

# BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

## Planner personenvervoer

### 1. Globaal

#### 1.1 TITEL

Planner personenvervoer

#### 1.2 DEFINITIE

‘Het plannen (organiseren en bijsturen) van de transportwerkzaamheden voor personenvervoer op technisch vlak (wagenparkbeheer,...) en organisatorisch vlak (uittekenen van de routes, uitwerken dienstregeling,...) rekening houdend met (kwaliteits-)normen, voorschriften en reglementering teneinde de activiteiten m.b.t. het personentransport efficiënt te plannen.’

#### 1.3 EXTRA UITLEG

De planner personenvervoer is verantwoordelijke voor het uittekenen van routes/ritten voor personenvervoer over de weg. Hij/zij staat in voor het zo efficiënt mogelijk organiseren van de transportwerkzaamheden. Daarbij zal de planner rekening houden met allerlei randvoorwaarden (bv. een halte/stopplaats van een lijndienst/taxi's inplannen nabij een bibliotheek,...), zal hij/zij zorgen voor een optimale bezetting van de voertuigen en steeds streven naar een kwalitatieve en evenwichtige werkverdeling. Hiertoe voert de planner personenvervoer transportstudies uit. Naast het organiseren van routes/ritten zal de planner de transportwerkzaamheden ook opvolgen zodat hij/zij, met het oog op rendabiliteit en productiviteit, indien nodig bijsturingen kan voorstellen (bv. bij werken, manifestaties,...). De planner personenvervoer zorgt ervoor dat de dienstregelmaat optimaal is en blijft.

Ook het technisch aansturen van het beheer van het wagenpark (tijdig onderhoud, nazicht en controle van het voertuig, technische keuring,...) is een taak van de planner personenvervoer.

De dispatcher personenvervoer staat in voor opvolgen van het personentransport om dit in-real-time zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Hij/zij volgt daarbij de werkzaamheden van de chauffeurs op door gebruik te maken van opvolgingsinstrumenten en navigatiemateriaal. Bij drukte, wijzigende en/of onvoorziene omstandigheden zal hij/zij onmiddellijk inspelen op de situatie en prioriteiten bepalen. De dispatcher personenvervoer zorgt daarbij voor een afstemming tussen de gevraagde diensten en het beschikbare materieel en zorgt ervoor dat chauffeurs zo weinig mogelijk lege kilometers rijden.

Daarnaast verzekert de dispatcher personenvervoer het communicatienetwerk met de chauffeurs/klanten. Hij/zij zal de activiteiten van de chauffeurs van nabij opvolgen (locatie opvolgen, in real time wegomleggingen organiseren in geval van een storing van het verkeer, ondersteuning bieden in geval van een panne,...) en oproepen beantwoorden van klanten/chauffeurs.

## 1.4 SECTOREN

- Vervoer, transport en logistiek (PC139 Binnenscheepvaart, PC140 Vervoer, PC226 Internationale handel, vervoer en logistiek, PC301 Havenbedrijf, PC315 Handelsluchtvracht, PC316 Koopvaardij, PC328 Stads- en streekvervoer)

## 1.5 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

### Hoofdindieners

Sociaal Fonds Autobusdiensten en Autocardiensten (Sociaal Fonds voor de Werklieden van de Ondernemingen der Openbare en Speciale Autobusdiensten en Autocardiensten)

Sociaal Fonds voor de taxiondernemingen (Sociaal Fonds voor de taxiondernemingen en diensten voor de verhuur van voertuigen met chauffeur )

### Mede-indieners

VDAB-Studiedienst

## 1.6 REFERENTIEKADER

### Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): N420401 Dispatcher personenvervoer over de weg (m/v), 1 oktober 2013

### Relatie tot het referentiekader

Al de basisactiviteiten uit de Competent-fiche N420401 'Dispatcher personenvervoer over de weg' werden overgenomen. Hier en daar werden de terminologie aangepast naar benamingen die frequenter gebruikt worden in de sector. Ook werden de vaardigheden meestal aangevuld op basis van de ervaringen van de experts.

De overgenomen basisactiviteiten uit de Competent-fiche werd aangevuld met drie specifieke activiteiten: 'Voert transportstudies uit', 'Stuurt de beheer van het wagenpark technisch aan' en 'Volgt de planning op en stuurt bij indien nodig'.

Er werd bijkomend een ondersteunende activiteit 'Toezien op de toepassing van procedures en regels op vlak van veiligheid en kwaliteit' toegevoegd.

## 2. Activiteiten

### 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

- Voert transportstudies uit (N420401 Id27356-c)
  - Analyseert de opdracht
  - Brengt alle (rand)voorwaarden in kaart
  - Berekent de rendabiliteit en productiviteit van een traject/lijn
  - Schat de tijd in die elke rit/route in beslag neemt rekening houdend met randvoorwaarden
  - Voert tellingen uit i.v.m. de bezetting van de voertuigen (personeel, passagiers en wettelijke bepalingen)
  - Streeft naar een kwalitatieve en evenwichtige werkverdeling
  - Doet voorstellen om het aanbod en de procedure te verbeteren
- Plant de routes/ritten volgens de daartoe geëigende methoden (N420401 Id27346-c)
  - Begrijpt opdrachten
  - Sorteert en groepeert opdrachten
  - Volgt procedures en werkmethodes
  - Gebruikt planningsinstrumenten
  - Gebruikt kantoorsoftware (e-mailprogramma, tekstverwerking, rekenblad,...)
  - Gebruikt professionele software voor een bedrijf voor personenvervoer
  - Gebruikt navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, VHF, radar, wegenkaarten,...)
  - Zorgt ervoor dat de chauffeurs zo weinig mogelijk lege kilometers rijden
  - Tekent de routes/ritten voor personenvervoer over de weg uit
- Plant de toewijzing van de chauffeurs/voertuigen, over het netwerk (N420401 Id10052-c)
  - Gebruikt professionele software voor een bedrijf voor personenvervoer
  - Gebruikt planningsinstrumenten
  - Verdeelt de opdrachten over de beschikbare vervoersmiddelen en chauffeurs
  - Stelt de werkplanning (dag, week,...) van de chauffeurs op
  - Interpreteert, indien nodig, de rittenbladen
  - Wisselt informatie uit met collega's, verantwoordelijken, ondersteunende diensten (schriftelijk, mondeling)
- Volgt de activiteiten van de chauffeurs (operationele en administratieve documenten), stelt afwijkingen vast en stelt verbeteringen voor (N420401 Id17299-c/17594-c)
  - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
  - Gebruikt professionele software voor een bedrijf voor personenvervoer
  - Rapporteert intern en extern
  - Bezorgt technische informatie over het verloop van de werkzaamheden aan internen en externen

- Wisselt informatie uit met interne en externe diensten (doorsturen gegevens om bij te sturen, systematisch informeren en rapporteren)
  - Gebruikt communicatiemiddelen
  - Gebruikt vakterminologie
  - Volgt de uitvoering van de werkplanning op
  - Ziet (proactief) toe op de uitvoering van de opdrachten (toezicht op dienstaanvang en -einde,...)
- Stuurt het beheer van het wagenpark technisch aan (co 01183)
    - Zorgt voor een tijdig onderhoud, nazicht en controle van het voertuig
    - Zorgt voor een opvolging van de technische keuring
    - Vraagt documenten (sterrenkeuring, tempo 100 Duitsland,...) aan
    - Houdt de documenten eigen aan het voertuig (boordpapieren, communautaire vergunningen,...) bij en overhandigd deze aan de chauffeur
- Volgt de uitvoering van het transport op, controleert, identificeert gebreken en stuurt bij (N420401 Id17561-c/26167-c)
    - Lost zware vertragingen op door vervanging
    - Controleert en stuurt, indien nodig, de dienstrol bij ziekte, vakantie
    - Contacteert, indien nodig, de technische dienst
    - Verzekert het communicatienetwerk (chauffeurs, technische dienst, hulpdiensten, klanten,...)
- Volgt de planning op en stuurt bij indien nodig (co 01185)
    - Voert controles uit op de dienstregelmaat
    - Volgt de dagelijkse exploitatie op en zorgt ervoor dat de dienstregelmaat optimaal is en blijft
- Ziet toe op de toepassing van procedures en regels op vlak van veiligheid en kwaliteit (co 01184)
    - Ziet (proactief) toe op de correcte uitvoering van de opdrachten
    - Zet, indien nodig, noodprocedures in werking
    - Volgt, coördineert en registreert bijkomende dienstverlening

## 2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

### Kennis

- Kennis van sociale wetgeving (kennis regelgeving en cao's i.f.v. planning, uurroosters,...)
- Kennis van de reglementering voor het personenvervoer
- Kennis van courante software (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Kennis van informatie- en communicatietechnologieën (internet, e-mail, ...)
- Kennis van rapporteringstechnieken en -procedures
- Kennis van doelgerichte (digitale en analoge) communicatie
- Kennis van principes voor crisisinterventie
- Kennis van (nationale en internationale) normen met betrekking tot veiligheid en kwaliteit
- Kennis van analysetechnieken i.f.v. het uittekenen van lijnen van personenvervoer
- Kennis van de vereiste documenten afhankelijk van de opdracht

- Kennis aan vergunningen gebonden aan personenvervoer
- Kennis van de technische specificaties van de voertuigen
- Grondige kennis van planningsmethoden
- Grondige kennis en toepassing van navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, VHF, radar, wegenkaarten, internet, ...)
- Grondige kennis van bedrijfseigen software (planningssoftware en/of opvolgingssoftware)

## Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen analyseren van de opdracht
- Het kunnen in kaart brengen van alle (rand)voorwaarden
- Het kunnen berekenen van de rendabiliteit en productiviteit van een traject/lijn
- Het kunnen inschatten van de tijd in die elk rit/route in beslag neemt rekening houdend met randvoorwaarden
- Het kunnen uitvoeren van tellingen i.v.m. de bezetting van de voertuigen (personeel, passagiers en wettelijke bepalingen)
- Het kunnen streven naar een kwalitatieve en evenwichtige werkverdeling
- Het kunnen lezen en begrijpen van opdrachten
- Het kunnen sorteren en groeperen van opdrachten
- Het kunnen volgen van procedures en werkmethodes
- Het kunnen gebruiken van planningsinstrumenten
- Het kunnen gebruiken van kantoorsoftware (e-mailprogramma, tekstverwerking, rekenblad,...)
- Het kunnen gebruiken van professionele software voor een bedrijf voor personenvervoer
- Het kunnen gebruiken van navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, VHF, radar, wegenkaarten,...)
- Het kunnen ervoor zorgen dat de chauffeurs zo weinig mogelijk lege kilometers rijden
- Het kunnen uittekenen van de routes/ritten voor personenvervoer over de weg
- Het kunnen verdelen van de opdrachten over de beschikbare vervoersmiddelen en chauffeurs
- Het kunnen opstellen van de werkplanning (dag, week,...) van de chauffeurs
- Het, indien nodig, kunnen interpreteren van de rittenbladen
- Het kunnen uitwisselen van informatie met collega's, verantwoordelijken, ondersteunende diensten (schriftelijk, mondeling)
- Het kunnen intern en extern rapporteren
- Het kunnen bezorgen van technische informatie over het verloop van de werkzaamheden aan internen en externen
- Het kunnen uitwisselen van informatie met interne en externe diensten (doorsturen gegevens om bij te sturen, systematisch informeren en rapporteren)
- Het kunnen gebruiken van communicatiemiddelen
- Het kunnen gebruiken van vakterminologie
- Het kunnen opvolgen van de uitvoering van de werkplanning
- Het kunnen zorgen voor een tijdig onderhoud, nazicht en controle van het voertuig
- Het kunnen zorgen voor een opvolging van de technische keuring
- Het kunnen aanvragen van documenten (sterrenkeuring, tempo 100 Duitsland,...)

- Het kunnen bijhouden van de documenten eigen aan het voertuig (boordpapieren, communautaire vergunningen,...) en deze overhandigen aan de chauffeur
- Het, indien nodig, kunnen contacteren van de technische dienst
- Het kunnen verzekeren van het communicatienetwerk
- Het kunnen uitvoeren van controles op de dienstregelmaat
- Het kunnen opvolgen van de dagelijkse exploitatie en ervoor zorgen dat de dienstregelmaat optimaal is en blijft
- Het kunnen (proactief) toezien op de correcte uitvoering van de opdrachten
- Het kunnen volgen, coördineren en registreren van bijkomende dienstverlening

### Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen doen van voorstellen om het aanbod en de procedure te verbeteren
- Het kunnen oplossen van zware vertragingen door vervanging
- Het kunnen controleren en, indien nodig, bijsturen van de dienstrol bij ziekte, vakantie
- Het kunnen indien nodig, in werking zetten van noodprocedures

### Motorische vaardigheden

- Geen motorische vaardigheden

### Omgevingscontext

- De planner werkt vaak aan een computer, wat belastend kan zijn voor de ogen.
- De planner zal geconfronteerd worden met een variërend werkritme. Piekmomenten geven aanleiding tot een grote werk- en tijdsdruk die stressbestendigheid vraagt.
- Het werk van de planner (de volgorde van de activiteiten) wordt bepaald door een logische workflow. Gekende werkwijzen en procedures dienen echter flexibel aangewend te worden (prioriteiten stellen,...).
- De planner dient bij het plannen rekening te houden met tal van randvoorwaarden/wisselende factoren (Wie kunnen we inzetten, wie is er beschikbaar, welke voertuigen zijn beschikbaar,...?).
- De planner dient steeds de routes/ritten optimaal en efficiënt te plannen. Er mag geen verlies zijn van tijd, middelen, werkrachten,...
- Bij aangekondigde werken, manifestaties,... wordt van de planner verwacht dat een planning uitgewerkt wordt die zo min mogelijk inboet (tijd, efficiëntie, aansluiting met andere trajecten...) t.o.v. de oorspronkelijk ingeplande route.
- De planner komt in contact met chauffeurs/klanten, techniekers, controle instanties,...

### Handelingscontext

- De planner moet bij het uitvoeren van transportstudies proactief denken en daarbij verschillende elementen in overweging nemen.
- De planner moet de dienstverlening optimaliseren en de kost minimaliseren door het gelijktijdig in het oog houden van/rekening te houden met verschillende elementen:

- tijdsdruk, gemaakte (dag)afspraken, beschikbaarheid van middelen en personeel, deadlines, voorschriften, tijdsinschatting van opeenvolgende taken,...
- Het plannen en opvolgen van de routes/ritten vraagt een grote zorgvuldigheid.
  - De planner moet constant de nodige aandacht, nauwkeurigheid en precisie aan de dag leggen bij de opmaak en opvolging van de opdrachten waarbij veel elementen gelijktijdig in het oog moeten gehouden worden.

## Autonomie

Is zelfstandig in

- het organiseren en plannen van de routes/ritten van de chauffeurs op basis van een transportstudie.

Is gebonden aan

- wetgeving (rij- en rusttijden,...), documenten en bedrijfsinterne procedures.

Doet beroep op

- de leidinggevende indien hij/zij te maken krijgt met problemen waarmee hij/zij niet eerder geconfronteerd werd.

## Verantwoordelijkheid

- Uitgevoerde transportstudies
- Geplande routes/ritten volgens de daartoe geëigende methoden
- Geplande toewijzing van de chauffeurs/voertuigen, over het netwerk
- Opgevolgde activiteiten van de chauffeurs en het wagenpark, vastgestelde afwijkingen en voorgestelde verbeteringen
- Technisch aangestuurd beheer van het wagenpark
- Opgevolgde, gecontroleerde en bijgestuurde uitvoering van het personenvervoer
- Opgevolgde en indien nodig bijgestuurde planning
- Toegepaste regels op vlak van veiligheid en kwaliteit

## 2.3 ATTESTEN

### Wettelijke attesten

Geen attesten vereist.

### Vereiste attesten

Geen vereisten.

### Instapvoorwaarden

Geen vereisten.

### 3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

#### 3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

##### Tewerkstelling

Specifieke tewerkstellingsgegevens voor het beroep van planner personenvervoer zijn niet beschikbaar.

##### Vacatures

I. Aantal vacatures (in het ‘normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten’ en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de sector (januari – oktober 2013) voor de codes ‘verantwoordelijke organisatie voor personenvervoer over de weg’ en ‘dispatcher personenvervoer over de weg’

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Ontvangen vacatures		Antwerpen-Boom	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL	Openstaande vacatures
NEC zonder uitzendopdr.	14. Groot- en kleinhandel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
	15. Transport, logistiek en post	1	0	0	1	1	0	2	0	3	0	0	0	8	2
	16. Horeca en toerisme	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling	6	3	1	4	2	8	0	10	1	0	3	46	84	18
	25. Gezondheidszorg	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2
	26. Maatschappelijke dienstverlening	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0
<b>TOTAAL</b>		<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>46</b>	<b>98</b>	<b>23</b>

ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, spreiding, evolutie)

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie)



Jaartal	jan	feb	maart	april	mei	juni	juli	aug	sept	okt
NEC zonder uitzendopdr.	11	7	10	10	12	21	19	17	19	23
Uitzendopdr.	0	2	6	6	8	23	46	45	48	59
TOTAAL	11	9	16	16	20	44	65	62	67	82

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding)

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-leper	Gent	St. Niklaas-Deendermonde	Limburg West	Buiten Vlaanderen	TOTAAL
NEC zonder uitzendopdr.	2	0	2	1	0	2	1	2	5	0	2	6	23
Uitzendopdrachten	11	5	7	2	5	3	8	2	3	3	1	9	59
TOTAAL	13	5	9	3	5	5	9	4	8	3	3	15	82

II. Evolutie van het aantal vacatures (in de tijd)

Jaartal	jan	feb	maart	april	mei	juni	juli	aug	sept	okt	Totaal
NEC zonder uitzendopdr.	5	1	2	2	3	12	5	12	23	33	98
Uitzendopdr.	0	2	4	0	4	19	27	16	24	31	127
TOTAAL	5	3	6	2	7	31	32	28	47	64	225

III. Spreiding van het aantal vacatures per provincie en/of regio

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-leper	Aalst-Oude naarde	Gent	St. Niklaas-Deendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	Totaal
NEC zonder uitzendopdr.	8	0	3	1	7	3	8	3	0	10	4	1	4	46	98
Uitzendopdr.	25	6	7	3	13	5	18	4	2	6	10	0	11	17	127
TOTAAL	33	6	10	4	20	8	26	7	2	16	14	1	15	63	225

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St.Niklaas-Deniermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	13	3	16	5	8	13	5	2	3	5	7	2	6	69

V. Knelpuntberoep i. Zo ja, duiding oorzaak (kwantitatief/kwalitatief)

Het beroep 'transportplanner' is een knelpuntberoep.

## 4. Samenhang

De planner personenvervoer is verantwoordelijke voor het uittekenen van routes/ritten voor personenvervoer over de weg. Hij/zij staat in voor het zo efficiënt mogelijk organiseren van de transportwerkzaamheden. Daarbij zal de planner rekening houden met allerlei randvoorwaarden (bv. een halte/stopplaats van een lijndienst/taxi's inplannen nabij een bibliotheek,...), zal hij/zij zorgen voor een optimale bezetting van de voertuigen en steeds streven naar een kwalitatieve en evenwichtige werkverdeling. Hiertoe voert de planner personenvervoer transportstudies uit. Naast het organiseren van routes/ritten zal de planner de transportwerkzaamheden ook opvolgen zodat hij/zij, met het oog op rendabiliteit en productiviteit, indien nodig bijsturingen kan voorstellen (bv. bij werken, manifestaties,...). De planner personenvervoer zorgt ervoor dat de dienstregelmaat optimaal is en blijft.

Ook het technisch aansturen van het beheer van het wagenpark (tijdig onderhoud, nazicht en controle van het voertuig, technische keuring,...) is een taak van de planner personenvervoer.

De dispatcher personenvervoer staat in voor opvolgen van het personentransport om dit in-real-time zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Hij/zij volgt daarbij de werkzaamheden van de chauffeurs op door gebruik te maken van opvolgingsinstrumenten en navigatiemateriaal. Bij drukte, wijzigende en/of onvoorziene omstandigheden zal hij/zij onmiddellijk inspelen op de situatie en prioriteiten bepalen. De dispatcher personenvervoer zorgt daarbij voor een afstemming tussen de gevraagde diensten en het beschikbare materieel en zorgt ervoor dat chauffeurs zo weinig mogelijk lege kilometers rijden.

Daarnaast verzekert de dispatcher personenvervoer het communicatienetwerk met de chauffeurs/klanten. Hij/zij zal de activiteiten van de chauffeurs van nabij opvolgen (locatie opvolgen, in real time wegomleggingen organiseren in geval van een storing van het verkeer, ondersteuning bieden in geval van een panne,...) en oproepen beantwoorden van klanten/chauffeurs.

Kortom, het takenpakket van de planner personenvervoer en de dispatcher personenvervoer kent

een aanzienlijke overlap. De dispatcher personenvervoer kan, mits het zich verdiepen in enkele competenties, ook aan de slag als een planner personenvervoer en visa versa.

Dispatcher personenvervoer	Planner personenvervoer
----------------------------	-------------------------

## 5. Updates

Duurzaam	Relatief duurzaam	Beperkt duurzaam
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Over het algemeen zijn de beschreven competenties weinig aan verandering onderhevig. De competenties zijn relatief duurzaam: ze zijn zodanig geformuleerd dat ze niet direct onderhevig zijn aan wijzigingen/trends/nieuwe ontwikkelingen, maar algemeen toepasbaar blijven.