

## Branchestandaard STL Koerier Bestelauto

Voor u ligt de branchestandaard STL Koerier Bestelauto: een set voor de sector Transport en Logistiek geldende afspraken over de minimale kennis en vaardigheden die zijn vereist om in de praktijk als startbekwaam bestelautokoerier te kunnen blijven functioneren. De branchestandaard beschrijft het minimaal vereiste vakbekwaamheidsniveau voor bestelautokoeriers in de sector Transport en Logistiek. De werkgever kan voor bedrijfsspecifieke onderdelen nog aanvullende eisen toevoegen aan de uiteindelijke examinering. Omwille van de leesbaarheid gebruiken we in dit document alleen de benaming koerier (voor bestelautokoeriers) en schrijven we in de hij-vorm. Waar hij staat, kan ook zij worden gelezen.

### Aanleiding en doel

Door de groei van e-commerce is de vraag naar bezorgers toegenomen, bij grote logistieke bedrijven is er behoefte aan goed geschoold personeel. Het werkveld en sociale partners hebben in 2021 geconstateerd dat de kwaliteit van medewerkers in deze beroepsgroep nog verder kan worden ontwikkeld. De sociale partners hebben STL daarom de opdracht gegeven om een branchestandaard STL Koerier Bestelauto te ontwikkelen. De branchestandaard STL Koerier Bestelauto beschrijft aan de hand van waarneembaar gedrag het vereiste startbekwaamheidsniveau voor iedere koerier in de sector Transport en Logistiek. Examenorganisaties kunnen de criteria van de branchestandaard gebruiken als referentiekader om de blijvende vakbekwaamheid van bestelautokoeriers waar te nemen en te beoordelen. De branchestandaard dient als basis voor een toetsmatrijs om examens en opleidingen voor bestelautokoeriers vorm te geven. Wanneer opleiders en examenorganisaties werken volgens deze toetsmatrijs, werkt dit door in de opleidingen voor koeriers en wordt daarmee een bijdrage geleverd aan de verbetering van hun vakbekwaamheid.

### Ontwikkelaanpak

#### *Deskresearch*

Over vakbekwaam werken voor de bestelautokoerier is een, door het werkveld gevalideerd, keuzedeel Koerier Bestelauto (SBB, 2017) beschikbaar dat wordt gebruikt voor de ontwikkeling van opleiding en examinering. Dit onderdeel is aanvullend gevalideerd door branchevertegenwoordigers. Op basis van het keuzedeel Koerier Bestelauto en de aanvullende validering door vertegenwoordigers van de beroepsgroep is de branchestandaard STL Koerier bestelauto opgesteld.

#### *Uitgangspunten*

In het ontwikkeltraject zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Deze branchestandaard is gericht op het voorbereiden van een rit, vervoeren en afleveren van lading en afhandelen van een rit door een bestelautokoerier in de sector Transport en Logistiek.

- Uit overleg met de opdrachtgever is gebleken dat het keuzedeel Koerier Bestelauto (SBB, 2017), met enkele aanvullingen, als valide basis wordt gezien door werkveld en sociale partners. Bij de ontwikkeling van deze branchestandaard is daarom gebruik gemaakt worden van bestaande documentatie waarbij validering door werkveld en sociale partners vooral een toetsend en aanvullend karakter heeft gehad.

## *NLQF*

Om ervoor te zorgen dat de formulering van de branchestandaard minimaal in lijn is met het niveau van de chauffeur goederenvervoer (niveau 2), is gebruik gemaakt van de 'Tuning methodiek'. Als referentiepunt is hierbij het raamwerk van het NLQF gekozen. Dit Nederlands kwalificatiekader is een systematische ordening van alle bestaande kwalificatieniveaus in Nederland. Dit is een vertaling van het Europese kwalificatiekader voor een leven lang leren (EQF). Daarnaast is voor de toetsmatrijs gebruik gemaakt van de taxonomie van Romiszowski. Enerzijds geeft deze taxonomie een indeling van kennisniveaus die verwijzen naar het niveau waarop informatie is opgeslagen in de hersenen. Anderzijds geeft deze taxonomie een indeling van vaardigheidsniveaus die verwijzen naar het niveau van acties die een persoon uitvoert om een bepaald doel te bereiken.

## *Brondocumenten*

Er is voor deze branchestandaard gebruik gemaakt van twee brondocumenten.

- Keuzedeel: Koerier Bestelauto (SBB, 2017);
- Samenvatting overleg Branchevertegenwoordigers betreffende opleidingsprogramma Koerier (STL, 2021).

De opzet, ordening en woordkeuze van de branchestandaard zijn op deze brondocumenten gebaseerd, evenals de kerntaken, omschrijvingen en criteria. Voor de toetsmatrijs is aanvullend gebruik gemaakt van de feedback van een door STL samengesteld College van Deskundigen.

## **Werkzaamheden en werkomgeving**

### *Context*

De bestelautokoerier is veelal werkzaam bij een koeriersbedrijf. Zijn werkplek is de bestelauto waarmee hij vanuit het uitgiftepunt zijn ronde langs de afleveradressen maakt. De rol van de koerier is voornamelijk uitvoerend. Hij past basisvaardigheden en basiskennis toe bij het uitvoeren van zijn routinematige werkzaamheden: het voorbereiden van de rit, het vervoeren en bezorgen van de lading en het afhandelen van de rit. Onverwachte storingen en/of defecten en onverwachte en/of veranderende omstandigheden op de weg zijn factoren die van invloed zijn op de complexiteit van het werk van de koerier. Hij moet daarop kunnen anticiperen. Hij stemt zijn communicatie te allen tijde af op de klant of functionaris waarmee hij te maken krijgt. De rol van de koerier is daarnaast ook signalerend. Hij is verantwoordelijk voor het verzamelen van de juiste documenten en het routeplan bij het voorbereiden en afhandelen van de rit. Daarnaast heeft hij een rol in het signaleren van onvolkomenheden aan de bestelauto. Hij schat in of hij deze zelf kan verhelpen of neemt hierover contact op met een technicus en/of zijn leidinggevende. Hij is te allen tijde verantwoordelijk voor zijn eigen fysieke en mentale gezondheid.

### *Kerntaken*

Bestelautokoeriers hebben de volgende kerntaken:

- 1 Bereidt de rit voor
- 2 Vervoert en bezorgt de lading
- 3 Handelt de rit af

## *Leeswijzer*

Hieronder vindt u een korte toelichting op de opzet van de branchestandaard Koerier Bestelauto.

<b>Kerntaak</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Criteria</b>	<b>Toelichting</b>
Bestelautokoeriers hebben 3 kerntaken.	Voor iedere kerntaak is omschreven wat er mee wordt bedoeld.	Voor iedere kerntaak zijn criteria benoemd: wat moet een koerier kennen en/of kunnen om de kerntaak goed te kunnen uitvoeren.	Een nadere toelichting op hetgeen de koerier moet kennen en/of kunnen voor het betreffende onderwerp.

Kerntaak	Omschrijving	Criteria	Toelichting
<b>1 Bereidt de rit voor</b>	De koerier controleert de bestelauto op storingen en laadt daarna de af te leveren goederen. Hij gebruikt hiervoor als dat nodig is daarvoor bestemde hulpmiddelen. Hij verdeelt en verankert de lading. Hij controleert de (auto)papieren en de afleveradressen en plant op basis daarvan de route. Als de bestelauto storingen of andere defecten heeft, die de koerier niet zelf kan verhelpen, neemt hij contact op met een technicus en/of zijn leidinggevende.	1.1 De koerier <b>voert</b> een rijklarcontrole <b>uit</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft basiskennis op het gebied van voertuigtechniek</li> <li>• Controleert nauwkeurig op schades, storingen en defecten volgens checklist</li> </ul>
		1.2 De koerier <b>verhelpt</b> eventuele storingen en/of defecten of <b>neemt</b> hierover <b>contact op</b> met een technicus en/of zijn leidinggevende.	
		1.3 De koerier <b>verzamelt</b> en <b>controleert</b> secuur de noodzakelijke documenten: voertuigdocumenten, afleveradressen en bedrijfsspecifieke documenten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft basiskennis van relevante artikelen Wegenverkeerswet (verzekeringsplicht en kenteken)</li> <li>• Heeft basiskennis van vrachtbrieven (AVC/CMR)</li> </ul>
		1.4 De koerier <b>bepaalt</b> , op basis van de afleveradressen, de efficiëntste route en <b>stelt</b> de (boord) navigatie hierop <b>af</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handelt op basis van de gebruikers-handleiding van de (boord)navigatie</li> </ul>
		1.5 De koerier <b>heeft basiskennis</b> van de behandeling van (bijzondere) goederen en <b>past</b> deze <b>toe</b> of raadpleegt zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft basiskennis van gevaarlijke stoffen</li> <li>• Heeft basiskennis van de procedure waardegoederen</li> <li>• Heeft basiskennis van Vergunning beroepsgoederenvervoer</li> </ul>
		1.6 De koerier <b>controleert</b> de te laden goederen en neemt bij schade of ontbrekende colli contact op met zijn leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controle op het aantal en de staat van de verpakkingen</li> </ul>
		1.7 De koerier <b>laadt</b> , met behulp van daarvoor bestemde hulpmiddelen, de auto praktisch conform routeplan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt gebruik van de daarvoor bestemde hulpmiddelen: laadklep</li> </ul>
		1.8 De koerier <b>verankert</b> de lading waar mogelijk en noodzakelijk met behulp van daarvoor bestemde hulpmiddelen.	
		1.9 De koerier <b>houdt rekening met</b> de voorschriften.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt rekening met de kledingvoorschriften <ul style="list-style-type: none"> <li>– Representatief</li> <li>– Veilig</li> </ul> </li> <li>• Houdt rekening met de bedrijfsvoorschriften</li> </ul>

<b>2 Vervoert en bezorgt de lading</b>	<p>De koerier neemt met een bestelauto vaardig deel aan het verkeer. Hij anticipeert op het gedrag van andere weggebruikers en op externe (weers) omstandigheden. Hij rijdt zuinig, past de principes van het nieuwe rijden toe. Hij let op waarschuwingssignalen van de boordcomputer en handelt daarnaar. Hij neemt geen onnodige risico's om schade te voorkomen. Bij onverwachte verstoringen in de route past hij zijn traject aan. Hij levert de lading volgens plan af en communiceert helder met de klant. Bij afwezigheid van de klant, levert hij de lading conform afspraak op het alternatieve adres af of neemt het mee retour. Hij laat een helder bericht achter wanneer het niet lukt de lading af te leveren.</p>	<p>2.1 De koerier <b>anticipeert op</b> gedragingen van andere weggebruikers.</p>	
		<p>2.2 De koerier <b>anticipeert op</b> externe omstandigheden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt geen onnodige risico's om schade/incidenten te voorkomen</li> <li>• Anticipeert op externe omstandigheden, zoals weersomstandigheden, omgevingsfactoren etc.</li> <li>• Weet wat te doen bij aanhouding door een (nep)agent</li> <li>• Weet om te gaan met onveilige situaties in relatie tot zichzelf en zijn lading</li> <li>• Past de principes van het nieuwe rijden toe: rijdt voorzichtig, veilig en zuinig</li> </ul>
		<p>2.3 De koerier <b>houdt zich aan</b> wet- en regelgeving, ook als hij onder druk staat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt zich aan Wet wegvervoer goederen</li> <li>• Houdt zich aan Arbeidstijdenbesluit vervoer</li> <li>• Houdt zich aan Arbeidstijdenwet</li> </ul>
		<p>2.4 De koerier <b>handelt</b> op basis van eventuele waarschuwingssignalen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handelt op basis van de gebruikershandleiding van de boordcomputer of overige systemen</li> </ul>
		<p>2.5 De koerier <b>levert</b> de lading volgens plan en klantvriendelijk <b>af</b>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parkeert de auto zodanig dat het verkeer hiervan geen hinder ondervindt</li> <li>• Schakelt de motor uit na het parkeren van de auto</li> <li>• Handelt bij afleveren volgens de bedrijfsinstructies</li> <li>• Hanteert heldere communicatie</li> </ul>
		<p>2.6 De koerier <b>informeert</b> de klant zorgvuldig indien de lading niet kan worden afgeleverd, door een helder bericht achter te laten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handelt volgens de bedrijfsinstructies</li> </ul>
		<p>2.7 De koerier <b>registreert</b> nauwkeurig de vereiste gegevens indien de lading niet kan worden afgeleverd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registreert de naam van de klant</li> <li>• Registreert de naam van de afzender</li> <li>• Registreert de zendingsgegevens</li> <li>• Handelt volgens de bedrijfsinstructies</li> </ul>

<b>3 Handelt de rit af</b>	<p>De koerier levert na de rit eventuele niet bezorgde lading terug bij het uitgiftepunt. Hij bespreekt met zijn leidinggevende de vervolgstap voor niet afgeleverde lading. Hij maakt de administratie in orde. Hij tankt de auto af en controleert de auto. Als hij onderweg onregelmatigheden heeft geconstateerd (bijvoorbeeld storingen) zorgt hij ervoor dat deze wordt opgelost (door hemzelf of door een collega) zodat de bestelauto de volgende dag weer inzetbaar is. Hij levert de auto opgeruimd af.</p>	<p>3.1 De koerier <b>levert</b> na de rit eventuele niet bezorgde lading <b>terug</b> op de hiervoor bestemde locatie.</p>	
		<p>3.2 De koerier <b>levert</b> bij de goederen behorende documenten <b>in</b>.</p>	
		<p>3.3 De koerier <b>levert</b> de bestelauto rijklaar <b>op</b>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruimt eventuele rommel netjes op</li> <li>• Tankt de auto af</li> <li>• Verhelpt eventuele schades, storingen en/of defecten of neemt hierover contact op met een technicus en/of zijn leidinggevende</li> </ul>
		<p>3.4 De koerier houdt zijn <b>administratie</b> nauwkeurig bij.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens de bedrijfsinstructies</li> <li>• Werkt veilig met communicatiesystemen</li> </ul>