

Succescriteria moeten niet in absolute termen gelezen worden; ze zijn richtinggevend. Dat wil zeggen dat kandidaten niet aan alle succescriteria in dezelfde mate moeten beantwoorden. Bij de beoordeling moeten de succescriteria door de beoordelaars tegen elkaar worden afgewogen om een uitspraak over het beheersen van de competentie te doen. Dat wil ook niet zeggen dat wanneer er een richtcijfer in een succes criterium is opgenomen dit exact moet worden nagegaan. Het is een richtcijfer voor de assessoren waarop ze zich bij hun beoordeling moeten oriënteren.

Het aantal succescriteria is in functie van de bruikbaarheid eveneens beperkt.

#### Toepassingsgebied

Het toepassingsgebied dat bij een bepaalde kerncompetentie wordt vermeld, geeft weer binnen welke context of contexten de kerncompetentie dient te worden beoordeeld. Het toepassingsgebied geeft met andere woorden de context aan waarbinnen de succescriteria moeten worden geobserveerd.

#### Opmerkingen

In de opmerkingen kan worden verwezen naar documenten, handboeken, die de beoordelaars kunnen gebruiken. Kennisvereisten

In sommige gevallen kan een standaard ook bij bepaalde kerncompetenties kennisvereisten bevatten. Dit komt alleen voor wanneer de sector beslist dat de beoordeling van die kerncom-petenties ook uit een kennisproef dient te bestaan.

#### Richtlijnen voor de beoordeling

De richtlijnen voor de beoordeling kunnen betrekking hebben op de proeven die moeten worden afgelegd, de beoordelingswijze (soort evaluatie, schalen, scores,...), de maximale duur van een beoordeling...

Met een beroepsrelevante context wordt een gesimuleerde context bedoeld.

De richtlijnen zijn bindend voor de inhoud en het verloop van de beoordeling en moeten door iedere beoordelingsinstantie worden opgevolgd. Dit moet een gelijke en billijke beoordeling van iedere kandidaat garanderen.

#### Verklarende woordenlijst

Als laatste onderdeel kan een standaard een verklarende woordenlijst bevatten. Begrippen die in de standaard cursief zijn gedrukt, worden in deze woordenlijst verduidelijkt.

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van residentieel elektrotechnisch installateur.

Brussel, 14 januari 2009.

De Vlaamse minister van Werk, Onderwijs en Vorming,  
F. VANDENBROUCKE

## VLAAMSE OVERHEID

### Werk en Sociale Economie

[2009/200514]

#### **14 JANUARI 2009. — Ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van dispatcher**

De Vlaamse minister van Werk, Onderwijs en Vorming,

Gelet op het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid, inzonderheid op artikel 6, 4°;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 27 juli 2004 tot bepaling van de bevoegdheden van de leden van de Vlaamse Regering, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 15 oktober 2004, 23 december 2005, 19 mei 2006, 30 juni 2006, 1 september 2006, 15 juni 2007 en 28 juni 2007, 10 oktober 2007 en 14 november 2007;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 23 september 2005 tot uitvoering van het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid, inzonderheid op artikel 4, § 3, gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 5 oktober 2007;

Gelet op het besluit van de Vlaamse Regering van 3 oktober 2008 tot bepaling van de beroepen waarvoor een titel van beroepsbekwaamheid kan worden uitgereikt, inzonderheid op artikel 1, 9°;

Gelet op het advies van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen, gegeven op 4 juni 2008,

Besluit :

**Artikel 1.** Voor het beroep van dispatcher met de overeenkomstige titel van dispatcher verwijzend naar het SERV-beroepsprofiel 'dispatcher' met als uniek volgnummer 07/29 als vermeld in artikel 1, 9°, van het besluit van de Vlaamse Regering van 3 oktober 2008 tot bepaling van de beroepen waarvoor een titel van beroepsbekwaamheid kan worden uitgereikt, worden de standaard, de succescriteria, de richtlijnen voor beoordeling en de classificatie met bijbehorend subsidiebedrag vastgelegd in de bijlage gevoegd bij dit besluit.

**Art. 2.** Dit besluit heeft uitwerking met ingang van 1 januari 2009.

Brussel, 14 januari 2009.

De Vlaamse minister van Werk, Onderwijs en Vorming,  
F. VANDENBROUCKE

#### **Bijlage : De standaard, de succescriteria, de richtlijnen voor beoordeling en de classificatie voor het beroep van dispatcher**

##### **Algemene informatie :**

1° standaardnummer : 07/29;

2° classificatie : categorie 1, namelijk 800,00 euro;

3° brondocument : SERV-beroepsprofiel dispatcher (2007).

**Standaard :**

Omschrijving van het beroep :

De dispatcher maakt een planning op om de verschillende transportopdrachten te verdelen over de beschikbare chauffeurs en vrachtwagens/trailers zodat de opdrachten zo efficiënt mogelijk uitgevoerd worden, rekening houdend met beschikbare middelen, personen en afgesproken prioriteiten.

Kerncompetenties :

De dispatcher kan

1. plannen en organiseren;
2. informatie beheren;
3. transportopdrachten toewijzen;
4. communiceren.

Kerncompetentie 1 : plannen en organiseren

Succescriteria :

1° houdt rekening met transportgeografie en de los- en laadtijden van de klant voor het inschatten van de uitvoeringstijd van de opdracht;

2° houdt bij het organiseren van de opdrachten zo veel mogelijk rekening met de wensen van de klant;

3° houdt bij het organiseren van de opdrachten rekening met de uitvoeringstijd;

4° groepeer indien mogelijk verschillende zendingen voor één klant of regio;

5° houdt rekening met de samenladingsvoorschriften;

6° zorgt ervoor dat de chauffeur zo weinig mogelijk lege kilometers rijdt;

7° past de planning aan bij wijzigende omstandigheden, rekening houdend met de afgesproken prioriteiten;

8° houdt rekening met de regelgeving en omstandigheden van de landen/regio's waarbinnen de opdracht uitgevoerd wordt.

Kerncompetentie 2 : informatie beheren

Succescriteria :

1° leidt de voor de planning noodzakelijke gegevens af uit interne en/of externe informatiebronnen;

2° sorteert de opdrachten per regio;

3° stelt laad- en leveringsschema's op in functie van de afgesproken prioriteiten;

4° controleert of de documenten die noodzakelijk zijn voor de opdracht aanwezig zijn en geen fouten bevatten;

5° voert de planning in in een databestand;

6° controleert of de chauffeur en de vrachtwagen/trailer voorzien zijn van de nodige attesten en voldoen aan de op het transport toepasselijke wet- en regelgeving.

Kerncompetentie 3 : transportopdrachten toewijzen

Succescriteria :

1° wijst opdrachten toe aan chauffeurs binnen hun regio;

2° houdt indien nodig rekening met de vergunningen van de chauffeur of onderaannemer;

3° houdt rekening met de rij- en rusttijden;

4° kiest een vrachtwagen/trailer in functie van de eigenschappen van de goederen;

5° kiest een vrachtwagen/trailer in functie van de bereikbaarheid en de los- en laadmogelijkheden van de klant.

Kerncompetentie 4 : communiceren

Succescriteria :

1° bevestigt het uitvoeren van de opdracht op vraag van de klant;

2° geeft tijdig de planning door aan het magazijn;

3° informeert de chauffeurs kort over hun opdracht;

4° geeft wijzigende transportomstandigheden door aan alle betrokken partijen, zowel intern als extern;

5° houdt op regelmatige basis contact met de chauffeurs in verband met de opdrachten, de uitvoeringstijd en de transportomstandigheden;

6° informeert de klant, de chauffeur en andere betrokken diensten bij eventuele problemen en/of wijzigingen in het uitvoeren van de opdrachten;

7° communiceert steeds op een vriendelijke en rustige manier met de klant;

8° communiceert op een overtuigende manier met de chauffeur;

9° kan zich verstaanbaar maken in het Nederlands, Frans en Engels.

Richtlijnen voor de beoordeling :

1° De beoordeling bestaat uit minstens volgende beoordelingstechniek :

a) directe observatie van het proces in een beroepsrelevante context;

2° In de testopdracht worden een aantal veelvoorkomende probleemsituaties opgenomen. Volgende situaties worden steeds opgenomen :

a) klant annuleert laattijdig een opdracht;

b) vrachtwagen met technische problemen;

c) goederen die geweigerd worden bij de klant;

d) onderaannemer komt afspraak niet na om een bepaald transport uit te voeren;

e) diefstal van geladen trailer.

3° In de testopdracht wordt één onvoorziene probleemsituatie opgenomen (b.v. Problemen aan een grensovergang, chauffeur spreekt een taal die de dispatcher niet spreekt).

4° In de opdracht zal de kandidaat zowel met volle vracht als met groepage geconfronteerd worden.

5° In de opdracht zal de kandidaat zowel opdrachten plannen met eigen vrachtwagens als met onderaannemers.

6° Voor de beoordeling wordt er met een 3-puntenschaal gewerkt. De betekenis van de puntenschaal is de volgende :

- a) 1 = het gedrag wordt niet geobserveerd;
- b) 2 = onzeker over het geobserveerde gedrag;
- c) 3 = het gedrag wordt geobserveerd.

7° De duurtijd van de beoordeling bedraagt maximum 8 uur met 1 uur voorbereidingstijd en maximum 1 uur pauze verspreid over de dag inbegrepen. De lengte van de opdracht is noodzakelijk om de kandidaat te onderwerpen aan de voor het beroep kenmerkende stress.

8° Er kunnen maximum 4 personen tegelijk per beoordeling worden geobserveerd.

9° Om als competent beschouwd te worden dient de kandidaat aan te tonen :

- a) alle kerncompetenties in deze standaard te beheersen;
- b) de opdracht binnen de voorziene tijd volledig af te werken.

#### **Leeswijzer**

Deze leeswijzer verduidelijkt de wijze waarop de onderdelen van de standaard dienen gelezen of geïnterpreteerd te worden.

#### Omschrijving van het beroep

De omschrijving van het beroep in een standaard bestaat uit een weergave van de hoofddoelstelling of de bestaansreden van het beroep, aangevuld met een beschrijving van het resultaat, de wijze waarop of de reden waarom het resultaat moet worden gehaald. De beroepsomschrijving geeft samen met de kerncompetenties een overzicht van de kern van het beroep.

#### Kerncompetenties

Kerncompetenties zijn de competenties die cruciaal zijn voor het uitoefenen van een bepaald beroep en die het verschil maken tussen een goede en een minder goede beroepsbeoefenaar.

Kerncompetenties spelen een doorslaggevende rol bij het uitvoeren van een welbepaalde beroepsactiviteit. Kerncompetenties zijn afgeleid uit het ruimere beroepsprofiel en bestaan in principe uit zowel technische als meer transversale competenties.

Het aantal kerncompetenties is beperkt aangezien de standaard een bruikbaar beoordelingsinstrument moet zijn. Alle kerncompetenties moeten door een kandidaat worden beheerst om een titel van beroepsbekwaamheid te behalen.

#### Succescriteria

Succescriteria zijn indicatoren die het voor de beoordelaar mogelijk maken om gericht naar een kerncompetentie te kijken. Succescriteria zijn de operationalisering of uitwerking van kerncompetenties in observeerbaar gedrag specifiek per beroep. Het gaat daarbij opnieuw om gedrag dat het verschil maakt tussen een goede en een minder goede beroepsbeoefenaar.

Succescriteria moeten niet in absolute termen gelezen worden; ze zijn richtinggevend. Dat wil zeggen dat kandidaten niet aan alle succescriteria in dezelfde mate moeten beantwoorden. Bij de beoordeling moeten de succescriteria door de beoordelaars tegen elkaar worden afgewogen om een uitspraak over het beheersen van de competentie te doen. Dat wil ook niet zeggen dat wanneer er een richtcijfer in een succes criterium is opgenomen dit exact moet worden nagegaan. Het is een richtcijfer voor de assessoren waarop ze zich bij hun beoordeling moeten oriënteren.

Het aantal succescriteria is in functie van de bruikbaarheid eveneens beperkt.

#### Toepassingsgebied

Het toepassingsgebied dat bij een bepaalde kerncompetentie wordt vermeld, geeft weer binnen welke context of contexten de kerncompetentie dient te worden beoordeeld. Het toepassingsgebied geeft met andere woorden de context aan waarbinnen de succescriteria moeten worden geobserveerd.

#### Opmerkingen

In de opmerkingen kan worden verwezen naar documenten, handboeken, die de beoordelaars kunnen gebruiken.

#### Kennisvereisten

In sommige gevallen kan een standaard ook bij bepaalde kerncompetenties kennisvereisten bevatten. Dit komt alleen voor wanneer de sector beslist dat de beoordeling van de kerncompetenties ook uit een kennisproef dient te bestaan.

#### Richtlijnen voor de beoordeling

De richtlijnen voor de beoordeling kunnen betrekking hebben op de proeven die moeten worden afgelegd, de beoordelingswijze (soort evaluatie, schalen, scores,...), de maximale duur van een beoordeling,...

Met een beroepsrelevante context wordt een gesimuleerde context bedoeld.

De richtlijnen zijn bindend voor de inhoud en het verloop van de beoordeling en moeten door iedere beoordelingsinstantie worden opgevolgd. Dit moet een gelijke en billijke beoordeling van iedere kandidaat garanderen.

#### Verklarende woordenlijst

Als laatste onderdeel kan een standaard een verklarende woordenlijst bevatten. Begrippen die in de standaard cursief zijn gedrukt, worden in deze woordenlijst verduidelijkt.

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit tot bepaling van de standaard voor de titel van dispatcher.

Brussel, 14 januari 2009.