor taal en rekenen worden vermeld in deel B. Hiervoor is het raamwerk Meijerink gehanteerd. Omdat het benodigde instrumentarium nog niet gereed was, zijn de beroepseisen voor taal en rekenen in dit kwalificatiedossier nog niet aangegeven met behulp van het referentieniveau van Meijerink. Dit zal in de volgende versie van het kwalificatiedossier, versie 2011-2012, wel het geval zijn.

Daarom worden de beroepseisen voor taal en rekenen in dit dossier nog aangegeven door middel van de oude raamwerken. Zie hieronder:

## **Medewerker havenlogistiek**

Nederlands

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

## Rekenen en wiskunde

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2	X	X	X	
X1	X	X	X	X

**Coördinator havenlogistiek**

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2	x	x	x	x	

B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

## Rekenen en Wiskunde

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2	X	X	X	X
X1	X	X	X	X

**Manager havenlogistiek**

## Nederlands

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

## Rekenen en wiskunde

	Getallen/ hoeveelheden, maten	Ruimte en vorm	Gegevensverwerking, onzekerheid	Verbanden, veranderingen
Z2				
Z1				
Y2				
Y1	X		X	
X2		X		X
X1				

*Verbetering kwalificatiedossier naar aanleiding van klanttevredenheidsonderzoek:*

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 zijn verwerkt in een aanpassing van het dossier in 2009 en in het bijzonder het aanscherpen van de prestatieindicatoren.

*Samenvoegen dossiers havenlogistiek:*

Bij de ontwikkeling van de drie oorspronkelijke kwalificatiedossiers in de havenlogistiek is door de sociale partners aangegeven dat de huidige structuur (kwalificatie-indeling) een inspanning heeft gevraagd van de diverse stakeholders om te komen tot een vereenvoudiging van de structuur. Een verdere indikking van de structuur werd door de sociale partners als niet wenselijk en mogelijk ervaren. Argumenten hiervoor waren dat het functiegebouw in de Havens is dusdanig vormgegeven dat deze aansluit op de kwalificatiestructuur. Ingrijpen in deze structuur zal leiden tot onwenselijke onrust. Ook de contextverschillen in beroepsuitoefening en de daaraan gekoppelde functieniveaus zouden pleiten voor het behoud van de indeling in drie aparte kwalificatiedossiers.

Ingegeven door ontwikkelingen vanuit het scholenveld en bedrijfsleven is in 2008 nader onderzoek gedaan naar mogelijkheden van horizontale clustering binnen de gehele havensector. Dit onderzoek maakte deel uit van omvangrijk project onder de naam 'Improve your Move'. De resultaten van het onderzoek gaven geen directe aanleiding om een clustering aan te gaan, vanwege een grote variatie in de omvang van de verschillen tussen de onderzochte havendossiers. De identiteit van de dossiers wordt met name bepaald door enerzijds operationele aspecten en anderzijds door administratieve aspecten. Dit zijn twee duidelijk te onderscheiden beroepssegmenten in de havenbedrijven.

In het najaar van 2008 heeft het Coördinatiepunt een onderzoek laten uitvoeren door EB management naar onder andere verwantschap tussen kwalificatiedossiers. De resultaten van dit onderzoek (maart 2009) hebben geleid tot het advies van het Coördinatiepunt om de kwalificatiedossiers binnen de havenlogistiek enerzijds en de kwalificatiedossiers in de havenoperaties anderzijds verticaal te clusteren.

In het voorjaar van 2009 is door VTL een vergelijkingsonderzoek uitgevoerd ten aanzien van de verticale clustering van de kwalificatieprofielen in de havenlogistiek. Dit onderzoek heeft geresulteerd in het besluit van de Paritaire Commissie om de kwalificatieprofielen Medewerker havenlogistiek (2009-2010), Coördinator havenlogistiek (2009-2010) en Manager havenlogistiek (2009-2010) verticaal te clusteren. De oorspronkelijke kwalificatiedossiers vormen de uitstromen in het kwalificatiedossier Havenlogistiek.

## 2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier	x	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 hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen		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 hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Het kwalificatiedossier betreft een nieuwe kwalificatiedossier dat is samengesteld uit de oorspronkelijke kwalificatiedossiers Medewerker havenlogistiek (2009-2010), Coördinator havenlogistiek (2009-2010) en Manager havenlogistiek (2009-2010).

De resultaten uit de toetsdocumenten 'Nog te wijzigen in 2009-2010' zijn meegenomen in de ontwikkeling van het kwalificatiedossier Havenlogistiek.

### 3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Onderhoud kwalificatiedossier: onderzoek klanttevredenheid	Onderzoeken klanttevredenheid bij afnemers kwalificatiestructuur.	VTL in samenwerking met onderzoeksbureau	Najaar 2010 en daarna elke 2 jaar
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
Onderhoud kwalificatiedossier: aansluiting op VMBO en HBO	Afstemmen met VMBO en HBO	Paritaire commissie/VTL	2010 en daarna
Onderhoud kwalificatiedossier: wijzigingen naar aanleiding van de uitkomst werkgroep 2009	verbeteringen op de inhoud (nuances, details) aan te brengen	VTL werkgroep met onderwijs en bedrijfsvertegenwoordiging	voor indiening 2010

In 2009 heeft de paritaire commissie havens besloten om de kwalificatiedossier medewerker havenlogistiek, coördinator havenlogistiek en manager havenlogistiek te clusteren tot 1 kwalificatiedossier Havenlogistiek.