

Profiel van kwalificatiedossier:

# **Dierverzorging**

## **Crebonr. 23298**

» **Bedrijfsleider dierverzorging (Crebonr. 25730)**

Versie

**Gewijzigd 2022**

Geldig vanaf

Opleidingsdomein

**Voedsel, natuur en leefomgeving (Crebonr. 79160)**

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid  
Gevalideerd door: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid  
Op: 01-10-2021

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	4
<b>Overzicht van het kwalificatiedossier</b>	5
<b>Basisdeel</b>	7
<b>1. Beroepsspecifieke onderdelen</b>	7
<b>B1-K1: Zorgdragen voor dieren</b>	7
B1-K1-W1: Voert dieren	13
B1-K1-W2: Verzorgt dieren	14
B1-K1-W3: Onderhoudt leef- en werkomgeving	14
<b>2. Generieke onderdelen</b>	16
<b>Profieldeel</b>	17
<b>P3: Bedrijfsleider diervverzorging</b>	17
<b>P3-K1: Verzorgen dienstverlening/verkoop</b>	17
P3-K1-W1: Ontvangt klanten/gasten	18
P3-K1-W2: Levert diensten/verkoopt producten	19
P3-K1-W3: Behandelt klachten	19
P3-K1-W4: Bewaakt de voorraad	19
P3-K1-W5: Organiseert publieksgerichte activiteiten	20
<b>P3-K2: Leiden bedrijf/afdeling/project</b>	21
P3-K2-W1: Maakt en bewaakt de planning en verdeelt het werk	21
P3-K2-W2: Begeleidt (nieuwe) medewerkers/vrijwilligers/stagiaires op vaktechnisch gebied	22
P3-K2-W3: Wisselt informatie uit met medewerkers (in werkoverleg)	22
<b>P3-K3: Beheerstaken uitvoeren</b>	23
P3-K3-W1: Stelt project-/afdelingsplan op	23
P3-K3-W2: Doet voorstellen voor inkoop producten/diensten	24
P3-K3-W3: Doet voorstellen voor marketingactiviteiten	24
P3-K3-W4: Registreert financiële gegevens en handelt nota's af	25
P3-K3-W5: Optimaliseert bedrijfsvoering	25
P3-K3-W6: Evalueert en/of ontwikkelt kwaliteitsbeleid	25

# Leeswijzer

Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

## Opbouw dossier

Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
  - a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
  - b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:  
Nederlandse taal;  
rekenen;  
loopbaan en burgerschap; en  
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.
2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K ) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



## Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakken en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

## Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op <https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl>. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

# Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Bedrijfsleider diervverzorging	4	Ja	middenkaderopleiding

B1-K1 Zorgdragen voor dieren	B1-K1-W1	Voert dieren
	B1-K1-W2	Verzorgt dieren
	B1-K1-W3	Onderhoudt leef- en werkomgeving

## Profieldeel

De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1 Medewerker diervverzorging			
P1-K1 Ondersteunen dienstverlening/verkoop	P1-K1-W1	Ontvangt klanten/gasten	
	P1-K1-W2	Informeert klanten/gasten	

P2 Zelfstandig medewerker diervverzorging			
P2-K1 Verzorgen dienstverlening/verkoop	P2-K1-W1	Ontvangt klanten/gasten	
	P2-K1-W2	Leverd diensten/verkoopt producten	
	P2-K1-W3	Behandelt klachten	
	P2-K1-W4	Bewaakt de voorraad	
	P2-K1-W5	Voert publieksgerichte activiteiten uit	
P2-K2 Begeleiden en voortgang bewaken	P2-K2-W1	Begeleidt nieuwe medewerkers/vrijwilligers/stagiaires op vaktechnisch gebied	
	P2-K2-W2	Bewaakt de voortgang van het werk	

P3 Bedrijfsleider diervverzorging			
P3-K1 Verzorgen dienstverlening/verkoop	P3-K1-W1	Ontvangt klanten/gasten	
	P3-K1-W2	Leverd diensten/verkoopt producten	
	P3-K1-W3	Behandelt klachten	
	P3-K1-W4	Bewaakt de voorraad	
	P3-K1-W5	Organiseert publieksgerichte activiteiten	
P3-K2 Leiden bedrijf/afdeling/project	P3-K2-W1	Maakt en bewaakt de planning en verdeelt het werk	
	P3-K2-W2	Begeleidt (nieuwe) medewerkers/vrijwilligers/stagiaires op vaktechnisch gebied	
	P3-K2-W3	Wisselt informatie uit met medewerkers (in werkoverleg)	
P3-K3 Beheerstaken uitvoeren	P3-K3-W1	Stelt project-/afdelingsplan op	

P3 Bedrijfsleider dierv verzorging		
	P3-K3-W2	Doet voorstellen voor inkoop producten/diensten
	P3-K3-W3	Doet voorstellen voor marketingactiviteiten
	P3-K3-W4	Registreert financiële gegevens en handelt nota's af
	P3-K3-W5	Optimaliseert bedrijfsvoering
	P3-K3-W6	Evalueert en/of ontwikkelt kwaliteitsbeleid
P4 Proefdierv verzorger		
P4-K1 Begeleiden voortplanting dieren	P4-K1-W1	Begeleidt voortplantingsproces
	P4-K1-W2	Draagt zorg voor geboorteprocess en verzorgt moeder en jongen
	P4-K1-W3	Verzamelt materiaal voor genotypering
P4-K2 Uitvoeren proefdierwerkzaamheden	P4-K2-W1	Bereidt proefdierwerkzaamheden voor
	P4-K2-W2	Voert eenvoudige biotechnische handelingen uit
	P4-K2-W3	Assisteert bij dierproeven
P5 Dierenartsassistent paraveterinair		
P5-K1 Uitvoeren algemene praktijkwerkzaamheden	P5-K1-W1	Beheert apotheek
	P5-K1-W2	Beheert praktijkruimten en instrumenten
	P5-K1-W3	Verricht baliewerkzaamheden, inventariseert de zorgvraag en adviseert
	P5-K1-W4	Voert publieksgerichte activiteiten uit
P5-K2 Verrichten paraveterinaire handelingen	P5-K2-W1	Assisteert bij consulten
	P5-K2-W2	Assisteert bij operaties
	P5-K2-W3	Voert professionele gebitsreiniging uit
	P5-K2-W4	Verricht laboratoriumwerkzaamheden
	P5-K2-W5	Voert beeldvormende technieken uit of assisteert daarbij

# Basisdeel

## 1. Beroepsspecifieke onderdelen

### Typering van de beroepengroep

#### Context

De beginnend beroepsbeoefenaar in het werkveld diervverzorging werkt in de meeste gevallen in de detailhandel of bij een dienstverlenend bedrijf met recreatiedieren en gezelschapsdieren, of met proefdieren. In de detailhandel gaat het om dierenwinkels, dierenpeciaalzaken, bouwmarkten en tuincentra. De dienstverlening is zeer divers. Het kan gaan om een dierentuin, een asiel of pension, een dierenartspraktijk, een fokkerij voor gezelschapsdieren, een hondenuitlaatservice, een organisatie die zich bezighoudt met training en/of gedrag, een zorgboerderij, een kinderboerderij, een proefdierbedrijf of een praktijk waar (bio-)medische handelingen worden verricht. In mindere mate is de beginnend beroepsbeoefenaar ook werkzaam in de primaire productie, bijvoorbeeld in de veehouderij. Het gaat dan om de verzorging van productiedieren.

Het gaat in dit werkveld om allerlei diersoorten, niet alleen om zoogdieren maar ook om vogels, vissen, reptielen en amfibieën. Waar het woord 'dier' staat kan iedere diersoort bedoeld worden die in het werkveld voorkomt.

Dieren hebben vaak een aantoonbaar positief effect op de gezondheid en het welzijn van mensen en zijn in economisch opzicht aantoonbaar van grote betekenis. Aan dierenwelzijn wordt een steeds groter belang gehecht door publiek en politiek.

#### Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar in het werkveld diervverzorging verzorgt dieren en hun leefomgeving. Hij/zij is kritisch op zijn/haar eigen werk. Dierenwelzijn speelt bij alle beroepen een hoofdrol. Het werk vraagt een signalerende en proactieve houding, waarbij steeds rekening wordt gehouden met de soms schurende belangen van diergezondheid en dierenwelzijn versus veiligheid, dierzichtbaarheid en de economische waarde van het dier. Het is de taak van de beginnend beroepsbeoefenaar om bij afwijkende omstandigheden of gedrag van de dieren op de juiste manier te reageren. Communicatie met direct betrokkenen is van groot belang: communicatie met collega's en met (interne) klanten, cliënten of gasten (bezoekers). Daarnaast is hij/zij klantgericht en zich ervan bewust dat zijn/haar handelen een positief beeld van het bedrijf bij de klanten en/of bezoekers moet achterlaten. Milieuzorg en duurzaamheid zijn aandachtsgebieden voor de beroepsbeoefenaar; hij/zij zorgt voor het correct scheiden en veilig afvoeren van (medisch) afval. Daarnaast probeert hij/zij verspilling te voorkomen.

#### Resultaat van de beroepengroep

Dieren en hun leefomgeving zijn correct verzorgd en de informatieoverdracht naar collega's/publiek/klanten/eigenaars is correct en klantvriendelijk.

### B1-K1: Zorgdragen voor dieren

#### Complexiteit

De complexiteit van de kerntaak wordt vooral bepaald door alertheid op hygiënisch werken en speciale aandacht voor dierenwelzijn. De beginnend beroepsbeoefenaar moet zich bewust zijn van de mogelijke aanwezigheid van klanten/gasten die letten op zijn/haar omgang met dieren en tussendoor vragen stellen. Hij/zij moet kunnen schakelen tussen aandacht voor de dieren en aandacht voor de klanten/gasten. Soms moet de beginnend beroepsbeoefenaar omgaan met risicovolle omstandigheden (hanteren specifieke dieren, stressvolle situaties).

Afhankelijk van het niveau waarop de beginnend beroepsbeoefenaar werkzaam is, gaat het in meer of mindere mate om werk waarvoor standaardwerkwijzen gelden. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft veel kennis van rassen, soorten, hun verzorging, voer en verzorgingsproducten. De diepgang van kennis en vaardigheden is afhankelijk van het niveau van de beroepsbeoefenaar.

#### Voor Bedrijfsleider diervverzorging geldt aanvullend:

De nadruk ligt op de organisatie van werk en bedrijf, het combineren en afstemmen van verschillende factoren die een rol spelen in de onderneming (tijd, middelen, wensen klant, etc.) De beginnend beroepsbeoefenaar heeft specialistische kennis van de verzorging van dieren en past deze toe. Hij/zij integreert nieuwe kennis en inzichten in de werkzaamheden. Hij/zij heeft aandacht voor dieren om een beeld te krijgen van hun gezondheid en welzijn.

## B1-K1: Zorgdragen voor dieren

Hij/zij hanteert ethische overwegingen bij zijn/haar handelen. Hij/zij streeft kwaliteitszorg en opvolging van afspraken door medewerkers na. Hij/zij houdt rekening met langetermijneffecten van aankopen en werkzaamheden (duurzaamheid).

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar werkt samen met collega's en/of leidinggevende en draagt verantwoordelijkheid voor het eigen werk.

### Voor Bedrijfsleider diervverzorging geldt aanvullend:

De beginnend beroepsbeoefenaar is eindverantwoordelijk voor (een deel van) de onderneming/organisatie en heeft een organisatorische, coördinerende, controlerende en aansturende rol. Afhankelijk van de organisatie heeft hij/zij ook een uitvoerende rol. Hij/zij werkt zelfstandig. Hij/zij is verantwoordelijk voor de verdeling van werkzaamheden, de uitvoering van het werk binnen wet- en regelgeving en voor het werk van medewerkers. beginnend beroepsbeoefenaar legt, indien van toepassing, verantwoording af aan de leidinggevende. Hij/zij kan meerdere taken naast elkaar uitvoeren.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft basiskennis van algemene biologie van dieren: verschillen in diersoorten, exterieur, motoriek
- heeft basiskennis van arbo en veiligheid
- heeft basiskennis van branchespecifieke wet- en regelgeving
- heeft basiskennis van dierenwelzijn (betekenis en welzijnsindicatoren)
- heeft basiskennis van diergedrag: natuurlijk gedrag en het beïnvloeden van gedrag
- heeft basiskennis van diergezondheid: kenmerken van gezonde dieren, zieke dieren, methoden om afwijkingen zintuiglijk waar te nemen
- heeft basiskennis van geboorteproces
- heeft basiskennis van het socialiseren van dieren
- heeft basiskennis van preventieve en curatieve diergeneesmiddelen
- heeft basiskennis van veel voorkomende gedomesticeerde dieren (soorten en rassen) en hun specifieke verzorging
- heeft basiskennis van voeding: voerkwaliteit en essentiële verschillen tussen soorten voer, diëtvoeding
- heeft basiskennis van voortplanting van dieren: proces en gedragskenmerken
- kan de huisvesting en leefomgeving van dieren verzorgen
- kan de in het (BPV-)bedrijf voorkomende bedrijfsactiviteiten noemen
- kan de leefomgeving van dieren reinigen en ontsmetten
- kan dieren hanteren en fixeren
- kan diergedrag in de gewenste richting beïnvloeden
- kan gedrag herkennen van bronstige dieren en naderende geboorte
- kan geslachtsbepaling uitvoeren
- kan hygiënisch werken en benoemen waarom het voor de eigen gezondheid en die van de dieren belangrijk is om hygiënisch te werken
- kan observatietechnieken toepassen en natuurlijk diergedrag herkennen
- kan veel voorkomende medische gebreken signaleren
- kan veilig werken voor mens en dier
- kan voorkomende registratiesystemen gebruiken
- kan zorgdragen voor identificatie van het dier

### Onderstaande items gelden alleen voor wie het certificaat Houder van herpeten kiest om het diploma Bedrijfsleider diervverzorging te behalen.

- heeft kennis van (uiterlijke kenmerken van) de meest voorkomende en verhandelde herpeten
- heeft kennis van betrouwbare informatiebronnen
- heeft kennis van de gehele handelsketen
- heeft kennis van de huisvesting van herpeten, afhankelijk van leeftijd, levensfase, seizoen
- heeft kennis van de huisvesting van zieke en van ziekte verdachte dieren
- heeft kennis van de minimale noodzakelijke informatie om te kunnen handelen in een nieuwe soort die nog niet in het bedrijf voorkomt
- heeft kennis van de natuurlijke biotoop en het gedrag van herpeten
- heeft kennis van de plaatsingsmogelijkheden van diverse herpeten
- heeft kennis van de voortplanting van herpeten en de ontwikkeling vanaf embryo
- heeft kennis van dierenwelzijn



## B1-K1: Zorgdragen voor dieren

- heeft kennis van huisvestingsomstandigheden, afhankelijk van de herkomst van het dier en verrijking van de leefomgeving
- heeft kennis van invasieve soorten en hoe hiermee om te gaan
- heeft kennis van preventieve en curatieve gezondheidszorg
- heeft kennis van voerkwaliteit en –samenstelling
- heeft kennis van voersoorten, hoeveelheden, voermethode en frequentie
- heeft kennis van wet- en regelgeving en branche-eisen t.a.v. kweken met, handelen in en opvangen van herpeten
- heeft kennis van wet- en regelgeving rond het importeren, verkopen, houden en vervoeren van herpeten
- heeft kennis van wetgeving over het geven van voorlichting, bijsluiters
- heeft kennis van ziektebeelden, zoönosen, fysieke en gedragsmatige afwijkingen
- kan adequaat reageren op ziekte en afwijkend gedrag
- kan betrouwbare leveranciers selecteren
- kan de meest voorkomende verhandelde herpeten benoemen
- kan de verpakking afstemmen op het dier volgens IATA-regels (EU)
- kan dieren in ziekenboeg, quarantaine of isolatie plaatsen
- kan dode herpeten afvoeren
- kan een kweekplan opstellen en ouderdieren selecteren
- kan een levering herpeten controleren en afwijkingen herkennen
- Kan herpeten hanteren en indien van toepassing fixeren en laten wennen aan animal handling
- kan herpeten voeren en verzorgen
- kan het gedrag monitoren en afwijkingen registreren
- kan het vermoeden van dracht noteren
- kan hygiënische maatregelen nemen, ook t.a.v. persoonlijke hygiëne
- kan nestmateriaal verzorgen
- kan omgaan met de meest voorkomende soorten herpeten
- kan protocollen en werkwijzen opstellen
- kan schriftelijk en mondeling voorlichting geven over het houden en verzorgen van herpeten
- kan tijdig een deskundige inschakelen en assisteren
- kan vocht- en voedselopname controleren en afwijkingen registreren
- kan werkzaamheden en afwijkingen registreren
- kan zieke en gewonde dieren transporteren

### **Onderstaande items gelden alleen voor wie het certificaat Houder van honden en katten kiest om het diploma Bedrijfsleider dierverzorging te behalen.**

- heeft kennis van (uiterlijke kenmerken van) de meest voorkomende honden- en kattenrassen
- heeft kennis van acclimatisatie omstandigheden, afhankelijk van het land van herkomst en de wijze van transport
- heeft kennis van betrouwbare informatiebronnen
- heeft kennis van de gehele handelsketen
- heeft kennis van de huisvesting van honden en katten, afhankelijk van leeftijd, levensfase, seizoen
- heeft kennis van de huisvesting van zieke en van ziekte verdachte dieren
- heeft kennis van de minimumleeftijd waarop pups/kittens van het moederdier gescheiden mogen worden
- heeft kennis van de plaatsingsmogelijkheden van honden en katten
- heeft kennis van de voortplanting van honden en katten en de ontwikkeling vanaf embryo
- heeft kennis van de wet- en regelgeving rond het importeren, verkopen, houden en vervoeren van honden en katten
- heeft kennis van dierenwelzijn
- heeft kennis van huisvestingsomstandigheden, afhankelijk van de herkomst van het dier en verrijking van de leefomgeving
- heeft kennis van natuurlijk gedrag van honden en katten
- heeft kennis van preventieve en curatieve gezondheidszorg
- heeft kennis van socialisatie van dieren
- heeft kennis van voerkwaliteit en –samenstelling
- heeft kennis van voersoorten, hoeveelheden, voermethode en frequentie
- heeft kennis van wet- en regelgeving en branche-eisen t.a.v. fokken met, handelen in en opvangen van honden of katten
- heeft kennis van wetgeving over het geven van voorlichting, bijsluiters
- heeft kennis van ziektebeelden, zoönosen, fysieke en gedragsmatige afwijkingen bij honden en katten
- kan adequaat reageren op ziekte en afwijkend gedrag
- kan betrouwbare leveranciers selecteren

## B1-K1: Zorgdragen voor dieren

- kan de geboorte van pups/kittens begeleiden
- kan de meest voorkomende honden- en kattenrassen benoemen
- kan dieren in de ziekenboeg, quarantaine of isolatie plaatsen
- kan dieren trainen afhankelijk van de soort en het gebruiksdoel
- kan dode dieren afvoeren
- kan dracht registreren
- kan een fokplan opstellen en ouderdieren selecteren
- kan het gedrag monitoren en afwijkingen registreren
- kan honden en katten hanteren en fixeren
- kan honden en katten socialiseren en laten wennen aan animal handling
- kan honden en katten voeren en verzorgen
- kan hygiënische maatregelen nemen, ook t.a.v. persoonlijke hygiëne
- kan nestmateriaal verzorgen
- kan omgaan met de meest voorkomende honden- en kattenrassen
- kan protocollen voor vaste werkwijzen opstellen
- kan pups/kittens socialiseren
- kan schriftelijk en mondeling voorlichting geven over het houden en verzorgen van honden en katten
- kan tijdig een deskundige inschakelen en assisteren
- kan vocht- en voedselopname controleren en afwijkingen registreren
- kan vruchtbaarheid analyseren
- kan werkzaamheden en afwijkingen registreren
- kan zieke en gewonde dieren transporteren
- kan, indien van toepassing, moeder en jongen verzorgen

### **Onderstaande items gelden alleen voor wie het certificaat Houder van overige zoogdieren kiest om het diploma Bedrijfsleider dierv verzorging te behalen.**

- heeft kennis van (uiterlijke kenmerken van) de meest voorkomende en verhandelde diergroepen en dieren
- heeft kennis van acclimatisatie omstandigheden, afhankelijk van het land van herkomst en de wijze van transport
- heeft kennis van betrouwbare informatiebronnen
- heeft kennis van de gehele handelsketen
- heeft kennis van de huisvesting van overige zoogdieren, afhankelijk van leeftijd, levensfase, seizoen
- heeft kennis van de huisvesting van zieke en van ziekte verdachte dieren
- heeft kennis van de minimale noodzakelijke informatie om te kunnen handelen in een nieuwe soort die nog niet in het bedrijf voorkomt
- heeft kennis van de minimum leeftijd waarop jonge dieren van de ouders gescheiden mogen worden
- heeft kennis van de natuurlijke biotoop en het gedrag van overige zoogdieren
- heeft kennis van de voortplanting van overige zoogdieren en de ontwikkeling vanaf embryo
- heeft kennis van dierenwelzijn
- heeft kennis van huisvestingsomstandigheden, afhankelijk van de herkomst van het dier en verrijking van de leefomgeving
- heeft kennis van invasieve soorten en hoe hiermee om te gaan
- heeft kennis van preventieve en curatieve gezondheidszorg
- heeft kennis van voerkwaliteit en –samenstelling
- heeft kennis van voersoorten, hoeveelheden, voermethode en frequentie
- heeft kennis van wet- en regelgeving en branche-eisen t.a.v. fokken met, handelen in en opvangen van overige zoogdieren
- heeft kennis van wet- en regelgeving rond het importeren, verkopen, houden en vervoeren van overige zoogdieren
- heeft kennis van wetgeving over het geven van voorlichting, bijsluiters
- heeft kennis van ziektebeelden, zoönosen, fysieke en gedragsmatige afwijkingen bij overige zoogdieren
- kan adequaat reageren op ziekte en afwijkend gedrag
- kan betrouwbare leveranciers selecteren
- kan de meest voorkomende verhandelde diergroepen en dieren benoemen
- kan de verpakking afstemmen op dier volgens IATA-regels (EU)
- kan dieren in ziekenboeg, quarantaine of isolatie plaatsen
- kan dode dieren afvoeren
- kan een fokplan opstellen en ouderdieren selecteren
- kan een levering overige zoogdieren controleren en afwijkingen herkennen
- kan het gedrag monitoren en afwijkingen registreren
- kan hygiënische maatregelen nemen, ook t.a.v. persoonlijke hygiëne

## B1-K1: Zorgdragen voor dieren

- kan moeder en jongen verzorgen
- kan nestmateriaal verzorgen
- kan omgaan met de meest voorkomende overige zoogdieren
- kan overige zoogdieren hanteren en fixeren
- kan overige zoogdieren laten wennen aan animal handling
- kan overige zoogdieren voeren en verzorgen
- kan protocollen voor vast werkwijzen opstellen
- kan schriftelijk en mondeling voorlichting geven over het houden en verzorgen van overige zoogdieren
- kan tijdig een deskundige inschakelen en assisteren
- kan vermoeden van dracht noteren
- kan vocht- en voedselopname controleren en afwijkingen registreren
- kan vruchtbaarheid analyseren
- kan werkzaamheden en afwijkingen registreren
- kan zieke en gewonde dieren transporteren
- kan, indien van toepassing, overige zoogdieren socialiseren
- kan, waar van toepassing, de geboorte van jongen begeleiden

### **Onderstaande items gelden alleen voor wie het certificaat Houder van vissen kiest om het diploma Bedrijfsleider dierverzorging te behalen.**

- heeft kennis van (uiterlijke kenmerken van) de meest voorkomende en verhandelde vissen
- heeft kennis van acclimatisatie omstandigheden, afhankelijk van het land van herkomst en de wijze van transport
- heeft kennis van betrouwbare informatiebronnen
- heeft kennis van de gehele handelsketen
- heeft kennis van de minimale noodzakelijke informatie om te kunnen handelen in een nieuwe soort die nog niet in het bedrijf voorkomt
- heeft kennis van de natuurlijke biotoop en het gedrag van vissen
- heeft kennis van de plaatsingsmogelijkheden van diverse vissen
- heeft kennis van de voortplanting van vissen en de ontwikkeling vanaf embryo
- heeft kennis van dierenwelzijn
- heeft kennis van het ecosysteem van vissen
- heeft kennis van huisvesting van zieke en van ziekte verdachte dieren
- heeft kennis van huisvestingsomstandigheden, afhankelijk van de herkomst van het dier en verrijking van de leefomgeving
- heeft kennis van invasieve soorten en hoe hiermee om te gaan
- heeft kennis van preventieve en curatieve gezondheidszorg
- heeft kennis van recirculatiesystemen en de risico's ervan in aquaculturen (inclusief het gebruik van biofilters en water decontaminatie)
- heeft kennis van voerkwaliteit en –samenstelling
- heeft kennis van voersoorten, hoeveelheden, voermethode en frequentie
- heeft kennis van wet- en regelgeving en branche-eisen t.a.v. kweken met, handelen in en opvangen van vissen
- heeft kennis van wet- en regelgeving rond het importeren, verkopen, houden en vervoeren van vissen
- heeft kennis van wetgeving over het geven van voorlichting, bijsluiters
- heeft kennis van ziektebeelden, zoönosen, fysieke en gedragsmatige afwijkingen
- kan adequaat reageren op ziekte en afwijkend gedrag
- kan betrouwbare leveranciers selecteren
- kan de meest voorkomende verhandelde vissen benoemen
- kan de verpakking afstemmen op het dier, volgens de IATA-regels (EU 2005)
- kan de waterkwaliteit, temperatuur en PH-waarde afstemmen op de vissen
- kan dieren in ziekenboeg, quarantaine of isolatie plaatsen
- kan dode vissen afvoeren
- kan een kweekplan opstellen en ouderdieren selecteren
- kan een levering vissen controleren en afwijkingen herkennen
- kan een vermoeden van dracht noteren
- kan het gedrag monitoren en registreren
- kan hygiënische maatregelen nemen, ook t.a.v. persoonlijke hygiëne
- kan nestmateriaal verzorgen
- kan omgaan met de meest voorkomende soorten vissen
- kan protocollen voor vaste werkwijzen opstellen
- kan schriftelijk en mondeling voorlichting geven over het houden en verzorgen van vissen
- kan tijdig een deskundige inschakelen en assisteren

## B1-K1: Zorgdragen voor dieren

- kan vissen voeren en verzorgen
- kan voedselopname controleren en afwijkingen registreren
- kan werkzaamheden en afwijkingen registreren

### **Onderstaande items gelden alleen voor wie het certificaat Houder van vogels kiest om het diploma Bedrijfsleider dierverzorging te behalen.**

- heeft kennis van (uiterlijke kenmerken van) de meest voorkomende en verhandelde vogels
- heeft kennis van acclimatisatie omstandigheden, afhankelijk van het land van herkomst en de wijze van transport
- heeft kennis van betrouwbare informatiebronnen
- heeft kennis van de gehele handelsketen
- heeft kennis van de huisvesting van vogels, afhankelijk van leeftijd, levensfase, seizoen
- heeft kennis van de minimale noodzakelijke informatie om te kunnen handelen in een nieuwe soort die nog niet in het bedrijf voorkomt
- heeft kennis van de natuurlijke biotoop en het gedrag van vogels
- heeft kennis van de plaatsingsmogelijkheden van diverse vogels
- heeft kennis van de voortplanting van vogels en de ontwikkeling vanaf embryo
- heeft kennis van dierenwelzijn
- heeft kennis van huisvesting van zieke en van ziekte verdachte vogels
- heeft kennis van huisvestingsomstandigheden, afhankelijk van de herkomst van het dier en verrijking van de leefomgeving
- heeft kennis van invasieve soorten en hoe hiermee om te gaan
- heeft kennis van preventieve en curatieve gezondheidszorg
- heeft kennis van voerkwaliteit en –samenstelling
- heeft kennis van voersoorten, hoeveelheden, voermethode en frequentie
- heeft kennis van wet- en regelgeving en branche-eisen t.a.v. fokken met, handelen in en opvangen van vogels
- heeft kennis van wet- en regelgeving rond het importeren, verkopen, houden en vervoeren van vogels
- heeft kennis van wetgeving over het geven van voorlichting, bijsluiters
- heeft kennis van ziektebeelden, zoönosen, fysieke en gedragsmatige afwijkingen
- kan adequaat reageren op ziekte en afwijkend gedrag
- kan betrouwbare leveranciers selecteren
- kan de meest voorkomende verhandelde vogels benoemen
- kan de verpakking afstemmen op het dier, volgens de IATA-regels (EU)
- kan dode vogels afvoeren
- kan een fokplan opstellen en ouderdieren selecteren
- kan een levering vogels controleren en afwijkingen herkennen
- kan het gedrag monitoren en registreren
- kan hygiënische maatregelen nemen, ook t.a.v. persoonlijke hygiëne
- kan nestmateriaal verzorgen
- kan omgaan met de meest voorkomende vogelsoorten
- kan protocollen voor vaste werkwijzen opstellen
- kan schriftelijk en mondeling voorlichting geven over het houden en verzorgen van vogels
- kan tijdig een deskundige inschakelen en assisteren
- kan vocht- en voedselopname controleren en registreren
- kan vogels hanteren en (in voorkomende gevallen) laten wennen aan animal handling
- kan vogels in ziekenboeg, quarantaine of isolatie plaatsen
- kan vogels voeren en verzorgen
- kan werkzaamheden en afwijkingen registreren
- kan zieke en gewonde dieren transporteren

### **Voor Bedrijfsleider dierverzorging geldt aanvullend:**

- heeft brede kennis van algemene biologie van dieren: verschillen in diersoorten, exterieur, motoriek
- heeft brede kennis van diergezondheid: (meldingsplichtige) ziektes en bijbehorende acties, entingsschema's, afwijkingen, zoönosen
- heeft brede kennis van pathologie van dieren: afwijkingen, locatie afwijkingen en behandeling
- heeft brede kennis van preventieve en curatieve diergeneesmiddelen
- heeft brede kennis van schadelijke (uiterlijke) (ras)kenmerken
- heeft brede kennis van voeding: voerkwaliteit en essentiële verschillen tussen soorten voer, dieetvoeding
- heeft brede kennis van voedingsleer/dieetvoeding: samenstelling (weende-analyse), normaalwaarde en afwijkingen, werking speciale diëten bij speciale afwijkingen

## B1-K1: Zorgdragen voor dieren

- heeft gespecialiseerde kennis van anatomie en fysiologie van dieren: bewegingsapparaat, spijsvertering, zenuwstelsel, circulatieapparaat, plaats en functie organen, voortplantingsorganen
- heeft gespecialiseerde kennis van arbo en veiligheid
- heeft gespecialiseerde kennis van dierenwelzijn (betekenis en welzijnsindicatoren)
- heeft gespecialiseerde kennis van diergedrag: afwijkingen, relaties tussen natuurlijk gedrag en afwijkingen, trainingsmogelijkheden van dieren
- heeft gespecialiseerde kennis van het fokproces
- heeft gespecialiseerde kennis van hygiëne en zoönosen: besmettingsrisico's
- heeft gespecialiseerde kennis van voortplanting van dieren: proces en gedragskenmerken
- heeft kennis van branchespecifieke wet- en regelgeving
- heeft kennis van geboorteproces: afwijkingen en bijbehorende acties
- heeft kennis van genetica
- heeft kennis van het socialisatieproces
- heeft kennis van het voorkomen (vermijden) van erfelijke ziekten
- kan dieren socialiseren en/of trainen afhankelijk van diersoort en gebruiksdoel
- kan ehbo bij dieren toepassen
- kan fokplan/kweekplan opstellen en ouderdieren selecteren
- kan maatregelen voor quarantaine en/of ziekenboek nemen
- kan welzijnsassessment toepassen en meehelpen (door)ontwikkelen

## B1-K1-W1: Voert dieren

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt over uit te voeren werkzaamheden. Hij/zij geeft dieren voer en water volgens een voerschema. Indien nodig bedient hij/zij hiervoor apparatuur. Hij/zij controleert de voer- en waterinname en signaleert afwijkingen aan dieren en aan voerkwaliteit en storingen aan apparatuur. Waar dat kan en is toegestaan verhelpt hij/zij storingen aan apparatuur zelf. Hij/zij voorkomt verspilling en doet waar mogelijk voorstellen om verspilling te minimaliseren.

### Voor Bedrijfsleider dierv verzorging geldt aanvullend:

Hij/zij bepaalt welke dieren welke voeding op welk moment nodig hebben. Hij/zij maakt voerschema's, past waar nodig diëtvoeding toe en houdt registratie bij. Hij/zij neemt maatregelen bij afwijkingen. Indien van toepassing verhelpt hij/zij storingen aan apparatuur, signaleert wanneer specialistische hulp nodig is en onderneemt actie. Hij/zij houdt voerkwaliteit en voorraad op peil.

### Resultaat

Dieren hebben het juiste voer en de juiste hoeveelheid voer en water gekregen.

### Voor Bedrijfsleider dierv verzorging geldt aanvullend:

N.v.t.

### Gedrag

#### De beginnend beroepsbeoefenaar:

- leidt het voerrantsoen correct af van het voerschema;
- werkt volgens instructies en procedures;
- werkt zorgvuldig;
- is alert op en werkt met aandacht voor dierenwelzijn.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

### Voor Bedrijfsleider dierv verzorging geldt aanvullend:

- stelt deskundig voerschema's op
- neemt adequaat maatregelen bij afwijkingen;
- registreert handelingen volgens protocol;
- houdt nauwkeurig voerkwaliteit en voorraad op peil.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

## B1-K1-W2: Verzorgt dieren

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt over uit te voeren werkzaamheden. Hij/zij voert verschillende verzorgingswerkzaamheden uit, zoals bijvoorbeeld vachtverzorging, nagels knippen, oren/ogen reinigen, gebit controleren en/of hoefverzorging. Hij/zij hanteert dieren, ook als ze ongewenst gedrag vertonen en socialiseert dieren indien van toepassing. Hij/zij checkt het gedrag en de uiterlijke kenmerken van gezondheid en welzijn van de dieren. Hij/zij controleert de conditie van dieren en signaleert afwijkingen. Indien van toepassing verzorgt de beginnend beroepsbeoefenaar zieke dieren en/of dieren in quarantaine.

#### Voor Bedrijfsleider diervverzorging geldt aanvullend:

Hij/zij bepaalt welke verzorging dieren nodig hebben. Hij/zij onderneemt actie bij afwijkingen in gedrag of uiterlijke kenmerken en signaleert wanneer specialistische hulp nodig is. Hij/zij plaatst en introduceert nieuwe dieren in een andere leefomgeving. Hij/zij dient, indien van toepassing, geneesmiddelen toe. Indien nodig begeleidt hij/zij het voortplantings- en geboorteprocés en verzorgt moeder en jongen. In voorkomende gevallen assisteert hij/zij bij vruchtbaarheids- en voortplantingsbehandelingen en/of bij de geboorte van dieren. Hij/zij registreert noodzakelijke gegevens.

### Resultaat

De dieren zijn optimaal verzorgd en vertonen zoveel mogelijk natuurlijk gedrag.

#### Voor Bedrijfsleider diervverzorging geldt aanvullend:

De registratie is op orde.

### Gedrag

#### De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt volgens instructies en procedures;
- werkt zorgvuldig en met aandacht;
- werkt hygiënisch;
- hanteert dieren bedreven;
- voorkomt door zijn/haar gedrag stress bij dieren;
- stimuleert gewenst gedrag, afhankelijk van de situatie.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

#### Voor Bedrijfsleider diervverzorging geldt aanvullend:

- bepaalt deskundig welke verzorging dieren nodig hebben;
- onderneemt adequaat actie bij afwijkingen in gedrag of uiterlijke kenmerken en wanneer specialistische hulp nodig is;
- werkt volgens protocol/voorschrift;
- registreert noodzakelijke gegevens zorgvuldig.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

## B1-K1-W3: Onderhoudt leef- en werkomgeving

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt met leidinggevende/collega('s) over de uit te voeren werkzaamheden. Hij/zij reinigt de dierenverblijven en richt ze weer in. Daarnaast reinigt hij/zij de werkomgeving en houdt deze op orde. Hij/zij voert het afval af. Afhankelijk van de bedrijfssituatie regelt hij/zij zelf het klimaat in de verblijven of vraagt een deskundige om dat te doen. Hij/zij controleert en onderhoudt materialen en middelen in de leef- en werkomgeving en signaleert afwijkingen. Hij/zij neemt maatregelen ter voorkoming van ziekten en/of de verspreiding ervan. Hij/zij zorgt voor goede persoonlijke hygiëne.

#### Voor Bedrijfsleider diervverzorging geldt aanvullend:

Hij/zij bepaalt de onderhoudswerkzaamheden aan leef- en werkomgeving en maakt een onderhoudsplanning. Hij/zij onderneemt actie bij afwijkingen in de leef- en werkomgeving en signaleert wanneer deskundige hulp nodig is. Waar van toepassing reinigt hij/zij ook de opname- en/of quarantaineruimte en richt deze in.

### B1-K1-W3: Onderhoudt leef- en werkomgeving

#### Resultaat

Een optimaal onderhouden leef- en werkomgeving. Ziekten en plagen zijn naar vermogen geminimaliseerd.

Voor Bedrijfsleider diervverzorging geldt aanvullend:

N.v.t.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt effectief en efficiënt;
- werkt volgens instructies en procedures;
- werkt veilig
- werkt hygiënisch;
- houdt zich aan de regels voor persoonlijke hygiëne;
- is alert op dierenwelzijn en diergezondheid.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

Voor Bedrijfsleider diervverzorging geldt aanvullend:

- maakt op basis van deskundigheid een onderhoudsplanning;
- onderneemt adequaat actie bij afwijkingen in de leef- en werkomgeving en wanneer deskundige hulp nodig is;
- werkt volgens protocol.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen

## 2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

### **Nederlandse taal**

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Rekenen**

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Loopbaan en burgerschap**

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

### **Engels (alleen voor niveau 4)**

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op <https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963> en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.



# Profieldeel

## P3 Bedrijfsleider dierverzorging

### Mbo-niveau

4

### Typering van het beroep

De beginnend beroepsbeoefenaar levert diensten in de dierverzorgingsbranche en/of verkoopt dieren, diervoeding en/of -benodigdheden. Hij/zij is verantwoordelijk voor het bedrijf/de afdeling. Hij/zij is ondernemend, signaleert kansen en bedreigingen en speelt hierop in. Hij/zij werkt in de meeste gevallen met gezelschaps- of recreatiedieren en toont bewust voorbeeldgedrag. Dierenwelzijn en diergezondheid staan dan ook centraal evenals de aandacht voor veiligheid van mens en dier. Hij/zij houdt rekening in zijn/haar handelen met de consequenties voor milieu- en arbeidsomstandigheden.

### Beroepsvereisten

Ja

### Toelichting beroepsvereisten

De beginnend beroepsbeoefenaar voert zijn/haar werkzaamheden uit binnen een wettelijk kader, dat is geregeld in het Besluit houders van dieren (zie <https://wetten.overheid.nl/BWBR0035217/2018-07-01>). In hoofdstuk 3 van het Besluit houders van dieren zijn in paragraaf 2 de regels over bedrijfsmatig gehouden gezelschapsdieren opgenomen. Tevens is een artikel over het fokken met gezelschapsdieren toegevoegd (artikel 3.4) dat zowel op hobbyfokkers, als op bedrijfsmatige fokkers van toepassing is. In hoofdstuk 6 van het Besluit is een aantal overgangsartikelen ingevoegd.

In het geval er sprake is van bedrijfsmatige activiteiten met honden en katten en/of overige zoogdieren en/of vogels en/of vissen en/of herpeten, dan is de beheerder of zijn de beheerders van de inrichting verplicht om (gezamenlijk) een bewijs/bewijzen van vakbekwaamheid te hebben voor de betreffende diergroep(en). Middels het bewijs van vakbekwaamheid toont de beheerder aan over de wettelijk vereiste kennis en vaardigheden voor de uitvoer van bedrijfsmatige activiteiten met huisdieren te beschikken. Er moet in iedere inrichting per diergroep een beroepsbeoefenaar aanwezig zijn die de rol van beheerder (iemand met een bewijs voor vakbekwaamheid) vervult. Zij zijn verplicht om per diergroep een certificaat te behalen waarin de extra eisen staan die de overheid stelt aan kennis en vaardigheden van de beroepsbeoefenaar.

Om het diploma 'Bedrijfsleider dierverzorging' te behalen moet een beginnend beroepsbeoefenaar ten minste één van de onderdelen waar een certificaat aan verbonden is met goed gevolg hebben afgelegd.

### Bron beroepsvereisten

EZK

## P3-K1 Verzorgen dienstverlening/verkoop

### Complexiteit

De complexiteit wordt vooral bepaald door de klanten/gasten die zeer diverse vragen stellen. Dit vraagt een open en klantvriendelijke houding en goede communicatieve vaardigheden. De beginnend beroepsbeoefenaar is zich steeds bewust van de mogelijke aanwezigheid van klanten/gasten die letten op zijn/haar omgang met dieren, hij/zij heeft hierbij een voorbeeldfunctie. Hij/zij is voortdurend alert op de veiligheid van mens en dier, ook hierbij heeft hij/zij een voorbeeldfunctie. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft veel kennis nodig, zowel algemeen als diergericht, en kan omgaan met verschillende doelgroepen. De beginnend beroepsbeoefenaar krijgt soms te maken met emotionele klanten/gasten en moet daarmee, en met eigen emoties, om kunnen gaan.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk en de afhandeling ervan, ook door medewerkers. Daarnaast is hij/zij verantwoordelijk voor de veiligheid op de werkvloer/het terrein en voor de contacten met klanten/gasten. Hij/zij heeft een organisatorische, coördinerende, controlerende en aansturende rol, soms ook een uitvoerende, afhankelijk van bedrijf/organisatie.

### Vakkennis en vaardigheden

### P3-K1 Verzorgen dienstverlening/verkoop

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van bedrijfsspecifieke middelen voor educatie of voorlichting
- heeft brede kennis van de in het bedrijf voorkomende bedrijfsprocessen
- heeft brede kennis van gastvrijheid
- heeft brede kennis van gebruik social media in relatie tot werk
- heeft brede kennis van klachtenbehandeling
- heeft brede kennis van relatiebeheer
- heeft gespecialiseerde kennis van klant/gasttypen
- heeft gespecialiseerde kennis van leverings-, betalings- en verkoopvoorwaarden
- heeft gespecialiseerde kennis van voorraadbeheer
- heeft kennis van consumentenrecht
- heeft kennis van mediavormgeving
- heeft kennis van webcare
- kan communicatietechnieken (b.v. adviesgesprek, verkoopgesprek) toepassen
- kan communicatieve vaardigheden toepassen: luisteren, samenvatten en doorvragen
- kan complexe informatie helder overdragen op anderen
- kan de diergebonden administratie bijhouden
- kan de website van het bedrijf/de organisatie beheren
- kan een demonstratie/presentatie voor publiek voorbereiden
- kan een korte presentatie voor publiek voorbereiden
- kan kassa bedienen
- kan kassagegevens uitlezen
- kan presentatietechnieken toepassen
- kan producten spiegelen en rangschikken volgens het FIFO-principe
- kan social media inzetten ten behoeve van het bedrijf/de organisatie
- kan voorkomende registratiesystemen gebruiken
- kan werken volgens wettelijke vereisten

### P3-K1-W1 Ontvangt klanten/gasten

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar begroet klanten/gasten. Hij/zij observeert hen en/of stelt vragen om na te gaan op welke wijze hij/zij ze van dienst kan zijn en past op basis daarvan zijn/haar benadering aan. Hij/zij legt desgewenst op hoofdlijnen uit waaruit het aanbod en/of de dienstverlening van de organisatie bestaat. Wanneer relevant geeft hij/zij informatiemateriaal mee of verwijst hij/zij door naar een collega. Hij/zij rondt het contact op passende wijze af. Hij/zij houdt toezicht op klanten/gasten en de veiligheid van mens en dier en spreekt klanten/gasten in voorkomende gevallen aan op onveilig/ongewenst gedrag. Hij/zij anticipeert op risicovolle situaties en schakelt zo nodig een collega/de leidinggevende in. Hij/zij speelt in op emoties, stelt gerust en toont begrip/medeleven.

#### Resultaat

De klanten/gasten zijn gastvrij ontvangen. Er is alert toezicht op de veiligheid van klanten/gasten en dieren.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- luistert aandachtig naar de (interne) klant/cliënt/gast;
- toont zich vriendelijk, begripvol en actief;
- past zijn/haar woordkeuze aan op de (interne) klant/cliënt/gast;
- controleert regelmatig de veiligheid van mens en dier;
- schakelt tijdig een collega/de leidinggevende in.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

### P3-K1-W2 Levert diensten/verkoopt producten

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar achterhaalt de wens van de klant/bezoeker. Hij/zij geeft informatie/advies/instructie over het aanbod, op basis van de wens en mogelijkheden van de klant/bezoeker. Hij/zij stuurt en oefent invloed uit op het gesprek en motiveert de klant/bezoeker om diensten en/of producten af te nemen. Indien niet direct aan de wensen van de klant/bezoeker kan worden voldaan, biedt hij/zij, binnen de grenzen van zijn/haar eigen verantwoordelijkheid, geschikte alternatieven aan. Hij/zij geeft informatie/advies/instructie over gezondheid, welzijn, verzorging en behandeling van het betreffende dier/de betreffende dieren. Indien van toepassing maakt hij/zij dieren gereed voor transport. Hij/zij rondt de verkoop/dienstverlening af en legt afspraken/klantgegevens zo nodig vast in de administratie.

#### Resultaat

Zorgvuldig afgehandelde dienstverlening/verkoop die een tevreden klant/bezoeker oplevert.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- brengt passende producten/diensten op overtuigende wijze onder de aandacht;
- komt proactief met voorstellen en ideeën;
- schat het juiste moment in om de klant/bezoeker te vragen een overeenkomst aan te gaan of tot koop over te gaan;
- zorgt voor balans tussen klantvriendelijkheid en (commerciële) doelstellingen van het bedrijf/de organisatie;
- adviseert deskundig en persoonlijk;
- is alert op dierenwelzijn;
- werkt volgens bedrijfsafspraken en wettelijke regels.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Overtuigen en beïnvloeden, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

### P3-K1-W3 Behandelt klachten

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar neemt klachten aan van klanten en/of bezoekers en stelt vragen om de oorzaak te achterhalen. Hij/zij onderzoekt de mogelijke oorzaken en beoordeelt of klacht gegrond is. Hij/zij handelt de klacht af, bij voorkeur naar tevredenheid van de klant/bezoeker.

#### Resultaat

De klacht is op een klantvriendelijke manier geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- neemt klachten serieus;
- luistert zorgvuldig om de klacht te analyseren;
- stelt zich klantvriendelijk op;
- toont vaktechnisch inzicht;
- houdt in gesprek rekening met het belang van de klant en de eigen organisatie;
- handelt de klacht zorgvuldig af.

De onderliggende competenties zijn: Aandacht en begrip tonen, Overtuigen en beïnvloeden, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen

### P3-K1-W4 Bewaakt de voorraad

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bewaakt de voorraad door regelmatige controle. Hij/zij registreert de voorraad in het magazijn en/of de verkoopruimte, afhankelijk van de beroepscontext. Hierbij let hij/zij op afwijkingen door beschadiging en derving. Hij/zij bewaakt het voorraadniveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren. Hij/zij ververst de dierbenodigdheden en -voeders wanneer dit noodzakelijk is. Beschadigde en/of onbruikbare producten voert hij/zij af.

#### P3-K1-W4 Bewaakt de voorraad

##### Resultaat

De voorraad is geregistreerd, op peil en voldoet aan de kwaliteitseisen.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- voert gegevens correct in en/of leest ze uit;
- houdt de voorraad zorgvuldig op peil;
- is alert op afwijkingen;
- hanteert de bedrijfsregels/procedures volgens voorschrift.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

#### P3-K1-W5 Organiseert publieksgerichte activiteiten

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bedenkt en organiseert evenementen voor publiek. Indien van toepassing stemt hij/zij de plannen af met de leidinggevende/opdrachtgever. Hij/zij ontwikkelt voorlichtings-/informatiemateriaal en/of geeft demonstraties en/of verzorgt een presentatie. Hij/zij maakt een draaiboek en instrueert de medewerkers. Hij/zij zet materialen klaar en ruimt ze weer op. Hij/zij verplaatst of toont dieren voor demonstraties. Hij/zij stuurt de activiteiten bij op basis van de reacties van klanten/publiek. Tijdens de activiteiten gaat hij/zij relaties aan/onderhoudt hij/zij relaties met klanten/publiek.

##### Resultaat

Er is een een publieksgerichte activiteit georganiseerd.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- stemt tijdig af met de leidinggevende/opdrachtgever;
- zorgt tijdig voor duidelijke instructies;
- gaat actief relaties aan/onderhoudt ze actief;
- speelt in op wensen van klanten/publiek;
- levert passende bijdrage aan activiteit;
- beperkt, door rustig handelen, zoveel mogelijk stress bij dieren.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten

## P3-K2 Leiden bedrijf/afdeling/project

### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar geeft leiding aan mensen, die elk een eigen werkopvatting, interesse, motivatie, capaciteit en betrokkenheid hebben, wat zijn/haar werk complex maakt. De beginnend beroepsbeoefenaar kan niet volstaan met routinematige en standaardprocedures, maar moet proactief en oplossingsgericht te werk kunnen gaan in een grote diversiteit aan situaties. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft kennis en vaardigheden nodig van methoden en processen om het werk te plannen, werkoverleg te organiseren en mensen te begeleiden op vaktechnisch gebied. Hij/zij kan deze kennis reproduceren en toepassen in beroepstaken die tactisch en operationeel van aard zijn.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar vervult een coördinerende, informerende, adviserende, coachende, ondersteunende en faciliterende rol. Hij/zij is eindverantwoordelijk voor de werkzaamheden binnen de afdeling, vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf/de organisatie en voor de leidinggevende taken, de resultaten ervan en de kwaliteit van beiden. Bij de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden vervult de beginnend beroepsbeoefenaar een voorbeeldfunctie naar de medewerkers toe. Hij/zij legt over de uitvoering van zijn/haar leidinggevende taken verantwoording af bij zijn/haar leidinggevende.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van begeleidingsstijlen in relatie tot zijn/haar werkzaamheden
- heeft brede kennis van kwaliteitsnormen in relatie tot zijn/haar werkzaamheden
- heeft brede kennis van organisatievormen en hoe ze werken
- heeft brede kennis van personeelsbeleid
- heeft brede kennis van planningsmethoden
- heeft kennis van inwerkprocedures
- heeft kennis van leiderschapsmodellen en projectleiding
- heeft kennis van ziekteverzuim en arbobeleid
- kan activiteitenplanningen maken
- kan begeleidingsgesprekken voeren
- kan communicatieve vaardigheden toepassen: luisteren, samenvatten en doorvragen
- kan complexe informatie helder overdragen op anderen
- kan een agenda voor een vergadering opstellen
- kan feedback geven en ontvangen
- kan motivatietechnieken toepassen
- kan relevante computerprogramma's om werkroosters te maken hanteren
- kan werkinstructies geven

## P3-K2-W1 Maakt en bewaakt de planning en verdeelt het werk

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt in overleg met de leidinggevende een planning voor de inzet van materieel en (nieuwe) medewerkers/vrijwilligers/stagiairs. Hij/zij verdeelt de reguliere werkzaamheden en houdt daarbij rekening met ieders kwaliteiten, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden. Hij/zij bewaakt de planning en bespreekt knelpunten met zijn/haar leidinggevende. Hij/zij bepaalt de capaciteit die nodig is voor de resterende werkzaamheden en bedenkt, al dan niet samen met zijn/haar leidinggevende oplossingen. Bij gewijzigde omstandigheden past hij/zij de planning aan.

### Resultaat

Een reële planning, afgestemd op ieders kwaliteiten en de bedrijfsomstandigheden. Zo veel mogelijk knelpunten zijn - al dan niet samen met leidinggevende - opgelost.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- plant alle activiteiten in een reël tijdsbestek;
- signaleert tijdig (mogelijke) knelpunten;
- bedenkt realistische en doeltreffende oplossingen voor knelpunten in de planning;
- anticipeert tijdig op veranderingen die van invloed zijn op de planning;
- is realistisch in het bepalen van de benodigde capaciteit;

### P3-K2-W1 Maakt en bewaakt de planning en verdeelt het werk

- communiceert helder en doelgericht.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Presenteren, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren

### P3-K2-W2 Begeleidt (nieuwe) medewerkers/vrijwilligers/stagiaires op vaktechnisch gebied

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar begeleidt (nieuwe) medewerkers/vrijwilligers/stagiairs bij het uitvoeren van de reguliere vaktechnische werkzaamheden. Hij/zij informeert en instrueert hen over de te verrichten werkzaamheden. Waar nodig lost hij/zij problemen in de directe werkkuitvoering op, zo nodig in overleg met zijn/haar leidinggevende. Hij/zij beantwoordt vragen en ziet erop toe dat men de reguliere werkzaamheden uitvoert conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid, milieu, duurzaamheid en dierenwelzijn. Hij/zij motiveert en stimuleert (nieuwe) medewerkers/vrijwilligers/stagiairs.

#### Resultaat

De (nieuwe) medewerkers/vrijwilligers/stagiairs zijn geïnstrueerd en gemotiveerd om volgens opdracht, voorschriften en procedures te werken.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- draagt kennis en expertise over via duidelijke instructies, aanwijzingen en feedback;
- controleert regelmatig of men de werkzaamheden uitvoert volgens gemaakte afspraken, procedures en overige eisen;
- overlegt tijdig over te nemen acties met de leidinggevende;
- motiveert (nieuwe) medewerkers/vrijwilligers/stagiairs met enthousiasme en een positieve instelling.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Begeleiden, Kwaliteit leveren

### P3-K2-W3 Wisselt informatie uit met medewerkers (in werkoverleg)

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar bespreekt de werkkuitvoering in zijn/haar team. Hij/zij informeert het team over actuele en toekomstige in- en externe ontwikkelingen. Hij/zij vraagt en geeft feedback op (de resultaten van) de werkkuitvoering. Hij/zij geeft ruimte om vragen te stellen, bevordert interactie, geeft instructies over werkkuitvoering, maakt afspraken en legt deze vast. In voorkomende situaties neemt de leidinggevende de organisatie van het werkoverleg op zich: hij/zij plant bijeenkomsten, organiseert en bereidt de bijeenkomst voor, leidt het werkoverleg en zorgt voor verslaglegging.

#### Resultaat

De medewerkers zijn op de hoogte van actuele zaken die van invloed zijn op de werkkuitvoering. Er is informatie uitgewisseld over de werkkuitvoering.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- inventariseert actief noodzakelijke en relevante onderwerpen voor het werkoverleg;
- stimuleert medewerkers actief te participeren in het werkoverleg;
- informeert medewerkers volledig;
- formuleert afspraken eenduidig;
- werkt nauwgezet volgens richtlijnen, protocollen en gebruiken van de organisatie.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Instructies en procedures opvolgen

### P3-K3 Beheerstaken uitvoeren

#### Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar kan niet volstaan met routinematige en standaard werkwijzen, maar moet proactief en oplossingsgericht te werk gaan in voortdurend veranderende situaties. Bij het zoeken naar oplossingen moet hij/zij rekening houden met randvoorwaarden, voortgang van de bedrijfsvoering en de na te streven beleidsdoelen. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft brede kennis van methoden en processen gerelateerd aan het opstellen van project-/afdelingsplannen, inkoop, marketing, financiën en kwaliteit. Hij/zij kan gegevens combineren, analyseren en interpreteren.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar vervult een coördinerende, faciliterende en controlerende rol. Hij/zij is verantwoordelijk voor de werkzaamheden binnen de afdeling, vestiging, het team of het onderdeel van het bedrijf/de organisatie en voor de beheerstaken, de resultaten ervan en de kwaliteit van beiden. Hij/zij legt over de uitvoering van zijn/haar beheerstaken verantwoording af aan zijn/haar leidinggevende.

#### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft brede kennis van marketinginstrumenten
- heeft brede kennis van project- en afdelingsplan
- heeft gespecialiseerde kennis van de in het bedrijf voorkomende bedrijfsprocessen
- heeft kennis van consumentenrecht
- heeft kennis van kwaliteitszorgsystemen en de toepassing ervan
- kan budgetteren
- kan een risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) opstellen
- kan een SWOT-analyse opstellen
- kan financiële overzichten interpreteren
- kan informatiekkanalen over ontwikkelingen in de branche gebruiken
- kan keuzes maken ten aanzien van duurzaamheid (People, Planet, Profit) bij het opstellen van een project-/afdelingsplan
- kan kosten-batenanalyse maken
- kan onderhandelings technieken toepassen
- kan overeenkomsten beoordelen/opstellen

### P3-K3-W1 Stelt project-/afdelingsplan op

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar stelt in overleg met zijn/haar leidinggevende een project/afdelingsplan op. Hij/zij beschrijft aan welke tactische en/of operationele doelstellingen het project/de afdeling moet voldoen, welke werkzaamheden of activiteiten medewerkers moeten uitvoeren en welke eisen daarbij gelden. Hij/zij besteedt hierbij aandacht aan werkwijzen, werkmethoden, duurzaamheid en het gebruik van hulpmiddelen. Daarbij maakt hij/zij een inschatting van de benodigde inzet aan materieel en personeel en een begrotingsvoorstel. Hij/zij bespreekt het plan met de leidinggevende en stelt het plan eventueel bij.

#### Resultaat

Een plan waarin voor langere periode de tactische en/of operationele doelstellingen staan beschreven.  
Een plan met duidelijke acties, taken en verantwoordelijkheden en een begroting.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- raadpleegt de leidinggevende en/of andere specialisten over de inhoud van het plan en de afstemming ervan met het ondernemingsplan/de doelstellingen van de organisatie;
- formuleert volledig en duidelijk;
- stelt duidelijke en concrete doelen vast;
- maakt effectief en efficiënt gebruik van mensen en middelen;
- stelt realistisch begrotingsvoorstel op.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Analyseren

### P3-K3-W2 Doet voorstellen voor inkoop producten/diensten

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar onderzoekt welke externe diensten, producten of samenwerkingsverbanden nodig zijn voor de onderneming/organisatie en/of waarmee de onderneming/organisatie zich kan positioneren in de markt. Hij/zij evalueert bestaande overeenkomsten en afspraken en beziet welke producten/diensten onderscheidend zijn ten opzichte van concurrenten en aansluiten op de visie van de onderneming/organisatie en/of de vraag van klanten. Hij/zij inventariseert potentiële leveranciers, uitvoerders, partners, vraagt offertes op, onderzoekt geschiktheid en betrouwbaarheid en maakt op basis van kwaliteit en/of prijs een keuze voor een geschikte partij. Hij/zij presenteert zijn/haar keuze als voorstel aan zijn/haar leidinggevende. In afstemming met zijn/haar leidinggevende onderhandelt hij/zij met derden over aspecten als prijzen, kwaliteit en leveringsvoorwaarden en legt afspraken vast in overeenkomsten.

#### Resultaat

Er is een voorstel gemaakt voor verbetering van de inkoop van producten/diensten, onderbouwd met een inventarisatie van potentiële leveranciers, uitvoerders, partners en voorzien van offertes van geschikte partijen. Op basis van onderhandelingen met derden zijn afspraken vastgelegd over aspecten als prijzen, kwaliteit en leveringsvoorwaarden.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gebruikt bronnen adequaat voor het verzamelen van informatie;
- doet voorstel voor planmatige en kostenbewuste inkoop;
- maakt een realistische inschatting van de financiële risico's;
- berekent de financiële consequenties van het zakendoen met derden en gaat na of de gemaakte afspraken nog actueel zijn;
- onderzoekt regelmatig of de samenwerking nog bijdraagt aan de ondernemingsdoelstellingen.

De onderliggende competenties zijn: Ondernemend en commercieel handelen, Bedrijfsmatig handelen

### P3-K3-W3 Doet voorstellen voor marketingactiviteiten

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verzamelt informatie over de wensen en behoeften van (bestaande en/of mogelijke nieuwe) doelgroepen en bedenkt manieren om daarop in te spelen. Ook onderzoekt hij/zij op welke manieren hij/zij de onderneming/organisatie onder de aandacht van de doelgroepen kan brengen. Hierbij kijkt hij/zij bijvoorbeeld naar het gebruik van off- en online communicatiemiddelen en samenwerking met andere organisaties of het inzetten van zijn/haar eigen netwerk. Hij/zij beschrijft zijn/haar bevindingen en bedenkt praktisch uitvoerbare ideeën voor marketingactiviteiten. Daarbij formuleert hij/zij een concrete doelstelling en geeft hij/zij een overzicht van te leveren (financiële en/of andere) investeringen. Hij/zij deelt zijn/haar plan met zijn/haar leidinggevende.

#### Resultaat

Er is een onderbouwd voorstel gemaakt voor praktisch uitvoerbare marketingactiviteiten, passend bij (bestaande en/of mogelijke nieuwe) doelgroepen, met concrete doelstelling en overzicht van benodigde investeringen. Het plan is voorgelegd aan de leidinggevende.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gebruikt bronnen adequaat voor informatie;
- analyseert de verzamelde en beschikbare informatie grondig;
- introduceert creatieve ideeën voor marketingactiviteiten;
- stemt activiteiten adequaat af op de wensen en behoeften van doelgroepen;
- legt het plan duidelijk uit aan zijn/haar leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Presenteren, Analyseren, Onderzoeken, Creëren en innoveren, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten



### P3-K3-W4 Registreert financiële gegevens en handelt nota's af

#### Omschrijving

In overleg met zijn/haar leidinggevende registreert en archiveert de beginnend beroepsbeoefenaar financiële gegevens, of besteedt dit uit. Hij/zij stelt indien van toepassing nota's op voor geleverde producten/diensten, controleert en verwerkt inkoopnota's en handelt facturen af.

#### Resultaat

Er is optimale ondersteuning geboden bij de financiële administratie en het afhandelen van in- en uitgaande nota's.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- registreert de financiële gegevens nauwkeurig of controleert steekproefsgewijs of uitbesteed werk voldoet aan de kwaliteitseisen;
- controleert inkoopnota's systematisch op juistheid en volledigheid;
- handelt in- en uitgaande nota's tijdig af;
- volgt instructies en bedrijfsprocedures.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Kwaliteit leveren, Instructies en procedures opvolgen

### P3-K3-W5 Optimaliseert bedrijfsvoering

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar blikt regelmatig en systematisch terug op de resultaten van de onderneming/afdeling/het project en de manier waarop het beleid en de plannen zijn uitgevoerd. In afstemming met zijn/haar leidinggevende analyseert hij/zij periodiek de financiële informatie van de onderneming/de afdeling/het project. Hij/zij signaleert ontwikkelingen, innovaties en verbetermogelijkheden op het gebied van kwaliteit, arbeidsomstandigheden, dierenwelzijn, digitalisering, duurzaamheid en veiligheid. In overleg met de leidinggevende en eventueel ingeschakelde externe deskundigen doet hij/zij voorstellen om de bedrijfsvoering te verbeteren en voert deze (deels) uit. Indien nodig adviseert hij/zij over maatregelen om de financiën bij te sturen.

#### Resultaat

De producten/diensten/werkwijzen van de onderneming/afdeling/het project sluiten beter aan bij ontwikkelingen en innovaties in de markt. Er is optimale ondersteuning geboden bij het monitoren van de lopende financiën op hoofdlijnen.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- rapporteert volledig en nauwkeurig over de financiële voortgang;
- oriënteert zich op ontwikkelingen en innovaties en koppelt deze aan kansen voor de onderneming/afdeling/het project;
- raadpleegt leidinggevende/externe deskundigen over gesignaleerde ontwikkelingen, innovaties en verbetermogelijkheden;
- bekijkt de mogelijkheden van verbetervoorstellen vanuit financieel en organisatorisch perspectief;
- adviseert waar nodig zijn/haar leidinggevende tijdig.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Creëren en innoveren, Ondernemend en commercieel handelen, Analyseren, Kwaliteit leveren

### P3-K3-W6 Evalueert en/of ontwikkelt kwaliteitsbeleid

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar evalueert en/of ontwikkelt kwaliteitsbeleid, bijvoorbeeld ten aanzien van dierenwelzijn, duurzaamheid, arbeidsomstandigheden en/of veiligheid. Hij/zij evalueert het huidige kwaliteitszorgsysteem en/of kiest een passend kwaliteitszorgsysteem. Hierbij houdt hij/zij rekening met de geldende wet- en regelgeving, de mogelijkheden van het zorgsysteem en het kwaliteitsbeleid van het bedrijf. De beginnend beroepsbeoefenaar evalueert of de procedures en werkinstructies uit het huidige kwaliteitszorgsysteem

### P3-K3-W6 Evalueert en/of ontwikkelt kwaliteitsbeleid

werkbaar zijn en nageleefd worden, en past deze aan als dat nodig is. En/of hij/zij formuleert met hulp van het (nieuwe) kwaliteitszorgsysteem werkbare procedures en werkinstructies en instrueert de medewerkers daarover.

#### Resultaat

Er is kwaliteitsbeleid ontwikkeld of het bestaande beleid is geëvalueerd en er is een passend kwaliteitszorgsysteem geselecteerd en uitgewerkt of het bestaande zorgsystemen/procedures/werkinstructies is/zijn geëvalueerd. Medewerkers zijn geïnformeerd en geïnstrueerd over de procedures en werkinstructies uit de zorgsystemen.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- verzamelt en combineert alle benodigde informatie voor het evalueren van het bestaande en/of het kiezen van een (nieuw) kwaliteitszorgsysteem;
- formuleert gestructureerde procedures en werkinstructies die uitvoerbaar zijn voor de medewerkers;
- volgt wettelijke richtlijnen en voorschriften op bij het opstellen en/of aanpassen van beleid, procedures en werkinstructies;
- controleert of medewerkers de procedures en werkinstructies begrijpen en kunnen toepassen.

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Formuleren en rapporteren, Analyseren, Instructies en procedures opvolgen