



Landelijke
Kwalificaties MBO

Gezelschapsdierenbranche

Crebonummer:	22236, 97791, 97790
Sector:	Voedsel en leefomgeving
Branche:	Dier
Opleidingsdomein:	Voedsel, natuur en leefomgeving
Geldig vanaf:	1 augustus 2014

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	6
1 Inleiding	6
2 Algemene informatie	6
2.1 Colofon	6
2.2 Formele vereisten	7
2.3 Typering Beroepengroep	8
2.4 Loopbaanperspectief	9
2.5 Trends en innovaties	10
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	11
4 Beschrijving van de kwalificaties	13
4.1 Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren	
4.2 Ondernemer gezelschapsdieren	
5 Beschrijving van de kerntaken	18
5.1 Kerntaak 1: Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving	
5.2 Kerntaak 2: Begeleidt voortplanting dieren	
5.3 Kerntaak 3: Koopt in en verkoopt	
5.4 Kerntaak 4: Onderneemt	
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	27
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving	28
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Begeleidt voortplanting dieren	29
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Koopt in en verkoopt	30
6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Onderneemt	32
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	36
1 Inleiding	36
2 Kwalificaties	36
2.1 Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren	37
2.2 Ondernemer gezelschapsdieren	63
3 Certificeerbare eenheden	105
Deel D: Verantwoording	126
1 Inleiding	126
2 Proces- en inhoudsinformatie	127
2.1 Betrokkenen	127
2.2 Verwantschap	128
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	130
2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen	131
2.5 Discussiepunten	133
2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	134
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	135

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Gezelschapsdierenbranche. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een één op één relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Deel A: Beeld van de beroepengroep

Gezelschapsdierenbranche

Omschrijving

De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche verkoopt huisdieren en/of dierbenodigdheden. Hij doet dat bijvoorbeeld in een speciaalzaak, bij een groothandel of een afdeling van een tuincentrum, bouwmarkt, agrarische winkel of supermarkt.

Ruim de helft van de gezinnen in Nederland heeft huisdieren. Er wonen bij hen zo'n 1,8 miljoen honden en 3,3 miljoen katten (bron: Forum gezelschapsdieren, 2006), en verder veel konijnen, knaagdieren, vissen en vogels. Ook reptielen en amfibieën worden als huisdier gehouden.

Aan levensomstandigheden en welzijn van dieren worden verschillende eisen gesteld en dat heeft consequenties voor verzorging, huisvesting, transport en handel. Dat zijn zaken waar ook de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche verantwoordelijkheid in draagt.

In dit dossier worden diploma-eisen beschreven voor de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren en voor de ondernemer gezelschapsdieren.

Werkzaamheden

De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche voert en verzorgt de dieren en hij reinigt en onderhoudt de leefomgeving van de dieren. Hij zorgt voor voldoende geschikt voer op de juiste tijd en controleert de werking van voerapparatuur en watervoorziening. Eventueel regelt hij de klimaatbeheersing, bijvoorbeeld bij vissen en reptielen. Hij verkoopt dieren en dierbenodigdheden, houdt de winkel of opslagruimte schoon en hygiënisch en presenteert er de dieren en producten, met informatiekaart en prijsvermelding. Hij neemt bestellingen op, beheert de voorraad, koopt in en reageert op klachten. De verkoop vraagt een commerciële instelling.

Hij hanteert dieren, verplaatst ze en voorkomt stress bij de dieren. Hij let ook op hun conditie en gezondheid. Dit vraagt een bepaalde vertrouwdheid met de dieren. Dat kunnen heel verschillende dieren zijn, bijvoorbeeld allerlei vissen, slangen en vogels. Behalve met de veiligheid, gezondheid en welzijn van de dieren, houdt hij in winkel en/of magazijn ook rekening met de veiligheid van de mensen die er komen.

De ondernemer gezelschapsdieren heeft meer verantwoordelijkheden dan de vakbekwaam verkoper. Hij maakt als ondernemer, filiaalleider of bedrijfsleider strategische keuzes voor het bedrijf. Dat wil zeggen dat hij bijvoorbeeld beslist over assortimentsuitbreiding.

De beroepsbeoefenaar Gezelschapsdierenbranche moet voldoen aan wettelijke eisen.

Wanneer iemand wil werken of werkt als beheerder in een bedrijf waar gezelschapsdieren bedrijfsmatig gefokt, verhandeld of ter verkoop in voorraad gehouden worden, opgevangen of afgeleverd worden, dient men in het bezit te zijn van een erkend bewijs van vakbekwaamheid voor de diergroep waarmee genoemde activiteiten worden verricht.

De wettelijke eisen zijn genoemd in het Besluit houders van dieren. Het Besluit spreekt over vijf diergroepen: herpeten (dit zijn reptielen en amfibieën), honden en katten, vogels, vissen en overige zoogdieren.

Voor de beroepsbeoefenaar die met één of meer van deze diergroepen werkt, zijn per diergroep specifieke kennis en vaardigheden van toepassing.

De beroepsbeoefenaar Gezelschapsdierenbranche moet tenminste voldoen aan de eisen van één van de vijf beschreven diergroepen.

Het brondocument waarin vakkennis en vaardigheden per diergroep staan beschreven is te vinden op <http://www.aequor.nl/aocs-en-kwalificaties/downloads>

Werkwijze

Afhankelijk van het type bedrijf (dierenspeciaalzaak, groothandel of bedrijfsafdeling) werkt de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche zelfstandig of onder een leidinggevende. Dat kan individueel of in een team. De bedrijfsleider is zo'n leidinggevende en hij is soms ook de ondernemer. Hij draagt dan verantwoordelijkheid voor de winkel of afdeling.

Het werken met levende dieren vereist voortdurend oplettendheid en aandacht voor dierenwelzijn. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche, is behalve diervriendelijk ook klantgericht. Hij is correct en beleefd naar klanten in de winkel.

Voor de ondernemer gezelschapsdieren geldt bovendien dat hij zeer betrokken is bij zijn bedrijf. Hij is ondernemend, maakt keuzes voor het bedrijf, speelt flexibel in op de marktvraag en poogt een optimale omzet te realiseren.

Het is zaak winkel of bedrijf als diervriendelijk en kwaliteitsbewust naar het publiek te presenteren, met het dier in optimale conditie. Aandacht voor dierenwelzijn en zorg voor optimale levensomstandigheden heeft in die zin ook een economisch motief.

Het dossier en de kwalificatiestructuur

Het kwalificatieprofiel Gezelschapsdierenbranche maakt deel uit van de kwalificatiestructuur Voedsel en leefomgeving in de sector Dier. Onderstaand schema laat de opbouw van deze sector zien.

4					Paraveterinaire ondersteuning		
3	Productiedieren 3/4	Recreatiedieren 3/4	*Proefdieren 3/4	Gespecialiseerde dierv verzorging gezelschapdieren		Paardensport	Gezelschaps- dierenbranche
				Gespecialiseerde dierv verzorging vee			
				Gespecialiseerde dierv verzorging paard			
2	Dierv verzorging 2						
1	*Arbeidsmarktgekwalficeerd assistent						

* Dit dossier wordt gedeeld met alle kenniscentra.

Voor een compleet overzicht van werkveld, karakteristieken en opleidingen verwijzen we u naar www.groenonderwijs.com.

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Gezelschapsdierenbranche. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- [Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren](#)
- [Ondernemer gezelschapsdieren](#)

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	Kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven Aequor
Ontwikkeld door	Afdeling Ontwikkeling en Innovatie en sector Dier
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van Aequor op advies van de Paritaire commissie Aequor Op: 01-12-2011 Te: Ede

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren - 3 Ondernemer gezelschapsdieren - 4
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	<ul style="list-style-type: none"> • CE Herpeten (Besluit houders van dieren) • CE Honden en katten (Besluit houders van dieren) • CE Overige zoogdieren (Besluit houders van dieren) • CE Vissen (Besluit houders van dieren) • CE Vogels (Besluit houders van dieren)
Wettelijke beroepsvereisten	Ja
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. De toewijzing van referentieniveaus aan mbo-opleidingen is als volgt: <ul style="list-style-type: none"> • het referentieniveau 2F is van toepassing op kwalificaties op niveaus 1, 2 en 3. • het referentieniveau 3F is van toepassing op kwalificaties op niveau 4.
Loopbaan en burgerschap	Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier is het document 'Kwalificatie-eisen loopbaan en burgerschap in het mbo' verbonden. Dit document is gepubliceerd op www.kwalificatiesmbo.nl .
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiekader Nederlandse taal en rekenen en het Europees Referentiekader voor moderne vreemde talen. Beide zijn te vinden op www.kwalificatiesmbo.nl.</p> <p>De volgende brondocumenten vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brondocument bij Besluit houders van dieren; vereiste kennis en vaardigheden per diersoort (19-06-2014) • Ondernemer bedrijfsleider dier en dierbenodigdheden (22-06-2010) • Ondernemer groothandel (22-06-2010) • Verkoper dier en dierbenodigdheden (22-06-2010)

2.3 Typering beroepengroep

De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche is werkzaam in een speciaalzaak, bij een groothandel of in een specialistische afdeling van een tuincentrum, bouwmarkt, agrarische winkel of supermarkt waar gezelschapsdieren en/of dierbenodigdheden worden verkocht aan consumenten en detailhandel. Een dierenpeciaalzaak voert over het algemeen een breed assortiment maar kan ook gespecialiseerd zijn. De specialistische afdelingen van een groot winkelbedrijf richten zich meer op diervoeders en een beperkt aantal dierbenodigdheden.

De beroepsbeoefenaar Gezelschapsdierenbranche moet voldoen aan wettelijke eisen. Deze eisen zijn genoemd in het Besluit houders van dieren. Het Besluit spreekt over vijf diergroepen: herpeten, honden en katten, vogels, vissen en overige zoogdieren.

Voor de beroepsbeoefenaar die met één of meer van deze diergroepen werkt, zijn per diergroep specifieke kennis en vaardigheden van toepassing. Deze kennis en vaardigheden worden per diergroep gekoppeld aan

- alle werkprocessen van kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving;
- alle werkprocessen van kerntaak 2 Begeleidt voortplanting dieren;
- dewerkprocessen 3.3, 3.6 en 3.8 van kerntaak 3 Koopt in en verkoopt.

De beroepsbeoefenaar Gezelschapsdierenbranche moet tenminste voldoen aan de eisen van één van de vijf beschreven diergroepen. Het brondocument waarin vak kennis en vaardigheden per diergroep staan beschreven, is te vinden op <http://www.aequor.nl/aocs-en-kwalificaties/downloads>

Hij verricht zijn werkzaamheden in de winkel, de ruimte waar de dieren verzorgd worden en eventueel het magazijn.

De beroepscontext van de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche kent twee invalshoeken, namelijk het verzorgen van de dieren enerzijds en het verkopen van de dieren en dierbenodigdheden anderzijds. Binnen de eerste invalshoek voert en verzorgt hij de dieren en verzorgt hij de leefomgeving van de dieren. Binnen de tweede invalshoek staat het verkopen, verzorgen en presenteren van winkel en/of product, voorraadbeheer en inkopen en verzenden van dieren centraal. Daarnaast is het geven van voorlichting aan de klant een belangrijke taak. Ook de bijbehorende administratieve, aansturende en ondersteunende werkzaamheden horen, afhankelijk van zijn functieniveau, tot zijn takenpakket.

De ondernemer gezelschapsdieren heeft meer verantwoordelijkheden dan de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren. Zo maakt hij strategische keuzes met betrekking tot de bedrijfsformule en/of implementeert de bedrijfsformule. Uiteindelijk gaat het er om dat er een optimale omzet wordt gerealiseerd. Afhankelijk van de uitstroom en het type bedrijf werkt de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche zelfstandig uitvoerend, zelfstandig uitvoerend en aansturend als leidinggevende van een team of als ondernemer.

Het werken met levende dieren vereist van de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche een continue oplettendheid en een voortdurende aandacht voor dierenwelzijn en gezondheid. Hij neemt daarin zijn eigen verantwoordelijkheid. In het contact met klanten gedraagt hij zich klantvriendelijk en correct conform geldende gedragsregels. Hij combineert een diervriendelijke houding met een klantgerichte houding. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche is communicatief en sociaal vaardig. Hij heeft een signalerende en proactieve houding, waarbij te allen tijde rekening wordt gehouden met de gezondheid en het welzijn van de dieren en met de veiligheid van mens en dier. Verder neemt hij ook milieuaspecten en arbeidsomstandigheden in acht bij al zijn werkzaamheden. Hij is betrokken bij zijn bedrijf, speelt flexibel in op wisselende omstandigheden en is daarbij zorgvuldig en resultaatgericht. Hij is zich ook bewust dat al zijn handelen een positief beeld van de zaak bij de klanten moet achterlaten. Bij de ondernemer gezelschapsdieren uit zich dit expliciet in een bedrijfsmatige en ondernemende aanpak.

2.4 Loopbaanperspectief

Op basis van scholing en/of ervaring is doorgroei mogelijk.

Een verticale doorstroming tussen de verschillende uitstromen is doorgaans mogelijk.

Loopbaanperspectieven zijn aanwezig in de aanverwante sectoren van huisdieren en recreatiedieren en ook in de overige detailhandel. Binnen grotere bedrijven is het mogelijk om door te groeien naar een functie met meer verantwoordelijkheden en op een hoger niveau.

Een voorbeeld van een Hbo-opleiding is *Diermanagement*.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	<p>Het aanbod aan gediplomeerde diervverzorgers is groot. Daarom is het niet makkelijk om een baan te vinden binnen de eigen sector. Veel afgestudeerden zullen werk (moeten) vinden in een andere sector dan waarvoor zij zijn opgeleid.</p> <p>Arbeidsmarktgegevens zijn te vinden op de website www.aequor.nl.</p> <p>Er is ook een tekort aan praktijkleerplaatsen in de gezelschapsdierenbranche. Hoewel er regionale verschillen zijn, is het over het algemeen niet makkelijk om een stageplaats te vinden. Leerbanen zijn zeldzaam in deze sector.</p>
Wetgeving en regelgeving	<p>Zakelijkheid en professionaliteit spelen een steeds grotere rol binnen bedrijven en instellingen waar recreatiedieren gehouden worden. Dit heeft zijn weerslag op de voorlichting en de activiteiten gericht op klanten en/of het publiek en op de bedrijfsvoering in het algemeen.</p> <p>Milieuwetgeving is steeds meer aan de orde in de sector.</p> <p>Tevens leggen sector, samenleving en overheid steeds meer nadruk op diergezondheid en dierenwelzijn.</p> <p>Besluit Houders van dieren.</p> <p>De regels met betrekking tot fokken en bedrijfsmatige activiteiten met gezelschapsdieren (voorheen bekend als Besluit gezelschapsdieren) maken onderdeel uit van het Besluit houders van dieren dat op 1 juli 2014 in werking is getreden. In hoofdstuk 3 van Besluit houders van dieren zijn in paragraaf 2 de regels over bedrijfsmatig gehouden gezelschapsdieren opgenomen. Tevens is een artikel over het fokken met gezelschapsdieren aan het Besluit houders van dieren toegevoegd (artikel 3.4) dat zowel op hobbyfokkers, als op bedrijfsmatige fokkers van toepassing is. In hoofdstuk 6 van het Besluit is een aantal overgangsartikelen ingevoegd.</p>
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	<p>Bij de huisvesting van dieren wordt steeds meer gestreefd naar een natuurlijkere leefomgeving.</p> <p>Administratie is een belangrijk onderdeel geworden van de werkzaamheden.</p> <p>Vanuit de overheid worden er steeds meer eisen gesteld aan ondernemingen die werken met gezelschapsdieren. Vakdeskundigheid is een van de normen die de overheid stelt. Middels (vrijwillige) certificering wil de overheid de diergezondheid en dierenwelzijn in de sector bevorderen.</p> <p>Tevens wordt er vanuit de maatschappij steeds meer gelet op bedrijven die met dieren werken. Maatschappelijk verantwoord ondernemen wordt hierbij steeds belangrijker. Ook de omgang met publiek is een aandachtspunt voor de branche.</p>

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere kwalificaties bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende kwalificaties gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende kwalificaties zich bevindt en waar kwalificaties van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 kwalificatie bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze kwalificatie horen.

Legenda:

K1: Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

K2: Ondernemer gezelschapsdieren

		Kwalificatie	
Kerntaak	Werkproces	K1	K2
Kerntaak 1: Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving			
	1.1 Voert dieren	x	x
	1.2 Hanteert en socialiseert dieren	x	x
	1.3 Verzorgt dieren	x	x
	1.4 Monitort dieren	x	x
	1.5 Reinigt en ontsmet	x	x
	1.6 Onderhoudt leef- en werkomgeving	x	x
Kerntaak 2: Begeleidt voortplanting dieren			
	2.1 Begeleidt fokproces	x	x
	2.2 Begeleidt geboorte	x	x
	2.3 Socialiseert jonge dieren	x	x
Kerntaak 3: Koopt in en verkoopt			
	3.1 Bereidt winkelopening voor	x	x
	3.2 Verzorgt winkelpresentatie	x	x
	3.3 Ontvangt en verwerkt producten	x	x
	3.4 Bewaakt voorraad	x	x
	3.5 Koopt in		x
	3.6 Informeert en adviseert klanten	x	x
	3.7 Handelt verkoop af	x	x
	3.8 Verzendt bestelde dieren en dierbenodigdheden	x	x
	3.9 Behandelt klachten	x	x
Kerntaak 4: Onderneemt			
	4.1 Bepaalt vestigingsplaats		x
	4.2 Kiest ondernemingsvorm		x
	4.3 Stelt marketingplan op		x

		Kwalificatie	
Kerntaak	Werkproces	K1	K2
	4.4 Voert financiële administratie uit		x
	4.5 Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid		x
	4.6 Profileert en promoot de onderneming		x
	4.7 Innoveert de onderneming		x
	4.8 Analyseert de financiële situatie		x
	4.9 Bepaalt personeelsbehoefte		x
	4.10 Stelt verkoopprijs vast		x
	4.11 Plant en verdeelt werkzaamheden		x
	4.12 Stuurt medewerkers aan		x

4. Beschrijving van de kwalificaties

In dit hoofdstuk worden de verschillende kwalificaties van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De kwalificaties welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren*
- *Ondernemer gezelschapsdieren*

4.1 Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren is werkzaam in een speciaalzaak of in een specialistische afdeling van een tuincentrum, bouwmarkt, agrarische winkel of supermarkt waar gezelschapsdieren en/of dierbenodigdheden worden verkocht aan consumenten of detailhandel. Hij is werkzaam in de winkel, in de ruimte waar de dieren verzorgd worden en in voorkomende gevallen in het magazijn.</p> <p>De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren moet voldoen aan wettelijke eisen. Deze eisen zijn genoemd in het Besluit houders van dieren. Het Besluit spreekt over vijf diergroepen: herpeten, honden en katten, vogels, vissen en overige zoogdieren. Voor de vakbekwaam verkoper die met een of meer van deze diergroepen werkt, zijn extra kennis en vaardigheden van toepassing. Deze kennis en vaardigheden worden per diergroep gekoppeld aan</p> <ul style="list-style-type: none"> -alle werkprocessen van kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving -alle werkprocessen van kerntaak 2 Begeleidt voortplanting dieren - dewerkprocessen 3.3, 3.6 en 3.8 van kerntaak 3 Koopt in en verkoopt. <p>Het brondocument waarin vakkennis en vaardigheden per diergroep staan beschreven is te vinden op http://www.aequor.nl/aocs-en-kwalificaties/downloads</p>
Typerende beroepshouding	<p>De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren is werkzaam in een omgeving waar dierenzorg en dierenwelzijn gecombineerd moeten worden met klantgerichtheid. In beide gevallen treedt hij signalerend en proactief op, waarbij te allen tijde rekening wordt gehouden met het welzijn en gezondheid van de dieren en met de veiligheid van mens en dier. Hij is zich ook bewust dat al zijn handelen een positief beeld van de zaak bij de klanten moet achterlaten. Bij zijn werkzaamheden houdt hij rekening met de consequenties voor het milieu en voor de arbeidsomstandigheden.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 3
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren heeft een uitvoerende, signalerende en voorlichtende rol. Hij voert het werk zelfstandig uit en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn eigen werk en voor de naleving van procedures met betrekking tot veiligheid, gezondheid, dierenwelzijn en milieu. Daarnaast draagt hij verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de dienstverlening en klantenservice en is hij medeverantwoordelijk voor de beeldvorming van/over het bedrijf. Hij werkt onder eindverantwoordelijkheid van de ondernemer of bedrijfsleider.</p>
Complexiteit	<p>De werkzaamheden zijn overwegend routinematig van aard. De complexiteit is gelegen in het feit dat zijn beroep gekenmerkt wordt door twee verschillende invalshoeken, namelijk het verzorgen van dieren en het verkopen van dieren. Deze twee liggen soms in het verlengde van elkaar, maar kunnen soms ook tegenstrijdige belangen met zich meebrengen. Wat uit het oogpunt van welzijn van het dier goed is, kan minder goed zijn vanuit het oogpunt van de verkoop; en het omgekeerde geldt ook. Hij moet de afweging maken tussen het korte en lange termijn effect van zijn handelen. Hij moet alert zijn op het gedrag en de conditie van dieren om tijdig een eventuele ziekte te kunnen waarnemen. Het is de taak van de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren om op afwijkende omstandigheden of gedragingen van de dieren op de juiste manier te reageren. Daarnaast moet hij klantgericht zijn en een goede verkoper zijn. De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren moet een aanvaardbare balans vinden in zijn soms tegenstrijdige rollen. Hij bezit hiervoor specialistische kennis van en specialistische vaardigheden voor de uitoefening van het beroep.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	<p>Ja, Besluit houders van dieren. De vakbekwaam verkoper dient tenminste te voldoen aan de eisen van minimaal één diergroep die genoemd wordt in het Besluit.</p>
Bron wettelijke beroepsvereisten	EZ

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.

4.2 Ondernemer gezelschapsdieren

Algemene informatie

Context van de kwalificatie	<p>De ondernemer gezelschapsdieren is werkzaam als ondernemer, filiaalleider of bedrijfsleider in een speciaalzaak, bij een groothandel of in een specialistische afdeling van een tuincentrum, bouwmarkt, agrarische winkel of supermarkt waar gezelschapsdieren en/of dierbenodigdheden worden verkocht aan consumenten of detailhandel. De ondernemer gezelschapsdieren is werkzaam in de winkel, in de ruimte waar de dieren verzorgd worden en in voorkomende gevallen in het magazijn en het kantoor.</p> <p>De ondernemer gezelschapsdieren moet voldoen aan wettelijke eisen. Deze eisen zijn genoemd in het Besluit houders van dieren. Het Besluit spreekt over vijf diergroepen: herpeten, honden en katten, vogels, vissen en overige zoogdieren.</p> <p>Voor de ondernemer gezelschapsdieren die met een of meer van deze diergroepen werkt, zijn extra kennis en vaardigheden van toepassing. Deze kennis en vaardigheden worden per diergroep gekoppeld aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alle werkprocessen van kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving - alle werkprocessen van kerntaak 2 Begeleidt voortplanting dieren - de werkprocessen 3.3, 3.6 en 3.8 van kerntaak 3 Koopt in en verkoopt. <p>Het brondocument waarin vakkennis en vaardigheden per diergroep staan beschreven is te vinden op http://www.aequor.nl/aocs-en-kwalificaties/downloads</p>
Typerende beroepshouding	<p>De ondernemer gezelschapsdieren combineert een diervriendelijke houding met een klantgerichte houding. In beide gevallen treedt hij signalerend en proactief op, waarbij te allen tijde rekening wordt gehouden met het welzijn van de dieren en met de veiligheid van mens en dier. Hij is zich ook bewust dat al zijn handelen een positief beeld van de zaak bij de klanten moet achterlaten. Bij zijn werkzaamheden houdt hij rekening met de consequenties voor milieu- en arbeidsomstandigheden. Hij heeft gevoel voor handel en heeft oog voor kansen en mogelijkheden.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De ondernemer gezelschapsdieren is eindverantwoordelijk voor de onderneming. Hij heeft een coördinerende rol en houdt dierenwelzijn en –gezondheid te alle tijden in het oog. Hij heeft ook een voorlichtende rol. Tevens geeft hij leiding aan het personeel.</p>
Complexiteit	<p>De complexiteit is gelegen in het feit dat zijn beroep gekenmerkt wordt door twee verschillende invalshoeken, namelijk het verzorgen van dieren en het verkopen van dieren. Deze twee liggen soms in het verlengde van elkaar, maar kunnen soms ook tegenstrijdige belangen met zich meebrengen. Wat uit het oogpunt van welzijn van het dier goed is, kan minder goed zijn vanuit het oogpunt van de verkoop; en het omgekeerde geldt ook. Hij moet de afweging maken tussen het korte en lange termijn effect van zijn handelen. Hij moet alert zijn op het gedrag en de conditie van dieren om tijdig een eventuele ziekte te kunnen waarnemen. Het is de taak van de ondernemer/bedrijfsleider om op afwijkende omstandigheden of gedragingen van de dieren op de juiste manier te reageren. Daarnaast moet hij klantgericht zijn en een goede verkoper zijn. De ondernemer/bedrijfsleider dier en dierbenodigdheden moet een aanvaardbare balans vinden in zijn soms tegenstrijdige rollen. Het werken vereist specifieke vakkennis over een groot aantal verschillende diersoorten. Het bepalen van het beleid vraagt daarnaast ook om ondernemersvaardigheden.</p>

Wettelijke beroepsvereisten	Ja, Besluit houders van dieren. De ondernemer gezelschapsdieren dient tenminste te voldoen aan de eisen van die diergroepen die bedrijfsmatig worden gehouden in zijn bedrijf.
Bron wettelijke beroepsvereisten	EZ
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 3F. De beroepseisen ten aanzien van Nederlands en rekenen zijn beschreven in deel C van dit dossier.
Moderne vreemde talen	<p>Voor deze kwalificatie zijn de volgende eisen voor beheersing van het Engels van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ERK-niveau B1 is van toepassing op de vaardigheden lezen en luisteren. • het ERK-niveau A2 is van toepassing op de vaardigheden gesprekken voeren, spreken en schrijven. <p>De beroepseisen ten aanzien van een (moderne) vreemde taal (of talen) zijn beschreven in deel C van dit dossier. Het betreft Engels.</p>

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche treft voorbereidingen voor het voeren. Hij bepaalt het juiste moment, de juiste hoeveelheid voer en de gewenste kwaliteit. Hij maakt hiertoe een voerplanning en voerschema. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche voert dieren. Hij let hierbij op de conditie van de dieren.</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche hanteert en socialiseert dieren. Hij let hierbij op het welzijn van de dieren. Hij stimuleert gewenst gedrag, corrigeert ongewenst gedrag van dieren en voorkomt stress bij dieren. Hij plaatst en introduceert nieuwe dieren. Indien er onrust bij de dieren ontstaat neemt de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche actie.</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche verzorgt dieren. Hij let hierbij op het welzijn van de dieren in relatie tot de gewenste conditie. In geval van spoed verleent de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche eerste hulp bij ongevallen voor dieren, eventueel in overleg met de ondernemer en/of dierenarts. Hij registreert eventueel toegediende medicatie. Hij registreert de verrichte werkzaamheden.</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche monitort dieren. Hij signaleert afwijkingen en/of ziekten vroegtijdig. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche neemt actie bij afwijkingen, eventueel in overleg met de dierenarts.</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche neemt hygiënische maatregelen om de gezondheid van de dieren en de uitvoering van werkzaamheden te bevorderen. Hij reinigt en ontsmet ruimten, apparatuur en materialen.</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche onderhoudt de leef- en werkomgeving. Hij let hierbij op de gezondheid en het welzijn van mens en dier, het voorkomen van ongevallen en het bedrijfsresultaat.</p> <p><u>Toelichting:</u> De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche stemt al zijn werkzaamheden af op de verschillende dieren die in de winkel aanwezig zijn. De diersoort bepaalt onder andere de meest geschikte voer- en watervoorziening, de wijze waarop met de dieren moet worden omgegaan, hoe ze gehanteerd moeten worden en de aard van de huisvestingsverrijking. Doel van deze werkzaamheden is het dier in optimale conditie en verschijningsvorm te houden.</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche maakt bij al zijn de werkzaamheden met uitzondering van het voorbereiden van het voeren en het reinigen en ontsmetten, steeds de afweging in hoeverre hij maatregelen kan nemen om het dierenwelzijn te waarborgen en te verbeteren. De bedrijfstak dient steeds meer te investeren in dierenwelzijn, door de groeiende maatschappelijke aandacht en de wet- en regelgeving hieromtrent. Het imago van het bedrijf wordt hier ook mede door bepaald.</p>	1.1	Voert dieren
	1.2	Hanteert en socialiseert dieren
	1.3	Verzorgt dieren
	1.4	Monitort dieren
	1.5	Reinigt en ontsmet
	1.6	Onderhoudt leef- en werkomgeving

Bij het voorbereiden van het voeren en tijdens voeren houdt de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche rekening met factoren als het voeradvies, de conditie van de dieren en het eetgedrag van de dieren. Ook spelen de beschikbaarheid, samenstelling, kwaliteit en prijs een rol bij het bepalen van voermiddelen.

De diersoort bepaalt onder andere de leefruimte en de hygiënische maatregelen die moeten worden genomen. Doel van deze werkzaamheden is de omgeving aantrekkelijk te maken en te houden voor de klant en het voorkomen van dierziekten. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche houdt bij al zijn werkzaamheden rekening met de voor het bedrijf geldende zorgsystemen en past daarbij de geldende wet- en regelgeving en procedures met betrekking tot hygiëne, voedselveiligheid, gezondheid, dierenwelzijn, arbeidsomstandigheden, milieu en kwaliteit toe.

De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche is voortdurend alert op afwijkende situaties en maakt de afweging in welke gevallen hij overleg voert met de leidinggevende.

Toelichting:

De beroepsbeoefenaar socialiseert dieren. Een goede begeleiding van het socialisatieproces voorkomt in belangrijke mate dat dieren op een later moment onaangepast gedrag, stress en angst als tekenen van verminderd welzijn vertonen of zelfs agressief gedrag ontwikkelen. De lengte van de socialisatieperiode is per diersoort verschillend en kan ook binnen diersoorten enigszins variëren.

5.2 Kerntaak 2: Begeleid voortplanting dieren

Kerntaak 2 Begeleid voortplanting dieren	Werkprocessen bij kerntaak 2						
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar begeleidt het fokproces van de dieren. Hiertoe stelt hij een fokplan op. Hij bewaakt diergezondheid, diervoeding en hygiëne in relatie tot vruchtbaarheid. Hij interpreteert diergedrag in relatie tot vruchtbaarheid en stelt bronstigheid vast. Hij past indien nodig de planning aan. Hij assisteert bij dekking en inseminatie en assisteert deskundigen (dierenarts) bij onderzoek en vruchtbaarheids- en voortplantingsbehandelingen van de dieren.</p> <p>De beroepsbeoefenaar 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. Hij geeft speciale nazorg aan moederdier en nakomelingen.</p> <p>De beroepsbeoefenaar socialiseert de (jonge) dieren. Hij 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 passend bij de leeftijd en ontwikkelingsfase van het dier.</p> <p>Toelichting:</p> <p>De beroepsbeoefenaar is in staat om op adequate wijze procedures en wet- en regelgeving toe te passen, zodat de bedrijfsvoering voldoet aan de gestelde eisen. Bij alle werkzaamheden die de beroepsbeoefenaar uitvoert staat het welzijn van de dieren voorop. Het is de verantwoordelijkheid van de beroepsbeoefenaar om bij selectie van de ouderdieren te bepalen of deze fokdieren mentaal en fysiek geschikt zijn voor de fok en afgestemd op fokdoel. Zo zal er een spanningsveld liggen tussen bedrijfsresultaat en welzijn van het moederdier (intensiteit van de dracht). Het is aan de fokker hier op verantwoorde wijze mee om te gaan. De beroepsbeoefenaar dient in zijn fokprogramma aantoonbaar bezig te zijn met de bestrijding van erfelijke gebreken. Hij maakt daarbij gebruik van de voor het ras beschikbare testen. De gezondheid en/of levenskansen van moederdier en nakomeling(en) worden mede bepaald door de keuzes die de beroepsbeoefenaar maakt.</p> <p>Het begeleiden bij de voortplanting van de dieren wordt gekenmerkt door het maken van afwegingen ten aanzien van het tijdstip van voortplanting, het bepalen van het tijdstip van geboorte, het inschatten van de zorg die het moederdier en de nakomeling(en) nodig hebben en het al dan niet inschakelen van deskundigen. Afwijkingen bij de dieren of in de omgeving kunnen om een aangepaste aanpak vragen. Hij dient inzicht te verkrijgen in de conditie van de dieren ten einde die afwegingen goed te kunnen maken.</p> <p>Indien de beroepsbeoefenaar werkt met honden dient er voldoende aandacht besteed te worden aan de socialisatie van de pups. Het is van groot belang dat de dieren overeenkomstig hun gebruiksdoel gesocialiseerd worden. Dit betekent in veel gevallen dat de dieren goed kunnen omgaan met allerlei voorkomende situaties, mensen en andere dieren. De fokker dient de pups dit op adequate wijze bij te brengen.</p>	<table border="1"> <tr> <td>2.1</td><td>Begeleidt fokproces</td></tr> <tr> <td>2.2</td><td>Begeleidt geboorte</td></tr> <tr> <td>2.3</td><td>Socialiseert jonge dieren</td></tr> </table>	2.1	Begeleidt fokproces	2.2	Begeleidt geboorte	2.3	Socialiseert jonge dieren
2.1	Begeleidt fokproces						
2.2	Begeleidt geboorte						
2.3	Socialiseert jonge dieren						

Voor alle werkprocessen geldt dat hij afwijkingen en bijzonderheden registreert.registreert.	
--	--

5.3 Kerntaak 3: Koopt in en verkoopt

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche in de dierenspeciaalzaak zorgt dat de dieren representatief zijn en maakt de winkel gereed om klanten te ontvangen: hij ruimt de winkel op, controleert de dieren en de staat van de dierverblijven, verzorgt het binnenklimaat, optimaliseert de voorraadhoogte in de winkel en maakt het afrekensysteem gebruiksklaar.</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche in de dierenspeciaalzaak stelt de presentatie van de winkel op met behulp van een presentatieplan. Hij prijst de producten en plaatst zo nodig informatiekaarten. Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie.</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende dieren, dierbenodigdheden en voeders. Hij slaat de dierbenodigdheden en voeders op in het magazijn of transporteert dieren, dierbenodigdheden of voeders direct naar de winkel of magazijn.</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of in het magazijn. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van dierbenodigdheden en voeders. Hij bewaakt het voorraadmiveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren. Hij ververs de dierbenodigdheden en voeders wanneer dit noodzakelijk is.</p> <p>De ondernemer gezelschapsdieren stelt op basis van de voorraad registratie het inkoopvolume vast. Hij vraagt zo nodig offertes op voor de gewenste producten. Hij maakt een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen, kwaliteit en leveringsvoorwaarden. Hij registreert en evalueert de inkoop.</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche laat zien hoe het aanbod aansluit bij de wensen en behoeften van de klant. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche geeft informatie en advies aan klanten over de aanschaf en de verzorging van dieren en over de dierbenodigdheden die in de zaak verkocht worden. Daarbij informeert hij de klant over de eigenschappen en bijzonderheden van de dieren die hij in de verkoop heeft en over de producten uit het assortiment. Hij adviseert klanten bij het maken van hun keuze ten aanzien van de diersoort en het ras dat zij zouden willen aanschaffen en de gezondheidsaspecten voor mens en milieu. Hij toont en/of demonstreert zo nodig de producten en/of werkwijze en geeft informatiemateriaal mee.</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche in de dierenspeciaalzaak begroet tevens de klant en bepaalt het moment van benaderen. Hij onderzoekt de klantwens op klantvriendelijke wijze door middel van het stellen van vragen.</p> <p>De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche sluit de verkoop door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden. De 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</p>	3.1	Bereidt winkelopening voor
	3.2	Verzorgt winkelpresentatie
	3.3	Ontvangt en verwerkt producten
	3.4	Bewaakt voorraad
	3.5	Koopt in
	3.6	Informeert en adviseert klanten
	3.7	Handelt verkoop af
	3.8	Verzendt bestelde dieren en dierbenodigdheden
	3.9	Behandelt klachten

verzorging van het aangeschafte dier. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche in de dierenpeciaalzaak is tijdens zijn werkzaamheden tevens hij alert op winkeldiefstal en neemt passende actie als dit zich voordoet, c.q. dreigt voor te doen. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche in de dierenpeciaalzaak en bedient ook de kassa en neemt op passende wijze afscheid van de klant.

De beroepsbeoefenaar gezelschapsdieren maakt de bestelde dieren op passende en diervriendelijke wijze gereed voor transport, verpakt ze op adequate wijze en verzendt ze. Tevens levert hij informatie en voorlichting over de geleverde dieren en/of dierbenodigdheden.

Indien een klant met een klacht komt, dan handelt de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche die op een correcte wijze af. Hij denkt mee over alternatieven als de gangbare oplossing niet werkt en overlegt eventueel met de leidinggevende.

Toelichting:

De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche staat voor de opgave bij alle werkzaamheden het dierenwelzijn zo veel mogelijk te waarborgen en te bevorderen. De bedrijfstaking dient steeds meer te investeren in dierenwelzijn, door de groeiende maatschappelijke aandacht en de wet- en regelgeving hieromtrent. Het imago van het bedrijf wordt hier ook mede door bepaald.

Van de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche wordt verwacht dat hij binnen de kaders van de bedrijfsvoering een eigen verantwoordelijkheid neemt ten aanzien van het dierenwelzijn, rekening houdend met de beroepsethiek en het gedrag en de conditie van de dieren. Soms zal dit op gespannen voet staan met het voldoen aan de wensen van de klant. Het is aan de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche om daar op een correcte manier mee om te gaan.

De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche heeft een commerciële houding/instelling wanneer hij de presentatie van de producten verzorgt.

Hij werkt tijdens het verzorgen van de dierbenodigdheden en voeders en het ontvangen en verwerken ervan continu met respect en verantwoordelijkheidsgevoel aan de kwaliteit van deze producten.

De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche is zich bewust van de kwetsbaarheid en bederfelijkheid van sommige van de dierbenodigdheden en voeders.

Hij hanteert, tijdens het ontvangen en verwerken van producten en tijdens het voorraadbeheer, het first-in first out principe om derving te voorkomen. Hij beheert de voorraad met behulp van een (geautomatiseerd) voorraadsysteem.

Bij de inkoop is het van belang aandacht te schenken aan het biosecurity-aspect. Sommige uitheemse diersoorten kunnen schadelijk zijn als ze in de natuur worden uitgezet. De ondernemer gezelschapsdieren dient een verantwoord inkoopbeleid te voeren, waarbij er geen schade ontstaat aan de natuur.

De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche heeft een klantgerichte en commerciële houding/instelling. Hij geeft in het verkoopgesprek de klant een advies op maat. Hij baseert zijn advies op de wensen van de klant en de mogelijkheden die deze heeft ten aanzien van huisvesting en verzorging van het aan te schaffen dier. Het advies is

ook afgestemd op de commerciële doelstellingen van de organisatie. Tijdens het verkopen houdt hij verdachte situaties in de gaten om zo winkelcriminaliteit tegen te gaan.

De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche vervoert dieren onder de vereiste condities. Bij het plaatsen van de dieren houdt hij rekening met eventueel besmettingsgevaar.

Er moet door de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche een afweging gemaakt worden waarbij zowel klantvriendelijkheid als een adequate uitvoering van de overige werkzaamheden gewaarborgd worden.

5.4 Kerntaak 4: Onderneemt

Kerntaak 4 Onderneemt	Werkprocessen bij kerntaak 4	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De ondernemer gezelschapsdieren onderzoekt wat de meest geschikte vestigingsplaats is. Hij weegt de mogelijkheden en beperkingen tegen elkaar af en kiest een vestigingsplaats. Hij regelt juridische, financiële en organisatorische aspecten voor het huren of kopen.</p> <p>De ondernemer gezelschapsdieren onderzoekt in overleg met de ondernemer/externe deskundige de meest geschikte ondernemingsvorm. Hierbij weegt hij mogelijkheden en beperkingen tegen elkaar af. Hij voert de administratieve handelingen uit om een onderneming te starten.</p> <p>De ondernemer gezelschapsdieren beschrijft in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige de marketingmix door de gemaakte keuzes weer te geven. Hij stemt de marketinginstrumenten op elkaar af en wijzigt deze wanneer ze niet bij elkaar aansluiten.</p> <p>De ondernemer gezelschapsdieren stelt (samen met de administrateur) een jaarrekening op en controleert en bewaakt de financiële administratie. Hij houdt de financiële administratie bij en archiveert financiële gegevens of besteedt dit uit. Hij stelt indien van toepassing nota's op voor geleverde producten of diensten en controleert en verwerkt inkoopnota's. Hij betaalt indien van toepassing facturen op tijd en verzorgt de salarisadministratie en levert financiële gegevens op tijd aan bij relevante partijen.</p> <p>De ondernemer gezelschapsdieren stelt in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige het beleid op het gebied van kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid vast. Hij selecteert voor het eigen bedrijf passende zorgsystemen. Hij werkt de zorgsystemen uit in concrete procedures of werkinstructies. Hij bewaakt of er gewerkt wordt volgens deze procedures en werkinstructies. Waar nodig past hij in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige procedures en werkinstructies aan.</p> <p>De ondernemer gezelschapsdieren maakt in overleg met van zijn leidinggevende/externe deskundige een promotieplan voor naamsbekendheid en zet marketing en pr-instrumenten in.</p> <p>De ondernemer gezelschapsdieren blikt regelmatig en systematisch terug op de resultaten van de onderneming en de manier waarop het beleid en de plannen zijn uitgevoerd. Hij signaleert ontwikkelingen en verbetermogelijkheden voor de onderneming. In overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige bepaalt en stelt hij verbeteracties voor. Hij stelt zijn leidinggevende/externe deskundige investeringen in nieuwe productiemethoden/ producten/diensten voor.</p> <p>De ondernemer gezelschapsdieren analyseert periodiek de financiële informatie en controleert en bewaakt budgetten. Hij past in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige begrotingen aan.</p> <p>De ondernemer gezelschapsdieren stelt in overleg met zijn leidinggevende de behoefte aan personeel vast. Hij gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij maakt op basis van een afweging tussen de kosten en de baten van het in dienst nemen van personeel. Hij participeert in het werven van kandidaten voor de betreffende functie of is betrokken bij het uitbesteden ervan. Hij voert (mede) een sollicitatiegesprek en selecteert (mede) een medewerker.</p>	<p>4.1</p> <p>4.2</p> <p>4.3</p> <p>4.4</p> <p>4.5</p> <p>4.6</p> <p>4.7</p> <p>4.8</p> <p>4.9</p> <p>4.10</p> <p>4.11</p> <p>4.12</p>	<p>Bepaalt vestigingsplaats</p> <p>Kiest ondernemingsvorm</p> <p>Stelt marketingplan op</p> <p>Voert financiële administratie uit</p> <p>Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid</p> <p>Profileert en promoot de onderneming</p> <p>Innoveert de onderneming</p> <p>Analyseert de financiële situatie</p> <p>Bepaalt personeelsbehoefte</p> <p>Stelt verkoopprijs vast</p> <p>Plant en verdeelt werkzaamheden</p> <p>Stuurt medewerkers aan</p>

De ondernemer gezelschapsdieren berekent indien van toepassing de verkoopprijs. Hij berekent de prijs op basis van zijn kennis van de markt, de winstmarge, inkoopprijs, BTW en de kostprijs.

De ondernemer gezelschapsdieren maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hij kent verantwoordelijkheden toe aan de medewerkers en wijst hen de werkzaamheden toe. Hij past deze planning wanneer nodig aan.

De ondernemer gezelschapsdieren informeert en instrueert medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen. De ondernemer gezelschapsdieren motiveert en stimuleert de medewerkers. Hij coacht medewerkers om zich verder te ontwikkelen.

Toelichting:

De ondernemer gezelschapsdieren heeft een beleidsbepalende en een beleidsbewakende rol. Hij is eindverantwoordelijke voor het bedrijf(-sonderdeel).

De taak van een ondernemer wordt gekenmerkt door een continu zoeken en keuzeproces. Hij moet anticiperen op ontwikkelingen en wisselende omstandigheden, hier flexibel en creatief mee omgaan en op basis daarvan keuzes maken om diverse aspecten van de bedrijfsvoering op elkaar af te stemmen en te integreren. Hij houdt tijdens de beleidsvorming rekening met marktontwikkelingen en maatschappelijke ontwikkelingen.

Het opstellen van een goed beleid is doorslaggevend voor succesvol ondernemen. Het maken van goede analyses, het ter zake consulteren van deskundigen en het communiceren met medewerkers is erg belangrijk om de onderneming te laten floreren.

Bij het toepassen van de zorgsystemen houdt hij rekening met de geldende wet- en regelgeving en het bedrijfsbeleid.

Bij het opstellen van de planning houdt hij rekening met de kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden.

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices

In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per kwalificatie aangegeven middels blokjes. Deze moet u van links naar rechts lezen. Indien de blokjes in de matrix niet zijn gevuld, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende kwalificatie.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en 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						■					■	■					■		■						
1.2	Hanteert en socialiseert dieren						■					■	■							■						
1.3	Verzorgt dieren						■					■	■							■						
1.4	Monitort dieren					■	■				■	■								■						
1.5	Reinigt en ontsmet												■						■	■						
1.6	Onderhoudt leef- en werkomgeving											■	■							■						



6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Begeleidt voortplanting dieren

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	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																										
2.1	Begeleidt fokproces					■ ■	■ ■					■ ■						■ ■		■ ■						
2.2	Begeleidt geboorte					■ ■	■ ■					■ ■	■ ■													
2.3	Socialiseert jonge dieren						■ ■					■ ■	■ ■													

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: Koopt in en verkoopt





















Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		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																										
3.1	Bereidt winkelopening voor										■	■								■						
3.2	Verzorgt winkelpresentatie																			■				■		
3.3	Ontvangt en verwerkt producten									■	■	■	□							■						
3.4	Bewaakt voorraad										■	■								■						
3.5	Koopt in								■		■			■				■		■					■	
3.6	Informeert en adviseert klanten						■	■	■			■	■						■						■	
3.7	Handelt verkoop af											■	■						■							



Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		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	
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.8	Verzendt bestelde dieren en dierbenodigdheden						■ ■					■ ■	■ ■								■ ■						
3.9	Behandelt klachten				■ ■				■ ■			■ ■	■ ■						■ ■								

6.4 Proces-competentie-matrix Kerntaak 4: Onderneemt

Kerntaak 4 Onderneemt		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																											
4.1	Bepaalt vestigingsplaats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>											<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>								
4.2	Kiest ondernemingsvorm					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.3	Stelt marketingplan op	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Kerntaak 4 Onderneemt		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	Omgaan met tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.4	Voert financiële administratie uit																									
4.5	Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid																									
4.6	Profileert en promoot de onderneming																									
4.7	Innoveert de onderneming																									
4.8	Analyseert de financiële situatie																									
4.9	Bepaalt personeelsbehoefte																									

Kerntaak 4 Onderneemt		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																										
4.10	Stelt verkoopprijs vast																									
4.11	Plant en verdeelt werkzaamheden																									
4.12	Stuurt medewerkers aan																									



Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke kwalificatie. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per kwalificatie aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Kwalificaties

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

2.1 Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		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																					
1.1	Voert dieren						x					x	x					x			x
1.2	Hanteert en socialiseert dieren						x					x	x							x	
1.3	Verzorgt dieren						x					x	x							x	
1.4	Monitort dieren					x	x				x	x								x	
1.5	Reinigt en ontsmet												x						x	x	
1.6	Onderhoudt leef- en werkomgeving											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 Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.1 werkproces: Voert dieren		
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren treft voorbereidingen voor het voeren. Hij bepaalt het juiste moment, de juiste hoeveelheid voer en de gewenste kwaliteit. Hij maakt hiertoe een voerplanning en voerschema. De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren voert dieren. Hij let hierbij op de conditie van de dieren.	
Gewenst resultaat	Voerplanning en voerschema zijn zodanig opgesteld dat ze rekening houden met voeradvies en voersamenstelling, evenals met de conditie en het eetgedrag van de dieren. Dieren krijgen voldoende water en voer van de gewenste kwaliteit op de juiste tijd, passend bij hun voerbehoefte.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> • Controleren van dieren • Herkennen van dieren aan de hand van uiterlijke kenmerken • Kennis over en toepassen van hoeveelheid, kwaliteit en samenstelling van het voer, voermethode en regelmaat voerverstrekking • Kennis van biologische en scheikundige aspecten rondom voeren en voermiddelen • Kennis van de specifieke voerbehoefte van het dier • Kennis van de werking van voerapparatuur • Kennis van voedingssupplementen en diergeneesmiddelen • Kennis van wet- en regelgeving • Rekenvaardigheden Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument 	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> • Ethisch handelen 	Hij voorziet de dieren van voer en water in lijn met de ethische maatstaven voor dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met dieren wordt omgegaan.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	Hij gebruikt de voerapparatuur, watervoorziening en de voermiddelen efficiënt en effectief zodat er geen onnodige verspilling en/of schade optreedt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij voorziet de dieren van voer en water volgens de voor het bedrijf geldende zorgsystemen en past de wettelijke richtlijnen en principes van dierenwelzijn toe die gelden voor het werk.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren 	Hij maakt een voerplanning rekening houdend met het voeradvies en de voersamenstelling voor de dieren zodat de dieren volgens schema gevoerd worden.

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.1 werkproces: Voert dieren		
Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument 		

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.2 werkproces: Hanteert en socialiseert dieren		
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren hanteert en socialiseert dieren. Hij let hierbij op het welzijn van de dieren. Hij stimuleert gewenst gedrag, corrigeert ongewenst gedrag van dieren en voorkomt stress bij dieren. Hij plaatst en introduceert nieuwe dieren volgens in het bedrijf geldende procedures. Indien er onrust bij de dieren ontstaat neemt de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren actie.	
Gewenst resultaat	Rustig en goed hanteerbare dieren.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> • Hanteren en fixeren van dieren • Herkennen van dieren aan de hand van uiterlijke kenmerken • Kennis over het natuurlijke biotoop en het natuurlijke gedrag van dieren in het biotoop • Kennis over stressverlagende factoren voor het dier • Kennis van acclimatisatie • Kennis van de specifieke dieren • Kennis van omgang met gevaarlijke dieren en hoe om te gaan met de gevolgen van het contact met een giftig dier • Kennis van quarantaine maatregelen • Kennis van wet- en regelgeving over transport • Omgaan met risicodieren • Vaardigheden ten aanzien van het benaderen van het dier, leiden van het dier en verplaatsen van het dier 	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> • Ethisch handelen 	Hij hanteert dieren in lijn met de geldende ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met de dieren wordt omgegaan.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij hanteert en verplaatst dieren afgestemd op het specifieke dier en grijpt op basis van zijn vaktechnisch inzicht in bij onrust zodat de dieren rustig en goed hanteerbaar zijn en stress zoveel mogelijk wordt voorkomen. Hij socialiseert de dieren op basis van zijn vaktechnisch inzicht zodat ze beantwoorden aan hun gebruikdoel.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	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 geen onnodige stress optreedt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij hanteert dieren volgens de voor het bedrijf geldende procedures en voorschriften en past wettelijke richtlijnen en principes van dierenwelzijn toe.
Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument 		
Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument 		

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.2 werkproces: Hanteert en socialiseert dieren		
Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument 		

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.3 werkproces: Verzorgt dieren		
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren verzorgt dieren. Hij let hierbij op het welzijn van de dieren in relatie tot de gewenste conditie. In geval van spoed verleent de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren eerste hulp bij ongevallen voor dieren, eventueel in overleg met de ondernemer en/of dierenarts. Hij registreert eventueel toegediende medicatie. Hij registreert de verrichte werkzaamheden volgens de bedrijfsprocedure.	
Gewenst resultaat	De dieren zijn in gewenste conditie en het exterieur ziet er verzorgd uit.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> • Controleren van dieren • Gedragsverrijking • Hanteren en fixeren van dieren • Herkennen van dieren aan de hand van uiterlijke kenmerken • Herkennen van ziektebeelden en adequaat kunnen reageren op afwijkingen • Kennis over het natuurlijke biotoop en het natuurlijke gedrag van dieren in het biotoop • Kennis over waar en bij welke soort een dier(groep) geplaatst kan worden • Kennis van acclimatisatie • Kennis van de specifieke verzorgingsbehoefte van het dier • Kennis van diergezondheid en dierenwelzijn • Kennis van omgang met gevaarlijke dieren en hoe om te gaan met de gevolgen van het contact met een giftig dier • Kennis van preventieve en curatieve gezondheidszorg • Kennis van quarantaine maatregelen • Kennis van wet- en regelgeving over gezondheid • Kennis van wet- en regelgeving over hygiëne • Kennis van wet- en regelgeving over verzorging 	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> • Ethisch handelen 	Hij verzorgt de dieren in lijn met de geldende ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met dieren wordt omgegaan.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij bepaalt het moment en de aard van de verzorging die de dieren nodig hebben, voert verzorgingswerkzaamheden en preventieve en curatieve gezondheidszorg uit en assisteert deskundigen bij specialistische (be)handelingen zodat de dieren de gewenste conditie hebben en het exterieur er verzorgd uitziet.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	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.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij verzorgt dieren volgens de voor het bedrijf geldende zorgsystemen en past de wettelijke richtlijnen en principes van dierenwelzijn toe.

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving

1.3 werkproces: Verzorgt dieren

- Omgaan met risicodieren
- Vaardigheden ten aanzien van het hanteren van dieren tijdens de verzorging
- Vaardigheden ten aanzien van het hanteren van materialen voor de verzorging

Aanvullend voor werken met herpeten

- Zie brondocument

Aanvullend voor werken met honden en katten

- Zie brondocument

Aanvullend voor werken met overige zoogdieren

- Zie brondocument

Aanvullend voor het werken met vissen

- Zie brondocument

Aanvullend voor het werken met vogels

- Zie brondocument

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.4 werkproces: Monitort dieren		
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren monitort dieren. Hij signaleert afwijkingen en/of ziekten vroegtijdig. De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren neemt actie bij afwijkingen, eventueel in overleg met de dierenarts. Hij voert dode dieren af.	
Gewenst resultaat	Eventuele aanwezige afwijkingen en/of ziekten zijn in een vroeg stadium geconstateerd en er wordt alert en doeltreffend gereageerd op gesignaleerde afwijkingen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> Afvoeren van dode dieren Controleren van dieren Herkennen van dieren aan de hand van uiterlijke kenmerken Herkennen van ziektebeelden en adequaat kunnen reageren op afwijkingen Kennis over het natuurlijke biotoop en het natuurlijke gedrag van dieren in het biotoop Kennis van afwijkingen en ziekten bij dieren Kennis van de specifieke dieren Kennis van preventieve en curatieve gezondheidszorg Kennis van reinigings- en ontsmettingsmiddelen en methoden Kennis van wet- en regelgeving over gezondheid Kennis van wet- en regelgeving over hygiëne Observeren van dieren en eventuele afwijkingen herkennen Omgaan met uitval (dode dieren) Werken met gevaarlijke stoffen 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij signaleert en reageert alert op aanwezige afwijking en/of ziektes bij van dieren op basis van vaktechnisch inzicht zodat aanwezige afwijkingen en/of ziekten in een vroeg stadium zijn geconstateerd.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij monitort dieren volgens de voor het bedrijf geldende procedures en voorschriften en past de wettelijke richtlijnen en principes van dierenwelzijn toe.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Vlot en bondig formuleren 	Hij rapporteert nauwkeurig en volledig over eventuele afwijkingen en/of ziekten aan de dierenarts. Hierbij formuleert hij vlot en bondig. Hij registreert de geconstateerde afwijkingen.
	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij monitort de dieren in lijn met de geldende ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met dieren wordt omgegaan.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen 	Hij bespreekt gesignaleerde afwijkingen met zijn leidinggevende, zodat tijdig de juiste maatregelen genomen kunnen worden.
Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 		

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.4 werkproces: Monitort dieren		
Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument 		

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.5 werkproces: Reinigt en ontsmet		
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren neemt hygiënische maatregelen om de gezondheid van de dieren en de uitvoering van werkzaamheden te bevorderen. Hij reinigt en ontsmet ruimten, apparatuur en materialen.	
Gewenst resultaat	Hygiënische ruimten, apparatuur en materialen en acceptabele ziektedruk.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> Kennis van reinigings- en ontsmettingsmiddelen en methoden Kennis van wet- en regelgeving over hygiëne Persoonlijke hygiëne Werken met gevaarlijke stoffen Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij kiest op basis van de situatie en probleem/vraag de juiste wijze van reinigen en ontsmetten met bijbehorende middelen, gaat zorgvuldig, netjes en veilig om met de apparatuur en middelen en zorgt ervoor dat reiniging en ontsmettingsmiddelen niet oneigenlijk gebruikt kunnen worden zodat de reiniging en ontsmetting efficiënt en effectief gebeurt.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen 	Hij signaleert tijdens het reinigen en ontsmetten tijdig afwijkingen en rapporteert deze zodat actie ondernomen kan worden om de ruimten, apparatuur, materialen en vervoermiddelen hygienisch en op tijd in orde te krijgen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij reinigt en ontsmet de leef- en werkomgeving volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen toe.

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.6 werkproces: Onderhoudt leef- en werkomgeving		
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren realiseert een representatieve en veilige leef- en werkomgeving binnen de kaders van de op het bedrijf geldende voorschriften en procedures waarbij hij alert is op dierenwelzijn. Hij onderhoudt en repareert hiertoe ruimten, materialen, apparatuur en vervoermiddelen.	
Gewenst resultaat	Schoon, verzorgd en goed onderhouden bedrijf dat voldoen aan de wettelijke eisen t.a.v. huisvesting van dieren.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> Kennis van eisen waaraan huisvesting moet voldoen Kennis van waterkwaliteit en in staat zijn dit indien nodig bij te stellen Kennis van wet- en regelgeving over huisvesting Leef en werkomgeving inrichten, onderhouden en repareren Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij kiest afhankelijk van de reparatie en/of het onderhoud de materialen en middelen waarbij hij rekening houdt met de mogelijkheden, voor- en nadelen, beschikbaarheid en kosten ervan en gaat zorgvuldig en netjes met de gebruikte materialen en middelen om, zorgt ervoor dat ze goed onderhouden zijn en bergt ze veilig op zodat de reparatie of het onderhoud doeltreffend kan worden uitgevoerd.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij richt de leef- en werkomgeving in en onderhoudt deze volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen en richtlijnen voor dierenwelzijn toe.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen 	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 Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

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 Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 2 Begeleidt voortplanting dieren		
2.1 werkproces: Begeleidt fokproces		
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren 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.	
Gewenst resultaat	Het fokproces verloopt volgens de planning. Dierenwelzijn en diergezondheid zijn gewaarborgd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> Herkennen van vruchtbare periode dieren kennis van fokmethoden Vaardigheid in het analyseren van vruchtbaarheidsgegevens Wet- en regelgeving omtrent selecteren fokdieren Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	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"> Ethisch handelen 	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"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	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"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij werkt volgens wettelijke richtlijnen bij het selecteren van dieren.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Voortgang bewaken 	Hij stelt een fokplan op en bewaakt de voortgang hierbij. Indien nodig stelt hij de planning bij.

Kerntaak 2 Begeleidt voortplanting dieren		
2.2 werkproces: Begeleidt geboorte		
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren 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.	
Gewenst resultaat	De dierversorger heeft de geboorte adequaat begeleid en zorggedragen voor moederdier en nakomeling(en). Gegevens zijn geregistreerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> kennis van geboorteproces kennis van specifieke verzorgingsbehoefte van dieren na de geboorte Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Indien nodig schakelt hij een deskundige in bij de geboorte.
	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	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"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	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"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert gegevens rondom de dekking, dracht en geboorte op accurate wijze.

Kerntaak 2 Begeleidt voortplanting dieren		
2.3 werkproces: Socialiseert jonge dieren		
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren 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.	
Gewenst resultaat	De dieren zijn gesocialiseerd aansluitend op hun fokdoel.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> kennis en toepassing van socialisering van dieren Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij gaat op ethisch verantwoorde wijze met de dieren om.
Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij socialiseert de dieren (afhankelijk van fokdoel) op deskundige wijze, waarbij hij inzicht toont in diergedrag en het natuurlijk gedrag van dieren.
Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij kiest materialen en middelen bij het socialiseren van de dieren en gebruikt deze op verantwoorde wijze.
Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 		
Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 		

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt

Proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		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		U	V	W	X	Y															
3.1	Bereidt winkelopening voor											x	x							x	
3.2	Verzorgt winkelpresentatie																			x	
3.3	Ontvangt en verwerkt producten										x	x	x							x	
3.4	Bewaakt voorraad										x	x								x	
3.5	Koopt in																				
3.6	Informeert en adviseert klanten						x	x	x			x	x						x		
3.7	Handelt verkoop af											x	x						x		
3.8	Verzendt bestelde dieren en dierbenodigdheden						x					x	x							x	
3.9	Behandelt klachten				x				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. door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		
3.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor		
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren zorgt er samen met collega's en/of ondernemer gezelschapsdieren voor dat vóór openingstijd de dieren representatief zijn waarbij hij alert is op dierenwelzijn en de winkel gereed is in klanten te ontvangen, Hij ruimt binnen de kaders van procedures en richtlijnen de winkel op, controleert de dieren en staat van de dierenverblijven, stelt de buitenpresentatie op, verzorgt het binnenklimaat, optimaliseert de voorraadhoogte in de winkel en maakt het afrekenstelsel gebruiksklaar.	
Gewenst resultaat	Op een efficiënte wijze zijn de dieren, de diervverblijven en de winkel gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Beheersing van het kassa- en afrekenstelsel • Kennis van diervverzorging • Kennis en toepassen van procedures 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij bereidt de winkelopening voor volgens instructie en voorgeschreven (werk) procedures en past richtlijnen voor dierenwelzijn toe zodat de dieren, diervverblijven en winkel gereed is voor opening.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij toont de voor het vak benodigde vaardigheden bij het voorbereiden van de winkelopening, zodat de winkel gereed is voor het ontvangen van klanten.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij maakt de benodigde materialen en middelen klaar voor gebruik en zorgt dat ze goed onderhouden zijn.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		
3.2 werkproces: Verzorgt winkelpresentatie		
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren ruimt de winkel bedrijfsruimte of afdeling op en maakt ze schoon volgens een opgesteld onderhoudsplan binnen de kaders van procedures en voorschriften. Hij scheidt het afval, voert dit af en verwerkt de afvalstoffen op een verantwoorde wijze. Hij maakt na gebruik de materialen en gereedschappen schoon en verricht in voorkomende gevallen kleine onderhoudswerkzaamheden en reparaties.	
Gewenst resultaat	De dieren, dierbenodigdheden en voeders zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel en van informatie voorzien.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van dierbenodigdheden en voeders Kennis van dieren Kennis van diergezondheid en dierenwelzijn Presentatietechnieken 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan en/of de gegeven instructie zodat de presentatie volgens het plan en/of instructie wordt opgebouwd.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij onderkent kansen om producten te verkopen en creeert actief nieuwe kansen. Hij stimuleert impulsaankopen met een aantrekkelijke winkelpresentatie.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		
3.3 werkproces: Ontvangt en verwerkt producten		
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende dieren, dierbenodigdheden en voeders rekening houdend met dierenwelzijn. Bij afwijkingen handelt hij volgens procedure. Hij slaat de dierbenodigdheden en voeders op in het magazijn of transporteert dieren, dierbenodigdheden of voeders direct naar de winkel. Hij vervoert deze onder de vereiste condities.	
Gewenst resultaat	De dieren, dierbenodigdheden en voeders zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De dieren, dierbenodigdheden en voeders zijn op juiste wijze ontvangen, geregistreerd, verwerkt en vervoerd. Bij afwijkingen heeft de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren volgens procedures gehandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> Arbo-wetgeving Kennis van diergezondheid en dierenwelzijn Veiligheidsprocedures Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de ontvangen dieren, dierbenodigdheden en voeders en registreert eventuele afwijkingen accuraat zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende dieren, dierbenodigdheden en voeders.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij gebruikt de transportmiddelen effectief en waarvoor ze bedoeld zijn, zodat de kans op kwaliteitsverlies gereduceerd wordt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij ontvangt en verwerkt dieren, benodigdheden en voeders volgens voorgeschreven (werk)procedures, en past wettelijke richtlijnen en richtlijnen met betrekking tot dierenwelzijn toe, zodat het werk veilig is uitgevoerd en bij afwijkingen volgens procedure is gehandeld.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij toont de voor het vak benodigde vermogens om dieren, dierbenodigdheden en voeders te ontvangen en te verwerken, zodat de levende en/of bederfelijke producten in optimale conditie blijven verkeren.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		
3.4 werkproces: Bewaakt voorraad		
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren, hierbij houdt hij zich aan de geldende procedures. Hij registreert de voorraad in de verkooppriimte of in het magazijn. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van producten. Hij hanteert het first-in first-out-principe. Hij bewaakt het voorraadniveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren. Hij ververst de dierbenodigdheden en voeders wanneer dit noodzakelijk is.	
Gewenst resultaat	De voorraad is geregistreerd en beschadiging en derving is voorkomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van dierbenodigdheden en voeders Kennis van organisatiespecifieke regels en procedures. Kennis van voorraadbeheersystemen Kennis van wet- en regelgeving over het gebruik, de werking en de bewaring van diergeneesmiddelen Kennis van wet- en regelgeving over het verkopen van diergeneesmiddelen 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de voorraadgegevens zodat de voorraad bekend is en zo op peil blijft.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij leest en interpreteert de voorraadgegevens uit het (geautomatiseerde) voorraadsysteem nauwkeurig en gebruikt zijn assortimentskennis om afwijkingen door beschadiging en derving van producten tijdig te signaleren zodat de voorraad in de gewenste kwaliteit op peil is.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij werkt volgens de voorgeschreven procedures bij het bewaken en controleren van de voorraad, zodat het first-in firstout- principe toegepast wordt en er geen onnodige derving van producten optreedt.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt

3.6 werkproces: Informeert en adviseert klanten

Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren laat zien hoe het aanbod aansluit bij de wensen en behoeften van de klant. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche geeft informatie en advies aan klanten over de aanschaf en de verzorging van dieren en over de dierenbehoeften die in de zaak verkocht worden. Daarbij informeert hij de klant over de eigenschappen en bijzonderheden van de dieren die hij in de verkoop heeft en over de producten uit het assortiment. Hierbij hoort ook het adviseren van klanten bij het maken van hun keuze ten aanzien van de diersoort en het ras dat zij zouden willen aanschaffen. Hij baseert zijn advies op de wensen van de klant en de mogelijkheden die deze heeft ten aanzien van huisvesting en verzorging van het aan te schaffen dier. Hij toont en/of demonstreert zo nodig de producten en/of werkwijze en geeft informatiemateriaal mee. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche in de dierspeciaalzaak begroet tevens de klant en bepaalt het moment van benaderen. Hij onderzoekt de klantwens op klantvriendelijke wijze door middel van het stellen van vragen.	
Gewenst resultaat	De klant is goed geïnformeerd en voorzien van adequaat advies.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none">• Artikel- en assortimentskennis• Kennis en toepassing van gespreks- en verkooptechnieken• Kennis over het natuurlijke biotoop en het natuurlijke gedrag van dieren in het biotoop• Kennis over en toepassen van hoeveelheid, kwaliteit en samenstelling van het voer, voermethode en regelmaat voerverstrekking• Kennis over waar en bij welke soort een dier(groep) geplaatst kan worden• Kennis van de sector en de branche.• Kennis van de specifieke dieren• Kennis van de wetenschappelijke en familienaam (Engels of Nederlands)• Kennis van diergezondheid en dierenwelzijn• Kennis van eisen waaraan huisvesting moet voldoen	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none">• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen• Behoeften en verwachtingen achterhalen• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden	Hij speelt tijdens het verkoopgesprek in op de gevoelens en behoeften van de klant en komt naar aanleiding van deze gevoelens en behoeftes met goed onderbouwde adviezen eventueel illustrerend met een voorbeeld om de klant te overtuigen, zodat de klant gestimuleerd wordt tot aankoop. Hij stelt in het verkoopgesprek actief de wensen en behoeften van de klant vast zodat duidelijk is wat de klant verwacht en hij sluit bij de advisering hierop aan met een advies op maat, uitgaande van de mogelijkheden van het assortiment.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none">• Expertise delen	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.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none">• Kansen en mogelijkheden benutten	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee bij het geven van informatie/adviezen.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt

3.6 werkproces: Informeert en adviseert klanten

<ul style="list-style-type: none">• Kennis van omgang met gevaarlijke dieren en hoe om te gaan met de gevolgen van het contact met een giftig dier• Kennis van preventieve en curatieve gezondheidszorg• Kennis van wet- en regelgeving over het gebruik, de werking en de bewaring van diergeneesmiddelen• Kennis van wet- en regelgeving over het verkopen van diergeneesmiddelen• Kennis van wet- en regelgeving over huisvesting• Kennis van wet- en regelgeving over hygiëne• Kennis van wet- en regelgeving over transport• Kennis van wet- en regelgeving over verzorging• Kennis van wet- en regelgeving over voeding• Kennis van zoönosen <p>Aanvullend voor werken met herpeten</p> <ul style="list-style-type: none">• Zie brondocument <p>Aanvullend voor werken met honden en katten</p> <ul style="list-style-type: none">• Zie brondocument <p>Aanvullend voor werken met overige zoogdieren</p> <ul style="list-style-type: none">• Zie brondocument <p>Aanvullend voor het werken met vissen</p> <ul style="list-style-type: none">• Zie brondocument <p>Aanvullend voor het werken met vogels</p> <ul style="list-style-type: none">• Zie brondocument	<p>Ethisch en integer handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• Ethisch handelen	Hij adviseert de klanten bij het maken van de keuze ten aanzien van het diersoort en het ras dat zij willen aanschaffen en houdt daarbij rekening met de mogelijkheden van klant ten aanzien van huisvesting en verzorging, zodat de welzijn van het dier gewaarborgd is bij de nieuwe eigenaars.
	<p>Relaties bouwen en netwerken</p> <ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen	Hij bouwt een goede verstandhouding op met de klant, zodat de klant bereid is om zijn advies te aan te nemen.
	<p>Materialen en middelen inzetten</p> <ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen	Hij demonstreert zonodig de producten en geeft informatiemateriaal mee aan de klant.
	<p>Overtuigen en beïnvloeden</p> <ul style="list-style-type: none">• Onderhandelen	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.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		
3.7 werkproces: Handelt verkoop af		
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren sluit de verkoop door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden. Hij bedient de kassa. De 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. De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren is tijdens zijn werkzaamheden alert op winkeldiefstal en neemt passende actie als dit zich voordoet, cq. dreigt voor te doen. Hij neemt op passende wijze afscheid van de klant.	
Gewenst resultaat	De aankoop is afgerekend en op adequate wijze voor vervoer verpakt.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Artikel- en assortimentskennis • Kennis van wet- en regelgeving over transport • Vaardigheid in het klaarmaken van dieren voor transport. 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling voor beide partijen helder is.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij bedient de kassa op de juiste manier. En zorgt ervoor op de hoogte te zijn van de mogelijkheden van de kassa bij afwijkende betaalhandelingen.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij maakt de verkochte dieren op vaktechnisch verantwoorde wijze gereed voor transport en geeft de klant instructie mee over de verzorging van het aangeschafte dier.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		
3.8 werkproces: Verzendt bestelde dieren en dierbenodigdheden		
Omschrijving	De vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren maakt de bestelde dieren op passende wijze gereed voor transport en verpakt ze op adequate wijze. Hij doet dit volgens de wet- en regelgeving op dit gebied en houdt rekening met dierenwelzijn en gezondheid. Tevens levert hij informatie en voorlichting over de geleverde dieren en/of dierbenodigdheden.	
Gewenst resultaat	De verkochte producten zijn op adequate wijze en tijdig geleverd aan de klant.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> Kennis van wet- en regelgeving over transport Vaardigheid in het klaarmaken van dieren voor transport. Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij houdt bij het gereedmaken van de bestelde dieren voor transport rekening met dierenwelzijn.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij maakt de bestelde dieren en dierbenodigdheden op vaktechnisch juiste wijze gereed voor transport.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Hij levert informatiemateriaal over de geleverde dieren en dierbenodigdheden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij maakt de bestelde dieren en dierbenodigdheden transportklaar volgens de geldende regelgeving op dit gebied.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		
3.9 werkproces: Behandelt klachten		
Omschrijving	Indien een klant met een klacht komt, dan handelt de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren die op een correcte wijze af. Hij denkt mee over alternatieven als de gangbare oplossing niet werkt en overlegt eventueel met de leidinggevende.	
Gewenst resultaat	Klachten zijn naar tevredenheid van de klant opgelost.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Voeren van een klachtgesprek met de klant volgens de klachtenprocedure 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.
	Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none"> Inleven in andermans gevoelens Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Hij krijgt inzicht in de gevoelens van de klant door zich in de situatie van de klant in te leven en hij verplaatst zich in het standpunt van de klant, zodat de klant zich gehoord voelt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij toont vaktechnisch inzicht bij het beoordelen van de klacht van de klant.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken 	Hij combineert gegevens uit verschillende bronnen, trekt logische conclusies en denkt mee over alternatieve oplossingen en hun consequenties.
	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> Overeenstemming nastreven 	Hij streeft naar een win-win situatie bij het oplossen van de klacht zodat de klacht naar tevredenheid van de klant en de onderneming opgelost kan worden.

2.2 Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving

Proces-competentie-matrix Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en 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
		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
Bedrijfsmatig handelen																								
Ondernemend en commercieel handelen																								
Gedrevenheid en ambitie tonen																								
Met druk en tegenslag omgaan																								
Omgaan met verandering en aanpassen																								
Instructies en procedures opvolgen																								
Kwaliteit leveren																								
Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten																								
Plannen en organiseren																								
Leren																								
Creëren en innoveren																								
Onderzoeken																								
Materialen en middelen inzetten																								
Analyseren																								
Formuleren en rapporteren																								
Vakdeskundigheid toepassen																								
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																								
Bedrijfsmatig handelen																								

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 Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.1 werkproces: Voert dieren		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren treft voorbereidingen voor het voeren. Hij bepaalt het juiste moment, de juiste hoeveelheid voer en de gewenste kwaliteit. Hij maakt hiertoe een voerplanning en voerschema. De ondernemer gezelschapsdieren voert dieren. Hij let hierbij op de conditie van de dieren.	
Gewenst resultaat	<p>Voerplanning en voerschema zijn zodanig opgesteld dat ze rekening houden met voeradvies en voersamenstelling, evenals met de conditie en het eetgedrag van de dieren.</p> <p>Dieren krijgen voldoende water en voer van de gewenste kwaliteit op de juiste tijd, passend bij hun voerbehoefte.</p>	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> • Controleren van dieren • Herkennen van dieren aan de hand van uiterlijke kenmerken • Kennis over en toepassen van hoeveelheid, kwaliteit en samenstelling van het voer, voermethode en regelmaat voerverstrekking • Kennis van biologische en scheikundige aspecten rondom voeren en voermiddelen • Kennis van de specifieke voerbehoefte van het dier • Kennis van de werking van voerapparatuur • Kennis van voedingssupplementen en diergeneesmiddelen • Kennis van wet- en regelgeving over voeding • Rekenvaardigheden 	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> • Ethisch handelen 	Hij voorziet de dieren van voer en water in lijn met de geldende ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met dieren wordt omgegaan.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij bepaalt op basis van het voeradvies en de specifieke eigenschappen van het dier welk soort voer, welke samenstelling en welke hoeveelheid geschikt zijn en houdt daarbij rekening met kwaliteit, prijs en beschikbaarheid van voermiddelen.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	Hij gebruikt de voerapparatuur, watervoorziening en de voermiddelen efficiënt en effectief zodat er geen onnodige verspilling en/of schade optreedt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij voorziet de dieren van voer en water volgens de voor het bedrijf geldende zorgsystemen en past de wettelijke richtlijnen en richtlijnen voor dierenwelzijn toe.
Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument 	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren 	Hij maakt een voerplanning en regelt de inkoop van het voer op basis van voorraad, kwaliteit, prijs, beschikbaarheid en voeradvies en rekeninghoudend met doorlooptijd, houdbaarheid en bestel- en levertermijn en, zodat het gewenste voer in de benodigde hoeveelheid op tijd voorhanden is.
Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument 		

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.1 werkproces: Voert dieren		
Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument 		

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.2 werkproces: Hanteert en socialiseert dieren		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren hanteert dieren. Hij let hierbij op het welzijn van de dieren. Hij stimuleert gewenst gedrag, corrigeert ongewenst gedrag van dieren en voorkomt stress bij dieren. Hij plaatst en introduceert nieuwe dieren volgens in het bedrijf geldende procedures. Indien er onrust bij de dieren ontstaat neemt de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche actie.	
Gewenst resultaat	De dieren zijn rustig en goed hanteerbaar.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> • Hanteren en fixeren van dieren • Herkennen van dieren aan de hand van uiterlijke kenmerken • Kennis over het natuurlijke biotoop en het natuurlijke gedrag van dieren in het biotoop • Kennis over stressverlagende factoren voor het dier • Kennis van acclimatisatie • Kennis van de specifieke dieren • Kennis van omgang met gevaarlijke dieren en hoe om te gaan met de gevolgen van het contact met een giftig dier • Kennis van quarantaine maatregelen • Kennis van wet- en regelgeving over transport • Omgaan met risicodieren • Vaardigheden ten aanzien van het benaderen van het dier, leiden van het dier en verplaatsen van het dier 	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> • Ethisch handelen 	Hij hanteert dieren in lijn met de geldende ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn, zodat ethisch verantwoord met de dieren wordt omgegaan.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij hanteert en verplaatst dieren afgestemd op het dier en grijpt op basis van zijn vaktechnisch inzicht in bij onrust zodat de dieren rustig en goed hanteerbaar zijn en stress zoveel mogelijk wordt voorkomen. Hij socialiseer de dieren op basis van zijn vaktechnisch inzicht zodat ze beantwoorden aan hun gebruikdoel.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	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 geen onnodige stress bij de dieren optreedt.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij hanteert dieren volgens de voor het bedrijf geldende procedures en voorschriften en past de wettelijke richtlijnen en de richtlijnen voor dierenwelzijn toe.
Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument 		
Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument 		

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.2 werkproces: Hanteert en socialiseert dieren		
Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument 		

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.3 werkproces: Verzorgt dieren		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren verzorgt dieren. Hij let hierbij op het welzijn van de dieren in relatie tot de gewenste conditie. In geval van spoed verleent de beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche eerste hulp bij ongevallen voor dieren, eventueel in overleg met de ondernemer en/of dierenarts. Hij registreert eventueel toegediende medicatie. Hij registreert de verrichte werkzaamheden volgens de bedrijfsprocedure.	
Gewenst resultaat	De dieren zijn in gewenste conditie en het exterieur van de dieren ziet er verzorgd uit.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> • Controleren van dieren • Gedragsverrijking • Hanteren en fixeren van dieren • Herkennen van dieren aan de hand van uiterlijke kenmerken • Herkennen van ziektebeelden en adequaat kunnen reageren op afwijkingen • Kennis over het natuurlijke biotoop en het natuurlijke gedrag van dieren in het biotoop • Kennis over waar en bij welke soort een dier(groep) geplaatst kan worden • Kennis van acclimatisatie • Kennis van de specifieke verzorgingsbehoefte van het dier • Kennis van diergezondheid en dierenwelzijn • Kennis van omgang met gevaarlijke dieren en hoe om te gaan met de gevolgen van het contact met een giftig dier • Kennis van preventieve en curatieve gezondheidszorg • Kennis van quarantaine maatregelen • Kennis van wet- en regelgeving over gezondheid • Kennis van wet- en regelgeving over hygiëne • Kennis van wet- en regelgeving over verzorging 	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> • Ethisch handelen 	Hij verzorgt in lijn met de geldende ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met dieren wordt omgegaan.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij bepaalt het moment en de aard van de verzorging die de dieren nodig hebben, voert verzorgingswerkzaamheden en preventieve en curatieve gezondheidszorg uit en assisteert deskundigen bij specialistische (be)handelingen zodat de dieren de gewenste conditie hebben en het exterieur er verzorgd uitziet.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	Hij kiest de juiste de juiste materialen en middelen voor preventieve en curatieve gezondheidszorg en gebruikt deze verantwoord en effectief zodat de werkzaamheden vlot en veilig verlopen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform voorgeschreven procedures • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij verzorgt de dieren volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen en richtlijnen over dierenwelzijn toe.

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving

1.3 werkproces: Verzorgt dieren

- Omgaan met risicodieren
- Vaardigheden ten aanzien van het hanteren van dieren tijdens de verzorging
- Vaardigheden ten aanzien van het hanteren van materialen voor de verzorging

Aanvullend voor werken met herpeten

- Zie brondocument

Aanvullend voor werken met honden en katten

- Zie brondocument

Aanvullend voor werken met overige zoogdieren

- Zie brondocument

Aanvullend voor het werken met vissen

- Zie brondocument

Aanvullend voor het werken met vogels

- Zie brondocument

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.4 werkproces: Monitort dieren		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren monitort dieren. Hij signaleert afwijkingen en/of ziekten vroegtijdig. Hij neemt actie bij afwijkingen, eventueel in overleg met de dierenarts. Hij voert dode dieren af.	
Gewenst resultaat	Eventueel aanwezige afwijkingen en/of ziekten zijn in vroeg stadium geconstateerd en er wordt alert en doeltreffend gereageerd op gesignaleerde afwijkingen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> Afvoeren van dode dieren Controleren van dieren Herkennen van dieren aan de hand van uiterlijke kenmerken Herkennen van ziektebeelden en adequaat kunnen reageren op afwijkingen Kennis over het natuurlijke biotoop en het natuurlijke gedrag van dieren in het biotoop Kennis van afwijkingen en ziekten bij dieren Kennis van de specifieke dieren Kennis van preventieve en curatieve gezondheidszorg Kennis van wet- en regelgeving over gezondheid Observeren van dieren en eventuele afwijkingen herkennen Omgaan met uitval (dode dieren) Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij signaleert en reageert alert op aanwezige afwijking en/of ziektes bij van dieren op basis van vaktechnisch inzicht zodat aanwezige afwijkingen en/of ziekten in een vroeg stadium zijn geconstateerd.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij monitort dieren volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen toe.
	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij monitort de dieren in lijn met de geldende ethische maatstaven met betrekking tot dierenwelzijn zodat ethisch verantwoord met dieren wordt omgegaan.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren Vlot en bondig formuleren 	Hij rapporteert nauwkeurig en volledig over eventuele afwijkingen en/of ziekten aan de dierenarts. Hierbij formuleert hij vlot en bondig.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Afstemmen 	Hij bespreekt afwijkingen met zijn leidinggevende of een deskundige, zoals een dierenarts om tijdig de juiste maatregelen te kunnen nemen.

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.4 werkproces: Monitort dieren		
Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> • Zie brondocument 		

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.5 werkproces: Reinigt en ontsmet		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren neemt hygiënische maatregelen om de gezondheid van de dieren en de uitvoering van werkzaamheden te bevorderen. Hij reinigt en ontsmet ruimten, apparatuur en materialen.	
Gewenst resultaat	Hygiënische ruimten, apparatuur en materialen en acceptabele ziektedruk.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> Kennis van reinigings- en ontsmettingsmiddelen en methoden Kennis van wet- en regelgeving over hygiëne Persoonlijke hygiëne Werken met gevaarlijke stoffen Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij kiest op basis van de situatie en probleem/vraag de juiste wijze van reinigen en ontsmetten met bijbehorende middelen, gaat zorgvuldig, netjes en veilig om met de apparatuur en middelen en zorgt ervoor dat reiniging en ontsmettingsmiddelen niet oneigenlijk gebruikt kunnen worden zodat de reiniging en ontsmetting efficiënt en effectief gebeurt.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken Productiviteitsniveaus halen 	Hij signaleert tijdens het reinigen en ontsmetten tijdig afwijkingen en rapporteert deze zodat actie ondernomen kan worden om de ruimten, apparatuur, materialen en vervoermiddelen hygiënische en op tijd in orde te krijgen.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij reinigt en ontsmet volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen en richtlijnen over dierenwelzijn toe.

Kerntaak 1 Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving		
1.6 werkproces: Onderhoudt leef- en werkomgeving		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren onderhoudt de leef- en werkomgeving. Hij let hierbij op de gezondheid van mens en dier, het voorkomen van ongevallen en het bedrijfsresultaat. De huisvesting van de dieren is ingericht naar de wettelijke regelgeving op dit gebied.	
Gewenst resultaat	Schoon, verzorgd en goed onderhouden bedrijf dat voldoet aan de wettelijke eisen t.a.v. huisvesting van dieren.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> Kennis van eisen waaraan huisvesting moet voldoen Kennis van waterkwaliteit en in staat zijn dit indien nodig bij te stellen Kennis van wet- en regelgeving over huisvesting Leef en werkomgeving inrichten, onderhouden en repareren Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij kiest afhankelijk van de reparatie en/of het onderhoud de materialen en middelen waarbij hij rekening houdt met de mogelijkheden, voor- en nadelen, beschikbaarheid en kosten ervan en gaat zorgvuldig en netjes met de gebruikte materialen en middelen om, zorgt ervoor dat ze goed onderhouden zijn en bergt ze veilig op zodat de reparatie of het onderhoud doeltreffend kan worden uitgevoerd.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij richt de leef- en werkomgeving in en onderhoudt deze volgens de voor het bedrijf geldende procedures en past de wettelijke richtlijnen en richtlijnen voor dierenwelzijn toe.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke fysieke kwaliteiten tonen 	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 Ondernemer gezelschapsdieren

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 Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 2 Begeleidt voortplanting dieren		
2.1 werkproces: Begeleidt fokproces		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren begeleidt het fokproces van de dieren. Hiertoe stelt hij een fokplan op. Hij bewaakt diergezondheid, diervoeding en hygiëne in relatie tot vruchtbaarheid. Hij interpreteert diergedrag in relatie tot vruchtbaarheid en stelt bronstigheid vast. Hij past indien nodig de planning aan. Hij assisteert bij dekking en inseminatie en assisteert deskundigen (dierenarts) bij onderzoek en vruchtbaarheids- en voortplantingsbehandelingen van de dieren.	
Gewenst resultaat	Er is een fokplan dat voldoet aan eisen ten aanzien van veiligheid, diergezondheid, dierenwelzijn en de kwaliteitseisen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> Herkennen van vruchtbare periode dieren kennis van fokmethoden Vaardigheid in het analyseren van vruchtbaarheidsgegevens Wet- en regelgeving omtrent selecteren fokdieren Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	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"> Ethisch handelen 	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"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	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.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen 	Hij stelt een fokplan op en bewaakt de voortgang hierbij. Indien nodig stelt hij de planning bij.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij werkt volgens wettelijke richtlijnen bij het selecteren van fokdieren.

Kerntaak 2 Begeleidt voortplanting dieren		
2.2 werkproces: Begeleidt geboorte		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren 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 ook na de geboorte.	
Gewenst resultaat	De manager gezelschapsdieren heeft de geboorte adequaat begeleid en zorggedragen voor moederdier en nakomeling(en). Gegevens zijn geregistreerd.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> kennis van geboorteproces kennis van specifieke verzorgingsbehoefte van dieren na de geboorte Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	Indien nodig schakelt hij een deskundige in bij de geboorte.
	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	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"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	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"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert gegevens rondom de dekking, dracht en geboorte op accurate wijze.

Kerntaak 2 Begeleidt voortplanting dieren		
2.3 werkproces: Socialiseert jonge dieren		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren verricht werkzaamheden ten behoeve van de socialisatie van de jonge 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.	
Gewenst resultaat	De dieren zijn gesocialiseerd aansluitend op hun fokdoel.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> kennis van specifieke verzorgingsbehoefte van dieren na de geboorte kennis en toepassing van socialisering van dieren Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij gaat op ethisch verantwoorde wijze met de dieren om.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	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"> Geschikte materialen en middelen kiezen Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Hij kiest materialen en middelen bij het socialiseren van de dieren en gebruikt deze op verantwoorde wijze.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt

Proces-competentie-matrix Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		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		U	V	W	X	Y															
3.1	Bereidt winkelopening voor											x	x								x
3.2	Verzorgt winkelpresentatie																				x
3.3	Ontvangt en verwerkt producten										x	x									x
3.4	Bewaakt voorraad										x	x									x
3.5	Koopt in								x		x			x				x			x
3.6	Informeert en adviseert klanten						x	x	x			x	x						x		x
3.7	Handelt verkoop af											x	x						x		
3.8	Verzendt bestelde dieren en dierbenodigdheden						x					x	x							x	
3.9	Behandelt klachten				x				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. door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		
3.1 werkproces: Bereidt winkelopening voor		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren zorgt dat voor openingstijd de dieren representatief zijn waarbij hij alert is op dierenwelzijn en de winkel gereed is om klanten te ontvangen. Hij ruimt binnen de kaders van procedures en richtlijnen de winkel op, controleert de dieren en staat van de diervverblijven, stelt de buitenpresentatie op, verzorgt het binnenklimaat, optimaliseert de voorraadhoogte in de winkel en maakt het afrekensysteem gebruiksklaar.	
Gewenst resultaat	Op een efficiënte wijze zijn de dieren, de diervverblijven en de winkel gereed gemaakt voor opening. De winkel is gereed om klanten te ontvangen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kennis van instructies en procedures 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij toont de voor het vak benodigde vaardigheden bij het voorbereiden van de winkelopening, zodat de winkel gereed is voor het ontvangen van klanten,
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij maakt de benodigde materialen en middelen klaar voor gebruik en zorgt dat ze goed onderhouden zijn.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken conform veiligheidsvoorschriften 	Hij bereidt de winkelopening voor volgens de voorgeschreven (werk)procedures en richtlijnen en past richtlijnen voor dierenwelzijn toe.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		
3.2 werkproces: Verzorgt winkelpresentatie		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren stelt de presentatie van de winkel op en onderhoudt deze met behulp van een presentatieplan. Hij prijst de producten en plaatst zonodig informatiekaarten. Hij combineert, binnen de mogelijkheden van het presentatieplan, decoratiemateriaal, displays, producten, promotiemateriaal en productinformatie.	
Gewenst resultaat	De dieren, dierbenodigdheden en voeders zijn op een commercieel aantrekkelijke wijze gepresenteerd in de winkel en van informatie voorzien op basis van het presentatieplan.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Aantrekkelijk maken van omgeving Kennis van dieren Kennis van diergezondheid en dierenwelzijn Presentatietechnieken Verzorging van ruimten 	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij houdt zich aan het voorgeschreven presentatieplan zodat de presentatie volgens het plan wordt opgebouwd.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij onderkent kansen om producten te verkopen en creeert actief nieuwe kansen. Hij stimuleert impulsaankopen met een aantrekkelijke winkelpresentatie.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		
3.3 werkproces: Ontvangt en verwerkt producten		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren controleert, registreert en verwerkt de binnenkomende dieren, dierbenodigdheden en voeders rekening houdend met dierenwelzijn. Bij afwijkingen handelt hij volgens procedure. Hij slaat de dierbenodigdheden en voeders op in het magazijn of transporteert de dieren, dierbenodigdheden en voeders direct naar de winkel. Hij vervoert deze onder de vereiste condities.	
Gewenst resultaat	De dieren, dierbenodigdheden en voeders zijn gecontroleerd op kwantiteit en kwaliteit. De dieren, dierbenodigdheden en voeders zijn op juiste wijze ontvangen, geregistreerd, verwerkt en vervoerd. Bij afwijkingen heeft de ondernemer gezelschapsdieren volgens procedures gehandeld.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> Arbo-wetgeving Kennis van diergezondheid en dierenwelzijn Veiligheidsprocedures Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie van de ontvangen dieren, dierbenodigdheden en voeders en registreert eventuele afwijkingen accuraat zodat inzichtelijk is wat de kwaliteit en de kwantiteit is van de binnenkomende dieren, dierbenodigdheden en voeders.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij toont de voor het vak benodigde vermogens om dieren, dierbenodigdheden en voeders te ontvangen en te verwerken zodat de levende en/of bederfelijke producten in optimale conditie blijven verkeren.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij ontvangt en verwerkt dier, dierbenodigdheden en voeders volgens voorgeschreven (werk)procedures, en past richtlijnen met betrekking tot dierenwelzijn toe zodat het werk veilig uitgevoerd wordt en bij afwijkingen volgens procedures is gehandeld.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		
3.4 werkproces: Bewaakt voorraad		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren bewaakt de voorraad door deze regelmatig te controleren. Hij registreert de voorraad in de verkoopruimte of in het magazijn. Hierbij let hij op afwijkingen door beschadiging en derving van dierbenodigdheden en voeders. Hij hanteert het first-in first-out principe. Hij bewaakt het voorraadniveau en neemt wanneer nodig maatregelen om dit te corrigeren. Hij ververst de dierbenodigdheden en voeders wanneer dit noodzakelijk is.	
Gewenst resultaat	De voorraad is geregistreerd en beschadiging en derving is voorkomen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van dierbenodigdheden en voeders Kennis van organisatiespecifieke regels en procedures. Kennis van voorraadbeheersystemen Kennis van wet- en regelgeving over het gebruik, de werking en de bewaring van diergeneesmiddelen Kennis van wet- en regelgeving over het verkopen van diergeneesmiddelen 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie en controle van de voorraadgegevens zodat de voorraad bekend is.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij leest en interpreteert de voorraadgegevens uit het (geautomatiseerde) voorraadsysteem nauwkeurig en gebruikt zijn assortimentskennis om afwijkingen door beschadiging en derving van producten tijdig te signaleren zodat de voorraad in de gewenste kwaliteit op peil is.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij beheert de voorraad door zich te houden aan de voorgeschreven procedures, zodat het first-in first-out-principe toegepast wordt en er geen onnodige derving van producten optreedt.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		
3.5 werkproces: Koopt in		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren stelt op basis van de voorraad registratie het inkoopvolume vast. Hij vraagt zo nodig offertes op voor de gewenste producten. Hij maakt in overleg met zijn leidinggevende een keuze uit de inkoopkanalen en leveranciers. Hij onderhandelt met leveranciers over (inkoop)prijzen, kwaliteit en leveringsvoorwaarden. Hij registreert en evalueert de inkoop.	
Gewenst resultaat	De juiste producten zijn tijdig ingekocht tegen gunstige voorwaarden.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis van dierbenodigdheden en voeders Beoordelen betrouwbaarheid leverancier Kennis van de sector en de branche. Kennis van organisatiespecifieke regels en procedures. Kennis van wet- en regelgeving Kennis van Cites wetgeving Voeren van een onderhandelingsgesprek Inschatten van uitgevoerde analyses ten aanzien van inkoopvolume en inkoopkosten 	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> Onderhandelen 	Hij gebruikt de juiste onderhandelings technieken bij de onderhandelingen met leveranciers om daarmee tot gunstige voorwaarden te komen waartegen de producten afgenomen kunnen worden.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij zorgt voor een volledige en nauwkeurige registratie en controle van de inkoopgegevens zodat actuele gegevens te allen tijde geraadpleegd kunnen worden voor onder andere een tijdige inkoop.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken 	Hij analyseert de voorraadgegevens, komende uit de voorraadregistratie, en stelt op basis van deze analyse het inkoopvolume vast zodat er voldoende en tijdig wordt ingekocht en hij vergelijkt diverse inkoopkanalen en leveranciers en maakt op basis hiervan een keuze zodat er tegen gunstige voorwaarden producten afgenomen kunnen worden.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Mensen en middelen organiseren 	Hij koopt tijdig in zodat producten beschikbaar zijn voor verkoop.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hij koopt in volgens de inkoopprocedures van de organisatie, zodat de werkzaamheden volgens de bedrijfsprocedures uitgevoerd worden.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt

3.5 werkproces: Koopt in

	<p>Ondernemend en commercieel handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• De markt en de spelers daarin kennen	<p>Hij kent de markt waarin hij actief is, hij weet wat er speelt op de markt, hij weet de juiste inkoopkanalen te vinden en is op de hoogte van de laatste trends en marktontwikkelingen om hierbij de inkoop aandacht aan te besteden zodat er op een voor de organisatie voordelige manier ingekocht wordt.</p>
--	---	--

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		
3.6 werkproces: Informeert en adviseert klanten		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren laat zien hoe het aanbod aansluit bij de wensen en behoeften van de klant. De ondernemer gezelschapsdieren geeft informatie en advies aan klanten over de aanschaf en de verzorging van dieren en over de dierbenodigdheden die in de zaak verkocht worden. Daarbij informeert hij de klant over de eigenschappen en bijzonderheden van de dieren die hij in de verkoop heeft en over de producten uit het assortiment. Hierbij hoort ook het adviseren van klanten bij het maken van hun keuze ten aanzien van de diersoort en het ras dat zij zouden willen aanschaffen. Hij baseert zijn advies op de wensen van de klant en de mogelijkheden die deze heeft ten aanzien van huisvesting en verzorging van het aan te schaffen dier. Hij toont en/of demonstreert zo nodig de producten en/of werkwijze en geeft informatiemateriaal mee. De ondernemer gezelschapsdieren in de dierenspeciaalzaak begroet tevens de klant en bepaalt het moment van benaderen. Hij onderzoekt de klantwens op klantvriendelijke wijze door middel van het stellen van vragen.	
Gewenst resultaat	De klant is goed geïnformeerd en voorzien van adequaat advies.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> • Artikel- en assortimentskennis • Kennis en toepassing van gespreks- en verkooptechnieken • Kennis over het natuurlijke biotoop en het natuurlijke gedrag van dieren in het biotoop • Kennis over en toepassen van hoeveelheid, kwaliteit en samenstelling van het voer, voermethode en regelmaat voerverstrekking • Kennis over waar en bij welke soort een dier(groep) geplaatst kan worden • Kennis van de sector en de branche. • Kennis van de specifieke dieren • Kennis van diergezondheid en dierenwelzijn • Kennis van eisen waaraan huisvesting moet voldoen • Kennis van omgang met gevaarlijke dieren en hoe om te gaan met de gevolgen van het contact met een giftig dier • Kennis van preventieve en curatieve gezondheidszorg 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • Behoeften en verwachtingen achterhalen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij speelt tijdens het verkoopgesprek in op de gevoelens en behoeften van de klant en komt naar aanleiding van deze gevoelens en behoeftes met goed onderbouwde adviezen eventueel illustrerend met een voorbeeld om de klant te overtuigen, zodat de klant overtuigd wordt van de aankoop. Hij stelt in het verkoopgesprek actief de wensen en behoeften van de klant vast zodat duidelijk is wat de klant verwacht en hij sluit bij de advisering hierop aan met een advies op maat, uitgaande van de mogelijkheden van het assortiment.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	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.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij signaleert, uitgaande van de wensen van de klant en de mogelijkheden die het assortiment biedt, kansen voor (bij)verkoop en neemt dit mee in het geven van informatie/adviezen.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt

3.6 werkproces: Informeert en adviseert klanten

<ul style="list-style-type: none">• Kennis van wet- en regelgeving over gezondheid• Kennis van wet- en regelgeving over het verkopen van diergeneesmiddelen• Kennis van wet- en regelgeving over huisvesting• Kennis van wet- en regelgeving over transport• Kennis van wet- en regelgeving over verzorging• Kennis van wet- en regelgeving over voeding• Kennis van zoönosen <p>Aanvullend voor werken met herpeten</p> <ul style="list-style-type: none">• Zie brondocument <p>Aanvullend voor werken met honden en katten</p> <ul style="list-style-type: none">• Zie brondocument <p>Aanvullend voor werken met overige zoogdieren</p> <ul style="list-style-type: none">• Zie brondocument <p>Aanvullend voor het werken met vissen</p> <ul style="list-style-type: none">• Zie brondocument <p>Aanvullend voor het werken met vogels</p> <ul style="list-style-type: none">• Zie brondocument	<p>Ethisch en integer handelen</p> <ul style="list-style-type: none">• Ethisch handelen	Hij adviseert de klanten bij het maken van de keuze ten aanzien van het diersoort en het ras dat zij willen aanschaffen en houdt daarbij rekening met de mogelijkheden van klant ten aanzien van huisvesting en verzorging, zodat de welzijn van het dier gewaarborgd is bij de nieuwe eigenaars.
	<p>Relaties bouwen en netwerken</p> <ul style="list-style-type: none">• Relaties opbouwen met mensen	Hij bouwt een goede verstandhouding op met de klant, zodat de klant bereid is om zijn advies te aan te nemen.
	<p>Materialen en middelen inzetten</p> <ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen	Hij demonstreert zonodig de producten en geeft informatiemateriaal mee aan de klant.
	<p>Overtuigen en beïnvloeden</p> <ul style="list-style-type: none">• Onderhandelen	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.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		
3.7 werkproces: Handelt verkoop af		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren sluit de verkoop door vast te stellen hoeveel de klant moet betalen. Hij informeert de klant over service, ruil-, retour- en garantiebepalingen en de leverings- en betalingsvoorwaarden. De 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. De beroepsbeoefenaar gezelschapsdierenbranche in de dierenspecialzaak is tijdens zijn werkzaamheden tevens hij alert op winkeldiefstal en neemt passende actie als dit zich voordoet, cq. dreigt voor te doen. De ondernemer gezelschapsdieren in de dierenspecialzaak en bedient ook de kassa en neemt op passende wijze afscheid van de klant.	
Gewenst resultaat	De aankoop is afgerekend en op adequate wijze voor vervoer verpakt.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Artikel- en assortimentskennis • Kennis van wet- en regelgeving over transport • Vaardigheid in het klaarmaken van dieren voor transport. 	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Hij controleert actief wat de klant wil bestellen en geeft de klant duidelijk aan wat hij kan verwachten van de bestelling zodat de bestelling voor beide partijen helder is.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen • Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Hij bedient de kassa op de juiste manier. En zorgt ervoor op de hoogte te zijn van de mogelijkheden van de kassa bij afwijkende betaalhandelingen.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Hij maakt de verkochte dieren op vaktechnisch verantwoorde wijze gereed voor transport en geeft de klant instructie mee over de verzorging van het aangeschafte dier.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		
3.8 werkproces: Verzendt bestelde dieren en dierbenodigdheden		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren maakt de bestelde dieren op passende wijze gereed voor transport en verpakt ze op adequate wijze. Hij doet dit volgens de wet- en regelgeving op dit gebied en houdt rekening met dierenwelzijn en gezondheid. Tevens levert hij informatie en voorlichting over de geleverde dieren en/of dierbenodigdheden.	
Gewenst resultaat	De verkochte producten zijn op adequate wijze en tijdig geleverd aan de klant.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
Algemeen <ul style="list-style-type: none"> Kennis van wet- en regelgeving over transport Vaardigheid in het klaarmaken van dieren voor transport. Aanvullend voor werken met herpeten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met honden en katten <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor werken met overige zoogdieren <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vissen <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument Aanvullend voor het werken met vogels <ul style="list-style-type: none"> Zie brondocument 	Ethisch en integer handelen <ul style="list-style-type: none"> Ethisch handelen 	Hij houdt bij het gereedmaken van de bestelde dieren voor transport rekening met dierenwelzijn.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij maakt de bestelde dieren en dierbenodigdheden op vaktechnisch juiste wijze gereed voor transport.
	Materialen en middelen inzetten <ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	Hij levert informatiemateriaal over de geleverde dieren en dierbenodigdheden.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij maakt de bestelde dieren en dierbenodigdheden transportklaar volgens de geldende regelgeving op dit gebied.

Kerntaak 3 Koopt in en verkoopt		
3.9 werkproces: Behandelt klachten		
Omschrijving	Indien een klant met een klacht komt, dan handelt de ondernemer gezelschapsdieren die op een correcte wijze af. Hij denkt mee over alternatieven als de gangbare oplossing niet werkt en overlegt eventueel met de leidinggevende.	
Gewenst resultaat	Klachten zijn naar tevredenheid van de klant opgelost.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Voeren van een klachtgesprek met de klant volgens de klachtenprocedure 	Overtuigen en beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> Overeenstemming nastreven 	Hij streeft naar een win-win situatie bij het oplossen van de klacht zodat de klacht naar tevredenheid van de klant en de onderneming opgelost kan worden.
	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten <ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Hij neemt klachten van klanten serieus en onderneemt actie volgens de klachtenprocedure, zodat de klacht naar tevredenheid van de klant opgelost wordt.
	Aandacht en begrip tonen <ul style="list-style-type: none"> Inleven in andermans gevoelens Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	Hij krijgt inzicht in de gevoelens van de klant door zich in de situatie van de klant in te leven en hij verplaatst zich in het standpunt van de klant, zodat de klant zich gehoord voelt.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij toont vaktechnisch inzicht bij het beoordelen van de klacht van de klant.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> Informatie genereren uit gegevens Conclusies trekken Oplossingen voor problemen bedenken 	Hij combineert gegevens uit verschillende bronnen, trekt logische conclusies en denkt mee over alternatieve oplossingen en hun consequenties.

Kerntaak 4 Onderneemt

Proces-competentie-matrix Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 4 Onderneemt		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																										
4.1	Bepaalt vestigingsplaats	x											x					x								
4.2	Kiest ondernemingsvorm					x							x							x					x	
4.3	Stelt marketingplan op	x				x																			x	x
4.4	Voert financiële administratie uit										x	x						x								
4.5	Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid										x		x						x	x						
4.6	Profileert en promoot de onderneming											x													x	
4.7	Innoveert de onderneming	x				x							x												x	x
4.8	Analyseert de financiële situatie					x							x					x								x
4.9	Bepaalt personeelsbehoefte					x						x														x
4.10	Stelt verkoopprijs vast											x														x

Kerntaak 4 Onderneemt		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
		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	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
4.11	Plant en verdeelt werkzaamheden		x															x								
4.12	Stuurt medewerkers aan		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 Ondernemer gezelschapsdieren

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.1 werkproces: Bepaalt vestigingsplaats		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren onderzoekt wat de meest geschikte vestigingsplaats is. Hij weegt de mogelijkheden en beperkingen tegen elkaar af en kiest een vestigingsplaats. Hij regelt juridische, financiële en organisatorische aspecten voor het huren of kopen.	
Gewenst resultaat	Een geschikte vestigingsplaats.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de markt • Kennis van de ontwikkelingen in de sector • Kennis van wet- en regelgeving 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Op eigen initiatief handelen 	Hij maakt een weloverwogen keuze voor een vestigingsplaats die voor de onderneming de meeste kansen biedt en stelt zich op de hoogte van de juridische, financiële en organisatorische aspecten van kopen of huren zodat hij zijn bedrijf kan vestigen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Mensen en middelen organiseren 	Hij zorgt ervoor dat alle middelen beschikbaar zijn om een koop dan wel huurcontact te tekenen.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Hij analyseert de beschikbare informatie over de verschillende vestigingsplaatsen grondig en weegt de voor- en nadelen van de verschillende vestigingsplaatsen goed tegen elkaar af zodat hij een weloverwogen keuze kan maken.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.2 werkproces: Kiest ondernemingsvorm		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren onderzoekt in overleg met de ondernemer/externe deskundige de meest geschikte ondernemingsvorm. Hierbij weegt hij mogelijkheden en beperkingen tegen elkaar af. Hij voert de administratieve handelingen uit om een onderneming te starten.	
Gewenst resultaat	De ondernemingsvorm past bij de uitgangspunten en mogelijkheden van de onderneming. De onderneming is opgestart.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de markt • Kennis van de ontwikkelingen in de sector • Kennis van wet- en regelgeving 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	Hij combineert verschillende soorten gegevens en bronnen en komt na analyseert op basis van deze gegevens en rekening houdend met voor-en nadelen en de mogelijkheden en beperkingen van de verschillende alternatieven tot meest geschikte ondernemersvorm zodat een passende ondernemersvorm gekozen is.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij past de wettelijke richtlijnen voor het opstarten van een onderneming toe afgestemd op de gekozen ondernemingsvorm zodat de onderneming succesvol kan worden opgestart.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	Hij benut de keuze voor een ondernemingsvorm om de onderneming te versterken.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt zijn leidinggevende/externe deskundige over de meest geschikte ondernemersvorm waarbij hij uitgaat van de gemaakte analyse zodat een weloverwogen keuze gemaakt kan worden.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.3 werkproces: Stelt marketingplan op		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren beschrijft in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige de marketingmix door de gemaakte keuzes weer te geven. Hij stemt de marketinginstrumenten op elkaar af en wijzigt deze wanneer ze niet bij elkaar aansluiten.	
Gewenst resultaat	Het marketingplan maakt deel uit van het ondernemersplan en past bij de bedrijfsformule van de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de markt • Kennis van de ontwikkelingen in de sector 	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • De markt en de spelers daarin kennen • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	Hij toont inzicht in de eigen concurrentiepositie, de marktwerking en –ontwikkelingen en ziet op basis daarvan kansen, die door de inzet van marketinginstrumenten benut worden.
	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Afgewogen risico's nemen 	Hij weegt risico's af en maakt op basis van de ondernemingsdoelstellingen en -activiteiten een weloverwogen keuze ten aanzien van het marketingplan zodat het plan past bij de onderneming.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	Hij bekijkt de mogelijkheden om bij de inzet van marketinginstrumenten kosten te reduceren en/of maximaal financieel effect te sorteren.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt zijn leidinggevende/externe deskundige over de meest geschikte marketingmix waarbij hij uitgaat van de ondernemersdoelstellingen zodat hij een gedegen plan kan opstellen.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.4 werkproces: Voert financiële administratie uit		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren stelt (samen met de administrateur) een jaarrekening op en controleert en bewaakt de financiële administratie. Hij houdt de financiële administratie bij en archiveert financiële gegevens of besteedt dit uit. Hij stelt indien van toepassing nota's op voor geleverde producten of diensten en controleert en verwerkt inkoopnota's. Hij betaalt indien van toepassing facturen op tijd en verzorgt de salarisadministratie en levert financiële gegevens op tijd aan bij relevante partijen.	
Gewenst resultaat	De financiële administratie geeft zicht op de financiële situatie van de onderneming.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van financiële aspecten van de organisatie • Kennis van wet- en regelgeving • Stelt nota's op • Controleert nota's 	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij past bij het uitvoeren van de administratie de juiste methoden en technieken toe zodat de bedrijfsadministratie klopt.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken 	Hij bewaakt de financiële situatie door de administratie goed uit regelgeving te (laten) voeren.
	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Hij registreert de financiële gegevens accuraat zodat de administratie volledig is.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.5 werkproces: Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren stelt in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige het beleid op het gebied van kwaliteit, arbo, milieu en veiligheid vast. Hij selecteert voor het eigen bedrijf passende zorgsystemen. Hij houdt rekening met de geldende wet- en regelgeving, de voorschriften uit zorgsystemen en het bedrijfsbeleid. Hij werkt de zorgsystemen uit in concrete procedures of werkinstructies. Hij bewaakt of er gewerkt wordt volgens deze procedures en werkinstructies. Waar nodig past hij in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige procedures en werkinstructies aan.	
Gewenst resultaat	Het beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, arbo, en milieu is vastgesteld. De zorgsystemen zijn actueel en passend bij het beleid en er wordt gewerkt volgens deze zorgsystemen. Signalen voor verbetering van het zorgsysteem worden vertaald in verbetervoorstellen.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassen van kwaliteitsmanagement • Kennis en toepassen van zorgsystemen • Vaardig in het duidelijk op papier zetten van werkzaamheden, planningen en instructies 	Formuleren en rapporteren <ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen 	Hij stelt procedures en werkinstructies nauwkeurig en gestructureerd op, zodat ze correct en begrijpelijk zijn voor de medewerkers.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Verbanden leggen 	Hij gebruikt benodigde gegevens voor het selecteren van zorgsystemen en voor het opstellen en aanpassen van procedures en werkinstructies, houdt daarbij het grote geheel en de actualiteit in de gaten, bepaalt welke zorgsystemen, procedures en werkinstructies gewenst zijn en combineert ze tot een geheel, zodat een evenwichtig en actueel systeem beschikbaar is.
	Instructies en procedures opvolgen <ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	Hij werkt bij het opstellen van het kwaliteitsbeleid en het selecteren van zorgsystemen volgens de (wettelijke) richtlijnen en voorgeschreven procedures van de gekozen zorgsystemen.
	Kwaliteit leveren <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren 	Hij formuleert in het beleid hoge kwaliteits- en productiviteitsnormen waarbij hij deze vergelijkt met de normen en criteria zoals deze moeten gelden voor het gekozen zorgsysteem. Tevens bewaakt hij of er gewerkt wordt volgens de voor de organisatie geldende zorgsystemen.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.6 werkproces: Profileert en promoot de onderneming		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren maakt in overleg met van zijn leidinggevende/externe deskundige een promotieplan voor naamsbekendheid en zet marketing en pr-instrumenten in.	
Gewenst resultaat	Potentiële klanten dan wel de omgeving hebben een positief beeld van de organisatie en het producten- en dienstenaanbod.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Effectief netwerken • Kennis van de markt • Vaardig in het schrijven van teksten ten behoeve van een promotieplan 	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Uitbouwen van de commerciële positie van de organisatie 	Hij gebruikt de invloed van promotie om (potentiële) klanten te beïnvloeden en/of aan zich te binden.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij maakt op basis van de doelstellingen van de onderneming en passend bij de uitstraling van het bedrijf een promotieplan en zet op basis van dit plan en rekeninghoudend met de financiële situatie van de onderneming, het promotieplan en de financiële situatie marketing en pr-instrumenten in.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.7 werkproces: Innoveert de onderneming		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren blikt regelmatig en systematisch terug op de resultaten van de onderneming en de manier waarop het beleid en de plannen zijn uitgevoerd. Hij signaleert ontwikkelingen en verbetermogelijkheden voor de onderneming. In overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige bepaalt en stelt hij verbeteracties voor. Hij stelt zijn leidinggevende/externe deskundige investeringen in nieuwe productiemethoden/ producten/diensten voor.	
Gewenst resultaat	Hij heeft zicht op hoe hij met zijn onderneming verder wil gaan en sluit met de onderneming aan op de ontwikkelingen in de markt.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis en toepassen van zorgsystemen • Kennis van de ontwikkelingen in de sector • Kennis van de organisatie • Spreekt met potentiële leveranciers en afnemers • Inschatten van inkoopverwerking, verkoop en marge 	Beslissen en activiteiten initiëren <ul style="list-style-type: none"> • Afgewogen risico's nemen 	Hij neemt weloverwogen risico's in de voorstellen voor verbeteracties, investeringen, nieuwe productiemethoden of producten ten aanzien van de invoering van deze voorstellen.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij raadpleegt zijn leidinggevende/externe deskundige over de gesignaleerde ontwikkelingen, de evaluatie van de organisatie en gesignaleerde mogelijkheden zodat hij gedegen verbeteracties kan formuleren.
	Ondernemend en commercieel handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren 	Hij oriënteert zich op ontwikkelingen en innovaties in de branche en koppelt dit aan kansen en bedreigingen voor de organisatie zodat de organisatie is toegerust voor de toekomst.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	Hij bekijkt de mogelijkheden van verbetervoorstellen voor de onderneming en stemt ze af op het bedrijfsbeleid, waarbij hij rekening houdt met financiële en organisatorische aspecten.
	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Hij analyseert beschikbare gegevens over resultaten van de onderneming, de uitvoering van het beleid en de plannen grondig en maakt op basis hiervan rationele inschattingen over de gevolgen voor de organisatie zodat hij zijn conclusies kan omzetten in verbeteracties.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.8 werkproces: Analyseert de financiële situatie		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren analyseert periodiek de financiële informatie en controleert en bewaakt budgetten. Hij past in overleg met zijn leidinggevende/externe deskundige begrotingen aan.	
Gewenst resultaat	Conclusies zijn getrokken uit de beschikbare financiële informatie.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van financiële aspecten van de organisatie • Controleren • Kennis en toepassen van wet- en regelgeving • Lezen van de financiële rapportage • Interpretieren van de financiële boekhouding 	Analyseren <ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	Hij analyseert de beschikbare cijfermatige financiële gegevens grondig, combineert de verschillende soorten gegevens en maakt op basis van deze beschikbare informatie een reële inschatting over de financiële aspecten van de onderneming zodat er zicht is op de financiële informatie.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken 	Hij bewaakt op basis van de verkoop/omzet de realisering van de ondernemersdoelstellingen en past indien nodig de budgetten aan.
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	Hij signaleert de kritische succesfactoren voor de verkoop/omzet op basis van de cijfers en gaat na hoe overschrijding van de begroting en budgetten voorkomen kan worden.
	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken 	Hij overlegt met zijn leidinggevende/externe deskundige of de conclusies uit de analyse van de financiële informatie aanleiding geven tot het aanpassen van de budgetten.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.9 werkproces: Bepaalt personeelsbehoefte		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren stelt in overleg met zijn leidinggevende de behoefte aan personeel vast. Hij gaat na aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Hij maakt op basis van een afweging tussen de kosten en de baten van het in dienst nemen van personeel. Hij participeert in het werven van kandidaten voor de betreffende functie of is betrokken bij het uitbesteden ervan. Hij voert (mede) een sollicitatiegesprek en selecteert (mede) een medewerker.	
Gewenst resultaat	Er is vastgesteld hoeveel personeel er nodig is. Overzicht van kosten en baten van het in dienst nemen van personeel. Aanname van geschikte medewerkers.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de organisatie • Kennis en toepassen van personeelsbeleid • Kennis van personeelsontwikkeling • Opstellen van een kosten-batenanalyse 	Samenwerken en overleggen <ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen 	Hij overleg indien van toepassing met zijn leidinggevende over de te verwachte behoefte aan personeel zodat de personeelsvraag voor de organisatie helder is.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij bepaalt op basis van zijn vakdeskundigheid de eisen waaraan toekomstige medewerkers moeten voldoen en ondersteunt zijn leidinggevend bij het werven van personeel en neemt deel aan de sollicitatiegesprekken
	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Kostenbewust handelen 	Hij weegt de kosten van het aannemen van personeel en het uitbreiden van het personeelsbestand af tegen de baten die dit oplevert voor de organisatie op korte, middellange en lange termijn en verwerkt dit in een voorstel voor zijn leidinggevende.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.10 werkproces: Stelt verkoopprijs vast		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren berekent indien van toepassing de verkoopprijs. Hij berekent de prijs op basis van zijn kennis van de markt, de winstmarge, inkoopprijs, btw en de kostprijs.	
Gewenst resultaat	Een realistische verkoopprijs die past bij de bedrijfsformule.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de markt • Kennis van financiële aspecten van de organisatie • Kennis van de kostprijs • Kennis van sector en branche • Kennis van de bedrijfsformule • Berekent de marge 	Bedrijfsmatig handelen <ul style="list-style-type: none"> • Financieel bewustzijn tonen 	Hij bepaalt de invloed van een te hoge of te lage verkoopprijs/tarief op het ondernemingsresultaat.
	Vakdeskundigheid toepassen <ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Hij berekent de verkoopprijs uitgaande van de kosten/kostprijs en de gewenste winstmarge.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.11 werkproces: Plant en verdeelt werkzaamheden		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel. Hij kent verantwoordelijkheden toe aan de medewerkers en wijst hen de werkzaamheden toe. Hij past deze planning wanneer nodig aan.	
Gewenst resultaat	Een planning waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Kennis van competentieontwikkeling bij medewerkers Planningsvaardigheden 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Anderen bevoegdheden en verantwoordelijkheden geven 	Hij wijst medewerkers verantwoordelijkheden toe, die bij hen passen zodat de werkzaamheden op een passende manier zijn verdeeld.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Mensen en middelen organiseren 	Hij maakt een planning voor de inzet van materieel en personeel en houdt bij het plannen rekening met kwaliteiten en (ontplooiings)wensen van medewerkers, de beschikbare middelen en actuele ontwikkelingen met betrekking tot de werkzaamheden en past indien nodig de gemaakte planning aan, zodat er een planning is waarin de te verrichten werkzaamheden zijn afgestemd op de medewerkers en omstandigheden.

Kerntaak 4 Onderneemt		
4.12 werkproces: Stuurt medewerkers aan		
Omschrijving	De ondernemer gezelschapsdieren informeert en instrueert medewerkers voorafgaand en tijdens de werkzaamheden over de te verrichten taken, de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten. Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden en ziet erop toe dat de medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspraken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu. Hij geeft feedback aan medewerkers met betrekking tot hun werk en hun handelen. De ondernemer gezelschapsdieren motiveert en stimuleert de medewerkers. Hij coacht medewerkers om zich verder te ontwikkelen.	
Gewenst resultaat	De medewerkers zijn helder en duidelijk geïnstrueerd over de werkzaamheden (m.b.t. taakverdeling, werkwijze, wettelijke eisen, bedrijfsinstructies en tijdsschema) en worden zodanig aangestuurd dat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen. De aanwezige capaciteit en talenten worden optimaal benut.	
Vakkennis en vaardigheden	Competentie en component(en)	Prestatie-indicator
<ul style="list-style-type: none"> Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken Voert coachingsgesprekken 	Aansturen <ul style="list-style-type: none"> Richting geven Instructies en aanwijzingen geven Functioneren van mensen controleren 	Hij informeert medewerkers over de prioriteiten, de productiviteits- en kwaliteitsnormen en de te behalen resultaten en instrueert hen helder en duidelijk over de te verrichten taken, zodat medewerkers helder en duidelijk geïnstrueerd zijn over de werkzaamheden. Hij controleert of medewerkers de werkzaamheden uitvoeren conform de gemaakte afspreken, bedrijfsprocedures en de eisen met betrekking tot arbo, veiligheid en milieu, zodat de werkzaamheden efficiënt en effectief verlopen.
	Begeleiden <ul style="list-style-type: none"> Coachen 	Hij geeft medewerkers heldere, eerlijke en constructieve feedback met betrekking tot hun werk en hun handelen.
	Plannen en organiseren <ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	Hij bewaakt de voortgang van de werkzaamheden, zodat deze efficiënt en effectief verlopen.

3. Certificeerbare eenheden

In dit hoofdstuk worden de certificeerbare eenheden van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De certificeerbare eenheden welke deel uit maken van dit dossier zijn:

- *CE Herpeten (Besluit houders van dieren)*
- *CE Honden en katten (Besluit houders van dieren)*
- *CE Overige zoogdieren (Besluit houders van dieren)*
- *CE Vissen (Besluit houders van dieren)*
- *CE Vogels (Besluit houders van dieren)*

3.1 Nadere specificatie CE Herpeten (Besluit houders van dieren)

Certificeerbare eenheid

Toekomstige beroepsbeoefenaars die professioneel met herpeten werken, dienen deze CE te behalen. Zonder deze CE is bedrijfsmatig werken met herpeten niet toegestaan.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

De essentie van de CE wordt gevormd door de wettelijk vereiste onderdelen: Verzorgen dieren en leef- en werkomgeving van dieren, het begeleiden van het kweekproces en het informeren en adviseren van klanten. Er is geen aparte functienaam voor de CE. Kennis en vaardigheden zijn afgestemd op herpeten en worden toegepast in de bedrijven waar met herpeten wordt gewerkt. De specifieke (aanvullende) eisen zijn te vinden op de website van Aequor:
<http://www.aequor.nl/aocs-en-kwalificaties/downloads>

Proces-competentie-matrix CE Herpeten (Besluit houders van dieren)

		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
Kerntaak	Werkproces																									
Kerntaak 1: Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving																										
	1.1	Voert dieren					X					X	X					X			X					
	1.2	Hanteert en socialiseert dieren					X					X	X							X						
	1.3	Verzorgt dieren					X					X	X							X						
	1.4	Monitort dieren				X	X				X	X								X						
	1.5	Reinigt en ontsmet											X						X	X						
	1.6	Onderhoudt leef- en werkomgeving											X	X							X					
Kerntaak 2:																										

Begeleidt voortplantin g dieren																											
	2.1	Begeleidt fokproces					x	x					x						x			x					
	2.2	Begeleidt geboorte																									
	2.3	Socialiseert jonge dieren						x				x	x														
Kerntaak 3: Koopt in en verkoopt																											
	3.1	Bereidt winkelopenin g voor																									
	3.2	Verzorgt winkelpresent atie																									
	3.3	Ontvangt en verwerkt producten									x	x	x								x						
	3.4	Bewaakt voorraad																									
	3.5	Koopt in																									
	3.6	Informeert en adviseert klanten						x	x	x			x	x					x							x	
	3.7	Handelt verkoop af																									
	3.8	Verzendt bestelde dieren en dierbenodigd heden						x					x	x							x						

	3.9	Behandelt klachten																										
--	-----	--------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

3.2 Nadere specificatie CE Honden en katten (Besluit houders van dieren)

Certificeerbare eenheid

Toekomstige beroepsbeoefenaars die professioneel met honden en/of katten werken, dienen deze CE te behalen. Zonder deze CE is bedrijfsmatig werken met honden en/of katten niet toegestaan.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

De essentie van de CE wordt gevormd door de wettelijk vereiste onderdelen: Verzorgen dieren en leef- en werkomgeving van dieren, het begeleiden van het fokproces en het informeren en adviseren van klanten. Er is geen aparte functienaam voor de CE. Kennis en vaardigheden zijn afgestemd op honden en/of katten en worden toegepast in de bedrijven waar met honden en/of katten wordt gewerkt. De specifieke (aanvullende) eisen zijn te vinden op de website van Aequor: <http://www.aequor.nl/aocs-en-kwalificaties/downloads>

Proces-competentie-matrix CE Honden en katten (Besluit houders van dieren)

Kerntaak	Werkproces	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
Kerntaak 1: Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving																										
	1.1	Voert dieren					X					X	X					X			X					
	1.2	Hanteert en socialiseert dieren					X					X	X							X						
	1.3	Verzorgt dieren					X					X	X							X						
	1.4	Monitort dieren				X	X				X	X								X						
	1.5	Reinigt en ontsmet											X						X	X						
	1.6	Onderhoudt leef- en werkomgeving											X	X							X					
Kerntaak 2:																										

Begeleidt voortplanting dieren																											
	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													
Kerntaak 3: Koopt in en verkoopt																											
	3.1	Bereidt winkelopening voor																									
	3.2	Verzorgt winkelpresentatie																									
	3.3	Ontvangt en verwerkt producten									x	x	x								x						
	3.4	Bewaakt voorraad																									
	3.5	Koopt in																									
	3.6	Informeert en adviseert klanten						x	x	x			x	x					x							x	
	3.7	Handelt verkoop af																									
	3.8	Verzendt bestelde dieren en dierbenodigdheden						x					x	x							x						

3.3 Nadere specificatie CE Overige zoogdieren (Besluit houders van dieren)

Certificeerbare eenheid

Toekomstige beroepsbeoefenaars die professioneel met overige zoogdieren werken, dienen deze CE te behalen. Zonder deze CE is bedrijfsmatig werken met overige zoogdieren niet toegestaan.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

De essentie van de CE wordt gevormd door de wettelijk vereiste onderdelen: Verzorgen dieren en leef- en werkomgeving van dieren, het begeleiden van het fokproces en het informeren en adviseren van klanten. Er is geen aparte functienaam voor de CE. Kennis en vaardigheden zijn afgestemd op overige zoogdieren en worden toegepast in de bedrijven waar met overige zoogdieren wordt gewerkt. De specifieke (aanvullende) eisen zijn te vinden op de website van Aequor:
<http://www.aequor.nl/aocs-en-kwalificaties/downloads>

Proces-competentie-matrix CE Overige zoogdieren (Besluit houders van dieren)

Kerntaak	Werkproces	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
Kerntaak 1: Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving																										
	1.1	Voert dieren					X					X	X					X			X					
	1.2	Hanteert en socialiseert dieren					X					X	X							X						
	1.3	Verzorgt dieren					X					X	X							X						
	1.4	Monitort dieren				X	X				X	X								X						
	1.5	Reinigt en ontsmet											X						X	X						
	1.6	Onderhoudt leef- en werkomgeving											X	X							X					
Kerntaak 2:																										

Begeleidt voortplanting dieren																											
	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													
Kerntaak 3: Koopt in en verkoopt																											
	3.1	Bereidt winkelopening voor																									
	3.2	Verzorgt winkelpresentatie																									
	3.3	Ontvangt en verwerkt producten									x	x	x								x						
	3.4	Bewaakt voorraad																									
	3.5	Koopt in																									
	3.6	Informeert en adviseert klanten						x	x	x			x	x					x							x	
	3.7	Handelt verkoop af																									
	3.8	Verzendt bestelde dieren en dierbenodigdheden						x					x	x							x						

	3.9	Behandelt klachten																										
--	-----	--------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

3.4 Nadere specificatie CE Vissen (Besluit houders van dieren)

Certificeerbare eenheid

Toekomstige beroepsbeoefenaars die professioneel met vissen werken, dienen deze CE te behalen. Zonder deze CE is bedrijfsmatig werken met vissen niet toegestaan.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

De essentie van de CE wordt gevormd door de wettelijk vereiste onderdelen: Verzorgen dieren en leef- en werkomgeving van dieren, het begeleiden van het kweekproces en het informeren van adviseren van klanten. Er is geen aparte functienaam voor de CE. Kennis en vaardigheden zijn afgestemd op vissen en worden toegepast in de bedrijven waar met vissen wordt gewerkt. De specifieke (aanvullende) eisen zijn te vinden op de website van Aequor: <http://www.aequor.nl/aocs-en-kwalificaties/downloads>

Proces-competentie-matrix CE Vissen (Besluit houders van dieren)

		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	Begeliden	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
Kerntaak	Werkproces																									
Kerntaak 1: Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving																										
	1.1	Voert dieren						X					X	X					X			X				
	1.2	Hanteert en socialiseert dieren						X					X	X						X						
	1.3	Verzorgt dieren						X					X	X						X						
	1.4	Monitort dieren				X	X				X	X								X						
	1.5	Reinigt en ontsmet												X					X	X						
	1.6	Onderhoudt leef- en werkomgeving											X	X						X						
Kerntaak 2:																										

Begeleidt voortplanting dieren																											
	2.1	Begeleidt fokproces					x	x					x						x			x					
	2.2	Begeleidt geboorte																									
	2.3	Socialiseert jonge dieren																									
Kerntaak 3: Koopt in en verkoopt																											
	3.1	Bereidt winkelopening voor																									
	3.2	Verzorgt winkelpresentatie																									
	3.3	Ontvangt en verwerkt producten									x	x	x								x						
	3.4	Bewaakt voorraad																									
	3.5	Koopt in																									
	3.6	Informeert en adviseert klanten						x	x	x			x	x					x							x	
	3.7	Handelt verkoop af																									
	3.8	Verzendt bestelde dieren en dierbenodigdheden						x					x	x							x						

	3.9	Behandelt klachten																										
--	-----	--------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Betekenis van deze kerntaak voor deze certificeerbare eenheid

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

3.5 Nadere specificatie CE Vogels (Besluit houders van dieren)

Certificeerbare eenheid

Toekomstige beroepsbeoefenaars die professioneel met vogels werken, dienen deze CE te behalen. Zonder deze CE is bedrijfsmatig werken met vogels niet toegestaan.

Beroepsinhoud en voorkomende functiebenaming(en)

De essentie van de CE wordt gevormd door de wettelijk vereiste onderdelen: Verzorgen dieren en leef- en werkomgeving van dieren, het begeleiden van het fokproces en het informeren en adviseren van klanten. Er is geen aparte functienaam voor de CE. Kennis en vaardigheden zijn afgestemd op vogels en worden toegepast in de bedrijven waar met vogels wordt gewerkt. De specifieke (aanvullende) eisen zijn te vinden op de website van Aequor: <http://www.aequor.nl/aocs-en-kwalificaties/downloads>

Proces-competentie-matrix CE Vogels (Besluit houders van dieren)

		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	Begeliden	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	
Kerntaak	Werkproces																										
Kerntaak 1: Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving																											
	1.1	Voert dieren						X					X	X					X			X					
	1.2	Hanteert en socialiseert dieren						X					X	X						X							
	1.3	Verzorgt dieren						X					X	X						X							
	1.4	Monitort dieren				X	X				X	X								X							
	1.5	Reinigt en ontsmet											X						X	X							
	1.6	Onderhoudt leef- en werkomgeving											X	X						X							
Kerntaak 2:																											

Begeleidt voortplanting dieren																											
	2.1	Begeleidt fokproces					x	x					x						x			x					
	2.2	Begeleidt geboorte																									
	2.3	Socialiseert jonge dieren						x				x	x														
Kerntaak 3: Koopt in en verkoopt																											
	3.1	Bereidt winkelopening voor																									
	3.2	Verzorgt winkelpresentatie																									
	3.3	Ontvangt en verwerkt producten									x	x	x								x						
	3.4	Bewaakt voorraad																									
	3.5	Koopt in																									
	3.6	Informeert en adviseert klanten						x	x	x			x	x					x							x	
	3.7	Handelt verkoop af																									
	3.8	Verzendt bestelde dieren en dierbenodigdheden						x					x	x							x						

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. Maar ook wat er in dit kwalificatiedossier gewijzigd is ten opzichte van het vorige dossier. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Het kwalificatiedossier Gezelschapsdierenbranche is ontwikkeld door Aequor, afdeling Ontwikkeling en Innovatie. Voortdurend zijn bij het ontwikkelproces inhoudsdeskundigen uit bedrijfsleven betrokken. Binnen Aequor vormen de vertegenwoordigers van bedrijfsleven en vakbonden de bedrijfseenheid.

In de bedrijfseenheden dierverzorging en veehouderij zijn de volgende organisaties vertegenwoordigd: FNV (FNV Bondgenoten), Dibevo (Vereniging landelijke Organisatie Dibevo, dierbenodigdheden en voeders), Vedias (Vereniging van dierenartsassistenten), KNMvD (Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde), SKBN (Stichting Kinderboerderijen Nederland), NVD (Vereniging van Dierentuinen), LTO Nederland, NOP (Nederlandse Organisatie van Pluimveehouderij), KNHS (Koninklijke Nederlandse Hippische Sportbond), Sectorbestuur paarden van het PVE (Productschap vee, vlees en eieren) en deskundigen vanuit de sectoren Proefdieren, Asiels, Pensions en Kennels.

Vertegenwoordigers van de bedrijfseenheid vormen samen met onderwijsvertegenwoordigers de Sectorcommissie, waar het kwalificatiedossier ook is voorgelegd. Waar nodig en gewenst zijn voor specifieke vragen extra deskundigen bevroegd.

Het dossier is tevens voorgelegd aan de Paritaire commissie die bestaat uit vertegenwoordigers van onderwijs (AOC Raad, IPC, Groene hogescholen en het vmbo), werkgevers en werknemers. In totaal bestaat de commissie uit 20 leden.

2.2 Verwantschap

Aan het kwalificatiedossier gezelschapsdierenbranche liggen de volgende beroepscompetentieprofielen ten grondslag:

- Verkoper dier en dierbenodigdheden, 22-06-2010
- Ondernemer/bedrijfsleider dieren en dierbenodigdheden, 22-06-2010
- Ondernemer/bedrijfsleider groothandel in dieren en dierbenodigdheden, 22-06-2010

Deze profielen zijn samengevoegd in één kwalificatiedossier, omdat bij vergelijking van de beroepscompetentieprofielen brede overeenkomsten zijn gevonden in de beroepsuitoefening van de verschillende beroepsbeoefenaren. De verwantschap van deze profielen kenmerkt zich in de overeenkomstige beschrijvingen van kerntaken en beroepscompetenties.

Vanwege de verwantschap die in het gemeenschappelijke deel van de beroepsuitoefening zowel in kerntaken, competenties en in de beroepscontext zichtbaar is, is voor clustering van deze beroepscompetentieprofielen gekozen.

De onderliggende beroepscompetentieprofielen geven inhoudelijke verwantschap in verticale en horizontale zin. De kerntaken verzorgt dieren en leef- en werkomgeving, koopt in en verkoopt zijn gedeeld en specifiek voor de beschreven beroepscontext. Het hogere niveau kent een verdieping van deze kerntaken en eigen aandachtspunten. Er is naast deze gedeelde kerntaken voor de ondernemer gezelschapsdieren een specifieke kerntaak op het gebied van ondernemen. Op basis van deze specifieke kerntaak is gekozen om 2 uitstromen te vormen.

Door het clusteren van deze beroepscompetentieprofielen in één kwalificatiedossier is in uitvoerende zin voor het onderwijs een brede opleidingsmogelijkheid gecreëerd. De civiele waarde voor deze brede basis en de specialiserende uitstroom, is herkenbaar in de beroepspraktijk.

Besluit houders van dieren

Wanneer iemand wil werken of werkt als beheerder in een bedrijf waar gezelschapsdieren bedrijfsmatig gefokt, verhandeld of ter verkoop in voorraad gehouden worden, opgevangen of afgeleverd worden, dient men in het bezit te zijn van een erkend bewijs van vakbekwaamheid voor de diergroep waarmee genoemde activiteiten worden verricht

Voor de gediplomeerden zijn naast de algemene diplomavereisten van het dossier, aanvullende eisen van toepassing. Iedereen die bedrijfsmatig dieren houdt die genoemd worden in het Besluit houders van dieren, moet aan deze eisen voldoen. Zie de verwijzing onder aan de pagina.

Het Besluit onderscheidt: herpeten, honden en katten, overige zoogdieren, vissen en vogels. Voor iedere diergroep gelden aanvullende kennis en vaardigheden die dienen worden toegepast op onderstaande kerntaken en werkprocessen.

Legenda:

K1: Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

K2: Ondernemer gezelschapsdieren

		Kwalificatie	
Kerntaak	Werkproces	K1	K2
1. Verzorgt dieren en leef- en werkomgeving			
	1.1 Voert dieren	X	X
	1.2 Hanteert en socialiseert dieren	X	X
	1.3 Verzorgt dieren	X	X
	1.4 Monitort dieren	X	X
	1.5 Reinigt en ontsmet	X	X

	1.6 Onderhoudt leef- en werkomgeving	X	X
2. Begeleidt voortplanting dieren			
	2.1 Begeleidt fokproces	X	X
	2.2 Begeleidt geboorte	X	X
	2.3 Socialiseert jonge dieren	X	X
3. Koopt in en verkoopt			
	3.3 Ontvangt en verwerkt producten	X	X
	3.6 Informeert en adviseert klanten	X	X
	3.8 Verzendt bestelde dieren en dierbenodigdheden	X	X

De regels met betrekking tot fokken en bedrijfsmatige activiteiten met gezelschapsdieren (voorheen bekend als Besluit gezelschapsdieren) maken onderdeel uit van het Besluit houders van dieren dat op 1 juli 2014 in werking is getreden. In hoofdstuk 3 van Besluit houders van dieren zijn in paragraaf 2 de regels over bedrijfsmatig gehouden gezelschapsdieren opgenomen. Tevens is een artikel over het fokken met gezelschapsdieren aan het Besluit houders van dieren toegevoegd (artikel 3.4) dat zowel op hobbyfokkers, als op bedrijfsmatige fokkers van toepassing is. In hoofdstuk 6 van het Besluit is een aantal overgangsartikelen ingevoegd.

Indien aan de wettelijke eisen wordt voldaan, dient dit op het diploma te worden vermeld.

Het brondocument waarin vakkennis en vaardigheden per diergroep staan beschreven is te vinden op <http://www.aequor.nl/aocs-en-kwalificaties/downloads>

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Om te komen van de beschreven beroepscompetentieprofielen naar de beschrijving in dit kwalificatiedossier is een tweetal vertaalslagen aan de orde:

- herformulering van de beroepsbeschrijving, kerntaken en beroepscompetenties;
- vertaling van de in het beroepscompetentieprofiel beschreven vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar de in het kwalificatiedossier beschreven startend beroepsbeoefenaar.

Daarnaast is gebruik gemaakt van het eerder ontwikkelde kwalificatieprofiel vakfunctionaris huisdierenbranche.

Herformulering

Er is een vergelijkende analyse gemaakt van de onderliggende beroepscompetentieprofielen op basis van de algemene beroepsbeschrijving, de kerntaken en beroepscompetenties.

Voor wat betreft het kwalificatiedossier Gezelschapsdierenbranche zijn de **kerntaken** uit de onderliggende beroepscompetentieprofielen gecheckt op substantiële overeenkomst. Hieruit bleek dat een groot deel van de kerntaken een substantiële overeenkomst vertonen. Hierdoor is besloten tot één kwalificatiedossier met meerdere kwalificaties. Vervolgens bleek de vergelijking op competenties deze beslissing te ondersteunen.

Vanwege de verwantschap met het dossier recreatiedieren 3/4 voor wat betreft het verzorgen van dieren en de verwantschap met het dossier bloemendetailhandel op het gebied van verkopen is nauw aangesloten bij deze twee kwalificatiedossiers. De kerntaken op het gebied van verzorgen van dieren en leefomgeving zijn afgestemd op het dossier recreatiedieren 3/4. De kerntaken op het gebied van verkopen zijn afgestemd op het dossier bloemendetailhandel. Hierbij is rekening gehouden met de verschillen in de branche. Het werkproces 'Koopt in' is voor de gezelschapsdierenbranche **niet** van toepassing voor de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren (niveau 3). Hierin wijkt het dossier af van het dossier bloemendetailhandel voor wat betreft de werkprocessen op het gebied van verkopen. Voor het ondernemersdeel van dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van de landelijk ontwikkelde lijst met werkprocessen.

In dit verticaal en horizontaal geclusterd dossier komt het verschil tussen de vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren en de ondernemer gezelschapsdieren tot uiting in de beschrijving van de kerntaken en de werkprocessen met bijbehorende competenties en componenten. Hierbij gaat het met name om werkprocessen op het gebied van ondernemen, begeleiden van medewerkers, plannen van werkzaamheden, bepalen van het assortiment en het inkopen die exclusief verbonden zijn aan de kwalificatie ondernemer gezelschapsdieren.

In de werkprocessen die gedeeld worden komt het verschil tot uiting in de gekozen competenties, de componenten en de bijbehorende prestatieindicatoren.

Vertaalslag naar startend beroepsbeoefenaar

Het beroepscompetentieprofiel geeft een beschrijving van het beroep en de competenties van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar. Deze heeft naast de benodigde vakvaardigheden ook inzicht en routine ontwikkeld in zijn beroep. Het kwalificatiedossier geeft een beschrijving van de beroepscontext en competenties van de startend beroepsbeoefenaar. Hij voldoet aan de eisen die gesteld worden in een kwalificatiedossier en beschikt daarmee over de competenties die voor een bepaald beroep nodig zijn.

Het verschil tussen het beroepscompetentieprofiel en het kwalificatiedossier is vooral gelegen in verschillen in complexiteit, verantwoordelijkheid, inzicht en zelfstandigheid. Over het algemeen zal de mate van complexiteit, verantwoordelijkheid (beslissingsbevoegdheid), inzicht en zelfstandigheid zijn afgezwakt in het kwalificatiedossier ten opzichte van het beroepscompetentieprofiel.

Op deze manier kan de onderwijsdeelnemer een basis leggen waarop hij kan doorgroeien naar vakvolwassenheid.

Bij de vertaling is met name gekeken naar situaties waarin overleg met de leidinggevende nodig is. In de werkprocessen is aandacht geschonken aan overleg over de werkzaamheden met de leidinggevende. Ook is aandacht besteed aan de momenten waarop de startend beroepsbeoefenaar hulp zou moeten inschakelen.

2.4 Nederlands, rekenen en moderne vreemde talen

2.4.1 Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid:
- Taalverzorging en taalbeschouwing:

Toelichting:

Mondelinge taalvaardigheid (spreken, gesprekken voeren en luisteren) is nodig bij het achterhalen van de wens van de klant, het informeren en adviseren van klanten (werkproces 3.6) en bij het behandelen van klachten (werkproces 3.9).

Leesvaardigheid is nodig voor het ontvangen en verwerken van producten (werkproces 3.3) en in het algemeen voor het lezen van instructies, gebruiksaanwijzingen en etiketten.

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Vakbekwaam verkoper gezelschapsdieren zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde:
- Verbanden:

Toelichting:

Het rekenen met getallen is nodig bij het afwegen van de juiste hoeveelheid voer en water (werkproces 1.1 Voert dieren), bij het (in)schatten van onderhouds- en reparatiekosten (werkproces 1.6 Onderhoudt leef- en werkomgeving) en bij het inschatten van een geboortepiek (werkproces 2.1 Begeleidt fokproces).

Het rekenen met verhoudingen is nodig bij het werken met reinigings- en ontsmettingsmiddelen (werkproces 1.5 Reinigt en ontsmet).

2.4.2 Ondernemer gezelschapsdieren

Nederlands

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Ondernemer gezelschapsdieren zich op het volgende niveau:

- Mondelinge taalvaardigheid: 2F
- Leesvaardigheid: 2F
- Schrijfvaardigheid: 2F
- Taalverzorging en taalbeschouwing: 2F

Toelichting:

Mondelinge taalvaardigheid is nodig bij het voeren van een onderhandelingsgesprek (werkproces 3.5 Koopt in) en bij coachingsgesprekken, functionerings- en beoordelingsgesprekken (werkproces 4.12 Stuur medewerkers aan).

Leesvaardigheid is nodig voor het lezen van financiële rapportages (werkproces 4.8 Analyseert de financiële situatie) en om de vertaalslag te maken van de wet- en regelgevingen naar instructies en planningen (werkproces 4.5 Bepaalt en bewaakt beleid met betrekking tot arbo, milieu en veiligheid).

Schrijfvaardigheid en taalverzorging is nodig voor het schrijven van instructies (werkproces 4.5) en voor het aanleveren van teksten ten behoeve van een promotieplan (werkproces 4.6 Profileert en promoot de onderneming).

Rekenen

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Ondernemer gezelschapsdieren zich op het volgende niveau:

- Getallen: 2F
- Verhoudingen: 2F
- Meten en meetkunde:
- Verbanden:

Toelichting:

Rekenen met getallen en met verhoudingen is nodig voor het opstellen van nota's (werkproces 4.4 Voert financiële administratie uit), voor het inschatten van inkoopverwerking, verkoop en marge (werkproces 4.7 Innoveert de onderneming), voor het interpreteren van de financiële boekhouding (werkproces 4.8 Analyseert de financiële situatie), voor het opstellen van een kosten-batenanalyse (werkproces 4.9 Bepaalt personeelsbehoefte) en voor het berekenen van de marge (werkproces 4.10 Stelt verkoopprijs vast).

Moderne vreemde talen - Engels

Indicatief bevindt de beroepsinhoud van de Ondernemer gezelschapsdieren zich op het volgende niveau:

- Luisteren: A2
- Lezen:
- Gesprekken voeren: A2
- Spreken: A2
- Schrijven:

Toelichting:

De ondernemer gezelschapsdierenbranche kan bij buitenlandse klanten in het Engels de wensen en behoeften van de klant achterhalen en de klant informeren en adviseren over een eventuele aankoop. Dit kan voorkomen bij werkproces 3.6.

2.5 Discussiepunten

Werkwijze Aequor

In het proces om te komen tot een kwalificatiedossier en de beoordeling daarvan dient onderscheid gemaakt te worden naar de vorm, de inhoud en het proces van de totstandkoming. Om tot een valide inhoud van de te beschrijven kwalificatie te komen, heeft de Paritaire commissie de ontwikkeling van het kwalificatiedossier gedelegeerd aan de sectorcommissies en de ontwikkelaars. De Paritaire commissie zal haar aandacht in eerste instantie schenken aan haar toetsende rol met betrekking tot de kwaliteit van het proces van totstandkoming en dus voornamelijk het verantwoordingsdocument bespreken. Daarnaast toetst de Paritaire commissie het dossier op formatvereisten, relevantie voor arbeidsmarkt en maatschappij, doorstroombmogelijkheden, herkenbaarheid sociale partners, uitvoerbaarheid in het onderwijs en de examenpraktijk, transparantie, duurzaamheid en flexibiliteit.

Verwacht mag worden dat de inhoud van het kwalificatiedossier dat is opgesteld door het team van deskundigen, vervolgens door de paritaire commissie gevalideerd zal worden na een globale toetsing.

Discussies met betrekking tot de inhoud van het kwalificatiedossier worden gevoerd in de sectorcommissie en kunnen dus voor elk kwalificatiedossier verschillend zijn. Discussie met betrekking tot de structuur, interne (Aequor) eisen en de formatvereisten worden gevoerd in de Paritaire commissie en zijn voor het merendeel gelijk voor elk dossier.

Discussiepunten

Tijdens de vergaderingen van de Paritaire commissie zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest.

- De clustering van de dossiers.
- De aandacht voor diergezondheid en -welzijn.
- Opname van Certificeerbare eenheden.

Het Besluit houders van dieren vereist dat er expliciet aandacht wordt besteed aan diergezondheid en –welzijn van vijf onderscheiden diergroepen (herpeten; honden en katten; overige zoogdieren; vissen; vogels). Onderdeel hiervan is deskundigheid. Deze is verwoord in de CE's in dit dossier. Met deze inhoud voldoet een beroepsbeoefenaar aan de wettelijke vereisten en biedt het certificaat dus arbeidsmarktrelevantie.

De CE's bestaan elk uit kerntaak 1 en 2 en van kerntaak 3 werkprocessen 3.3, 3.6 en 3.8. Het gaat om de delen waar de beroepsbeoefenaar met de verzorging van dieren bezig is, met de ontvangst van producten, met de voorlichting en advisering aan klanten en/of publiek en het verzend-/transportklaar maken van de dieren.

2.6 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

De dossiers worden niet meer jaarlijks vastgesteld. Het onderstaande overzicht betreft wijzigingen ten opzichte van de vorige door de minister vastgestelde versie. Voor een overzicht van welke dossiers wanneer zijn gewijzigd, zie www.kwalificatiesmbo.nl.

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is :	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde kwalificaties, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting hieronder bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

Toegevoegd kerntaak 2 begeleidt voortplanting dieren.

Competenties toegevoegd en/of P-I aangepast bij werkprocessen 1.1, 1.2, 1.4, 1.6 3 en 3.1.

Taal en rekeneisen en mvt voor het beroepsgerichte deel zijn aangepast en vakken en vaardigheden zijn toegevoegd in deel C daar waar ze het meest waarschijnlijk zullen voorkomen.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

Onderwerp	Actie	Wie	Wanneer
Herooverweging clustering	Clustering bcp's herooverwegen i.v.m. generieke beschrijvingen. Vergroten duurzaamheid, meer mogelijk maken zonder uitbreiding uitstromen.	O&I en sectormanagers; inhoudsdeskundigen	2012
Kwaliteit	Verbeteren kwaliteit kwalificatiedossiers; aanpassen aan eisen Coördinatiepunt (aantallen kerntaken/competenties). Verwerken input uit evaluaties en arbeidsmarktgegevens om kwaliteit te verhogen en actualiteit aan te passen. Ook verbetering transparantie en uitvoerbaarheid dossiers.	O&I na afspraak met betrokken commissies	2012-2018
Evaluatie kwalificatiedossiers	Verbeteren kwalificatiedossiers naar aanleiding van de input uit evaluaties, arbeidsmarktgegevens en eisen/toetscriteria coördinatiepunt	O&I na afspraak met betrokken commissies	2012 - 2018
Ondernemerschap	Evaluatie werkprocessen ondernemerschap aan nieuwe landelijke lijst; Transparantie en afstemming	Alle kenniscentra; sectorcommissies adviseren paritaire commissie, deze stelt vast.	2012
Verbeterslag dossiers	Aanpassen dossiers aan verbeterde bcps en nieuwe inzichten: generieker formuleren. Verbetering dossiers: duurzaamheid en kwaliteit verbeteren.	O&I en deskundigen (eventueel per sector)nader vast te stellen.	2012-2018
Paardensport	Dossier aanpassen aan eisen NOC/NSF	O&I, bedrijfseenheden/sectorcommissies, paritaire commissie stelt vast	2012

De ontwikkelagenda is vooral gericht op de ontwikkelingen op korte termijn. De paritaire commissie heeft opdracht gegeven de dossiers te vernieuwen/verbeteren. Duurzaamheid en generieke beschrijvingen van uitstromen zijn hierbij uitgangspunten.

Onderhouds- en ontwikkelagenda 2011-2016

Algemeen

Actie	Doel en resultaat	Wie doet wat	Wanneer
1. Afronden verbeterslag beroepscompetentieprofielen	Zelfde format voor alle bcps.	Bedrijfseenheid stelt vast paritaire commissie controleert op format	2011
2. Clustering bcps herooverwegen i.v.m. generieke beschrijvingen.	Vergroten duurzaamheid, meer mogelijk maken zonder uitbreiding uitstromen.	O&I en sectormanagers; inhoudsdeskundigen	2011

3. Verbeteren kwaliteit kwalificatiedossiers; aanpassen aan eisen Coördinatiepunt (aantallen kerntaken/competenties).	Verwerken input uit evaluaties en arbeidsmarktgegevens om kwaliteit te verhogen en actualiteit aan te passen. Ook verbetering transparantie en uitvoerbaarheid dossiers	O&I na afspraak met betrokken commissies	2011
4. Evaluatie werkprocessen ondernemerschap aan nieuwe landelijke lijst.	Transparantie en afstemming	Alle kenniscentra; sectorcommissies adviseren paritaire commissie, deze stelt vast.	2011
5. Onderzoek naar en opnemen van gewenst beroepsniveau talen en rekenen/wiskunde	Aanpassen en stroomlijnen beroeps- en landelijke eisen	O&I, bedrijfseenheden/sectorcommissies, paritaire commissie stelt vast	2011
6. Aanpassen dossiers aan verbeterde bcps en nieuwe inzichten: generieker formuleren	Verbetering dossiers: duurzaamheid en kwaliteit verbeteren	O&I en deskundigen (eventueel per sector nader vast te stellen).	2011
7. Heroverwegen opname dossier assistent medewerker voedsel en leefomgeving	Overlap en transparantie beoordelen in relatie tot de AKA Mogelijk reductie van dossiers	Paritaire commissie neemt besluit	2011