

Beroepscompetentieprofiel Expediteur

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 Expediteur	5
Algemene informatie.....	5
Mogelijke functiebenamingen.....	6
Loopbaanmogelijkheden	6
Beroepsbeschrijving	6
Trends / Innovaties	8
Kerntaken van het beroep	8
Kerntaak 1 Verricht commerciële werkzaamheden	9
Kerntaak 2 Verricht operationele werkzaamheden (organiseert op afstand de ladingbehandeling).	10
Kerntaak 3 Verricht administratieve werkzaamheden	11
Kerntaak 4 Stuur medewerkers aan	12
Kernopgaven van het beroep	13
Overzichtschaam beroepscompetenties en kerntaken	14
Overzichtschaam beroepscompetenties en kernopgave	14
Beroepscompetenties met succescriteria	15
Nr. 1 Samenwerken.....	15
Nr. 2 Aansturen medewerkers.....	15
Nr. 3 Adequaaf handelen bij verstoringen in het proces	15
Nr. 4 Transportadministratie verzorgen.....	16
Nr. 5 Ontwikkelen en onderhouden van een relatienetwerk	16
Nr. 6 Onderhouden van vakkennis.....	16
Nr. 7 Effectief communiceren	16
Nr. 8 Nauwkeurig werken	17
Nr. 9 Transportopdrachten werven.....	17
Nr. 10 Toepassen Talenkennis	17
Nr. 11 Zelfstandig afwegingen maken.....	17
Nr. 12 Flexibel werken.....	18
Nr. 13 Klantgericht handelen	18
Nr. 14 Rapporteren	18
Nr. 15 Goederenbehandeling begeleiden	18

Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel

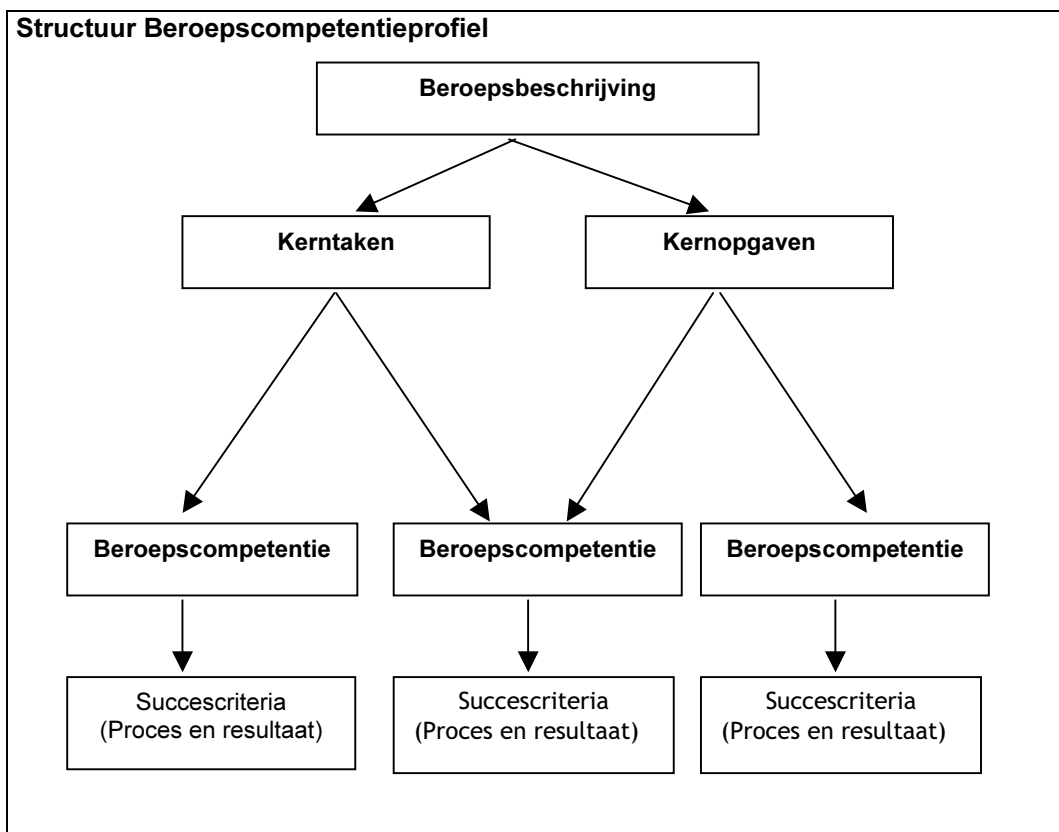
Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel (BCP) Expediteur. Dit BCP beschrijft de beroepspraktijk en de competenties die een vakvolwassen beroepsbeoefenaar heeft. Deze leeswijzer geeft een toelichting op de functie, de structuur en de onderdelen van dit beroepscompetentieprofiel.

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, tnv afdeling Ontwikkeling & Innovatie.

Beroepscompetentieprofiel Expediteur

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

Mogelijke functiebenamingen

- Sectorhoofd
- Expediteur

Loopbaanmogelijkheden

Binnen het expediteursvak zit de loopbaanontwikkeling in de uitbreiding van de hoeveelheid taken waarvoor de expediteur verantwoordelijk is. Of een verticale groei richting manager van de afdeling.

Beroepsbeschrijving

Beroepscontext
/werkzaamheden

Een expediteur verricht activiteiten en formaliteiten die nodig zijn voor het organiseren van internationaal vervoer van goederen voor opdrachtgevers.

De expediteur regelt dat de goederen van verkoper naar koper getransporteerd worden. De wijze waarop goederen van de ene aan de andere partij verkocht zijn, heeft invloed op de rol en de werkzaamheden voor de expediteur.

Voor het vervoer van de goederen maakt de expediteur gebruik van verschillende vervoersmodaliteiten. Dit maakt dat de expediteur een spilfunctie heeft in het transporteren van goederen voor klanten en hij krijgt daarbij te maken met verschillende partijen.

Om het transport succesvol af te ronden, werkt de expediteur samen met andere dienstverleners, klanten en medewerkers binnen de eigen organisatie.

Het takenpakket van de expediteur bestaat uit het toepassen van een groot aantal standaardprocedures (verzorgen van documenten en administreren van gegevens) met een relatief complex karakter op verschillende terreinen.

Deze dienen op de juiste wijze te worden toegepast door zowel de expediteur zelf als door degenen, waaraan hij leiding geeft dan wel "inhuurt". In veel voorkomende gevallen moet de expediteur controlerend en probleemoplossend handelen. Bij de uitvoering van het beroep spelen ook flexibiliteit, bemiddeling, teamwerk en het spreken, lezen en schrijven van de meest gangbare vreemde talen een grote rol.

De expediteur maakt tijdens zijn werkzaamheden veelvuldig gebruik van moderne communicatiemiddelen.

Rol en verantwoordelijkheden	<p>De expediteur werkt samen met collega's maar is verantwoordelijk voor een eigen takenpakket. Daarbij is het belangrijk dat de expediteur voor de klant altijd het aanspreekpunt is ten aanzien van het transport van de goederen. Dit betekent dat de expediteur verantwoordelijk is voor een tijdige en correcte levering van het transport van de goederen aan de klant.</p> <p>Tijdens het werk is de expediteur verantwoordelijk voor de offerte en alle logistieke, administratieve en communicatieve werkzaamheden ten aanzien van het transport van de goederen van de klant.</p> <p>Tijdens het dagelijks werk draagt de expediteur veel verantwoordelijkheid. Het beroep vraagt van de beoefenaar flexibiliteit omdat hij te maken heeft met de aansluiting en planning van verschillende vervoersmodaliteiten.</p> <p>De expediteur is verantwoordelijk voor de uitvoering en afhandeling van de geaccepteerde opdrachten.</p> <p>De expediteur geeft leiding aan medewerkers.</p>
Complexiteit	<p>De expediteur werkt in een omgeving waar routinematige en specifieke procedures door elkaar lopen. Omdat een expediteur moet kunnen afwijken van gangbare procedures moet hij snel, alert en oplossingsgericht te werk gaan.</p> <p>Daarnaast moet een expediteur verschillende talen spreken, omgaan met stress, spanning en prioriteiten stellen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De expediteur werkt zelfstandig en in een team. De werkzaamheden vragen een groot verantwoordelijkheidsbesef en probleemoplossend vermogen. De expediteur heeft een klant- en servicegerichte instelling en beschikt over de daarmee samenhangende sociale vaardigheden.</p> <p>Binnen de hectiek van het werk gaat de expediteur stressbestendig en flexibel te werk en kan hij anticiperen op onverwachte situaties. In onverwachte situaties kan de expediteur terugvallen op inlevings- en organisatievermogen en prioriteiten stellen.</p> <p>De expediteur moet parate kennis hebben van de wettelijke bepalingen op zijn gebied om een expeditie niet te laten mislukken. Bovendien heeft hij een zakelijke instelling; hij is voortdurend met 'handel' bezig.</p> <p>Ten aanzien van ladingadministratie en ladingtransport werkt de expediteur accuraat en zorgvuldig.</p>

Trends / Innovaties

Marktontwikkelingen	Binnen het expediteursvak is er sprake van een uitsplitsing naar specialisten en generalisten. De expediteur ontwikkelt zich steeds verder tot een logistiek dienstverlener of cargadoor. Het totale logistieke proces van de supply chain (met alle vervoersmodaliteiten) is steeds meer het werkgebied van de expediteur.
Wetgeving	Voortdurend ontwikkelende Europese wetgeving betreft douane, vervoer en 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	Expediteursbedrijven ontwikkelen eigen bedrijfsspecifieke computersystemen.
Internationale ontwikkelingen	Ontwikkeling van websites voor tracking & tracing van goederen voor de klanten. Expediteursbedrijven zetten eigen callcenters op. Vanwege de ontwikkeling naar logistiek dienstverlener worden marketing en commercie steeds belangrijker. Toename van Europese wetgeving. Geïntegreerde internationale computersystemen. Internationale wetgeving met betrekking tot de veiligheid in de supply chain.

Kerntaken van het beroep

- 1 Verricht commerciële werkzaamheden.
- 2 Verricht operationele werkzaamheden (organiseert op afstand de ladingbehandeling).
- 3 Verricht administratieve werkzaamheden.
- 4 Stuurt medewerkers aan.

Kerntaak 1 Verricht commerciële werkzaamheden	
Proces	<p>De expediteur heeft intensief contact met opdrachtgevers. Dit kan zijn voor het verwerven van opdrachten, maar ook tijdens de uitvoering van opdrachten.</p> <p>Tevens werft de expediteur nieuwe opdrachten bij een opdrachtgever (rederij of transportbedrijf) en verricht de daarbij behorende onderhandelingen. Voor de expediteur betekent het dat hij klantwensen moet inventariseren. Hij inventariseert wat de mogelijkheden zijn, houdt klanten op de hoogte van belangrijke veranderingen (mbt diensten, tarieven) en informeert klanten over de mogelijkheden van het transport. Bij het vervullen van deze taak geeft de expediteur een mondelingen en schriftelijke terugkoppeling naar hoger management.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De expediteur is verantwoordelijk voor het relatiebeheer van een aantal klanten en externe organisaties. Hij rapporteert hierover aan zijn leidinggevende.</p> <p>De expediteur is een intermediair tussen de opdrachtgever en de transporteur. Dit betekent dat de expediteur daarbij verschillende rollen heeft: advies, onderhandelingen en verkoop.</p>
Complexiteit	De expediteur 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	Bestaande en potentiële klanten, verschillende vervoerders, cargadoor, interne afdelingen, douane en verzekeringsmaatschappij.
(Hulp-)middelen	De expediteur gebruikt voor de communicatie met (potentiele) klanten diverse gangbare communicatiemiddelen zoals: telefoon, fax, computer, e-mail.
Kwaliteit van proces en resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Van de expediteur wordt verwacht dat hij klantrelaties op waarde kan schatten, targets haalt en klanten te woord kan staan in buitenlandse talen. • Hij werft transportopdrachten en informeert de klant op de juiste wijze.
Keuzes en dilemma's	<p>De expediteur is continu op zoek naar de meest optimale balans tussen bedrijfsbelang en klantbelang. De dilemma's die zich kunnen voordoen bij het onderhouden van contacten met klanten en externe organisaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scherpe prijzen versus winst maken. • Inschatten van de juiste prioriteit, operationele werkzaamheden versus opbouwen klantrelatie.

Kerntaak 2 Verricht operationele werkzaamheden (organiseert op afstand de ladingbehandeling)	
Proces	<p>De expediteur regelt het transport van de goederen van de klant 'van deur tot deur'. Daarvoor moet hij zowel de procedures bij op & overslag van goederen kennen en de werkwijze van verschillende soorten transportbedrijven (weg, water en rail). Tevens moet hij combinaties kunnen maken tussen de verschillende transportmodaliteiten.</p> <p>De expediteur combineert zendingen van verladers en regelt een optimale inzet van personeel en voertuigen regelen (groupage).</p>
Rol / verantwoordelijkheden	De expediteur is verantwoordelijk voor een tijdige en juiste levering van de goederen aan de opdrachtgever.
Complexiteit	<p>Tijdens het transport van goederen kunnen acute problemen voorkomen. De expediteur lost deze problemen op en stelt de klanten daarvan op de hoogte.</p> <p>De werkzaamheden van de expediteur worden voortdurend verstoord door telefoon, fax en dergelijke. De expediteur moet vaak veel dingen tegelijk doen en mag daarbij niets over het hoofd zien.</p> <p>De expediteur begrijpt gesproken of geschreven opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen. De expediteur interpreteert deze en communiceert hierover in de meest gangbare buitenlandse talen.</p>
Betrokkenen	Medewerkers binnen het bedrijf, opdrachtgevers, nautische dienstverleners, douane, vervoerders.
(Hulp-)middelen	Gangbare communicatiemiddelen (telefoon, fax, pc).
Kwaliteit van proces en resultaat	De expediteur is verantwoordelijk voor een correct verlopend transport van de goederen. 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 verstoringen in het proces. De expediteur handelt adequaat wanneer hij geconfronteerd wordt met verstoringen in het proces. De expediteur stelt prioriteiten tijdens het oplossen van de problemen; welk probleem eerst?, wanneer de klant op de hoogte stellen? Daarbij maakt hij een afweging of hij doorgaat met de uitvoering van zijn overige taken of het probleem direct oplost.

Kerntaak 3 Verricht administratieve werkzaamheden	
Proces	<p>De expediteur verzorgt de administratieve verwerking van de gegevens die betrekking hebben op het transport, het vervoer en de opslag van de goederen. Dit doet de expediteur met behulp van het transportdossier van de klant.</p> <p>Voor het dossier stelt de expediteur de documenten die noodzakelijk zijn voor het transport van de goederen, zoals douanedocumenten en de verschepingsinstructie. Naast het vervaardigen van documenten voert de expediteur de logistieke administratie in de computer in. Bij inkomende en uitgaande lading beoordeelt de expediteur de documenten van het dossier op correctheid en volledigheid.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	De expediteur is verantwoordelijk voor de gehele administratie rondom de lading. Alle documenten van het dossier moeten correct en volledig zijn.
Complexiteit	<p>De expediteur moet nauwkeurig werken, ondanks de hectiek op de afdeling.</p> <p>Voor een succesvolle goederentransport past de expediteur zijn vakkennis over douane, logistiek, wettelijke voorschriften en bedrijfseconomie toe.</p> <p>De expediteur begrijpt gesproken of geschreven opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen. De expediteur interpreteert deze en communiceert hierover in de meest gangbare buitenlandse talen.</p>
Betrokkenen	Vervoerders, verzekeringsmaatschappij, interne afdelingen van het bedrijf, opdrachtgever.
(Hulp-)middelen	De expediteur werkt met een papieren (of digitaal)dossier waarin alle documenten worden verzameld. Om zijn werkzaamheden correct uit te voeren, maakt de expediteur gebruik van gangbare communicatiemiddelen (telefoon, fax, pc) en een logistiek besturingssysteem.
Kwaliteit van proces en resultaat	Alle documenten zijn correct en volledig.
Keuzes en dilemma's	<p>Zelf doen versus delegeren. De expediteur moet bepalen welke taken hij zelf doet en welke hij door een medewerker van de afdeling kan laten doen, teneinde een zo optimaal mogelijk resultaat te behalen.</p> <p>Snel versus nauwkeurig werken. Voor de uitvoering van zijn beroep is het van belang dat de expediteur nauwkeurig en accuraat te werk gaat. Deze nauwkeurigheid en accuratesse mag niet in het geding komen wanneer de hectiek op de afdeling toeneemt.</p>

Kerntaak 4 Stuur medewerkers aan	
Proces	<p>De expediteur stuurt een aantal medewerkers uit een team aan. Daartoe maakt de expediteur de werkverdeling, controleert werkmethoden van medewerkers, motiveert medewerkers en hanteert budgetten.</p> <p>De expediteur delegeert werkzaamheden aan medewerkers. Als er tijdens de werkzaamheden van de medewerkers problemen ontstaan, dan is de expediteur het eerste aanspreekpunt om ondersteuning te geven bij het oplossen van deze problemen.</p> <p>De expediteur rapporteert naar hoger management omtrent de voortgang van het team.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	De expediteur motiveert aankomend expediteurs om hun werkzaamheden zo goed mogelijk uit te voeren. De expediteur is eindverantwoordelijk voor de uitvoering.
complexiteit	Ieder individu is anders, daarom is er geen standaardmethodiek voor leidinggeven. Inzicht in het werk en de persoonlijke omstandigheden van de aankomend expediteur, kunnen de expediteur ondersteunen om op de juiste wijze leiding te geven.
Betrokkenen	Medewerkers en hoger management.
(Hulp-)middelen	Bestaande werkprocedures, werkoverleg, computer, e-mail.
Kwaliteit van proces en resultaat	De expediteur moet de medewerkers motiveren en stimuleren. Dit resultaat komt de dienstverlening naar de klant ten goede. Een goede dienstverlening is van belang voor de bedrijfsresultaten en continuïteit van de onderneming.
Keuzes en dilemma's	De expediteur moet zijn stijl van leidinggeven continu aanpassen aan de situatie en de persoon. De expediteur moet bepalen welke taken hij zelf uitvoert en welke hij door de medewerker laat uitvoeren.

Kernopgaven van het beroep

1. De expediteur staat voor de opgave om te anticiperen op verstoringen in het transportproces van de goederen van de klant. Mogelijke verstoringen zijn: aansluitingsproblemen of geen goede afspraken tussen de opdrachtgevers.
2. De expediteur staat voor de opgave om om te gaan met het feit dat het transportproces een aantal knooppunten kent in de vervoersmodaliteiten. De verschillende vervoersmodaliteiten moeten zo goed mogelijk op elkaar aansluiten.
3. Taak A versust taak B. De expediteur staat voor de opgave om prioriteiten aan te brengen in zijn werkzaamheden, rekening houdend met verschillende factoren: vragen van klanten, werven van opdrachten en anticiperen op verstoringen in het transportproces.
4. Klantgerichtheid versus uniformiteit. De expediteur staat voor de opgave om een de klant te vertegenwoordigen bij verschillende transporteurs. In de totale transportketen vervult de expediteur een regiefunctie.
5. Snel versus nauwkeurig werken. De expediteur 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)											
4	transportadministratie verzorgen			X							
9	transportopdrachten werven	X									
10	toepassen talenkennis	X	X	X							
15	goederenbehandeling begeleiden		X	X							
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)											
2	aansturen medewerkers		X	X	X						
3	adequaat handelen bij verstoringen in het proces		X	X							
sociaal-communicatieve (SC)											
1	samenwerken		X	X	X						
5	ontwikkelen en onderhouden van een relatienetwerk	X	X								
7	effectief communiceren	X	X	X	X						
11	zelfstandig afwegingen maken	X	X	X	X						
12	flexibel werken		X	X							
13	klantgericht handelen	X									
ontwikkelings (ON)											
6	onderhouden van vakkennis		X	X							
14	rapporteren		X		X						

Overzichtschema beroepscompetenties en kernopgave

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNOPGAVE										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
vakmatig-methodisch (VM)												
4	transportadministratie verzorgen					X						
8	nauwkeurig werken					X						
9	transportopdrachten werven		X									
10	toepassen talenkennis					X						
15	goederenbehandeling begeleiden	X										
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)												
3	adequaat handelen bij verstoringen in het proces	X	X	X		X						
sociaal-communicatieve (SC)												
1	samenwerken	X	X									
5	ontwikkelen en onderhouden van een relatienetwerk		X	X	X							
7	effectief communiceren		X	X	X							
11	zelfstandig afwegingen maken	X	X	X								
12	flexibel werken	X		X								
13	klantgericht handelen	X	X		X							
ontwikkelings (ON)												
6	onderhouden van vakkennis		X									
14	rapporteren	X			X							

Beroepcompetenties met succescriteria

Nr. 1 Samenwerken	
Beroepscompetentie SC	De expediteur is in staat om op adequate wijze samen te werken in een team, zodat het werk zo goed mogelijk kan worden uitgevoerd.
Succescriteria	
Proces	<p>Maakt werkafspraken met collega's.</p> <p>Komt gemaakte werkafspraken na.</p> <p>Stelt gerichte vragen aan collega's om alle relevante informatie boven water te krijgen.</p> <p>Luistert naar collega's en houdt rekening met wat door hen gezegd wordt.</p> <p>Houdt rekening met verschillen tussen mensen en hun manier van werken.</p> <p>Gaat bewust om met feedback geven aan collega's en feedback krijgen van collega's.</p> <p>Vraagt om feedback van collega's.</p> <p>Wijzigt werkwijze indien nodig naar aanleiding van gekregen feedback.</p> <p>Verstrek relevante informatie aan alle belanghebbenden.</p> <p>Vraagt collega's om hulp als hij er zelf niet uitkomt.</p> <p>Helpt collega's als ze daarom vragen.</p> <p>Is alert op eigen werkdruk.</p> <p>Zoekt, als eigen taken afgerond zijn, naar een andere klus of vraagt hiernaar bij zijn collega's of leidinggevende.</p> <p>Neemt actief deel aan werkbesprekingen.</p> <p>Stelt het gemeenschappelijk resultaat van het team centraal.</p>
Resultaat	Expediteur functioneert effectief binnen een team.

Nr. 2 Aansturen medewerkers	
Beroepscompetentie BOS	De expediteur is in staat om op adequate medewerkers aan te sturen zodat de dienstverlening van het bedrijf voldoet aan de wensen van de klant.
Succescriteria	
Proces	<p>Geeft instructie over de uit te voeren werkzaamheden.</p> <p>Delegeert werkzaamheden.</p> <p>Controleert de verrichte werkzaamheden van de aankomend expediteur.</p> <p>Maakt een werkverdeling.</p> <p>Fungeert als aanspreekpunt bij problemen.</p> <p>Geeft feedback over de verrichte werkzaamheden.</p>
Resultaat	<p>Gemotiveerde aankomend expediteurs.</p> <p>Geldende werkprocessen worden naar behoren uitgevoerd.</p>

Nr. 3 Adequaat handelen bij verstoringen in het proces	
Beroepscompetentie BOS	De expediteur is in staat om op adequate wijze te handelen bij verstoringen van het proces, zodat eventuele schade beperkt wordt.
Succescriteria	
Proces	<p>Past kennis over meest gangbare buitenlandse talen toe (communiceren, opdrachten & documenten interpreteren en toepassen).</p> <p>Anticipeert op de ontwikkeling van verstoringen in het proces.</p> <p>Neemt maatregelen om de gevolgen te beperken.</p> <p>Communiqueert met personen.</p>
Resultaat	<p>Problemen worden zo optimaal mogelijk opgelost.</p> <p>Een minimale verstoring van het proces.</p>

Nr. 4 Transportadministratie verzorgen	
Beroepscompetentie VM	De expediteur is in staat om op adequate wijze de transportadministratie te verzorgen (met of zonder computer) zodat het dossier volledig en correct is.
Succescriteria	
Proces	<p>Past kennis over meest gangbare buitenlandse talen toe (communiceren, opdrachten & documenten interpreteren en toepassen).</p> <p>Verzorgt de documenten die nodig zijn voor de douane, het vervoer en de op- & overslag van goederen.</p> <p>Controleert het ontvangen dossier of legt een dossier aan.</p> <p>Controleert de documenten van de uitgaande lading.</p> <p>Controleert de documenten van inkomende lading.</p> <p>Werkt met computerprogramma's om gegevens vast te leggen.</p> <p>Communiqueert via e-mail en telefoon over transportopdrachten.</p>
Resultaat	Volledig en correct dossier.

Nr. 5 Ontwikkelen en onderhouden van een relatiernetwerk	
Beroepscompetentie SC	De expediteur is in staat om op adequate wijze een netwerk van relaties te ontwikkelen en onderhouden zodat bedrijfstragets worden gehaald.
Succescriteria	
Proces	<p>Past kennis over meest gangbare buitenlandse talen toe (communiceren, opdrachten & documenten interpreteren en toepassen).</p> <p>Legt contact met klanten en verladers.</p> <p>Onderhoudt zijn netwerk.</p> <p>Werft opdrachten.</p> <p>Communiqueert met opdrachtgevers in de meest gangbare Europese talen.</p> <p>Inventariseert klantwensen.</p> <p>Informeert klanten over de (on)mogelijkheden van het transport.</p> <p>Onderhandelt met klanten.</p>
Resultaat	<p>Netwerk van zakelijke relaties waardoor de bedrijfstragets worden behaald.</p> <p>Tevreden relatiebestand.</p>

Nr. 6 Onderhouden van vakkennis	
Beroepscompetentie ON	De expediteur is in staat om op adequate wijze vakkennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen.
Succescriteria	
Proces	<p>Blijft op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van vervoerseconomie, transportmodaliteiten, de wilde vaart (container, bulk, stukgoed), zeeschepen, vervoersrecht, marketing, gevaarlijke stoffen, veiligheidsmaatregelen en milieu.</p> <p>Volgt benodigde cursussen/trainingen met inzet en doorzettingsvermogen.</p>
Resultaat	<p>Ontwikkeling van het bedrijf.</p> <p>Vakbekwame expediteur.</p>

Nr. 7 Effectief communiceren	
Beroepscompetentie SC	De expediteur is in staat om op adequate wijze te communiceren met zowel interne als externe relaties.
Succescriteria	
Proces	<p>Communiqueert helder, tactvol en 'to the point'.</p> <p>Staat alle interne en externe contacten op correcte en beleefde wijze te woord.</p> <p>Gaat bewust om met feedback geven en ontvangen.</p>
Resultaat	<p>Tevreden en goed geïnformeerde klanten en collega's.</p> <p>Een goede werksfeer.</p>

Nr. 8 Nauwkeurig werken	
Beroepscompetentie VM	De expediteur is in staat om op adequate wijze nauwkeurig te werken zodat fouten worden vermeden.
Succescriteria	
Proces	Administreert wijzigingen in het transportdossier. Werkt volgens instructie. Bewaart overzicht. Werkt geconcentreerd. Controleert ingevoerde gegevens. Voert gegevens in de computer in.
Resultaat	Minimale hoeveelheid fouten. Correcte gegevens in transportdossiers.

Nr. 9 Transportopdrachten werven	
Beroepscompetentie VM	De expediteur is in staat om op adequate wijze transportopdrachten te werven en hiermee bij te dragen aan gestelde targets.
Succescriteria	
Proces	Legt contact met opdrachtgever. Beoordeelt of een transportopdracht kan worden uitgevoerd. Ontvangt een transportopdracht vanaf de klant of via de commerciële afdeling binnen het bedrijf. Legt alle gemaakte afspraken vast in een dossier. Past kennis over meest gangbare buitenlandse talen toe (communiceren, opdrachten & documenten interpreteren en toepassen).
Resultaat	Omzet voor het bedrijf. Tevreden opdrachtgever. Efficiënte inzet van transportmiddelen en modaliteiten. Transportopdracht, die kan worden uitgevoerd binnen de technische, wettelijke en bedrijfseconomische randvoorwaarden.

Nr. 10 Toepassen Talenkennis	
Beroepscompetentie VM	De expediteur is in staat om op adequate wijze zijn kennis van de meest gangbare buitenlandse talen toe te passen, zodat de communicatie en het bedrijfsproces efficiënt verlopen.
Succescriteria	
Proces	Neemt gesproken of geschreven opdrachten en documenten aan in de meest gangbaren buitenlandse talen. Hanteert haven en vervoersjargon in de meest gangbare buitenlandse talen. Communiqueert in de meest gangbare buitenlandse talen. Interpreteert opdrachten en documenten in de meest gangbare buitenlandse talen.
Resultaat	Efficiënt bedrijfsproces. Efficiënte communicatie.

Nr. 11 Zelfstandig afwegingen maken	
Beroepscompetentie SC	De expediteur is in staat om op adequate wijze zelfstandig afwegingen te maken zodat de opdracht succesvol wordt afgehandeld
Succescriteria	
Proces	Stelt prioriteiten. Inventariseert mogelijke oplossingen. Analyseert bij verstoringen in het proces het probleem.
Resultaat	Communiqueert met betrokkenen over de gemaakte afweging. Minimale verstoring van het proces.

Nr. 12 Flexibel werken	
Beroepscompetentie SC	De expediteur is in staat om op adequate wijze flexibel te werken teneinde de continuïteit van het logistieke proces te waarborgen.
Succescriteria	
Proces	Stelt prioriteiten in werkzaamheden.
	Gaat om met hectiek.
	Presteert onder hoge werkdruk.
	Werkt indien nodig op onregelmatige tijdstippen.
	Doet snel parate kennis op.
Resultaat	Transportopdrachten worden tijdig en correct uitgevoerd.

Nr. 13 Klantgericht handelen	
Beroepscompetentie SC	De expediteur is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor een klantvriendelijke houding zodat klanten tevreden zijn.
Succescriteria	
Proces	Informeert klanten.
	Schept een stemming door gedrag en uitstraling.
	Beantwoordt vragen.
Resultaat	Klanten zijn tevreden over de wijze waarop ze door de medewerker worden benaderd.

Nr. 14 Rapporteren	
Beroepscompetentie ON	De expediteur is in staat om op adequate wijze informatie te rapporteren aan opdrachtgevers, betrokken afdelingen en management zodat de bedrijfsoperatie succesvol verloopt.
Succescriteria	
Proces	Leverd informatie aan stuwadoor, loods of transporteur over uit te voeren opdrachten.
	Rapporteert aan opdrachtgevers over de uitvoering van de opdracht.
	Werkt eventuele klachten snel en correct af.
	Leverd informatie aan het management voor het opstellen van het commerciële beleid van de onderneming.
Resultaat	informatie die correct, volledig, begrijpelijk en op tijd beschikbaar is voor de betrokkenen.

Nr. 15 Goederenbehandeling begeleiden	
Beroepscompetentie VM	De expediteur is in staat om op adequate wijze ladingbehandeling op afstand te begeleiden zodat het correct en volgens planning verloopt.
Succescriteria	
Proces	Past kennis over meest gangbare buitenlandse talen toe (communiceren, opdrachten & documenten interpreteren en toepassen).
	Lost verstoringen in het proces op.
	Houdt betrokken partijen op de hoogte van de status van zendingen.
	Begeleidt vanuit zijn kantoor de ladingbehandeling.
Resultaat	Juist en tijdig geïnformeerde klanten.
	Uitvoering van de ladingbehandeling volgens planning.