

Beroepscompetentieprofiel Meewerkend Warehousevoorman

Regie: VTL
Datum wijzigen: 9 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 Meewerkend Warehousevoorman	5
Algemene informatie.....	5
Mogelijke functiebenamingen.....	6
Loopbaanmogelijkheden	6
Beroepsbeschrijving	6
Trends / Innovaties	7
Kerntaken van het beroep	8
Kerntaak 1 Begeleid warehousemedewerkers	9
Kerntaak 2 Ondersteunt het prestatie management.....	10
Kerntaak 3 Ondersteunt de informatiestroom.....	10
Kerntaak 4 Bewaakt de kwaliteit van goederen, materieel en de bedrijfsruimte	11
Kerntaak 5 Beheert de voorraad	12
Kerntaak 6 Ondersteunt het personeelsbeleid.....	12
Kernopgaven van het beroep	13
Overzichtschema beroepscompetenties en kerntaken	14
Overzichtschema beroepscompetenties en kernopgave	14
Beroepscompetenties met succescriteria	15
Nr. 1 Begeleiden van medewerkers	15
Nr. 2 Coördineren van werkzaamheden.....	15
Nr. 3 Ondersteunen van prestatie management.....	15
Nr. 4 Ondersteunen van de informatiestroom	15
Nr. 5 Bewaken van de kwaliteit van goederen, materieel en de bedrijfsruimte	16
Nr. 6 Beheren van de voorraad	16
Nr. 7 Ondersteunen van personeelsbeleid.....	16
Nr. 8 Verbeteren van werkprocessen.....	16
Nr. 9 Prioriteiten stellen	16
Nr. 10 Flexibel werken.....	17
Nr. 11 Zelfstandig functioneren binnen een team	17
Nr. 12 Interne transportmiddelen besturen.....	17
Nr. 13 Interne transportmiddelen onderhouden	17
Nr. 14 Omgaan met multiculturele verschillen	18
Nr. 15 Goederen ontvangen.....	18
Nr. 16 Goederen opslaan	18
Nr. 17 Voorraadbeheer ondersteunen.....	19
Nr. 18 Goederen verzamelen	19
Nr. 19 Laagwaardige VAL-activiteiten verrichten	19
Nr. 20 Goederen verzendklaar maken	20

Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel

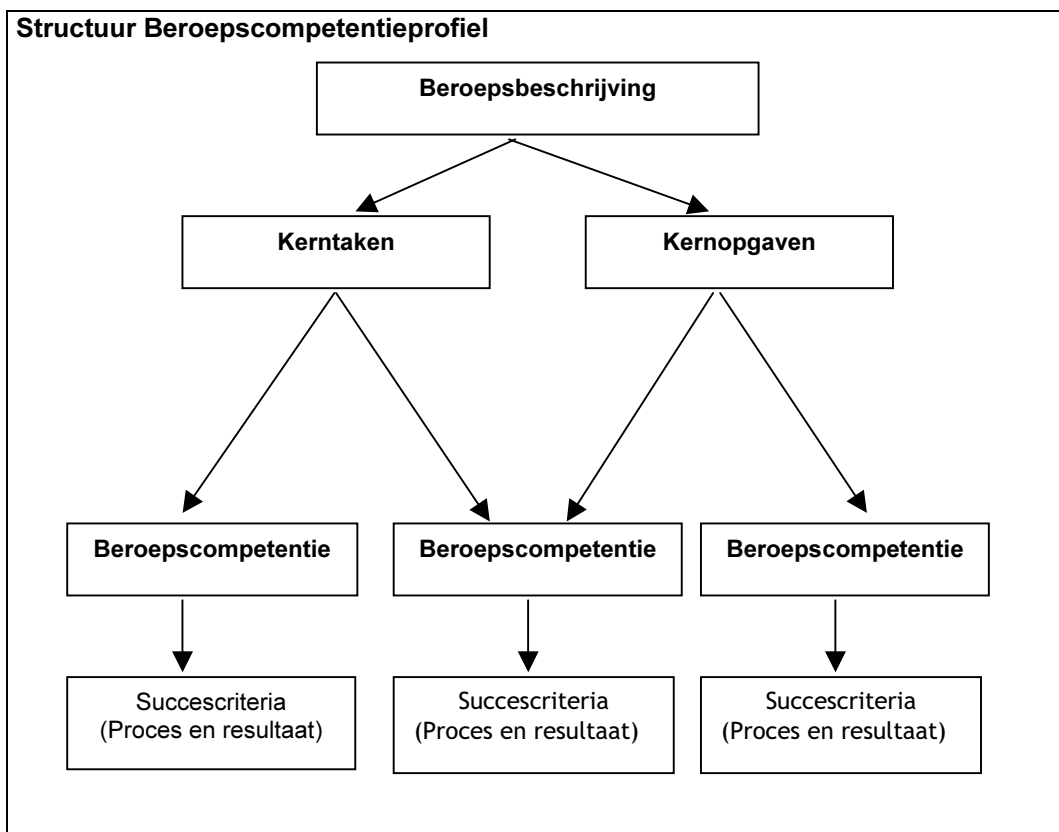
Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel (BCP) Meewerkend warehousevoorman. Dit BCP beschrijft de beroepspraktijk en de competenties die een vakvolwassen beroepsbeoefenaar heeft. Deze leeswijzer geeft een toelichting op de functie, de structuur en de onderdelen van dit beroepscompetentieprofiel.

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 Meewerkend Warehousevoorman

Algemene informatie	Datum: 9 februari 2004	versie: definitief
Onder regie van kenniscentrum	Afdeling Ontwikkeling & Innovatie	
Ontwikkeld door	Marianne Kuijpers en Marianne van Dam	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> • Beroepsprofiel Warehousevoorman; VTL (1994); • Eindtermendocument Warehousevoorman; VTL (1996); • Verslagen van interviews met verschillende logistieke dienstverleners. 	
Legitimering beroepscompetentieprofiel		
- op format vereisten door	VTL	d.d. 10 februari 2004
- op inhoud door	Sociale partners	d.d. 10 februari 2004

Mogelijke functiebenamingen

- Warehousevoorman.
- Ploegbaas.
- Loodsbaas.
- Teamleider.
- Supervisor.

Loopbaanmogelijkheden

Na het opdoen van meer ervaring en / of het behalen van een diploma, kan de warehousevoorman doorgroeien tot warehousemanager.

Beroepsbeschrijving

Beroepscontext
/werkzaamheden

De WHV is werkzaam bij logistieke dienstverleners (waarbij de goederenstroom van een partij georganiseerd wordt), productiebedrijven of transportbedrijven. De WHV beheerst en stuurt de voortgang van de goederen-, geld- en informatiestromen binnen het logistieke proces. Hij begeleidt daarvoor maximaal ongeveer 15 warehousemedewerkers.

De WHV zorgt voor een optimale inzet van medewerkers, materieel en hulpmiddelen op de werkvloer van het warehouse. Hiervoor begeleidt hij de medewerkers direct en verricht hij de benodigde eenvoudige administratieve handelingen. De WHV stelt het dienstrooster op voor de warehousemedewerkers die hij begeleidt. De WHV vormt een oordeel omtrent de inzetbaarheid van medewerkers en deelt taken aan hen toe conform zijn oordeel omtrent hun mogelijkheden en beperkingen, rekening houdend met redelijke verdeling van de werkdruk over de medewerkers. De WHV ondersteunt het personeelsbeleid.

De WHV bewaakt de kwaliteit van goederen, materieel en de bedrijfsruimte. De WHV stuurt het voorraadbeheer aan.

De WHV verricht ook uitvoerende werkzaamheden (goederenontvangst, goederenopslag, voorraadbeheer, eenvoudige VAL-activiteiten, orderverzamelen en / of goederen verzendklaar maken).

De WHV zorgt ervoor dat de medewerkers de hulpmiddelen zo efficiënt mogelijk kunnen inzetten teneinde de kosten zo laag mogelijk te houden. De WHV stelt een onderhoudsplan op voor de hulpmiddelen en ziet erop toe dat het plan wordt uitgevoerd.

Rol en
verantwoordelijkheden

De WHV heeft een begeleidende rol en fungeert als aanspreekpunt voor de warehousemedewerkers. De WHV bewaakt dat zijn medewerkers het werk uitvoeren met inachtneming van de Arbo-, milieu-, veiligheids-, kwaliteits- en bedrijfsvoorschriften. Daarnaast werkt hij ook mee aan de uitvoering.

De WHV zorgt ervoor dat de doelstellingen van de afdeling gerealiseerd worden binnen het bedrijfsbudget en dat met de arbeidsprestatie wordt voldaan aan de bedrijfseconomische normen. De WHV rapporteert aan zijn leidinggevende.

Complexiteit

De WHV functioneert in wisselende werkomstandigheden, onder wisselende werkdruk, met de nodige improvisatie, zonder de nauwkeurigheid van het werk uit het oog te verliezen.

De WHV zorgt voor een goede samenwerking en communicatie tussen de medewerkers en tussen zijn afdeling en zijn leidinggevende. De WHV staat tussen de leidinggevende en z'n medewerkers in en heeft daarbij te maken met verschillende belangen.

Typerende beroepshouding	<p>De WHV is in staat om een team te begeleiden, teneinde de doelstellingen van het bedrijf te realiseren. Hij moet communicatief vaardig zijn om te communiceren met interne en externe chauffeurs, zijn leidinggevende en overige collega's. De WHV kan probleemoplossend inspelen op ad hoc situaties.</p> <p>De WHV is bereid om te werken op onregelmatige tijdstippen en om te werken met verschillende pakketten en meerdere klanten. Dit alles vereist een flexibele instelling.</p>
--------------------------	--

Trends / Innovaties

Marktontwikkelingen	<p>Er ontstaan steeds meer zgn logistieke dienstverleners, die (een deel van) het voorraadbeheer en de fysieke distributie van productiebedrijven overnemen. Doordat logistiek dienstverleners meer toegevoegde activiteiten (van vaak meerdere klanten) gaan uitvoeren, verbreedt de functie van de WHV. Op de werkvloer zullen meer VAL-activiteiten uitgevoerd moeten kunnen worden en dit proces moet begeleid en uitgevoerd worden. De complexer wordende bedrijfsprocessen leiden steeds vaker tot een scheiding van de fysieke en de administratieve processen. Dit houdt voor veel WHV in dat de administratieve taken komen te vervallen (en worden ondergebracht bij een afdeling Customer Service) en de aandacht op het fysieke proces kan worden gericht.</p>
Wetgeving	<p>Sinds 1 januari 1999 is de Wet Flexibiliteit en Zekerheid (de Flexwet) van kracht geworden. Hiermee hebben werkgevers meer vrijheid en flexibiliteit gekregen om personeel op tijdelijke basis in te zetten. Door een aantal ongevallen met interne transportmiddelen, gevaarlijke stoffen en afvallende lading, is de wetgeving op het gebied van ARBO, veiligheid, gezondheid en milieu verder aangescherpt. De WHV krijgt hier in zijn werkomgeving mee te maken.</p>
Technologische ontwikkelingen	<p>In warehouses wordt steeds vaker gewerkt met geautomatiseerde systemen zoals warehousemanagementsystemen, barcode-scanners, etc. Er kunnen verschillende warehousemanagementsystemen in een warehouse geïntegreerd zijn. De WHV zal hier mee moeten kunnen werken. In warehouses wordt steeds vaker gewerkt met gemechaniseerde en geautomatiseerde transportmiddelen en dynamische opslaglocaties. De WHV moet weten hoe deze middelen werken.</p>
Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen	<p>Door de variatie in werkaanbod (seizoensinvloeden) wordt veelal gewerkt met een vaste kern van medewerkers, die in drukke tijden wordt aangevuld met uitzendkrachten.</p> <p>Met de komst van warehousemanagementsystemen veranderen vaak de rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende functies.</p>
Internationale ontwikkelingen	<p>Door de toenemende internationalisering krijgt de WHV steeds vaker te maken met buitenlandse vervoerders. Hier moet de WHV mee kunnen communiceren.</p>

Kerntaken van het beroep

- 1 Begeleidt warehousemedewerkers.
- 2 Ondersteunt het prestatie management.
- 3 Ondersteunt de informatiestroom.
- 4 Bewaakt de kwaliteit van goederen, materieel en de bedrijfsruimte.
- 5 Beheert de voorraad.
- 6 Ondersteunt het personeelsbeleid.

Kerntaak 1	Begeleidt warehousemedewerkers
Proces	De WHV bereidt de werkzaamheden van de warehousemedewerkers voor. Hij zorgt dat de transportmiddelen en andere hulpmiddelen gebruiksklaar zijn en hij bekijkt de orders. Hij plant de dagelijkse werkzaamheden voor alle medewerkers in op basis van ieders kennis en ervaring (in het geval van een WMS hoeft de WHV minder te plannen). Hij verdeelt de werkzaamheden zodanig dat de werkdruk evenredig verdeeld is en dat er een goede balans is tussen de bezetting en de productiviteit. Zorgt voor de uitvoering van spoedopdrachten en aanpassing van werkprocessen naar aanleiding van onvoorziene omstandigheden. De WHV verricht alle voorkomende activiteiten conform de functie van warehousemedewerker, zoals inslaan, opslaan, verzamelen en uitslaan van goederen. Als er te weinig mensen zijn, meldt hij dit bij zijn leidinggevende. Als er een nieuwe medewerker komt werken, werkt de WHV deze in a.d.h.v. een inwerkprogramma. Hij geeft de warehousemedewerkers opdracht tot het inslaan, opslaan, verzamelen en uitslaan van goederen. Hij bewaakt of de warehousemedewerkers zich aan deze taken houden en of zij werken volgens de gestelde instructies, regels en procedures. Hij reageert alert op signalen die de veiligheid beïnvloeden en spreekt medewerkers hierop aan. Hij ziet toe op een doelgerichte voortgang. De WHV signaleert knelpunten in werkprocessen en doet voorstellen aan zijn leidinggevende tot efficiëntere werkwijzen en methoden. De WHV begeleidt bij het oplossen van conflicten tussen de warehousemedewerkers.
Rol / verantwoordelijkheden	De rol van de WHV is instruerend, controlerend en signalerend van aard. De WHV instrueert zijn medewerkers en ondersteunt waar nodig de uitvoering van de taken. De WHV schept de noodzakelijke voorwaarden zodat de medewerkers hun taken kunnen uitvoeren en hij is verantwoordelijk voor het werk van de warehousemedewerkers. Hij rapporteert aan zijn direct leidinggevende. Daarnaast is de rol van de WHV uitvoerend van aard, omdat hij meewerkt aan het eigenlijke fysieke proces.
Complexiteit	De WHV begeleidt enerzijds een groep warehousemedewerkers, maar wordt zelf aangestuurd door het management. Dit kan tegenstrijdige belangen tot gevolg hebben, waar de WHV creatief oplossingen voor moet bedenken. Ook moet de WHV een goed evenwicht vinden in het begeleiden en het zelf meewerken aan het fysieke proces.
Betrokkenen	Warehousemedewerkers, direct leidinggevende, personeelsfunctionarissen, financieel medewerkers.
(Hulp-)middelen	Planningsinstrumenten, stukken met instructies en voorschriften, WMS.
Kwaliteit van proces en resultaat	De WHV verdeelt het werk zodanig over de warehousemedewerkers, dat het fysieke proces efficiënt en veilig verloopt. Er is een goede balans tussen inzet en opbrengst en de medewerkers voelen zich goed bij het uitvoeren van de gegeven opdrachten. De werkzaamheden zijn zodanig begeleid, dat de goederen behandeld zijn conform gemaakte afspraken in het opgestelde actieplan en volgens de gemaakte planning.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het aansturen van warehousemedewerkers maakt de WHV diverse afwegingen:</p> <p>TIJD VERSUS GEZONDHEID tussen een hoge werkdruk en een goede gezondheid van de medewerkers tussen een tevreden leidinggevende en medewerkers met een redelijke werkdruk</p> <p>TIJD VERSUS KWALITEIT tussen een snel en een kwalitatief goed verlopend fysiek proces</p> <p>TIJD VERSUS VOLLEDIGHEID</p>

Kerntaak 2 Ondersteunt het prestatie management	
Proces	De WHV rapporteert de behaalde prestaties aan de leidinggevende en verantwoordt de uren. Hij signaleert knelpunten in werkprocessen. Hij past in voorkomende gevallen de werkprocedures aan. Als hij de knelpunten niet zelf kan oplossen, doet hij voorstellen op operationeel niveau tot efficiëntere werkwijzen en methoden. De WHV signaleert en meldt aan het management het niet of gedeeltelijk gaan behalen van de prestatietargets. Hij verstrekt informatie over de status van de goederen binnen het fysieke proces. Hij rapporteert de resultaten van de dag en bespreekt de dagelijkse planning met de leidinggevende.
Rol / verantwoordelijkheden	De rol van de WHV is signalerend, probleemoplossend en informerend van aard. Hij meldt productiegegevens aan de leidinggevende. Hij denkt actief mee aan verbeteringen in het productiemangement en doet voorstellen. Hij denkt mee, maar de leidinggevende is eindverantwoordelijk.
Complexiteit	De WHV fungeert als brug tussen het operationele niveau en de leidinggevende. Terwijl hij enerzijds nauw betrokken is bij het fysieke proces, moet hij hier objectief tegenaan kunnen kijken om verbetervoorstellen aan te kunnen dragen en om zich naar de leidinggevende te kunnen verantwoorden.
Betrokkenen	De leidinggevende en de warehousemedewerkers.
(Hulp-)middelen	Urenverantwoordings- en productiestaten. Planningsinstrumenten.
Kwaliteit van proces en resultaat	De WHV is dusdanig goed op de hoogte van de stand van zaken op de eigen afdeling, dat hij de leidinggevende van de productie effectief kan ondersteunen door middel van informatie-overdracht en het aandragen van verbeter voorstellen.
Keuzes en dilemma's	Bij het ondersteunen van het productiemangement maakt de WHV de afweging: PRODUCTIEVERHOOGING VERSUS GEZONDE WERKDruk De afweging of de verbetervoorstellen die hij aan de leidinggevende doet, een gunstige uitwerking hebben op de werkdruk van de eigen medewerker.

Kerntaak 3 Ondersteunt de informatiestroom	
Proces	De WHV verzorgt de administratieve handelingen die nodig zijn om het fysieke proces te begeleiden. Hij handelt de documenten fysiek af, maar verwerkt ze niet. Hij zorgt ervoor dat de documenten uit het proces op de goede plek komen (denk aan orderverzamellijsten, pakbonnen, vrachtbrieven en andere transportdocumenten). De administratie verwerkt de documenten verder. Hij houdt verschillenlijsten bij en verwerkt de verschillen in het voorraadsysteem. Verder houdt hij tijdlijsten bij. Hij signaleert afwijkingen van overeengekomen aflevertijden na kantoortijd en geeft afwijkingen door. Hij houdt de urenregistratie van de medewerkers bij (ook van uitzendkrachten). Hij houdt het ziekteverzuim correct en tijdig bij. Indien nodig gaat hij op bezoek bij de zieke medewerker. Hij kan de noodzakelijke gegevens in het WMS invoeren of de informatie uitwinnen.
Rol / verantwoordelijkheden	De rol van de WHV is registrerend, informerend, controlerend en uitvoerend van aard. Hij is er verantwoordelijk voor dat de warehousemedewerkers de informatiestroom op de werkvloer zorgvuldig op gang houden.
Complexiteit	Het verrichten van administratieve handelingen in een warehouse vereist een grote mate van accuratesse, omdat het oplossen van verschillen in aantallen goederen veel tijd, geld en moeite kost. Ook als de werkdruk hoog is, moet de WHV ervoor zorgen dat de juiste documenten op de juiste plek belanden.
Betrokkenen	Warehousemedewerkers, afdeling inkoop, afdeling verkoop.
(Hulp-)middelen	Documenten, warehousemanagementsysteem, computer, communicatiemiddelen.
Kwaliteit van proces en resultaat	De WHV werkt dusdanig accuraat aan de informatiestroom, dat de collega's de documenten en gegevens uit het WMS effectief kunnen inzetten bij het werk en dat er zo min mogelijk fouten worden gemaakt.

Kerntaak 3		Ondersteunt de informatiestroom
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het verrichten van administratieve handelingen maakt de WHV de volgende afweging:</p> <p>TIJD VERSUS KWALITEIT</p> <p>Tussen een snel uitgevoerde fysieke afhandeling van documenten en een secure.</p>	
Kerntaak 4		Bewaakt de kwaliteit van goederen, materieel en de bedrijfsruimte
Proces	<p>De WHV signaleert afwijkingen en beschadigingen aan de goederen en meldt deze.</p> <p>De WHV controleert technische mankementen aan bijvoorbeeld heftrucks en zorgt eventueel voor een snelle reparatie. Hij zorgt dat het materieel schoon gehouden wordt.</p> <p>Hij zorgt dat de bedrijfsruimte schoon gehouden wordt en dat de inrichting voldoet aan ARBO, gezondheids- en milieuvorschriften. Hij doet voorstellen voor investeringen in warehousematerialen (zoals stellingen en interne transport middelen).</p>	
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De rol van de WHV is signalerend, controlerend, informierend en uitvoerend van aard. Hij merkt afwijkingen aan goederen, materieel en de bedrijfsruimte op en meldt deze. Hij is er verantwoordelijk voor dat de warehousemedewerkers hun werk goed kunnen doen.</p>	
complexiteit	<p>De WHV moet oog hebben voor de vele facetten die de kwaliteit van de goederen, het materieel en de bedrijfsruimte bepalen: hoeveelheden, afwijkingen, manco's, beschadigingen, veiligheid, gezondheid en storingen aan transportmiddelen. Deze veelzijdige voorwaarden bepalen hoe goed de warehousemedewerkers hun werk kunnen uitvoeren. De WHV moet prioriteiten stellen in het (in gang zetten van) de kwaliteitsbevorderende maatregelen.</p>	
Betrokkenen	<p>De warehousemedewerkers, de leidinggevende.</p>	
(Hulp-)middelen	<p>Goederen, materieel, locatiesysteem, warehousemanagementsysteem.</p>	
Kwaliteit van proces en resultaat	<p>Het warehouse is dusdanig ingericht dat de warehousemedewerkers veilig en effectief kunnen werken met het materieel en in de bedrijfsruimte. De goederen zijn onbeschadigd en op goede aantallen opgeslagen in het warehouse.</p>	
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het bewaken van de kwaliteit van de goederen, het materieel en de bedrijfsruimte maakt de WHV de volgende afwegingen:</p> <p>VEILIGHEID VERSUS KOSTENBESPARING</p> <p>Tussen een veilige werkomgeving en een besparing op de kosten voor materieel en bedrijfsruimte.</p> <p>TIJD VERSUS KWALITEIT</p> <p>Tussen een snelle controle van de goederen en een secure controle waarbij alle afwijkingen netjes gemeld kunnen worden.</p>	

Kerntaak 5		Beheert de voorraad
Proces	De WHV bewaakt de correctheid van de administratieve voorraad door deze te (laten) vergelijken met de fysieke voorraad. Hij registreert afwijkingen en beschadigingen (of laat dit doen) en meldt deze aan de leidinggevende.	
Rol / verantwoordelijkheden	De rol van de WHV is controlerend, signalerend en uitvoerend van aard. Hij is er verantwoordelijk voor dat de fysieke voorraad overeenkomt met de administratieve en neemt initiatieven om dit uit te zoeken.	
Complexiteit	De WHV moet continu alert zijn op afwijkingen en beschadigingen aan de voorraad. Hij moet adequaat melding hiervan doen. Dit vraagt om een secure instelling.	
Betrokkenen	Afdeling inkoop, afdeling verkoop, warehousemedewerkers.	
(Hulp-)middelen	Voorraadlijsten, warehousemanagementsysteem (met o.a. scanner), computer.	
Kwaliteit van proces en resultaat	De WHV controleert periodiek en secuur of de fysieke en de administratieve voorraad overeenkomen en meldt afwijkingen en beschadigingen. Het resultaat is dat de schadepost zo beperkt mogelijk blijft.	
Keuzes en dilemma's	Bij het beheren van de voorraad maakt de WHV de volgende afweging: TIJD VERSUS KWALITEIT Tussen een snelle controle en een secure controle waarbij alle afwijkingen worden opgemerkt.	

Kerntaak 6		Ondersteunt het personeelsbeleid
Proces	De WHV geeft input voor het functionerings- en beoordelingsgesprek: hij levert het management en de afdeling P&O informatie over de prestaties van zijn medewerkers. Hij levert, op verzoek van de leidinggevende, gegevens aan m.b.t. het aantal in te zetten uitzendkrachten. De WHV gaat integer en zorgvuldig met personele gegevens om.	
Rol / verantwoordelijkheden	De rol van de WHV is informierend van aard. Hij heeft een ondersteunende rol.	
Complexiteit	De WHV heeft te maken met belangen vanuit de warehousemedewerkers en belangen vanuit de leidinggevende en de afdeling personeelszaken. Hij moet die belangen tegen elkaar afwegen om het personeelsbeleid te ondersteunen.	
Betrokkenen	De leidinggevende, afdeling personeelszaken en de warehousemedewerkers.	
(Hulp-)middelen	Prestatiegegevens.	
Kwaliteit van proces en resultaat	De WHV ondersteunt het personeelsbeleid zodanig, dat het personeelsbestand in evenwicht is met het feitelijke werk dat uitgevoerd moet worden.	
Keuzes en dilemma's	Bij het ondersteunen van het personeelsbeleid maakt de WHV de volgende afweging: KOSTENBESPARING VERSUS WERKDRUK Tussen besparing op personeelskosten en een aanvaardbare werkdruk.	

Kernopgaven van het beroep**1. BEGELEIDEN VERSUS MEEWERKEN**

De WHV staat voor de opgave om een balans te vinden tussen het begeleiden van de warehousemedewerkers en het zelf meewerken. In beide opzichten is hij verantwoordelijk voor een secure en controlerende uitvoering.

2. KWALITEIT VERSUS KOSTENBESPARING

De WHV staat voor de opgave om de warehousemedewerkers kwalitatief goed werk te laten leveren, terwijl de kosten voor het personeel zo laag mogelijk moeten blijven. Hij bemiddelt tussen de belangen van de eigen medewerkers en de leidinggevende.

3. TAAK A VERSUS TAAK B

De WHV staat voor de opgave om prioriteiten te stellen tussen de verschillende werkzaamheden van de warehousemedewerkers. Wanneer er spoedopdrachten tussendoor komen, moet de WHV kiezen welke opdrachten het meest dringend zijn.

Overzichtschema beroepscompetenties en kerntaken

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNTAAK									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
vakmatig-methodisch (VM)											
3	Ondersteunen van prestatie management		X								
4	Ondersteunen van de informatiestroom			X							
5	Bewaken van de kwaliteit van goederen, materieel en de bedrijfsruim				X						
6	Beheren van de voorraad					X					
12	Interne transportmiddelen besturen	X									
13	Interne transportmiddelen onderhouden	X									
15	* Goederen ontvangen	X									
16	* Goederen opslaan	X									
17	* Voorraadbeheer ondersteunen	X									
18	* Goederen verzamelen	X									
19	* Laagwaardige VAL-activiteiten verrichten	X									
20	* Goederen verzendklaar maken	X									
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)											
2	Coördineren van werkzaamheden	X									
7	Ondersteunen van personeelsbeleid						X				
8	Verbeteren van werkprocessen	X	X	X	X	X	X				
sociaal-communicatieve (SC)											
1	Begeleiden van medewerkers	X									
9	Prioriteiten stellen	X	X	X	X	X	X				
10	Flexibel werken	X	X	X	X	X	X				
11	Zelfstandig functioneren binnen een team	X	X	X	X	X	X				
14	Omgaan met multiculturele verschillen	X	X	X	X	X	X				

Overzichtschema beroepscompetenties en kernopgave

BEROEPSCOMPETENTIES		KERNOPGAVE									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
vakmatig-methodisch (VM)											
5	Bewaken van de kwaliteit van goederen, materieel en de bedrijfsruim		X								
6	Beheren van de voorraad		X								
12	Interne transportmiddelen besturen	X									
15	* Goederen ontvangen	X									
16	* Goederen opslaan	X									
17	* Voorraadbeheer ondersteunen	X									
18	* Goederen verzamelen	X									
19	* Laagwaardige VAL-activiteiten verrichten	X									
20	* Goederen verzendklaar maken	X									
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)											
2	Coördineren van werkzaamheden	X	X	X							
7	Ondersteunen van personeelsbeleid		X								
8	Verbeteren van werkprocessen		X								
sociaal-communicatieve (SC)											
1	Begeleiden van medewerkers	X	X	X							
9	Prioriteiten stellen	X	X	X							
10	Flexibel werken	X	X	X							
11	Zelfstandig functioneren binnen een team	X									
14	Omgaan met multiculturele verschillen	X	X	X							

Beroepscompetenties met succescriteria

Nr. 1 Begeleiden van medewerkers	
Beroepscompetentie SC	De WHV is in staat om op adequate wijze medewerkers te begeleiden volgens geldende voorschriften teneinde de voortgang van het logistieke proces op een kwalitatief goede wijze te waarborgen.
Succescriteria	
Proces	Werkt nieuwe medewerkers in. Instrueert medewerkers over de taken. Controleert of de medewerkers de gegeven taken volgens de instructies, regels en procedures uitvoeren. Corrigeert medewerkers bij verminderde prestaties en bij het overtreden van de voorschriften. Bevordert teamsamenwerking. Bemiddelt bij sociale conflicten.
Resultaat	Gemotiveerde warehousemedewerkers. Het logistieke proces in het warehouse verloopt op effectieve en efficiënte wijze.

Nr. 2 Coördineren van werkzaamheden	
Beroepscompetentie BOS	De WHV is in staat om op adequate wijze de werkzaamheden te coördineren die de warehousemedewerkers moeten uitvoeren, teneinde een efficiënte werkverdeling te krijgen.
Succescriteria	
Proces	Inventariseert welke werkzaamheden verricht moeten worden. Stelt prioriteiten. Formuleert concrete taken. Faciliteert hulpmiddelen. Stelt een planning op voor de werkzaamheden en werknemers. Houdt rekening met onverwachte werkzaamheden. Verdeelt taken a.d.h.v prioriteiten en capaciteiten van medewerkers.
Resultaat	De werkzaamheden en warehousemedewerkers zijn efficiënt gecoördineerd.

Nr. 3 Ondersteunen van prestatie management	
Beroepscompetentie VM	De WHV is in staat om op adequate wijze het prestatie management te ondersteunen, teneinde de prestatie te verhogen.
Succescriteria	
Proces	Rapporteert en bespreekt prestaties en planning met leidinggevende. Signaleert knelpunten in werkprocessen. Lost voor zover mogelijk in overleg met leidinggevende knelpunten in werkprocessen. Doet verbetervoorstellen op operationeel niveau.
Resultaat	Een efficiënter verlopend fysiek proces.

Nr. 4 Ondersteunen van de informatiestroom	
Beroepscompetentie VM	De WHV is in staat om op adequate wijze de informatiestroom te ondersteunen, ten einde de informatiestroom in goede banen te leiden.
Succescriteria	
Proces	Interpreteert gegevens op documenten en/ of in WMS. Handelt documenten fysiek af. Houdt verschillijsten bij. Houdt urenregistratie bij. Houdt ziekteverzuim bij.
Resultaat	De informatiestroom verloopt correct.

Nr. 5 Bewaken van de kwaliteit van goederen, materieel en de bedrijfsruimte	
Beroepscompetentie VM	De WHV is in staat om op adequate wijze de kwaliteit van goederen, materieel en bedrijfsruimte te bewaken, teneinde de kwaliteit van het werkproces te waarborgen.
Succescriteria	
Proces	Zorgt dat goederen, materieel en bedrijfsruimte voldoen aan arbo-, veiligheids- en milieuvorschriften.
	Zorgt dat warehousemedewerkers werken volgens de geldende voorschriften op het gebied van arbo, veiligheid en milieu.
	Registreert en/of meldt afwijkingen.
	Controleert afwijkingen.
Resultaat	Weinig klachten.
	Kwalitatief correcte goederen, materieel en bedrijfsruimte.

Nr. 6 Beheren van de voorraad	
Beroepscompetentie VM	De WHV is in staat om op adequate wijze de voorraad te beheren, teneinde de verschillen tussen de fysieke en de administratieve voorraad te minimaliseren.
Succescriteria	
Proces	Controleert de voorraad op kwantiteit en kwaliteit.
	Signaleert afwijkingen.
	Registreert en/of meldt afwijkingen.
Resultaat	De administratieve voorraad komt zo veel mogelijk overeen met de fysieke voorraad.

Nr. 7 Ondersteunen van personeelsbeleid	
Beroepscompetentie BOS	De WHV is in staat om op adequate wijze het personeelsbeleid te ondersteunen, ten einde tevreden en kwalitatief goed opererend personeel te waarborgen.
Succescriteria	
Proces	Levert informatie de over prestaties van medewerkers.
	Geeft advies over het aantal in te zetten (uitzend)krachten.
	Levert input voor functionerings- en beoordelingsgesprekken.
	Gaat zorgvuldig en integer met personeel gegevens om.
Resultaat	Goed opererende en tevreden werknemers.

Nr. 8 Verbeteren van werkprocessen	
Beroepscompetentie BOS	De WHV is in staat om op adequate wijze verbeteringen in de werkprocessen door te voeren, zodat de warehousemedewerkers in een veilige en efficiënt ingerichte omgeving kunnen werken en de productie wordt verhoogd.
Succescriteria	
Proces	Bespreekt verbetervoorstellen met medewerkers en leidinggevende.
	Voert verbeteringen in operationele proces door.
	Evalueert verbeteringen in operationele proces.
Resultaat	Efficiënter verlopend logistiek proces.

Nr. 9 Prioriteiten stellen	
Beroepscompetentie SC	De WHV is in staat om op adequate wijze prioriteiten te stellen, teneinde een efficiënt werkproces te waarborgen.
Succescriteria	
Proces	Maakt de afweging tussen het zelf mee werken en delegeren.
	Maakt de afweging tussen werken met eigen personeel en het inhuren van extra personeel.
	Maakt de afweging tussen het uitvoeren van taak A versus Taak B.
	Maakt de afweging tussen het kwalitatief goed en kostenbesparend werken.
Resultaat	Efficiënt verlopend werkproces.

Nr. 10 Flexibel werken	
Beroepscompetentie SC	De WHV is in staat om op adequate wijze flexibel te werken teneinde de continuïteit van het logistieke proces te waarborgen.
Succescriteria	
Proces	Presteert onder hoge werkdruk. Werkt indien nodig op onregelmatige tijdstippen. Past zich aan verschillende werkomstandigheden zoals, temperatuurverschillen en nieuwe technologie. Houdt rekening met veranderende eisen en omstandigheden. Werkt voor meerdere klanten. Werkt met meerdere warehousemanagementsystemen. Rouleert over meerdere taken.
Resultaat	Een efficiënt verlopend werkproces.

Nr. 11 Zelfstandig functioneren binnen een team	
Beroepscompetentie SC	De WHV is in staat om op adequate wijze samen te werken in een team, zodat het werk zo goed mogelijk kan worden uitgevoerd.
Succescriteria	
Proces	Komt gemaakte werkafspraken na. Houdt rekening met verschillen tussen mensen en hun manier van werken. Gaat bewust om met feedback van leidinggevende en collega's. Verstreekt 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.
Resultaat	De WHV functioneert effectief binnen een team.

Nr. 12 Interne transportmiddelen besturen	
Beroepscompetentie VM	De WHV is in staat om op adequate wijze een intern transportmiddel te besturen, teneinde goederen van de ene locatie naar de andere locatie te verplaatsen.
Succescriteria	
Proces	Verplaatst goederen met een intern transportmiddel van de ene locatie naar de andere. Bestuurt een intern transportmiddel volgens de ARBO-, veiligheids-, milieu-, gezondheids- en bedrijfsvoorwaarden.
Resultaat	De goederen zijn met een intern transportmiddel van de ene naar de andere locatie.

Nr. 13 Interne transportmiddelen onderhouden	
Beroepscompetentie VM	De WHV is in staat om op adequate wijze interne transportmiddelen te onderhouden, teneinde een veilig en efficiënt gebruik van de middelen te garanderen.
Succescriteria	
Proces	Controleert of de interne transportmiddelen in goede staat verkeren. Herkent de meest voorkomende afwijkingen. Meldt afwijkingen aan leidinggevende. Voert onderhoudswerkzaamheden en kleine reparaties uit. Houdt de interne transportmiddelen schoon. Sluit accu's aan op lader.
Resultaat	De interne transportmiddelen zijn en blijven geschikt voor gebruik in het warehouse.

Nr. 14 Omgaan met multiculturele verschillen	
Beroepscompetentie SC	De WHV is in staat om op adequate wijze om te gaan met multiculturele verschillen, teneinde de samenwerking binnen het team in goede banen te leiden.
Succescriteria	
Proces	Bespreekt vooroordelen.
	Respecteert verschillen in religie en normen en waarden.
	Houdt rekening met culturele verschillen bij de instructie en begeleiding.
	Lost sociale conflicten op die samenhangen met multiculturele verschillen.
Resultaat	Gemotiveerde en goed functionerende teamleden.

Nr. 15 Goederen ontvangen	
Beroepscompetentie VM	De WHV is in staat om op adequate wijze goederen te ontvangen teneinde de juiste goederen onbeschadigd en in de juiste aantallen te kunnen inbrengen in de goederenstroom van het warehouse.
Succescriteria	
Proces	Kiest indien nodig de meest geschikte intern transportmiddelen en / of ladingdragers.
	Lost de goederen volgens de voorschriften.
	Controleert de goederen op kwantiteit, kwaliteit en juistheid.
	Behandelt de vervoersdocumenten.
	Plaatst de goederen op het ontvangstgebied.
	Meldt eventuele afwijkingen.
	Maakt goederen gereed voor opslag.
	Maakt kenbaar dat goederen gereed zijn voor opslag.
	Gaat nauwkeurig en zorgvuldig te werk.
Resultaat	De vrachtbrief is getekend.
	De goederen zijn geregistreerd als 'ontvangen' in het warehousesysteem.
	De goederen staan klaar voor opslag.

Nr. 16 Goederen opslaan	
Beroepscompetentie VM	De WHV is in staat om op adequate wijze goederen op te slaan teneinde de juiste goederen onbeschadigd en in de juiste aantallen te kunnen verzamelen.
Succescriteria	
Proces	Kiest indien nodig de meest geschikte intern transportmiddelen en / of ladingdragers.
	Verplaatst goederen van de ene naar de andere locatie.
	Registreert dat de goederen zijn verplaatst.
	Telt de voorraad.
	Registreert telresultaten in het warehousesysteem.
	Meldt voorraadtekorten.
Gaat nauwkeurig en zorgvuldig te werk.	
Resultaat	De goederen liggen op de juiste locatie.
	De goederen zijn geregistreerd als 'opgeslagen' in het warehousesysteem.
	Telresultaten zijn geregistreerd.
	Voorraadtekorten zijn gemeld.

Nr. 17 Voorraadbeheer ondersteunen	
Beroepscompetentie VM	De WHV is in staat om op adequate wijze het voorraadbeheer te ondersteunen, teneinde een optimale indeling van het warehouse te bewerkstelligen en voorraadtekorten te beperken.
Succescriteria	
Proces	Kiest indien nodig de meest geschikte intern transportmiddelen en / of ladingdragers.
	Verplaatst goederen van de ene naar de andere locatie.
	Registreert dat de goederen zijn verplaatst.
	Telt de voorraad.
	Registreert telresultaten in het warehousesysteem.
	Meldt voorraadtekorten.
Resultaat	Gaat nauwkeurig en zorgvuldig te werk.
	De goederen liggen op de juiste locatie.
	De goederen zijn geregistreerd als 'opgeslagen' in het warehousesysteem.
	Telresultaten zijn geregistreerd.
	Voorraadtekorten zijn gemeld.

Nr. 18 Goederen verzamelen	
Beroepscompetentie VM	De WHV is in staat om op adequate wijze goederen te verzamelen, teneinde de juiste goederen onbeschadigd en in de juiste hoeveelheden klaar te zetten in het inpakgebied.
Succescriteria	
Proces	Kiest indien nodig de meest geschikte intern transportmiddelen en / of ladingdragers.
	Verzamelt goederen aan de hand van een orderverzamellijst.
	Controleert de te verzamelen goederen op aanwezigheid, kwaliteit en kwantiteit.
	Meldt voorraadtekorten en afwijkingen.
	Verplaatst goederen van bulk- naar picklocaties.
	Registreert de verzamelde goederen.
	Verplaatst de goederen van de opslaglocaties naar het inpakgebied.
Gaat nauwkeurig en zorgvuldig te werk.	
Resultaat	De verzamelde goederen staan klaar op het inpakgebied.
	Afwijkingen zijn gemeld.
	De goederen zijn geregistreerd als 'verzameld' in het warehousesysteem.

Nr. 19 Laagwaardige VAL-activiteiten verrichten	
Beroepscompetentie VM	De WHV is in staat om op adequate wijze laagwaardige VAL-activiteiten uit te voeren, teneinde goederen die toegevoegde waarde te geven waar de klant behoefte aan heeft.
Succescriteria	
Proces	Onderwerpt goederen aan een extra behandeling, zoals het toevoegen van extra onderdelen of eigenschappen (bijvoorbeeld handleidingen of stickers).
	Gaat nauwkeurig en zorgvuldig te werk.
Resultaat	Goederen die voor de klant een toegevoegde waarde hebben gekregen.

Nr. 20 Goederen verzendklaar maken	
Beroepscompetentie SC	De WHV is in staat om op adequate wijze goederen verzendklaar te maken, teneinde de correcte goederen naar de klant te kunnen zenden.
Succescriteria	
Proces	Controleert de verzamelde goederen op juistheid, kwantiteit en kwaliteit.
	Meldt afwijkingen en lost ze zelfstandig op.
	Splitst eventueel de goederen of voegt ze samen.
	Voegt (behandelings)etiketten en transportstickers toe.
	Voegt vrachtdocumenten toe.
	Registreert dat de goederen klaar zijn voor verzending.
	Verpakt indien nodig de goederen op de pallet.
	Brengt de goederen naar het outboundgebied.
	Voert de eindcontrole uit.
	Laadt de goederen afhankelijk van de gemaakte afspraken.
Goat nauwkeurig en zorgvuldig te werk.	
Resultaat	De goederen staan klaar voor verzending conform afspraken met opdrachtgever en interne bedrijfsvoorschriften.
	De goederen zijn als 'te verzenden' geregistreerd in het warehousesysteem.