

# BEROEPSKWALIFICATIE (0093) Dispatcher luchtvracht (loadcontroller)



## 1. Globaal

### 1.1 TITEL

Dispatcher luchtvracht (loadcontroller)

In de competent-fiche N220401 Vluchtvoorbereider wordt de titel 'loadcontroller' bij de andere benamingen vermeld.

Voor dit dossier werd de titel 'Dispatcher Luchtvracht (loadcontroller)' gekozen omwille van de parallelie met de andere dispatcher dossiers. Loadcontroller, de gangbare term binnen de sector, werd voor de herkenbaarheid opgenomen tussen haakjes.

### 1.2 DEFINITIE

Het organiseren, coördineren en controleren van het geheel of een deel van de grondactiviteiten voor een luchtvaartuig op technisch (raming van gewicht en balans,...), operationeel (laden/lossens van vracht,...) en organisatorisch vlak (communicatie met betrokkenen...) rekening houdend met (kwaliteits-)normen, voorschriften en reglementering teneinde een efficiënte voorbereiding te treffen van alle elementen met betrekking tot een vlucht en het laden ervan (weerbericht, vluchtplan, beladingsplan,...).

### 1.3 NIVEAU

5

### 1.4 JAAR VAN ERKENNING

## 2. Activiteiten

### 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

#### Basisactiviteiten

##### Plannen en organiseren van het transport

- De behandeling van de goederen/personeelsinzet/routes organiseren/plannen/programmeren volgens de daartoe geëigende methoden (bv. lastenboeken, opdrachten,...) (N320101 Id16780-c, N420301 Id27555-c, N420401 Id27346-c)
  - Volgt procedures en werkmethodes
  - Leest en begrijpt orders/opdrachten
  - Sorteert en groepeerd orders/opdrachten
  - Bepaalt, bij drukte, prioriteiten
  - Past, indien nodig, de planning aan
  - Wisselt informatie uit met collega's, verantwoordelijken en/of klant
  - Gebruikt software voor de uitwisseling van computergegenereerde gegevens (EDI - Elektronische Data Interchange)
  - Gebruikt planningsinstrumenten
  - Zorgt continu voor een afstemming tussen de te vervoeren goederen/gevraagde diensten en het beschikbare materieel
- De toewijzing van (rollend) materieel plannen en organiseren (N320101 Id16343)
  - Gebruikt bedrijfseigen software (vb. Terminal Operating Systems - TOS)
  - Gebruikt planningsinstrumenten

##### Opvolgen van het transport

- De uitvoering van het transport opvolgen, controleren, gebreken identificeren en bijsturen (N320101 Id17561, N420301 Id17561, N420401 Id17561)
  - Gebruikt elektronische applicaties om de goederen/voertuigen te allen tijde te lokaliseren en op te volgen
  - Verschafft de klant/de chauffeur indien gewenst informatie over de stand van zaken
  - Wisselt informatie uit met interne en externe diensten
  - Schat de aard en de omvang van problemen in
  - Doet de klant/de chauffeur een voorstel voor oplossing volgens de gangbare procedures
- De opvolgdocumenten (operationele en administratieve documenten) van de activiteiten invullen, afwijkingen vaststellen en verbeteringen voorstellen (N220401 Id17312-c, N320101 Id18131-c, N420301 Id17299-c/26107-c, N420401 Id17299-c, N440101 Id18130-c)
  - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
  - Gebruikt domeinspecifieke software
  - Rapporteert intern en extern

- Geeft de documenten door aan de administratie
- Toezien op de toepassing van procedures en regels op vlak van veiligheid, kwaliteit, milieu, en hygiëne (N220401 Id17997-c)
  - Ziet (proactief) toe op de correcte uitvoering van de opdrachten
  - Zet, indien nodig, noodprocedures in werking
  - Contacteert, indien nodig, de technische dienst
  - Grijpt in bij verkeerd werk of gedrag van medewerkers
  - Volgt, coördineert en registreert bijkomende dienstverlening
- Technische informatie over het verloop van de werkzaamheden bijhouden en aan internen en externen bezorgen (N220401 Id17785)
  - Gebruikt domeinspecifieke software
  - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
  - Gebruikt instrumenten voor radioverkeer
  - Gebruikt vakterminologie
  - Wisselt informatie uit met interne en externe diensten (doorsturen gegevens om bij te sturen, systematisch informeren en rapporteren)
- De evoluties en de uitbating van het eigen werkteerrein bepalen en de toepassing opvolgen (N320101 Id19665)
  - Ziet toe op de productiviteit, rendabiliteit
  - Zorgt voor een goede voortgang van de werkzaamheden
- De activiteiten van medewerkers operationeel opvolgen binnen de geldende wetgeving/regelgeving/procedures (N220401 Id18000, N320101 Id18148, N420301 Id17593-c, N420401 Id17594-c, N440101 Id18000)
  - Gebruikt domeinspecifieke software
  - Gebruikt planningsinstrumenten
  - Gebruikt kantoorsoftware
  - Stemt de planning af op de duur en volgorde van de opdrachten
  - Stemt de planning af op de vaardigheden van de medewerkers
  - Ziet toe op de uitvoering van de opdrachten

## Specifieke activiteiten

- Technische gegevens verzamelen en de verdeling van de lading berekenen en organiseren (N220401 Id24392-c)
  - Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
  - Gebruikt domeinspecifieke software
  - Heeft inzicht in het laadvermogen van het vliegtuig en kan het laadvermogen optimaal benutten
  - Berekent de lading en controleert de berekeningen over de lading, rekening houdend met de eigenschappen van de goederen, de kenmerken van het vliegtuig, de afmetingen van goederen, wijze van stapelen, stabiliteit, ...
  - Ziet er op toe dat de lading de stabiliteit tijdens de reis niet in gevaar kan brengen
- Grondoperaties tijdens de rotatie (of werkzaamheden aan en rond het vliegtuig bij aankomst, stilstand en vertrek) coördineren, controleren en bijsturen in geval van vertragingen, technische averij (aan vliegtuig, goederen of verpakking van de goederen ), incidenten, ... (N220401 Id2290-c)

- Gebruikt geïntegreerde beheersprogramma's
  - Gebruikt planningsinstrumenten
  - Volgt de voortgang van de planning op
  - Past de planning aan bij veranderingen
  - Bedient materieel (schaarlift,...)
  - Verleent assistentie aan het team bij incidenten (bijv. het doorduwen van paletten die vastzitten)
- De activiteiten bij het vertrekken van het vliegtuig organiseren, coördineren, opvolgen en bijsturen (pushback, headset communicatie, ontvriezen (de-icing), (speciale) vracht (bederfbare goederen, dieren, gevaarlijke stoffen, , ...), catering, onderhoud cabine-cockpit (cabin-cockpit-cleaning), (overbelasting) overweight cargo,...) (N220401 Id19184/23582)
    - Gebruikt geïntegreerde beheersprogramma's
    - Gebruikt planningsinstrumenten
    - Volgt de voortgang van de planning op
    - Past de planning aan bij veranderingen
    - Controleert de brandstofbevoorrading
- Het vluchtdossier samenstellen (vluchtplan, ladingsplan, raming van het gewicht, ...) en voorstellen aan de luchtvaartmaatschappij, de boordcommandant ... (N220401 Id26118-c)
    - Beslist, rekening houdend met alle elementen (weersomstandigheden, bevrachting,...) en in overleg (bv. piloot), of de goederen aan boord mogen
    - Communiceert met het team over de wijze waarop de taken moeten uitgevoerd worden
    - Pleegt overleg met de boordcommandant
    - Gebruikt luchtvaartsoftware
    - Gebruikt instrumenten voor radioverkeer
    - Gebruikt technisch Engels
    - Gebruikt planningsinstrumenten

## 2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

### Kennis

#### Generiek

- Basiskennis van sociale wetgeving (basiskennis regelgeving en cao's m.b.t. planning, uurroosters,...)
  - Basiskennis van de reglementering voor het goederentransport
  - Basiskennis van de organisatie van de nationale en internationale transportketen en de tussenpersonen
  - Basiskennis van ladingszekering en -beveiliging
  - Basiskennis van een optimaal gebruik van ruimte
  - Basiskennis van meetkundige principes (gewicht, oppervlakte, volume)
  - Basiskennis van drie vreemde talen (Engels, Frans, Duits). De beroepsbeoefenaar beheerst de vaktechnische terminologie. Daarnaast kan de beroepsbeoefenaar zich verstaanbaar maken ten aanzien van een native speaker.
- Kennis van rapporteringstechnieken en -procedures
  - Kennis van doelgerichte (digitale en analoge) communicatie

- Kennis van courante software (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Kennis van het gebruik van de informatie- en communicatietechnologieën (internet, e-mail, ...)
- Kennis van technieken voor het leiden van een team (functioneel aansturen)
- Kennis van (nationale en internationale) normen met betrekking tot veiligheid, kwaliteit en milieu
- Kennis van principes voor crisisinterventie
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van veiligheidsregels voor samenladingsvoorschriften voor (gevaarlijke) goederen/producten
- Kennis van verschillende types van lading en vervoerseenheden
- Kennis van technieken voor de uitwerking van de belading van toestellen (gewicht, balans, ...)
- Kennis van buitengewone vervoeren
- Kennis van internationale documenten (transport- en douanedocumenten, vergunningen,...)
  
- Grondige kennis van planningsmethodieken
- Grondige kennis en toepassing van navigatiemateriaal (routeplanner, GPS, VHF, radar, wegenkaarten, internet, ...)
- Grondige kennis en toepassing van professionele software voor transport (Transport Management Systeem) voor de uitwisseling van computergegenereerde gegevens (EDI - Electronic Data Interchange)

#### Specifiek

- Basiskennis van de werking en eigenschappen van (nationale en internationale) luchthavens
- Basiskennis van (burger)luchtvaartwetgeving
- Basiskennis van tankprocedures
- Basiskennis van de beveiligingsvoorschriften (=security)
  
- Kennis van specifieke eigenschappen van luchthavenmaterieel en -uitrusting
- Kennis van de verschillende vliegtuigtypes en hun technische eigenschappen (in het kader van de laadnormen)
  
- Grondige kennis van luchtvaartterminologie (IATA – International Air Transport Association, luchtvaartalfabet ...)
- Grondige kennis van de procedures m.b.t. het laden van vliegtuigen, tankprocedures vanuit de verschillende luchtvaartmaatschappijen
- Grondige kennis van veiligheids- en kwaliteitsnormen (gevaarlijke stoffen, vertrek vliegtuig)

### **Cognitieve vaardigheden**

#### Generiek

- Volgt procedures en werkmethodes
- Leest en begrijpt orders/opdrachten
- Sorteert en groepeerd orders/opdrachten
- Gebruikt software voor de uitwisseling van computergegenereerde gegevens (EDI - Elektronische Data Interchange)
- Gebruikt bedrijfseigen software (vb. Terminal Operating Systems - TOS)

- Gebruikt domeinspecifieke software
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad,...)
- Gebruikt planningsinstrumenten
- Gebruikt elektronische applicaties om de goederen/voertuigen te allen tijde te lokaliseren en op te volgen
- Wisselt informatie uit met interne en externe diensten (doorsturen gegevens om bij te sturen, systematisch informeren en rapporteren)
- Verschafft de klant/de chauffeur indien gewenst informatie over de stand van zaken
- Geeft de documenten door aan de administratie
- Ziet (proactief) toe op de correcte uitvoering van de opdrachten
- Contacteert, indien nodig, de technische dienst
- Volgt, coördineert en registreert bijkomende dienstverlening
- Gebruikt instrumenten voor radioverkeer
- Gebruikt vakterminologie
- Ziet toe op de productiviteit, rendabiliteit
- Zorgt voor een goede voortgang van de werkzaamheden
- Stemt de planning af op de duur en volgorde van de opdrachten
- Stemt de planning af op de vaardigheden van de medewerkers
- Ziet toe op de uitvoering van de opdrachten

#### Specifiek

- Berekent de lading en controleert de berekeningen over de lading, rekening houdend met de eigenschappen van de goederen, de kenmerken van het vliegtuig, de afmetingen van goederen, wijze van stapelen, stabiliteit, ...
- Gebruikt geïntegreerde beheersprogramma's
- Gebruikt planningsinstrumenten
- Volgt de voortgang van de planning op
- Past de planning aan bij veranderingen
- Verleent assistentie aan het team bij incidenten (bijv. het doorduwen van paletten die vastzitten)
- Controleert de brandstofbevoorrading
- Communiqueert met het team over de wijze waarop de taken moeten uitgevoerd worden
- Pleegt overleg met de boordcommandant
- Gebruikt luchtvaartsoftware
- Gebruikt instrumenten voor radioverkeer
- Gebruikt technisch Engels

### **Probleemoplossende vaardigheden**

#### Generiek

- Bepaalt, bij drukte, prioriteiten
- Past, indien nodig, de planning aan
- Zorgt continu voor een afstemming tussen de te vervoeren goederen/gevraagde diensten en het beschikbare materieel
- Schat de aard en de omvang van problemen in
- Doet de klant/de chauffeur een voorstel voor oplossing volgens de gangbare procedures
- Zet, indien nodig, noodprocedures in werking
- Grijpt in bij verkeerd werk of gedrag van medewerkers

### Specifiek

- Heeft inzicht in het laadvermogen van het vliegtuig en kan het laadvermogen optimaal benutten
- Ziet er op toe dat de lading de stabiliteit tijdens de reis niet in gevaar kan brengen
- Beslist, rekening houdend met alle elementen (weersomstandigheden, bevrachting,...) en in overleg (bv. piloot), of de goederen aan boord mogen

## **Motorische vaardigheden**

### Specifiek

- Bedient materieel (schaarlift,...)

## **Omgevingscontext**

- De dispatcher werkt vaak 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 werkvolgorde. 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 komt in contact met interne partners (goederencontroleurs, planning manager, lijnbedienden, technische dienst, operationele medewerkers). Daarnaast komt de dispatcher ook in contact met externe partners (rederijen-scheepsagenten, herstellende van containers, spoorwegoperatoren, havenautoriteiten, transporteurs, truckers, schippers, shuntfirma's).
- De dispatcher combineert bureauwerk met buitenwerk (administratief en fysiek).

## **Handelingscontext**

- De dispatcher 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,... De dispatcher kan daarbij vlot en foutloos schakelen tussen verschillende opdrachten.
- Het ingeven van gegevens/posities in het systeem en het opmaken van documenten (bv. vrachtbrief,...) 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 die van vele elementen afhankelijk zijn.
- De dispatcher is flexibel en stressbestendig omdat in de planning vaak met deadlines rekening gehouden moet worden.

## Autonomie

Is zelfstandig in

- de voor hem toegekende vluchten en middelen. De dispatcher luchtvracht coördineert de grondoperaties.

Is gebonden aan

- procedures m.b.t. het laden van een vliegtuig. Hij/zij moet ook rekening houden met de veiligheidsnormen.

Doet beroep op

- de vertegenwoordiger van de luchtvaartmaatschappij en/of gezagvoerder om de uit te voeren werkzaamheden onmiddellijk bij te sturen in geval van afwijking. Hij/zij overlegt ook met de vertegenwoordiger van de luchtvaartmaatschappij of boordcommandant indien hij/zij te maken krijgt met problemen waarmee hij/zij niet eerder geconfronteerd werd.

## Verantwoordelijkheid

- Georganiseerde/geplande/geprogrammeerde behandeling van de goederen/personeelsinzet/routes volgens de daartoe geëigende methoden
- Georganiseerde/geplande toewijzing van (rollend) materieel
- Opgevolgd en gecontroleerde uitvoering van het transport waarbij, indien nodig, gebreken werden geïdentificeerd en bijgestuurd
- Ingevulde opvolgdocumenten waarbij afwijkingen werden vastgesteld en verbeteringen werden voorgesteld
- Toegepaste procedures en regels op vlak van veiligheid, kwaliteit, milieu, en hygiëne
- Bijgehouden technische informatie die bezorgd werd aan internen en externen
- Opgevolgde werking van het eigen werkterrein op vlak van productiviteit, rendabiliteit en efficiëntie
- Opgevolgde activiteiten van medewerkers binnen de geldende wetgeving/regelgeving/procedures
- Verzamelde technische gegevens en een berekende en georganiseerde verdeling van de lading
- Gecoördineerde, gecontroleerde en bijgestuurde grondoperaties tijdens de rotatie (of werkzaamheden aan en rond het vliegtuig bij aankomst, stilstand en vertrek) in geval van vertragingen, technische averij (aan vliegtuig, goederen of verpakking van de goederen), incidenten, ...
- Georganiseerde, gecoördineerde, opgevolgde en bijgestuurde activiteiten bij het vertrekken van het vliegtuig
- Samengesteld vluchtdossier en voorgesteld aan de luchtvaartmaatschappij, de boordcommandant ...

## 2.3 ATTESTEN

**Geen attesten vereist.**