

ABD18-078 Resultaten beroepsonderzoek Aviation Operations Officer

Sectorkamer Mobiliteit, Transport, Logistiek & Maritiem

Eindrapportage

Resultaten Verkenning
Aviation Operations Officer

Open View Consult
Muriel Jansen

Utrecht
September 2019

Inhoud

1	Inleiding.....	3
2	Doelstelling, onderzoeksvragen en aanpak.....	4
2.1	Doelstelling en gewenst resultaat.....	4
2.2	Onderzoeksvragen.....	4
2.3	Onderzoeksaanpak.....	4
3	Het werkveld.....	6
3.1	Relevante processen en werkzaamheden bij airlines, afhandelaren en luchthavens.....	6
3.2	Instream en doorstroom.....	8
3.3	Verwante beroepen.....	9
4	Trends en ontwikkelingen.....	10
4.1	Maatschappelijke en demografische ontwikkelingen: vergrijzing/ontgroening.....	10
4.2	Technologische ontwikkelingen.....	12
4.3	Servicegerichtheid als onderscheidend vermogen.....	13
5	Aansluiting onderwijs en beroepspraktijk.....	14
5.1	Aansluiting kwalificatiedossier (HKS 2015) bij beroepspraktijk.....	14
5.2	Aansluiting onderwijs op de beroepspraktijk.....	20
6	Stagemogelijkheden.....	22
Bijlagen		
Bijlage 1	Gespreksleidraad Verkenning Aviation Operation Officer.....	24
Bijlage 2	Overzicht interviews.....	26
Bijlage 3	Extra informatie werkveld.....	27
Bijlage 4	Tabel aansluiting Beroepscompetentieprofiel (2004).....	32

1 Inleiding

De aanleiding voor deze verkenning is de opdracht tot onderhoud van het kwalificatiedossier Aviation Operation Officer (AOO). Op 1 november 2018 heeft een bijeenkomst plaatsgevonden waar afgevaardigden van onderwijs en bedrijfsleven met elkaar in gesprek zijn gegaan over het kwalificatiedossier AOO. Branche en onderwijs noemden tijdens deze bijeenkomst onder andere de volgende aandachtspunten:

- In het kwalificatiedossier (HKS 2015) staan werkzaamheden die niet (meer) in de praktijk worden uitgevoerd en/of door andere beroepsbeoefenaren worden uitgevoerd.
- Het beroepscompetentieprofiel dateert uit 2004 en is verouderd.
- Een aantal van de activiteiten zoals beschreven in het kwalificatiedossier vinden volgens de branche plaats op hbo-niveau, organisaties nemen hiervoor hbo'ers aan.
- Er zijn wisselende signalen of er behoefte is aan specifiek opgeleide AOO-studenten.
- Het vinden van goede stageplaatsen voor AOO'ers is lastig.

Vanwege deze signalen en het geplande onderhoud is een verkenning uitgevoerd om meer duidelijkheid te krijgen over de arbeidsmarktsituatie en positie van de AOO'er.

Kengetallen kwalificatie AOO

- In 2018 volgen 163 studenten de BOL-opleiding.
- De opleiding wordt aangeboden op het MBO Airport College (119 studenten) en het Scheepvaart en Transport College (44 studenten).
- Van de gediplomeerden in de periode 2013-2017 stroomde circa 54% uit naar werk en circa 45% naar het hbo.
- In 2018 waren er 10 vacatures geregistreerd bij Jobfeed.
- Er zijn in 2018 43 leerbedrijven, waarvan 35 actieve leerbedrijven.
(Bron: SBB)

Leeswijzer

In hoofdstuk twee worden op hoofdlijnen de doelstelling, onderzoeksvragen en onderzoeks aanpak toegelicht. Hoofdstuk drie gaat over de verschillende manieren waarop airlines, afhandelaren en luchthavens hun operationele processen/werkzaamheden organiseren, welke medewerkers deze processen/werkzaamheden uitvoeren en de opleidings-, werk- en denkniveaus die hiervoor gevraagd worden. In hoofdstuk vier staan de belangrijkste trends en ontwikkelingen die tijdens de interviews naar voren zijn gekomen. Ook wordt kort ingegaan op wat dit (op hoofdlijnen) betekent voor bestaande opleidingen, gevraagde competenties en opleidingsniveaus. In hoofdstuk vijf wordt toegelicht in hoeverre de drie kerntaken en elf werkprocessen van het kwalificatiedossier (2015) aansluiten op de operationele processen/werkzaamheden in de beroepspraktijk van airlines, afhandelaren en luchthavens. In hoofdstuk zes leest u welke knelpunten onderwijs en beroepspraktijk ervaren in het regelen van voldoende (en relevante) stageplaatsen voor studenten van de opleiding Aviation Operations Officer.

2 Doelstelling, onderzoeksvragen en aanpak

2.1 Doelstelling en gewenst resultaat

Doelstelling:

Inzicht verkrijgen in de aspecten van het kwalificatiedossier Aviation Operations Officer die wel, of juist niet meer actueel zijn, passend bij de vraag van het bedrijfsleven.

Gewenst resultaat:

Het onderzoek levert concrete en inhoudelijke input voor de besluitvorming over en/of vervolgstappen met betrekking tot onderhoud van het kwalificatiedossier AOO.

2.2 Onderzoeksvragen

Op basis van de doelstelling is een plan van aanpak ontwikkeld en zijn onderzoeksvragen geformuleerd. De onderzoeksvragen zijn gedetailleerd uitgewerkt op basis van vier thema's, namelijk:

1. Werkveld;
2. Beroep, arbeidsmarktpositie en opleidingsachtergrond;
3. Trends, innovaties en ontwikkelingen & impact op werkveld en beroep;
4. Aansluiting onderwijs en beroepspraktijk.

Onderzoeksvragen

1. Wat wordt verstaan onder 'airport operations'?
2. Wat en wie wordt er bedoeld met de typering 'AOO' of 'operations officer' binnen de luchthaven/luchtvaart?
3. Welke aanverwante beroepen en/of functies en (in vergelijking met AOO/operations officer) zijn er binnen de luchtvaart/op de luchthaven?
4. Wat is de arbeidsmarktpositie van de AOO/operations officer?
5. Welke relevante trends en ontwikkelingen hebben op korte, middellange en lange termijn impact op 'airport operations'?
6. Hebben deze trends en ontwikkelingen impact op het beroep van AOO/operations officer?
7. Sluiten de beschrijvingen uit het beroepscompetentieprofiel/kwalificatiedossier wel of juist niet aan bij de praktijk/vraag van bedrijfsleven?
8. Sluit de huidige mbo-opleiding AOO aan op de praktijk?
9. Is er evenwicht in vraag en aanbod van stagemogelijkheden?

2.3 Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is uitgevoerd op basis van de volgende stappen:

Stap 1: Opleveren onderzoeksplan

In deze stap is het eerder ingediende intakeformulier, d.d. 7 maart 2019, aangevuld en omgezet in een onderzoeksplan. In dit onderzoeksplan zijn de doelstelling, onderzoeksvragen, aanpak en planning uitgewerkt en vastgesteld in samenspraak met de opdrachtgever.

Stap 2: Deskresearch

De deskresearch bestond uit:

- De bestudering van het kwalificatiedossier en beroepscompetentieprofiel van de AOO-er.
- Inventarisatie van beschikbare rapporten en andere relevante bronnen waarover SBB beschikt. In de interviewfase (stap 3) is ook aan gesprekspartners gevraagd of zij beschikken over relevante rapporten en publicaties. Deze zijn in zoverre van toepassing meegenomen in de analyse van informatie (stap 4).

Stap 3: Kwalitatieve interviews

De onderzoeksvragen zijn gedetailleerd verwerkt in een gespreksleidraad ten behoeve van de kwalitatieve interviews (zie bijlage 1). Door SBB is vanuit het oogpunt van objectivering en snelheid gekozen voor een

externe onderzoeker. Muriel Jansen (Open View Consult) heeft alle kwalitatieve interviews uitgevoerd en de rapportage opgesteld. Het marktsegment Luchtvaart heeft waardevolle input geleverd met betrekking tot contactpersonen op basis waarvan een concept overzicht van gesprekspartners is opgesteld. Daarnaast is er 'vrije ruimte' benut om relevante partijen te benaderen. In bijlage 2 vindt u een overzicht van geïnterviewde organisaties (afhandelaren, airlines en luchthavens), onderwijsinstellingen en experts op het gebied van luchtvaart (zoals het Lectoraat Aviation Management van de Hogeschool van Amsterdam, het Programmabureau Luchtvaart en het College van Belanghebbenden Luchtvaartonderwijs).

Stap 4: Analyse en rapportage

De resultaten van het deskresearch en de interviews zijn geanalyseerd en schriftelijk vastgelegd in deze rapportage. Op basis van deze resultaten wordt separaat een analyse uitgevoerd op welke punten er verschillen en/of overeenkomsten zijn in relatie tot het bestaande kwalificatiedossier 'AOO' en/of (zeer) aanverwante dossiers binnen de kwalificatiestructuur. Deze analyse wordt uitgevoerd door Frits Wouda van team K&E (SBB). De resultaten hiervan worden in een aparte bijlage opgeleverd in september 2019.

Stap 5: Presentatie/werksessie resultaten

De resultaten van zowel het onderzoek en de aanvullende analyse staan centraal tijdens een expertbijeenkomst op 17 september 2019. Relevante afgevaardigden van het marktsegment Luchtvaart en gesprekspartners van het onderzoek worden in deze bijeenkomsten actief betrokken om de resultaten om te zetten naar conclusies, aanbevelingen en vervolgacties met betrekking tot (het onderhoud van) het kwalificatiedossier AOO. Conclusies en aanbevelingen worden na de expertbijeenkomst op 17 september in een aparte bijlage opgenomen.

3 Het werkveld

Om zicht te krijgen op het werkveld en de manier waarop *operationele processen* uitgevoerd en georganiseerd worden, zijn gesprekspartners bij afhandelaren, airlines en luchthavens gevraagd naar:

- processen en werkzaamheden die passen bij aviation operations;
- afdelingen of medewerkers die deze werkzaamheden uitvoeren;
- de niveaus waarop deze medewerkers werkzaam zijn en wat hun opleidingsachtergrond is;
- wat de rol/positie van de Aviation Operations Officer hierin is;
- functienamen die in de praktijk gehanteerd worden;
- hoe de instroom van stagiairs/beginnend medewerkers en de interne doorstroom eruit ziet;
- beroepen die verwant zijn aan de Aviation Operations Officer.

In bijlage 3 staat meer achtergrondinformatie zoals functiebeschrijvingen en werkzaamheden. De informatie in dit hoofdstuk en de informatie in bijlage 3 zijn gebaseerd op *interviews, vacatureteksten, functieprofielen en organogrammen*.

3.1 Relevante processen en werkzaamheden bij airlines, afhandelaren en luchthavens

Airlines en afhandelaren richten zich in de operatie op het aansturen en bewaken van allerlei processen met betrekking tot een veilige en efficiënte passagiers- en vrachtafhandeling van vluchten. Het doel is het proactief managen van allerlei operationele processen en werkzaamheden zodat een vlucht binnen de gewenste omdraaitijd weer kan vertrekken. Het is gericht op het aansturen van processen rondom passagiers- en vrachtafhandeling, het voorkomen/managen van verstoringen, het aanleveren van relevante informatie over bijvoorbeeld het vluchtschema en/of laadplan en verdere informatievoorziening aan allerlei betrokken partijen (crew, leveranciers, passagiers etc.).

Airlines

Airlines regelen de dienstregeling zodat vluchten op tijd aankomen en vertrekken. Airlines regisseren, coördineren en bewaken diverse operationele processen en werkzaamheden voor, tijdens én na de vluchtuitvoering. In grote lijnen verzorgt iedere airline vergelijkbare operationele werkzaamheden. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd door medewerkers van het Operations Control Centre (OCC) en door medewerkers die zorgen voor de grondafhandeling (op de passage en/of het platform). De grondafhandeling valt bij sommige airlines onder het OCC, maar kan ook een aparte afdeling zijn. Dit is onder andere afhankelijk van de omvang van een airline. Het OCC is in alle gevallen leidend in de coördinatie/manier waarop werkzaamheden uitgevoerd worden, ook wat betreft de werkzaamheden die te maken hebben met de grondafhandeling.

Tabel 1 Globale weergave processen OCC en Grondafhandeling van airlines

Operations Control Centre (OCC)	Grondafhandeling (platform/passage)
<ul style="list-style-type: none">• Vluchtvoorbereiding (Flight Dispatch/Flight Planning)• Movementcontrol (communicatie en coördinatie)• Flightwatch• Superviseren van afhandelaren (en andere leveranciers en/of afdelingen zoals bijvoorbeeld security, catering, technische dienst, hotels, busvervoer, fueling, schoonmaak etc.)• Crew planning/-control• Slotmanagement/ATC-management	<ul style="list-style-type: none">• Passagiers- en vrachtafhandeling (evt. uitbesteed aan afhandelaar)• Loadplanning/-control (evt. uitbesteed aan afhandelaar)• Superviseren van afhandelaren (en andere leveranciers en/of afdelingen, bijvoorbeeld security, catering, technische dienst, hotels, busvervoer, fueling, schoonmaak etc.)• Technisch onderhoud/maintenance

Binnen een OCC worden werkzaamheden door diverse medewerkers van verschillende niveaus uitgevoerd, bijvoorbeeld:

- Duty Officers (hbo-niveau met vier jaar werkervaring in een vergelijkbare functie);
- Flight Dispatchers (niveau 5 tot hbo-niveau met specifieke dispatch-opleiding);
- Movement Controllers (niveau 5 tot hbo-niveau);
- Duty Area Managers (overwegend hbo-niveau).

Dit zijn overwegend medewerkers met meer dan mbo-niveau 4 (niveau 5 tot hbo-niveau, bijvoorbeeld verkregen door specifieke trainingen/opleidingen of door relevante werkervaring). Het takenpakket van deze functionarissen is afhankelijk van de omvang van een airline en de manier waarop de airline het operationele proces organiseert en kan dus variëren (zie bijlage 3 voor beschrijvingen van werkzaamheden).

Functies die een rol spelen bij de grondafhandeling (en bijvoorbeeld toezicht houden op het werk van afhandelaren en andere partijen) zijn bijvoorbeeld:

- Station Operations Coordinator (mbo-niveau 4 plus/hbo werk- en denkniveau);
- Ground Operations Coordinator (hbo-niveau);
- Officers Airport Services (mbo-niveau 4 met minimaal drie jaar werkervaring in een vergelijkbare functie);
- Ground Service Controllers (mbo-niveau 4);
- Loadplanners/-controllers (mbo-niveau 4);
- Bagage-afhandelaren (mbo-niveau 4 of lager).

Bij airlines is (afhankelijk van de manier waarop de operationele processen zijn georganiseerd) een Manager Ground Operations, Manager Airport Services, Manager Operations Control Centre of een Duty Manager eindverantwoordelijk voor de operationele processen (OCC en/of grondafhandeling). Dit zijn overwegend hbo- en wo-functies.

Afhandelaren

Operationele processen en werkzaamheden van afhandelaren zijn vooral gericht op:

1. Turnaround coördinatie: dit sluit aan op het omdraaiproces van een vliegtuig/een vlucht en omvat de coördinatie van alle turnaround-activiteiten die nodig zijn voor een succesvolle en efficiënte vliegtuigomslag zodat het vliegtuig op tijd en veilig kan vertrekken.
2. Loadcontrol: dit betreft de uitvoering van voorbereidende operationele werkzaamheden zoals het maken van een laadplan en loadsheets en het verzorgen van de informatievoorziening daaromtrent.

De omvang en complexiteit van de taken die horen bij de turnaround coördinatie en loadcontrol zijn sterk afhankelijk van marktontwikkelingen. In de meeste gevallen voldoet mbo-niveau 4 (aangevuld met relevante werkervaring en bedrijfsspecifieke training). Afhankelijk van een stijgende of dalende productiviteit krijgen Turnaround Coordinators en Loadcontrollers er meer of minder taken bij. Hierdoor verschilt de verdeling van werkzaamheden tussen turnaround coördinatie en loadcontrol per organisatie. In bijlage 3 vindt u een overzicht met onder andere het profiel en de werkzaamheden gebaseerd op interviews, functiebeschrijvingen en vacatureteksten.

Turnaround coördinatie en loadcontrol worden aangestuurd door bijvoorbeeld een Supervisor of een Teamleader. Verantwoordelijkheden kunnen gedelegeerd zijn aan een Operations Coordinator of een Operations Officer. Dit zijn overwegend mbo-niveau 4 plus tot niveau 5 functies. In een enkel geval betreft het een hbo-functie.

Luchthavens

Luchthavens bieden luchthavencapaciteit (rijbanen en vliegtuigopstelplaatsen), afhandelingsdiensten en faciliteiten aan partijen zoals airlines, expediteurs en bedrijven in de luchtvaarttransport en -logistiek. Uit interviews en vacatures blijkt dat op luchthavens zoals Schiphol, Rotterdam The Hague Airport (RTHA), Lelystad Airport en Maastricht Airport operationele processen en werkzaamheden in meer of mindere mate uitgevoerd worden door (Airport/Airside) Operations Officers die bij de havendienst werkzaam zijn.

In de meeste gevallen zijn (Airport/Airside) Operations Officers op kleinere luchthavens tijdens de dienst verantwoordelijk voor de coördinatie/uitvoering van een groot deel van de operationele processen en werkzaamheden op de grond (airside). De omvang en complexiteit van de takenpakketten die horen bij (Airport/Airside) Operations Officers wisselen per luchthaven, maar komen wel met elkaar overeen. In bijlage 3 vindt u een overzicht van werkzaamheden die tijdens interviews aan de orde zijn gekomen, aangevuld met werkzaamheden uit functiebeschrijvingen en vacatureteksten.

Op Schiphol heeft de Aircraft Authority Officer vanuit de havendienst (op afstand) contact met functionarissen die aan airside werkzaamheden uitvoeren. Hij controleert/inspecteert bevoegdheden en geeft op die manier anderen toestemming om werkzaamheden uit te voeren. Daarnaast rapporteert hij overtredingen en onveilige situaties of infrastructurele problemen, lost deze indien mogelijk zelf op of geeft dit door aan anderen en

bewaakt vervolgens de voortgang. Ook zorgt hij er bijvoorbeeld voor dat iedereen bij slecht weer de landingsbaan verlaat.

Uit vacatureteksten en functiebeschrijvingen blijkt dat Operations Officers op luchthavens over het algemeen mbo-niveau 4 plus functies zijn (richting niveau 5), in een enkel geval wordt om een hbo-opleiding gevraagd. In alle gevallen is sprake van aanvullende eisen bijvoorbeeld op gebied van relevante/aantoonbare werkervaring in de operatie in de luchtvaart, wiskunde, opleidingen/cursussen zoals bijvoorbeeld Theorie Private Pilot License (PPL), radiotelefonie, bird strike management, marshallen. Deze aanvullende eisen zijn sterk afhankelijk van de rol en het takenpakket van de Operations Officer bij de betreffende luchthaven.

In de meeste gevallen wordt een (Airport/Airside) Operations Officer aangestuurd door bijvoorbeeld een Duty Manager Operations, een Airport Operations Manager of een (Field) Manager Airside. Dit zijn functies op hbo-niveau.

3.2 Instroom en doorstroom

Stagiairs en beginnende medewerkers voeren beperkte taken/werkzaamheden uit. De meeste stagiairs of beginnende medewerkers beginnen:

- onder begeleiding van een meer ervaren medewerker;
- na één of meerdere interne trainingen, bijvoorbeeld op gebied van dangerous goods, safety, weight/balances, type vliegtuigen;
- met eenvoudige werkzaamheden (na bewezen capaciteit mag een stagiair/beginnend medewerker meer doen en wordt het takenpakket uitgebreid)¹.

Airlines

Uit de interviews blijkt dat vooral airlines en luchthavens mbo-studenten selecteren op beroepshouding en motivatie ("de beste worden eruit gehaald"). Bij airlines beginnen bijna alle studenten bij de grondafhandeling van passagiers en/of vracht. Ze voeren werkzaamheden uit binnen het passagierslogistieke proces, bijvoorbeeld het afhandelen van bagage (belader op het platform), controleren van load en/of de manier waarop het laadplan wordt uitgevoerd, signaleren van onregelmatigheden en doorgeven aan een ervaren operationeel medewerker (of het OCC), verstrekken van informatie aan passagiers, ondersteunen bij check-in processen, maken van belijningen bij de check-in (voor bijvoorbeeld priority), helpen instappen van passagiers, etc. Bij KLM kan een aantal studenten ook aan de slag als loadplanner. Andere airlines hebben dit uitbesteed aan afhandelaren (zie volgende paragraaf). Bij een enkele airline mogen studenten soms iets meer doen; omdat het aansluit op hun kwalificatie lopen ze bijvoorbeeld mee met een Flight Dispatcher en maken ze onder begeleiding een vliegplan. Dit is echter een uitzondering.

Doorstroom naar hogere functies, bijvoorbeeld een coördinerende functie bij de grondafhandeling of bij het OCC, vindt sporadisch plaats. Deels omdat het hier om specialistische functies gaat waar meer eisen aan gesteld worden, maar ook omdat het aantal beschikbare posities beperkt is. Medewerkers blijven over het algemeen lang werkzaam in deze functies.

Afhandelaren

Bij de geïnterviewde afhandelaren stromen stagiairs/beginnend medewerkers op mbo-niveau over het algemeen eerst in op de functie/rol van Turnaround Coordinator (of verrichten werkzaamheden binnen de turnaround coördinatie) en stromen vervolgens (na voldoende werkervaring/training) door naar de functie/rol van Loadcontroller. Bij één afhandelaar stromen stagiairs in op beide functies/rollen, maar in de praktijk blijken werkzaamheden op het gebied van loadcontrol dan wel lastig te zijn. Ervaren medewerkers kunnen vervolgens (na bewezen competentie) doorstromen naar een coördinerende functie (bijvoorbeeld Operations Coordinator/Officer of Supervisor/Teamleader). Deze doorgroeimogelijkheden lijken bij de geïnterviewde afhandelaren beperkt.

¹ Bij afhandelaren beginnen stagiairs/beginnende medewerkers met eenvoudige vluchten, bijvoorbeeld point-to-point vluchten met 150 passagiers (na werkervaring neemt de complexiteit toe en krijgen medewerkers de verantwoordelijkheid over meerdere vluchten of maken ze bijvoorbeeld ook laadschema's voor complexere vluchten met hogere kofferaantallen of kilo's vracht, etc.).

Luchthavens

Op kleinere luchthavens lijken stagiairs (onder begeleiding) vrij veel operationele werkzaamheden van de Airport Operations Officer te kunnen uitvoeren. Nadat beginnende medewerkers deze functie een aantal jaren zelfstandig (3-5 jaar) hebben uitgevoerd, stromen ze door naar de functie Duty Manager Operations (vergelijkbare functie maar met meer verantwoordelijkheden). Daarna stromen ze door naar bijvoorbeeld Schiphol. Op Schiphol begint de stagiair met werkzaamheden van de Aircraft Authority Officer. De meeste medewerkers blijven lang werkzaam in deze functies. Uitstroom vindt voornamelijk plaats naar hele andere sectoren.

3.3 Verwante beroepen

Tijdens de interviews is gevraagd naar beroepen en/of opleidingen die gerelateerd zijn aan Aviation Operations Officer. De meeste geïnterviewden zien een bepaalde overlap en verwantschap tussen de Aviation Operations Officer en de Luchtvaartdienstverlener. In een aantal gevallen houdt een Aviation Operations Officer zich, net als de Luchtvaartdienstverlener, ook bezig met bijvoorbeeld het begeleiden/informereren van passagiers en/of het ondersteunen bij incheckprocessen. In de tabel hieronder staan de betreffende kerntaak en werkprocessen waarbij sprake is van verwantschap/overlap.

Tabel 2 Verwantschap Luchtvaartdienstverlener en Aviation Operations Officer

Kwalificatie	Verwante kerntaken/ werkprocessen (of overlap)
Luchtvaartdienstverlener	B1-K2 Begeleidt passagiers/gasten op de luchthaven B1-K2-W1 Handelt passagiers en bagage af B1-K2-W2 Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanaf de grond B1-K2-W3 Handelt bijzonder bagage af

Het werkveld ziet ook enige verwantschap met de Manager Transport & Logistiek en de Logistiek Supervisor, met name vanwege de specifieke kennis en vaardigheid op het gebied van transport en logistiek en het aansturen van processen en mensen.

Over de verwantschap tussen de Luchtvrachtspecialist en de Aviation Operations Officer zijn de meningen verdeeld; een paar gesprekspartners vinden dit beroep verwant aan het werk van een Operations Officer. Niet iedereen kent het beroep/de opleiding. In alle gevallen wordt de Luchtvrachtspecialist aan cargo gekoppeld. Uit het kwalificatiedossier blijkt het om een commerciële functie te gaan. Een cargo-afhandelaar zegt hierover: "Luchtvrachtspecialisten zijn meer commerciële medewerkers. Wat we binnen cargo nog missen is een schakel tussen de Luchtvrachtspecialist en degene die het laadplan maakt. Iemand die in een loods voor bepaalde vliegtuigen de vracht kan opstellen (zodat op basis daarvan een laadplan gemaakt kan worden), daarover communiceert met de Luchtvrachtspecialist én de medewerkers in de loods superviseert. Hier stromen nu vaak mensen op in met een mbo-niveau 4 diploma maar meestal zonder kennis van aviation of vracht".

4 Trends en ontwikkelingen

Tijdens de interviews is gevraagd naar relevante trends, ontwikkelingen en innovaties die op termijn impact hebben op aviation operations. In dit hoofdstuk vindt u de meest genoemde ontwikkelingen en wat dit (op hoofdlijnen) betekent voor bestaande opleidingen, gevraagde competenties en opleidingsniveaus. Het gaat om de volgende trends:

1. Maatschappelijke en demografische ontwikkelingen: vergrijzing en ontgroening in relatie tot productiviteitstoename.
2. Technologische ontwikkelingen zoals de toenemende automatisering/digitalisering (en de Airport Collaborative Decision Making in het bijzonder).
3. Servicegerichtheid als onderscheidend vermogen.

4.1 Maatschappelijke en demografische ontwikkelingen: vergrijzing/ontgroening

Uit een gesprek met het Programmabureau Luchtvaart² en uit de Regiovisie van House of Aviation blijkt dat de arbeidsregio in/rond Schiphol vergeleken met de rest van Nederland sterk is ontgroend en in de nabije toekomst te maken krijgt met een bovengemiddelde vergrijzing: werknemers zijn relatief oud (de gemiddelde leeftijd ligt ruim vier jaar hoger dan het landelijk gemiddelde).

Uit de Regiovisie blijkt het volgende:

1. In de leeftijd tot 25 jaar bedraagt het aandeel werkzame personen landelijk 18% tegen 8% op de luchthaven Schiphol.
2. In de leeftijd 55 jaar en ouder ligt het aandeel landelijk op 18% tegen 16% op Schiphol.
3. In de leeftijd 35-45 jaar en 45-55 jaar ligt het aandeel landelijk echter beduidend lager dan op Schiphol: 20% tegen 24% en 23% tegen 30%. Schiphol krijgt dus in de nabije toekomst te maken met een ruime bovengemiddelde vergrijzing.

Ook blijkt dat het aantal medewerkers op Schiphol groeide van 52.356 in 2001 naar 64.061 in 2012. Vanaf 2012 blijft het aantal medewerkers ongeveer gelijk (met een kleine daling naar 63.954 medewerkers in 2017), terwijl het aantal vluchten, passagiers en tonnen cargo in die vijf jaar wel fors toenamen. Een verklaring hiervoor is de hogere bezettingsgraad van vliegtuigen en de inzet van grotere vliegtuigen (denk aan de A380). Verder heeft de luchtvaartsector tijdens de recente crisis geen (grote) ontslagrondes gekend, en hebben bedrijven er waar mogelijk bewust voor gekozen om personeel te behouden bij overcapaciteit. Een gevolg van het gevoerde beleid was een vrijwel volledige stagnatie van het aantal instromende jongeren op de luchthaven. Grafieken waaruit dit blijkt kunnen evt. worden toegevoegd (bron: arbeidsmarktonderzoek en Regiovisie Programmabureau Luchtvaart).

Dit betekent dat Schiphol te maken heeft met twee uitdagingen:

1. Het op peil brengen van het aandeel jongeren in de arbeidspopulatie door de huidige instroom te verdubbelen en door werkende jongeren op de luchthaven te behouden.
2. Het invullen van de vervangingsvraag vooral bij luchtvaartmaatschappijen, het vliegtuigonderhoud en de logistiek. Met name in deze deelsectoren zal de instroom sterk omhoog moeten. Het gaat naar schatting om 125 extra in te vullen mbo-banen per jaar tot en met 2038 (bovenop de reguliere instroom in 3.000 mbo-banen per jaar).

Bron: Regiovisie 'House of Aviation - The learning hub for the future - Metropoolregio Amsterdam, Publiek-private samenwerking in het kader van het Regionaal Investeringsfonds MBO (RIF), 31 januari 2019'

² Het Programmabureau Luchtvaart brengt op frequente basis arbeidsmarktonderzoeken uit voor de luchtvaartsector.

Productiviteitstoename luchtvaartarbeidsmarkt

Uit bovenstaande blijkt dat er de afgelopen jaren een productiviteitsslag is gemaakt, die waarschijnlijk voor een groot deel is opgevangen door het zittende personeel. Het Programmabureau Luchtvaart verwacht dat de productiviteit de komende jaren nog meer zal toenemen. Ook het lectoraat Aviation Management van de Hogeschool van Amsterdam bevestigt dat het aantal vluchten verder zal stijgen en de productiviteit toeneemt.

Deze ontwikkelingen hebben impact op de operatie. Een deel van het werk op de luchthaven is zwaar, door het fysieke aspect van het werk en door nacht- en onregelmatige diensten. Dit speelt onder andere in de logistiek, afhandeling en beveiliging een rol. Juist in die beroepen is het aandeel ouderen (45-plussers) sterk vertegenwoordigd. Daarnaast worden medewerkers vanaf een bepaalde leeftijd niet meer zoveel 's avonds en tijdens de weekenden ingezet. Terwijl de verwachting is dat de productiviteit juist op die momenten zal toenemen.

Door ontwikkelingen zoals ontgroening, vergrijzing én toenemende productiviteit, is meer instroom nodig. In hoeverre dit ook voor Aviation Operations Officers geldt is niet duidelijk. In een aantal interviews wordt door afhandelaren bevestigd dat het momenteel lastig is om aan voldoende personeel te komen (voor de turnaround coördinatie en loadcontrol).

In het licht van de vergrijzing en ontgroening wordt de beschikbare beroepsbevolking steeds kleiner. Daarnaast blijkt uit de arbeidsmarktanalyse van het Programmabureau Luchtvaart dat op dit moment de behoefte aan arbeid groeit. Deze ontwikkeling dwingt werkgevers ertoe nieuwe oplossingen te vinden om de werknemers voor zich te winnen en te behouden. Een voorbeeld is een Manifest van onder andere KLM, Schiphol Group, Luchtvaart Community Schiphol (LCS) en Koninklijke Marechaussee. Hierin hebben de organisaties vastgelegd dat ze combinatiebanen willen realiseren op Schiphol, door interessante combinaties van verschillende operationele beroepen te maken. Het is niet duidelijk wat hiervan de precieze stand van zaken is.

Ook uit de regiovisie van House of Aviation blijkt dat werkgevers in de luchtvaart het werken in de luchtvaart aantrekkelijker willen maken. House of Aviation is een samenwerkingsverband³ van onderwijs en arbeidsmarkt-partijen. Het betreft een omvangrijk regionaal investeringsprogramma dat met steun van landelijke en regionale overheden de aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt op Schiphol en Lelystad Airport wil versterken door het mbo-onderwijs gereed te maken voor de uitdagingen van de luchthaven gerelateerde arbeidsmarkt van vandaag en morgen. In dit project speelt ook het MBO College Airport (onderdeel van ROC van Amsterdam/Flevoland) een belangrijke rol.

Verankeren van duurzaamheid

"House of Aviation werkt volgens een ontwikkelstrategie waarbij verandering geleidelijk wordt gerealiseerd en medewerkers betrokken zijn bij alle fasen van de verandering. Opleidingsteams, medewerkers uit het bedrijfsleven en studenten ontwikkelen gezamenlijk prototypes van verschillende grootte, waardoor de bestaande opleidingen en manieren van werken hier gaandeweg in opgaan. In Learning Labs wordt gewerkt aan drie thema's: de duurzame luchthaven, de digitale luchthaven, de integrale luchthaven & een leven lang ontwikkelen.

Met deze thema's gaat House of Aviation onder andere duurzaamheid verankeren in het onderwijs, studenten vertrouwd maken met nieuwe processen/systemen en technologie en een bijdrage leveren aan integrale werkzaamheden op de luchthaven door nieuwe skills te introduceren in het onderwijs. Een concreet initiatief is onder andere het realiseren van een onderwijsvoorziening op Lelystad Airport. In nauwe samenwerking met de KLM wordt daarnaast een hoogwaardige simulatieomgeving gerealiseerd op MBO College Airport voor airport operations & logistics. Ook worden er initiatieven ontplooid om duurzaamheid in de luchtvaartsector te versterken".

Bron: <https://www.profielactueel.nl/onafhankelijk-mbo-nieuwsplatform/nieuws/house-of-aviation-investeert-fors-in-duurzaam-mbo-luchtvaartonderwijs/b164g1c1o3235/>

³ Aan het samenwerkingsverband werken mee: KLM, Royal Schiphol Group, Lelystad Airport, Swissport, Facilicom, Viggo, Transavia, I-SEC, Luchtvaart Community Schiphol, ROC van Amsterdam/Flevoland, Hogeschool van Amsterdam, Dunamare Onderwijsgroep, Iris onderwijsgroep, Sectorfonds Luchtvaart, College Belanghebbende Luchtvaart Onderwijs. Het Ministerie van Onderwijs (Regionaal Investeringsfonds MBO), de gemeente Amsterdam, de gemeente Lelystad, de provincies Noord-Holland en Flevoland ondersteunen het programma financieel.

4.2 Technologische ontwikkelingen

Om de benodigde productiviteitstoename het hoofd te bieden zijn onder andere technologische ontwikkelingen nodig. Uit interviews blijkt dat digitalisering en automatisering van systemen en processen het werk van mensen binnen aviation operation steeds meer gaan beïnvloeden. Ook in de luchtvaart verlopen technologische ontwikkelingen in een steeds hoger tempo:

1. De komst van een systeem zoals Collaborative Decision Making (CDM) wordt in de meeste interviews als een belangrijke ontwikkeling genoemd.
2. Een andere ontwikkeling is dat het service- en incheckproces bijna volledig gedigitaliseerd wordt en dat zwaar werk wordt overgenomen door robots.

Airport Collaborative Decision Making (ACDM)

Een belangrijke ontwikkeling die door de meeste geïnterviewden is genoemd, betreft de komst van ACDM: Airport Collaborative Decision Making. ACDM is een door Eurocontrol ontwikkelde aanpak met de bedoeling om de efficiëntie van luchthavenoperaties te verbeteren door het gebruik van middelen te optimaliseren en de voorspelbaarheid van onder andere de turnaround van vliegtuigen te verbeteren. De invoering van ACDM betekent een belangrijke kwaliteitsslag⁴. Het is ontwikkeld omdat het steeds drukker wordt in het Europese luchtruim. Het idee is dat alle operationele partners (zoals luchthaven, luchtvaartmaatschappijen, grondafhandelaren, luchtverkeersleiding) informatie over de status en planning van een vlucht zorgvuldig met elkaar delen. Hierdoor wordt de voorspelbaarheid groter en kan de beschikbare capaciteit beter gebruikt worden (ruimte in de lucht, gates, taxi, landings- en vertrekbanen). Die verhoogde voorspelbaarheid draagt bij aan de productiviteit en de kostenefficiëntie binnen aviation⁵.

Automatisering/robotisering van processen

Een andere ontwikkeling is dat het passage-/incheck- of afhandelingsproces steeds meer gedigitaliseerd wordt en dat veel zwaar werk wordt overgenomen door robots. De verwachting is dat een deel van de routinematige, administratieve banen zullen verdwijnen. In het passageproces⁶ wordt bijvoorbeeld al gebruik gemaakt van digitale paspoortscans en e-tickets. En in Rotterdam zorgen rijdende robots ervoor dat koffers worden gesorteerd en bij het juiste vliegtuig aankomen, in plaats van transportbanden. Dit moet er onder andere voor zorgen dat er minder koffers kwijtraken. De verwachting is dat op korte termijn ook andere onderdelen van het passage- of afhandelingsproces geautomatiseerd zullen worden.

SBB heeft recentelijk via een pilot ervaring opgedaan met de Faethm-tool. De recent in Australië ontwikkelde *Faethm-tool* geeft de mogelijkheid om (ook) voor de Nederlandse situatie specifieke *kwantitatieve* informatie te verkrijgen over de impact van technologische ontwikkelingen in verschillende beroepssectoren. De Faethm-tool biedt, op basis van algoritmes en machine learning, inzicht in de impact van een kerngroep van zeventien technologieën, geclusterd in vier hoofdtechnologieën, op banen/beroepen in een periode van vijftien jaar. Op basis van de resultaten van de Faethm-tool heeft technologie de komende 15 jaar *in grote mate impact* op het beroep van Aviation Operations Officer. Het gaat hierbij om diverse vormen van kunstmatige intelligentie en robotica. Volgens de tool zal een aanzienlijk deel van de taken van de AOO'er (en daarmee FTE) binnen 15 jaar vervangen kunnen worden door technologie. Daarnaast zal een deel van de werkzaamheden worden uitgebreid met technologie. De impact kan verder worden uitgewerkt naar type technologie en impactpercentage. Indien nodig kan SBB de impact samen met een aviation-expert uit het werkveld verder in kaart brengen.

Gevolgen voor opleidingen, competenties en opleidingsniveaus

Hoewel uit een aantal interviews blijkt dat sommige ontwikkelingen in de praktijk toch wat minder snel verlopen dan gepland (of worden uitgesteld), verwachten de meeste geïnterviewden dat digitalisering en automatisering van operationele processen het werk van medewerkers binnen aviation uiteindelijk steeds meer gaan beïnvloeden. Wat betekent dit voor opleidingen, competenties en opleidingsniveaus?

1. De meeste geïnterviewden denken dat technologische ontwikkelingen een steeds groter appèl doen op digitale vaardigheden en dat dit best complex kan zijn voor medewerkers/beginnend beroepsbeoefenaren op mbo-niveau 4. Het is de vraag of mbo-niveau 4 dan nog steeds het juiste niveau is, vooral in relatie tot de dynamiek op een luchthaven waar snel gehandeld moet worden. 'Technologie gaat steeds meer vragen

⁴ Schiphol werkt bijvoorbeeld sinds 2015 met ACDM en draagt met de aansluiting op het Europese netwerk bij aan het verbeteren van de voorspelbaarheid van het Europese luchtruim.

⁵ Bron: gebaseerd op interviews en op een persbericht van Schiphol (16 mei 2018).

⁶ Betreft het proces van aankomst op de vlieghaven tot het boarden in het vliegtuig.

van medewerkers en is automatisch gekoppeld aan een hoger niveau. Software wordt bijvoorbeeld steeds complexer’.

2. De verwachting is dat complexe besluiten in steeds meer gevallen door technologische systemen (bijvoorbeeld CDM) worden overgenomen. Een enkeling vindt het belangrijk dat medewerkers ook de processen achter de technologische systemen kennen om zo beter in te schatten of een besluit of advies van een systeem al dan niet passend is of om te bepalen welke gevolgen een besluit heeft voor andere onderdelen van de operatie. Deze opvatting wordt niet door iedereen gedeeld: de verwachting is dat computers op basis van big data op korte termijn veel beter kunnen inschatten wat er in de operatie moet gebeuren en binnenkort wellicht ook kunnen aangeven waarom bepaalde besluiten worden voorgesteld. Bijna alle geïnterviewden zijn van mening dat de komst van CDM en de toenemende digitalisering/ automatisering om nieuwe vaardigheden vraagt, zoals: technologische skills, digitale geletterdheid, kritisch- en probleemoplossend denkvermogen, samenwerkingsvaardigheden en het vermogen om kennis te ontwikkelen én up-to-date te houden.

Een idee: bekijk operationele vraagstukken vanuit een groter geheel

Een groot deel van de geïnterviewden vindt dat de uitdagingen waar de luchtvaart voor staat niet alleen vanuit mbo-niveau 4 bekeken moet worden, maar in samenhang. Een aantal ontwikkelingen, zoals de komst van ACDM, gaat volgens geïnterviewden een zodanige rol spelen dat de positie van mbo-niveau 4 opnieuw uitgelijnd moet worden, in samenhang met andere opleidingsniveaus zoals bijvoorbeeld niveau 5 (associate degree) en niveau 6 (bachelor niveau).

Binnen ACDM is een aantal kritieke onderdelen benoemd (milestones in het omdraaiproces). Een idee is dat het veld (onderwijs en bedrijfsleven) de rollen, taken en verantwoordelijkheden in het operationele omdraaiproces opnieuw uitlijnt, langs de milestones van ACDM; wat betekenen deze milestones voor de verschillende opleidingsniveaus (zoals bijvoorbeeld mbo-niveau 4)?

Een ander idee is om meer te werken met vluchtsimulaties gekoppeld aan ACDM. “De Operations Officer is degene die met het vliegtuig bezig is en vaak als eerste signaleert dat processen afwijken. Als er afwijkingen zijn dan weet de Operations Officer wat hij moet doen om te versnellen/vertragen”. Studenten kunnen veel leren door vluchten te simuleren en te koppelen aan (de milestones van) ACDM. “Leer mbo-ers op welke manier ze vertrek- en aankomstprocessen kunnen versnellen, niet alleen voor een enkele vlucht, maar ook voor meerdere. Op die manier kunnen mbo-ers een belangrijke rol spelen bij het minimaliseren van de impact van vertragingen”. Een aantal geïnterviewden vindt het belangrijk dat studenten leren dat de afhandeling van een vlucht bestaat uit een sequentie van activiteiten.

4.3 Servicegerichtheid als onderscheidend vermogen

Ondanks technologische ontwikkelingen zijn de meeste geïnterviewden van mening dat menselijke interactie, service en empathie belangrijke factoren zijn en blijven in de dagelijkse operatie. De meeste geïnterviewden verwachten dat technologie, robotisering en automatisering het werk van mensen in de operatie vergemakkelijkt, en dat hierdoor meer ruimte ontstaat voor menselijke interactie en meer servicegerichtheid. Door de vergrijzing verwacht een deel van de geïnterviewden ook dat door de toename van een oudere passagiersdoelgroep het belang van servicegerichtheid zal toenemen (ook als onderscheidend vermogen ten opzichte van concurrenten).

Een geïnterviewde stelt voor om studenten vakken te laten volgen bij opleidingen die met hospitality te maken hebben. Ook om meer/betere sociaal-communicatieve skills te leren. “We hebben meegemaakt dat een student een prima loadsheet kon maken, maar moeite had met het voeren van een gesprek”.

5 Aansluiting onderwijs en beroepspraktijk

Tijdens de interviews zijn de gesprekspartners van afhandelaren, airlines en luchthavens bevraagd naar de aansluiting tussen onderwijs en praktijk op basis van de huidige kerntaken en werkprocessen van de kwalificatie Aviation Operations Officer (SBB, 2015). Aanvullend is gekeken naar de kerntaken en beroepscompetenties van het beroepscompetentieprofiel (2004). De volgende vraag was leidend: *Op welke onderdelen sluiten de kerntaken, werkprocessen en beroepscompetenties wel of juist niet aan bij de praktijk/de vraag van het bedrijfsleven, en wat zijn oorzaken hiervoor?*

In de volgende paragraaf is per kerntaak/werkproces van het kwalificatiedossier weergegeven in welke mate deze volgens gesprekspartners aansluiten op de praktijk van afhandelaren, airlines en luchthavens. De volgende kleurencodering is hierbij gehanteerd:

	Sluit goed aan op de praktijk/de vraag van het bedrijfsleven
	Sluit gedeeltelijk aan op de praktijk/de vraag van het bedrijfsleven
	Sluit onvoldoende aan op de praktijk/de vraag van het bedrijfsleven

In bijlage 4 zijn - ter aanvulling - de resultaten opgenomen van de mate waarin de kerntaken en beroepscompetenties uit het beroepscompetentieprofiel aansluiten op de beroepspraktijk. De informatie in de volgende paragraaf én de informatie in bijlage 4 bieden samen een onderbouwing voor mogelijke besluitvorming over actualisatie en/of aanpassing van het kwalificatiedossier.

5.1 Aansluiting kwalificatiedossier (HKS 2015) bij beroepspraktijk

B1-K1 Stuurt het logistieke proces aan

Deze kerntaak lijkt (op onderdelen) het meest aan te sluiten bij de praktijk/vraag van het bedrijfsleven (afhandelaren, airlines en luchthavens). De mate van aansluiting is afhankelijk van de rol die een Aviation Operations Officer heeft bij een organisatie en de kernactiviteiten van die betreffende organisatie. Zie ook 'Kerntaak 1 Verzorgt Groundoperations' en beroepscompetenties 6, 7, 9 en 13 in bijlage 4.

B1-K1-W1 Maakt een planning

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

In dit werkproces wordt verwacht dat de Aviation Operations Officer alle gegevens verzamelt die van invloed zijn op het logistieke proces. Hij maakt keuzes en stelt het optimale proces vast. De informatie verwerkt hij tot een planning. Hij maakt kosten-batenanalyses en stemt de beschikbare capaciteit en de benodigde capaciteit op elkaar af. Zie ook beroepscompetentie 1 in bijlage 4.

	Afhandelaren	Bij afhandelaren maken stagiairs en beginnende medewerkers plannings voor het beladingsproces: het maken van laadplannen en/of loadsheets (functie: Loadcontrollers).
	Airlines	Idem als bij afhandelaren, mits uitbesteed (aan een afhandelaar).
	Luchthavens	Maken van een gateplan (dit geldt alleen voor de kleinere luchthavens). Op Schiphol worden plannings gemaakt door werkvoorbereiders en de afdeling WAP (Work and Asset planning).

Overige opmerkingen

- Bij passagiersvluchten gaat het om digitale, gestandaardiseerde laadplannen/loadsheets. Bij cargovluchten wordt dit nog deels met de hand gedaan en is sprake van allerlei variabelen, waardoor het maken van een laadplan lastiger is.
- De planning met betrekking tot de inzet van mensen en middelen in het operationele proces wordt in de meeste gevallen gedaan door een (duty-)manager, teamleider, werkvoorbereider of door een centrale (logistieke of commerciële) planningsafdeling. Die draagt de planning vervolgens over aan bijvoorbeeld een Operations Control Center (OCC). De loadcontrollier/-planner plant soms wel personeel in voor het afhandelen van bagage/vracht.
- Volgens een aantal geïnterviewden sluit "het maken van kosten-batenanalyse" niet aan.

B1-K1-W2 Draagt zorg voor documenten en documentenbeheer

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

De Aviation Operations Officer plant en bewaakt een formulieren/documentenstroom van een logistiek proces. Hij genereert de formulieren/documenten en kijkt of ze op de juiste manier gebruikt worden, constateert tekortkomingen en maakt overzichten zodat iedereen goed geïnformeerd wordt. De Aviation Operations Officer communiceert met betrokken partijen over de documenten en formulieren in het kader van airline/airport operations.

Afhandelaars	<ul style="list-style-type: none">• Het <i>genereren</i> van formulieren/documenten betreft vooral het genereren van beladingsschema's/laadplannen, loadsheets, formulieren rondom (special) cargo (zie ook het vorige werkproces).• Het <i>bewaken/beheren</i> van formulieren (zorgen dat ze op een juiste manier gebruikt worden) betreft (naast de laadplannen) ook formulieren die door piloot/crew getekend moeten worden (van bijvoorbeeld airlines) (vooral: erop toezien dat deze documenten op juiste wijze worden toegepast en/of worden ingevuld/afgetekend).• Bij afhandelaars communiceert een stagiair/beginnend medewerker ook met betrokken partijen over formulieren/documenten.
Airlines	<ul style="list-style-type: none">• Idem afhandelaars, mits uitbesteed aan afhandelaars.• Filen van vliegplannen.
Luchthavens	<ul style="list-style-type: none">• Op Schiphol heeft de Operations Officer een rol in het controleren van documenten: hier controleert de stagiair/beginnend medewerker of medewerkers op het platform over de juiste werkvergunningen/-documenten beschikken (bevoegdheidscontrole).• Sluit goed aan op operationele werkzaamheden bij kleinere luchthavens.

B1-K1-W3 Geeft richting aan het operationele logistieke proces

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

De Aviation Operations Officer biedt ondersteuning bij het logistieke proces. Hij informeert betrokkenen in de logistieke omgeving over de te verrichten taken, prioriteiten, normen en de te behalen resultaten. Hij bewaakt en controleert de voortgang en uitvoering van de werkzaamheden. De Aviation Operations Officer werkt, indien nodig, mee bij de vluchtafhandeling (airline) en/of airport operations.

Afhandelaars	<ul style="list-style-type: none">• Dit werkproces sluit vooral goed aan op de praktijk van afhandelaars; hier ondersteunen en geven stagiairs/beginnende medewerkers richting aan het operationele logistieke proces voorafgaand aan het vertrek van een vliegtuig (de turnaround coördinatie).• De Turnaround Coordinator van een afhandelaar is bijvoorbeeld verantwoordelijk voor (bepaalde) processen rondom een vliegtuig en/of verantwoordelijk voor de totale afhandeling van één of meerdere vluchten. Binnen dat specifieke afhandelingsproces communiceert/informeert de Turnaround Coordinator bijvoorbeeld (met) een voorman, loadcontroller of leverancier, zodat het vliegtuig op tijd kan vertrekken.• Dit werkproces wordt in de meeste gevallen eerst onder begeleiding van een ervaren medewerker uitgevoerd voordat de stagiair zelfstandig aan de slag kan.
Airlines	<ul style="list-style-type: none">• Het richting geven sluit minder goed aan, omdat het richting geven aan het operationele proces over het algemeen door andere (hogere) functies gedaan wordt.• Stagiairs/beginnende medewerkers bieden wél <i>ondersteuning</i> bij logistieke processen van airlines; stagiairs helpen bijvoorbeeld bij het laden/lossen (afhandelen) van bagage of bij de check-in (mits uitbesteed aan afhandelaars).
Luchthavens	<ul style="list-style-type: none">• Op Schiphol sluit het richting geven minder goed aan; op Schiphol geeft een Service Owner Aircraft of Process Owner Aircraft richting aan het logistieke proces (dit zijn hbo-functies).• Bij kleinere luchthavens speelt de stagiair/beginnend medewerker wél een rol in het richting geven aan het operationele proces.

B1-K1-W4 Controleert afwijkende ladingen en draagt zorg voor de afhandeling

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

De Aviation Operations Officer herkent de specifieke eigenschappen van speciale en gemengde goederen. Hij ziet erop toe dat er gehandeld wordt volgens de bij de lading van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Hij legt vast hoe de afhandeling moet zijn en bewaakt de afhandeling (controleert nauwkeurig de goederen/producten op kwaliteit en kwantiteit). Zie ook beroepscompetentie 2 in bijlage 4.

	Afhandelaren	<ul style="list-style-type: none"> • Sluit goed aan op de praktijk van afhandelaren die zich met vracht bezighouden (bijvoorbeeld de Loadcontroller of degene die in de loods de lading verpakt). Hier is sprake van speciale en gemengde goederen. • Bij passagiersvluchten controleert een voorman op het platform en/of een Loadcontroller afwijkende lading en handelt deze af. Afwijkende lading is dan wel beperkter dan bij vracht/cargovluchten
	Airlines	<ul style="list-style-type: none"> • Bij passagiersvluchten controleert bijvoorbeeld een Ground Service Controller afwijkende lading. Of hij controleert of de afhandelaar conform laadplan handelt. • Lijkt minder voor te komen dan bij afhandelaren.
	Luchthavens	<ul style="list-style-type: none"> • Op Schiphol wordt dit gedaan door een Patrolmedewerker (andere functie). Ook op kleinere luchthavens sluit dit niet aan (want handelen zelf geen ladingen af).

B1-K1-W5 Handelt onregelmatigheden af

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

De Aviation Operations Officer handelt proactief/onderneemt actie wanneer er verstoringen dreigen of wanneer één van de acties niet conform de voorschriften wordt uitgevoerd. Hij doet een voorstel voor de verdere aanpak/planning en bespreekt dit met zijn leidinggevende. De Aviation Operations Officer handelt vragen en eventuele conflicten op een rustige manier af. Hij schakelt afhankelijk van de ernst van de situatie derden in, lost onregelmatigheden op en handelt de bijbehorende administratie af. Hij handelt hierbij volgens richtlijnen.

	Afhandelaren	<ul style="list-style-type: none"> • Turnaround Coordinators zijn bij afhandelaren de 'ogen en oren' van de operationele afdeling; zij signaleren als er iets misgaat (onregelmatigheden) met bijvoorbeeld passagiers, bagage, vracht/cargo, crew, catering, fueling of andere zaken die het operationele proces kunnen verstoren, waardoor de vlucht te laat vertrekt. Afhankelijk van de zwaarte van de functie en de competenties van de stagiair/beginnend medewerker lost de Turnaround Coordinator de onregelmatigheid zelf op (door bijvoorbeeld andere medewerkers hierop aan te spreken) of geeft het door aan de klant, de manager, de voorman, de leverancier of iemand anders die de onregelmatigheid kan oplossen.
	Airlines	<ul style="list-style-type: none"> • Het werkproces sluit aan bij de praktijk maar bij airlines wordt dit meestal door hoger opgeleide functionarissen gedaan (of met meer werkervaring). • Bij een enkele airline doet een stagiair/beginnend medewerker dit onder begeleiding en na verloop van tijd zelfstandig (na voldoende werkervaring en bewezen competentie). In de meeste gevallen signaleert een stagiair/beginnend medewerker verstoringen/onregelmatigheden en geeft deze door aan derden.
	Luchthavens	<ul style="list-style-type: none"> • Op kleinere luchthavens handelt een Operation Officer wel onregelmatigheden af. De verwachting is dat met de komst van ACDM onregelmatigheden meer digitaal afgehandeld zullen worden (in plaats van face-to-face). • Op Schiphol doen Patrolmedewerkers dit.

Overige opmerkingen

- Dit werkproces sluit aan op wat de praktijk nodig heeft.
- Daar waar een Aviation Operations Officer deze werkzaamheden tijdens een stage mag uitvoeren, geven geïnterviewden aan dat niet iedere student/beginnend medewerker hier geschikt voor is of dit voldoende kan. Dit komt vooral door het ontbreken van een proactieve en overtuigende houding en de skill om met diverse niveaus te kunnen communiceren. In de meeste gevallen wordt dit door meer ervaren medewerkers gedaan.

B1-K2 Voert managementtaken uit

De Aviation Operations Officer is geen leidinggevende, maar heeft een coördinerende functie (van processen). Het échte leidinggeven wordt gedaan door managers en teamleiders (vanaf mbo-niveau 4 plus tot en met hbo). Een Aviation Operations Officer heeft geen team onder zich en spreekt uitsluitend collega's en medewerkers van leveranciers aan binnen de coördinatie van een bepaald proces. Een aantal aspecten is echter wel van belang voor een Aviation Operations Officer, omdat deze verantwoordelijk is voor de coördinatie van processen en daarbinnen medewerkers moet aanspreken zodat het werk op de juiste manier en in het juiste tempo uitgevoerd wordt. Stagiairs kunnen dit in de meeste gevallen nog onvoldoende. Een aantal geïnterviewden ziet hier een taak voor het onderwijs, want bepaalde onderdelen van deze kerntaak hebben wel degelijk meerwaarde voor bedrijven. In een aantal gevallen stromen operationeel medewerkers (na voldoende

werkervaring en interne trainingen/cursussen) door naar functies in het middenkader management of als operations controllers. In die zin kan deze kerntaak dus wel als een stip op de horizon fungeren. Maar in geen enkel geval stroomt een Aviation Operations Officer op niveau 4 direct door naar een functie waarbinnen hij de werkprocessen bij deze kerntaak volledig zal uitvoeren.

Zie ook 'Kerntaak 3 Voert communicatietaken uit', 'Kerntaak 4 Voert managementtaken uit' in bijlage 4.

B1-K2-W1 Doet verbetervoorstellen

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

De Aviation Operations Officer doet tijdig voorstellen ter verbetering van het logistieke proces en ter verbetering van werkzaamheden die hiermee samenhangen. Hij analyseert knelpunten, problemen en signalen in het logistieke proces en doet verbetervoorstellen aan zijn leidinggevende. Hij doet dit op een overtuigende manier. Wanneer verbetervoorstellen doorgevoerd kunnen worden, stelt hij een plan van aanpak op.

	Afhandelaren Airlines Luchthavens	<ul style="list-style-type: none"> • Dit werkproces sluit aan wat betreft het signaleren van knelpunten en problemen die tijdens de dagelijkse operatie (in de afhandeling van passagiers- en/of bagage-processen) ontstaan en het doen van verbetervoorstellen daaromtrent. Dit sluit aan op de signaalfunctie die een Aviation Operations Officer in de praktijk heeft. • Dit werkproces sluit niet aan bij de praktijk als het gaat om het analyseren van knelpunten en problemen in het logistieke proces en het opstellen van een plan van aanpak daaromtrent. Dit wordt in de meeste gevallen door een (operationeel) manager of teamleider gedaan
--	--	--

Overige opmerkingen

- Het "doen van verbetervoorstellen" wordt overigens door de meeste geïnterviewde bedrijven zeer gewaardeerd. Volgens een aantal geïnterviewden doen stagiairs/beginnende medewerkers niet snel zelf voorstellen voor verbetering. Medewerkers die al wat langer in dienst zijn doen dat wel (vooral als ze er zelf last van hebben tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden) maar werken deze vervolgens niet altijd uit in plannen van aanpak. Dit gebeurt over het algemeen pas als iemand daar een expliciete opdracht voor krijgt.
- Een aantal geïnterviewden geeft aan dat hbo-studenten soms worden ingeschakeld om verbetervoorstellen te doen en in plannen uit te werken. Wellicht kunnen mbo-studenten ook met gerichte bedrijfsopdrachten aan de slag.

B1-K2-W2 Begeleidt medewerkers

De Aviation Operations Officer delegeert werkzaamheden aan (lerende) medewerkers en geeft hen hierbij de nodige instructies over te verrichten taken, de prioriteiten en de te behalen resultaten. Hij geeft (lerende) medewerkers heldere, opbouwende en constructieve feedback. Hij bespreekt de bezetting en de verdeling van werkzaamheden met zijn leidinggevende en neemt deel aan werkoverleg. Indien nodig treedt hij op als bemiddelaar bij conflicten. Zie ook beroepscompetenties 10, 11 en 12 in bijlage 4.

	Afhandelaren	<ul style="list-style-type: none"> • Bij de meeste afhandelaren worden (lerende) medewerkers begeleidt (ingewerkt) door een ervaren operationeel medewerker of operationeel controller. • Bij afhandelaren heeft de Turnaround Coordinator géén verantwoordelijkheid in het bespreken van de bezetting/verdeling van werkzaamheden met leidinggevende. De Loadcontroller heeft deze verantwoordelijkheid bij een aantal afhandelaren wèl; die moet ervoor zorgen dat tijdens de afhandeling van bagage voldoende mensen beschikbaar zijn. • Bij afhandelaren spelen operationele medewerkers een rol in het signaleren van conflicten die tijdens het operationele proces ontstaan. Maar hij hoeft ze meestal niet zelf op te lossen (heeft een signaalfunctie).
	Airlines	<ul style="list-style-type: none"> • Bij airlines worden medewerkers vooral door een operationeel manager begeleid, dit is meestal ook degene die de bezetting/verdeling van werkzaamheden bespreekt en bemiddelt bij conflicten.
	Luchthavens	<ul style="list-style-type: none"> • Op Schiphol houden Operations Officers de medewerkers aan de airside in de gaten en controleren deze (op afstand) op bevoegdheden. Ze begeleiden geen medewerkers. • Op kleinere luchthavens sluit dit werkproces wel aan, inclusief het instrueren van (lerende) medewerkers (meestal pas na werkervaring).

B1-K2-W3 Levert managementinformatie

De Aviation Operations Officer maakt overzichten en rapportages waarmee hij nagaat of de administratie op de juiste wijze wordt uitgevoerd. Hij verzamelt relevante informatie over de uitvoering van het logistieke proces, analyseert deze informatie en destilleert hieruit relevante en nauwkeurige managementrapportages (maakt analyses en verschillen systematisch inzichtelijk). Zie ook beroepscompetentie 9 in bijlage 4.

	Afhandelaars Airlines Luchthavens	Het management/de teamleider maakt analyses en managementrapportages. Operationeel medewerkers leveren voor deze rapportages relevante informatie over de uitvoering van het logistieke proces (vullen van de rapportagetool, melden van afwijkingen/onregelmatigheden).
--	--	--

P2-K1 Verzorgt het flightoperations proces

Deze profielkerntaak sluit volgens gesprekspartners niet goed aan. Alleen Flight Dispatchers bij airlines lijken nog vliegplannen te maken; dit zijn medewerkers met een hoger opleidings- en werk- en denkniveau. Wellicht zijn bepaalde kennis en vaardigheden nog wel relevant in relatie tot cargovluchten en/of doorstroom naar het hbo/een opleiding tot verkeersvlieger⁷. De flightbriefing vindt in sommige gevallen plaats, maar betreft een beperkte briefing. Flightwatch (het monitoren van de vlucht nadat deze vertrokken is) lijkt niet van toepassing. Zie ook 'Kerntaak 2 Verzorgt Flightoperations' in bijlage 4.

P2-K1-W1 Maakt een vliegplanning en vluchtdocumenten

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

De Aviation Operations Officer verzamelt en interpreteert voor vertrek alle informatie die van invloed kan zijn op de vluchtuitvoering. Aan de hand van deze informatie en met behulp van relevante software maakt hij de benodigde keuzes. Hij combineert deze informatie en verwerkt deze informatie op een nauwkeurige manier tot een volledige vliegplanning en informeert de cockpitbemanning mondeling en schriftelijk over de onderliggende aannames. Hij levert de vluchtplanning en vluchtdocumentatie en zorgt dat betreffende informatie naar alle relevante partijen is gecommuniceerd. Zie ook beroepscompetenties 4, 5 en 6 in bijlage 4.

	Afhandelaars	<ul style="list-style-type: none">• Maken geen vliegplannen en krijgen deze over het algemeen aangeleverd van de airline waar ze voor werken.• De geïnterviewde afhandelaar die zich met vracht bezighoudt, vindt dit een belangrijk werkproces. Loadcontrollers verzamelen namelijk alle informatie/data die nodig is voor het maken van een vliegplan en die informatie overhandigen ze aan de Dispatcher van de maatschappij, zodat die vervolgens het vliegplan kan maken (zie ook de 'Overige opmerkingen').
	Airlines	<ul style="list-style-type: none">• Bij de geïnterviewde airlines is het maken van een vliegplan gecentraliseerd (een speciale afdeling) en/of wordt door Flight Dispatchers gedaan. Dit zijn over het algemeen functies met een hoger niveau (dan mbo-niveau 4). Bij één airline mag een stagiair dit oefenen, maar altijd onder begeleiding en vooral 'omdat het een onderdeel van de kwalificatie is, een soort extraatje/kadoetje tijdens de stage'.
	Luchthavens	<ul style="list-style-type: none">• Luchthavens maken geen vliegplanningen (wel gateplanningen, zie B1-K1-W1).

Overige opmerkingen

- Uit de interviews blijkt dat een Aviation Operations Officer in de praktijk (op een enkeling na) geen vliegplannen maakt.
- Volgens een aantal geïnterviewden heeft een Aviation Operations Officer *wel kennis van een vliegplan* nodig (weten wat een vliegplan inhoudt, waarvoor het dient, weten hoe je een vliegplan moet lezen en moet 'filen'). Een enkeling vindt dat een Aviation Operations Officer ook zelf een vliegplan moet kunnen maken om ermee te kunnen werken ('Je kunt deze dan beter lezen').
- Het maken van een vliegplanning gebeurt met behulp van elektronische/digitale systemen.

⁷ Over het algemeen is mbo-niveau 4 niet voldoende voor het volgen van een opleiding tot verkeersvlieger. Desondanks start een aantal studenten met die ambitie met de mbo-opleiding Aviation Operations Officer. Uit een aantal interviews blijkt dat de kennis/kunde met betrekking tot het maken van een vliegplan waardevol kan zijn tijdens een opleiding tot verkeersvlieger. Hoeveel studenten uiteindelijk doorstromen naar een opleiding tot verkeersvlieger is onbekend.

P2-K1-W2 Verzorgt de flightbriefing

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

De Aviation Operations Officer bespreekt de vluchtdocumentatie met de bemanning. Hij overhandigt documentatie, licht documenten toe, onderbouwt aannames en benoemt bijzonderheden. Indien nodig brengt hij wijzigingen aan in de documentatie. Uiteindelijk vraagt hij om akkoord en sluit hij het proces van vluchtplanning af. Zie ook beroepscompetentie 8 in bijlage 4.

Afhandelaren	<ul style="list-style-type: none">• In een aantal gevallen verzorgt de Turnaround Coordinator (soms ook de stagiair) de flightbriefing. De briefing gaat dan niet zozeer over het vliegplan, maar vooral over beladingsschema's, bijzonderheden en afwijkingen (bijvoorbeeld gevaarlijke stoffen, het aantal mindervalide passagiers), slottijden, het aantal maaltijden voor de businessclass, etc.• De afhandelaar die zich met vracht bezighoudt geeft aan dat op het moment dat het vliegplan gereed is, de Loadcontroller ervoor zorgt dat deze samen met andere relevante info aan de flightbriefing wordt toegevoegd en de crew hierover wordt geïnformeerd.
Airlines	<ul style="list-style-type: none">• Bij de geïnterviewde airlines bespreekt de Duty Officer en/of de Flight Dispatcher de vluchtdocumentatie met de bemanning. Dit zijn functies met een hoger werk- en denkniveau dan mbo-niveau 4.
Luchthavens	<ul style="list-style-type: none">• Operationeel medewerkers op luchthavens verzorgen geen flightbriefings.

Overige opmerkingen

Dit werkproces sluit gedeeltelijk aan op de praktijk van afhandelaren (afhankelijk van of hier afspraken over zijn gemaakt met de airline). Dit geldt *niet* voor de geïnterviewde afhandelaren voor business- en privévluchten; hier draagt de afhandelaar de flightbriefing (op papier) over aan de bemanning. De bemanning zorgt vervolgens zelf voor de bespreking van deze informatie.

P2-K1-W3 Monitort de vlucht

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

De Aviation Operations Officer volgt na vertrek de vlucht op afstand (flightwatch), maakt gebruik van communicatiemiddelen en verstrekt op verzoek informatie aan cockpitbemanning of informeert deze over actuele omstandigheden en situaties die het routepatroon verstoren. Hij bewaakt actief de positie van het vliegtuig, de weerscondities (van uitwijkhavens) en de beperkingen van uitwijkhavens op de route. Hij begeleidt de vlucht conform de voorgeschreven bedrijfsprocedures, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen die binnen het flightoperations proces gelden, hierbij rekening houdend met beleid en procedures van de betreffende vliegtuigmaatschappij. Aan het einde van zijn dienst draagt hij informatie met betrekking tot de stand van zaken over aan zijn collega's.

Afhandelaren	<ul style="list-style-type: none">• Dit werkproces sluit niet aan op de praktijk van afhandelaren. Na vertrek van het vliegtuig (airborn) zit de taak er voor de afhandelaren erop. Het monitoren van de vlucht na vertrek is hier dus niet aan de orde.
Airlines	<ul style="list-style-type: none">• Dit werkproces sluit aan op de praktijk van airlines. Bij de geïnterviewde airlines monitoren vooral de Flight Dispatcher/Duty Officers de vlucht; dit zijn ervaren medewerkers, met werkervaring en een hoger opleidingsniveau dan mbo-niveau 4 (meestal specifieke Dispatch opleidingen). In die zin sluit het niveau dus niet aan bij een stagiair/beginnend medewerker op mbo-niveau 4.
Luchthavens	<ul style="list-style-type: none">• Dit werkproces sluit niet aan op de praktijk van luchthavens. Een Aviation Operations Officer bij bijvoorbeeld Rotterdam The Hague Airport monitort een vlucht alleen om te controleren of de opstelplaats op tijd weer beschikbaar is voor een volgende vlucht. Zodra een vliegtuig op de landingsbaan staat, neemt de Landelijke Verkeersleiding Nederland (LVNL) het over.

5.2 Aansluiting onderwijs op de beroepspraktijk

Naast de specifieke aansluiting op het kwalificatiedossier is tijdens de interviews gevraagd op welke (meer globale) aspecten het onderwijs wel of juist niet aansluit op de behoefte van het werkveld. In tabel 3 is de informatie uit de interviews samengevat. Vervolgens wordt een korte toelichting gegeven.

Tabel 3 Genoemde aspecten aansluiting onderwijs en arbeidsmarkt

Wat sluit aan?	Wat kan beter?	Waarover zijn de meningen verdeeld?
<ul style="list-style-type: none"> • Type student en zijn/haar motivatie voor aviation: "Je krijgt mensen binnen met de juiste drive en motivatie, jongens en meisjes die heel graag binnen aviation aan de slag willen" • Aanwezigheid van enige basiskennis en -vaardigheid die aansluit op kernactiviteiten van bedrijven binnen aviation (bijvoorbeeld kennis van wetgeving, verdragen, weight & balance, maken van een loadsheets) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis/vaardigheid op het gebied van specifieke informatiesystemen/software van airlines, luchthavens of afhandelaars • Kennis van bedrijfsspecifieke processen • Vaak te jong (en daardoor geen toegang tot platform en geen rijbewijs) • Beroepshouding • Proactief handelen/anticiperend vermogen • Situaties kunnen overzien/analyseren • Kennis/vaardigheid op het gebied van vluchtvoorbereiding • Verdiepende kennis/vaardigheid op het gebied van cargo/vracht • Aandacht voor hospitality (passagiers) • Sociaal/communicatieve vaardigheden, met verschillende niveaus kunnen omgaan⁸: omgang met piloot, crew, grondpersoneel en leveranciers 	<ul style="list-style-type: none"> • Engelse spreek- en schrijfvaardigheid (zakelijk schrijven, email) • Algemene digitale vaardigheden (met een computer om kunnen gaan, Officepakket)

Meningen over het belang van een mbo-niveau 4 opleiding

Ook al sluiten bepaalde kerntaken en werkprocessen niet goed aan op wat het werkveld nodig heeft, over één ding zijn bijna alle geïnterviewden het eens: het is erg prettig dat er twee onderwijsaanbieders (MBO Airport College en STC/Rotterdam) zijn waar studenten instromen die doorgaans gemotiveerd en enthousiast zijn om binnen aviation operations aan de slag te gaan of doorstromen naar een verwante hbo-opleiding. Mede door de toenemende productiviteit en vergrijzing lijken bijna alle geïnterviewden het belang te zien van een mbo-niveau 4 opleiding op het gebied van aviation operations.

Een aantal luchthavens en een enkele airline/afhandelaar refereert in vacatures aan de opleidingen, bijvoorbeeld "voorkeur hbo of specifiek Aviation Operationsopleiding mbo-niveau 4". Een ander voordeel is dat deze studenten met enige kennis en vaardigheid in stages en dienstverbanden aan de slag kunnen. Een aantal geïnterviewden pleit ervoor om deze kennis/vaardigheid te versterken en uit te breiden (met verdiepende kennis/kunde op gebied van bijvoorbeeld cargo/vracht, aandacht voor hospitality en procesbeheersing).

Tegelijkertijd voeren beginnende beroepsbeoefenaren niet de kerntaken en werkprocessen uit zoals die nu in het kwalificatiedossier staan. De kerntaken en werkprocessen worden door verschillende medewerkers uitgevoerd die al langer in dienst zijn en/of een hoger opleidingsniveau hebben en/of die zich door trainingen en cursussen gespecialiseerd hebben en daardoor een hoger werk- en denkniveau ontwikkeld hebben. Door de complexiteit van het werk vraagt een deel van de geïnterviewden zich af of de kerntaken en werkprocessen überhaupt bij mbo-niveau 4 passen. De vraag is vervolgens of er voldoende arbeidsmarktrelevantie voor

⁸ De Aviation Operations Officer krijgt met verschillende doelgroepen en diverse culturele verschillen te maken, zoals grondpersoneel, vertegenwoordigers, cabine crew, piloten etc. De Aviation Operations Officer moet in staat zijn om met al deze groepen op een respectvolle en dienstverlenende manier te communiceren.

bijvoorbeeld een niveau 5 opleiding is. Uit de interviews blijkt dat het aantal vacante functies op niveau 5 en/of hbo-niveau beperkt is. Wellicht kan dit nog beter onderzocht worden, ook in relatie tot de toenemende vergrijzing.

Kennis/vaardigheden van specifieke systemen, software en processen binnen bedrijven

Het merendeel van de geïnterviewden vindt dat in het onderwijs aandacht moet zijn voor de meest gangbare en generieke systemen. Welke systemen dat precies zijn levert verschillende antwoorden op. Tegelijkertijd vragen geïnterviewden zich af of een stagiair/beginnend medewerker een systeem inhoudelijk heel goed moet kennen voordat hij/zij er in de praktijk mee gaat werken. Wellicht dat dit beter on-the-job getraind kan worden. Globale kennis en vaardigheid is dan waarschijnlijk voldoende. Bedrijfsspecifieke systemen kunnen het beste tijdens stages geoefend worden. De meeste organisaties bieden hun stagiairs bij aanvang een interne training/cursus. Bijvoorbeeld op gebied van:

- specifieke vliegtuigen (van airlines);
- check-in systemen;
- systemen o.g.v. vluchtvoorbereiding;
- systemen voor het maken van loadsheets;
- theorie over weight/balances;
- dangerous goods;
- safety.

Volgens het onderwijs komt in een aantal gevallen de inhoud van deze interne trainingen/cursussen overeen met wat binnen de onderwijsprogramma's wordt aangeboden.

Leeftijd en beroepshouding

Het merendeel van de geïnterviewden heeft moeite met de jonge leeftijd van studenten/stagiairs en de beroepshouding: "Als we moeten besluiten dan valt een groot deel van de beginnende studenten af omdat ze niet over de juiste beroepshouding beschikken. Op 17-jarige leeftijd zijn ze meestal nog niet zelfstandig en assertief genoeg, terwijl van ze verwacht wordt dat ze met een medewerker van een afhandelaar of met de crew in gesprek gaan. In hun laatste jaar kan dat zomaar anders zijn, ze mogen dan qua leeftijd het platform op en hebben dan meestal ook een rijbewijs. Op die manier kunnen en mogen ze veel meer tijdens een stage". Een ander nadeel van de jonge leeftijden (vooral eerste- en tweedejaars) is dat studenten nog geen rijbewijs hebben. "Bij ons moet iedereen op het platform een rijbewijs hebben, bijvoorbeeld om van de ene gate naar de andere te rijden. Maar ook om op tijd hier te zijn, want je werkt soms op tijden dat het openbaar vervoer niet rijdt en dan moet je hier toch zien te komen".

Kennis/vaardigheden vluchtvoorbereiding

Het MBO Airport College biedt vluchtvoorbereiding ook in de opleiding aan, op het niveau van de verkeersvlieger. Een airline zegt daarover: "Als scholen meer doen in de vluchtvoorbereiding, dan kunnen we studenten wellicht iets meer laten oefenen met de kerntaak op het gebied van vluchtvoorbereiding. Die kant is echter onderbelicht vanuit de opleiding. Vervolgens is dan wèl de vraag of mbo-niveau 4 voldoende is, wij vragen voor de vluchtvoorbereiding eigenlijk mbo-niveau 4 plus met hbo werk-/denkniveau én ervaring in een operationele omgeving in de luchtvaart (bijvoorbeeld als Flight Dispatcher). Daarnaast is een afgeronde B1 theorie opleiding of een FAA⁹ aircraft dispatcher license/certificaat verplicht".

Digitale vaardigheden

Over de kwaliteit van de digitale vaardigheden zijn de meningen verdeeld. De verwachting is dat door de toename van digitale systemen het appèl op digitale vaardigheden zal veranderen en toeneemt in complexiteit. Een enkeling vindt dat studenten ook moeten weten hoe de technologie achter een bepaald systeem werkt. In ieder geval verwachten de meeste geïnterviewden een duidelijke toename in het niveau op het moment dat technologie een steeds belangrijkere rol in het operationele proces gaat spelen en vraagt zich af of mbo-niveau 4 dan nog wel voldoende is.

⁹ Federal Aviation Administration (FAA).

6 Stagemogelijkheden

Aan gesprekspartners is gevraagd of er voldoende stageplaatsen en leerbedrijven beschikbaar zijn. En welke knelpunten er zijn met betrekking tot het aanbod (hoeveelheid en kwaliteit) van stageplaatsen en stagiaires.

Gesprekspartners vanuit het onderwijs geven aan dat er onvoldoende stageplekken zijn waar studenten alle kerntaken en werkprocessen van de kwalificatie Aviation Operations Officer kunnen uitvoeren. Volgens deze gesprekspartners is het ieder jaar weer een uitdaging is om alle studenten een relevante stageplaats te bieden. Dit komt ook door de leeftijden: "Komend schooljaar gaan 50 studenten stagelopen, waarvan er 30 nog maar 17 jaar zijn en dus niet beschikken over een rijbewijs". Inmiddels lukt het om alle derdejaars studenten een operationele stageplaats te bieden binnen de luchtvaart, "maar voorheen losten we lacunes op met een operationele stageplaats bij bijvoorbeeld DHL".

Het STC in Rotterdam laat sinds kort studenten alleen in het laatste (derde) leerjaar stage lopen. Waarschijnlijk hebben om die reden alle studenten een stageplek binnen aviation gevonden. Bij MBO College Airport lopen studenten stage in het tweede en derde leerjaar.

Het onderwijs biedt studenten bij voorkeur relevante stageplekken in aviation. Tijdens interviews met het werkveld blijkt dat een aantal geïnterviewden van mening is dat operationele werkervaring in de transport en logistiek ook relevant kan zijn. Daarnaast geven gesprekspartners uit het werkveld aan wel degelijk behoefte te hebben aan stagiaires, maar wordt een deel van de huidige kerntaken en werkprocessen simpelweg uitgevoerd door medewerkers met meer werkervaring, een hoger opleidingsniveau en/of werk- en denkniveau. In de meeste gevallen selecteren bedrijven zelf hun stagiaires. De meeste bedrijven nodigen voor een stageplek meerdere studenten uit en kiezen de meest passende. Werkgevers kijken tijdens de selectie naar beroepshouding en motivatie.

Uit de gesprekken kwamen de volgende aandachtspunten naar voren:

- Afhandelaren hebben op dit moment voldoende stageplaatsen en laten stagiaires vooral werkzaamheden verrichten op het gebied van turnaround coordination en loadcontrol (zowel passagiersvluchten als cargo vluchten). Die werkzaamheden sluiten vooral aan op kerntaak 1 van het kwalificatiedossier. Vluchtvoorbereiding is hier niet aan de orde, dit wordt in de meeste gevallen door de airlines zelf gedaan. Managementtaken worden door managers uitgevoerd.
- Uit de interviews blijkt dat het aanbod stageplaatsen bij afhandelaren en kleine/middelgrote airlines sterk afhankelijk is van marktontwikkelingen. Airlines besteden in een aantal gevallen afhandelingsprocessen uit aan afhandelaren en stellen daarin specifieke eisen (die worden vastgelegd in een Service Level Agreement). Zo bleek tijdens een interview dat een afhandelaar sinds kort met Turnaround Coordinators werkt omdat een klant, een airline, daar heel specifiek om vraagt. Dit zorgt ervoor dat de betreffende afhandelaar een groep van ongeveer 20 studenten van MBO College Airport stagekansen kan bieden binnen dit aspect van het operationele proces.
- Bij kleine/middelgrote airlines voeren Operations Officers en Flight Dispatchers een groot deel van de kerntaken uit, inclusief de profielkerntaak (vluchtvoorbereiding). Stagiaires worden vooral ingezet bij de bagageafhandeling, loadcontrol en/of voor werkzaamheden in het passagierslogistieke proces. Een enkeling mag meelopen met een Flight Dispatcher en onder begeleiding de vluchtvoorbereiding oefenen (en bijvoorbeeld een vliegplan maken). De geïnterviewde kleine/middelgrote airlines bieden een beperkt aantal stageplaatsen, variërend van één tot zeven per jaar.
- Op luchthavens voeren Operations Officers grote delen van beide basiskerntaken en -werkprocessen uit, maar ook hier zijn Operations Officers medewerkers die over meer werkervaring en/of een hoger opleidingsniveau beschikken. De profielkerntaak (de vluchtvoorbereiding) kan hier niet geoefend worden. Stagiaires voeren onder begeleiding echter wel een breed scala aan werkzaamheden uit. Het aanbod bij een kleinere luchthaven zoals Rotterdam The Hague Airport is echter beperkt.
- Schiphol en KLM hebben meer stageplaatsen. Bij KLM starten stagiaires vooral bij de bagageafhandeling of als check-in agent en stromen na geschiktheid door naar loadplanning/-control. Een enkeling start direct als loadplanner.

Tijdens de interviews is door gesprekspartners een aantal suggesties gedaan om de stagemogelijkheden te verbeteren:

- Maak combinatiestages: bied studenten een combinatie van verschillende stageplaatsen, bijvoorbeeld een stageplaats bij een afhandelaar, een airline en/of een luchthaven. Combineer dit met stageplaatsen in bijvoorbeeld andere logistieke/operationele omgevingen of omgevingen waar hospitality belangrijk is.
- Richt stages in het eerste of tweede leerjaar vooral op aspecten van hospitality en/of cargo en het ontwikkelen van de juiste beroepshouding. Dit kan ook binnen andere organisaties. Bied studenten vervolgens een relevante stage in het derde jaar (een plek waar ze het merendeel van de kerntaken en werkprocessen kunnen oefenen). Op dat moment zijn de studenten ook al wat ouder en meestal in het bezit van een rijbewijs.

Bijlage 1 Gespreksleidraad Verkenning Aviation Operation Officer

Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen zijn uitgewerkt op basis van 4 thema's, namelijk:

1. Werkveld
2. Beroep, arbeidsmarktpositie en opleidingsachtergrond
3. Trends, innovaties en ontwikkelingen & impact op werkveld en beroep
4. Aansluiting tussen onderwijs beroepspraktijk

Thema 1 Werkveld

1. *Wat wordt verstaan onder 'airport operations'?*
 - a. Welke processen en werkzaamheden vallen onder 'airport operations'?
 - b. Welke afdelingen/functionarissen voeren deze werkzaamheden uit?
 - c. Op welke niveau(s) zijn zij werkzaam?Functiegebouw aanwezig: functies binnen aviation operations?

Thema 2 Beroep, arbeidsmarktpositie en opleidingsachtergrond

2. *Wat en wie wordt er bedoeld met de typering 'AOO' of 'operations officer' binnen de luchthaven/luchtvaart?*
 - a. Welke functies en functienamen komen in de praktijk voor?
 - b. Wat is de rol en positie van deze functionarissen binnen airport operations?
 - c. Welke werkzaamheden voeren deze functionarissen uit?
 - d. Op welke niveau(s) zijn deze functionarissen werkzaam?
 - e. Wat is de opleidingsachtergrond van deze functionarissen?
 - f. Bij welke organisaties zijn deze functionarissen werkzaam?
 - g. Hoe zijn zij in deze functie terecht gekomen?
 - h. In welke mate is het beroep of zijn de werkzaamheden 'luchtvaart'-gebonden?
3. *Welke aanverwante beroepen en/of functies en (in vergelijking met AOO/operations officer) zijn er binnen de luchtvaart/op de luchthaven?*
 - a. Welke aan AOO verwante mbo-beroepen zijn er binnen de luchtvaart/op de luchthaven?
 - b. Zijn er 'andere' of 'nieuwe' aanverwante AOO-beroepen/functies op mbo-niveau binnen de luchtvaart/luchthaven waarvoor geen beroepscompetentieprofiel, kwalificatiedossier of mbo-opleiding bestaat?
4. *Wat is de arbeidsmarktpositie van de AOO/operations officer?*
 - a. Is er (voldoende) werk in het verlengde van de opleiding voor startende beroepsbeoefenaars?
 - b. Is er (voldoende) werk voor ervaren beroepsbeoefenaars?
 - a. Zijn er vacatures en zo ja welk beeld komt naar voren uit vacatures? (Omschrijving werkzaamheden, gevraagd opleidingsniveau, vereiste werkervaring en competenties)
 - b. Hoe is de interne en externe doorstroom bij bedrijven bij deze functie(s)?

Thema 3 Trends, innovaties en ontwikkelingen & impact op werkveld en beroep

5. *Welke relevante trends en ontwikkelingen hebben op korte, middellange- en lange termijn impact op 'airport operations'?*
 - a. Wet- en regelgeving
 - b. Technologische ontwikkelingen
 - c. Marktontwikkelingen
 - d. Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen
 - e. Internationale ontwikkelingen
 - f. Maatschappelijke en demografische ontwikkelingen

- g. Wat zijn relevante brondocumenten die zicht geven op trends/ontwikkelingen? Waar verkrijgbaar/opvraagbaar?

- 6. *Hebben deze trends en ontwikkelingen impact op het beroep van AOO/operations officer? Zo ja:*
 - a. Op welke termijn?
 - b. Wat betekent dit (op hoofdlijnen) voor gevraagde competenties?
 - c. Wat betekent dit voor het gevraagde opleidingsniveau?
 - d. Wat betekent dit voor bestaande opleidingen?
 - e. Wat betekent dit voor aanverwante functies?

Thema 4 Aansluiting tussen onderwijs en beroepspraktijk

- 7. *Sluiten de beschrijvingen uit het beroepscompetentieprofiel/kwalificatiedossier wel of juist niet aan bij de praktijk/vraag van bedrijfsleven?*
 - a. Op welke onderdelen wel of juist niet en wat zijn oorzaken hiervoor?
 - b. Zijn er onderdelen die op korte en middellange termijn aan grote verandering onderhevig zijn? Zo ja, welke onderdelen zijn dit en welke veranderingen?
- 8. *Sluit de huidige mbo-opleiding AOO aan op de praktijk?*
 - a. Op welke onderdelen wel of juist niet en wat zijn oorzaken hiervoor?
 - b. Welk belang wordt gehecht aan de mbo-opleiding AOO door het bedrijfsleven?
 - c. Zijn er ook andere opleidingen mogelijk (dan de mbo-opleiding AOO) ter voorbereiding op de functie en/of werkzaamheden die tot het beroep/werkveld van de AOO/operations officer behoren?
- 9. *Is er evenwicht in vraag en aanbod van stagemogelijkheden?*
 - a. Zijn er voldoende stageplaatsen en leerbedrijven beschikbaar?
 - b. Welke aandachtspunten of knelpunten zijn er met betrekking tot het aanbod van stageplaatsen (hoeveelheid en kwaliteit)
 - c. Welke knelpunten ervaren bedrijven?
 - d. Welke knelpunten ervaren scholen?
 - e. Welke knelpunten ervaren studenten?

Bijlage 2 Overzicht interviews


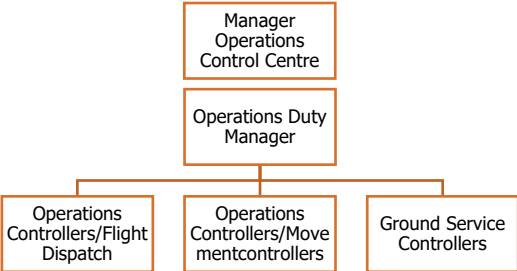
	Naam	Functie	Organisatie	Plaats
1	Sven Pots	Supervisor Operations NL	Aviapartner Amsterdam	Schiphol
2	Geert Boosten	Lector Aviation Management	Hogeschool van Amsterdam	Amsterdam
3	Egbert-Jan van den Berge	Manager Ground Operations	Corendon	Schiphol
4	Daniëlle Bonda	Supervisor Airside	DNATA	Schiphol/Brussel
5	Dennis Henze	Duty Manager Operations	RTHA	Rotterdam
6	Frans Boers	Duty Manager Operations	Transavia	Schiphol
7	Ronald de Bruijn	Teamleader Airside	Viggo Eindhoven	Eindhoven
	Niels Vennis	Bagageoördinator/Stage coördinator	Viggo Eindhoven	Eindhoven
8	Dennis van der Krogt	Operations Officer	Aviapartner Executive	Schiphol
9	Pim Stam	Director ATM Dispatch/ ACT Management	KLM	Schiphol
10	Paul Groot	Service Owner Aircraft	Schiphol Group	Schiphol
11	Assia Qotit	Teamleader Training & Internship	Swissport	Hoofddorp
12	Jan van Kuijl	Ambtelijk Secretaris	CvB Lo	Wassenaar
	Franklin Oliemans	Programmamanager	CvB Lo	Wassenaar
13	Simon Lobrij	FBO Manager	Jet Aviation	Rotterdam
14	Maurice Bernaards	Docent/Stage coördinator	ROC van Amsterdam/MBO Airport College	Hoofddorp
	Michel Sneekes	Docent/Examinator	ROC van Amsterdam/MBO Airport College	Hoofddorp
15	Alex Jansen	Docent	STC Group	Rotterdam
16	Jeroen Stolk	Managing Director	Programmabureau Luchtvaart	Schiphol
17	Arnoud Balk	Manager Ground Operations	TUI	N.v.t.
	Mattijs van der Wee	Ground Operations Coordinator	TUI	N.v.t.

Bijlage 3 Extra informatie werkveld

Airlines

Bij de geïnterviewde airlines is de organisatie van de operatie op verschillende manieren vormgegeven. In tabel a zijn twee (bewerkte) voorbeelden opgenomen.

Tabel a Twee voorbeelden van de organisatie van de operatie (bij airlines)

Voorbeeld 1	Voorbeeld 2
 <pre> graph TD MGO[Manager Ground Operations] --> MAS[Manager Airport Services] MGO --> MOC[Manager Operations Control Centre] MAS --> OAS[Officer Airport Services] MOC --> DO[Duty Officer] </pre>	 <pre> graph TD MOC[Manager Operations Control Centre] --> ODM[Operations Duty Manager] ODM --> OCD[Operations Controllers/Flight Dispatch] ODM --> OMC[Operations Controllers/Movementcontrollers] ODM --> GSC[Ground Service Controllers] </pre>
<ul style="list-style-type: none"> • De Manager Ground Operations is verantwoordelijk voor het complete operationele proces. • De Manager Airport Services is verantwoordelijk voor de passagiers-/vrachtafhandeling op de grond (airside) en geeft leiding aan Officers Airport Services. Dit is een managementfunctie op hbo-niveau met minimaal vier jaar werkervaring in een vergelijkbare functie in de luchtvaart. • De Officer Airport Services werkt samen/stemt af met het Operations Control Centre en is o.a. verantwoordelijk voor onderdelen van de (logistieke) passagiersafhandeling op de grond (airside), zoals: informatieverstrekking aan passagiers/grondafhandeling en bezoekers, de supervisie op afhandelingsprocessen, het bewaken van de kwaliteit van de performance van afhandelaren en andere leveranciers conform SLA (catering, check-in, schoonmaak, platformafhandeling), het informeren van belanghebbenden over het vluchtschema (voor, tijdens en na de vlucht), het signaleren/rapporteren van calamiteiten/onregelmatigheden aan het management/de afhandelaar. Dit is een mbo-niveau 4 functie met minimaal drie jaar werkervaring in een vergelijkbare functie. • Het Operations Control Centre (OCC) betreft de binnendienst, waar Duty Officers samen met een manager verantwoordelijk zijn voor bijvoorbeeld: het regievoeren op/bewaken van de operatie, het aansturen van alle processen rondom passagiers-/vrachtafhandeling, het voorkomen/managen van verstoringen, het aanleveren van informatie over vluchtschema's¹⁰, de flightwatch, de crew control, het fungeren als aanspreekpunt voor 	<ul style="list-style-type: none"> • De Manager is het hoofd van het Operations Control Centre (OCC). Dit betreft een functie op universitair niveau. De Duty Manager is een functie op hbo-niveau. • De Operations Controllers worden aangestuurd door de Duty Manager en zijn verantwoordelijk voor taken/werkzaamheden op het gebied van: 1) Flight Dispatch: Flight Dispatchers zorgen voor de vluchtvoorbereiding en maken vliegplannen en briefingpakketten, zijn aanspreekpunt voor piloot en cockpitcrew, monitoren ATC slots en anticiperen op onregelmatigheden. 2) Movementcontrol: Movementcontrollers communiceren en coördineren met als doel een zo goed mogelijke uitvoering van de dienstregeling, het oplossen van calamiteiten/onregelmatigheden in het operationele proces (o.a. op aangeven van de Flight Dispatchers). Dit zijn functies op mbo-niveau 4 plus hbo werk-/denkniveau en werkervaring in een operationele omgeving in de luchtvaart (bijvoorbeeld als Flight Dispatcher). Verplicht is een afgeronde B1 theorie opleiding of een FAA¹¹ aircraft dispatcher license/certificaat of een gelijkwaardige dispatch opleiding (eventueel als onderdeel van een vliegeropleiding). • In de praktijk stromen Flight Dispatchers door naar Movementcontrol. Movementcontrollers zoeken soms verdieping in bepaalde ontwikkeltaken (bijvoorbeeld op het gebied van procedures op het moment dat ze ergens vastlopen in de operatie). • Ground Service Controllers verzorgen de passagiers-/vrachtafhandeling op de grond (airside). • Crew planning/control wordt door een andere afdeling verzorgd.

¹⁰ In dit voorbeeld vindt de Flight Dispatch (en de voorbereiding van vluchtplannen) plaats op een centrale locatie elders in Europa.

¹¹ Federal Aviation Administration (FAA).

Voorbeeld 1	Voorbeeld 2
<p>crew/leveranciers en autoriteiten, het slotmanagement, het aanleveren van informatie voor managementrapportages. Dit is een functie op hbo-niveau met vier jaar werkervaring in een vergelijkbare functie.</p> <ul style="list-style-type: none"> In een enkel geval stroomt een ervaren Officer Airport Services door naar de functie van Duty Officer OCC. Maar dit gebeurt niet vaak omdat deze functies schaars zijn. 	

KLM

KLM is de grootste airline van Nederland en zorgt zelf voor de afhandeling van vracht, passagiers en bagage. De kerntaken/werkprocessen van een Aviation Operations Officer lijken bij KLM aan te sluiten op de functies Flight Planner/Dispatcher en Duty Area Manager:

1. Flight Dispatch is bij KLM een specialisme op hbo-niveau (met specifieke opleidingseisen, o.a. een jaar interne dispatch-opleiding, deels in Amerika).
2. Een Duty Area Manager is verantwoordelijk voor de coördinatie van verschillende afhandelingsprocessen; hij regelt bijvoorbeeld de afhandeling van een aantal vliegtuigen of van een bepaald proces (bijvoorbeeld de afhandeling van bagage). Hij stuurt binnen dat proces iedereen functioneel aan en stelt prioriteiten. Omdat processen en werkzaamheden complex zijn, wordt deze functie uitgevoerd door medewerkers die al langer bij KLM werken en beschikken over een hbo werk- en denkniveau (verkregen door relevante werkervaring/training in de operatie van KLM).

Instream stagiairs

Stagiairs worden geselecteerd op beroepshouding en motivatie (de beste worden eruit gehaald) en krijgen in de meeste gevallen eerst een intern traject voordat ze aan de slag gaan. Bijna alle studenten lijken te beginnen bij de grondafhandeling van passagiers- en/of vracht. Bij kleine/middelgrote airlines is het aantal beschikbare stageplekken beperkt, en mogen studenten soms wat meer doen (omdat het aansluit op hun kwalificatie lopen ze bijvoorbeeld mee met een Flight Dispatcher en maken ze onder begeleiding een vliegplan). Dit lijkt echter een uitzondering te zijn. KLM heeft meer stageplekken; ook hier beginnen studenten met het afhandelen van bagage en in een enkel geval met het plannen van load. Stagiairs voeren dus slechts een deel van de kerntaken/werkprocessen uit, in de meeste gevallen onder begeleiding.

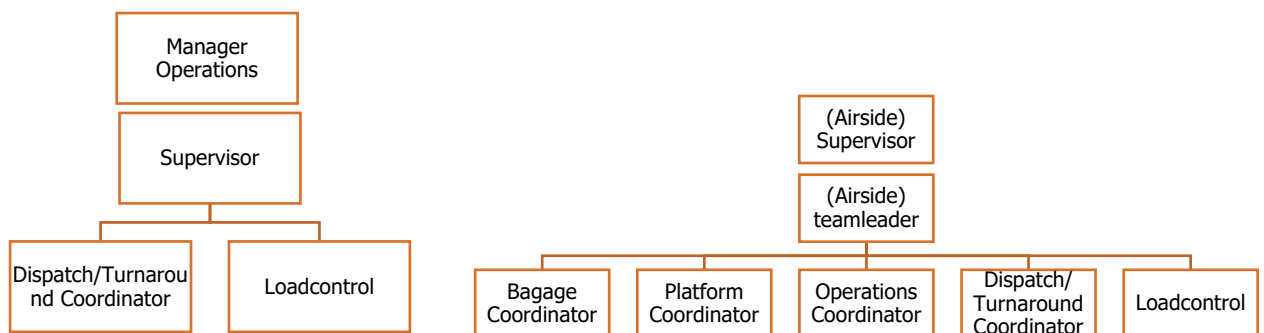
Concreet stromen stagiairs Aviation Operations Officers als volgt in:

1. In het eerste voorbeeld voeren stagiairs werkzaamheden uit die horen bij de functie van Officer Airport Services. Ze voeren (in de meeste gevallen onder begeleiding) werkzaamheden binnen het passagierslogistieke proces uit, zoals bijvoorbeeld informatieverstrekking aan passagiers, het ondersteunen bij check-in processen, het maken van belijningen bij de check-in (voor bijvoorbeeld priority), het helpen instappen van passagiers, het signaleren van onregelmatigheden en doorgeven aan een ervaren Officer.
2. In het tweede voorbeeld voert de stagiair in de meeste gevallen onder begeleiding, werkzaamheden uit die passen bij Ground Service Control (bewaken dat procedures goed gevolgd worden, aanspreekpunt voor passagiers). Omdat het aansluit op het kwalificatiedossier mag de stagiaire 'bij wijze van kadootje' ook 'meelopen' met een Operations Controller (Flight Dispatcher of Movementcontroller).
3. Een stagiair begint bij KLM als loadplanner op het OCC en/of als belader op het platform en/of als check-in agent. Een enkeling mag direct aan de slag als loadplanner, maar dit gebeurt niet vaak en pas na selectie (de betere studenten) en/of interne training.

Afhandelaren

(Flight) Dispatchers/Turnaround Coordinators en Loadcontrollers dragen bij aan de realisatie van de omdraaitijd van de toegewezen vluchten op basis van afspraken zoals die met de klant/het management zijn gemaakt en vastgelegd in Service Level Agreements (SLA's). Uit vacatureteksten en functiebeschrijvingen blijkt dat (Flight) Dispatchers/Turnaround Coordinators en Loadcontrollers bij afhandelaren over het algemeen mbo-niveau 4 functies zijn, in een aantal gevallen aangevuld met een of meerdere jaren werkervaring in een dienstverlenende en/of logistieke omgeving (niet per se binnen aviation).

De positie van (Flight) Dispatcher/Turnaround Coordinator en Loadcontroller wisselt per organisatie, zie de volgende schematische voorstellingen:



- In deze voorbeelden worden (Flight) Dispatchers/Turnaround Coordinators en Load Controllers aangestuurd door een Supervisor/Teamleader. Andere benamingen zijn er ook, bijvoorbeeld Service Delivery Manager.
- Loadcontrollers kunnen ook apart aangestuurd worden, en hebben dan een eigen Supervisor (of Teamleader).
- Supervisors/Teamleaders hebben een wisselend niveau, vanaf mbo-niveau 4 plus, tot en met niveau 5/hbo (eventueel verkregen via werkervaring).
- De dagelijkse aansturing van Dispatchers/Turnaround Coordinators en Load Controllers kan ook gedelegeerd zijn aan bijvoorbeeld een Operations Coordinator, dit betreft een mbo-niveau 4 plus, niveau 5 functie (zie het tweede voorbeeld).

De interne doorstroom ziet er in de meeste gevallen als volgt uit:



- (Flight) Dispatcher/Turnaround Coordinator stromen na voldoende werkervaring/training door naar de functie/rol van Loadcontroller. De functie/rol van Loadcontrol lijkt iets complexer te zijn dan die van Dispatcher/Turnaround Coordinator en kent in de meeste gevallen iets meer verantwoordelijkheden.
- Na voldoende werkervaring/interne trainingen en gebleken geschiktheid kunnen (Flight) Dispatchers/Turnaround Coordinators en/of Loadcontrollers doorstromen naar een functie/rol als Supervisor/Teamleader of Operations Coordinator. Vanuit daar is ook doorstroom naar een managementfunctie binnen operations mogelijk.
- Doorstroom gebeurt op basis van selectie. Na loadcontrol lijken de doorstroommogelijkheden echter zeer beperkt (medewerkers blijven over het algemeen lang zitten).

Profiel en werkzaamheden

De omvang en complexiteit van de takenpakketten die horen bij (Flight) Dispatch/Turnaround Coordination en Loadcontrol zijn sterk afhankelijk van marktontwikkelingen. Afhankelijk van een stijgende of dalende productiviteit krijgen (Flight) Dispatchers/Turnaround Coordinators en Loadcontrollers er meer of minder taken bij. Hierdoor verschilt de verdeling van werkzaamheden tussen Dispatch/Turnaround Coordination en Loadcontrol per organisatie.

Hier volgt een tabel van het profiel en werkzaamheden die tijdens interviews aan de orde zijn gekomen en uit functiebeschrijvingen en vacatureteksten naar voren zijn komen.

Tabel b Overzicht Profiel en werkzaamheden van de Dispatcher/Turnaround Coordinator en Loadcontrol

(Flight) Dispatcher/Turnaround Coordinator	Loadcontrol
<p><i>Profiel:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van operationele werkzaamheden en toezicht houden op passagiersstromen, zorgen voor informatievoorziening van bemanning naar operations en vice versa • Regelen/coördineren alles rondom een vlucht • Helicopterview over het hele turnaround proces • Spin in het web; ogen en oren van de Loadcontrollers • Doorgroeimogelijkheden naar Loadcontrol 	<p><i>Profiel:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van voorbereidende operationele werkzaamheden, maken van laadplannen/loadsheets en zorgen voor informatievoorziening van bemanning naar operations en vice versa • Managen/monitoren vluchten via de computer • Spin in het web • Doorgroeimogelijkheden naar een meer coördinerende functie
<p><i>Werkzaamheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorgen voor een correcte afhandeling op het platform van passagiersstromen (toezicht houden op en begeleiden van passagiersstromen) • Aanspreekpunt voor externe partijen • Zorgen dat alles veilig in/uitgeladen wordt (coördinatie) • Verzamelen en verspreiden relevante gegevens t.b.v. Load, Meteo en Flight Planning • Informeren alle betrokkenen • Zorgen voor informatievoorziening van bemanning naar operations en vice versa (weerbericht, aantal passagiers/bagage/brandstof) • Welkomstpraatje in het Engels voor crew • Uitvoeren operationele werkzaamheden • Controlewerkzaamheden bagage • Contact tussen load control en piloot en tussen load control en platform (toilet, fuel, catering, schoonmaak) • Bij onregelmatigheden contact zoeken met load control (en samen de situatie oplossen) • Zorgen voor een beperkte administratieve afhandeling m.b.t. vluchten • Signaleren en registreren van incidenten 	<p><i>Werkzaamheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Berekenen en maken van beladingen voor vliegtuigen volgens geldende regels en procedures • Maken van laadschema's • Maken van loadsheets • Verantwoordelijk voor weight & balances • Verzamelen, berekenen en verspreiden van relevante gegevens t.b.v. Load, Meteo en Flight Planning • Verzamelen, verwerken en distribueren van de juiste informatie o.g.v. load control • Werkzaamheden i.h.k.v. de vluchtvoorbereiding, o.a. maken van Meteo folders • Zorgen voor informatievoorziening van bemanning naar operations en vice versa • Doorgeven van vluchtinformatie: aantal passagiers/bagage/brandstof • Zorgen dat alles veilig in/uitgeladen wordt (coördinatie) • Indien nodig bij- en/of aansturen van betrokken afdelingen • Maken van een seatingplan • Bestellen van catering • Taken op gebied van/meedraaien in de operatie als Dispatcher/Turnaround Coordinator • Assisteert de Operations Coordinator • Verzorgen van de administratieve afhandeling van passagiers en vluchten • Signaleren en registreren van incidenten

Luchthavens

Hier volgt een overzicht van werkzaamheden (Airport/Airside) Operations Officers op kleine luchthavens.

Bron: interviews, aangevuld met werkzaamheden uit functiebeschrijvingen en vacatureteksten.

1. Informatievoorziening naar (operationele) gebruikers van de luchthaven.
2. Het toezicht houden op orde en veiligheid en het handhaven van de regelgeving aan airside; het uitvoeren van controles en inspecties.
3. Het rapporteren van overtredingen en onveilige situaties.
4. Het innen van havengelden, overheidsbelastingen en heffingen.
5. Het plannen en toewijzen van gates en vliegtuigopstelplaatsen.
6. Het toezicht houden op en ondersteunen van de uitvoering van operationele werkzaamheden.
7. Het zorgen voor een ordelijk en efficiënt verloop van passagiersstromen aan airside, vanuit de gates en in de aankomsthallen.
8. De coördinatie van werkzaamheden op het landingsterrein.

9. Verjagen van vogels en/of wild op en nabij de start- en landingsbaan.
10. Het uitvoeren van terreininspecties.
11. Het registreren van incidenten.
12. Het op veilige en efficiënte wijze begeleiden en parkeren van vliegtuigen op de grond.
13. Het uitvoeren van taken bij sneeuw en gladheid.
14. Het coördineren en verzorgen van busvervoer voor passagiers.
15. Het coördineren en uitvoeren van taken tijdens incidenten en calamiteiten, bijvoorbeeld het begeleiden van hulpdiensten.
16. Het vastleggen van vliegtuigbewegingen en invoeren van vluchtgegevens.
17. Het technisch inspecteren van het luchthaventerrein en bedrijfsmiddelen (inclusief melden/rapporteren van verstoringen).
18. Opleiden nieuwe medewerkers en begeleiden van stagiairs.
19. Ondersteunende werkzaamheden bij financiële afhandeling (facturatie) aan luchthavengebruikers.

De positie van een (Airport/Airside) Operations Officer op kleine luchthavens ziet er over het algemeen als volgt uit (let op: dit betreft een versimpelde schematische weergave van de organisatiestructuur):



In de meeste gevallen wordt een (Airport/Airside) Operations Officer aangestuurd door bijvoorbeeld een Duty Manager Operations, een Airport Operations Manager of een (Field) Manager Airside. Deze zijn operationeel eindverantwoordelijk tijdens de uitvoering van de operatie. Dit zijn functies op hbo-niveau.

Schiphol

Op Schiphol houdt de afdeling DDO (Day2Day Operations) zich bezig met bijvoorbeeld calamiteitenorganisatie, handhaving/toezicht, gateplanning, busafhandeling, sleepcontrol, vogelverjaging, sneeuw- en gladheidsorganisatie, calamiteitenorganisatie, marshallen, zwerfvuil-bestrijding etc. Hier zijn Aircraft Authority Officers verantwoordelijk voor de borging van de veiligheid en security aan airside, zodat er een veilige en efficiënte procesuitvoering plaatsvindt en verstoringen/calamiteiten zoveel mogelijk worden voorkomen. De Aircraft Authority Officers heeft vanuit de havendienst contact met functionarissen die aan airside werkzaamheden uitvoeren. Hij controleert/inspecteert bevoegdheden en geeft op die manier anderen toestemming om werkzaamheden uit te voeren. Daarnaast rapporteert hij overtredingen en onveilige situaties of infrastructurele problemen, lost deze indien mogelijk zelf op of geeft dit door aan anderen en bewaakt vervolgens de voortgang. Medewerkers stromen in met mbo-niveau 4, na een intern traject van 6-12 maanden kan de functie zelfstandig uitgevoerd worden. Schiphol is overigens bezig met een transitie van de functie van Aircraft Authority Officer richting Centralist. Het is de bedoeling dat de Airport Operations Officer nog meer een regiefunctie gaat vervullen. Het coördineren en uitvoeren van taken tijdens incidenten en calamiteiten wordt dan een belangrijke taakstelling. De vraag is alleen of mbo-niveau 4 dan nog langer voldoende is (waarschijnlijk mbo-niveau 4 plus/niveau 5).

Bijlage 4 Tabel aansluiting Beroepscompetentieprofiel (2004)

Kerntaak	Omschrijving	Op welke onderdelen sluit dit wel of juist niet aan bij de praktijk/vraag van bedrijfsleven en wat zijn oorzaken hiervoor?
1. Verzorgt Ground-operations	Afhandeling van een vliegtuig (passagiers of vracht) conform procedures binnen de genormeerde (omdraai)tijd. Indien een vertraging optreedt, toekennen van vertragingscodes.	<ul style="list-style-type: none"> • Sluit vooral aan op de praktijk van airlines en afhandelaren (Turnaround Coordination en Loadcontrol, ook stagiairs). • Meningen zijn wisselend over: toekennen van vertragingscodes (gebeurt niet of heel globaal, en wordt als moeilijk ervaren). Bij de geïnterviewde afhandelaar die zich met vracht bezighoudt: hier sluit het toekennen van vertragingscodes wel aan en wordt altijd in overleg gedaan met verschillende operationele afdelingen. • Sluit niet aan op luchthavens, handelen zelf geen vluchten af.
2. Verzorgt Flight-operations	Het voorbereiden van een vlucht (de te vliegen route) conform van toepassing zijnde procedures en regelgeving waarbij rekening moet worden gehouden met een diversiteit aan factoren die daar invloed op hebben. De cockpitbemanning wordt over al deze factoren geïnformeerd (o.a. weersomstandigheden, ATC-restricties, vliegveldcondities). ATC-vertragingen minimaliseren conform gemaakte afspraken (On-Time-Performance). Na vertrek het op afstand begeleiden van de vlucht (flightwatch).	<ul style="list-style-type: none"> • Deze kerntaak sluit vooral aan bij de praktijk van airlines. Bij de ene airline wordt de vliegroute/het vliegplan gemaakt door een centrale afdeling elders in Europa, bij de andere airline doet een Flight Dispatcher dit (mbo-niveau 4 plus hbo werk- en denkniveau, relevante werkervaring en een specifieke Dispatchopleiding). De betere stagiair mag dit onder begeleiding en als extraatje tijdens de stage uitvoeren. Flightwatch wordt o.a. door Movementcontrollers uitgevoerd. Vanaf ACT-vertragingen neemt de Movementcontroller het over van de Flight Dispatcher. Dit zijn functies waaraan hogere eisen dan mbo-niveau 4 gesteld worden (richting hbo-niveau). • Afhandelaren bereiden geen routes voor. Alleen bij dangerous goods (vracht/cargo) houdt de Loadcontroller rekening met de gevolgen van bepaalde routes. Het na vertrek op afstand begeleiden van een vlucht (flightwatch) is niet aan de orde (zodra het vliegtuig airborne is, zit de taak voor de afhandelaar erop). Het informeren van de bemanning verschilt per afhandelaar (hangt af van de afspraken die in een SLA zijn vastgelegd). • Sluit niet aan op luchthavens, bereiden geen vluchten voor.
3. Voert communicatie-taken uit	Via de geëigende communicatiekanalen en volgens de verschillende communicatietechnieken en onder verschillende omstandigheden wordt via een goed verlopend communicatieproces communicatie gevoerd op alle niveaus binnen en buiten de organisatie. Informatie wordt verzameld en verstrekt welke noodzakelijk zijn voor de uitvoering volgens de geldende regels en afspraken van de	<ul style="list-style-type: none"> • Deze kerntaak sluit goed aan op de praktijk. • Bijvoorbeeld: communicatie met bemanning, leveranciers, andere operationele medewerkers. Betreft vooral communicatie rondom de afhandeling van processen (incl. klachtenafhandeling). Wordt wel als lastig ervaren door stagiairs en beginnende medewerkers. Externe communicatie wordt vooral door commerciële functies en operationeel management (luchtverkeersleiding, luchthaven) gedaan. • De komst van CDM wordt in veel gevallen genoemd als een ontwikkeling die impact heeft op het uitvoeren van communicatietaken.

Kerntaak	Omschrijving	Op welke onderdelen sluit dit wel of juist niet aan bij de praktijk/vraag van bedrijfsleven en wat zijn oorzaken hiervoor?
	werkzaamheden en die van anderen, alswel voor het management.	
4. Voert managementtaken uit	Verschillende taken en bevoegdheden worden aan medewerkers gedelegeerd. De medewerkers worden zo aangestuurd dat zij vrijwel zelfstandig hun werkzaamheden kunnen verrichten en de werkzaamheden kunnen uitvoeren volgens de geldende regels en afspraken. Dit resulteert in een prettige werksfeer, tevreden medewerkers en een efficiënt lopende organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Bij airlines en afhandelaren voeren operationeel managers/teamleiders managementtaken uit. Turnaround Coordinators en Loadcontrollers hebben vooral coördinerende taken binnen de afhandeling van processen, maar dit zijn geen managementtaken. • Operations Officers op Rotterdam The Hague Airport doen dit wel. Op Schiphol doet een Operations Officer dit nog niet, maar na de transitie richting centralist wel. Wordt wel als lastig ervaren in de praktijk omdat een beginnende medewerker dit meestal nog niet kan. Stagiairs doen dit als ze er geschikt voor zijn en onder begeleiding (op Schiphol niet).

Beroepscompetenties		Op welke onderdelen sluit dit wel of juist niet aan bij de praktijk/vraag van bedrijfsleven en wat zijn oorzaken hiervoor?
1	<p>Vaststellen van correcte belading (weight & balance): de Aviation Operations Officer is in staat om op adequate wijze los- en laadplannen te maken.</p> <p><i>Resultaat: Juiste en volledige los- en laadplannen.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Deze sluit goed aan op de praktijk van afhandelaren en airlines (mits uitbesteed aan een afhandelaar). Loadcontrollers maken de laadplannen. Turnaround Coordinators (of voormannen op het platform) zien erop toe dat het laadplan correct wordt uitgevoerd. • Bij de geïnterviewde airlines wordt het maken van laadplannen in een aantal gevallen uitbesteed aan afhandelaren en controleert bijvoorbeeld een Ground Service Controller of deze op de juiste manier wordt uitgevoerd (tevens stageplek voor Aviation Operations Officer). Als dit niet het geval is dan gaat er een signaal naar de betreffende afhandelaar en/of het Operation Control Centre van de airline. • Bij KLM maken Loadplanners de laadplannen (tevens stageplek Aviation Operations Officer). • Luchthavens maken geen laadplannen. Wel gateplanningen.
2	<p>Afhandeling van dangerous goods en special cargo. De Aviation Operations Officer is in staat om op adequate wijze dangerous goods en special cargo af te handelen, overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving en bij calamiteiten te handelen conform veiligheidsinstructies van de luchthaven en vliegmaatschappijen.</p> <p><i>Resultaat: Bij calamiteiten wordt op de juiste wijze gehandeld conform de veiligheidsinstructies van de luchthaven en vliegmaatschappijen. Speciale en gemengde zendingen worden conform de geldende wet- en regelgeving herkend en afgehandeld.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dit sluit aan op de praktijk van airlines en afhandelaren als het gaat om dangerous goods van passagiers (bijvoorbeeld batterijen, opladers, accu's, elektrische rolstoelen). • Bij het merendeel van de geïnterviewde afhandelaren sluit dit goed aan bij de praktijk van Turnaround Coordinator/Dispatch, Loadcontrol en de praktijk van de voormannen die verantwoordelijk zijn voor de bagageafhandeling. Stagiairs en beginnende medewerkers volgen daartoe eerst de IATA-cursus Dangerous Goods (richtlijnen voor cargo). • Een afhandelaar die zich specifiek met vracht bezighoudt merkt op dat onderwijs meer aandacht mag besteden aan specifieke kennis/vaardigheden rondom de afhandeling van vracht (concreet: specifieke vracht terminologie, manieren waarop vracht opgebouwd kan worden in relatie tot verschillende typen vliegtuigen waar vrachtcarrers op Schiphol e.o. mee werken, etc.).

Beroepscompetenties		Op welke onderdelen sluit dit wel of juist niet aan bij de praktijk/vraag van bedrijfsleven en wat zijn oorzaken hiervoor?
3	<p>Maken van een planning en het regisseren van verstoringen. De Aviation Operations Officer is in staat een efficiënte en realistische planning te maken t.b.v. inzet productiemiddelen en personele capaciteit. Indien verstoringen optreden in de uitvoering het proces zodanig regisseren dat verstoringen worden geïsoleerd. Beslismomenten moeten worden ingebouwd waarna de beslissing consistent wordt uitgevoerd.</p> <p><i>Resultaat: Efficiënte en realistische planning. Uitvoering die beheerst en consistent verloopt.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie 'B1-K1-W1 Maakt een planning'.
4	<p>Maken van een correct vliegplan. De Aviation Operations Officer is in staat om op adequate wijze alle factoren die van invloed zijn op de vluchtuitlevering te verzamelen en te interpreteren en m.b.v. relevante software een (ETOPS) vliegplan te maken.</p> <p><i>Resultaat: Een optimaal vliegplan v.w.b. kosten en tijd (in overeenstemming met overfly permits) conform procedures van de betreffende maatschappij.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie 'P2-K1-W1 Maakt een vliegplanning en vluchtdocumenten'. • ETOPS speelt in de meeste gevallen waarschijnlijk geen rol, wellicht vooral bij airlines (centralized dispatch).
5	<p>Vaststellen van vliegtuigperformance. De Aviation Operations Officer is in staat om op adequate wijze de te verwachten performancelimitaties voor een vlucht te bepalen, met behulp van relevante software en/of handboeken.</p> <p><i>Resultaat: Op juiste wijze de te verwachten performance limitaties voor een vlucht vaststellen.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Waarschijnlijk belangrijker bij (special) cargovluchten dan bij passagiersvluchten. Bij passagiersvluchten heb je structurele/gestandaardiseerde limieten en is dit (redelijk) gestandaardiseerd/geautomatiseerd werk. Bij cargo/vracht is dit veel gevarieerder omdat je met veel méér variabelen te maken hebt, waardoor dit complexer is. Safety speelt dan ook een grote rol. Een Loadcontroller die zich met cargo bezighoudt is hier mee bezig. • Airlines lijken dit te koppelen aan de Dispatcher/het monitoren van de vlucht (flightwatch). Betreft een hogere functie. • Volgens de geïnterviewde luchthavens sluit deze competentie niet aan op hun dagelijkse praktijk, want luchthavens handelen zelf geen cargo af.
6	<p>Gebruiken en interpreteren van procedures en regelgeving. De Aviation Operations Officer is in staat om op adequate wijze documenten, formulieren en regelgeving te gebruiken en te interpreteren en indien nodig om te zetten in werkbare procedures.</p> <p><i>Resultaat: Correct geïnterpreteerde documenten en regelgeving en werkbare procedures.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dit sluit gedeeltelijk aan op de praktijk van airlines, luchthavens en afhandelaren. • Wat aansluit is: het <i>gebruiken/toepassen</i> van procedures/regelgeving. Voor afhandelaren/airlines gaat het dan bijvoorbeeld om procedures/regelgeving n.a.v. IATA, ISAGO, specifieke eigen/interne procedures. Voor luchthavens: wetgeving luchtvaart. • <i>Interpreteren</i> wordt niet in alle gevallen door operationeel medewerkers gedaan. De meeste organisaties maken aangepaste regelgeving hanteerbaar voor operationele afdeling (door de aangepaste regelgeving te vertalen in werkprocedures). Het gebruiken/toepassen van procedures is zeker aan de orde.

Beroepscompetenties		Op welke onderdelen sluit dit wel of juist niet aan bij de praktijk/vraag van bedrijfsleven en wat zijn oorzaken hiervoor?
		<ul style="list-style-type: none"> • Wat niet aansluit is het omzetten van regelgeving in werkbare procedures, dit wordt doorgaans door andere afdelingen/functionarissen gedaan (bijvoorbeeld Quality and Safety, management etc.). • Wat ook niet aansluit: interpreteert de diverse documenten die nodig zijn bij het maken van een vliegplan.
7	<p>Gebruik maken van softwareapplicaties. De Aviation Operations Officer is in staat om op adequate wijze gebruik te maken van computerapparatuur en algemene softwarepakketten maar ook van specialistische luchtvaartgerichte softwarepakketten.</p> <p><i>Resultaat: Op juiste wijze toegepaste ICT.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sluit goed aan op de praktijk van alle geïnterviewden en wordt steeds belangrijker. • Ontwikkeling van digitale systemen in Aviation Operations zorgt ervoor dat deze competentie steeds belangrijker wordt. • Specifieke bedrijfssystemen (zoals bijvoorbeeld bedrijfsspecifieke reserveringssystemen van airlines of administratieve systemen van afhandelaren) kunnen het beste on-the-job geleerd worden.
8	<p>Kennis van luchtvaartjargon en fraseologie. De Aviation Operations Officer is in staat om op adequate wijze de cockpitbemanning te informeren over alle relevante factoren m.b.t. de vlucht en de vlucht op afstand af te handelen.</p> <p><i>Resultaat: De cockpitbemanning is op juiste wijze geïnformeerd over alle relevante factoren m.b.t. de vlucht en de vlucht wordt op juiste wijze op afstand afgehandeld.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van luchtvaartjargon en fraseologie vinden alle geïnterviewden belangrijk. Een aantal geïnterviewden vindt het onderwijs op dit punt goed aansluiten, een deel vindt dat er meer aandacht aan besteed mag worden. Cargo lijkt qua topic enigszins onderbelicht. • De toepassing van deze kennis in het informeren van de cockpitbemanning sluit minder goed aan: afhandelaren informeren de bemanning over weight/balances of over de aankomst en het vertrek van een vliegtuig, maar niet over de rest van de vlucht. 'In staat zijn om op adequate wijze de bemanning te informeren over alle relevante factoren van de vlucht en het afhandelen van de vlucht op afstand' is hier dus niet aan de orde, en sluit dus niet aan op de praktijk van afhandelaren. • Hetzelfde geldt voor de Operations Officer op een (kleinere) luchthaven: het is belangrijk dat deze kennis heeft van jargon, maar de Airport Operations Officer communiceert daar vooral met de verkeersleiding (en luistert naar de communicatie tussen verkeersleiding en piloten). Op Schiphol moet een Aviation Operations Officer vooral het luchtvaartalfabet kennen en kennis hebben van airside. • Bij airlines sluit deze competentie goed aan. Bij een airline is ook sprake van het informeren van de cockpitbemanning over alle relevante factoren m.b.t. de vlucht en de vlucht op afstand af te handelen. Alleen wordt dit meestal niet door een Operations Officers op niveau 4 uitgevoerd, maar door functionarissen met een hoger opleidingsniveau en/of meer werkervaring.
9	<p>Verzamelt en verstrekt informatie. De Aviation Operations Officer is in staat om op adequate wijze informatie te verstekken en te verschaffen welke noodzakelijk zijn voor de voortgang van de werkzaamheden van anderen en ten behoeve van het management.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sluit goed aan op de praktijk van alle geïnterviewden. • Behalve: het opstellen van evaluaties voor het management, die maakt het management zelf (of een andere afdeling/functionaris). Operations Officers leveren hiervoor wel informatie aan.

Beroepscompetenties		Op welke onderdelen sluit dit wel of juist niet aan bij de praktijk/vraag van bedrijfsleven en wat zijn oorzaken hiervoor?
	<i>Resultaat: Relevante informatie wordt op juiste wijze verzameld en verstrekt.</i>	
10	<p>Vormt een oordeel over human factors. De Aviation Operations Officer is in staat om op adequate wijze een oordeel te vormen over zaken op het gebied van human factors en anticipeert hierop.</p> <p><i>Resultaat: Vroegtijdige signalering van gezondheid belemmerende factoren en stress.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Geïnterviewden vinden deze competentie deels aansluiten. • Een aantal geïnterviewden (vooral afhandelaren en een luchthaven) vindt deze competentie aansluiten als het gaat om het in de gaten houden van de eigen gezondheid/mate van stress en/of die van collega's/passagiers tijdens afhandelingsprocessen (vooral als de veiligheid in het geding is). • De meeste geïnterviewden zeggen dat deze competentie vooral voor het management/de teamleider belangrijk is in het tijdig signaleren van gezondheid belemmerende factoren en stress van teamleden.
11	<p>Stuurt medewerkers aan. De Aviation Operations Officer is in staat om op adequate wijze medewerkers aan te sturen, zodat de continuïteit van de werkzaamheden gewaarborgd blijft.</p> <p><i>Resultaat: Continuïteit van de werkzaamheden. Op juiste wijze aangestuurde medewerkers.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sluit niet goed aan, de meeste geïnterviewden zeggen dat deze competentie meer op het management van toepassing is. • Operations Officers hebben zelf geen team, maar zijn verantwoordelijk voor afhandeling van processen. Daarbinnen delegeren ze en spreken ze medewerkers aan, vooral als processen niet verlopen zoals oorspronkelijk gepland. • Niet: voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken en maken van verslagen n.a.v. gevoerde gesprekken.
12	<p>Voert communicatie. De Aviation Operations Officer is in staat om op adequate wijze communicatie te voeren volgens verschillende communicatietechnieken en op verschillende niveaus.</p> <p><i>Resultaat: Op juiste wijze uitgevoerde vergaderingen, werkoverleggen en presentaties. Op juiste wijze gevoerde communicatie, zowel intern als extern.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alle geïnterviewden vinden het belangrijk dat de Aviation Operations Officer op een juiste manier communiceert. Het is dus een belangrijke competentie. Alleen vinden de meeste geïnterviewden de (uitgebreide) beschrijving niet aansluiten bij hun praktijk. • Wat niet aansluit zijn de volgende onderdelen: verzorgen van presentaties, maken van notulen, voorzitten tijdens vergaderingen en deze ook als zodanig voorbereiden, voeren van slechtnieuwsgesprekken, etc. Dit zijn managementtaken. • Een aantal geïnterviewden geeft aan het volgende te missen in de communicatieve vaardigheden/skills van de huidige stagiairs: communiceren op verschillende niveaus.
13	<p>Vakkennis ontwikkelen en bijhouden. De Aviation Operations Officer is in staat om op adequate wijze vakkennis bij te houden en nieuwe ontwikkelingen in het beroep te volgen en toe te passen en door verbeteren van eigen functioneren actief bij te dragen in de verbetering van bedrijfsvoering.</p> <p><i>Resultaat: Draagt aantoonbaar en actief bij aan kwaliteitsverbetering en efficiency van de werkzaamheden.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alle geïnterviewden vinden deze competentie goed aansluiten en belangrijk.