

## **Beroepscompetentieprofiel Aankomend cargadoor**

**Regie: VTL**  
**Datum wijzigen: 1 februari 2004**  
**Versie definitief**

*Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.*

## Inhoudsopgave

Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel .....	3
Beroepscompetentieprofiel Aankomend cargadoor .....	5
Algemene informatie.....	5
Mogelijke functiebenamingen.....	6
Loopbaanmogelijkheden .....	6
Beroepsbeschrijving .....	7
Trends / Innovaties .....	9
Kerntaken van het beroep .....	9
Kerntaak 1 Verricht administratieve werkzaamheden .....	10
Kerntaak 2 Verricht operationele werkzaamheden .....	11
Kerntaak 3 Onderhoudt externe contacten.....	11
Kernopgaven van het beroep .....	12
Overzichtschaam beroepscompetenties en kerntaken .....	13
Overzichtschaam beroepscompetenties en kernopgave .....	13
Beroepscompetenties met succescriteria .....	14
Nr. 1 Toepassen talenkennis.....	14
Nr. 2 Effectief communiceren .....	14
Nr. 3 Operationele activiteiten verrichten .....	14
Nr. 4 Informeren .....	14
Nr. 5 Zelfstandig afwegingen maken.....	15
Nr. 6 Onderhoudt externe contacten .....	15
Nr. 7 Onderhouden van vakkennis.....	15
Nr. 8 Invoeren gegevens .....	15
Nr. 9 Klantgericht handelen.....	16
Nr. 10 Adequaaf handelen bij verstoringen in het proces .....	16
Nr. 11 Samenwerken in een team.....	16
Nr. 12 Nauwkeurig werken .....	17
Nr. 13 Overzicht bewaren.....	17
Nr. 14 Flexibel werken.....	17

## Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel

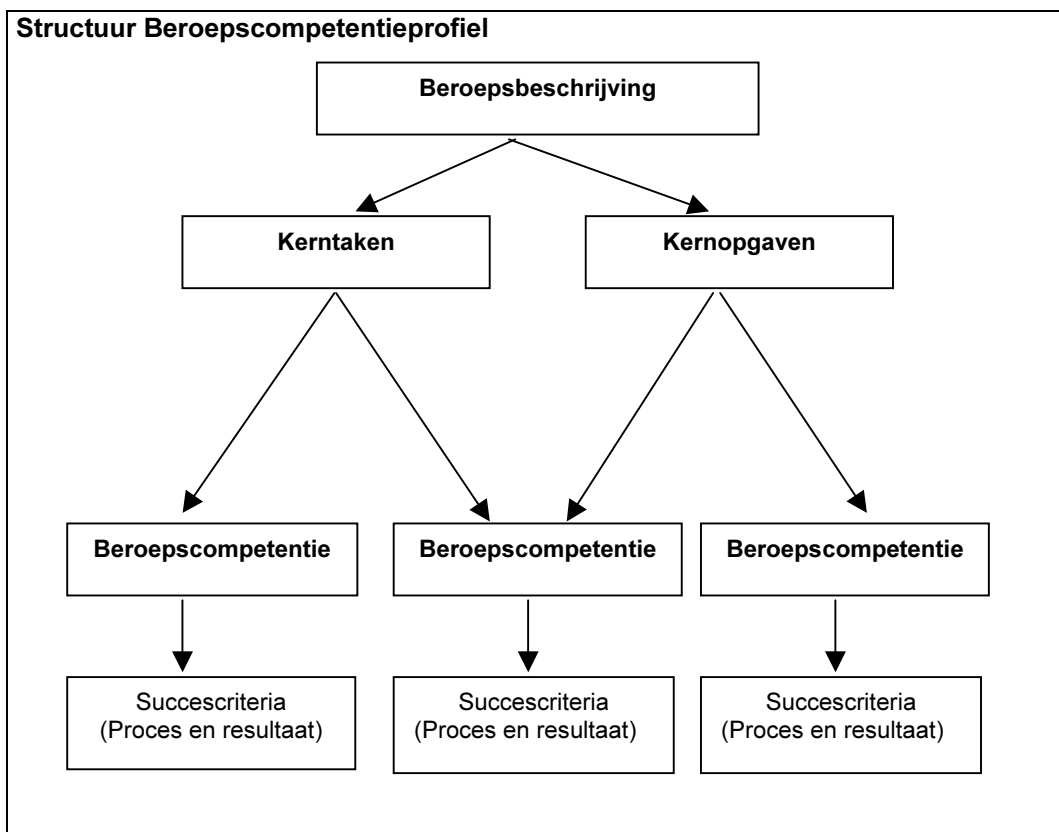
Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel (BCP) Aankomend cargadoor. Dit BCP beschrijft de beroepspraktijk en de competenties die een vakvolwassen beroepsbeoefenaar heeft. Deze leeswijzer geeft een toelichting op de functie, de structuur en de onderdelen van dit beroepscompetentieprofiel.

Beroepscompetentieprofielen gebruiken we als uitgangspunt voor de ontwikkeling van kwalificatieprofielen. In een kwalificatieprofiel omschrijven we welke competenties een *leerling* (a.s. werknemer) moet beheersen bij het afsluiten van zijn beroepsopleiding.

Het BCP is dus een belangrijke bron voor de competentiegerichte kwalificatiestructuur, het ontwerpen van beroepsopleidingen, leeromgevingen en het vormgeven van toetsnormen ( o.a. proeve van bekwaamheid). Het is daarom noodzakelijk dat de beschrijvingen in dit BCP met een regelmaat actueel gehouden worden.

### Onderdelen van het beroepscompetentieprofiel:

- **Algemene Informatie:** een beschrijving van de brondocumenten die gebruikt zijn en de beroeps- of functienamen die onder dit BCP vallen.
- **Beroepsbeschrijving:** hierin staat een herkenbare beschrijving van het beroep aan de hand van een aantal vaste begrippen zoals beroepscontext, werkzaamheden, rol en verantwoordelijkheden, de complexiteit, typerende beroepshouding van de beroepsbeoefenaar. Ook worden de trends en innovaties omschreven binnen de (veranderende) markt waarin de beroepsbeoefenaar werkt.



- **Kerntaken:** kerntaken geven de essentie aan van wat een beroepsbeoefenaar doet. Het zijn kenmerkende en betekenisvolle onderdelen van een beroep. Elke kerntaak wordt beschreven aan de hand van vaste punten (proces, rol en verantwoordelijkheden, complexiteit, betrokkenen, hulpmiddelen, kwaliteit van proces en resultaat, keuzes en dilemma's). Dit is een hulpmiddel voor het opstellen van de beroepscompetenties.
- **Kernopgaven:** kernopgaven zijn kritische beroepssituaties, waarbij sprake is van keuzes, dilemma's, spanningsvelden, problemen en/ of kansen. Met deze kernopgaven komt een beroepsbeoefenaar regelmatig in aanraking en ze zijn kenmerkend voor het beroep. Van de beroepsbeoefenaar wordt hierbij een aanpak en een oplossing verwacht. Ze geven ook de afbreukrisico's weer. Kernopgaven verwijzen naar meerdere kerntaken. Ook hieruit kunnen beroepscompetenties worden afgeleid.
- **Competentiematrix:** hierin heeft u een overzicht en kunt u snel zien welke beroepscompetenties horen bij welke kerntaak en kernopgave.
- **Beroepscompetenties:** een opsomming van de competenties van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar waarmee hij beroepsrelevante taken en opgaven aankan. Het veronderstelt de aanwezigheid van onderling samenhangende competentie-elementen zoals: kennis, vaardigheden, houdingen, inzichten en/ of persoonlijke eigenschappen (ook als dat in formulering niet tot uitdrukking komt). Bij een uiteindelijke vertaling naar lesprogramma's door scholen zal men aangeven wat leerlingen moeten leren om een bepaalde competentie te kunnen ontwikkelen. De competenties zijn ingedeeld naar de dimensies: vakmatig-methodisch (VM), bestuurlijk, organisatorisch en strategisch (BOS), sociaalcommunicatief (SC) en bijdragen aan ontwikkeling (ONT).
- **Succescriteria:** Dit zijn de criteria waaraan te zien is of de beroepsbeoefenaar de competenties beheerst. Ze omschrijven het resultaat van een bepaald vakmatige handeling/ gedrag en het proces dat leidt tot dit resultaat en zijn onlosmakelijk verbonden aan de beroepscompetenties. Succescriteria geven aan wat het meest essentieel is en wat kritieke factoren zijn in de beroepsuitoefening.

Mochten er na het lezen van dit beroepscompetentieprofiel toch nog zaken onduidelijk zijn, schroom dan niet om vragen te stellen aan VTL, afdeling Ontwikkeling & Innovatie.

**Beroepscompetentieprofiel Aankomend cargadoor**

<b>Algemene informatie</b>	Datum: 1 februari 2004	versie: definitief
Onder regie van kenniscentrum	Afdeling Ontwikkeling & Innovatie	
Ontwikkeld door	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sijn van Santvoort</li> </ul>	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eindtermendocument assistent cargadoor; KBB VTL (1996);</li> <li>• Verslagen van interviews met verschillende cargadoorsbedrijven; VTL;</li> <li>• Functiebeschrijvingen uit de branche; VTL (2003).</li> </ul>	
Legitimering beroepscompetentieprofiel		
- op format vereisten door	KBB Transport en Logistiek	d.d. 1 februari 2004
- op inhoud door	Sociale partners	d.d. 1 februari 2004

***Mogelijke functiebenamingen***

- Assistent cargadoor.
- Aankomend cargadoor.

***Loopbaanmogelijkheden***

De aankomend cargadoor kan doorgroeien naar de functie van cargadoor.

**Beroepsbeschrijving**

Beroepscontext  
/werkzaamheden

Binnen het cargadoorsbedrijf is er een onderscheid tussen de aankomend cargadoor en de cargadoor. Dit onderscheid heeft te maken met de mate van (eind)verantwoordelijkheid en complexiteit van de taken. Tevens verricht een aankomend cargadoor werkzaamheden onder begeleiding van de cargadoor.

Binnen de cargadoorsbranche zijn agenten (persoon of bedrijf) werkzaam die in opdracht van hun principaal opdrachten uitvoeren (schepen behandelen). De cargadoor behartigt de belangen van de rederij t.a.v. het schip dat in de haven aankomt.

Cargadoors werken binnen organisaties die 24 uur per dag bezig zijn met het transport van goederen via zeeschepen. De cargadoor heeft daarbij een spilfunctie in het organiseren van het transport van goederen voor klanten en heeft daarbij te maken met verschillende partijen. Hij werkt samen met andere dienstverleners (zoals stuwadoors, expediteurs, nautische dienstverleners, wegvervoerders, organisaties in de binnenvaart, spoorweg organisaties) overheden, klanten en medewerkers binnen de organisatie.

De cargadoorsbranche bestaat uit lijnvaart en wilde vaart. Het type vaart (lijn of wild) waarbinnen de cargadoor werkzaam is heeft invloed op de invulling van zijn taken.

Een aankomend cargadoor vertegenwoordigt zijn principaal in een specifiek gebied. Dit betekent dat de aankomend cargadoor zorg draagt voor het operationele proces; organiseren van het laden & lossen van het schip, het in- en uitklaren van het schip, de ladingadministratie, onderhouden contacten met contractors, organisaties in de binnenvaart, spoorweg organisaties, havenautoriteiten, klanten en de opdrachtgever.

Cargadoors die werkzaam zijn binnen de wilde vaart houden zich bezig met de services voor het schip terwijl het in de haven verblijft. De bewaking van een snelle despatch van het schip is een belangrijk aandachtspunt en vraagt een alerte houding en intensieve contacten met subcontractors en overheden. De wilde vaart cargadoor levert (intern danwel extern) deze diensten (als kapiteinskamer) aan de cargadoor in de lijnvaart. De medewerker die zich hier mee bezig houdt richt zich op het schip en zijn bemanning.

De aankomend cargadoor ziet er op toe dat de loodsdienst geregeld wordt, het bunkeren van het schip, wisselen van bemanning, reparaties aan het schip, technische assistentie en nautische assistentie.

De aankomend cargadoor kan binnen zijn werkzaamheden alle onderstaande taken uitvoeren of zich specialiseren in een taak:

- Commercie (onderhouden van contacten, mondeling & schriftelijk, met externe organisaties, rederijen en klanten)
- Operations (customer services, ladingbehandeling, ladingadministratie zowel uitgaand & inkomend, planning en equipmentcontrol, waterklerk)
- Administratie (documentatie, administratie, opstellen scheepsafrekening, opstellen facturen)

Het takenpakket van de aankomend cargadoor bestaat uit het toepassen van een groot aantal standaardprocedures met een relatief complex karakter op verschillende terreinen. In veel voorkomende gevallen moet de aankomend cargadoor controlerend en probleemoplossend handelen.

Rol en verantwoordelijkheden	<p>De aankomend cargadoor werkt samen met collega's om het transport van de goederen tijdig en correct te laten verlopen.</p> <p>De aankomend cargadoor is medeverantwoordelijk voor de uitvoering en afhandeling van de geaccepteerde opdrachten. Dit zijn taken met betrekking tot de offerte en allerlei logistieke, administratieve en communicatieve werkzaamheden ten aanzien van het transport van de goederen van de klant. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de cargadoor.</p>
Complexiteit	<p>De aankomend cargadoor werkt in een omgeving waar routinematige en specifieke procedures door elkaar lopen. Omdat een aankomend cargadoor moet kunnen afwijken van gangbare procedures moet hij snel, alert en oplossingsgericht te werk gaan.</p> <p>Daarnaast moet een aankomend cargadoor de meest gangbare buitenlandse talen beheersen, om kunnen gaan met stress, flexibel zijn en prioriteiten kunnen stellen.</p> <p>Tijdens het dagelijks werk heeft de aankomend cargadoor een groot verantwoordelijkheidsgevoel ten aanzien van het juist uitvoeren van zijn werk. Dit in verband met de hoge afbreukrisico's bij de opdrachten die hij uitvoert.</p>
Typerende beroepshouding	<p>Daarnaast moet de aankomend cargadoor kunnen omgaan met stress en flexibel zijn (geen 9 tot 5 mentaliteit).</p> <p>De aankomend cargadoor moet zich er van bewust zijn dat hij medeverantwoordelijk is voor het behalen van de doelstellingen van het cargo-bedrijf.</p> <p>De aankomend cargadoor verricht werkzaamheden zelfstandig, maar ook in teamverband. De werkzaamheden vragen een groot verantwoordelijkheidsbesef en probleemoplossend vermogen.</p> <p>Ten aanzien van ladingadministratie en ladingbehandeling werkt de aankomend cargadoor accuraat en zorgvuldig. Binnen de hectiek van het werk gaat de aankomend cargadoor stressbestendig, flexibel en probleemoplossend te werk en kan hij anticiperen op onverwachte situaties.</p> <p>In onverwachte situaties kan de aankomend cargadoor terugvallen op bevatting-, inlevings- en organisatievermogen en prioriteiten stellen.</p>

**Trends / Innovaties**

Marktontwikkelingen	Binnen het cargadoorsvak is er sprake van een tendens in de richting van een uitsplitsing naar specialisten en generalisten; Uitsplitsing richting front & backoffice (uitbesteden van werkzaamheden); Rederijen starten eigen agentschappen (in huis halen).
Wetgeving	Voortdurend ontwikkelende Europese wetgeving en wetgeving gevaarlijke stoffen.
Technologische ontwikkelingen	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; De mogelijkheden om via tracking & tracing goederen en hun status te kunnen traceren.
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	Cargadoorsbedrijven ontwikkelen eigen bedrijfsspecifieke computersystemen. Ontwikkeling van websites voor tracking & tracing van goederen voor de Cargadoorsbedrijven zetten eigen callcenters op; Voor cargadoorsbedrijven is het minder noodzakelijk om dicht bij de haven te zitten.
Internationale ontwikkelingen	Internationale toename van Europese wetgeving; Geïntegreerde internationale computersystemen; Binnen de haven is een toenemende aandacht voor veiligheidsmaatregelen.

**Kerntaken van het beroep**

- 1 Verricht administratieve werkzaamheden.
- 2 Verricht operationele werkzaamheden.
- 3 Onderhoudt externe contacten.

<b>Kerntaak 1 Verricht administratieve werkzaamheden</b>	
Proces	De aankomend cargadoor verzorgt de documenten die noodzakelijk zijn voor het in- en uitklaren van het schip. Ter voorbereiding hierop legt de aankomend cargadoor een dossieradministratie (archief) aan, maakt vervoersdocumenten op, werkt met automatiseringssystemen en verricht handelingen met betrekking tot documentatie (documenten aanvragen, invullen en documenten behorende bij de lading verwerken).
Rol / verantwoordelijkheden	De werkzaamheden van de aankomend cargadoor worden altijd onder supervisie van de cargadoor gedaan. Buiten dat is de aankomend cargadoor verantwoordelijk voor een compleet en juist transportdossier.
Complexiteit	De werkzaamheden van de aankomend cargadoor worden voortdurend verstoord door telefoon, fax, e-mail etc. De aankomend cargadoor moet vaak onder stress werken, maar mag daarbij geen zaken over het hoofd zien in verband met het grote afbreukrisico.  De aankomend cargadoor heeft te maken met klanten, schepen en bemanningen van over de hele wereld. Het is belangrijk dat de aankomend cargadoor deze op de juiste wijze te woord kan staan. Daarom spreekt de aankomend cargadoor de meest gangbare buitenlandse talen en interpreteert en hanteert documenten in de meest gangbare buitenlandse talen.
Betrokkenen	Medewerkers en team binnen het bedrijf, cargadoor, eventueel klanten, stuwadoor en andere externe organisaties.
Hulp-)middelen	De aankomend cargadoor werkt meestal met een papieren of digitaal dossier waarin alle documenten worden verzameld. Om zijn werkzaamheden correct uit te voeren, maakt de aankomend manager gebruik van gangbare communicatiemiddelen (telefoon, fax, pc), een logistiek besturingssysteem en transportdossier.
Kwaliteit van proces en resultaat	Correcte documenten en een volledig transportdossier.
Keuzes en dilemma's	Snel versus nauwkeurig werken. Voor de uitvoering van zijn beroep is het van belang dat de aankomend cargadoor nauwkeurig en accuraat te werk gaat. Deze nauwkeurigheid en accuratesse mag niet in het geding komen wanneer de hectiek op de afdeling toeneemt.

<b>Kerntaak 2 Verricht operationele werkzaamheden</b>	
Proces	De aankomend cargadoor assisteert de cargadoor bij het verrichten van operationele werkzaamheden (zie kerntaak 2 beroepscompetentieprofiel cargadoor).  Nadat een opdracht is geworven moet de aankomend cargadoor diverse werkzaamheden verrichten (operationeel, documentair, beschikbaarheid equipment) om de opdracht tot uitvoer te brengen. Daarvoor onderhoudt de Aankomend cargadoor (op beheersmatig niveau) contact met de klanten.
Rol / verantwoordelijkheden	De aankomend cargadoor is de vertegenwoordiger van de reder in de haven is. De eindverantwoording voor de operationele werkzaamheden ligt niet bij de Aankomend cargadoor, maar bij de cargadoor.
Complexiteit	zie kerntaak 1.
Betrokkenen	Medewerkers binnen het bedrijf, cargadoor, nautische dienstverleners, havenautoriteiten, douane, klanten.
Hulp-)middelen	zie kerntaak 1.
Kwaliteit van proces en resultaat	De aankomend cargadoor is medeverantwoordelijk voor een correct verlopende ladingbehandeling tijdens het laden en lossen van het schip. Daarbij streeft hij ernaar dat een storing in de vervoersafwikkeling voor de klant zo min mogelijk nadelige gevolgen heeft. Als onvolkomenheden niet goed opgelost worden, kan dit het verlies van opdrachten betekenen.
Keuzes en dilemma's	Anticiperen op storingen in het proces. De aankomend cargadoor moet enerzijds activiteiten met betrekking tot de ladingbehandeling uitvoeren en anderzijds omgaan met verstoringen in het proces (bijv. de container is te laat bij stuwadoor, container wordt niet meegenomen op schip, transportdocumenten zijn niet op tijd klaar, schip heeft vertraging). Bij de verstoringen in het proces moet de aankomend cargadoor afwegingen maken (hoe probleem oplossen, wanneer klant inlichten, lading wel of niet meenemen op schip en prioriteiten stellen).

<b>Kerntaak 3 Onderhoudt externe contacten</b>	
Proces	De aankomend cargadoor onderhoudt tijdens het uitvoeren van de opdracht (op beheersmatig niveau) contacten met opdrachtgevers, douane, nautische dienstverleners en externe organisaties. De aankomend cargadoor informeert externe contacten omtrent de lading.  Daarnaast rapporteert de aankomend cargadoor aan de cargadoor omtrent concurrentie bewegingen en informatie over de markt. De aankomend cargadoor vraagt statistieken op, zoekt informatie en raadpleegt collega's. Vervolgens analyseert hij deze informatie en verwerkt dit tot een rapport voor de cargadoor.
Rol / verantwoordelijkheden	Ten aanzien van de externe contacten vertegenwoordigt de aankomend cargadoor altijd zijn principaal.
Complexiteit	De aankomend cargadoor moet voldoende informatie over zijn werkgebied kunnen genereren, daarbij heeft hij te maken met klanten over de hele wereld. Het is belangrijk dat hij deze in de meest gangbare buitenlandse talen te woord kan staan en geschreven opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen kan hanteren.
Betrokkenen	Externe contacten (klanten, nautische dienstverleners).
(hulp-)middelen	Zie kerntaak 1.
Kwaliteit van proces en resultaat	De aankomend cargadoor schat externe contacten op waarde en informeert betrokkenen op correcte en juiste wijze.
Keuzes en dilemma's	

***Kernopgaven van het beroep***

- 1 De aankomend cargadoor staat voor de opgave om te anticiperen op verstoringen in het proces van ladingbehandeling en ladingadministratie.
- 2 De aankomend cargadoor staat voor de opgave om prioriteiten aan te brengen in zijn werkzaamheden, rekening houden met verschillende factoren (vragen van klanten, anticiperen op verstoringen).
- 3 De aankomend cargadoor staat voor de opgave om een of meer rederijen in een haven te vertegenwoordigen. In de totale transportketen vervult de aankomend cargadoor een knooppuntfunctie en is hij aanspreekpunt voor de klant en rederij. Dit vraagt van de aankomend cargadoor een klantvriendelijke en verantwoordelijke instelling.
- 4 De aankomend cargadoor staat voor de opgave om nauwkeurig en accuraat te werken. Eventuele fouten kunnen namelijk hoge afbreukrisico's tot gevolg hebben.

**Overzichtschema beroepscompetenties en kerntaken**

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNTAAK									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
vakmatig-methodisch (VM)											
1	toepassen talenkennis	X	X	X							
3	operationele activiteiten verrichten	X	X								
8	invoeren gegevens	X	X								
12	nauwkeurig werken	X	X								
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)											
10	adequaat handelen bij verstoringen in het proces	X	X								
13	overzicht bewaren	X	X								
14	flexibel werken	X	X								
sociaal-communicatieve (SC)											
2	effectief communiceren	X	X	X							
5	zelfstandig afwegingen maken	X	X	X							
6	onderhoudt externe contacten	X	X	X							
9	klantgericht handelen	X	X								
11	Samenwerken in een team	X	X	X							
ontwikkelings (ON)											
4	informereren	X	X	X							
7	onderhouden van vakkennis	X	X								

**Overzichtschema beroepscompetenties en kernopgave**

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNOPGAVE									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
vakmatig-methodisch (VM)											
1	toepassen talenkennis	X		X							
3	operationele activiteiten verrichten				X						
12	nauwkeurig werken				X						
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)											
10	adequaat handelen bij verstoringen in het proces	X	X		X						
13	overzicht bewaren				X						
14	flexibel werken	X	X								
sociaal-communicatieve (SC)											
2	effectief communiceren	X	X	X							
5	zelfstandig afwegingen maken	X	X								
6	onderhoudt externe contacten	X		X							
9	klantgericht handelen			X							
11	Samenwerken in een team	X	X								

**Beroepcompetenties met succescriteria**

<b>Nr. 1 Toepassen talenkennis</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De aankomend cargadoor is in staat om op adequate wijze op een beheersmatig niveau zijn kennis van de meest gangbare vreemde talen toe te passen, zodat de communicatie en het bedrijfsproces efficiënt verlopen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Neemt gesproken of geschreven opdrachten en documenten aan in de meest gangbaren buitenlandse talen. Interpreteert opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen. Hanteert haven en vervoersjargon in de meest gangbare buitenlandse talen. Communiqueert in de meest gangbare buitenlandse talen.
<b>Resultaat</b>	Efficiënt bedrijfsproces. Efficiënte communicatie.

<b>Nr. 2 Effectief communiceren</b>	
<b>Beroepscompetentie SC</b>	De aankomend cargadoor is in staat om op adequate wijze op beheersniveau te communiceren met zowel interne als externe relaties.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Communiqueert helder, tactvol en 'to the point'. Staat alle interne en externe contacten op correcte en beleefde wijze te woord. Gaat bewust om met feedback geven en ontvangen.
<b>Resultaat</b>	Tevreden en goed geïnformeerde klanten en collega's. Een goede werksfeer.

<b>Nr. 3 Operationele activiteiten verrichten</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De aankomend cargadoor is in staat om op adequate wijze operationele werkzaamheden te verrichten zodat deze correct en volgens planning verloopt.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Communiqueert in de meest gangbare buitenlandse talen. Hanteert haven en vervoersjargon in de meest gangbare buitenlandse talen. Neemt gesproken of geschreven opdrachten en documenten aan in de meest gangbaren buitenlandse talen. Interpreteert opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen. Begeleidt vanuit zijn kantoor de ladingbehandeling. Lost verstoringen in het proces op. Houdt betrokken partijen op de hoogte van de status van zendingen.
<b>Resultaat</b>	Juist en tijdig geïnformeerde klanten; Uitvoering van de ladingbehandeling volgens planning.

<b>Nr. 4 Informeren</b>	
<b>Beroepscompetentie ON</b>	De aankomend cargadoor is in staat om op adequate wijze informatie te rapporteren aan de afdelingen en management zodat de bedrijfsoperatie succesvol verloopt.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Verzamelt gegevens (over verkoop, schade, beschikbaarheid equipment niveau van dienstverlening). Analyseert gegevens. Trekt conclusies t.a.v. de analyse. Rapporteert aan betrokkenen over de voortgang van de dienstverlening.
<b>Resultaat</b>	Informatie die correct, volledig, begrijpelijk en op tijd beschikbaar zijn voor de beschikbaarheid van gegevens t.a.v. verkoop, schade en equipment.

<b>Nr. 5 Zelfstandig afwegingen maken</b>	
<b>Beroepscompetentie SC</b>	De aankomend cargadoor is in staat om op adequate wijze zelfstandig afwegingen te maken en gevolgen in te schatten zodat de opdracht succesvol wordt afgehandeld.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Inventariseert mogelijke oplossingen. Analyseert bij verstoringen in het proces het probleem. Stelt prioriteiten.
<b>Resultaat</b>	Communiqueert met betrokkenen over de gemaakte afweging. Minimale verstoring van het proces.

<b>Nr. 6 Onderhoudt externe contacten</b>	
<b>Beroepscompetentie SC</b>	De aankomend cargadoor is in staat om op adequate wijze op een beheersmatig niveau contacten te onderhouden met externe organisaties, klanten en afdelingen binnen het bedrijf teneinde afspraken na te komen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Hanteert haven en vervoersjargon in de meest gangbare buitenlandse talen. Legt contact met klanten om informatie op te vragen, afspraken te maken en klachten af te handelen. Communiqueert met klanten en opdrachtgevers in de meest gangbare Europese talen.
<b>Resultaat</b>	Netwerk van externe contacten. Tevreden klanten.

<b>Nr. 7 Onderhouden van vakkennis</b>	
<b>Beroepscompetentie ON</b>	De aankomend cargadoor is in staat om op adequate wijze vakkennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Past kennis over verpakkings- en stuwage-instructies toe, kennis over logistiek, kennis over opslag en distributie gevaarlijke stoffen en milieu (veiligheid). Blijft op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van vervoerseconomie, vervoersrecht, marketing, gevaarlijke stoffen, veiligheidsmaatregelen en milieu. Volgt benodigde cursussen/trainingen met inzet en doorzettingsvermogen.
<b>Resultaat</b>	Ontwikkeling van het bedrijf. Medewerker die aan de bijscholingseisen voldoet.

<b>Nr. 8 Invoeren gegevens</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De aankomend cargadoor is in staat om op adequate wijze gegevens in te voeren teneinde een volledig en correct transportdossier te krijgen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Neemt gesproken of geschreven opdrachten en documenten aan in de meest gangbaren buitenlandse talen. Interpreteert opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen. Communiqueert in de meest gangbare buitenlandse talen. Hanteert haven en vervoersjargon in de meest gangbare buitenlandse talen. Beoordeelt informatie. Bedient de computer. Voert gegevens in. Controleert gegevens op juistheid.
<b>Resultaat</b>	Een volledig en correct transportdossier.

<b>Nr. 9 Klantgericht handelen</b>	
<b>Beroepscompetentie SC</b>	De aankomend cargadoor is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor een vriendelijke, vlotte, efficiënte en persoonlijke service aan klanten zodat deze tevreden zijn.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Neemt gesproken of geschreven opdrachten en documenten aan in de meest gangbare buitenlandse talen.
	Hanteert haven en vervoersjargon in de meest gangbare buitenlandse talen; Informeert klanten.
	Interpreteert opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen.
	Beantwoordt vragen.
	Schept een stemming door gedrag en uitstraling.
<b>Resultaat</b>	Klanten zijn tevreden over de wijze waarop ze door de medewerker worden benaderd.

<b>Nr. 10 Adequaaf handelen bij verstoringen in het proces</b>	
<b>Beroepscompetentie BOS</b>	De aankomend cargadoor is in staat om op adequate wijze te handelen bij verstoringen van het proces, zodat eventuele schade beperkt wordt.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Past kennis over meest gangbare buitenlandse talen toe (communiceren, opdrachten & documenten interpreteren en toepassen).
	Anticipeert op de ontwikkeling van verstoringen in het proces.
	Neemt maatregelen om de gevolgen te beperken.
	Communiqueert met instanties en personen.
<b>Resultaat</b>	Problemen worden zo optimaal mogelijk opgelost.
	Een minimale verstoring van het proces.

<b>Nr. 11 Samenwerken in een team</b>	
<b>Beroepscompetentie SC</b>	De aankomend cargadoor is in staat om op adequate wijze samen te werken in een team, zodat het werk zo goed mogelijk kan worden uitgevoerd.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Maakt werkafspraken met collega's.
	Komt gemaakte werkafspraken na.
	Stelt gerichte vragen aan collega's om alle relevante informatie boven water te krijgen.
	Luistert naar collega's en houdt rekening met wat door hen gezegd wordt.
	Houdt rekening met verschillen tussen mensen en hun manier van werken.
	Gaat bewust om met feedback geven aan collega's en feedback krijgen van collega's.
	Vraagt om feedback van collega's.
	Wijzigt werkwijze indien nodig naar aanleiding van gekregen feedback.
	Verstrekt relevante informatie aan alle belanghebbenden.
	Vraagt collega's om hulp als hij er zelf niet uitkomt.
	Helpt collega's als ze daarom vragen.
	Is alert op eigen werkdruk.
	Zoekt, als eigen taken afgerond zijn, naar een andere klus of vraagt hiernaar bij zijn collega's of leidinggevende.
	Neemt actief deel aan werkbesprekingen.
Stelt het gemeenschappelijk resultaat van het team centraal.	
<b>Resultaat</b>	Aankomend cargadoor functioneert effectief binnen een team.

<b>Nr. 12      Nauwkeurig werken</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De aankomend cargadoor is in staat om op adequate wijze nauwkeurig te werken zodat fouten worden vermeden.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Werkt geconcentreerd.
	Controleert ingevoerde gegevens.
	Bewaart overzicht.
	Voert gegevens in de computer in.
<b>Resultaat</b>	Minimale hoeveelheid fouten
	Correcte gegevens in transportdossiers.

<b>Nr. 13      Overzicht bewaren</b>	
<b>Beroepscompetentie BOS</b>	De aankomend cargadoor is in staat om op adequate wijze het overzicht te bewaren zodat de benodigde werkzaamheden uitgevoerd worden zodat de benodigde werkzaamheden uitgevoerd worden.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Controleert gegevens in het transportdossier.
	Weet welke werkzaamheden van hem verwacht worden.
	Administreert wijzigingen in het transportdossier.
	Werkt volgens instructie.
<b>Resultaat</b>	Een volledig en correct transportdossier.

<b>Nr. 14      Flexibel werken</b>	
<b>Beroepscompetentie BOS</b>	De aankomend cargadoor is in staat om op adequate wijze flexibel te werken teneinde de continuïteit van het logistieke proces te waarborgen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Presteert onder hoge werkdruk.
	Doet snel parate kennis op.
	Switcht gemakkelijk naar andersoortige taken.
	Werkt indien nodig op onregelmatige tijdstippen.
<b>Resultaat</b>	Efficiënt uitgevoerde werkzaamheden.

