

Profiel van kwalificatiedossier:

## **Dierverzorging**

### **Crebonr. 23233**

» **Vakbekwaam medewerker dierverzorging (Crebonr. 25579)**

Versie

**Gewijzigd 2018**

Geldig vanaf

**01-01-2019**

Opleidingsdomein

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

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid  
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid  
Op: 14-06-2018

## 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	13
B1-K1-W3: Onderhoudt leef- en werkomgeving	14
<b>B1-K2: Zorgen voor informatieoverdracht</b>	15
B1-K2-W1: Informeert collega's, klanten en/of cliënten en/of publiek	15
B1-K2-W2: Voert publieksgerichte activiteiten uit	16
<b>2. Generieke onderdelen</b>	17
<b>Profieldeel</b>	18
<b>P2: Vakbekwaam medewerker dierverzorging</b>	18
P2-K1: Begeleiden voortplanting dieren	18
P2-K1-W1: Begeleidt voortplantingsproces	18
P2-K1-W2: Draagt zorg voor geboorteprocés en verzorgt moeder en jongen	19
P2-K2: Inspelen op de wens van klant en/of cliënt en/of publiek	20
P2-K2-W1: Instrueert en/of adviseert en/of verkoopt	20
P2-K2-W2: Behandelt klachten	21
P2-K2-W3: Bewaakt de voorraad	21

# 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 Vakbekwaam medewerker dierverzorging	3	Nee	vakopleiding

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

B1-K2 Zorgen voor informatieoverdracht	B1-K2-W1	Informeert collega's, klanten en/of cliënten en/of publiek
	B1-K2-W2	Voert publieksgerichte activiteiten uit

## Profieldeel

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

<b>P1 Medewerker dierverzorging</b>
Geen extra kerntaken en werkprocessen

P2 Vakbekwaam medewerker diervverzorging			
P2-K1	Begeleiden voortplanting dieren	P2-K1-W1	Begeleidt voortplantingsproces
		P2-K1-W2	Draagt zorg voor geboorteproces en verzorgt moeder en jongen
P2-K2	Inspelen op de wens van klant en/of cliënt en/of publiek	P2-K2-W1	Instrueert en/of adviseert en/of verkoopt
		P2-K2-W2	Behandelt klachten
		P2-K2-W3	Bewaakt de voorraad

P3      Bedrijfsleider diervverzorging			
P3-K1	Opstellen fokplan en begeleiden voortplanting dieren	P3-K1-W1	Stelt fokplan op
		P3-K1-W2	Begeleidt voortplantingsproces
		P3-K1-W3	Draagt zorg voor geboorteproces en verzorgt moeder en jongen
P3-K2	Inspelen op de wens van klant en/of cliënt en/of publiek	P3-K2-W1	Instrueert en/of adviseert en/of verkoopt
		P3-K2-W2	Behandelt klachten
		P3-K2-W3	Bewaakt de voorraad
P3-K3	Leiden bedrijf/afdeling/project	P3-K3-W1	Maakt de planning en verdeelt het werk
		P3-K3-W2	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied
		P3-K3-W3	Koopt in voor de onderneming (producten of diensten)

P3 Bedrijfsleider diervverzorging		
	P3-K3-W4	Verwerft opdrachten, bindt klanten
	P3-K3-W5	Adviseert leidinggevende over personeelszaken
	P3-K3-W6	Adviseert leidinggevende over de financiële voortgang
	P3-K3-W7	Organiseert het kwaliteitsbeleid
	P3-K3-W8	Stelt project-/afdelingsplan op
	P3-K3-W9	Optimaliseert bedrijfsvoering

P4 Proefdiervverzorger		
P4-K1 Begeleiden voortplanting dieren	P4-K1-W1	Begeleidt voortplantingsproces
	P4-K1-W2	Draagt zorg voor geboorteprocés 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-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 dierverzorging werkt in een dienstverlenend bedrijf. Het kan gaan om een dierentuin, een asiel of pension, een fokkerij voor gezelschapsdieren, een hondenuitlaatservice, een organisatie die zich bezig houdt met training en/of gedrag, een dierenpeciaalzaak, een kinderboerderij, een proefdierbedrijf of een praktijk waar (bio-)medische handelingen worden verricht.

Het gaat in dit werkveld om alle 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.

Dierenwelzijn wordt als steeds belangrijker ervaren door publiek en politiek. Dieren hebben vaak een aantoonbaar positief effect op de gezondheid en het welzijn van mensen en zijn in economisch opzicht aantoonbaar van grote betekenis.

#### Typerende beroepshouding

De beginnend beroepsbeoefenaar in het werkveld dierverzorging verzorgt dieren en hun leefomgeving. Dierenwelzijn speelt bij alle beroepen een hoofdrol. Het werk vraagt een signalerende en proactieve houding, waarbij steeds rekening wordt gehouden met diergezondheid en dierenwelzijn én met de veiligheid van mens en dier. Het is de taak van de beginnend beroepsbeoefenaar om op afwijkende omstandigheden of gedrag van de dieren op de juiste manier te reageren. Communicatie met direct betrokkenen is van groot belang; dit kan communicatie met een collega zijn, de leidinggevende, een eigenaar of een klant/cliënt.

Daarnaast is hij klantgericht en zich bewust dat het handelen een positief beeld van het bedrijf bij de klanten en/of bezoekers moet achterlaten. Bij de werkzaamheden houdt de beginnend beroepsbeoefenaar rekening met de consequenties voor milieu en arbeidsomstandigheden. Milieuzorg en duurzaamheid zijn aandachtsgebieden voor de beroepsbeoefenaar; hij zorgt voor het correct scheiden en veilig afvoeren van (medisch) afval. Daarnaast probeert hij 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/publiek die letten op zijn omgang met dieren.

Veiligheid (voor mens en dier) is van groot belang en is tevens een afbreukrisico. Soms moet de beginnend beroepsbeoefenaar omgaan met risicovolle omstandigheden (hanteren specifieke dieren, stressvolle situaties).

Afhankelijk van het niveau waarop de beroepsbeoefenaar werkzaam is, gaat het in meer of mindere mate om werk waarvoor standaardwerkwijzen gelden. Ook de aard van kennis en vaardigheden is afhankelijk van het niveau van de beroepsbeoefenaar.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

De nadruk ligt op het uitvoeren van dagelijkse, routinematige taken en het 'zien' van werk. De vakbekwaam medewerker dierverzorging geeft extra aandacht aan dieren om een beeld te krijgen van hun gezondheid en welzijn. Hij hanteert ethische overwegingen bij zijn handelen. Hij heeft kennis van de uitoefening van het beroep, past deze toe en combineert waar gewenst standaardprocedures.

## B1-K1: Zorgdragen voor dieren

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

De vakbekwaam medewerker dierverzorging werkt op aanwijzing van de bedrijfsleider/ leidinggevende en legt verantwoording aan hem af. Hij heeft een uitvoerende en soms aansturende rol, is vakinhoudelijk verantwoordelijk voor het eigen werk en soms voor het routinematige werk van collega('s). Hij werkt zelfstandig tijdens langdurige opdrachten.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van arbo en veiligheid
- heeft kennis van branchespecifieke wet- en regelgeving
- heeft kennis van de in het bedrijf voorkomende bedrijfsprocessen
- heeft kennis van veel voorkomende rassen en soorten en hun specifieke verzorging
- heeft kennis van preventieve en curatieve diergeneesmiddelen: afhankelijk van wat beroepsbeoefenaar mag toedienen (volgens wetgeving/bedrijfsprotocol)
- heeft kennis van voortplanting van dieren: proces en gedragskenmerken
- heeft basiskennis van geboorteprocés
- heeft basiskennis van het socialiseren van dieren
- heeft kennis van algemene biologie van dieren: verschillen in diersoorten, exterieur, motoriek
- heeft kennis van voeding: voerkwaliteit en essentiële verschillen tussen soorten voer, dieetvoeding
- heeft kennis van diergedrag: natuurlijk gedrag en het beïnvloeden van gedrag
- heeft kennis van diergezondheid: kenmerken van gezonde dieren, zieke dieren, methoden om afwijkingen zintuigelijk waar te nemen
- heeft kennis van hygiëne en zoönosen: eigen hygiëne, preventie besmetting
- heeft kennis van dierenwelzijn
- kan voorkomende registratiesystemen gebruiken
- kan zorgdragen voor identificatie van het dier
- kan dieren hanteren en/of fixeren
- kan observatietechnieken toepassen
- kan enkele gebreken signaleren
- kan de huisvesting en leefomgeving van dieren verzorgen
- kan de leefomgeving van dieren reinigen en ontsmetten
- kan veilig werken

**Geldt extra voor beginnend beroepsbeoefenaren voor wie het certificaat Houder van herpeten noodzakelijk is voor de beroepsuitoefening**

- heeft kennis van dierenwelzijn
- heeft kennis van (uiterlijke kenmerken van) de meest voorkomende en verhandelde herpeten
- heeft kennis van wet- en regelgeving rond het importeren, verkopen, houden en vervoeren van herpeten
- heeft kennis van wet- en regelgeving en branche-eisen t.a.v. kweken met, handelen in en opvangen van herpeten
- heeft kennis van de plaatsingsmogelijkheden van diverse herpeten
- heeft kennis van voersoorten, hoeveelheden, voermethode en frequentie
- heeft kennis van voerkwaliteit en –samenstelling
- heeft kennis van de huisvesting van herpeten, afhankelijk van leeftijd, levensfase, seizoen
- heeft kennis van huisvestingsomstandigheden, afhankelijk van de herkomst van het dier en verrijking van de leefomgeving
- heeft kennis van de huisvesting van zieke en van ziekte verdachte dieren
- heeft kennis van de voortplanting van herpeten en de ontwikkeling vanaf embryo
- heeft kennis van de natuurlijke biotoop en het gedrag van herpeten
- heeft kennis van invasieve soorten en hoe hiermee om te gaan
- heeft kennis van ziektebeelden, zoönosen, fysieke en gedragsmatige afwijkingen
- heeft kennis van preventieve en curatieve gezondheidszorg
- heeft kennis van de gehele handelsketen
- heeft kennis van betrouwbare informatiebronnen
- 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 wetgeving over het geven van voorlichting, bijsluiters



## B1-K1: Zorgdragen voor dieren

- kan een levering herpeten controleren en afwijkingen herkennen
- kan de meest voorkomende verhandelde herpeten benoemen
- kan omgaan met de meest voorkomende soorten herpeten
- kan herpeten voeren en verzorgen
- kan herpeten hanteren en laten wennen aan animal handling
- kan hygiënische maatregelen nemen, ook t.a.v. persoonlijke hygiëne
- kan dode herpeten afvoeren
- kan werkzaamheden en afwijkingen registreren
- kan dieren in ziekenboeg, quarantaine of isolatie plaatsen
- kan vocht- en voedselopname controleren en afwijkingen registreren
- kan het gedrag monitoren en afwijkingen registreren
- kan adequaat reageren op ziekte en afwijkend gedrag
- kan tijdig een deskundige inschakelen en assisteren
- kan zieke en gewonde dieren transporteren
- kan een kweekplan opstellen en ouderdieren selecteren
- kan het vermoeden van dracht noteren
- kan nestmateriaal verzorgen
- kan schriftelijk en mondeling voorlichting geven over het houden en verzorgen van herpeten
- kan de verpakking afstemmen op het dier volgens IATA-regels (EU)
- kan betrouwbare leveranciers selecteren
- kan protocollen en werkwijzen opstellen

### **Geldt extra voor beginnend beroepsbeoefenaren voor wie het certificaat Houder van honden en katten noodzakelijk is voor de beroepsuitoefening**

- heeft kennis van dierenwelzijn
- heeft kennis van (uiterlijke kenmerken van) de meest voorkomende honden- en kattenrassen
- heeft kennis van de wet- en regelgeving rond het importeren, verkopen, houden en vervoeren van honden en katten
- 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 de plaatsingsmogelijkheden van honden en katten
- heeft kennis van voersoorten, hoeveelheden, voermethode en frequentie
- heeft kennis van voerkwaliteit en –samenstelling
- heeft kennis van de huisvesting van honden en katten, afhankelijk van leeftijd, levensfase, seizoen
- heeft kennis van huisvestingsomstandigheden, afhankelijk van de herkomst van het dier en verrijking van de leefomgeving
- heeft kennis van acclimatisatie omstandigheden, afhankelijk van het land van herkomst en de wijze van transport
- heeft kennis van de huisvesting van zieke en van ziekte verdachte dieren
- heeft kennis van de voortplanting van honden en katten en de ontwikkeling vanaf embryo
- heeft kennis van natuurlijk gedrag van honden en katten
- heeft kennis van de minimumleeftijd waarop pups/kittens van het moederdier gescheiden mogen worden
- heeft kennis van ziektebeelden, zoönosen, fysieke en gedragsmatige afwijkingen bij honden en katten
- heeft kennis van preventieve en curatieve gezondheidszorg
- heeft kennis van betrouwbare informatiebronnen
- heeft kennis van de gehele handelsketen
- heeft kennis van wetgeving over het geven van voorlichting, bijsluiters
- kan de meest voorkomende honden- en kattenrassen benoemen
- kan omgaan met de meest voorkomende honden- en kattenrassen
- kan honden en katten voeren en verzorgen
- kan honden en katten hanteren en fixeren
- kan hygiënische maatregelen nemen, ook t.a.v. persoonlijke hygiëne
- kan honden en katten socialiseren en laten wennen aan animal handling
- kan dode dieren afvoeren
- kan werkzaamheden en afwijkingen registreren
- kan dieren in de ziekenboeg, quarantaine of isolatie plaatsen
- kan vocht- en voedselopname controleren en afwijkingen registreren
- kan het gedrag monitoren en afwijkingen registreren
- kan adequaat reageren op ziekte en afwijkend gedrag
- kan tijdig een deskundige inschakelen en assisteren
- kan zieke en gewonde dieren transporteren

## B1-K1: Zorgdragen voor dieren

- kan een fokplan opstellen en ouderdieren selecteren
- kan vruchtbaarheid analyseren
- kan dracht registeren
- kan nestmateriaal verzorgen
- kan de geboorte van pups/kittens begeleiden
- kan, indien van toepassing, moeder en jongen verzorgen
- kan pups/kittens socialiseren
- kan schriftelijk en mondeling voorlichting geven over het houden en verzorgen van honden en katten
- kan betrouwbare leveranciers selecteren
- kan protocollen voor vaste werkwijzen opstellen

### **Geldt extra voor beginnend beroepsbeoefenaren voor wie het certificaat Houder van overige zoogdieren noodzakelijk is voor de beroepsuitoefening**

- heeft kennis van dierenwelzijn
- heeft kennis van (uiterlijke kenmerken van) de meest voorkomende en verhandelde diergroepen en dieren
- heeft kennis van wet- en regelgeving rond het importeren, verkopen, houden en vervoeren van overige zoogdieren
- heeft kennis van wet- en regelgeving en branche-eisen t.a.v. fokken met, handelen in en opvangen van overige zoogdieren
- heeft kennis van voersoorten, hoeveelheden, voermethode en frequentie
- heeft kennis van voerkwaliteit en –samenstelling
- heeft kennis van de huisvesting van overige zoogdieren, afhankelijk van leeftijd, levensfase, seizoen
- heeft kennis van huisvestingsomstandigheden, afhankelijk van de herkomst van het dier en verrijking van de leefomgeving
- heeft kennis van acclimatisatie omstandigheden, afhankelijk van het land van herkomst en de wijze van transport
- heeft kennis van de huisvesting van zieke en van ziekte verdachte dieren
- heeft kennis van de voortplanting van overige zoogdieren en de ontwikkeling vanaf embryo
- heeft kennis van de natuurlijke biotoop en het gedrag van overige zoogdieren
- heeft kennis van de minimum leeftijd waarop jonge dieren van de ouders gescheiden mogen worden
- heeft kennis van invasieve soorten en hoe hiermee om te gaan
- heeft kennis van ziektebeelden, zoönosen, fysieke en gedragsmatige afwijkingen bij overige zoogdieren
- heeft kennis van preventieve en curatieve gezondheidszorg
- heeft kennis van betrouwbare informatiebronnen
- 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 gehele handelsketen
- heeft kennis van wetgeving over het geven van voorlichting, bijsluiters
- kan een levering overige zoogdieren controleren en afwijkingen herkennen
- kan de meest voorkomende verhandelde diergroepen en dieren benoemen
- kan omgaan met de meest voorkomende overige zoogdieren
- kan overige zoogdieren voeren en verzorgen
- kan overige zoogdieren hanteren en fixeren
- kan overige zoogdieren laten wennen aan animal handling
- kan, indien van toepassing, overige zoogdieren socialiseren
- kan hygiënische maatregelen nemen, ook t.a.v. persoonlijke hygiëne
- kan dode dieren afvoeren
- kan werkzaamheden en afwijkingen registreren
- kan dieren in ziekenboeg, quarantaine of isolatie plaatsen
- kan vocht- en voedselopname controleren en afwijkingen registreren
- kan het gedrag monitoren en afwijkingen registreren
- kan adequaat reageren op ziekte en afwijkend gedrag
- kan tijdig een deskundige inschakelen en assisteren
- kan zieke en gewonde dieren transporteren
- kan een fokplan opstellen en ouderdieren selecteren
- kan vruchtbaarheid analyseren
- kan vermoeden van dracht noteren
- kan nestmateriaal verzorgen
- kan, waar van toepassing, de geboorte van jongen begeleiden
- kan moeder en jongen verzorgen
- kan schriftelijk en mondeling voorlichting geven over het houden en verzorgen van overige zoogdieren

## B1-K1: Zorgdragen voor dieren

- kan de verpakking afstemmen op dier volgens IATA-regels (EU)
- kan betrouwbare leveranciers selecteren
- kan protocollen voor vast werkwijzen opstellen

### **Geldt extra voor beginnend beroepsbeoefenaren voor wie het certificaat Houder van vissen noodzakelijk is voor de beroepsuitoefening**

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

### **Geldt extra voor beginnend beroepsbeoefenaren voor wie het certificaat Houder van vogels noodzakelijk is voor de beroepsuitoefening**

- heeft kennis van dierenwelzijn
- heeft kennis van (uiterlijke kenmerken van) de meest voorkomende en verhandelde vogels
- heeft kennis van wet- en regelgeving rond het importeren, verkopen, houden en vervoeren van vogels
- heeft kennis van wet- en regelgeving en branche-eisen t.a.v. fokken met, handelen in en opvangen van vogels
- heeft kennis van de plaatsingsmogelijkheden van diverse vogels
- heeft kennis van voersoorten, hoeveelheden, voermethode en frequentie
- heeft kennis van voerkwaliteit en –samenstelling
- heeft kennis van de huisvesting van vogels, afhankelijk van leeftijd, levensfase, seizoen

## B1-K1: Zorgdragen voor dieren

- heeft kennis van huisvestingsomstandigheden, afhankelijk van de herkomst van het dier en verrijking van de leefomgeving
- heeft kennis van acclimatisatie omstandigheden, afhankelijk van het land van herkomst en de wijze van transport
- heeft kennis van huisvesting van zieke en van ziekte verdachte vogels
- heeft kennis van de voortplanting van vogels en de ontwikkeling vanaf embryo
- heeft kennis van de natuurlijke biotoop en het gedrag van vogels
- heeft kennis van invasieve soorten en hoe hiermee om te gaan
- heeft kennis van ziektebeelden, zoönosen, fysieke en gedragsmatige afwijkingen
- heeft kennis van preventieve en curatieve gezondheidszorg
- heeft kennis van betrouwbare informatiebronnen
- 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 gehele handelsketen
- heeft kennis van wetgeving over het geven van voorlichting, bijsluiters
- kan een levering vogels controleren en afwijkingen herkennen
- kan de meest voorkomende verhandelde vogels benoemen
- kan omgaan met de meest voorkomende vogelsoorten
- kan vogels voeren en verzorgen
- kan vogels hanteren en (in voorkomende gevallen) laten wennen aan animal handling
- kan hygiënische maatregelen nemen, ook t.a.v. persoonlijke hygiëne
- kan dode vogels afvoeren
- kan werkzaamheden en afwijkingen registreren
- kan vogels in ziekenboeg, quarantaine of isolatie plaatsen
- kan vocht- en voedselopname controleren en registreren
- kan het gedrag monitoren en registreren
- kan adequaat reageren op ziekte en afwijkend gedrag
- kan tijdig een deskundige inschakelen en assisteren
- kan zieke en gewonde dieren transporteren
- kan een fokplan opstellen en ouderdieren selecteren
- kan nestmateriaal verzorgen
- kan schriftelijk en mondeling voorlichting geven over het houden en verzorgen van vogels
- kan de verpakking afstemmen op het dier, volgens de IATA-regels (EU)
- kan betrouwbare leveranciers selecteren
- kan protocollen voor vaste werkwijzen opstellen

### Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

- heeft kennis van branchespecifieke wet- en regelgeving en weet waar het staat
- heeft kennis van het socialisatieproces
- heeft basiskennis van anatomie en fysiologie van dieren: bewegingsapparaat, spijsvertering, zenuwstelsel, circulatieapparaat, plaats en functie organen
- heeft kennis van pathologie van dieren: afwijkingen
- heeft kennis van voedingsleer/dieetvoeding: samenstelling (weende-analyse), normaalwaarde
- heeft kennis van diergedrag: afwijkingen, relaties tussen natuurlijk gedrag en afwijkingen, trainingsmogelijkheden van dieren
- heeft kennis van diergezondheid: ziektes, afwijkingen, zoönosen
- heeft kennis van hygiëne en zoönosen: besmettingsrisico's
- heeft kennis van ehbo van dieren
- heeft kennis van geboorteproces: afwijkingen en bijbehorende acties
- kan maatregelen voor quarantaine en/of ziekenboeg nemen
- kan dieren socialiseren en/of trainen afhankelijk van diersoort en gebruiksdoel

## B1-K1-W1: Voert dieren

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt over uit te voeren werkzaamheden. Hij geeft dieren voer en water volgens een voerschema. Indien nodig bedient hij hiervoor apparatuur. Hij 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 storingen aan apparatuur zelf. Hij voorkomt verspilling en doet waar mogelijk voorstellen voor verbetering.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

Hij geeft waar nodig dieetvoeding. Indien van toepassing signaleert en verhelpt hij storingen aan voerapparatuur.

### Resultaat

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

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

N.v.t.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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

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

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

- meldt afwijkingen aan de leidinggevende;
- neemt in overleg maatregelen bij afwijkingen;
- signaleert wanneer specialistische hulp nodig is;
- houdt nauwkeurig voerkwaliteit en voorraad op peil.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren, Samenwerken en overleggen

## B1-K1-W2: Verzorgt dieren

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt over uit te voeren werkzaamheden. Hij verzorgt de dieren en let op het gedrag en de uiterlijke kenmerken van gezondheid en welzijn. Hij controleert de conditie van dieren, signaleert afwijkingen en meldt deze bij de leidinggevende.

Hij hanteert (en socialiseert indien van toepassing) dieren, passend bij de diersoort, ook als het dier ongewenst gedrag vertoont.

Indien van toepassing verzorgt de beroepsbeoefenaar zieke dieren en/of dieren in quarantaine.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

Hij plaatst en introduceert nieuwe dieren in een andere leefomgeving.

Hij dient, indien van toepassing, geneesmiddelen toe.

In voorkomende gevallen assisteert hij deskundigen bij geboorte van dieren.

### Resultaat

De dieren zijn in optimale conditie en vertonen zoveel mogelijk natuurlijk gedrag.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

N.v.t.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt conform instructie, zorgvuldig en met aandacht;

### B1-K1-W2: Verzorgt dieren

- werkt hygiënisch volgens bedrijfsvoorschrift;
- hanteert dieren correct;
- voorkomt door zijn gedrag stress bij dieren;
- stimuleert gewenst gedrag, afhankelijk van de situatie.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen, Ethisch en integer handelen, Materialen en middelen inzetten

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

- werkt volgens protocol/voorschrift;
- neemt gewenste actie bij afwijkingen in gedrag of uiterlijke kenmerken;
- registreert noodzakelijke gegevens;
- onderneemt actie wanneer specialistische hulp nodig is;
- hanteert quarantaineregels nauwgezet;
- assisteert adequaat bij geboorte van dieren als dat van toepassing is.

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

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

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt over de werkzaamheden. Hij zorgt voor een schone, veilige en verzorgde leef- en werkomgeving van dieren. Ook zorgt hij voor afvoer van afval. Afhankelijk van de bedrijfssituatie regelt hij zelf het klimaat in het verblijf of zorgt voor een deskundige die dat kan doen. Hij controleert en onderhoudt materialen en middelen in de leefomgeving. Hij neemt maatregelen ter voorkoming van ziekten en/of de verspreiding ervan. Hij zorgt voor goede persoonlijke hygiëne.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

Waar van toepassing verzorgt hij ook de opname- en/of quarantaineruimte.

#### Resultaat

Een schone, veilige en verzorgde leef- en werkomgeving waarin dieren natuurlijk gedrag kunnen vertonen.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

Ziekten en/of de verspreiding ervan zijn voorkomen.

#### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt effectief en efficiënt;
- houdt zich aan bedrijfs- en wettelijke eisen;
- schakelt waar nodig deskundigen in;
- werkt veilig en hygiënisch;
- is alert op persoonlijke hygiëne;
- is alert op dierenwelzijn en diergezondheid.

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

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

- werkt volgens protocol.

De onderliggende competenties zijn: Instructies en procedures opvolgen

## B1-K2: Zorgen voor informatieoverdracht

### Complexiteit

De werkzaamheden zijn soms routinematig (en dan vaak volgens interne afspraak), soms wisselend. Vragen van met name externen bepalen de mate van routine die de beroepsbeoefenaar kan inzetten.

De complexiteit wordt vooral bepaald door het werken in aanwezigheid van klanten en/of cliënten en/of publiek en collega's die om informatie of advies vragen en op zijn gedrag letten. Een antwoord op een vraag moet begrijpelijk en zorgvuldig worden gegeven. Beroepsbeoefenaars hebben veel kennis nodig, zowel algemeen als diergericht, en kunnen omgaan met verschillende doelgroepen. Een klantgerichte houding en goede communicatieve vaardigheden zijn erg belangrijk. De beginnend beroepsbeoefenaar stemt het gebruik van sociale media af op het bedrijfsbeleid.

#### Voor Vakbekwaam medewerker diervverzorging geldt aanvullend:

De werkzaamheden zijn deels routinematig, deels wisselend. De vakbekwaam medewerker diervverzorging krijgt soms te maken met emotionele bezoekers/ cliënten en moet daarmee, en met eigen emoties, om kunnen gaan. Van hem wordt extra aandacht gevraagd voor gedrag en houding vanwege publieke opinie. Hij let daarom ook op het gedrag van collega's in hun omgang met de dieren. Hij heeft vakkennis en past deze toe om klanten/cliënten/publiek te kunnen adviseren.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

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

#### Voor Vakbekwaam medewerker diervverzorging geldt aanvullend:

De vakbekwaam medewerker diervverzorging werkt zelfstandig op aanwijzing van de leidinggevende en heeft een uitvoerende en soms aansturende rol. Hij is verantwoordelijk voor eigen werk en soms dat van medewerker(s) alsmede voor materialen en middelen.

### Vakkennis en vaardigheden

#### De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van de in het bedrijf voorkomende bedrijfsprocessen
- heeft kennis van veel voorkomende rassen en soorten en hun specifieke verzorging
- heeft kennis van diergedrag: natuurlijk gedrag en het beïnvloeden van gedrag
- kan dieren hanteren en/of fixeren
- kan externe klanten, cliënten en collega's informeren/adviseren
- kan de diergebonden administratie bijhouden

#### Voor Vakbekwaam medewerker diervverzorging geldt aanvullend:

- heeft kennis van bedrijfsspecifieke middelen voor educatie of voorlichting
- kan communicatietechnieken (b.v. adviesgesprek, verkoopgesprek) toepassen
- kan een collega aanspreken op gedrag

## B1-K2-W1: Informeert collega's, klanten en/of cliënten en/of publiek

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt klanten en/of cliënten en/of publiek in het bedrijf. Hij informeert en/of adviseert hen en geeft waar nodig persoonlijk advies aan de klant/cliënt en/of het publiek over verantwoorde omgang met en houden van dieren. Hij houdt toezicht op klanten en/of cliënten en/of publiek en de veiligheid en schakelt zonodig de leidinggevende in. Hij zorgt voor juiste informatieoverdracht naar collega's.

#### Voor Vakbekwaam medewerker diervverzorging geldt aanvullend:

Hij houdt collega's en leidinggevende op de hoogte over de voortgang van de werkzaamheden.

### Resultaat

Collega's kunnen het werk voortzetten bij afwezigheid en klanten en/of cliënten en/of publiek zijn deskundig en vriendelijk geïnformeerd. Er is alert toezicht op de veiligheid van klanten en/of cliënten en/of publiek.

#### Voor Vakbekwaam medewerker diervverzorging geldt aanvullend:

Noodzakelijke gegevens m.b.t. ketenafspraken zijn vastgelegd.

## B1-K2-W1: Informeert collega's, klanten en/of cliënten en/of publiek

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- is klantvriendelijk;
- is alert op veiligheid;
- handelt adequaat in noodgevallen;
- geeft correct informatie;
- schakelt tijdig een collega/de leidinggevende/deskundige in;
- houdt zich aan bedrijfsafspraken (ook met betrekking tot sociale media).

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

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

- grijpt in bij onveilige situatie;
- geeft deskundig advies/voorlichting;
- gaat professioneel om met emoties en/of weerstand;
- zet zich in voor goede werkrelatie.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Vakdeskundigheid toepassen, Met druk en tegenslag omgaan, Instructies en procedures opvolgen, Samenwerken en overleggen

## B1-K2-W2: Voert publieksgerichte activiteiten uit

### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar organiseert of ondersteunt bij het organiseren van publieksgerichte activiteiten. Hij ontwikkelt voorlichtings-/informatiemateriaal of geeft een demonstratie. Soms verzorgt hij een presentatie. Hij zet materialen klaar en ruimt ze weer op. Hij verplaatst of toont dieren voor een demonstratie.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

Waar van toepassing instrueert hij medewerkers.

### Resultaat

Er is een bijdrage geleverd aan educatieve en/of recreatieve activiteit voor klanten en/of cliënten en/of publiek. Positieve publiciteit voor het bedrijf/de organisatie.

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

N.v.t.

### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- is uitnodigend en klantgericht;
- speelt in op wensen van klanten en/of cliënten en/of bezoekers -als dat past binnen de afspraken-;
- levert passende bijdrage aan activiteit;
- zet zich (pro)actief in;
- beperkt, door rustig handelen, zoveel mogelijk stress bij dieren.

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

Voor Vakbekwaam medewerker dierverzorging geldt aanvullend:

- houdt zich aan planning en afspraken;
- geeft zorgvuldige en tijdige instructie (indien van toepassing).

De onderliggende competenties zijn: Aansturen, Kwaliteit leveren



## 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

## P2 Vakbekwaam medewerker diervverzorging

### Mbo-niveau

3

### Typering van het beroep

De beginnend vakbekwaam medewerker diervverzorging heeft een signalerende en proactieve houding en is alert op dieiergezondheid en dierenwelzijn en de veiligheid van mens en dier. Hij werkt met gezelschaps- of recreatiedieren en toont bewust voorbeeldgedrag. Hij is loyaal en collegiaal. Bij zijn werkzaamheden houdt hij rekening met het milieu en de arbeidsomstandigheden.

### Beroepsvereisten

Nee

## P2-K1 Begeleiden voortplanting dieren

### Complexiteit

De complexiteit wordt bepaald door het maken van afwegingen over tijdstip van voortplanting en geboorte en het inschatten van zorg voor moederdier en nakomeling(en).

De beginnend vakbekwaam medewerker diervverzorging weegt af of hij al dan niet deskundigen inschakelt en/of de vaste aanpak aanpast aan de situatie. Daartoe heeft hij kennis van en inzicht in de conditie van dieren en vaardigheid in het interpreteren van diergedrag.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend vakbekwaam medewerker diervverzorging is verantwoordelijk voor eigen werk en soms dat van medewerker(s) en voor materialen en middelen.

De beginnend vakbekwaam medewerker diervverzorging werkt op aanwijzing van de leidinggevende en heeft een uitvoerende en soms aansturende rol in een herkenbare, soms wisselende leef- en werkomgeving.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van branchespecifieke wet- en regelgeving en weet waar het staat
- heeft kennis van voortplanting van dieren: proces en gedragskenmerken
- heeft kennis van hygiëne en zoönosen: eigen hygiëne, preventie besmetting
- heeft kennis van dierenwelzijn
- heeft kennis van het fokproces
- kan voorkomende registratiesystemen gebruiken
- kan zorgdragen voor identificatie van het dier
- kan dieren hanteren en/of fixeren
- kan de leefomgeving van dieren reinigen en ontsmetten

## P2-K1-W1 Begeleidt voortplantingsproces

### Omschrijving

De beginnend vakbekwaam medewerker diervverzorging begeleidt in voorkomende gevallen het voortplantingsproces van de dieren. Hij bewaakt dieiergezondheid, diervoeding en hygiëne in relatie tot vruchtbaarheid. Hij interpreteert diergedrag in relatie tot vruchtbaarheid en stelt de cyclus vast. Op basis van het fokplan brengt hij ouderdieren bij elkaar.

Waar nodig assisteert hij bij dekking en/of behandeling. In sommige gevallen assisteert hij deskundigen (dierenarts) bij onderzoek en vruchtbaarheids- en voortplantingsbehandelingen van de dieren.

In noodzakelijke gevallen labelt hij de kooi. Hij zorgt voor aangepaste leefomgeving en observeert de dieren goed. Hij controleert of de bevruchting succesvol is verlopen en controleert daarna het moederdier regelmatig. Hij registreert het fokproces en resultaat en rapporteert erover.

## P2-K1-W1 Begeleidt voortplantingsproces

### Resultaat

Het voortplantingsproces is zorgvuldig begeleid. Diergezondheid en dierenwelzijn zijn steeds gewaarborgd en de registratie van noodzakelijke gegevens is in orde.

### Gedrag

De beginnend vakbekwaam medewerker dierverzorging:

- assisteert in voorkomende gevallen zorgvuldig bij dekking of inseminatie of behandeling door deskundige;
- is alert op diergedrag en veiligheid;
- werkt met aandacht voor dierenwelzijn en diergezondheid;
- verzorgt nauwkeurig registratie van en communicatie over proces en resultaat;
- past bedrijfsafspraken en wet- en regelgeving toe.

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

## P2-K1-W2 Draagt zorg voor geboorteproces en verzorgt moeder en jongen

### Omschrijving

De beginnend vakbekwaam medewerker dierverzorging richt indien nodig de geboortekomgeving in en begeleidt de geboorte. Hij draagt zorg voor moederdier en nakomelingen. Dit houdt in dat hij moeder en jongen regelmatig controleert, noodzakelijke nazorg geeft en ze verder met rust laat. Indien nodig overlegt hij met zijn leidinggevende over het inschakelen van een deskundige.

### Resultaat

Moeder en jongen zijn verzorgd.

### Gedrag

De beginnend vakbekwaam medewerker dierverzorging:

- richt indien nodig de bij de diersoort passende geboortekomgeving in;
- het geboorteproces is waar mogelijk zorgvuldig begeleid;
- biedt deskundige nazorg;
- is alert op dierenwelzijn;
- schakelt tijdig deskundigen in.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Samenwerken en overleggen

## P2-K2 Inspelen op de wens van klant en/of cliënt en/of publiek

### Complexiteit

De complexiteit wordt mede bepaald door verschillende vragen van klanten/cliënten/publiek in relatie tot het aanbod van producten en diensten. De veiligheid op de werkvloer/het terrein moet worden gewaarborgd. De vakbekwaam medewerker dierverzorging levert hieraan een bijdrage, hij heeft een voorbeeldfunctie. De omgang met dieren vraagt veel vaardigheid. Er is kennis nodig over rassen, soorten, hun verzorging, voer en verzorgingsproducten. Omgang met dieren vereist de juiste vaardigheden en houding. Verschillende typen klanten/cliënten/publiek vereisen goede communicatieve vaardigheden.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend vakbekwaam medewerker dierverzorging is verantwoordelijk voor zijn eigen werk en soms dat van medewerker(s) en voor materialen en middelen. Hij werkt op aanwijzing van de leidinggevende en heeft een uitvoerende en soms aansturende rol in een herkenbare, soms wisselende leef- en werkomgeving.

### Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- heeft kennis van het socialisatieproces
- kan voorkomende registratiesystemen gebruiken
- kan dieren hanteren en/of fixeren
- kan werken volgens wettelijke vereisten
- kan externe klanten, cliënten en collega's informeren/adviseren
- kan de diergebonden administratie bijhouden
- kan communicatietechnieken (b.v. adviesgesprek, verkoopgesprek) toepassen

## P2-K2-W1 Instrueert en/of adviseert en/of verkoopt

### Omschrijving

De beginnend vakbekwaam medewerker dierverzorging adviseert/instrueert over en/of verkoopt dieren en/of dierbenodigdheden en/of sluit een overeenkomst met de klant en/of cliënt en/of bezoeker over te leveren diensten. Hij zorgt voor passend en gedegen advies of instructie of aanbod op basis van de wens en mogelijkheden van de klant/cliënt/bezoeker. Hij geeft advies over dieren, hun verzorging en behandeling en over dierproducten. In voorkomende gevallen berekent hij de verkoopprijs en rekent af. Hij informeert de klant/cliënt/bezoeker over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden. Verkochte dieren maakt hij op passende wijze gereed voor transport door de klant en/of cliënt en/of bezoeker. Producten verpakt hij volgens de wens van de klant/cliënt/bezoeker. Ook geeft hij de klant/cliënt/bezoeker instructie (soms bijsluiter) mee over de verzorging van het dier.

### Resultaat

Een zorgvuldig afgehandelde dienstverlening of verkoop die een tevreden klant en/of cliënt en/of bezoeker oplevert.

### Gedrag

De beginnend vakbekwaam medewerker dierverzorging:

- is vriendelijk en klantgericht;
- luistert zorgvuldig en achterhaalt de wens van de klant en/of cliënt en/of bezoeker;
- adviseert deskundig en persoonlijk;
- hij rekent correct af (indien van toepassing);
- instrueert de klant en/of cliënt en/of bezoeker duidelijk over specifieke dierverzorging;
- 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

## P2-K2-W2 Behandelt klachten

### Omschrijving

De beginnend vakbekwaam medewerker diervverzorging handelt klachten af. Hij luistert naar de klant en/of cliënt en/of bezoeker en stelt vragen om de oorzaak te achterhalen. Hij beoordeelt of hij klachten zelf kan afhandelen en onderneemt actie volgens het bedrijfsbeleid. Hij registreert de klacht en de wijze van klachtafhandeling.

### Resultaat

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

### Gedrag

De beginnend vakbekwaam medewerker diervverzorging:

- toont aandacht en begrip voor de klant/cliënt/bezoeker;
- stelt zich klantvriendelijk op;
- luistert zorgvuldig om de klacht te analyseren;
- toont vaktechnisch inzicht;
- houdt zich aan de bedrijfsformule;
- realiseert een oplossing die past bij zijn positie.

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

## P2-K2-W3 Bewaakt de voorraad

### Omschrijving

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

### Resultaat

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

### Gedrag

De beginnend vakbekwaam medewerker diervverzorging:

- voert gegevens correct in en/of leest ze uit;
- houdt de voorraad op peil;
- signaleert afwijkingen;
- onderneemt actie bij afwijkingen;
- hanteert de bedrijfsregels/procedures volgens voorschrift.

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