

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Dispatcher personenvervoer

////////////////////////////////////

1. Globaal

1.1 TITEL

Dispatcher personenvervoer

1.2 DEFINITIE

‘Het beheren (coördineren en controleren) van de transportwerkzaamheden voor personenvervoer op technisch vlak (technische dienst,...) en organisatorisch vlak (communicatie met betrokkenen,...) rekening houdend met (kwaliteits-) normen, voorschriften en reglementering teneinde de activiteiten m.b.t. het personentransport in real-time efficiënt te laten verlopen.’

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 werd 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.

Er werden bijkomend twee ondersteunende activiteiten toegevoegd

- 'Ziet toe op de toepassing van procedures en regels op vlak van veiligheid en kwaliteit'
- 'Stemt de werkzaamheden af op de wensen van de klant/chauffeurs'

2. Activiteiten

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

- Organiseert de routes/ritten volgens de daartoe geëigende methoden (N420401 Id27346-c)
 - Begrijpt opdrachten
 - Sorteert en groepeerdt opdrachten
 - Volgt procedures en werkmethodes
 - Gebruikt opvolgingsinstrumenten
 - Gebruikt kantoorsoftware (e-mailprogramma, tekstverwerking, rekenblad,...)
 - Gebruikt professionele software voor een bedrijf voor personenvervoer
 - Gebruikt navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, VHF, radar, wegenkaarten,...)
 - Bepaalt, bij drukte/wijzigende omstandigheden, de prioriteiten
 - Zorgt voor een afstemming tussen de gevraagde diensten en het beschikbare materieel
 - Zorgt ervoor dat de chauffeurs zo weinig mogelijk lege kilometers rijden
- Wijst de chauffeurs/voertuigen, over het netwerk, toe (N420401 Id10052-c)
 - Gebruikt professionele software voor een bedrijf voor personenvervoer
 - Gebruikt opvolgingsinstrumenten
 - Verdeelt de opdrachten over de beschikbare vervoersmiddelen en chauffeurs
 - Past de werkplanning aan bij wijzigende omstandigheden, rekening houdend met de afgesproken prioriteiten
 - Wisselt informatie uit met collega's, verantwoordelijken, ondersteunende diensten (schriftelijk, mondeling)
 - Communiqueert met de klanten/chauffeurs
- Volgt de activiteiten van de chauffeurs op (o.a. 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,...)
- Volgt de uitvoering van het transport op, controleert, identificeert gebreken en stuurt bij (N420401 Id17561-c/26167-c)

- Gebruikt professionele software voor een bedrijf voor personenvervoer (elektronische applicaties om de voertuigen ten allen tijde te lokaliseren en op te volgen)
 - Gebruikt navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, VHF, radar, wegenkaarten, ...)
 - Gebruikt opvolgingsdocumenten
 - Ziet (proactief) toe op de correcte uitvoering van de opdrachten
 - Houdt het verkeer in het oog
 - Volgt de locatie van de chauffeurs op en verzekert het vlotte personenvervoer
 - Informeert de chauffeurs over de situatie op de weg via een radioverbinding
 - Organiseert in real time wegomleggingen in geval van een storing van het verkeer
 - Biedt technische ondersteuning aan de chauffeurs (wijziging van reisweg, reistijd,...) in geval panne, ongeval,...
 - Schat de aard en omvang van de problemen in
 - Zet, indien nodig, noodprocedures in werking
 - Lost zware vertragingen op door vervanging
 - Controleert en stuurt, indien nodig, de dienstrol bij ziekte, vakantie
 - Contacteert, indien nodig, de technische dienst
 - Contacteert, indien nodig, de hulpdiensten (ziekenwagen, politie, controleurs,...)
 - Verzekert het communicatienetwerk (chauffeurs, technische dienst, hulpdiensten, klanten,...)
- Ziet toe op de toepassing van procedures en regels op vlak van veiligheid en kwaliteit (co 01186)
 - Ziet (proactief) toe op de correcte uitvoering van de opdrachten
 - Zet, indien nodig, noodprocedures in werking
 - Volgt, coördineert en registreert bijkomende dienstverlening
 - Stemt de werkzaamheden af op de wensen/vragen van de klant/chauffeurs (co 01187)
 - Beantwoordt oproepen van klanten/chauffeurs
 - Informeert klanten/chauffeurs
 - Past taalgebruik en boodschap aan het doelpubliek aan
 - Doet de klant een voorstel voor oplossing volgens de gangbare procedures

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van sociale wetgeving (basiskennis regelgeving en cao's m.b.t. 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 principes van klantvriendelijkheid

- Grondige kennis van opvolgingsmethoden
- 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 lezen en begrijpen van opdrachten
- Het kunnen sorteren en groeperen van opdrachten
- Het kunnen volgen van procedures en werkmethodes
- Het kunnen gebruiken van opvolgingsinstrumenten
- Het kunnen gebruiken van kantoorsoftware (e-mailprogramma, tekstverwerking, rekenblad,...)
- Het kunnen gebruiken van professionele software voor een bedrijf voor personenvervoer (elektronische applicaties om de voertuigen ten allen tijde te lokaliseren en op te volgen)
- 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 verdelen van de opdrachten over de beschikbare vervoersmiddelen en chauffeurs
- Het kunnen uitwisselen van informatie met collega's, verantwoordelijken, ondersteunende diensten (schriftelijk, mondeling)
- Het kunnen communiceren met de chauffeurs
- 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 toezien op de uitvoering van de opdrachten (toezicht op dienstaanvang en -einde,...)
- Het kunnen gebruiken van opvolgingsdocumenten
- Het kunnen (proactief) toezien op de correcte uitvoering van de opdrachten
- Het in het oog kunnen houden van het verkeer
- Het kunnen opvolgen van de locatie van de chauffeurs en het verzekeren van het vlotte personenvervoer
- Het kunnen informeren van de chauffeurs over de situatie op de weg via een radioverbinding
- Het kunnen bieden van technische ondersteuning aan de chauffeurs (wijziging van reisweg, reistijd,...) in geval panne, ongeval,...
- Het, indien nodig, kunnen contacteren van de technische dienst en de hulpdiensten (ziekenwagen, politie, controleurs,...)
- Het kunnen verzekeren van het communicatienetwerk (chauffeurs, technische dienst, hulpdiensten, klanten,...)
- Het kunnen volgen, coördineren en registreren van bijkomende dienstverlening
- Het kunnen beantwoorden van oproepen van klanten/chauffeurs

- Het kunnen informeren van klanten/chauffeurs
- Het kunnen aanpassen van taalgebruik en boodschap aan het doelpubliek
- Het kunnen doen van een voorstel voor oplossing volgens de gangbare procedures

Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen bepalen, bij drukte/wijzigende omstandigheden, van de prioriteiten
- Het kunnen aanpassen van de werkplanning bij wijzigende omstandigheden, rekening houdend met de afgesproken prioriteiten
- Het kunnen zorgen voor een afstemming tussen de gevraagde diensten en het beschikbare materieel
- Het kunnen in real time organiseren van wegomleggingen in geval van een storing van het verkeer
- Het kunnen inschatten van de aard en omvang van de problemen
- Het kunnen indien nodig, in werking zetten van noodprocedures
- Het kunnen oplossen van zware vertragingen door vervanging
- Het kunnen controleren en, indien nodig, bijsturen van de dienstrol bij ziekte, vakantie

Motorische vaardigheden

- Geen motorische vaardigheden

Omgevingscontext

- De dispatcher werkt vaak aan een computer, wat belastend kan zijn voor de ogen.
- Er wordt in een wisselend ploegenstelsel (shiften) gewerkt. Het is mogelijk dat de dispatcher tijdens het weekend, op feestdagen of 's nachts moet werken.
- De dispatcher zal geconfronteerd worden met een variërend werkritme. Piekmomenten geven aanleiding tot een grote werk- en tijdsdruk die stressbestendigheid vraagt.
- Het werk van de dispatcher (de volgorde van de activiteiten) wordt bepaald door een logische workflow. Gekende werkwijzen en procedures dienen echter flexibel aangewend te worden (prioriteiten stellen,...). Daarnaast moet de dispatcher ook frequent inspelen op wisselende elementen/onverwachte situaties/onvoorziene omstandigheden die een real-time bijsturing van de planning kunnen vragen.
- De dispatcher dient rekening te houden met tal van randvoorwaarden/wisselende factoren (lege kilometers,...).
- De dispatcher dient steeds de routes/ritten optimaal en efficiënt op te volgen. Er mag geen verlies zijn van tijd, middelen, werkrachten,...
- De dispatcher informeert de chauffeurs bij onvoorziene werken, manifestaties,... over alternatieve routes/ritten.
- De dispatcher komt in contact met chauffeurs/klanten, techniekers, controle-instanties,...

Handelingscontext

- De dispatcher moet de dienstverlening optimaliseren en de kost minimaliseren door het in real-time 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,... De dispatcher kan daarbij vlot en foutloos schakelen tussen verschillende opdrachten.
- Het opvolgen van de routes/ritten vraagt een grote zorgvuldigheid.
- De dispatcher 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.
- De dispatcher is flexibel en stressbestendig omdat in de planning vaak met deadlines rekening gehouden moet worden.
- De dispatcher moet in real-time de routes/ritten organiseren en moet zeer snel en efficiënt ook routes/ritten kunnen bijsturen.

Autonomie

Is zelfstandig in

- coördineren en controleren en in real-time bijsturen van de routes/ritten van de chauffeurs.

Is gebonden aan

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

Doet beroep op

- externe contacten (hulpdiensten, technische dienst), op de leidinggevende om de uit te voeren werkzaamheden bij te sturen in geval van afwijking. Hij/zij overlegt ook met de leidinggevende indien hij/zij te maken krijgt met problemen waarmee hij/zij niet eerder geconfronteerd werd.

Verantwoordelijkheid

- Georganiseerde routes/ritten volgens de daartoe geëigende methoden
- Chauffeurs/voertuigen die werden toegewezen over het netwerk
- Opgevolgde activiteiten van de chauffeurs, vastgestelde afwijkingen en voorgestelde verbeteringen
- Opgevolgde, gecontroleerde en bijgestuurde uitvoering van het personenvervoer
- Toegepaste regels op vlak van veiligheid en kwaliteit
- Afgestemde werkzaamheden op de wensen/vragen van de klant

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 dispatcher 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
	TOTAAL	8	3	1	7	3	8	3	10	4	1	4	46	98	23

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

- Opstaande vacatures (aantal, spreiding)

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	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-Ieper	Aalst-Oude naarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	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	Vibroonde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	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.