

Trend- en beroepenonderzoek (Vakbekwaam) medewerker Dierverzorging

Marktsegment Groen, Sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid

Trend- en beroepenonderzoek (Vakbekwaam) medewerker Dierverzorging

Marktsegment Groen/ Sectorskamer Voedsel, groen en gastvrijheid

ABD20-018

SBB, Team ABD
Sandra Mathijssen
Dominique Olvers

ManageMind Group
Nina Perumal

Zoetermeer
5 oktober 2020

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Werkveld en arbeidsmarktpositie	6
2.1	Werkveld: type organisaties, contracten en uren	6
2.1.1	Type organisaties ^{COÖP}	7
2.1.2	Type contracten en contracturen	8
2.2	Arbeidsmarktpositie	8
2.2.1	Arbeidsmarkt onder druk	8
2.2.2	Interne doorstroom starters	9
2.2.3	Beroepsbeeld stagiaires en starters	9
3	Trends & Ontwikkelingen	10
3.1	Humanisering	10
3.2	Dierenwelzijn	10
3.3	Beleving	10
3.4	Digitale technieken	11
3.5	Digitale communicatie	11
3.6	Controle cultuur	11
3.7	Mondige klant/bezoeker	11
3.8	Online verkoop	12
3.9	Schaalvergroting versus specialisatie	12
3.10	Kruisbestuiving	12
3.11	Duurzaamheid	12
3.12	Impact corona	13
4	Beschrijving mbo-beroep (vakbekwaam) medewerker dierverzorging	14
4.1	Basisdeel (Vakbekwaam) medewerker dierverzorging	14
4.2	Profieldeel Vakbekwaam medewerker dierverzorging	16
4.3	Taakuitbreiding	18
4.3.1	Begeleiding van stagiaires, vrijwilligers en medewerkers vanuit een sociale werkplaats ...	18
4.3.2	Administratieve taken	18
4.3.3	Verzorgen van trainingen voor de dieren	18
4.4	Kerntaken en werkprocessen gespecificeerd naar werkveld	18
4.4.1	Kinderboerderij, dierenweide, zorgboerderij, gezondheidszorg (geestelijk), stadsboerderij, stadstuin, natuurcentrum, landgoed	18
4.4.2	Dierentuin, pretpark, vakantiepark, museum, speeltuin	18
4.4.3	Dierenwinkel, dierenspeciaalzaak, bouwmarkt, tuincentrum	19
4.4.4	Dierenasiel, dieren(opvang)centrum, dierentehuis, dierenbescherming	19
4.4.5	Dierenhotel, dierenpension, dagopvang	19
4.4.6	Fokkerijen, rund- varkenshouderij, pluimvee, melkvee, geiten, schapen, boerderij algemeen	19
4.5	Essentiële vaardigheden en beroepshouding	19
5	Gevraagd opleidingsniveau	21
5.1	Mbo-niveau 2 en 3	21
5.2	Mbo-niveau 4	21
5.3	Hbo-niveau	22
5.4	Andere vooropleidingen	22
Bijlage 1	Gesprekspartners	24
Bijlage 2	Resultaten vacatureanalyse 6 grootste clusters	25

1 Inleiding

De nieuwe werkwijze doelmatigheid van SBB start met een signalering van eventueel zorgwekkende kwalificaties. Vanuit de doelmatigheidsdiscussies is het advies tot stand gekomen om de kwalificaties *Medewerker dierverzorging* en *Vakbekwaam medewerker dierverzorging* te actualiseren.¹

Doelstelling

Inzicht in het werkveld en het anticiperen op trends en ontwikkelingen is noodzakelijk om te zorgen voor een goede aansluiting tussen beroepsonderwijs en het werkveld/bedrijfsleven. Om kwalificaties op een adequate manier te onderhouden is door SBB, in opdracht van de sectorkamer Voedsel, Groen en Gastvrijheid (VGG), een verkenning uitgevoerd. Deze verkenning brengt trends en veranderingen op de arbeidsmarkt in kaart en de impact hiervan op het mbo-beroep van dierverzorgers. De resultaten vormen input en onderbouwing voor het eventueel aanpassen van de bestaande kwalificaties (vakbekwaam) medewerker dierverzorging op niveau 2 en 3.

Centrale vraagstelling

Hoe ziet het werkveld en de inhoud van het mbo-beroep van (vakbekwaam) medewerker dierverzorging er binnen nu en vier tot vijf jaar uit?

- Waar is een (vakbekwaam) medewerker dierverzorging op mbo-dierverzorging werkzaam?
- Welke trends en ontwikkelingen zijn relevant?
- Wat is de (mogelijke) impact op de gevraagde werkzaamheden (taken en werkprocessen), vaardigheden en beroepshouding?
- In welke mate sluiten de kerntaken en werkprocessen van de betreffende kwalificaties nog voldoende aan op de beroepspraktijk?

Aanpak en respons

De verkenning is door SBB uitgevoerd op basis van verschillende aanvullende stappen, namelijk:

- *Deskresearch*. Via (internet)publicaties zijn trends en ontwikkelingen in kaart gebracht. De SBB VGG Trendrapportage², doelmatigheidsrapportage³ en signalen op de 'Deel je kennis community'⁴ vormen hiervan de basis.
- *Vacatureanalyse*. Via vacatureanalyse hebben we meer zicht gekregen op het (mogelijke) werkveld van de (vakbekwaam) medewerker dierverzorging op mbo-niveau. We hebben alle relevante online gepubliceerde vacatures in de periode 2010-2020 geselecteerd en geanalyseerd. De vacatures zijn geanalyseerd door een senior onderzoeker van Matchcare en SBB.
- *8 diepte-interviews met experts/sleutelinformanten*. Deze experts hebben vanuit een helicopterview een beeld gegeven van het werkveld, de belangrijkste trends en de impact daarvan op het werk en gevraagde vaardigheden van de mbo-dierverzorgers. De interviews en analyse zijn uitgevoerd door een senior onderzoeker van SBB. De resultaten zijn opgenomen in deze rapportage. In bijlage 1 is een overzicht van gesprekspartners opgenomen.
- *16 diepte-interviews met beroepsbeoefenaars, leidinggevend en/of werkgevers van mbo-dierverzorgers*. In overleg met de begeleidingscommissie (zie onder) zijn respondenten geselecteerd en aangevuld met respondenten bij erkende leerbedrijven die door adviseurs praktijkleren van SBB zijn aangedragen. In deze interviews is ingezoomd op het verander(en)d werkveld, taken, werkprocessen, gevraagde vaardigheden en houdingsaspecten van de (vakbekwaam) medewerker dierverzorging. De interviews en analyse zijn uitgevoerd door de ManageMind Group, SBB heeft de resultaten verwerkt in deze rapportage. In bijlage 1 is een overzicht van gesprekspartners opgenomen.

De begeleidingscommissie is tot stand gekomen om snel resultaten te kunnen bespreken, onafhankelijk van de reeds geplande vergadermomenten van de sectorkamer VGG en het marktsegment Groen. De begeleidingscommissie heeft een adviserende rol, zoals het aandragen van gesprekspartners en het bespreken van tussentijdse inhoudelijke resultaten. De begeleidingscommissie bestaat uit:

¹ *Advies medewerker dierverzorging Niveau 2, Nov 2019* en het *Advies medewerker dierverzorging Niveau 3, Nov 2019*.

² *SBB trendrapport 2019*: <https://trendrapport.s-bb.nl/vqg/>

³ *SBB Feiten en cijfers, Medewerker dierverzorging addendum mei 2020 en SBB feiten en cijfers Vakbekwaam medewerker dierverzorging addendum, juni 2020*

⁴ *Deel je kennis community*: <https://deeljekennis.s-bb.nl/home/default.aspx>

- Annemarie Moons - Wellant College
- Rick van Dam - Lentiz
- Henk van Houwelingen - Dibevo
- Saskia Wieggers - Zone College

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt een beeld geschetst van het werkveld en de arbeidsmarktpositie van de (vakbekwaam) medewerker diervverzorging op mbo-niveau. In hoofdstuk 3 staan trends en ontwikkelingen centraal en wat de mogelijke impact is op het werkveld van (vakbekwaam) medewerker diervverzorging op mbo-niveau. In hoofdstuk 4 wordt ingezoomd op de aansluiting tussen onderwijs en beroepspraktijk. Aan bod komen (kern)taken, werkprocessen, vaardigheden en de gewenste beroepshouding van de mbo-medewerker diervverzorging. Hoofdstuk 5 gaat in op het gevraagde opleidingsniveau en vooropleidingen.

Gebruikte terminologie en afbakening

- In deze rapportage richten we ons op de mbo-medewerker diervverzorging, aansluitend bij de niveau 2 en 3 kwalificaties Medewerker diervverzorging en Vakbekwaam medewerker diervverzorging.
- Bij beroepenonderzoek gaan we uit van *vakervaren* beroepsbeoefenaars. Kwalificaties gaan uit van een *beginnend* beroepsbeoefenaar. Omwille van de herkenbaarheid en het doel van deze herkenning (input voor het onderhoud van kwalificaties) hebben we waar mogelijk de relatie met de terminologie van de kwalificaties en de namen van kwalificaties gehanteerd.
- Dit beroepenonderzoek gaat uit van het perspectief van het werkveld (wat wordt er binnen nu en vier jaar van een mbo-medewerker door het werkveld gevraagd) en de door het werkveld ervaren aansluiting met het beroepsonderwijs. Voor het dossier Diervverzorging heeft een aparte evaluatie plaatsgevonden vanuit het onderwijsveld. Het maatschappelijk belang van opleiden in brede zin valt buiten de scope van dit onderzoek.
- Wanneer er specifieke verschillen zijn tussen de mbo-medewerker op niveau 2 of 3 wordt dit specifiek benoemd. Wanneer het zowel gaat over mbo-niveau 2 en 3 wordt er in de rapportage geschreven over de (vakbekwaam) medewerker diervverzorging. Wanneer het betrekking heeft op alle diervverzorgende beroepsbeoefenaren, dan wordt er geschreven over mbo-diervverzorger.

2 Werkveld en arbeidsmarktpositie

In dit hoofdstuk wordt het werkveld en de arbeidsmarktpositie van de (vakbekwaam) medewerker dierverzorging kort toegelicht. Voor de beschrijving van het werkveld is gebruik gemaakt van de inzichten vanuit de vacature-analyse. De beschrijving van de arbeidsmarktpositie is gebaseerd op informatie uit de diepte-interviews.

2.1 Werkveld: type organisaties, contracten en uren

De mbo-medewerker dierverzorging is in diverse werkgebieden werkzaam. Dit werd duidelijk door een scan van het *type* (actieve) erkende leerbedrijven dat opleidt voor deze kwalificaties. Via een vacatureanalyse hebben we beter zicht verkregen op het werkveld van de (vakbekwaam) medewerker dierverzorging. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het type organisaties dat vacatures plaatst voor dierverzorgers op mbo-niveau, het type contract dat wordt aangeboden en het aantal uren dat wordt gevraagd.

Aanpak vacature-analyse

In samenwerking met Matchcare zijn door SBB relevante vacatures in de periode 2010-2020 geselecteerd. Hiervoor zijn de Jobfeed-bestanden als basis gebruikt. Jobfeed is een Nederlandse organisatie die online vacatures en vacature-informatie verzamelt. Door SBB worden mbo-kwalificaties gekoppeld aan Jobfeed-codes- en synoniemen. Op die manier kunnen we mbo-kwalificaties linken aan beroepen en online vacatures. In de analyse voor dit onderzoek betrof het de selectie van vacatures die zijn gelinkt aan de mbo-kwalificaties Medewerker dierverzorging (niveau 2) en Vakbekwaam medewerker dierverzorging (niveau 3).

Na een eerste grove selectie van vacatures zijn alle vacatures handmatig geclusterd naar type organisatie. Dit is gedaan op basis van de aanbieder en de inhoud van de vacaturetekst. Het bleek dat de SBI-code⁵ vaker nog te algemeen was en te weinig inzicht gaf in het type bedrijf. Daarom zijn er nieuwe categorieën toegevoegd, deze zijn afgestemd met de begeleidingscommissie. Niet-relevante vacatures zijn verwijderd (zoals hbo-vacatures en vacatures die duidelijk voor een andere doelgroep/functie zijn). Tot slot zijn extra categorieën aangebracht voor de analyse van het type contract, contracturen en gevraagd opleidingsniveau.

In de periode 2010 tot en met het eerste kwartaal van 2020 zijn - voor dit onderzoek - **1.725** relevante vacatures geselecteerd. Het gaat hierbij om alle vacatures die online geplaatst zijn, fulltime en parttime, maar bijvoorbeeld ook bijbanen en vrijwilligerswerk.

De resultaten van de vacatureanalyse leveren waardevolle inzichten over het type organisaties, type contract en uren. Daarom zijn de resultaten opgenomen in deze rapportage. Tevens vormde de indeling in type organisaties uitgangspunt voor de diepte-interviews van deze verkenning. In paragraaf 2.1.1 wordt een beeld gegeven van het type organisatie dat vacatures plaatst voor mbo-dierverzorgers (gekoppeld aan de kwalificaties (Vakbekwaam) medewerker dierverzorging) en in paragraaf 2.1.2 komen type contract en contracturen aan bod. In bijlage 2 wordt ingezoomd op een zestal clusters van werkgebieden. Dit zijn de werkgebieden met de meeste vacatures. Dit geeft extra informatie over de belangrijkste verschillen met betrekking tot type contract(uren).

Kritische kanttekeningen

Ondanks de waarde van deze informatie voor de totale verkenning, is er ook een aantal kritische kanttekeningen bij de resultaten te plaatsen:

- Het betreft de resultaten van de online gepubliceerde vacatures in de periode 2010-2020 (eerste kwartaal). In die zin geven de resultaten *geen kwantitatief beeld van de totale omvang van alle vacatures en/of werkgelegenheid*. De begeleidingscommissie geeft aan dat het werkelijke aantal vacatures volgens hen veel hoger ligt, omdat veel vacatures (nog) niet online worden geplaatst.
- Naast online geplaatste vacatures zijn er ook zelfstandig ondernemers werkzaam en/of starten als zzp'er na de opleiding (zoals een trimsalon).
- De cijfers in deze analyse zijn gebaseerd op de mbo-vacatures waarvan de kenmerken *geschikt zijn voor*

⁵ De Standaard Bedrijfsindeling 2008 (SBI) is opgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Elk bedrijf dat zich inschrijft in het Handelsregister krijgt een of meerdere SBI-codes. De cijfercode geeft aan wat de activiteit van een bedrijf is.

inhoudelijke analyse. We hebben zelf bewerkingen gedaan. Voor inzicht in het werkelijke aantal vacatures verwijzen we naar de kerncijfers op de website van SBB, waarbij weegfactoren worden toegepast.

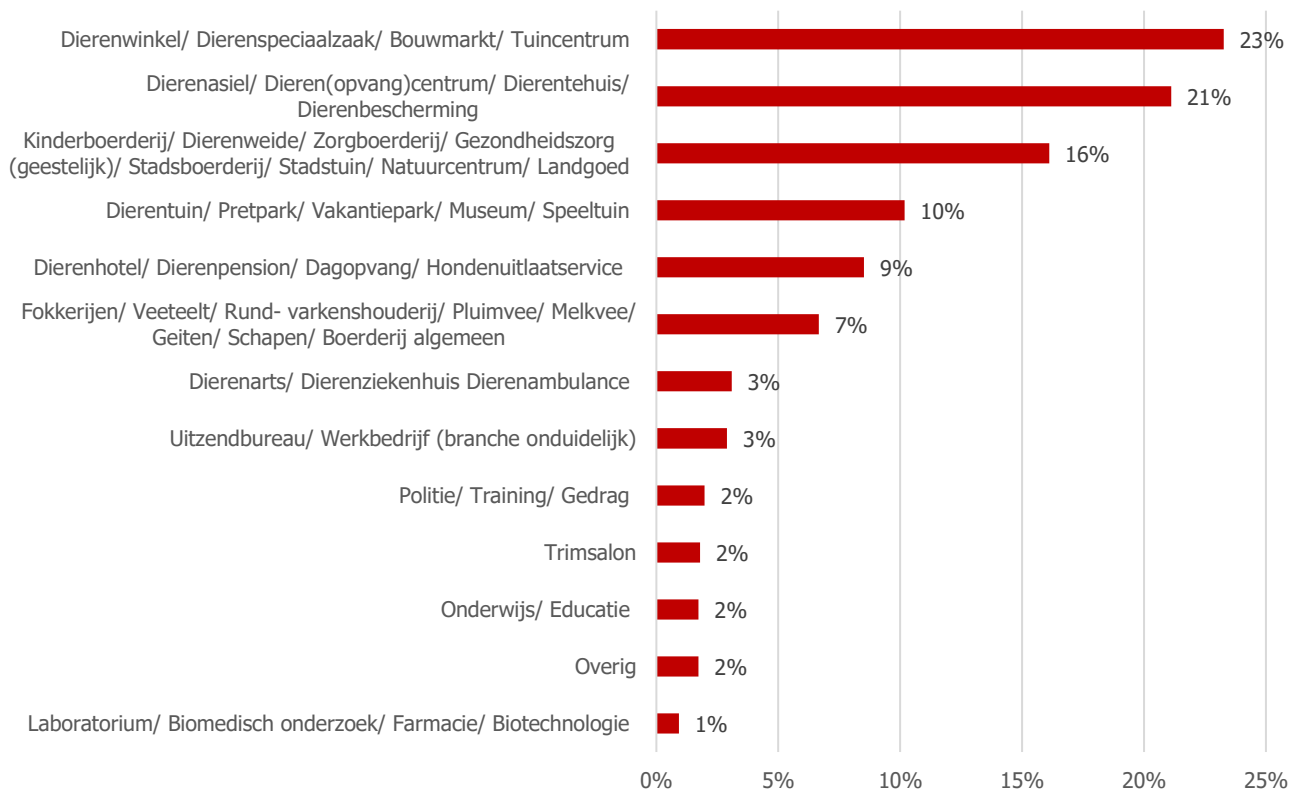
- Analysetools op basis van machine learning en textmining, zoals gebruikt bij deze vacatureanalyse, bieden resultaten, maar zijn nog in ontwikkeling. Het is nog een te vroeg stadium om volledig inhoudelijk geanalyseerde vacature-informatie te verkrijgen via deze tools.
- Het clusteren naar organisatietype heeft handmatig plaatsgevonden en is soms arbitrair (bijvoorbeeld: een pension/dagopvang wordt gecombineerd met een dierenopvang/asiel).
- Alleen van de vacatures vanaf 2015 is ook het type contract bekend, dit is opgenomen in de analyses.
- Het aantal vacatures is (zeker binnen clusters) gering, we beschouwen de cijfers als indicatief.
- Met vacatureanalyse kijken we terug en niet vooruit. Doordat het in het geval van diervoorzorging een gering aantal vacatures betreft, hebben uitspraken over de ontwikkeling in jaren een indicatief karakter.

2.1.1 Type organisaties

Online gepubliceerde vacatures voor (vakbekwaam) medewerker diervoorzorging zien we in de periode 2010-2020 (eerste kwartaal) bij het volgende type organisaties (zie figuur 1):

- Dierenwinkel, dierspecialzaak, bouwmarkt, tuincentrum;
- Dierenasiel, dieren(opvang)centrum, dierentehuis, dierenbescherming;
- Kinderboerderij, dierenweide, zorgboerderij, gezondheidszorg (geestelijk), stadsboerderij, stadstuin, natuurcentrum, landgoed;
- Dierentuin, pretpark, vakantiepark, museum, speeltuin;
- Dierenhotel, dierenpension, dagopvang, honden uitlaatservice;
- Fokkerijen, veeteelt, rund- varkenshouderij, pluimvee, melkvee, geiten, schapen, boerderij algemeen;
- Dierenarts, dierenziekenhuis, dierenambulance;
- Uitzendbureau, werkbedrijf (branche onduidelijk);
- Politie, training, gedrag;
- Onderwijs, educatie;
- Trimsalon;
- Laboratorium, biomedisch onderzoek, farmacie, biotechnologie;
- Overig (vacatures die lastig ergens anders onder te brengen zijn).

Figuur 1 Online gepubliceerde vacatures voor mbo-diervoorzorging ingedeeld naar werkgebied, in de periode 2010-2020 (eerste kwartaal), in %, op basis van vacature-analyse Matchcare, bewerkt door SBB (n=1.725).



2.1.2 Type contracten en contracturen

Er zijn geen gegevens uit de periode 2010-2014 wat betreft het type contract, daarom zijn alleen de vacatures in de periode 2015-2019 geanalyseerd (1.151 vacatures). In deze periode biedt ruim de helft van de vacatures een vast contract, zie tabel 1. Het aantal uur per type contract varieert per type contract, zie tabel 2.

Tabel 1 Online gepubliceerde vacatures voor mbo-dierverzorging ingedeeld naar type contract in de periode 2015-2019, in %, op basis van vacature-analyse (Jobfeed/Matchcare), bewerkt door SBB (n=1.151)

Type contract	2015	2016	2017	2018	2019	Gemiddeld over periode
Vast contract	61%	45%	46%	50%	61%	53%
Tijdelijk contract (incl. detachering, freelance, interim)	11%	9%	25%	26%	22%	21%
Vrijwilligerswerk	8%	29%	22%	19%	13%	18%
Tijdelijk contract met uitzicht op vast	17%	9%	4%	0%	0%	4%
Stage, afstudeerplaats, traineeship, BBL	0%	4%	1%	3%	2%	2%
Bijbaan	0%	3%	2%	2%	2%	2%
Onbekend	3%	0%	0%	0%	0%	0%
<i>Eindtotaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>

Tabel 2 Online gepubliceerde vacatures voor mbo-dierverzorging ingedeeld naar type contract en contracturen, in de periode 2015-2019, in %, op basis van vacature-analyse (Jobfeed/Matchcare), bewerkt door SBB (n=1.151)

Type contract	Vacatures in %			
	0 t/m 11 uur	12 t/m 34 uur	35 t/m 40 uur	Eindtotaal
Vast contract	48%	57%	56%	53%
Tijdelijk contract (incl. detachering, freelance, interim)	12%	28%	26%	21%
Vrijwilligerswerk	34%	7%	7%	18%
Tijdelijk contract met uitzicht op vast	1%	5%	7%	4%
Stage, afstudeerplaats, traineeship, BBL	2%	1%	3%	2%
Bijbaan	2%	2%	1%	2%
Onbekend	0%	0%	0%	0%
<i>Eindtotaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>

In bijlage 2 wordt ingezoomd op een zestal clusters van werkgebieden. Dit zijn de werkgebieden met de meeste vacatures. Dit geeft extra informatie over de belangrijkste verschillen met betrekking tot type contract en contracturen.

Ter aanvulling op de informatie uit 2.1.1 en 2.1.2 verwijzen we naar de in paragraaf 2.1 beschreven kritische kanttekeningen. Ondanks het waardevolle en bruikbare inzicht dat vacatureanalyse biedt, geeft het geen *volledig* beeld van het totale werkveld, inclusief (startende) zzp'ers en/of een mogelijke uitbreiding van het werkveld de komende jaren.

2.2 Arbeidsmarktpositie

2.2.1 Arbeidsmarkt onder druk

De arbeidsmarkt staat onder druk voor de (vakbekwaam) medewerker dierverzorging. Er zijn relatief weinig openstaande vacatures beschikbaar. Daarnaast is er in sommige werkvelden, zoals een dierentuin, sprake van verdringing door dierverzorgers op hbo-niveau. Een groot aantal respondenten, vanuit verschillende werkvelden, stelt dat er onvoldoende werk is voor alle gediplomeerden. Zij baseren dit bijvoorbeeld op het grote aantallen kandidaten dat reageert op vacatures en het beperkte werkaanbod dat er is. Dit geldt ook voor meer commerciële branches, zoals dierenpeciaalzaken en tuincentra, tenzij iemand specialisaties behaalt (zoals certificering voor trimmer). De coronacrisis heeft over het algemeen in bijna alle werkvelden een negatieve impact op de arbeidsmarktpositie van de mbo-dierverzorging.

De arbeidsmarkt voor diervverzorgers staat bovendien onder druk, doordat de regelgeving omtrent het verzorgen van dieren (zoals het Besluit Houders van dieren) is aangescherpt. Het Besluit houdt in dat medewerkers die met dieren werken een erkend bewijs van vakbekwaamheid moeten hebben, gericht op de diergroepen hond en kat, overige zoogdieren, vogels, vissen en amfibieën en reptielen. Zonder het vakbekwaamheidsbewijs is een vakbekwaam medewerker diervverzorging voor bepaalde werkgevers minder interessant. De naamgeving van de kwalificatie *vakbekwaam* medewerker diervverzorging is door de invoering van dit besluit misleidend geworden.

Het beroep van (vakbekwaam) medewerker diervverzorging is in continue ontwikkeling. Dat betekent dat er steeds meer eisen worden gesteld aan werknemers die deze functies willen bekleden. Werknemers worden bijvoorbeeld gevraagd presentaties te houden en kinderfeestjes te begeleiden, stagebegeleiding te geven en een deel van de planning en organisatie op zich te nemen. Door de ontwikkeling van de functie en de uitbreiding van verschillende disciplines binnen één bedrijf, is een nauwkeurige selectie van mogelijke kandidaten gewenst.

2.2.2 Interne doorstroom starters

In het werkveld wordt er veel doorgestroomd als het gaat om een startersfunctie; stagiaires krijgen een vaste functie en vrijwilligers treden waar nodig (en mogelijk) in vaste dienst. De interne doorstroom vindt voornamelijk plaats in branches zoals de dierentuin, dierenasiels, dierenhotels en kinderboerderijen. *"Alle werknemers zijn hier begonnen als stagiaire"*, wordt benoemd in één van de interviews en in meerdere gesprekken wordt dit bekrachtigd. Dit gegeven maakt dat er weinig uren beschikbaar zijn voor nieuwe werknemers. Veel taken worden vervuld door stagiaires, vakantiehelpen en vrijwilligers. *"Ik werk voornamelijk met scholieren om de pieken eraf te werken"*, stelt een van de respondenten. Met name in tijden van de pandemie is er onvoldoende budget om te werken met vaste medewerkers. Stagiaires, vakantiehelpen en vrijwilligers kunnen de taken prima op zich nemen en in sommige gevallen gaat de voorkeur ook uit naar het werken met een jonger team.

2.2.3 Beroepsbeeld stagiaires en starters

Veel respondenten geven aan dat het werkveld en de aard van de werkzaamheden van de mbo-dierverzorgers bij studenten onvoldoende bekend is. Veel respondenten, ongeacht de branche waarin zij werkzaam zijn, gaven aan: *"Het is niet alleen maar beestjes knuffelen"*. Deze opvatting of verwachting over het beroep van de (vakbekwaam) medewerker diervverzorging maakt dat studenten vaak een ander beeld en verwachtingen hebben van het beroep en worden verrast door de veelheid aan taken die zij moeten uitvoeren (gedurende hun stage). Volgens respondenten hebben stagiaires en starters vaker nog weinig zicht op wat zij willen gaan doen binnen het werkveld.

3 Trends & Ontwikkelingen

Binnen de verschillende werkgebieden krijgt een (vakbekwaam) medewerker diervoorzorging te maken met de volgende trends en ontwikkelingen. Het beroep van de (vakbekwaam) medewerker diervoorzorging wordt daardoor wat veelzijdiger en gecompliceerder op taakniveau, op technisch (werken met digitale systemen, apparaten en machines) en juridisch gebied.

3.1 Humanisering

De trend humanisering houdt in dat gezelschapsdieren vaker een verlengstuk lijken te zijn van de identiteit van de eigenaar. Het lijkt erop dat deze trend uit de Verenigde Staten is overgewaaid. Mensen beschouwen hun huisdier(en) vaker als hun kind of lid van het gezin. Humane trends slaan over op dieren zoals de ontwikkeling van vegetarische voeding, kleding (jasje) voor dieren, een spa of wellness of plastische chirurgie voor dieren. Dit is ook merkbaar voor dierenpensions. Mensen willen er het allerbeste voor hun dier. De klanten zijn kritisch en mondiger om op te komen voor de belangen van hun gezelschapsdier. Wanneer klanten hun huisdieren naar een pension brengen, worden ze rondgeleid en mogen ze het pension (of, in sommige gevallen, de kamer) bekijken en inrichten naar de wensen van hun huisdier. Het huisdier is hun gezinslid. Dit zorgt ervoor dat klanten steeds vaker en steeds meer eisen stellen. Bij tuincentra en dierenpeciaalzaken is de trend van humanisering en het gegeven dat klanten meer te besteden hebben, terug te zien aan het assortiment. Er is gezonde, vegetarische voeding voor gezelschapsdieren verkrijgbaar. En er is een groter assortiment aan mandjes, koffers en huizen dan enkele jaren geleden beschikbaar was. Voor ieder specifiek dier en diens karakter is wel iets te koop.

3.2 Dierenwelzijn

In het werk van de (vakbekwaam) medewerker diervoorzorging wordt de afgelopen jaren steeds meer aandacht besteed aan het welbevinden én het verantwoord omgaan en zorgen voor gezelschapsdieren. Dit komt voort uit publieke discussies, de ontwikkeling van biologische voeding, mondiale ziektes en hangt ook samen met de ontwikkeling van humanisering. De aandacht voor dierenwelzijn is vanuit de politiek en media de laatste jaren toegenomen. Het natuurlijke diergedrag, zoals de dieren zouden vertonen in hun natuurlijke leefomgeving, wordt door de respondenten als uitgangspunt benoemd.

Ten gevolge van meer aandacht voor het welzijn voor dieren is in 2014 het 'Besluit Houders van Dieren' ingevoerd. Dit besluit heeft verschillende effecten. In sommige gevallen zal het ertoe leiden dat bedrijven zullen stoppen met de verkoop van dieren, of juist dat werknemers worden aangetrokken die voldoen aan de eis van het verplichte vakbekwaamheidsbewijs. Het Besluit houdt in dat bedrijven die met dieren werken een erkend bewijs van vakbekwaamheid moeten hebben, gericht op de diergroepen hond en kat, overige zoogdieren, vogels, vissen en amfibieën en reptielen. Dit geldt bijvoorbeeld voor dierenpeciaalzaken, tuincentra, dierenpensions, groothandels en bedrijfsmatige fokkers. Ook is een verkoper van een dier verplicht om de koper te voorzien van schriftelijke informatie (over verzorging, huisvesting, gedrag en kosten die met het houden van het dier gemoeid zijn). In dierenparken, op kinderboerderijen en andere openbare werkplekken van de diervoorzorgers wordt meer aandacht besteed aan trainen van de dieren, bijvoorbeeld ter voorbereiding op medische handelingen. Wanneer het gaat om het welzijn van de dieren kunnen klanten veeleisend zijn en lastig gedrag vertonen (in het uiterste geval is zelfs sprake van dierenactivisme). Hierop moet adequaat gereageerd worden door de (vakbekwaam) medewerker diervoorzorging. Goede communicatieve en sociale vaardigheden zijn noodzakelijk.

3.3 Beleving

De gehele recreatiewereld is zich meer op beleving gaan richten. Ook de bezoekers van een dierentuin, dierenpeciaalzaak, tuincentrum of kinderboerderij hebben behoefte aan prikkels die hun bezoek bijzonder en uniek maken. Tuincentra investeren in de sfeer en elementen die bijdragen aan een bepaalde vorm van

beleving: *"Mensen willen bij ons niet het gevoel hebben alsof ze door een groothandel lopen."* Het bezoek aan een tuincentrum wordt door bezoekers dan ook vaak als een uitje ervaren. Een dierversorger zou de gasten deelgenoot moeten laten maken van hetgeen hij doet in de winkel, een kinderboerderij of in een dierentuin. Het geven van een demonstratie of iets kleins; zoals aan het kind achter het hek vertellen over het gedrag van het dier, draagt bij aan het gevoel van beleving. Op kinderboerderijen en dierenparken wordt vaker actief aandacht besteed aan bezoekers door het organiseren van (educatieve) activiteiten/ presentaties/ rondleidingen en open dagen. Het bewust aandacht besteden aan bezoekers kan ook betekenen het bewust stilstaan bij de plaatsing van voerbakken, zodat de bezoekers de dieren kunnen zien wanneer ze eten. Het bewust contact met de bezoekers of klanten is belangrijker. Medewerkers moeten in staat zijn om het publiek mee te nemen in de wereld van de dieren door meer te vertellen over de dieren, waarmee ze de bezoeker en het leven van de dieren dichterbij brengen. Een bezoek krijgt daardoor meer waarde. De ontwikkeling van meer beleving en aandacht voor de bezoeker vraagt van het bedrijf een meer open en transparante bedrijfsvoering.

3.4 Digitale technieken

In de sector dierversorgering zijn steeds meer toepassingen te zien als het gaat om toepassing van technologie en big datatechnieken. Dieren zijn vaker gechipt. De chip kun je koppelen aan een apparaat dat bijvoorbeeld een bepaalde hoeveelheid voer afgeeft of water beschikbaar maakt of het kattenluik opent. Andere technologieën zijn camera's om het gezelschapsdier te volgen en een kattenbak die zichzelf kan verschoneren. Daarnaast is het mogelijk om klantdata te gebruiken om de klant beter te benaderen. Kennis van de klant is nodig om producten goed aan de klant te kunnen verkopen. Met de juiste informatie op het juiste moment, kan de klant bijvoorbeeld via een appje op de hoogte worden gesteld van specifieke aanbiedingen.

3.5 Digitale communicatie

Het administratieve papierwerk van dieren wordt steeds meer gedigitaliseerd. Sociale media worden meer en meer ingezet om de klant te bereiken. Deze kanalen worden ingezet om ludieke acties te bedenken om bijvoorbeeld evenementen of andere dingen te promoten en verschillende doelgroepen te bereiken. Er wordt meer reclame gemaakt via Facebook en Instagram en veel informatie blijft beschikbaar op een website. Hoe er moet worden omgegaan met sociale media en klantcontact via sociale media kanalen wordt overall anders bepaald. Sommige bedrijven hebben één coördinator in dienst die de (online) communicatie op zich neemt en contact onderhoudt met de media. Hier wordt niet specifiek gesproken over iemand met een diploma dierversorgering. De (vakbekwaam) medewerker dierversorgering heeft daarnaast vaker te maken met digitale reserverings-systemen, het geven van online rondleidingen en het op de hoogte stellen van klanten via WhatsApp.

3.6 Controle cultuur

Door mondiale dierenziekten, voortkomend uit globalisering, is er steeds meer behoefte om alles van een dier in kaart te brengen. Een dierversorger is een belangrijke bron van informatie over het dier. Zo is een dierversorger in een pension of asiel een belangrijke schakel om te zorgen voor transparante informatie waar een dier vandaan komt en naartoe gaat. Er zijn meer regels opgesteld waar een organisatie met dieren aan moet voldoen. Ook op ander vlak zijn de administratieve taken rondom dieren toegenomen. Bovendien vinden administratieve en registrerende taken steeds meer digitaal plaats. Op het gebied van de dagelijkse controle kan ook gedacht worden aan de ontwikkelingen van meer volledig automatische registratie. De eis om de dagelijkse controle goed te organiseren kan meer die kant op gaan.

3.7 Mondige klant/bezoeker

Er wordt meer aandacht besteed aan communicatie richting gasten en bezoekers. Wanneer mensen zien of horen dat dieren ergens niet goed behandeld worden, wordt er snel gereageerd en vaker gegeneraliseerd. Mensen oordelen snel en uiten zich via (sociale) media. Daarnaast komen meer mensen, door de trend van verstedelijking, verder van dieren af te staan. Kinderboerderijen hebben vaak te maken met kinderen die nog

niet weten welk gedrag ze wel of niet mogen vertonen bij dieren. Een diervorzorger op een kinderboerderij moet in staat zijn om de bezoekers te wijzen op ongewenst gedrag. Niet zelden hebben de diervorzorger daarbij te maken met mondige ouders die het niet op prijs stellen dat hun kind wordt aangesproken op ongewenst gedrag richting de dieren; *"Dan vertelt mijn medewerker een kind, dat het niet zomaar de achterpoten van de geit omhoog kan houden, krijgt mijn medewerker een boze ouder op zich af."* Ook op sociale media-kanalen worden er felle reacties ontvangen waar je als diervorzorger mee om moet kunnen gaan. Voor de (vakbekwaam) medewerker diervorzorging is het steeds belangrijker om hun kennis up-to-date te houden en communicatie vaardig te zijn, zodat zij klanten direct te woord kunnen staan en steviger in hun schoenen staan.

3.8 Online verkoop

Organisaties waar de verkoop van producten centraal staat (zoals dierenwinkels, dierenpeciaalzaken, tuincentra en bouwmarkten), hebben te maken met de opkomst van en concurrentie via de online-wereld. De consument doet steeds meer online inkopen via het internet. Tegelijkertijd kan dit volgens respondenten ook een versterkende functie hebben; mensen oriënteren zich online op toekomstige aankopen. Consumenten oriënteren zich goed maar verwachten dat (winkel)personeel en verkopers, waaronder de (vakbekwaam) medewerkers diervorzorging, hen aanvullend kunnen informeren en adviseren. Dit maakt dat (vakbekwaam) medewerkers diervorzorging op de hoogte moeten zijn van de laatste ontwikkelingen in de sector, hun (vak)kennis up-to-date moet zijn en communicatief vaardig zijn.

3.9 Schaalvergroting versus specialisatie

Er is sprake van schaalvergroting bij dierenpeciaalzaken. Men voorziet een verdere afname van het aantal zelfstandige dierenpeciaalzaken. Vooral kleine winkels hebben opvolgingsproblemen (onder ondernemers is vergrijzing zichtbaar) en worden vaker overgenomen door een keten. Men verwacht dat er een sterker onderscheid in de markt zal gaan ontstaan tussen discountformules, die als belangrijkste wapen de prijs hanteren, en de gespecialiseerde kleine zelfstandige dierenpeciaalzaken waarbij specialisatie, deskundigheid, vakkennis, service en kwaliteit centraal staan.

3.10 Kruisbestuiving

Er is sprake van integratie van allerlei diensten gerelateerd aan gezelschapsdieren, zoals een trimsalon, dierenartspraktijk en trainingsruimte. Zo is er bijvoorbeeld sprake van meer samenwerking tussen dierenartsen en dierenpeciaalzaken: *"Er komt vaker een dierenarts naar een dierenpeciaalzaak voor een dagdeel om ter plekke dieren te chippen of in te enten. Dat is voor een arts snel en gemakkelijk. En de dierenpeciaalzaak biedt zo meer service en gemak aan de klanten in de winkel"*. Een dierenpeciaalzaak is gestart met een pilot, waarbij het idee is dat er bij de dierenwinkel een dierenarts(praktijk) is, die nagenoeg alle medische handelingen voor huisdieren uitvoert. De verwachting is dat meer dierenwinkels een dergelijke samenwerking aangaan met dierenartspraktijken. Ook ontstaan concepten waarbij een dierenpeciaalzaak naast een commerciële functie ook een maatschappelijke functie invult door ook dieren op te vangen die geen baasje meer hebben. In Tilburg is een voorbeeld van een dierenpeciaalzaak die als asiel, opvang en trimsalon fungeert voor knaagdieren.

3.11 Duurzaamheid

Ook binnen de diervorzorgingsbranche focust men steeds meer op het milieu en duurzaamheid. Dit vraagt van het bedrijfsleven dat zij veel meer op de hoogte moeten zijn van de ontwikkelingen op dit gebied dan voorheen. Bij de huisvesting van dieren streeft men, in het kader van het vergroten van het dierenwelzijn, meer naar een natuurlijkere leefomgeving. Bij kinderboerderijen is reeds eerder via een landelijke actie aandacht gegeven aan en opgeroepen tot maatschappelijk verantwoord ondernemen. Dit kon variëren van zonnepanelen, groene daken, telen van (eigen) diervoeding, afvalscheiding tot aan het gebruiken van

regenwater. Vanuit Dibevo wordt er bijvoorbeeld ook voor de toekomst veel belang gehecht aan maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Klanten gaan meer letten op de manier waarop een onderneming omgaat met maatschappelijke verantwoordelijkheid. In dierenwinkels/tuincentra kan het gaan om verantwoorde vis in honden- en kattenvoer, het voorkomen van import van producten uit landen met slechte arbeidsomstandigheden, geen 'echt' bont bij speeltjes voor dieren (zoals bont muisjes)⁶. Dierentuinen zetten meer in op het terugdringen van voedselverspilling. Ook diervverzorgers werkzaam in bijvoorbeeld de melkveehouderij krijgen te maken met duurzaamheidsthema's, zoals de stikstofproblematiek en behoud van weidegang en biodiversiteit.

3.12 Impact corona

De impact van het Coronavirus op het werkveld van de (vakbekwaam) medewerker diervverzorging is groot. Kinderboerderijen, dieren- en familieparken kampen met een deurbelid; een beperkt aantal bezoekers mag binnentreden. Dit maakt dat voornamelijk de dieren- en familieparken een groot deel van hun inkomsten mislopen, terwijl de uitgaven niet dalen. Parken zijn dan genoodzaakt om werknemers te ontslaan. Tevens zijn zij bezorgd om de gezondheid van hun medewerkers, het klantcontact wordt verminderd en de (vakbekwaam) medewerkers diervverzorging zijn meer bezig met 'basistaken'.

De lockdown en het thuiswerken heeft ervoor gezorgd dat (huis)dieren steeds meer aandacht krijgen. Door dierenspecialzaken en dierenasiels wordt opgemerkt dat er meer 'coronapuppy's en -kittens' zijn verkocht en geplaatst in de afgelopen periode. Mensen zijn in deze crisistijd eerder geneigd een huisdier aan te schaffen en mede door het thuiswerken kunnen zij ook meer tijd besteden aan hun huisdier.

Vóór de coronacrisis was er veel behoefte aan dagopvang voor honden door de toename van tweeverdieners de laatste decennia. Door de coronacrisis is er tijdens de lockdown geen of nauwelijks langdurige opvang aangeboden. En is de vraag naar dagopvang afgenomen. Dierenpensions en hotels, die een verlengstuk zijn van het toerisme, ondervonden een grote dip in hun werkzaamheden. De branche heeft hierdoor veel inkomsten misgelopen. Hoe de coronacrisis zich verder gaat ontwikkelen en of dit zal leiden tot meer thuiswerkers en het lange termijneffect op dagopvang is onduidelijk.

Ook andere branches, zoals kinderboerderijen, fokkerijen, rund- en varkenshouderijen, geldt dat veel opdrachten zijn geannuleerd en/of op een andere manier last hebben gehad van de Coronacrisis, waardoor inkomsten zijn misgelopen.

⁶ Dibevo: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, brancheplan voor de implementatie van MVO bij Dibevo en haar leden, 2012.

4 Beschrijving mbo-beroep (vakbekwaam) medewerker diervverzorging

In dit hoofdstuk staat de beschrijving van het mbo-beroep van (vakbekwaam) medewerker diervverzorging centraal. Gesprekspartners zijn bevraagd naar de aansluiting tussen onderwijs en praktijk op basis van de *huidige* kerntaken en werkprocessen van de mbo-kwalificaties (vakbekwaam) medewerker diervverzorging. Maar ook is gevraagd welke werkzaamheden en competenties (aanvullend) nodig zijn voor het beroep van mbo-beroep van (vakbekwaam) medewerker diervverzorging, met name in het verlengde van de beschreven trends.

Bij beroepenonderzoek gaan we uit van *vakervaren* beroepsbeoefenaars. Kwalificaties, met de beschrijving van kerntaken en werkprocessen, gaan uit van een *beginnend* beroepsbeoefenaar. Omwille van de herkenbaarheid hanteren we in dit hoofdstuk de in de kwalificaties genoemde kerntaken en werkprocessen als leidraad.

In paragraaf 4.1 staat de bespreking van het basisdeel van de kwalificaties (Vakbekwaam) medewerker diervverzorging centraal. In paragraaf 4.2 wordt ingegaan op het profieldeel van de Vakbekwaam medewerker diervverzorging. In paragraaf 4.3 staat eventuele taakuitbreiding centraal. In paragraaf 4.4 wordt ingezoomd op specifieke werkgebieden. In paragraaf 4.5 wordt een samenvatting gegeven van essentiële vaardigheden en de gewenste beroepshouding.

4.1 Basisdeel (Vakbekwaam) medewerker diervverzorging

Uit de interviews blijkt dat de (vakbekwaam) medewerker diervverzorging de volgende werkzaamheden binnen nagenoeg elke branche uitvoert, te weten:

- Verzorging van de dieren (onderdeel van kerntaak 1: Zorgdragen voor dieren)
 - Voeden van dieren.
 - Verzorgen van de dieren.
 - Schoonmaken van verblijven, onderhouden van de leefomgeving.
 - Observeren en monitoren.
 - Controleren op ziekte.
- Rapporteren (onderdeel van kerntaak 2: Zorgen voor informatieoverdracht)
 - Onder andere: n.a.v. observaties een logboek bijhouden.
 - Schriftelijk en/of mondeling rapporteren aan coördinator of leidinggevende bij afwijkende observaties als ziekteverschijnselen.
 - Optioneel: terugkoppelen aan een dierenarts of paraveterinair.

De overige genoemde taken en werkprocessen zijn specifiek en meer afhankelijk van bepaalde werkgebieden.

In de navolgende toelichting wordt steeds eerst een beschrijving gegeven van het betreffende werkproces van de kwalificatie. Vervolgens wordt de koppeling gemaakt met de uit de interviews verkregen en geanalyseerde informatie. De volgende kleurencodering is bij de beschrijving gehanteerd:

	Sluit goed aan op de praktijk/de vraag van het bedrijfsleven
	Sluit gedeeltelijk aan op de praktijk/de vraag van het bedrijfsleven
	Sluit onvoldoende aan op de praktijk/de vraag van het bedrijfsleven

B1-K1 Zorgdragen voor dieren

B1-K1-W1 voert dieren

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt over uit te voeren werkzaamheden. Hij geeft dieren voer en water volgens een voerschema. Indien nodig bedient hij hiervoor apparatuur. Hij controleert de voer- en waterinname en signaleert afwijkingen aan dieren en aan voerkwaliteit en storingen aan apparatuur. Waar dat kan en is

toegestaan verhelpt hij storingen aan apparatuur zelf. Hij voorkomt verspilling en doet waar mogelijk voorstellen voor verbetering.

Het is volgens gesprekspartners uit elk werkgebied van belang dat de (vakbekwaam) medewerker dierverzorging zelfstandig dieren voert (indien nodig m.b.v. apparatuur).

B1-K1-W2 verzorgt dieren

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

De beginnend beroepsbeoefenaar overlegt over uit te voeren werkzaamheden. Hij verzorgt de dieren en let op het gedrag en de uiterlijke kenmerken van gezondheid en welzijn. Hij controleert de conditie van dieren, signaleert afwijkingen en meldt deze bij de leidinggevende. Hij hanteert (en socialiseert indien van toepassing) dieren, passend bij de diersoort, ook als het dier ongewenst gedrag vertoont. Indien van toepassing verzorgt de beroepsbeoefenaar zieke dieren en/of dieren in quarantaine.

Dit werkproces is volgens gesprekspartners uit elk werkgebied onderdeel van de werkzaamheden van de (vakbekwaam) medewerker dierverzorging. Het aantal uren dat de mbo-dierversorger deze werkzaamheden uitvoert verschilt per branche/werkgebied. Respondenten geven aan: in een dierenpeciaalzaak wordt er minder tijd besteed aan het verzorgen van dieren dan in een dierenasiel of dierentuin. Desalniettemin worden de dieren volgens deze beschrijving verzorgd.

B1-K1-W3 onderhoudt leef- en werkomgeving

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

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

Dit werkproces is volgens alle gesprekspartners in de beroepspraktijk van de (vakbekwaam) medewerker dierverzorging aan de orde.

B1-K2 Zorgen voor informatieoverdracht

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

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

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

Dit werkproces is volgens gesprekspartners onderdeel van de beroepspraktijk van de (vakbekwaam) medewerker dierverzorging binnen alle werkgebieden. Er wordt opgemerkt dat dit een steeds belangrijker aspect wordt van het werk van de (vakbekwaam) medewerker dierverzorging. Uit de interviews blijkt dat niet alle (vakbekwaam) medewerkers dierverzorging dit proces goed (kunnen) toepassen. Mbo-dierversorger onderhouden contact met de dierenartsen over de behandeling van dieren. Bij dierenasiels voeren zij een deel van de bemiddeling uit tussen de klant en het dier.

B1-K2-W2 Voert publieksgerichte activiteiten uit

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

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

Dit werkproces, als onderdeel van de beroepspraktijk van de (vakbekwaam) medewerker dierversorgung, wordt voornamelijk herkent in de interviews met dierenparken en familieparken, kinderboerderijen en stichtingen voor dierenhulpverlening. Bij de overige branches komen publieksgerichte activiteiten en demonstraties minder/weinig voor.

Een vakbekwaam medewerker dierversorgung deelt bij een kinderboerderij niet alleen kennis, hij geeft ook presentaties, is betrokken bij de organisatie van bijvoorbeeld kinderfeestjes en biedt educatie aan (jonge) bezoekers. Ook bij dieren- en familieparken wordt educatie van de gasten als een grote taak gezien; de klanten, in dit geval met name basisschoolkinderen en hun ouders, worden voorgelicht over het voeren van dieren, het herkennen van diersoorten en het verzorgen van dieren. "Dit vraagt van de vakbekwaam medewerker dierversorgung bijna om pedagogische vaardigheden". Het kunnen presenteren van de werkzaamheden en het delen van kennis zijn een absolute must. Hierbij is van belang dat de medewerker voldoende kennis heeft van de dieren, kennis heeft van de huidige wet- en regelgeving, goed omgaat met hygiëne en veiligheid en 'goed met mensen overweg kan', zoals meerdere respondenten noemen.

4.2 Profieldeel Vakbekwaam medewerker dierversorgung

In de navolgende toelichting wordt steeds eerst een beschrijving gegeven van het betreffende werkproces van de kwalificatie. Vervolgens wordt de koppeling gemaakt met de uit de interviews verkregen en geanalyseerde informatie. De volgende kleurencodering is bij de beschrijving gehanteerd:

	Sluit goed aan op de praktijk/de vraag van het bedrijfsleven
	Sluit gedeeltelijk aan op de praktijk/de vraag van het bedrijfsleven
	Sluit onvoldoende aan op de praktijk/de vraag van het bedrijfsleven

P1-K1 Begeleiden voortplanting van dieren

P1-K1-W1 Begeleidt voortplantingsproces

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

De beginnend vakbekwaam medewerker dierversorgung begeleidt in voorkomende gevallen het voortplantingsproces van de dieren. Hij bewaakt diergezondheid, diervoeding en hygiëne in relatie tot vruchtbaarheid. Hij interpreteert diergedrag in relatie tot vruchtbaarheid en stelt de cyclus vast. Op basis van het fokplan brengt hij ouderdieren bij elkaar. Waar nodig assisteert hij bij dekking en/of behandeling. In sommige gevallen assisteert hij deskundigen (dierenarts) bij onderzoek en vruchtbaarheids- en voortplantingsbehandelingen van de dieren. In noodzakelijke gevallen labelt hij de kooi. Hij zorgt voor aangepaste leefomgeving en observeert de dieren goed. Hij controleert of de bevruchting succesvol is verlopen en controleert daarna het moederdier regelmatig. Hij registreert het fokproces en resultaat en rapporteert erover.

Het begeleiden van het voortplantingsproces behoort volgens gesprekspartners niet altijd tot het pakket van werkzaamheden van de vakbekwaam medewerker dierversorgung en is afhankelijk van het type organisatie. Bij een dierenpark hebben dierversorgers een rol bij het trainen en het observeren van het gedrag van het dier dat in contact wordt gebracht met een andere soortgenoot omwille van een voortplantingsstrategie. Bij fokkerijen en vee- en varkenshouderijen is dit een relevant werkproces. Volgens respondenten uit deze branche bestaan hiervoor specifiekere mbo-opleidingen.

P1-K1-W2 Draagt zorg voor geboorteprocés en verzorgt moeder en jongen

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

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

Dit werkproces, aansluitend op het bovenstaande proces, is niet binnen alle werkgebieden onderdeel van het werk van de vakbekwaam medewerker diervverzorging. Het lijkt (op basis van de interviews) in de praktijk minder vaak voor te komen en/of is weinig aan bod geweest in de gesprekken. Diervverzorgers observeren het gedrag van dieren, zorgen ervoor dat de dieren rust krijgen en grijpen in wanneer dat nodig is. Dat hoeft niet altijd te betekenen dat ze dan zelf in actie komen, maar dat ze de dierenarts inlichten en hem van de benodigde informatie voorzien.

P1-K1 Inspelen op de wens van klant en/of cliënt en/of publiek

P1-K1-W1 Instrueert en/of adviseert en/of verkoopt

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

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

Dit werkproces is met name van toepassing bij dierenwinkels, dierenspecialzaken, kinderboerderijen, tuincentra en bouwmarkten. Waar de verkoop van producten centraal staat, werkt de vakbekwaam medewerker diervverzorging als verkoper. Hierbij zijn sterke sociale vaardigheden en communicatieve vaardigheden belangrijk en staat veelvuldig klantcontact (informerende, adviseren) centraal. De behoefte aan een adviserende rol is groot.

P1-K1-W2 Behandelt klachten

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

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

Dit werkproces sluit volgens gesprekspartners goed aan op de praktijk. Er wordt opgemerkt dat dit een steeds belangrijker aspect wordt van het werk van de (vakbekwaam) medewerker diervverzorging. Uit de interviews blijkt dat niet alle (vakbekwaam) medewerkers diervverzorging dit in de praktijk goed (kunnen) uitvoeren.

P1-K1-W2 Bewaakt de voorraad

Beschrijving uit het kwalificatiedossier:

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

Dit werkproces is voornamelijk van belang voor vakbekwaam medewerkers diervverzorging die werkzaam zijn bij dierenwinkels en dierenspecialzaken (waar de verkoop van producten centraal staat). Bij de overige branches sluit dit onderdeel, volgens gesprekspartners, minder of onvoldoende aan op de praktijk (het is niet altijd aan de orde).

4.3 Taakuitbreiding

Uit de interviews blijkt dat het mbo-beroep diervorzorger, met name op mbo-niveau 3, verder wordt uitgebreid met werkzaamheden die nog niet als zodanig in de kwalificatie(s) zijn opgenomen.

4.3.1 Begeleiding van stagiaires, vrijwilligers en medewerkers vanuit een sociale werkplaats

Mbo-dierverzorgers, zijn naast de vaktechnische werkzaamheden, ook verantwoordelijk voor het aansturen en coördineren van de stagiaires, vrijwilligers en medewerkers vanuit een sociale werkplaats. Daarbij horen uitgebreide rapportages en terugkoppeling aan de assistent-beheerders. Deze taken worden in de praktijk (soms) ook uitgevoerd door de medewerker diervorzorging op mbo-niveau 3, waarbij de assistent-beheerder eindverantwoordelijk is. Middels aanvullende trainingen en cursussen krijgen zij de tools aangeboden om deze taken te vervullen. Een van de geïnterviewde assistent-beheerders geeft aan dat deze taken wellicht beter passen bij mbo-niveau 4.

4.3.2 Administratieve taken

Administratieve werkzaamheden die te maken hebben met de dieren zijn toegenomen (zie ook hoofdstuk 3.6 'controle cultuur'). Te denken valt aan: de administratie van gezondheidsprogramma's (ziektes onderzoeken, de status verkrijgen dat de dieren 'ziekte' vrij zijn), het registreren van geboren dieren, het inschieten van oormerken, de registratie van verkochte dieren en de inenting van dieren, het bijhouden van stamboeken, het bijhouden van observaties in een dagboek, het aanmelden van keuringen en papierwerk ten behoeve van het verschepen/vervoeren van dieren.

4.3.3 Verzorgen van trainingen voor de dieren

Een vakbekwaam medewerker diervorzorging verzorgt bij bijvoorbeeld dierenparken ook de training en introducties van de dieren. Het onderdeel 'training en introducties' van dieren houdt onder andere in: het aanleren van het juiste gedrag voor het krijgen van injecties, het geven van een teen ten behoeve van medische controles en/of het bij elkaar brengen van nieuwe dieren en daarbij het gedrag observeren of het goed gaat. Ook bij een dierenasiel is het trainen van goed gedrag één van de belangrijke taken van de mbo-dierverzorger.

4.4 Kerntaken en werkprocessen gespecificeerd naar werkveld

4.4.1 Kinderboerderij, dierenweide, zorgboerderij, gezondheidszorg (geestelijk), stadsboerderij, stadstuin, natuurcentrum, landgoed

Bij de kinderboerderij wordt een tweedeling gemaakt in de werkzaamheden voor degene die de dagelijkse leiding heeft en de diervorzorgers. De werkzaamheden van een (vakbekwaam) medewerker diervorzorger bij een kinderboerderij bestaan uit het verzorgen en voeden van de dieren, het onderhoud en schoonmaken van de verblijven van de dieren als ook de leefomgeving (het terrein), helpen bij de organisatie van activiteiten, medische werkzaamheden (bijvoorbeeld het ontwormen van de dieren) en etnografisch onderzoek (het observeren van de dieren). Ook het uitdragen van een publieke rol hoort bij de functie van mbo-dierverzorger. Onder het uitdragen van een publieke rol wordt verstaan: het geven van voorlichting, het geven van bedrijfspresentaties tijdens open dagen en het beheren van de sociale mediakanalen. Er is steeds meer sprake van een publieke functie in een open, bewustere bedrijfsvoering.

Bij een kinderboerderij heeft de bedrijfsleider diervorzorging doorgaans de dagelijkse leiding. De werkzaamheden van een bedrijfsleider diervorzorger bestaan onder andere uit financiële, boekhoudkundige en administratieve werkzaamheden, personeelsplanning/verlof, dierenadministratie, contact onderhouden met de dierenarts, toezicht houden op onderhoudswerkzaamheden, venders te woord staan en helpen in de horeca en winkel.

4.4.2 Dierentuin, pretpark, vakantiepark, museum, speeltuin

In dierenparken is de laatste jaren sprake geweest van een verandering van de mbo-dierenverzorger die met name 'achter de schermen' werkzaam is (de traditionele 'oppasser') naar meer de dierenverzorger die 'voor de schermen' werkzaam is. In de huidige invulling van de functie 'voor de schermen' is het van belang om informatie over het dier aan het publiek over te dragen en ook wat te vertellen aan het publiek. Daarnaast is het van belang dat de mbo-dierverzorger oog heeft voor het totale park én het welzijn van de dieren. Het wordt van de mbo-dierverzorger verwacht dat hij naar buiten treedt. Waarbij een open persoonlijkheid zeer belangrijk is. Daarnaast moet een mbo-dierverzorger flexibeler inzetbaar zijn voor diverse afdelingen. Zodat

hij bijvoorbeeld zowel bij de afdeling van de mensapen als ook bij de roofvogels gemakkelijk van taken kan switchen. Dit vraagt dat hij snel kan schakelen en snel kennis kan opdoen van de verschillende diersoorten.

Bij een dierenpark is ervaring en een open houding van de diervorzorger belangrijk. De taken van een mbo-diervorzorger bestaan uit: de controle van dieren, het veilig verplaatsen van dieren, het schoonmaken van de verblijven, het voeden van de dieren, het geven van een goede anamnese aan een dierenarts en de training en introducties van de dieren. Ook houden mbo-diervorzorger een dagboek bij waarin alle observaties en bijzonderheden over de dieren zijn opgenomen.

4.4.3 Dierenwinkel, dierenpeciaalzaak, bouwmarkt, tuincentrum

De werkzaamheden van een mbo-diervorzorger in een tuincentrum lijken op de werkzaamheden van een mbo-diervorzorger bij een dierenpeciaalzaak, wanneer de omvang van de dierenafdeling bij het tuincentrum redelijk gelijk is aan die van een dierenpeciaalzaak. Voor een werknemer bij een dierenpeciaalzaak met een beperkt aantal medewerkers zullen er meer en/of andere taken zijn. De werkzaamheden bestaan uit: het verwerken van de 'handel' (verwerking van de bestellingen, verpakkingen controleren en spiegelen in de schappen), de verkoop van producten, de organisatie van bepaalde activiteiten zoals workshops in de winkel, het ontvangen van gasten in de winkel, het schoonmaken van de verblijven en het verzorgen en voeden van de dieren. Hij controleert en onderhoudt materialen en beheert de voorraden. De inkoop wordt bij grotere ketens centraal gedaan door het hoofdkantoor. Wanneer een tuincentrum groter is dan gemiddeld kan een deel van de inkoop aanvullend door de lokale afdeling worden ingekocht.

4.4.4 Dierenasiel, dieren(opvang)centrum, dierentehuis, dierenbescherming

Voor een mbo-diervorzorger in een dierenasiel geldt dat de verzorging van de dieren, het voeden en schoonmaken van de verblijven, werkzaamheden zijn die centraal staan. Daarnaast is het observeren van het gedrag bij de dieren en het trainen van goed gedrag belangrijk. Maar ook een gastheer/gastvrouw zijn en goede gesprekken voeren met klanten die hun gezelschapsdier brengen, behoren tot de kerntaken. Tijdens de gesprekken is inlevingsvermogen belangrijk om goed de motieven te achterhalen waarom iemand niet meer voor zijn dier kan zorgen en deze naar het asiel brengt. In een asiel komen veel bezoekers, een mbo-diervorzorger is verantwoordelijk voor het zorgdragen van een goede hygiëne om de gezondheid van de dieren te waarborgen, zeker tijdens de coronacrisis. Verder is het voor een mbo-diervorzorger in een asiel van belang om er bewust van te zijn dat je voor een dier een schakel bent in zijn leven. Dat het niet is: 'het dier zit hier maar even', maar dat je in zo'n fase voor het dier van meerwaarde bent. Daarnaast wordt er bij dierenasiel veel aandacht besteed aan de bemiddeling/matching van het dier en de klant.

4.4.5 Dierenhotel, dierenpension, dagopvang

Voor een mbo-diervorzorger in een dierenopvang (dierenhotel en/of pension) staan de verzorging van de dieren, het voeden en schoonmaken van de verblijven centraal. De taken zijn daarbij niet heel anders dan een diervorzorger in een dierenasiel. Ook hier moet een mbo-diervorzorger als een gastheer/gastvrouw optreden en goede gesprekken voeren met klanten die hun gezelschapsdier brengen. En ook in een dierenpension komen veel bezoekers, een mbo-diervorzorger is verantwoordelijk voor het zorgdragen van een goede hygiëne om de gezondheid van de dieren te waarborgen, zeker tijdens de coronacrisis. Verder is het voor een mbo-diervorzorger in een dagopvang van belang om er bewust van te zijn dat je voor een dier een schakel bent in zijn leven.

4.4.6 Fokkerijen, rund- varkenshouderij, pluimvee, melkvee, geiten, schapen, boerderij algemeen

Voor een vakbekwaam medewerker diervorzorging bij de fokkerijen, vee- en varkenshouderijen is het begeleiden van het voortplantingsproces van toepassing.

4.5 Essentiële vaardigheden en beroepshouding

In deze paragraaf geven we een opsomming van essentiële vaardigheden en de gewenste beroepshouding, zoals dit in de interviews naar voren is gekomen.

- Van de (vakbekwaam) medewerker diervorzorging wordt een *zelfstandige, verantwoordelijke, flexibele en meedenkende beroepshouding* verwacht.
- Een diervorzorger heeft een *proactieve en signalerende rol* om te zorgen voor het welzijn van de dieren. Als er iets is dat indruist tegen het benodigde welzijn van de dieren behoort een diervorzorger daar een

signaal voor af te geven naar het bedrijf waar hij werkzaam is. Het zorgdragen van het welzijn van dieren kan botsen met de economische belangen van een bedrijf. De diervorzorger dient in dat spectrum een *professionele houding* aan te nemen. Bij keuzes dient hij een juiste afweging te maken tussen de economische belangen van de organisatie en het welzijn van het dier, ook wanneer de diervorzorger zelf gehecht is geraakt aan het dier.

- Er kunnen ethische belangen spelen die een diervorzorger dient uit te kunnen leggen aan derden. Een diervorzorger moet weten hoe hij iets *diplomatiek* kan vertellen.
- Een diervorzorger moet kunnen *luisteren* naar klanten en klachten netjes afhandelen. *Oplossingsgerichtheid* en het kunnen voeren van *goede gesprekken* zijn daarbij onmisbare vaardigheden.
- Wegens de vele administratieve taken zijn van een diervorzorger vaardigheden nodig zoals: *ICT-vaardigheden, nauwkeurigheid en goed kunnen plannen en organiseren.*
- Door de publieke functie die mbo-dierverzorgers steeds meer verkrijgen wordt van de diervorzorger verwacht dat hij/zij zich als een *gastheer of gastvrouw opstelt*. Het gaat er met name om aandacht te hebben voor het publiek en de wereld (de leefwereld van mens en dier en natuur) om ons heen. Om daar op een goede manier invulling aan te geven is een *open persoonlijkheid*, met specifieke kennis over de dieren nodig in combinatie met presentatie- en sterke *sociale en communicatieve skills*.
- Om goed om te gaan met bijvoorbeeld de mondige klant/bezoeker en met de persoonlijke issues van collega-dierverzorgers is het van belang dat de diervorzorger *empathisch vermogen* toont en zijn sociaal-*communicatieve vaardigheden* inzet.
- Wegens de opkomst van sociale media en de inzet van deze kanalen als communicatiekanaal, zijn *schriftelijke vaardigheden* en *creativiteit* belangrijk. Creativiteit met betrekking tot hoe je sociale media kunt inzetten. Bewustzijn is nodig van de impact van berichten op sociale media: een vooruitziende blik en een *kritische houding* van wat een post op sociale media aan reacties teweeg kan brengen.
- *Een mbo-dierverzorger moet kennis* hebben van de laatste *technologische ontwikkelingen*. Een diervorzorger in bijvoorbeeld een dierenpeciaalzaak of tuincentrum moet weten hoe de technologie achter een chip of automatisch vullende kattenvoer bak werkt. Maar het gaat ook om kennis om bepaalde doelgroepen beter te kunnen bedienen en te betrekken bij actualiteiten.
- Een mbo-dierverzorger moet op de hoogte zijn van de laatste relevante ontwikkelingen op het gebied van *duurzaamheid* en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

5 Gevraagd opleidingsniveau

Naast de informatie over het werkveld, beroep en werkzaamheden van de (vakbekwaam) medewerker dierverzorging is in de interviews ook gevraagd naar het (gewenste) opleidingsniveau van de mbo-dierverzorging. Hierbij gaat het om het verschil tussen mbo- en hbo-opgeleiden, maar ook om het verschil tussen de mbo-niveaus 2 tot en met 4. Tijdens een groot aantal interviews is benoemd dat de *beroepshouding* van een (potentiële) werknemer belangrijker wordt gevonden dan het specifieke opleidingsniveau. Het opleidingsniveau is niet altijd doorslaggevend. Met gesprekspartners is besproken wat hun ervaringen zijn (indien zij op de hoogte zijn van de verschillende niveaus) en waarom zij wel of juist niet bewust kiezen voor - of de voorkeur geven aan - een specifiek opleidingsniveau.

5.1 Mbo-niveau 2 en 3

Gesprekspartners geven aan dat het niveau van studenten en starters op niveau 2 vaker onvoldoende aansluit op de behoefte vanuit de praktijk. Zelfstandigheid en pro-activiteit zijn volgens hen aandachtspunten. Om deze reden wordt niet bij alle organisaties, waarmee is gesproken, gewerkt met stagiaires. Of worden zij ingezet op basistaken, zoals het verzorgen van de dierenverblijven. Werkgevers die ervaring hebben met werknemers en stagiaires op niveau 2, geven aan dat zij op dit niveau vaker een sterke afhankelijkheid zien, nog onvoldoende ontwikkelde communicatieve vaardigheden en vaker specifieke persoonlijke problematieken. De verschillen tussen niveau 2 en 3 medewerkers worden niet zozeer bepaald door vakvaardigheid, maar meer door houdingsaspecten.

Uit de interviews komt naar voren dat de vakbekwaam medewerker dierverzorging, op mbo-niveau 3, vaker de voorkeur krijgt boven niveau 2 en niveau 4. Met een opleiding tot vakbekwaam medewerker dierverzorging heeft een werknemer voldoende basiskennis van dieren en de benodigde mate van zelfstandigheid om te kunnen functioneren in de meeste werkgebieden. Op mbo-niveau 3 zien gesprekspartners voldoende mate van verantwoordelijkheid en ontwikkelde communicatieve vaardigheden. Via stages hebben studenten voldoende ervaring opgedaan voor zij starten in het werkveld.

Voorbeelden uit de praktijk

- Bij een geïnterviewde dierenasiel en -opvang zijn met name medewerkers dierverzorging (niveau 2) en (vakbekwaam) medewerker dierverzorging (niveau 3) werkzaam.
- Kinderboerderijen, en ook veel andere werkgebieden waar een (vakbekwaam) medewerker dierverzorging werkzaam is, 'draaien' op vrijwilligers en stagiaires. Vaker worden algemene verzorgende diertaken en het onderhoud van de leefomgeving bij een kinderboerderij door ervaren vrijwilligers en door werknemers vanuit een sociale werkplaats uitgevoerd. Betaalde krachten zoals een medewerker dierverzorging op niveau 2, zijn dan niet of minder nodig. De aansturing van de vele vrijwilligers en de werknemers vanuit de sociale werkplaats wordt dan gedaan door een bedrijfsleider dierverzorging (niveau 4). Omdat er een bedrijfsleider dierverzorging aanwezig is, is er bijvoorbeeld geen vakbekwaam medewerker dierverzorging (niveau 3) werkzaam.
- Bij een geïnterviewde dierenpeciaalzaak waar sprake is van kruisbestuiving (een mix van dierenpeciaalzaak, trimsalon, dierenartspraktijk en trainingsruimte; zie trends/ontwikkelingen) kiest men liever voor dierverzorgers met een hoger niveau (mbo-niveau 3 in plaats van niveau 2). Het bedrijf kan de dierverzorgers dan flexibeler op verschillende plekken inzetten. Ook hebben dierenpeciaalzaken te maken met mondigere, kritischere klanten, waarbij het wenselijk is dat een dierverzorging over de juiste communicatieve skills beschikt en stevig in de schoenen staat.

5.2 Mbo-niveau 4

De meningen over het werken met werknemers met mbo-niveau 4 zijn verdeeld. Een aantal respondenten geeft aan weinig verschil te zien tussen werknemers op niveau 3 en 4. Dit komt door deels overlappende werkzaamheden. Volgens een aantal gesprekspartners krijgen medewerkers dierverzorging in een dierenasiel of -opvang steeds meer verantwoordelijkheden. Dit maakt dat wellicht een hoger niveau, mbo-niveau 4,

wenselijk is. Dit geldt ook voor dierenhotels (met winkel of trimsalon), stichtingen voor dierenhulpverlening en kinderboerderijen. Er wordt benoemd dat het prettig is om te werken met medewerkers op mbo-niveau 4, omdat zij in gevallen van nood ook zelfstandig kunnen handelen en leidinggevende taken op zich kunnen nemen. De mate van zelfstandigheid en in specifieke gevallen kennis van bedrijfsvoering is dan gewenst. De werknemer op mbo-niveau 4 toont zich over het algemeen sociaal- en communicatief vaardiger, verantwoordelijker en leergieriger.

Voorbeelden uit de praktijk

- In het gesprek met een respondent van een kinderboerderij kwam naar voren dat vanuit de gemeente de eis werd gesteld dat er dagelijkse medewerkers werkzaam zijn op mbo-niveau 4, die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse leiding.
- Uit gesprekken met respondenten van dierenparken kwam naar voren dat ze nauwelijks tot geen medewerkers diervoorzorging op niveau 2 aannemen, maar mbo-niveau 3 als minimale eis hanteren. En in sommige gevallen niveau 4 of hbo-niveau. Ze selecteren op persoonlijkheid (open persoonlijkheid; iemand die gemakkelijk naar buiten treedt). Iedereen heeft dezelfde functie en voert dezelfde werkzaamheden uit. Alleen een specifieke taak zoals de 'training en introductie' wordt toevertrouwd aan degene met de juiste en/of langste ervaring in die specifieke taak.
- Bij een geïnterviewd tuincentrum zijn uitsluitend bedrijfsleiders diervoorzorging (niveau 4) werkzaam aangevuld met stagiaires. Ze hechten veel waarde aan het goed begeleiden van stagiaires. Het in dienst nemen van een vakbekwaam (medewerker) diervoorzorging op niveau 3 is te overwegen, maar een medewerker diervoorzorging op niveau 2 sluit vanwege de diversiteit in werkzaamheden, de daarbij benodigde vaardigheden en mate van verantwoordelijkheid niet aan bij het gewenste niveau.

5.3 Hbo-niveau

Wanneer er sprake is van een hbo-geschoolde werknemers, betreft het vaak een onderzoeksfunctie. Onderzoeken worden daarnaast veelal uitgevoerd door hbo-studenten in hun stageperiode of middels hun afstudeeronderzoek. De meeste hbo-geschoolde werknemers bekleden enkel tijdelijk een functie als (vakbekwaam) medewerker diervoorzorging, als bijbaan.

Tijdens de gesprekken kwam een enkele keer een nieuw beroep naar voren. Dit bleken met name beroepen te zijn waarbij een hbo-niveau wenselijk is:

- Het beroep van bemiddelaar. Een bemiddelaar voert gesprekken met mensen die overwegen om hun gezelschapsdier naar een asiel te brengen. De bemiddelaar trekt de motieven na van degene die het dier naar het asiel wil brengen. Hij achterhaalt of het écht nodig is dat het dier naar een asiel moet worden gebracht of dat er in zijn huidige thuissituatie oplossingen mogelijk zijn. Ook zorgt een bemiddelaar ervoor dat het dier een fijne nieuwe plek kan krijgen.
- Gedragstherapeuten: gedragstherapeuten observeren en beoordelen niet alleen het gedrag van gezelschapsdieren maar ook van diens baasje.
- Voedingsadviseur: door de ontwikkeling van 'humanisering' en bijvoorbeeld de vraag naar vegetarische diervoeding, ontstaat een verschuiving van puur productgerichte bedrijven naar meer servicegerichte bedrijven, die zich bezighouden met bijvoorbeeld voedingsadvies.

5.4 Andere vooropleidingen

In sommige gevallen geven werkgevers de voorkeur aan andere vooropleidingen dan de mbo-opleidingen diervoorzorging op niveau 2 en 3 (of 4). Zo is er bijvoorbeeld gesproken met een schaapsherder en twee melkveehouderijen, waarbij de voorkeur uitgaat naar de vakbekwaam medewerker veeteelt, de bbl-opleiding schaapherder of de medewerker veehouderij. De reden is dat de (vakbekwaam) medewerker diervoorzorging onvoldoende technische kennis heeft en in de opleiding te weinig te maken krijgt met deze diersoorten.

Bij (specialistische) dierenwinkels gaat de voorkeur ook niet altijd uit naar de vakbekwaam medewerker diervoorzorging. Zo geeft een respondent aan dat ook voor een werknemer wordt gekozen met een achtergrond in detailhandel en retail, bij voorkeur met een passie voor het dier in kwestie.

Tot slot is gesproken met twee stichtingen voor dierenhulpverlening, waarbij met name wordt gewerkt met paraveterinairs. Dat geldt ook voor dierenziekenhuizen. Er zijn (in de toekomst) wellicht onderdelen van het werk bij grotere medische dieren centra die ook door een (vakbekwaam) medewerker dierversorgung uitgevoerd kunnen worden. Het gaat hierbij om basistaken. Vooral nog kiest men met name voor paraveterinairs.

Bijlage 1 Gesprekspartners

Diepte-interviews experts en sleutelpersonen

Organisatie	Naam	Functie
Kinderboerderij Klaverweide	Silvia Noordman	Beheerder Kinderboerderij Klaverweide
Beekse Bergen	Kris Jansen	Hoofd Dierverzorging
AMC, ARIA	Sandra van Gaalen	Teamleider
Vitaux, veterinair organisatiebureau	Pascale Fuchs	Eigenaar
Dibevo	Jessie Megens	Beleidsmedewerker
Dierenbescherming	Elly von Essen	Senior beleidsmedewerker
Intratuin	Luciëlle van Okkenburg	Hoofd P&O
SBB	Sarah van Driel	Adviseur Praktijkleren

Diepte-interviews beroepsbeoefenaars, leidinggevend en/of werkgevers van mbo-dierverzorgers

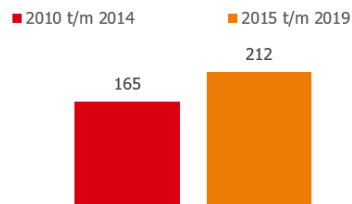
Werkgebied (branche)	Aantal interviews	Respondenten
Dierenwinkel, dierspecialzaak, tuincentra, bouwmarkten	3	<ul style="list-style-type: none"> • Tuincentrum • Dierspecialzaak • Dierspecialzaak
Dierenasiel, stichting dierenhulp(verlening), dierentehuis, dierenopvang, dieren centrum, dieren ambulance	3	<ul style="list-style-type: none"> • Dierenasiel, dierenbescherming • Stichting dierenhulpverlening • Stichting dierenhulpverlening
Dierentuin, pretpark, vakantiepark, museum, speeltuin	2	<ul style="list-style-type: none"> • Familiepark • Dierentuin
Kinderboerderij, speelboerderij, dierenweide	2	<ul style="list-style-type: none"> • Dierenweide • Kinderboerderij
Dierenhotel, dagopvang, dierenoppas, dierenpension en trimsalon	4	<ul style="list-style-type: none"> • Dierenhotel en trimsalon • Dierenhotel • Dierenhotel en dagopvang • Dierenhotel, -oppas en dagopvang
Fokkerijen, veeteelt, rund- varkenshouderij, pluimvee, melkvee, geiten, boerderij	2	<ul style="list-style-type: none"> • Melkveebedrijf • Varkenshouderij

Bijlage 2 Resultaten vacatureanalyse 6 grootste clusters (aantal vacatures, type contract en contracturen)

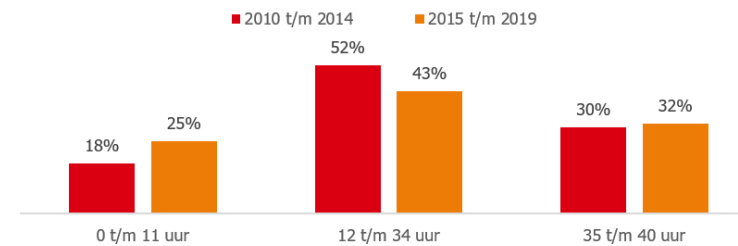
In deze bijlage zoomen we in op een zestal clusters van type organisaties, dit zijn de clusters met de meeste online gepubliceerde vacatures (zie paragraaf 2.1) in de periode 2010-2019). Alle data is gebaseerd op de in paragraaf 2.1 omschreven werkwijze.

Dierenwinkel, dierenspeciaalzaak, bouwmarkt, tuincentrum

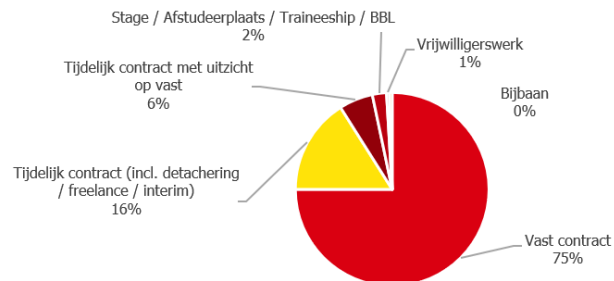
Figuur 1 Aantal vacatures in de periodes 2010-2014 en 2015-2019, in abs. aantallen



Figuur 2 Vacatures onderverdeeld naar uur per week, in de periodes 2010-2014 en 2015-2019, in % van de betreffende periode

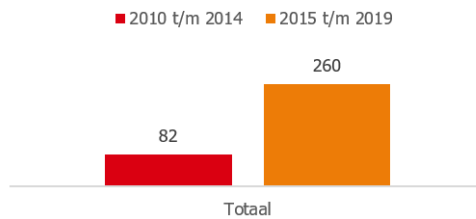


Figuur 3 Vacatures onderverdeeld naar type contract, in de periode 2015-2019, in % van het totaal in de betreffende periode

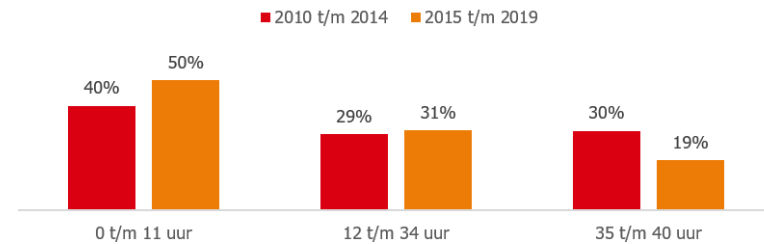


Dierenasiel, dieren(opvang)centrum, dierentehuis, dierenbescherming

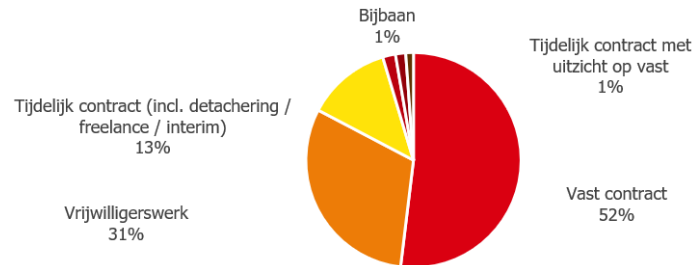
Figuur 1 Aantal vacatures in de periodes 2010-2014 en 2015-2019, in abs. aantallen



Figuur 2 Vacatures onderverdeeld naar uur per week, in de periodes 2010-2014 en 2015-2019, in % van de betreffende periode

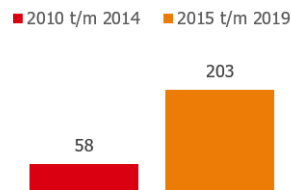


Figuur 3 Vacatures onderverdeeld naar type contract, in de periode 2015-2019, in % van het totaal in de betreffende periode

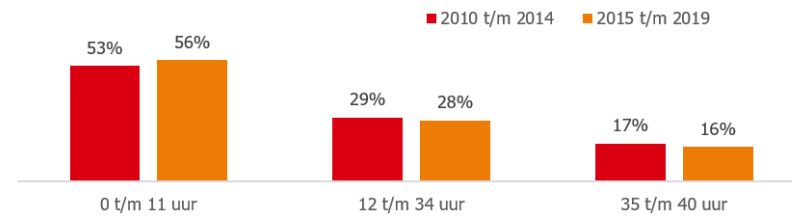


Kinderboerderij, dierenweide, zorgboerderij, gezondheidszorg (geestelijk), stadsboerderij, stadstuin, natuurcentrum, landgoed

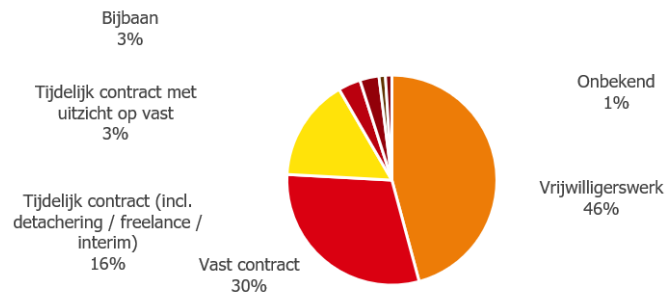
Figuur 1 Aantal vacatures in de periodes 2010-2014 en 2015-2019, in abs. aantallen



Figuur 2 Vacatures onderverdeeld naar uur per week, in de periodes 2010-2014 en 2015-2019, in % van de betreffende periode

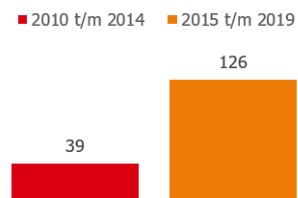


Figuur 3 Vacatures onderverdeeld naar type contract, in de periode 2015-2019, in % van het totaal in de betreffende periode

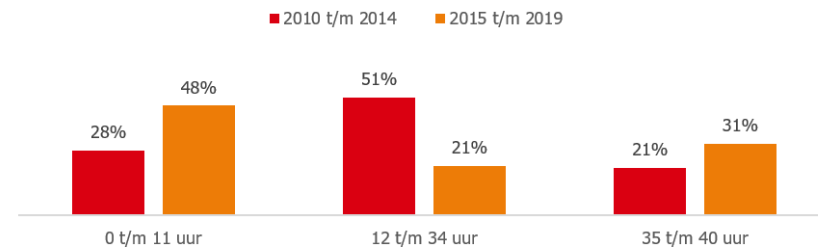


Dierentuin, pretpark, vakantiepark, museum, speeltuin

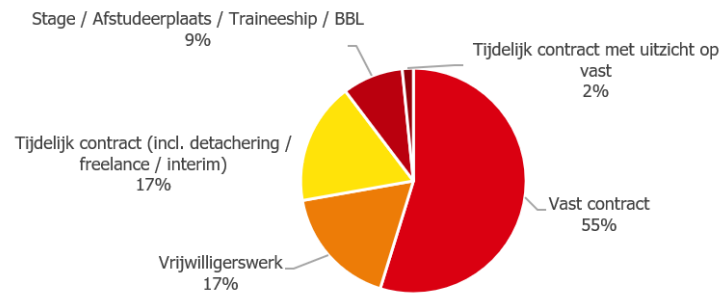
Figuur 1 Aantal vacatures in de periodes 2010-2014 en 2015-2019, in abs. aantallen



Figuur 2 Vacatures onderverdeeld naar uur per week, in de periodes 2010-2014 en 2015-2019, in % van de betreffende periode

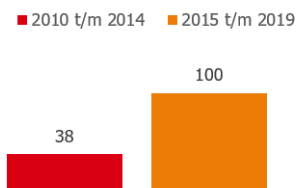


Figuur 3 Vacatures onderverdeeld naar type contract, in de periode 2015-2019, in % van het totaal in de betreffende periode

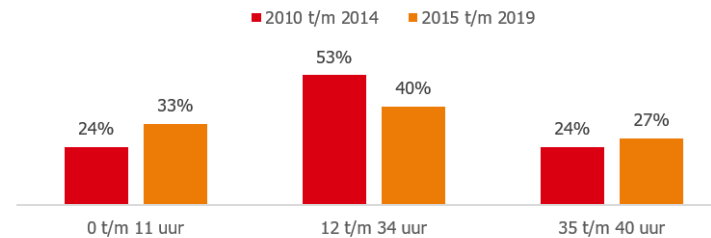


Dierenhotel, dierenpension, dagopvang, honden uitlaatservice

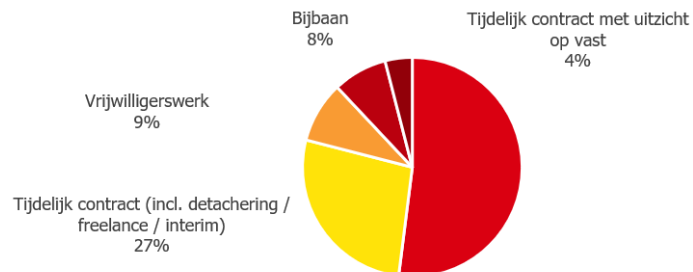
Figuur 1 Aantal vacatures in de periodes 2010-2014 en 2015-2019, in abs. aantallen



Figuur 2 Vacatures onderverdeeld naar uur per week, in de periodes 2010-2014 en 2015-2019, in % van de betreffende periode

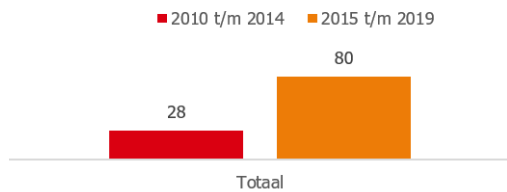


Figuur 3 Vacatures onderverdeeld naar type contract, in de periode 2015-2019, in % van het totaal in de betreffende periode

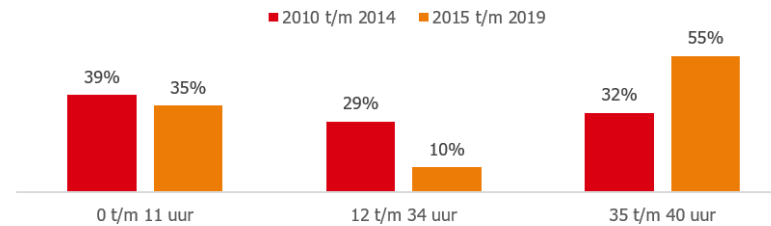


Fokkerijen, rund- varkenshouderij, pluimvee, melkvee, geiten, schapen, boerderij algemeen

Figuur 1 Aantal vacatures in de periodes 2010-2014 en 2015-2019, in abs. aantallen



Figuur 2 Vacatures onderverdeeld naar uur per week, in de periodes 2010-2014 en 2015-2019, in % van de betreffende periode



Figuur 3 Vacatures onderverdeeld naar type contract, in de periode 2015-2019, in % van het totaal in de betreffende periode

