

## **Beroepscompetentieprofiel Supervisor Warehouse Operaties**

**Regie: VTL**  
**Datum wijzigen: 19 november 2003**  
**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 Supervisor Warehouse Operaties .....	5
Algemene informatie.....	5
Mogelijke functiebenamingen.....	6
Loopbaanmogelijkheden .....	6
Beroepsbeschrijving .....	7
Trends / Innovaties .....	8
Kerntaken van het beroep .....	8
Kerntaak 1 Plannen en bewaken van het orderproces.....	9
Kerntaak 2 Voert het voorraad- en locatiebeheer .....	10
Kerntaak 3 Stuurt medewerkers aan .....	11
Kerntaak 4 Onderhoudt contacten met opdrachtgevers .....	12
Kerntaak 5 Voert het personeelsbeleid uit.....	13
Kerntaak 6 Voert het bedrijfsbeleid uit .....	14
Kernopgaven van het beroep .....	15
Overzichtschema beroepscompetenties en kerntaken .....	16
Beroepscompetenties met succescriteria .....	17
Nr. 1 Plannen en bewaken orderstromen.....	17
Nr. 2 Aanmaken en beheren van documentenstromen .....	17
Nr. 3 beheren van voorraden en locaties .....	17
Nr. 4 Bestellen van verpakkingsmaterialen/emballage .....	18
Nr. 5 Aansturen van medewerkers.....	18
Nr. 6 coördineren van werkzaamheden .....	18
Nr. 7 Verbeteren van werkprocessen.....	18
Nr. 8 Klantvriendelijk, servicegericht en probleemoplossend werken.....	19
Nr. 9 Uitvoeren van het personeelsbeleid .....	19
Nr. 10 Uitvoeren van het bedrijfsbeleid .....	19
Nr. 11 Flexibel werken.....	20
Nr. 12 Vakkennis ontwikkelen en bijhouden.....	20

## Leeswijzer bij het beroepscompetentieprofiel

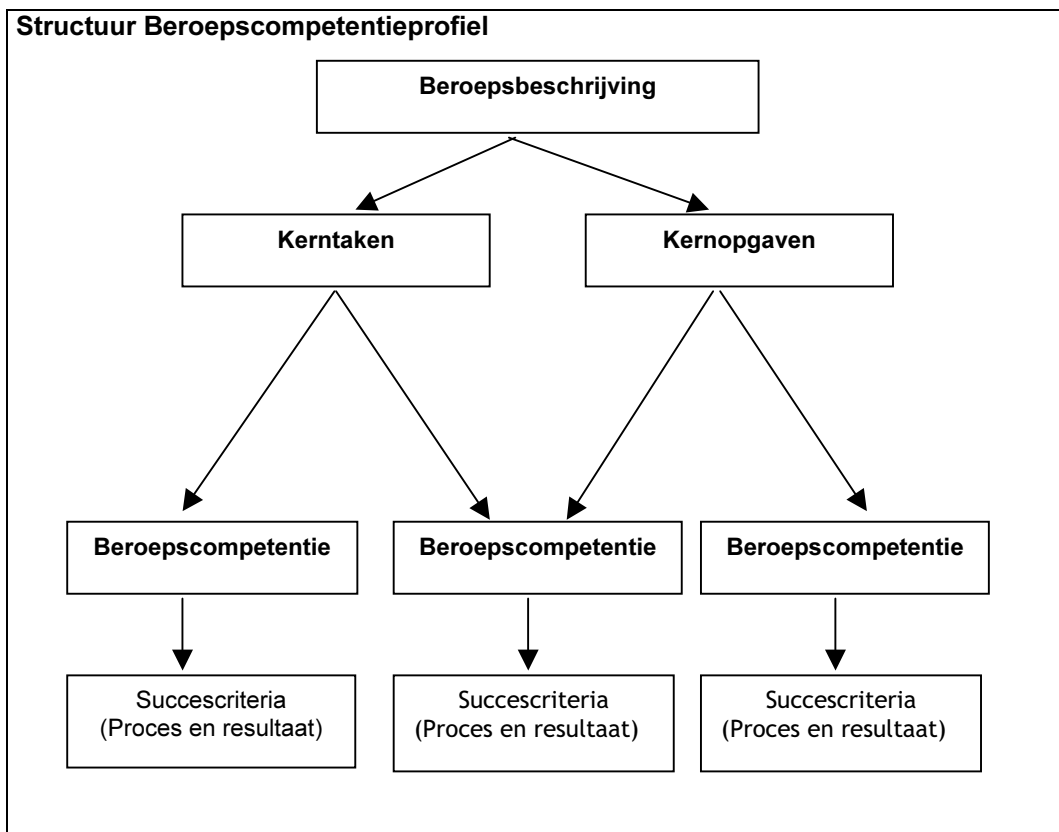
Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel (BCP) Supervisor Warehouse Operaties. Dit BCP beschrijft de beroepspraktijk en de competenties die een vakvolwassen beroepsbeoefenaar heeft. Deze leeswijzer geeft een toelichting op de functie, de structuur en de onderdelen van dit beroepscompetentieprofiel.

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 Supervisor Warehouse Operaties**

<b>Algemene informatie</b>	Datum: 19 november 2003	versie: definitief
Onder regie van kenniscentrum	Afdeling Ontwikkeling & Innovatie	
Ontwikkeld door	Paul Utermark	
Brondocument(en)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eindtermendocument Warehousemanager en Warehousevoorman; VTL;</li> <li>• Beroepsprofiel Warehousemanager, Warehousesupervisor en warehousevoorman; VTL (2003);</li> <li>• Interviewverslagen met verschillende logistieke dienstverleners (2003).</li> </ul>	
Legitimering beroepscompetentieprofiel		
- op format vereisten door	VTL	d.d. 10 februari 2004
- op inhoud door	Sociale partners	d.d. 10 februari 2004

***Mogelijke functiebenamingen***

- Assistent Logistiek Manager.
- Supervisor Customer Service.
- Assistent Magazijn/Warehouse Manager.
- Teamleider Customer Service.
- Supervisor Logistiek Management.
- Supervisor Warehouse Operaties.

***Loopbaanmogelijkheden***

Na het opdoen van meer ervaring en / of het behalen van een diploma, kan de SWO doorgroeien tot Warehouse Manager.

**Beroepsbeschrijving**

Beroepscontext /werkzaamheden	<p>De SWO is werkzaam bij logistieke dienstverleners (waarbij de goederenstroom van een derde partij georganiseerd wordt), productiebedrijven of transportbedrijven.</p> <p>De SWO coördineert en draagt zorg voor alle administratief en ondersteunende werkzaamheden ten behoeve van de planning en uitvoering van de diverse logistieke processen, zodanig dat de fysieke goederenstroom zonder stagnaties kan verlopen.</p> <p>De SWO bewaakt de correctheid van de administratieve voorraad, de performance en neemt zonodig acties.</p> <p>De SWO stelt rapporten en analyses op.</p> <p>De SWO levert informatie aan ten behoeve van het management informatiesysteem.</p> <p>De SWO verricht verder alle voorkomende ( administratieve) werkzaamheden.</p> <p>De SWO onderhoudt operationele contacten met de klanten en beheert de overeengekomen klantcondities / dossiers.</p> <p>De werkzaamheden worden verricht conform het geformuleerde kwaliteits- en veiligheidsbeleid.</p>
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De SWO rapporteert aan de Warehouse Manager/ Vestiging Manager/ Manager Customer Service.</p> <p>De SWO stuurt logistiek administratief medewerkers / medewerkers bedrijfsbureau/planbureau aan, stimuleert en motiveert hen en houdt functionerings- en beoordelingsgesprekken.</p> <p>Tevens draagt de SWO zorg voor ontwikkeling en opleiding van die medewerkers binnen het team.</p> <p>De SWO is verantwoordelijk voor verzuimbegeleiding.</p> <p>De SWO is verantwoordelijk voor een correcte uitvoering van de ontvangen orders, de correctheid van de administratieve voorraad en plant en bewaakt het gehele orderproces.</p> <p>De SWO is verantwoordelijk voor performance bewaking en rapporteert en analyseert en neemt zonodig acties.</p> <p>De SWO is verantwoordelijk voor op juiste wijze onderhouden van het operationeel contact met de klant, beheert de overeengekomen klantencondities/klantendossiers en neemt deel aan vergaderingen operationele met de opdrachtgever.</p> <p>De SWO doet op operationeel niveau voorstellen ter verbetering van procedures en processen en optimalisatie van de afdeling.</p> <p>De SWO is verantwoordelijk/bevoegd om het geautomatiseerde systeem (WMS) administratief te onderhouden m.b.t. artikelen, voorraden, klantenbestanden, etc.</p>
Complexiteit	<p>Onder andere door toenemende concurrentie worden de verkorting van doorlooptijd van het logistieke proces en het verlagen van de kosten steeds belangrijker. Om dit te realiseren, moet steeds meer geautomatiseerde informatiesystemen gebruikt worden. Dit heeft ingrijpende consequenties voor het beroep SWO .</p> <p>De SWO functioneert in drukke tijden onder hoge werkdruk, met de nodige improvisatie, zonder de nauwkeurigheid van het werk uit het oog te verliezen. Hoewel een groot deel van zijn taken volgens standaardprocedures worden uitgevoerd, moet de SWO probleemoplossend kunnen handelen. Het tijdig verwerken van opdrachten kan werkspanning met zich meebrengen.</p>
Typerende beroepshouding	<p>De SWO is klantgericht, dienstverlenend, accuraat, flexibel, creatief en oplossingsgericht.</p> <p>De SWO is in staat te functioneren in een team en daaraan direct motiverend sturing te geven.</p> <p>De SWO is communicatief sterk en zorgt voor een goede samenwerking.</p>

**Trends / Innovaties**

Marktontwikkelingen	<p>Er ontstaan steeds meer zgn. logistieke dienstverleners, die (een deel van) het voorraadbeheer en de fysieke distributie van productiebedrijven en groothandelsbedrijven overnemen. Doordat logistieke dienstverleners steeds vaker 'supply chain manager' zijn, kan deze marktontwikkeling een aanpassing in de organisatie van het warehouse betekenen.</p> <p>Dit vereist extra vaardigheden en inzicht in logistieke processen, alsmede een flexibele instelling van de SWO om snel in te kunnen spelen in organisatieveranderingen als gevolg van die marktontwikkelingen.</p> <p>Fabrikanten stellen steeds vaker specifieke eisen aan de inhoud en de kwaliteit van de dienstverlening. Flexibiliteit en kwaliteit zijn dan ook sleutelwoorden bij de vormgeving van het logistieke proces. De SWO speelt hierin een belangrijke rol.</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. Dit betekent dat de SWO moet kunnen aangeven op welk moment hoeveel tijdelijk personeel er nodig is.</p> <p>Toename op het gebied van nationale en internationale regelgeving op het gebied van veiligheid kan voor de SWO betekenen dat hij zich steeds op de hoogte moet houden van die ontwikkelingen in verband met verplichte (douane) transportdocumenten en de invulling daarvan. Dit geldt zeker voor vervoer gevaarlijke stoffen.</p>
Technologische ontwikkelingen	<p>In warehouses wordt steeds vaker gewerkt met automatisering zoals warehousemanagementsystemen, barcodescanners, etc. De SWO zal hier kennis van moeten hebben omdat hij verantwoordelijk is voor gegevens verwerking in het systeem.</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 en flexwerkers.</p> <p>Met de komst van automatiseringen veranderen vaak de rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende functies.</p>
Internationale ontwikkelingen	<p>Door de toenemende internationalisering krijgt de SWO steeds vaker te maken met buitenlandse klanten en leveranciers, transporteurs etc..</p> <p>Hier moet de SWO mee kunnen communiceren.</p>

**Kerntaken van het beroep**

- 1 Plannen en bewaken van het orderproces.
- 2 Voert het voorraad- en locatiebeheer.
- 3 Stuurt medewerkers aan.
- 4 Onderhoudt contacten met opdrachtgevers.
- 5 Voert het personeelsbeleid uit.
- 6 Voert het bedrijfsbeleid.

<b>Kerntaak 1</b>	<b>Plannen en bewaken van het orderproces</b>
Proces	De SWO stuurt en bewaakt het gehele orderproces vanaf de ontvangen orders tot en met uitlevering, teneinde de opdrachten conform de wensen en eisen van de opdrachtgever correct uit te voeren.
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De SWO is er verantwoordelijk voor dat ontvangen orders correct worden uitgevoerd. De SWO is verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling/verwerken van orderstromen en het administratief onderhoud in het geautomatiseerde systeem (WMS)</p> <p>De SWO plant de orderstromen, de orderprioriteiten, spoedorders, backorders, stemt af met de klant en warehouse. De SWO bewaakt de doorstroom( planning) en voortgang.</p> <p>De SWO genereert en bewaakt de formulieren/documentenstroom van het logistieke proces, zoals pickinglijsten, vrachtbrieven, douanedocumenten, etc. Zijn rol is initiërend, signalerend, controlerend, instruerend, coördinerend en leidinggevend van aard. Hij voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. De SWO vergelijkt de diverse prestatie-indicatoren van het logistieke proces met de behaalde resultaten en rapporteert hierover.</p> <p>De SWO meet de prestaties van zijn team en rapporteert hierover aan zijn superieuren.</p>
Complexiteit	Eenzijds verloopt het logistieke proces volgens standaardprocedures. Anderzijds krijgt de SWO te maken met allerlei kritieke factoren die van invloed zijn op dit proces. Dit vraagt een anticiperende en probleemoplossende houding.
Betrokkenen	Management, direct leidinggevende, warehousevoorman(nen), warehousemedewerkers, logistiek administratieve medewerkers, afdeling personeel & organisatie, klanten, transporteurs, leveranciers.
(Hulp-)middelen	Logistieke/administratieve systemen en plannings, kwaliteits- en personeelssystemen, communicatiemiddelen, prestatie-indicatoren en -metingen, vastleggingen, evaluaties en andere hulpmiddelen ter optimalisatie van de uitvoering.
Kwaliteit van proces en resultaat	De SWO scheidt en/of voert uit in opdracht van of in overleg met het Management/superieuren de randvoorwaarden waardoor zijn medewerkers en zelfstandig hun werkzaamheden kunnen uitvoeren en het logistieke proces zoals gewenst verloopt, rekening houdend met de capaciteit van de in te zetten mensen en materieel. Het resultaat is dat de opdrachten van de opdrachtgevers conform de eisen en wensen wordt / is uitgevoerd.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het aansturen en bewaken van het gehele orderproces maakt de SWO diverse afwegingen:</p> <p><b>TIJD VERSUS GEZONDHEID</b> Tussen een hoge werkdruk en een goede gezondheid van de medewerkers. Tussen een tevreden management en medewerkers met een redelijke werkdruk.</p> <p><b>TIJD VERSUS KWALITEIT</b> Tussen een snel en een kwalitatief goed verlopend logistiek/administratief proces.</p> <p><b>INDIVIDUEEL BELANG VERSUS BEDRIJFSBELANG</b> Tussen de belangen van klant, management, en medewerkers van zijn afdeling.</p> <p><b>ZELFSTANDIGHEID VERSUS BEVOEGDHEID</b> De SWO moet regelmatig bepalen of hij de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.</p>

<b>Kerntaak 2</b>	<b>Voert het voorraad- en locatiebeheer</b>
Proces	Aan de hand van richtlijnen en procedures worden (periodiek) of op verzoek van de klant voorraadtellingen gehouden. Eventuele verschillen worden onderzocht en, eventueel na overleg met de klant, in het systeem verwerkt. Door middel van een -geautomatiseerd- locatiesysteem wordt de bezettingsgraad van de locaties in het warehouse bijgehouden, zodat er een up-to date overzicht is van die bezettingsgraad.
Rol / verantwoordelijkheden	De SWO zorgt voor ( periodieke) voorraadtellingen en/of voert deze uit. Bij verschillen tussen administratieve- en werkelijke voorraad zoekt de SWO deze verschillen uit en rapporteert hierover aan zijn leidinggevende. De SWO registreert beschadigde goederen. De SWO is verantwoordelijk voor het locatiebeheer (allocatie) m.b.t. behoeftebepaling voor klantenorders en voert voorraadmutaties en verplaatsingen door in het systeem. De SWO rapporteert de bezettingsgraad. De SWO bestelt verpakkingsmaterialen/emballage en is verantwoordelijk voor voldoende voorraad. De SWO administreert de retourgoederen.
Complexiteit	De SWO kan te maken krijgen met afwijkingen in de voorraad. Hij moet daarom altijd alert zijn op die afwijkingen en deze signaleren.
Betrokkenen	Management, direct leidinggevende, warehousevoorman(nen), warehousemedewerkers, medewerkers logistieke administratie, klanten, transporteurs, leveranciers.
(Hulp-)middelen	Logistieke/administratieve systemen en planningen, kwaliteits- en personeelssystemen, communicatiemiddelen, prestatie-indicatoren en -metingen, vastleggingen, evaluaties en andere hulpmiddelen ter optimalisatie van de uitvoering.
Kwaliteit van proces en resultaat	Voorraadtellingen worden regelmatig uitgevoerd en verschillen adequaat in het systeem verwerkt. Voorraden worden adequaat gemuteerd. Geen verschillen in fysieke en administratieve voorraad en een Voorraadlocatiesysteem dat up to date is.
Keuzes en dilemma's	<b>INDIVIDUEEL BELANG VERSUS BEDRIJFSBELANG VERSUS BELANG VAN DE KLANT</b> Tussen de belangen van klant, management, en medewerkers van zijn afdeling.  <b>ZELFSTANDIGHEID VERSUS BEVOEGDHEID</b> De SWO moet regelmatig bepalen of hij de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.

<b>Kerntaak 3</b>	<b>Stuurt medewerkers aan</b>
Proces	De SWO bereidt de werkzaamheden voor de medewerkers voor. Op basis van prioriteiten en werkafspraken verdeelt hij de werkzaamheden zodanig dat de werkdruk evenredig is verdeeld en een goede balans ontstaat tussen de bezetting en de productiviteit. De SWO delegeert werkzaamheden aan de medewerkers. Daarnaast begeleidt, instrueert en motiveert hij. De SWO informeert nieuwe medewerkers omtrent werkwijzen. De SWO ziet er op toe dat de medewerkers hun werkzaamheden volgens de gestelde instructies, regels en procedures uitvoeren en coacht hen. Bij afwijkingen spreekt hij zijn medewerkers hierop aan. Hij voert periodiek werkoverleg en geeft leiding aan zijn medewerkers binnen de kaders van het personeelsbeleid. Hij signaleert de behoeftes van zijn medewerkers en schat in op welk niveau zij hun kunnen werkzaamheden verrichten.
Rol / verantwoordelijkheden	De SWO is verantwoordelijk voor een goede werkuitvoering door zijn medewerkers. Hij geeft hiërarchisch leiding aan medewerkers customer service. De rollen van de SWO zijn signalerend, controlerend, instruerend, motiverend, coördinerend en leidinggevend van aard. De SWO lost conflictsituaties tussen medewerkers op.
Complexiteit	De SWO heeft te maken met verschillende afdelingen binnen organisatie en buiten de organisatie niet zijnde klantencontacten ( uitzendbureaus, Arbo-dienst). Hierbij kunnen tegenstrijdige belangen ontstaan waarbij de SWO in de aansturing van zijn medewerkers rekening mee moet houden. De SWO zal een leidinggevende stijl moeten ontwikkelen die bij hem en zijn medewerkers past en moeten kunnen inspelen op onvoorziene situaties. Dit vraagt een probleemoplossende houding van de SWO.
Betrokkenen	Management, direct leidinggevende, medewerkers customer service, afdeling personeel & organisatie.
(Hulp-)middelen	Periodiek werkoverleg, planningsinstrumenten, ontwikkeling-, beoordelingssystemen, contracten, personeelsbeleid.
Kwaliteit van proces en resultaat	De medewerkers zijn zo aangestuurd dat zij zelfstandig hun functie kunnen uitvoeren volgens de daarvoor geldende afspraken en normen. Dit resulteert in een prettige werksfeer, tevreden medewerkers en een efficiënt lopende operatie binnen het warehouse.
Keuzes en dilemma's	<p>Bij het optimaal laten functioneren van het warehouse maakt de SWO diverse afwegingen:</p> <p><b>ZELF BESLISSEN VERSUS DELEGEREN</b> tussen direct aansturen en het zelfstandig laten werken en beslissen van zijn medewerkers.</p> <p><b>ZELFSTANDIGHEID VERSUS BEVOEGDHEID</b> De SWO moet regelmatig bepalen of hij de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.</p>

<b>Kerntaak 4</b>		<b>Onderhoudt contacten met opdrachtgevers</b>
Proces	De SWO onderhoudt, over het algemeen telefonische, commerciële-operationele contacten met de opdrachtgevers en woont operationele vergaderingen met opdrachtgevers bij.	
Rol / verantwoordelijkheden	De SWO is verantwoordelijk voor het beheer van overeengekomen klantcondities/dossiers. Tijdens het deelnemen aan operationele vergaderingen met afnemers neemt de SWO een klantvriendelijke commerciële houding aan en denkt op constructieve wijze mee. De SWO controleert in- en uitgaande facturen. De SWO onderhoudt op klantvriendelijke, service gerichte wijze telefonisch contact met de opdrachtgevers en vertrekt de nodige informatie. Afhandelen van vragen en klachten van de klant. De SWO communiceert in woord en geschrift in goed Nederlands , Engels en/of Duits.	
complexiteit	Eenzijds verloopt het logistieke proces volgens standaardprocedures. Anderzijds krijgt de SWO te maken met allerlei kritieke factoren die van invloed zijn op dit proces. Dit vraagt een anticiperende en probleemoplossende houding van de SWO.	
Betrokkenen	Management, direct leidinggevende, warehousevoorman(nen), warehousemedewerkers, medewerkers logistieke administratie, klanten, transporteurs, leveranciers.	
(Hulp-)middelen	Logistieke/administratieve systemen en plannings, kwaliteits- en personeelssystemen, communicatiemiddelen, prestatie-indicatoren en -metingen, vastleggingen, evaluaties en andere hulpmiddelen ter optimalisatie van de uitvoering.	
Kwaliteit van proces en resultaat	Contacten met klanten over diverse zaken, zoals voorraadverschillen, vragen, klachten, etc. worden op correcte wijze gevoerd.	
Keuzes en dilemma's	<p><b>INDIVIDUEEL BELANG VERSUS BEDRIJFSBELANG VERSUS BELANG VAN DE KLANT</b> tussen de belangen van klant, management, en medewerkers van zijn afdeling</p> <p><b>ZELFSTANDIGHEID VERSUS BEVOEGDHEID</b> De SWO moet regelmatig bepalen of hij de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.</p>	

<b>Kerntaak 5</b>	<b>Voert het personeelsbeleid uit</b>
Proces	<p>De SWO voert het gestelde personeelsbeleid uit en levert daarnaast informatie aan ten behoeve van het personeelsbeleid. De SWO is betrokken bij de selectie van nieuwe medewerkers, neemt nieuwe medewerkers aan en zorgt ervoor dat deze goed worden ingewerkt. Hiertoe voert hij werving- en selectiegesprekken en faciliteert inwerk mogelijkheden. De SWO is verantwoordelijk voor de kwalitatieve en kwantitatieve personeelsbehoefte binnen zijn team. De SWO draagt zorg voor de ontwikkeling van de medewerkers binnen het team. De SWO heeft richting het management een signaalfunctie m.b.t. de ontwikkelbehoeften van medewerkers. De SWO voert werkoverleg en voert functionerings- en beoordelingsgesprekken. Hij beoordeelt de resultaten van medewerkers en stuurt deze zonedig bij. Ook voert hij slechtnieuwsgesprekken en handelt conflicten af.</p> <p>De SWO draagt zorg voor een optimale teambezetting. Hij bevordert flexibele inzet van medewerkers en huurt indien nodig tijdelijke krachten in. De SWO verzorgt urenregistratie, arbeidsomstandigheden verzuimbegeleiding. Bij beleidsveranderingen informeert hij zijn medewerkers.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De SWO is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en optimaal functioneren van de individuele medewerker en de teams waardoor een juiste output volgens gemaakte afspraken behaald wordt. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor een optimale teambezetting. Naast de uitvoerende taak, doet de SWO ook voorstellen ten behoeve van verbetering van personeelsbeleid. De SWO is verantwoordelijk voor verzuimbegeleiding.</p>
Complexiteit	<p>Kwantitatieve en kwalitatieve taken vragen inzicht in personele mogelijkheden. De SWO heeft overzicht en communiceert op stafniveau. De SWO vertaalt de beleidsplannen naar operationeel niveau. Het vraagt een grote mate van probleemoplossend handelen.</p>
Betrokkenen	<p>Direct leidinggevende, afdeling Personeel &amp; Organisatie, medewerkers customer service.</p>
(Hulp-)middelen	<p>De SWO maakt gebruik van de door het bedrijf vastgestelde personeelsinstrumenten zoals (richtlijnen voor) sollicitatiegesprekken, functionerings- en beoordelingsgesprekken, slechtnieuwsgesprekken, persoonlijke ontwikkelingsplannen, periodiek werkoverleg, budgetten, beoordelingssystemen, plannings, computer, personeelsbeleid en CAO.</p>
Kwaliteit van proces en resultaat	<p>Door het uitvoeren van goed personeelsbeleid zorgt de SWO voor duidelijkheid en prettige werksfeer.</p>
Keuzes en dilemma's	<p>De SWO moet een goede balans vinden in zijn operationele taken en zijn beleidsuitvoerende werkzaamheden.</p> <p>De SWO moet een goede balans vinden in de wensen van het management en zijn medewerkers.</p> <p><b>ZELFSTANDIGHEID VERSUS BEVOEGDHEID</b> De SWO moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om te beslissen of van regels/procedures m.b.t. personeelsbeleid wordt afgeweken of dat hij dat eerst moet overleggen met zijn leidinggevende.</p>

<b>Kerntaak 6</b>	<b>Voert het bedrijfsbeleid uit</b>
Proces	<p>De SWO voert het gestelde bedrijfsbeleid uit en levert daarnaast informatie aan ten behoeve van het bedrijfsbeleid. Voor de eigen afdeling stelt hij samen met zijn leidinggevende het afdelingsbudget op en is verantwoordelijk voor de bewaking daarvan.</p> <p>De SWO informeert het management / leidinggevende over behaalde prestaties. Op verzoek van het management/leidinggevende levert de SWO informatie aan en doet voorstellen tot efficiëntere werkwijzen en -methoden op basis waarvan het management beslissingen kan nemen.</p>
Rol / verantwoordelijkheden	<p>De SWO is verantwoordelijk voor de uitvoering van het bedrijfsbeleid en voor het aanleveren van gegevens ten behoeve van dit bedrijfsbeleid. Dit betekent niet alleen het terugkoppelen van de resultaten, maar ook een pro-actieve houding ten opzichte van het doen van voorstellen die tot verbetering van bedrijfsprocessen kunnen leiden. De SWO vergaart en bewerkt gegevens en stelt rapportages en analyses op.</p> <p>De SWO vergelijkt prestatie-indicatoren van de processen en rapporteert hierover aan het management.</p>
Complexiteit	<p>Het uitvoeren van beleidstaken vraagt inzicht in bedrijfsprocessen. De SWO heeft overzicht en communiceert op stafniveau. De SWO vertaalt de beleidsplannen naar operationeel niveau. Het vraagt een grote mate van probleem oplossend handelen.</p>
Betrokkenen	<p>Management, direct leidinggevende, medewerkers.</p>
(Hulp-)middelen	<p>De SWO maakt gebruik van de door het bedrijf vastgestelde kengetallen. Van groot belang is een goed sluitende gegevensregistratie voor een goede informatievoorziening. Hierbij is de SWO afhankelijk van systemen (WMS) en andere medewerkers.</p>
Kwaliteit van proces en resultaat	<p>De SWO levert de basisinformatie al aan in gestructureerde vorm, waardoor de vertaling naar managementinformatie dan snel kan worden uitgevoerd. De managementinformatie, budget, afdelingsbegroting en plannen vormen de basis voor het bedrijfsbeleid en geeft het management input richting te bepalen.</p>
Keuzes en dilemma's	<p>De SWO moet een goede balans vinden in zijn operationele taken en zijn beleidsuitvoerende werkzaamheden.</p> <p>De SWO moet een goede balans vinden in de wensen van het management en zijn medewerkers.</p> <p><b>ZELFSTANDIGHEID VERSUS BEVOEGDHEID</b> De SWO moet regelmatig bepalen of hij zelf de aangewezen persoon is om een beslissing te nemen of dat deze door anderen binnen de organisatie moet worden genomen.</p>

***Kernopgaven van het beroep***

1. De SWO staat voor de opgave om tegengestelde belangen en strijdende prioriteiten met elkaar in evenwicht te brengen.
2. **TAAK A VERSUS TAAK B**  
De SWO staat voor de opgave om prioriteiten te stellen tussen de verschillende werkzaamheden die hij moet uitvoeren. Enerzijds is hij operationeel uitvoerend bezig, anderzijds beleidsuitvoerend. Dit vereist een vaardigheid waarin de SWO snel moet kunnen overschakelen tussen de verschillende type activiteiten.
3. **INDIVIDUEEL BELANG VERSUS BEDRIJFSBELANG**  
De SWO staat voor de opgave om te schakelen tussen belangen van het management en belangen van zijn medewerkers.

**Overzichtschema beroepscompetenties en kerntaken**

OVERZICHTSSCHEMA BEROEPSCOMPETENTIES EN KERNTAKEN		KERNTAAK									
BEROEPSCOMPETENTIES		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
vakmatig-methodisch (VM)											
1	plannen en bewaken orderstromen	X	X		X						
2	aanmaken en beheren van documentenstromen		X		X						
3	beheren van voorraden en locaties		X		X						
4	bestellen van verpakkingsmaterialen/emballage	X	X								
bestuurlijk-organisatorisch en strategische (BOS)											
6	coördineren van werkzaamheden	X		X							
7	verbeteren van werkprocessen	X	X	X			X				
10	uitvoeren van het bedrijfsbeleid						X				
sociaal-communicatieve (SC)											
5	aansturen van medewerkers	X		X		X					
8	klantvriendelijk, servicegericht en probleemoplossend werken	X	X		X		X				
9	uitvoeren van het personeelsbeleid			X		X					
11	flexibel werken	X	X	X	X	X	X				
ontwikkelings (ON)											
12	vakkennis ontwikkelen en bijhouden	X	X	X	X	X					

**Beroepscompetenties met succescriteria**

<b>Nr. 1 Plannen en bewaken orderstromen</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De SWO is in staat om op adequate wijze zorg dragen voor correcte planning, bewaking, afhandeling en verwerking van de administratieve orderstromen, zodat de opdrachten conform de wensen van de klanten worden uitgevoerd.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Stemt af en plant klantenorders met warehouse en klant. Stelt orderprioriteiten en ordersoorten vast. Verricht voorkomende administratieve werkzaamheden. Verwerkt gegevens in het systeem (WMS). Draagt zorg voor een correcte administratieve afhandeling van de ontvangen orders. Bewaakt de planning(doorstroom) en voortgang. Rapporteert afwijkingen in de planningen.
<b>Resultaat</b>	Correct verlopende planning en aansturing van de operationele en administratieve processen.

<b>Nr. 2 Aanmaken en beheren van documentenstromen</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De SWO is in staat om op adequate wijze zorg dragen voor correcte ingevulde documenten ter begeleiding van de in- en externe goederenstromen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Controleert in- en uitgaande facturen. Maakt orderverzameldocumenten. Maakt douanedocumenten. Maakt nationale en internationale vrachtbrieven. Maakt barcodelabels. Beheert de formulieren/documentenstroom. Verwerkt gegevens vanaf aangeleverde formulieren/documenten in het systeem.
<b>Resultaat</b>	Correct ingevulde documenten ter begeleiding en sturing van de in- en externe goederenstromen.

<b>Nr. 3 beheren van voorraden en locaties</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De SWO is in staat om op adequate wijze de administratieve voorraad te bewaken, zodat de werkelijke voorraad in overeenstemming is met de administratieve voorraad en de locatiebezetting up to date is.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Administreert manco's, schades en retouren in het systeem. Verwerkt administratieve verschillen in het systeem. Zoekt verschillen uit. Blokkeert en deblokkeert goederen in het systeem. Verricht (laat verrichten) voorraadmutaties en verplaatsingen in het systeem. Uitvoert(laten uitvoeren ) (periodieke) voorraadtellingen uit.
<b>Resultaat</b>	Locatiebeheer is up to date. De fysieke voorraad is in overeenstemming met de administratieve voorraad.

<b>Nr. 4 Bestellen van verpakkingsmaterialen/emballage</b>	
<b>Beroepscompetentie VM</b>	De SWO is in staat om op adequate wijze voorraadadministratie te voeren van verpakkingsmaterialen/emballage.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Bepaalt minimum en maximum voorraad verpakkingsmaterialen/emballage.
	Bestelt verpakkingsmaterialen bij leveranciers.
	Voert de voorraadadministratie van verpakking.smaterialen/emballage.
<b>Resultaat</b>	Een juiste registratie en voorraadhoogte van verpakkingsmaterialen/emballage.

<b>Nr. 5 Aansturen van medewerkers</b>	
<b>Beroepscompetentie SC</b>	De SWO is in staat om op adequate wijze sturing te geven aan medewerkers op zodanige wijze dat de continuïteit van de (administratieve) processen gewaarborgd blijft en die werkzaamheden in goed teamverband worden verricht.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Lost conflictsituaties op.
	Begeleidt nieuwe medewerkers.
	Spreekt medewerkers aan op functioneren.
	Coacht, motiveert en stimuleert medewerkers.
	Controleert en corrigeert de werkzaamheden van medewerkers.
	Voert werkoverleg met medewerkers.
<b>Resultaat</b>	Efficiënt en effectief verlopend werkproces met gemotiveerde medewerkers.

<b>Nr. 6 coördineren van werkzaamheden</b>	
<b>Beroepscompetentie BOS</b>	De SWO is in staat om op adequate wijze werkzaamheden van medewerkers te coördineren teneinde tot een efficiënte werkverdeling te komen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Bereidt werkzaamheden van medewerkers voor.
	Maakt vakantieplanningen.
	Houdt rekening met onverwachte werkzaamheden.
	Delegeert werkzaamheden.
	Stelt werkplanningen op.
	Verdeelt werkzaamheden van medewerkers.
<b>Resultaat</b>	Efficiënt gecoördineerde werkzaamheden.

<b>Nr. 7 Verbeteren van werkprocessen</b>	
<b>Beroepscompetentie BOS</b>	De SWO is in staat om op adequate wijze verbeteringen in de werkprocessen door te voeren, zodat een efficiënt en effectief administratief proces blijft gewaarborgd.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Motiveert medewerkers om met verbetervoorstellen te komen.
	Komt met verbetervoorstellen.
	Evalueert en rapporteert over de ingevoerde verbetervoorstellen.
	Voert verbetervoorstellen in het administratief proces door.
<b>Resultaat</b>	Efficiënter verlopend administratief proces.

<b>Nr. 8 Klantvriendelijk, servicegericht en probleemoplossend werken</b>	
<b>Beroepscompetentie SC</b>	De SWO is in staat om op adequate wijze klantvriendelijk, servicegericht en probleemoplossend te werken, teneinde op een juiste manier met klanten te communiceren.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Registreert klachten en speelt deze naar de juiste persoon in de organisatie door. Onderhoudt telefonisch operationele contacten met klanten. Communiceert mondeling en schriftelijk in de Nederlandse, Engelse en/of Duitse taal. Geeft service gerichte uitleg en verstrekt informatie. Beantwoordt vragen en lost klachten van klanten op.
<b>Resultaat</b>	Communicatie met klanten en klachtenafhandeling geschied op de juiste wijze en volgens de geldende procedures.

<b>Nr. 9 Uitvoeren van het personeelsbeleid</b>	
<b>Beroepscompetentie SC</b>	De SWO is in staat om op adequate wijze een bijdrage te leveren aan het gestelde personeelsbeleid teneinde een prettige werksfeer en - omgeving te waarborgen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Zorgt voor een optimale teambezetting. Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken. Signaleert ontwikkeling, doorgroei en opleidingsmogelijkheden van medewerkers. Neemt deel aan werving- en selectiegesprekken. Voert het gestelde personeelsbeleid uit. Levert informatie aan.
<b>Resultaat</b>	Een prettige werksfeer en -omgeving gebaseerd op een actueel personeelsbeleid.

<b>Nr. 10 Uitvoeren van het bedrijfsbeleid</b>	
<b>Beroepscompetentie BOS</b>	De SWO is in staat om op adequate wijze het gestelde bedrijfsbeleid uit te voeren en de gevraagde Management Informatie te verstrekken, op basis waarvan het management beslissingen kan nemen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Vergelijkt de prestatie-indicatoren versus de werkelijkheid en rapporteert het. Voert het gestelde bedrijfsbeleid uit. Adviseert Warehouse Manager / Management over verbeteringen m.b.t. administratieve processen. Informeert medewerkers over het bedrijfsbeleid. Voert overleg op stafniveau. Bewaakt en werkt conform het afdelingsbudget. Levert management informatie aan.
<b>Resultaat</b>	Efficiënt en effectief lopend operationeel- en administratief proces conform het bedrijfsbeleid.

<b>Nr. 11 Flexibel werken</b>	
<b>Beroepscompetentie SC</b>	De SWO is in staat om op adequate wijze flexibel te werken teneinde de continuïteit van de operationele- en administratieve processen te waarborgen.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Presteert onder hoge werkdruk.
	Houdt rekening met veranderende eisen en omstandigheden.
	Past zich flexibel aan bij organisatorische veranderingen.
	Werkt indien nodig op onregelmatige tijdstippen.
<b>Resultaat</b>	Efficiënt verlopend werkproces.

<b>Nr. 12 Vakkennis ontwikkelen en bijhouden</b>	
<b>Beroepscompetentie ON</b>	De SWO is in staat om op adequate wijze vakkennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen en door verbeteren van eigen functioneren actief bij te dragen in de verbetering van bedrijfsvoering.
<b>Succescriteria</b>	
<b>Proces</b>	Volgt cursussen/trainingen met inzet en doorzettingsvermogen.
	Stelt functionele en realistische leerdoelen.
	Leest regelmatig vakliteratuur.
	Bezoekt beroepsrelevante beurzen.
<b>Resultaat</b>	Draagt aantoonbaar en actief bij aan kwaliteitsverbetering en efficiency van werkzaamheden.