

BEROEPSKWALIFICATIE (0158) 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 personenvervoer in real-time efficiënt te laten verlopen.’

1.3 NIVEAU

5

1.4 JAAR VAN ERKENNING

2015

2. Activiteiten

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

- Organiseert de routes/ritten volgens de daartoe geëigende methoden (N420401 Id27346-c)
 - Begrijpt opdrachten
 - Sorteert en groepeert 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)
 - Communiceert 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, werkkrachten,...
- 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.