

Proeve van bekwaamheid in een kritische beroepssituatie

# Close watch bij de knaagdieren

De Intratuin aan de Koningsweg in Utrecht. Tussen personeel en klanten - veel moeders met kinderen op deze woensdagmiddag - zien we een jonge kracht om wie een stuk of vier-vijf mensen scharrelen, met of zonder blocnote. Suzan Bosma legt vanmiddag op de dierenafdeling van de groene supermarkt haar proeve van bekwaamheid af.



FOTO'S: MARLEEN SCHEPERS

## Geen mystery guests

Om 13.30 uur zit Suzan Bosma omringd door twee docentes, intern begeleider, schooldirecteur en journalist in de koffiehoeck van de Intratuin. De bedrijfsleidster komt er ook even bij staan. Ze reageert verbaasd als ze hoort dat Suzan wordt gadeslagen tijdens de proeve. "Maar dan gedraagt ze zich toch anders dan normaal? Wij werken vaak met *mystery guests* om iemand te beoordelen." Docente Yolande Paling reageert fel: "Bij een examen mag iemand toch weten waarop wordt gelet? Waarop je wordt beoordeeld? Dat moet juist open gebeuren!" Bij het groene warenhuis hebben ze

knaagdieren en vissen in de verkoop. Suzan volgt de mbo-richting diervoorzorging met de differentiatie dieren-speciaalzaak (niveau 3) en hield zich hier de afgelopen acht weken vooral bezig met de eerste diersoort. Zij doet haar afrondend examen in de vorm van de 'proeve van bekwaamheid in een kritische beroepssituatie'. Ze behoort namelijk tot de eerste lichting afstuderende mbo-leerlingen van het Wellantcollege in Dordrecht die natuurlijk leren als onderwijsuitgangspunt hebben. 'Leren is werken en werken is leren.'

"Vanmiddag van twee tot vier moet Suzan zoveel mogelijk laten zien van

wat ze normaal gesproken doet", vertelt docente Daniëlle de Vries. "Alles tonen is onmogelijk. Zij doet haar werk en wij observeren dat. Vooral klantencontact en advies is belangrijk." Daniëlle en verkoopmedewerster Mariska Klein hebben in de voorafgaande periode gezien wat Suzan kan en dát ze het kan. Werken aan de kassa, hokken schoonmaken en inrichten, de dieren verzorgen, een goede werkhouding, leiding geven aan vmbo-stagiaires... Directeur Ruut Roth vergelijkt de pvb met diploma-zwemmen: "Iedereen weet dat je het kunt, maar voor het papiertje en voor oma doe je het nog eens voor."



## Observaties op de werkplek

Suzan loopt naar het magazijn en stapelt daar zakken vogelvoer op een 'Deen'. Ze geeft haar toeschouwers spontaan uitleg over de werkwijze. Daniëlle stelt een paar vragen over het hoe en waarom. Bijvoorbeeld voorraadbeheer. Hoe doen ze dat hier? Wat vind je daarvan? Terug in de winkel kijkt Yolande (die tevens dierenarts is) of er zieke konijnen zijn – iets wat Suzan ook zou moeten zien. En Daniëlle vraagt Suzan volgens welk systeem ze de vakken vult. Later: Hoe werkt het bedrijf, wat is hun verkoopidee? Suzan: "Met dierverkoop draait het om de spullen eromheen; dat moet je eerst doen en dan pas het dier voor de klant pakken. Soms vergeet ik dat."

Daniëlle en Yolande hebben als ze Mariska van een afstandje gadeslaan het door het mbo Dordrecht ontworpen pvb-formulier bij de hand. Met daarop de inhoud van de pvb en de criteria. Een proeve wordt beoordeeld door ten minste één docent en de praktijkopleider. Ruut Roth: "In natuurlijk leren kijk je naar het geheel, en vanuit het geheel naar delen." Het formulier omschrijft vijf competenties (communicatief, commercieel, sociaal, praktisch, verzorgen dieren) met daarbij een rijtje succescriteria. Bij 'communicatief' hoort ondermeer: maakt afspraken; drukt zich correct uit in Nederlands en Engels; geeft voorlichting. Daniëlle vertelt wat ze met name van Suzan wil zien: spiegelen, gedrag, commercieel inzicht en het verkoopgesprek. Docente Daniëlle begeleidt zo'n 24 leerlingen bij hun bpv en pvb en op school. Ze is kalm en probeert Suzan op haar gemak te stellen. Voor Yolande is het de eerste praktijktoets op locatie. Ze lijkt er wat meer op gebrand dat Suzan alle 'criteria' laat zien.

## Leermoment voor leerling en school

Tussendoor merken de docenten onderling op dat de Intratuin als plek voor de pvb dierverzorging erg verschilt van een dierenspecialzaak. Zo mogen de bpv-ers geen grote bestellingen doen, is het klantencontact wat minder, zijn veel handelingen ingewikkelder en zijn de te lopen afstanden in de winkel groot. Dit vergt een andere begeleiding, terwijl hier blijkt dat de begeleider een lager opleidingsniveau heeft dan de kandidaat. In de evaluatie door school zal dit punt aan de orde komen. Daniëlle: "Voor ons is dit ook een leermoment."

De docentes vragen een paar klanten hoe ze net door Suzan geholpen zijn. Allen zijn tevreden. Daniëlle in het gangpad tegen Mariska: "Er zijn nog wat leerpunten: wat meer lef, zekerheid. Kan ze hier werken deze zomer?" Als het aan Mariska ligt wel. Aan het eind van de middag hebben de beoordeelaars enkele spontane en een paar in scène gezette verkoopgesprekken gezien. Zo vroeg Yolande Suzan in het Engels waarom de hamsters hier een *shelter* hebben. Om vier uur stopt Suzan met werken. Tijd voor de nabespreking. Ze heeft veel positiefs laten zien. Ze was correct, haar uitleg aan een klant over soorten voer was goed, net als haar antwoord op een vraag over de gezondheid van een

cavia. Daniëlle en Mariska vonden haar wel wat zenuwachtig en krampachtig. Niet alle kennis komt eruit. Zo wist Suzan op de vraag van Yolande niet te vertellen dat hamsters wel degelijk behoefte hebben aan een schuilplaats. Verder zou ze wat actiever klanten kunnen benaderen en door vragen stellen wat meer 'verkoppen'. Mariska voegt toe dat Suzan dat de afgelopen weken wel meer deed. Dan gaat Suzan even de kamer uit. In overleg komen ze op het cijfer 7. Suzan is bekwaam. Gefeliciteerd! ☺

**Marleen Schepers**

