

## 4.1 Diervorzorger recreatiedieren

### Algemene informatie

Context van de kwalificatie	De diervorzorger recreatiedieren werkt binnen de dienstverlenende sector in de diervorzorging en is daarbij werkzaam op een manege, kinderboerderij of dierenasiel, kennel, pension of dierenpark waar recreatiedieren gehouden worden. Deze bedrijven en/of instellingen hebben vaak niet alleen een recreatieve functie, maar ook een educatieve, sociaal-culturele en/of therapeutische functie.
Typerende beroepshouding	De diervorzorger recreatiedieren heeft een signalerende en proactieve houding, waarbij te allen tijde rekening wordt gehouden met diergezondheid en dierenwelzijn en met de veiligheid van mens en dier. Daarnaast is hij klantgericht en is hij zich bewust dat al zijn handelen een positief beeld van het bedrijf bij de klanten en/of bezoekers moet achterlaten. Bij zijn werkzaamheden houdt hij rekening met de consequenties voor milieu- en arbeidsomstandigheden.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	De diervorzorger recreatiedieren heeft een uitvoerende en signalerende rol en voert uitvoerende werkzaamheden zelfstandig en vaak op eigen initiatief uit. Hierbij heeft hij een eigen verantwoordelijkheid en de eindverantwoording ligt bij de ondernemer of bedrijfsleider. Ook heeft hij een publieksgerichte rol, waarbij hij dienstverlenend is op het gebied van voorlichting en (activiteiten)begeleiding.
Complexiteit	<p>Het beroep van de diervorzorger recreatiedieren wordt weliswaar gekenmerkt door voornamelijk routinematige handelingen, maar het werken met dieren vereist wel een continue alertheid, omdat het gedrag en de conditie van dieren niet alleen door verschillen in de soort bepaald worden, maar ook door verschillen tussen individuele dieren, door ziekte of door variërende externe omstandigheden. Het is de taak van de diervorzorger om op afwijkende omstandigheden of gedragingen van de dieren op de juiste manier te reageren. Tevens krijgt hij te maken met (potentiële) klanten die individuele wensen of vragen kunnen hebben. Hij dient daarbij soms een afweging te maken tussen klantvriendelijkheid en/of bedrijfsbelang en dierenwelzijn.</p> <p>De diervorzorger recreatiedieren heeft specialistische kennis van en vaardigheden voor het uitoefenen van het beroep en heeft algemene kennis van en vaardigheden voor bedrijfsvoering.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Ja, Honden en kattenbesluit; (Bron: <a href="http://www.aequor.nl/downloadcentrum">www.aequor.nl/downloadcentrum</a> ; Honden- en kattenbesluit).
Bron wettelijke beroepsvereisten	EL&I
Branche vereisten	Nee
Nederlands en rekenen	In overeenstemming met de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing. Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.

## 2.1 Dierverzorger recreatiedieren

### Kerntaak 1 Verzorgt dieren en de leef- en werkomgeving

#### Proces-competentie-matrix Dierverzorger recreatiedieren

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en de leef- en werkomgeving		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Voert dieren						X					X	X					X			X					
1.2	Verzorgt dieren						X					X	X							X						
1.3	Hanteert en socialiseert dieren						X					X	X							X						
1.4	Monitort dieren					X	X				X	X								X						
1.5	Reinigt en ontsmet leef- en werkomgeving												X						X	X						
1.6	Richt leef- en werkomgeving in en onderhoudt deze											X	X							X						

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## **Detaillering proces-competentie-matrix Diervorzorger recreatiedieren**

<b>Kerntaak 1 Verzorgt dieren en de leef- en werkomgeving</b>		
<b>1.1 werkproces: Voert dieren</b>		
<b>Omschrijving</b>	De diervorzorger recreatiedieren bereidt het voeren voor en maakt daartoe een voerplanning en voerschema en draagt volgens een afgestemd voerschema zorg voor de voer- en watervoorziening voor de dieren. Hij bepaalt het voeradvies en de voersamenstelling voor de dieren. Hij gebruikt voerprogrammatuur, mengt voermiddelen en werkt volgens de gestelde kwaliteitsprocedures. Vervolgens voert hij de dieren. Tenslotte controleert hij water- en voeropname en neemt maatregelen bij afwijkingen. Hij registreert daarbij de hoeveelheid toegediend voer en eventuele afwijkingen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is een voerplanning en voerschema dat rekening houdt met het voeradvies en de voersamenstelling, de conditie en het eetgedrag van dieren. De dieren krijgen de juiste hoeveelheid water en voer van de gewenste kwaliteit op de juiste tijd. Afwijkingen worden tijdig opgemerkt en hersteld dan wel gemeld.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<b>Algemeen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis en toepassen voermethoden</li> <li>• Kennis van biologische en scheikundige aspecten rondom voeren en voer</li> <li>• Kennis van de kwaliteitseisen in de keten van verantwoordelijkheden ten aanzien van dierenwelzijn en diergezondheid</li> <li>• Kennis van de specifieke voerbehoefte van dieren</li> <li>• Kennis van de werking van voerapparatuur</li> <li>• Rekenen</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Hij bepaalt op basis van het voeradvies en de specifieke eigenschappen van het dier welk soort voer, welke samenstelling en welke hoeveelheid geschikt zijn. Hij verstrekt aan de hand van het voerschema de juiste hoeveelheid en kwaliteit en op de juiste wijze voer en water aan de dieren en houdt hierbij de conditie van de dieren in de gaten.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Hij gebruikt de benodigde materialen en middelen zorgvuldig en zorgt voor een optimale werking van de voerapparatuur.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	Hij bereidt het voeren voor volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past wettelijke richtlijnen en veiligheidsvoorschriften toe die gelden voor het werk.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen en middelen organiseren</li> </ul>	Hij maakt een voerplanning rekening houdend met het voeradvies en de voersamenstelling voor de dieren zodat de dieren volgens schema gevoerd worden.
	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ethisch handelen</li> </ul>	Hij voorziet de dieren van voer en water in lijn met de ethische maatstaven voor dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met dieren wordt omgegaan.

<b>Kerntaak 1 Verzorgt dieren en de leef- en werkomgeving</b>		
<b>1.2 werkproces: Verzorgt dieren</b>		
<b>Omschrijving</b>	De dierverzorger recreatiedieren draagt zorg voor gezondheid en welzijn van de dieren. Hij verzorgt het exterieur van dieren. Hij assisteert deskundigen bij specialistische (be)handelingen en voert preventieve en curatieve gezondheidszorg uit. In geval van spoed verleent de dierverzorger eerste hulp bij ongevallen voor dieren, eventueel in overleg met de dierenarts of andere deskundigen. Eventueel toegediende medicatie wordt geregistreerd.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De dieren zijn in de gewenste conditie en vertonen voor het dier gewenst gedrag.</li> <li>- Het exterieur van de dieren ziet er verzorgd uit.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<b>Algemeen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assisteren bij gezondheidszorg</li> <li>• Eerste hulp bij dieren</li> <li>• Hanteren en fixeren van dieren</li> <li>• Herkennen en benoemen verschillende diersoorten</li> <li>• Herkennen verschillende visies en methoden dierenwelzijn in de praktijk</li> <li>• Kennis en toepassen van preventieve en curatieve gezondheidszorg</li> <li>• Kennis van de kwaliteitseisen in de keten van verantwoordelijkheden ten aanzien van dierenwelzijn en diergezondheid</li> <li>• Kennis van de specifieke verzorgingsbehoefte van dieren</li> <li>• Raadplegen betrouwbare informatiebronnen</li> <li>• Toedienen medicatie</li> <li>• Vaardig in het benaderen, leiden en verplaatsen van dieren</li> <li>• Vaardigheden ten aanzien van het hanteren van materialen voor de verzorging</li> <li>• Verzorgen van zieke dieren</li> <li>• Voorkoming van besmettelijke dierziekten</li> </ul>	<b>Ethisch en integer handelen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ethisch handelen</li> </ul>	Hij gaat op ethisch verantwoorde wijze met de dieren om, zodat dierenwelzijn en diergezondheid gewaarborgd zijn.
	<b>Vakdeskundigheid toepassen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li> </ul>	Hij bepaalt op basis van vaktechnisch inzicht het moment en de aard van de verzorging die de dieren nodig hebben, voert deze verzorgingswerkzaamheden op vaardige wijze uit waarbij hij op verantwoorde wijze fysieke inspanning verricht, voert preventieve en curatieve gezondheidszorg uit en assisteert deskundigen bij specialistische (be)handelingen, zodat dit ten goede komt aan de gezondheid en welzijn van de dieren in relatie tot de gewenste conditie.
	<b>Materialen en middelen inzetten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Hij kiest de juiste materialen en middelen voor de verzorging van de dieren en de preventieve en curatieve gezondheidszorg en gebruikt deze verantwoord en effectief zodat de werkzaamheden vlot en veilig verlopen.
	<b>Instructies en procedures opvolgen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	Hij werkt volgens de veiligheidsvoorschriften en de wettelijke richtlijnen.

<b>Kerntaak 1 Verzorgt dieren en de leef- en werkomgeving</b>		
<b>1.3 werkproces: Hanteert en socialiseert dieren</b>		
<b>Omschrijving</b>	De diervorzorger recreatiedieren hanteert en socialiseert dieren. Hij verplaatst dieren, zet dieren vast. Hij stimuleert gewenst gedrag, corrigeert ongewenst gedrag van dieren en voorkomt stress bij dieren. Nieuwe dieren worden geplaatst en geïntroduceerd via de volgens het bedrijf geldende procedures. Indien er onrust bij de dieren ontstaat neemt de diervorzorger op adequate wijze actie. In voorkomende gevallen vervoert de diervorzorger dieren.	
<b>Gewenst resultaat</b>	- Rustige en goed hanteerbare dieren.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<b>Algemeen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanteren en fixeren van dieren</li> <li>• Herkennen stressgedrag en voorkomen ervan</li> <li>• Kennis en toepassen acclimatiseren</li> <li>• Kennis en toepassen quarantaine</li> <li>• Kennis en toepassen van socialisering van dieren</li> <li>• Kennis van de fysieke behoeften van dieren</li> <li>• Kennis van specifiek diergedrag in natuurlijke omgeving</li> <li>• Kennis van veel voorkomende ziekten en afwijkingen</li> <li>• Vaardig in het benaderen, leiden en verplaatsen van dieren</li> <li>• Vervoeren van dieren</li> </ul>	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ethisch handelen</li> </ul>	Hij handelt op ethisch verantwoorde wijze, zodat de gezondheid en welzijn van de dieren gewaarborgd is.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Hij socialiseert de dieren op basis van zijn vaktechnisch inzicht, zodat ze beantwoorden aan hun gebruikdoel. Hij hanteert en verplaatst dieren op vaardige wijze en hij grijpt op basis van zijn vaktechnisch inzicht in bij onrust, zodat stress zo veel mogelijk wordt voorkomen.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Hij kiest de juiste materialen en middelen bij het hanteren en socialiseren van dieren en gebruikt de materialen en middelen verantwoord en effectief zodat er niet onnodig stress bij de dieren optreedt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hij hanteert dieren volgens de voor het bedrijf geldende procedures en voorschriften en past de wettelijke richtlijnen en principes van dierenwelzijn toe.

<b>Kerntaak 1 Verzorgt dieren en de leef- en werkomgeving</b>		
<b>1.4 werkproces: Monitort dieren</b>		
<b>Omschrijving</b>	De diervorzorger recreatiedieren monitort de dieren waarbij hij de conditie van de (groepen) dieren controleert en afwijkingen in exterieur, gedrag en algemene conditie van dieren en ziekten signaleert. Hij raadpleegt indien nodig deskundigen over afwijkingen en stelt de verzorging bij op basis van gesignaleerde afwijkingen. Hij registreert gegevens met betrekking tot de voer- en wateropname en de gezondheid en welzijn van de dieren.	
<b>Gewenst resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventueel aanwezige afwijkingen en/of ziekten zijn in een vroeg stadium geconstateerd.</li> <li>- Er is alert en doeltreffend gereageerd op gesignaleerde afwijkingen.</li> <li>- De gegevens zijn geregistreerd.</li> </ul>	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<b>Algemeen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herkennen verschillende visies en methoden dierenwelzijn in de praktijk</li> <li>• Kennis en gebruik van registratiesystemen</li> <li>• Kennis van specifiek diergedrag in natuurlijke omgeving</li> <li>• Kennis van veel voorkomende ziekten en afwijkingen</li> <li>• Observeren dieren en diergedrag</li> </ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Hij observeert en signaleert op basis van vaktechnisch inzicht tijdig verschillen in gedrag, exterieur, voer- en wateropname en conditie van dieren, zodat aanwezige afwijkingen en/of ziekten in een vroeg stadium zijn geconstateerd. In geval van afwijkingen reageert hij alert en doeltreffend en op basis van zijn vaktechnisch inzicht.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	Hij monitort dieren volgens de voor het bedrijf geldende procedures en voorschriften en past wettelijke richtlijnen en principes die gelden voor dierenwelzijn toe.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Hij registreert nauwkeurig gegevens met betrekking tot voer- en wateropname en gezondheid en welzijn van de dieren.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Afstemmen</li> </ul>	Hij bespreekt gesignaleerde afwijkingen met zijn leidinggevende, zodat tijdig de juiste maatregelen genomen kunnen worden.
	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ethisch handelen</li> </ul>	Hij monitort de dieren in lijn met de geldende ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met dieren wordt omgegaan.

<b>Kerntaak 1 Verzorgt dieren en de leef- en werkomgeving</b>		
<b>1.5 werkproces: Reinigt en ontsmet leef- en werkomgeving</b>		
<b>Omschrijving</b>	De diervorzorger recreatiedieren neemt hygiënische maatregelen. Hij reinigt en ontsmet ruimten, apparatuur, materialen en vervoermiddelen. Hij verzorgt persoonlijke hygiëne, informeert bezoekers over hygiënische maatregelen en neemt indien nodig extra maatregelen ter voorkoming van (verspreiding van) ziekten.	
<b>Gewenst resultaat</b>	- Hygiënische ruimten, apparatuur, materialen en vervoermiddelen.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<b>Algemeen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis en toepassen van persoonlijke hygiëne maatregelen</li> <li>• Kennis van hygiënische maatregelen</li> <li>• Kennis van reinigings- en ontsmettingstechnieken</li> </ul>	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	Hij kiest de juiste middelen voor het reinigen en ontsmetten van de diervverblijven, ruimten, apparatuur, materialen en vervoermiddelen en gebruikt hij deze middelen efficiënt en op de juiste wijze.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	Hij richt zich tot op detailniveau op het leveren hygiënische ruimten, apparatuur, materialen en vervoermiddelen en bewaakt de kwaliteitseisen, zodat ziekten zoveel mogelijk worden voorkomen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	Hij werkt tijdens het reinigen en ontsmetten volgens wet- en regelgeving en veiligheidsvoorschriften.

<b>Kerntaak 1 Verzorgt dieren en de leef- en werkomgeving</b>		
<b>1.6 werkproces: Richt leef- en werkomgeving in en onderhoudt deze</b>		
<b>Omschrijving</b>	De diervorzorger recreatiedieren richt de leef- en werkomgeving in en onderhoudt deze. Hij treft maatregelen ter voorkoming van ongedierte, onderhoudt en verzorgt het bedrijfsterrein, gebouwen en materialen. Hij verzorgt het binnenklimaat en de mestafvoer. Hij onderhoudt en repareert machines, gebouwen, apparatuur en vervoermiddelen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	- Een schoon, verzorgd en goed onderhouden bedrijf en bedrijfsterrein dat voldoet aan de wettelijke eisen.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<b>Algemeen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis over klimaatfactoren en klimaatbeheersing</li> <li>• Kennis van materialen voor inrichting leefruimten</li> <li>• Kennis van wet- en regelgeving inrichting dierverblijven</li> <li>• Vaardig in het uitvoeren van eenvoudig onderhoud</li> </ul>	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>• Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	Hij kiest afhankelijk van de situatie en de specifieke eigenschappen van het dier, beschikbaarheid en kosten de juiste materialen en middelen. Daarnaast gaat hij zorgvuldig en netjes om met de gebruikte materialen en middelen, zorgt ervoor dat ze goed onderhouden zijn en bergt ze veilig op, zodat de reparatie of het onderhoud doeltreffend kan worden uitgevoerd en gebouwen en terreinen representatief zijn.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	Hij richt leefruimten voor dieren en werkomgeving in volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen en principes voor dierenwelzijn toe.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen</li> </ul>	Hij richt de leefruimten voor de dieren en de werkomgeving op fysiek verantwoorde wijze in en regelt het gewenste klimaat voor de dieren waarbij hij gebruik maakt van zijn vaktechnisch inzicht. Daarnaast verricht hij vakkundig reparaties en onderhoudswerkzaamheden aan ruimten, materialen, apparatuur, zodat vervoer en huisvesting efficiënt verlopen, gebouwen en terreinen representatief en veilig zijn en een optimale leef- en werkomgeving is ontstaan waarbij dierenwelzijn gewaarborgd is.



## Kerntaak 2 Begeleidt voortplanting dieren

### Proces-competentie-matrix Diervorzorger recreatiedieren

Kerntaak 2 Begeleidt voortplanting dieren		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beoordelen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
2.1	Begeleidt fokproces					x	x					x						x			x
2.2	Begeleidt geboorte					x	x				x	x									
2.3	Socialiseert jonge dieren						x					x	x								

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## **Detaillering proces-competentie-matrix Diervorzorger recreatiedieren**

<b>Kerntaak 2 Begeleidt voortplanting dieren</b>		
<b>2.1 werkproces: Begeleidt fokproces</b>		
<b>Omschrijving</b>	De diervorzorger recreatiedieren begeleidt het fokproces van de dieren volgens een fokplan. Hij bewaakt diergezondheid, diervoeding en hygiëne in relatie tot vruchtbaarheid. Hij interpreteert diergedrag in relatie tot vruchtbaarheid en stelt bronstigheid vast. Hij assisteert bij dekking en inseminatie en assisteert deskundigen (dierenarts) bij onderzoek en vruchtbaarheids- en voortplantingsbehandelingen van de dieren.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Het fokproces verloopt volgens de planning. Dierenwelzijn en diergezondheid zijn gewaarborgd.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<b>Algemeen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herkennen vruchtbare periode dieren</li> <li>• Kennis van fokmethoden</li> <li>• Vaardigheid in het analyseren van vruchtbaarheidsgegevens</li> <li>• Wet- en regelgeving omtrent selecteren fokdieren</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Indien nodig schakelt hij deskundigen in en assisteert hij deze bij onderzoek en behandeling van het dier.
	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ethisch handelen</li> </ul>	Hij fokt de dieren op ethisch verantwoorde wijze en in lijn met de geldende maatstaven van de branche.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	Hij stelt het fokplan op basis van zijn vakdeskundigheid op, afgestemd op het fokdoel, waarbij hij geschikte fokdieren selecteert, diergedrag interpreteert en bronstigheid vaststelt. Daarnaast verricht hij op vakkundige wijze werkzaamheden ten behoeve van de dekking en inseminatie en indien nodig assisteert hij deskundigen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	Hij werkt volgens wettelijke richtlijnen bij het selecteren van dieren.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	Hij stelt een fokplan op en bewaakt de voortgang hierbij. Indien nodig stelt hij de planning bij.

<b>Kerntaak 2 Begeleidt voortplanting dieren</b>		
<b>2.2 werkproces: Begeleidt geboorte</b>		
<b>Omschrijving</b>	De diervorzorger recreatiedieren begeleidt zo nodig de geboorte en draagt zorg voor het moederdier en de nakomeling(en). Indien nodig schakelt hij hierbij een deskundige in. Gegevens omtrent de dekking, dracht en geboorte worden geregistreerd. Voor het moederdier geeft hij speciale nazorg.	
<b>Gewenst resultaat</b>	- De diervorzorger heeft de geboorte adequaat begeleid en zorg gedragen voor moederdier en nakomeling(en) - Gegevens zijn geregistreerd	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<b>Algemeen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van geboorteproces</li> <li>Kennis van specifieke verzorgingsbehoefte van dieren na de geboorte</li> </ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	Indien nodig schakelt hij een deskundige in bij de geboorte.
	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Ethisch handelen</li> </ul>	Hij begeleidt het geboorteproces in lijn met de geldende ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn, rekeninghoudend met het fokplan zodat ethisch verantwoord met de dieren wordt omgegaan.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Hij begeleidt en ondersteunt de geboorte op vakkundige wijze en biedt op basis van vakdeskundigheid nazorg voor het moederdier en de nakomeling(en).
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Hij registreert gegevens rondom de dekking, dracht en geboorte op accurate wijze.

<b>Kerntaak 2 Begeleidt voortplanting dieren</b>		
<b>2.3 werkproces: Socialiseert jonge dieren</b>		
<b>Omschrijving</b>	De diervorzorger recreatiedieren verricht werkzaamheden ten behoeve van de socialisatie van de dieren, afhankelijk van het diersoort en fokdoel. Hierbij let hij op zowel de lichamelijke als geestelijke ontwikkeling van het dier die hoort bij de leeftijd en ontwikkelingsfase van het dier.	
<b>Gewenst resultaat</b>	- De dieren zijn gesocialiseerd aansluitend op hun fokdoel	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<b>Algemeen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis en toepassen van socialisering van dieren</li> </ul>	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>Ethisch handelen</li> </ul>	Hij gaat op ethisch verantwoorde wijze met de dieren om.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	Hij socialiseert de dieren (afhankelijk van fokdoel) op deskundige wijze, waarbij hij inzicht toont in diergedrag en het natuurlijk gedrag van dieren.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> </ul>	Hij kiest materialen en middelen bij het socialiseren van de dieren en gebruikt deze op verantwoorde wijze.

### Kerntaak 3 Draagt zorg voor klanten en/of publiek

#### Proces-competentie-matrix Diervorzorger recreatiedieren

Kerntaak 3 Draagt zorg voor klanten en/of publiek		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Informeert en adviseert klanten						x	x	x			x	x						x		
3.2	Verkoopt									x		x									
3.3	Behandelt klachten				x						x										
3.4	Organiseert publiekgerichte activiteiten					x							x					x	x		

#### Betekenis van de kerntaak voor deze kwalificatie

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze kwalificatie. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

## **Detaillering proces-competentie-matrix Diervorzorger recreatiedieren**

<b>Kerntaak 3 Draagt zorg voor klanten en/of publiek</b>		
<b>3.1 werkproces: Informeert en adviseert klanten</b>		
<b>Omschrijving</b>	De diervorzorger recreatiedieren ontvangt klanten en/of publiek op het bedrijf. Hij informeert en/of adviseert klanten over aanschaf, verzorging en verantwoord houden van dieren en geeft waar nodig persoonlijk advies aan de klant.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Klanten en/of publiek zijn goed voorgelicht en voorzien van persoonlijk advies.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<b>Algemeen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheersing van Nederlandse taal</li> <li>• Kennis van de specifieke verzorgingsbehoefte van dieren</li> <li>• Kennis van de specifieke voerbehoefte van dieren</li> <li>• Kennis van specifiek diergedrag in natuurlijke omgeving</li> <li>• Kennis van veel voorkomende ziekten en afwijkingen</li> </ul>	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ethisch handelen</li> </ul>	Hij informeert en adviseert klanten / publiek over aanschaf, verzorgen en verantwoord houden van dieren op een ethisch verantwoorde wijze, waarbij gezondheid en welzijn van de dieren voorop staat.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhandelen</li> </ul>	Hij informeert en adviseert de klant op overtuigende wijze over het verantwoord houden van dieren, waarbij hij ervoor zorgt dat de klant zich bewust is van de verantwoordelijkheden die de aanschaf van een dier met zich meebrengt en houdt hierbij de belang van dierenwelzijn in het oog.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> </ul>	Hij achterhaalt de wensen van de klant en adviseert op basis hiervan over de verschillende mogelijkheden.
	Relaties bouwen en netwerken <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaties opbouwen met mensen</li> </ul>	Hij bouwt een goede verstandhouding op met de klant, zodat de klant bereid is om zijn advies te aan te nemen.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise delen</li> </ul>	Hij gebruikt zijn kennis en expertise vanuit zijn vakspecialisme bij de advisering en het informeren van klanten verzorging van dieren, toepassing, verzorging en gebruik van producten zodat hij deskundig overkomt.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	Hij demonstreert zonodig de producteren en geeft informatiemateriaal mee aan de klant.

<b>Kerntaak 3 Draagt zorg voor klanten en/of publiek</b>		
<b>3.1 werkproces: Informeert en adviseert klanten</b>		
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"><li>• Kansen en mogelijkheden benutten</li></ul>	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee bij het geven van informatie/adviezen.

**Kerntaak 3 Draagt zorg voor klanten en/of publiek****3.2 werkproces: Verkoopt**

<b>Omschrijving</b>	De dierverzorger recreatiedieren verkoopt dieren en/of dierbenodigdheden en/of sluit een contract met de klant af over te leveren diensten. Hij informeert naar de wensen en mogelijkheden van de klant en komt tot een gedegen advies, waarbij hij ook het dierenwelzijn in het oog houdt. Hij sluit de verkoop door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen en rekt 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. Tevens geeft hij de klant instructies mee over de verzorging van het aangeschafte dier.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Dieren en/of dierbenodigdheden dan wel diensten zijn verkocht.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennis van de specifieke verzorgingsbehoefte van dieren</li><li>• Kennis van de specifieke voerbehoefte van dieren</li><li>• Berekent het verkoopbedrag</li></ul>	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	Hij komt op basis van zijn vakdeskundigheid tot een gedegen advies aan de klant.
	Presenteren <ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk uitleggen en toelichten</li></ul>	Hij informeert de klant op duidelijke wijze over service, garantie en betalings- en leveringsvoorwaarden.



<b>Kerntaak 3 Draagt zorg voor klanten en/of publiek</b>		
<b>3.3 werkproces: Behandelt klachten</b>		
<b>Omschrijving</b>	De diervorzorger recreatiedieren handelt klachten op een klantvriendelijke wijze af. Hij luistert naar de klacht en stelt vragen aan de klant om de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen. Hij beoordeelt of klachten gegrond zijn en onderneemt actie conform het bedrijfsbeleid en eventueel in overleg met zijn leidinggevende. Hij registreert de klacht en de wijze van klachtafhandeling.	
<b>Gewenst resultaat</b>	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de bedrijfsformule geanalyseerd, beoordeeld en afgehandeld.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis en toepassen van administratieve handelingen</li> <li>• Kennis en toepassen van klachtenprotocol</li> <li>• Voeren van een klachtgesprek met de klant volgens de klachtenprocedure</li> </ul>	Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luisteren</li> <li>• Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen</li> </ul>	Hij luistert aandachtig naar de klachten van de klant en toont begrip voor de houding en standpunten van de klant.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	Hij registreert zorgvuldig de klacht en de bijbehorende gegevens zodat de gegevens voor betrokkenen beschikbaar zijn.

### Kerntaak 3 Draagt zorg voor klanten en/of publiek

#### 3.4 werkproces: Organiseert publiekgerichte activiteiten

<b>Omschrijving</b>	De diervorzorger recreatiedieren organiseert, afhankelijk van de context, publieksgerichte activiteiten in samenwerking met de leidinggevende. Hij inventariseert wensen van klanten/bezoekers en vertaalt deze wensen (pro-actief) naar reële mogelijkheden van het bedrijf. Hij verzorgt voorlichting en pr. Hij stemt de communicatie af op de doelgroep, zorgt voor voorlichtingsmateriaal en ondersteunt indien nodig de geboden informatie met een demonstratie. Indien nodig overlegt hij met de collega's en/of deskundigen.	
<b>Gewenst resultaat</b>	Bezoekers en/of klanten zijn voldoende geïnformeerd over het bedrijf en/of activiteiten. Evenementen en activiteiten verlopen optimaal en zijn afgestemd op de doelgroep.	
<b>Vakkennis en vaardigheden</b>	<b>Competentie en component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Organisatorische vaardigheden</li><li>• Presentatievaardigheden</li><li>• Vaardigheid in het begeleiden van groepen</li><li>• Informeert mondeling op wervende wijze bezoekers en/of klanten over de activiteit</li><li>• Vaardig in het schrijven van een promotionele tekst</li></ul>	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	Hij betreft collega's en leidinggevende bij het organiseren van activiteiten en/of evenementen en ondersteunt zijn leidinggevende bij de ontwikkeling van het PR-beleid.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	Hij houdt bij de keuze voor materialen en middelen bij het organiseren van publiekgerichte activiteiten rekening met de mogelijkheden, beperkingen, neveneffecten, beschikbaarheid en kosten hiervan.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li></ul>	Hij maakt een reële planning van de activiteiten die moeten gebeuren en zorgt ervoor dat activiteiten goed op elkaar zijn afgestemd. Ook houdt hij rekening met mogelijk veranderende omstandigheden en mogelijke problemen en bedenkt tijdig alternatieven.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>• Behoeften en verwachtingen achterhalen</li></ul>	Hij sluit zo veel mogelijk aan bij de behoeften en verwachtingen van het publiek.