

Eisen mbo-certificaat

# Houder van overige zoogdieren

Code

**C0008**

Geldig vanaf

**01-08-2020**

Het mbo-certificaat is verbonden aan beroepsgerichte onderdelen van de kwalificatie:

**Bedrijfsleider dierverzorging (Crebonr 25539, Niveau )**

Bijlage bij het kwalificatiedossier:

**Dierverzorging (Gewijzigd 2016) (Crebonr 23214)**

**Dierverzorging (Gewijzigd 2018) (Crebonr 23233)**

# 1. Algemene informatie

C1: Houder van overige zoogdieren

Indicatie studielast:

## Beroepsvereisten

Ja ,  
Wet Dieren:  
Artikel 2.2. Houden van dieren; lid 10.10. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen voor het onderwerp, bedoeld in het negende lid, voor dieren of voor dieren behorende tot bepaalde diersoorten of diercategorieën, regels worden gesteld die betrekking hebben op onder meer: k. de bij de houder, de personen die bij hem in dienst zijn en de personen die voor hem diensten verrichten aanwezige kennis over het houden van dieren;  
Besluit houders van dieren:  
Artikel 3.11. Vakbekwaamheid <http://wetten.overheid.nl/BWBR0035217> Lid 1. In de inrichting is een beheerder werkzaam die in het bezit is van een door Onze Minister erkend bewijs van vakbekwaamheid voor de diergroep waarmee activiteiten in de inrichting worden verricht.  
Regeling houders van dieren:  
<http://wetten.overheid.nl/BWBR0035248>  
Hoofdstuk 8 bedrijfsmatig houden van dieren, anders dan voor landbouwdoeleinden.  
Artikel 8.6. diergroepen  
Artikel 8.6a Bewijs van vakbekwaamheid

## Toelichting

- Indien in een kerntaaktitel tussen haakjes (deels) staat, betekent dit dat uit de kerntaak van de kwalificatie waar het certificaat uit is voortgekomen, een selectie van werkprocessen is gemaakt, maar dat de kerntaaktitel gehandhaafd blijft.  
- Indien in een kerntaak (en in de onderliggende werkprocessen) wordt gesproken van een beginnend beroepsbeoefenaar of een specifieke beroepsbeoefenaar, dient 'certificaathouder' te worden gelezen.

## Beschrijving

Wettelijke vakbekwaamheidseisen voor het bedrijfsmatig houden van overige zoogdieren.

## Scholingsbehoefte/Landelijke herkenbaarheid

Certificaat wettelijke beroepsvereisten groen middelbaar beroepsonderwijs.

## Zelfstandige betekenis

Certificaat wettelijke beroepsvereisten groen middelbaar beroepsonderwijs.

## Doelgroep

Certificaat wettelijke beroepsvereisten groen middelbaar beroepsonderwijs.

## Onderdeel van kwalificatie

Dierv verzorging (Gewijzigd 2016)  
Dierv verzorging (Gewijzigd 2018)  
Bedrijfsleider dierv verzorging 25539  
Bedrijfsleider dierv verzorging 25576

## 2. Inhoud eisen mbo-certificaat

### 3. Uitwerking

#### C1-K1: Zorgdragen voor dieren

##### Complexiteit

De complexiteit van de kerntaak wordt vooral bepaald door alertheid op hygiënisch werken en speciale aandacht voor dierenwelzijn. De certificaathouder 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 certificaathouder omgaan met risicovolle omstandigheden (hanteren specifieke dieren, stressvolle situaties).

##### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De certificaathouder is eindverantwoordelijk voor (een deel van) de onderneming/organisatie en heeft een organisatorische, coördinerende, controlerende en aansturende rol. Afhankelijk van de organisatie heeft hij ook een uitvoerende rol. Hij is zelfstandig werkzaam.

##### Vakkennis en vaardigheden

De certificaathouder heeft:

- 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

#### C1-K1: Zorgdragen voor dieren

- kan schriftelijk en mondeling voorlichting geven over het houden en verzorgen van overige zoogdieren
- kan de verpakking afstemmen op die volgens IATA-regels (EU)
- kan betrouwbare leveranciers selecteren
- kan protocollen voor vast werkwijzen opstellen

#### C1-K 1-W1: Voert dieren

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt over uit te voeren werkzaamheden. Hij geeft dieren voer en water volgens 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 Bedrijfsleider dierv verzorging geldt aanvullend:

Hij maakt voerschema's en geeft waar nodig diervoeding. Indien van toepassing signaleert hij storingen aan voerapparatuur en verhelpt deze.

##### Resultaat

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

##### 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.

Voor Bedrijfsleider dierv verzorging geldt aanvullend:

- neemt adequaat maatregelen bij afwijkingen;
- signaleert wanneer specialistische hulp nodig is en onderneemt actie;
- registreert handelingen volgens protocol;
- houdt nauwkeurig voerkwaliteit en voorraad op peil;
- bepaalt welke dieren wat op welk moment nodig hebben.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren, Plannen en organiseren, Kwaliteit leveren

#### C1-K 1-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. Hij kan omgaan met dieren die ongewenst gedrag vertonen. Indien van toepassing verzorgt de beroepsbeoefenaar zieke dieren en/of dieren in quarantaine.

Voor Bedrijfsleider dierv verzorging 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 de geboorte van dieren.

##### Resultaat

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

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- werkt conform instructie, zorgvuldig en met aandacht;

#### C1-K 1-W2: Verzorgt dieren

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

Voor Bedrijfsleider diervverzorging 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;
- bepaalt welke verzorging dieren nodig hebben;
- hanteert quarantaineregels nauwgezet;
- assisteert adequaat bij geboorte van dieren, als dat van toepassing is.

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

#### C1-K 1-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 Bedrijfsleider diervverzorging geldt aanvullend:

Waar van toepassing verzorgt hij ook de opname- en/of quarantaineruimte. Hij bepaalt onderhoudswerkzaamheden aan leef- en werkomgeving.

##### Resultaat

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

Voor Bedrijfsleider diervverzorging 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.

Voor Bedrijfsleider diervverzorging geldt aanvullend:

- neemt tijdig de juiste beslissingen;
- maakt een onderhoudsplanning;
- werkt volgens protocol.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Plannen en organiseren, Instructies en procedures opvolgen

## C1-K2: Zorgen voor informatieoverdracht

### Complexiteit

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.

### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De certificaathouder is eindverantwoordelijk voor (een deel van) de onderneming/organisatie. Hij heeft een organisatorische, coördinerende, controlerende en aansturende rol en, afhankelijk van de organisatie, ook een uitvoerende rol. Hij is zelfstandig werkzaam, en geeft eventueel verantwoording achteraf.

### Vakkennis en vaardigheden

De certificaathouder heeft:

## C1-K 2-W1: Informeert collega's, klanten, publiek

### Omschrijving

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

Voor Bedrijfsleider dierv verzorging geldt aanvullend:

Hij stelt bedrijfsrichtlijnen op voor informatieoverdracht. Hij zorgt voor werkoverleg en relatiebeheer met externen.

### Resultaat

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

Voor Bedrijfsleider dierv verzorging geldt aanvullend:

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

### 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).

Voor Bedrijfsleider dierv verzorging geldt aanvullend:

- grijpt in bij onveilige situatie;
- geeft deskundig advies/voorlichting;
- gaat professioneel om met emoties en/of weerstand;
- bouwt aan relatienetwerk.

De onderliggende competenties zijn: Beslissen en activiteiten initiëren, Samenwerken en overleggen, Relaties bouwen en netwerken, Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

### C1-K3: Opstellen fokplan en begeleiden voortplanting dieren

#### Complexiteit

De complexiteit wordt bepaald door het doordenken van de fokresultaten en het kiezen van ouderdieren. Ook het bepalen tijdstip van voortplanting en geboorte en het inschatten van zorg voor moederdier en nakomeling(en) horen bij de voorbereiding van het fokken. Een complicerende factor kan het spanningsveld zijn dat ligt tussen bedrijfsresultaat en welzijn van het moederdier (intensiteit van de dracht). De bcertificaathouder weegt af of hij al dan niet deskundigen inschakelt en/of de vaste aanpak aan de situatie aanpast. Daartoe heeft hij specialistische kennis van genetica en specialistische kennis van en inzicht in de conditie van dieren en vaardigheid in het interpreteren van diergedrag.

#### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De certificaathouder past op adequate wijze procedures en wet- en regelgeving toe, zodat de bedrijfsvoering voldoet aan de gestelde eisen. Hij heeft een organisatorische, coördinerende, controlerende en aansturende rol, soms ook een uitvoerende afhankelijk van bedrijf/organisatie. Hij werkt zelfstandig.

#### Vakkennis en vaardigheden

De certificaathouder heeft:

### C1-K 3-W1: Stelt fokplan op

#### Omschrijving

Afhankelijk van de beroepscontext stelt de beginnend beroepsbeoefenaar een fokplan op voor dieren. Hij bepaalt de keuze van de ouderdieren op grond van beschikbare informatie over gezondheid, levensduur en gewenste eigenschappen van de dieren. Hij bepaalt welke werkzaamheden, materialen en middelen nodig zijn en op welk moment. In het plan toont hij aan dat hij actief erfelijke gebreken bestrijdt. Daartoe gebruikt hij voor soort en ras beschikbare testen. Hij bewaakt vervolgens het fokplan. Indien de fok niet het gewenste resultaat oplevert onderzoekt hij wat er aan de hand kan zijn en stelt hij het fokplan bij.

#### Resultaat

Een werkbaar en uitvoerbaar fokplan, met een zo groot mogelijke kans op nakomelingen met de gewenste eigenschappen.

#### Gedrag

De beginnend bedrijfsleider diervverzorging:

- past kennis van genetica toe;
- beargumenteert de keuze van ouderdieren;
- hanteert een realistische planning;
- zet de juiste testen in;
- analyseert systematisch het proces om eventuele tegenvallende resultaten te kunnen verbeteren.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Plannen en organiseren, Analyseren

### C1-K 3-W2: Begeleid voortplantingsproces

#### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar begeleidt het voortplantingsproces van de dieren. Hij bewaakt diergezondheid, 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 inseminatie. 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 fokproces en resultaat en rapporteert erover.

#### Resultaat

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

#### Gedrag

De beginnend bedrijfsleider diervverzorging:

- observeert de dieren nauwgezet;



#### C1-K 3-W2: Begeleidt voortplantingsproces

- assisteert de dieren waar nodig;
- is alert op diergedrag en veiligheid;
- werkt met aandacht voor dierenwelzijn en diergezondheid;
- assisteert de dierenarts bij onderzoek/behandeling;
- verzorgt nauwkeurig registratie van en communicatie over proces en resultaat;
- past bedrijfsafspraken en wet- en regelgeving toe.

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

#### C1-K 3-W3: Verzorgt moeder en jongen

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar draagt zorg voor het moederdier en de nakomelingen. Dit houdt in dat hij moeder en jongen regelmatig controleert, noodzakelijke nazorg geeft en hen verder met rust laat. Indien nodig schakelt hij hierbij een deskundige in. Hij speent de jongen en scheidt zo nodig mannetjes en vrouwtjes (nakomelingen en/of ouderparen).

##### Resultaat

Moeder en jongen verkeren in goede gezondheid.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- biedt bedreven en deskundig (na)zorg;
- is alert op dierenwelzijn;
- schakelt tijdig deskundigen in.

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

#### C1-K 3-W4: Socialiseert jonge dieren

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar socialiseert de jonge dieren, afhankelijk van diersoort en gebruiksdoel. Hij traint dieren en negeert ongewenst en/of stimuleert gewenst gedrag.

##### Resultaat

De jonge dieren zijn volgens voorschrift gesocialiseerd. Ze zijn goed hanteerbaar en/of geschikt voor omgang met publiek en klanten, afhankelijk van het gebruiksdoel.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- gaat geduldig en zorgvuldig om dieren;
- is consequent in zijn handelen;
- houdt rekening met lichamelijke en sociale ontwikkeling van dieren zodat de inzet past bij leeftijd, ontwikkelingsfase en gebruiksdoel van het dier;
- toont inzicht in natuurlijk gedrag van dieren;
- past de juiste techniek en middelen toe bij training.

De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten

#### C1-K4: Inspelen op de wens van klant en/of cliënt en/of publiek

##### Complexiteit

De complexiteit wordt bepaald door verschillende klantvragen in relatie tot aanbod van producten en diensten. De veiligheid op werkvloer/terrein moet worden gewaarborgd. De omgang met dieren vereist veel vaardigheid. Hij heeft een voorbeeldfunctie voor collega's en bezoekers. Er is specialistische kennis nodig over rassen, soorten, hun verzorging, voer en verzorgingsproducten. Verschillende typen klanten/publiek vereisen goede communicatieve vaardigheden en doortastendheid.

##### Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De certificaathouder is (eind)verantwoordelijk voor (de kwaliteit van) het werk en de afhandeling ervan. Hij is verantwoordelijk voor de contacten met klanten en bepaalt bedrijfsafspraken hierover. Hij heeft een organisatorische, coördinerende, controlerende en aansturende rol, soms ook een uitvoerende afhankelijk van bedrijf/organisatie. Hij werkt zelfstandig.

##### Vakkennis en vaardigheden

De certificaathouder heeft:

#### C1-K 4-W1: Instrueert, adviseert en verkoopt

##### Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar verkoopt dieren en/of dierbenodigdheden en/of sluit een contract met de klant over te leveren diensten. Hij informeert naar de wensen en mogelijkheden van de klant en komt tot een gedegen advies. Hij houdt daarbij rekening met dierenwelzijn. In voorkomende gevallen berekent hij de verkoopprijs en rekent af. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden. Verkochte dieren maakt hij op passende wijze gereed voor transport door de klant; producten verpakt hij volgens de wens van de klant. Ook geeft hij de klant instructie (bijsluiter) mee over de verzorging van het dier.

##### Resultaat

Een zorgvuldig afgehandelde verkoop/dienstverlening die een tevreden klant oplevert.

##### Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

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