



## Beoordelingsrichtlijn

# Boomverzorging

2 maart 2009<sup>©</sup>

(Inclusief interpretatiedocument)

© 2009, Stichting Groenkeur.

Alle rechten voorbehouden. Het gebruik van deze Beoordelingsrichtlijn voor welk doel dan ook is uitsluitend toegestaan nadat een schriftelijke overeenkomst met Stichting Groenkeur is gesloten waarin het gebruiksrecht is vastgelegd.

## INHOUDSOPGAVE

		<u>VOORWOORD</u>	
	0	<b>INLEIDING</b>	<b>05</b>
	0.1	Algemeen	
	0.2	Procesbenadering	
	0.2.1	Certificaat	
	0.2.2	Overgangsregeling	
	0.2.3	Audit	
	0.2.4.	Ervaring	
	0.2.5	Rechten en verplichtingen van de deelnemers	
	1	<b>ONDERWERP EN TOEPASSINGSGBIED</b>	<b>09</b>
VAKSPECIFIEK	1.1	Algemeen	
	1.2	Toepassing	
	2	<b>NORMATIEVE VERWIJZING</b>	<b>11</b>
	3	<b>TERMEN EN DEFINITIES</b>	<b>12</b>
	4	<b>KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM</b>	<b>12</b>
	4.1	Algemene eisen	
	4.2	Documentatie-eisen	
	4.2.1	Algemeen	
	4.2.2	Kwaliteitssysteem	
	4.2.3	Registratie van het kwaliteitssysteem	
	4.2.4	Projectadministratie	
	4.2.5	Algemene Bedrijfsadministratie	
	4.2.6	Beheersing van documentatie	
	4.2.7	Beheersing van registraties	
	4.2.8	Registratie bekwaamheden	
	5	<b>DIRECTIEVERANTWOORDELIJKHEID</b>	<b>18</b>
	5.1	Betrokkenheid van de directie	
	5.2	Klantgerichtheid	
	5.3	Kwaliteitsbeleid	
	5.4	Planning	
	5.5	Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie	
	5.5.1	Verantwoordelijkheid en bevoegdheid	
	5.5.2	Kwaliteitsfunctionaris	
	5.5.3	Interne communicatie	
VAKSPECIFIEK	5.5.4	Kennisdeling en training	<b>26</b>
	5.6	Directiebeoordeling	
	5.6.1	Algemeen	
	5.6.2	Input voor de beoordeling	
	5.6.3	Output van de beoordeling	
	6	<b>MANAGEMENT VAN MIDDELEN</b>	<b>29</b>
VAKSPECIFIEK	6.1	Beschikbaar stellen van materiële middelen	
	6.2	Personeel	<b>30</b>
	6.2.1	Vakbekwaamheid	
	6.2.2	Personeelszorg	
	6.3	Financieel	

	<b>7</b>	<b>REALISEREN VAN HET PRODUCT</b>	<b>35</b>
VAKSPECIFIEK	7.1	Processen groene producten en de klant	
	7.1.1	Bepalen van producteisen	
	7.2	Overige processen	
	7.2.1	Beoordeling van de overige eisen	
	7.2.2	Communicatie met de consument/opdrachtgever	
	7.3	Planning, ontwerp en ontwikkeling	
	7.4	Inkoop	
	7.4.1	Inkoopproces	
	7.4.2	Inkoopgegevens	
	7.4.3	Verificatie van het ingekochte product	
	7.5	Productie en het leveren van diensten	
	7.5.1	Beheersing van productie leveren van diensten	
	7.5.2	Identificatie en naspeurbaarheid	
	7.5.3	Eigendom van de consument/opdrachtgever	
	7.5.4	Instandhouding van het product	
	7.6	Beheersing van bewakings- en meetapparatuur	
VAKSPECIFIEK	7.7	Oplevering	<u>41</u>
VAKSPECIFIEK	7.8	Nazorg en onderhoud	
VAKSPECIFIEK	7.8.1	Nazorg	
VAKSPECIFIEK	7.8.2	Onderhoud	
VAKSPECIFIEK	7.9	Garanties	
	<b>8</b>	<b>METING, ANALYSE EN VERBETERING</b>	<b>45</b>
	8.1	Algemeen	
	8.2	Bewaking en meting	
	8.2.1	Klanttevredenheid	
	8.2.2	Klachtenregeling	
	8.2.3	Interne audit	
	8.2.4	Bewaking en meting van processen	
	8.2.5	Bewaking en meting van producten	
	8.3	Analyse van gegevens	
	8.4	Verbetering	
	8.4.1	Continue verbetering	
	8.4.2	Corrigerende maatregelen	
	8.4.3	Preventieve maatregelen	
	<b>BIJLAGE A</b>	<b>- BETEKENISTITEL VAN DE BEOORDELINGS RICHTLIJN EN LIJST VAN AFKORTINGEN</b>	<b><u>48</u></b>
VAKSPECIFIEK		<b>- REFERENTIETABEL BRL 2003/BRL2009/ISO-9001</b>	<b><u>56</u></b>
VAKSPECIFIEK	<b>BIJLAGE B</b>	<b>- OUTPUT PRODUCTEISEN</b>	<b><u>57</u></b>
VAKSPECIFIEK	<b>BIJLAGE C</b>	<b>- EISEN TE STELLEN AAN DE CERTIFICATIE- INSTELLING</b>	<b><u>75</u></b>
		<b>- REGLEMENT TIJDBESTEDING AUDITS</b>	<b><u>77</u></b>
		<b>- FORMAT JAARLIJKSE RAPPORTAGE CI</b>	<b><u>81</u></b>
		<b>- AUDIT ENQUETE FORMULIER VOOR DE (ASPIRANT) DEELNEMER</b>	<b><u>83</u></b>

### VOORWOORD

↓ ALGEMEEN

Deze herziene Beoordelingsrichtlijn is - gehoord de daarbij behorende technische commissie - vastgesteld door het college van deskundigen Groen<sup>1</sup>. Deze tekst van de Beoordelingsrichtlijn is per 1 april 2009 van kracht.

De inwerkingtreding van deze Beoordelingsrichtlijn vindt gefaseerd plaats:

1. Voor de aspirant deelnemer geldt deze Beoordelingsrichtlijn in voorkomend geval per 1 juli 2009. Bepalend is de goedkeuringsdatum op het certificaat. In de periode 1 april 2009 - 1 juli 2009 kan door de aspirant deelnemer facultatief voor certificering volgens het nieuwe- of oude regiem worden gekozen;
2. Voor de gecertificeerde deelnemer geldt deze Beoordelingsrichtlijn voor elke audit op- of na 1 april 2010. In de periode 1 april 2009 - 1 april 2010 kan door de deelnemer facultatief voor certificering volgens het nieuwe- of oude regiem worden gekozen.

Deze Beoordelingsrichtlijn volgt waar mogelijk de indeling ISO 9001<sup>2</sup>. Stichting Groenkeur komt hiermee tegemoet aan de wens van bedrijven en organisaties om, daar waar mogelijk, deze norm te combineren en in lijn te brengen met specifieke kwaliteitseisen uit de groene sector.

De in de Beoordelingsrichtlijn opgenomen eisen worden door de certificatie-instellingen (CI)<sup>3</sup>, die hiervoor erkend zijn door de Raad voor Accreditatie (RvA)<sup>4</sup>, gehanteerd bij de behandeling van een aanvraag en/of de instandhouding van een certificaat. In deze Beoordelingsrichtlijn staan de eisen vermeld waar bedrijven uit de groene sector aan moeten voldoen om in aanmerking te komen voor het certificaat.

Ten einde het proces van inwerkingtreding aan alle eisen van zorgvuldigheid en nauwgezetheid te laten voldoen, is op 11 december 2008 de Beoordelingsrichtlijn door het college van deskundigen groen voorlopig vastgesteld en als 'voorlopig vastgesteld' op 1 januari 2009 gepubliceerd.

Op 2 maart 2009 is, na een tweede visitatieronde deze Beoordelingsrichtlijn door het college van deskundigen Groen definitief vastgesteld<sup>5</sup>.

-----

<sup>1</sup> Een breed samengestelde groep deskundigen binnen het groene domein en andere betrokkenen uit de private- en publieke sector onder voorzitterschap van: prof. dr. ir. H.N. van Lier.

<sup>2</sup> NEN-EN-ISO 9001:2008 kwaliteitsmanagementsysteemseisen

<sup>3</sup> Onafhankelijke instelling die onder toezicht van de Raad voor Accreditatie de audits uitvoert

<sup>4</sup> Een onafhankelijke instantie die toezicht houdt op certificatie-instellingen

<sup>5</sup> Enkele ingezonden amendementen zijn alsnog ingevoerd. Bekrachtigd werd dat de dossiervorming als 'open-norm' dient te worden beoordeeld.

## 0 INLEIDING

### 0.1 Algemeen

↓ ALGEMEEN

Stichting Groenkeur is een onafhankelijk keurmerk met als statutair doel: het ontwikkelen en beheren van een samenstel van regels op basis waarvan kwaliteitstoetsing plaatsvindt.

Anders dan andere certificaten richten de Beoordelingsrichtlijnen van Stichting Groenkeur zich niet alleen op de bedrijfsvoering, het kwaliteitsmanagementsysteem en de klanttevredenheid doch het zwaartepunt van de beoordeling is veel meer een zaak van het “groene” eindproduct. Dit aan de consument/opdrachtgever geleverde eindproduct is het best te beoordelen indien de projecten door de certificatie-instellingen daadwerkelijk worden bezocht. Vandaar dat de opvolgingsaudits gericht zijn op de projectcontrole. Zelfs projectaudits tijdens de uitvoering dienen structureel te worden uitgevoerd. Ter bescherming van deze kwaliteit kent de akte van oprichting van Stichting Groenkeur en het daaruit voortvloeiende huishoudelijk reglement bepalingen voor handhaving, waaronder schorsing en boetes.

Het certificaat doet een kwaliteitsbelofte aan de consument/opdrachtgever. Het certificaat belooft negen hoofdpunten. Een Groenkeur gecertificeerd bedrijf:

1. heeft een **gezonde bedrijfsvoering**;
2. werkt met **vakkundig personeel**;
3. kent een beheersbaar **proces**;
4. **communiceert** met zijn **klanten** en met het eigen **personeel**;
5. doet periodiek aan **kennisdeling** en **training**;
6. werkt volgens de **laatste stand van de techniek**;
7. levert **meetbare** kwaliteit;
8. geeft nazorg;
9. doet aan **verbetermanagement**.

#### INTERPRETATIE

*Stichting Groenkeur geeft een handboek kwaliteit uit dat als voorbeeld gebruikt kan worden voor het opzetten van een bedrijfseigen kwaliteitsbeleid. Deze kan als handleiding c.q. checklist dienstdoen.*

*Voor een ieder die nog meer wil weten biedt [www.groenkeur.nl](http://www.groenkeur.nl) altijd uitkomst.*

*De meeste recente Beoordelingsrichtlijn is ook altijd van [www.groenkeur.nl](http://www.groenkeur.nl) te downloaden. Tussentijdse wijzigingen worden steeds “gemerkt” vermeld.*

### 0.2 Procesbenadering

↓ ALGEMEEN

Deze Beoordelingsrichtlijn stimuleert een processtructuur bij het ontwikkelen, invoeren en verbeteren van de doeltreffendheid van een gecombineerd kwaliteitsmanagementsysteem in samenhang met producteisen. De klanttevredenheid verhogen door te voldoen aan de eisen van consumenten/opdrachtgevers vormt de basis. De projectmatige niet beïnvloedbare audits en de eisen die gesteld worden aan de vakbekwaamheid van het personeel, alsmede de output producteisen geven deze Beoordelingsrichtlijn een extra dimensie.

↓ ALGEMEEN

### 0.2.1 Certificaat

Bij voldoen aan deze Beoordelingsrichtlijn ontvangt het bedrijf uit de groene sector een certificaat van de onafhankelijke certificatie-instelling. Op grond van dit certificaat, ontvangt dat bedrijf uit de groene sector van Stichting Groenkeur een oorkonde. Vanaf dat moment wordt het bedrijf uit de groene sector “deelnemer” en verwerft zich een plaats op de deelnemerslijst van Stichting Groenkeur.

Teneinde oncontroleerbare wildgroei in certificaten te voorkomen, kan en mag een certificatie-instelling pas tot een audit volgens deze Beoordelingsrichtlijn overgaan, indien de (aspirant) deelnemer een geldig bewijs van inschrijving kan overleggen. Het bewijs van inschrijving is geldig gedurende het jaar van afgifte tot maximaal 31 maart van het jaar daarop volgend. Deze controle dient door de certificatie-instelling te geschieden bij elke jaarlijkse audit. Door inschrijving committeert de ondernemer zich aan de statuten en daaruit voortvloeiende reglementen van Stichting Groenkeur.

Per deelnemer wordt na goedkeuring door de certificatie-instelling een ondertekend certificaat verstrekt. Het certificaat vermeldt:

1. de naam van maximaal één rechtspersoon;
2. de norm van maximaal één Beoordelingsrichtlijn;
3. de adresgegevens van de vestiging(en) welke voldoen aan de voorwaarden van het huishoudelijk reglement van Stichting Groenkeur;
4. het toepassingsgebied binnen de definitie van hoofdstuk 1.2 passende bij de Beoordelingsrichtlijn;
5. de datum van afgifte;
6. de goedkeuringsdatum;
7. de einddatum van geldigheid.

Bij de toelatingsaudit kunnen slechts die vestigingen op een certificaat worden genoemd waar een positieve audit heeft plaatsgevonden. Ook na afgifte van een certificaat kunnen uitsluitend nieuwe vestigingen op het certificaat worden vermeld waar een goedgekeurde audit heeft plaatsgevonden.

↓ ALGEMEEN

### 0.2.2 Overgangsregeling

Vestigingen van deelnemers die voor 1 juli 2009 reeds op het certificaat waren vermeld, behouden dat recht van vermelding tot 1 april 2012. Na die datum kan die vestiging slechts op het certificaat worden vermeld, als op die vestiging in de daaraan voorafgaande 36 maanden ook daadwerkelijk een goedgekeurde audit heeft plaatsgevonden. Bepalend is de datum van afgifte van het certificaat.

↓ ALGEMEEN

### 0.2.3 Audit

De projectaudits dienen zodanig te worden gekozen dat de scope van de Beoordelingsrichtlijn is afgedekt. Bij seizoensgerelateerde werkzaamheden kan een verificatie van het uitgevoerde project achteraf plaatsvinden door een bezoek aan de locatie. Niet alleen projecten in uitvoering, maar ook reeds opgeleverde projecten, tot drie jaar na oplevering, worden aan een audit onderworpen.

Bij een toelatingsaudit kunnen alleen die vestigingen op het certificaat worden vermeld die door de auditor zijn bezocht en alwaar een positieve audit heeft plaatsgevonden.

Bij een heraudit dient onder meer het hoofdkantoor te worden bezocht. Gedurende een periode van 36 maanden tot de volgende heraudit dienen alle vestigingen en de gehele scope te worden geaudit. De overgangsregeling genoemd onder punt 0.2.2 is van kracht.

↓ ALGEMEEN

### 0.2.4. Ervaring

Een aspirant deelnemer kan pas een toelatingsaudit ondergaan wanneer aan de volgende ervaringseisen is voldaan. Vooraf aan de audit moet de aspirant deelnemer onder meer kunnen aantonen:

1. dat binnen (elk van) de te auditeren vestiging(en) drie maanden volgens de van kracht zijnde Beoordelingsrichtlijn is gewerkt, waaronder begrepen de voorlopig vastgestelde Beoordelingsrichtlijn de dato 11 december 2008 in het tijdvak 1 januari 2009 – 1 april 2009;
2. dat binnen het toepassingsgebied van de Beoordelingsrichtlijn, - los van de termijn – per te certificeren vestiging, minimaal drie projecten zijn afgeleverd<sup>6</sup>;
3. dat binnen het toepassingsgebied van deze Beoordelingsrichtlijn, - los van de termijn - per aspirant deelnemer minimaal 1.224 manuren arbeid werd verricht of een totale omzet werd gerealiseerd van €200.000,-

Wijzigingen in de bedrijfsnaam van de aspirant deelnemer worden buiten beschouwing gelaten.

Het gebruiken van de Algemene Consumentenvoorwaarden van Stichting Groenkeur valt buiten de ervaringseis. Het gebruik van deze Algemene Consumentenvoorwaarden van Stichting Groenkeur is enkel voorbehouden aan deelnemers. In verband met de nakomingsgarantie waar Stichting Groenkeur zich garant voor stelt, mogen de aspirant deelnemers en de niet gecertificeerde vestigingen de Algemene Consumentenvoorwaarden van Stichting Groenkeur niet gebruiken.

#### INTERPRETATIE

*Succes wordt bereikt met vallen en opstaan. Van de houder van het Groenkeur kwaliteitslabel wordt verwacht dat deze geen beginnersfouten meer maakt. De deelnemer wordt daarom geacht om over enige ervaring te beschikken, alvorens hij een toelatingsaudit kan ondergaan. Die ervaring is drieledig:*

**1. In tijd** (3 maanden werken met de Beoordelingsrichtlijn) Om gebruiksrecht te hebben moet de ondernemer wel aspirant deelnemer zijn. Voor ander gebruik van de Beoordelingsrichtlijn bestaat geen toestemming. Het gebruik van de Algemene Consumentenvoorwaarden van Groenkeur -alhoewel verplicht in de Beoordelingsrichtlijn- is in die proefperiode niet toegestaan. Dit omdat de Algemene Consumentenvoorwaarden een nakomingsgarantie garanderen.

**2. In werk** (3 projecten hebben afgeleverd) zonder dat de factor tijd of de status van aspirant deelnemer hier een rol speelt. De 3 projecten tellen per te certificeren vestiging.

**3. In omzet of manuren** (1.224 manuren arbeid is verricht of totaal 200.000 euro aan omzet kan worden aangetoond.) De periode waarover deze arbeid is verricht of de omzet is behaald, als-

6. In toenemende mate wordt het "Groenkeur Certificaat" een eis van de opdrachtgever. Mocht het opdoen van de hier bedoelde ervaring daardoor op onmogelijkheden stuiten, kan een aspirant deelnemer - met redenen omkleed - een bezwaarschrift indienen bij het College van deskundigen Groen, p/a Stichting Groenkeur Postbus 1010, 3990 CA Houten.

*mede de status speelt hier geen enkele rol. De hier bedoelde manuren/omzet telt voor de gehele holding (per aspirant deelnemer) en staat los van het aantal vestigingen. Het is dan perse geen economische eis doch puur een ervaringsvereiste.*

*Door bedrijfsovername of het samengaan van bedrijven kan een nieuw sterk bedrijf ontstaan. De administratieve wijziging van de bedrijfsnaam mag geen beletsel zijn om aan de vereiste ervaring te voldoen. Het moet aantoonbaar zijn dat binnen de onderneming de vereiste ervaring aanwezig is binnen het toepassingsgebied.*

*Indien een aspirant deelnemer zich in de periode 1 april 2009 - 1 juli 2009 volgens het regiem van deze Beoordelingsrichtlijn willen laten certificeren, kan dat op zijn uitdrukkelijk verzoek, mits hij minimaal drie maanden volgens de voorlopig vastgestelde Beoordelingsrichtlijn van 11 december 2008 heeft gewerkt. Om verwarring met de BRL 2009 te voorkomen is deze voorlopige richtlijn na 1 april 2009 slechts op aanvraag verkrijgbaar.*

↓ ALGEMEEN

**0.2.5 Rechten en verplichtingen van de deelnemers**

Overeenkomstig de statuten van Stichting Groenkeur zijn de rechten en bovendien plichten van deelnemers onder meer als volgt:

1. De stichting en de deelnemer sluiten een overeenkomst welke inhoudt een gebruiksrecht op het kwaliteitsbeeldmerk.
2. Een deelnemer is gerechtigd het beeldmerk van een certificatie-instelling, al dan niet in combinatie met dat van de stichting te voeren.
3. De stichting stelt een reglement op ter zake het gebruik van het kwaliteitsbeeldmerk.
4. Iedere deelnemer is:
  - a. verplicht tot stipte naleving van het bij of krachtens deze statuten en de reglementen gestelde en voorts van de ter uitvoering daarvan door of namens het bestuur genomen besluiten, alsmede van de daaruit voortvloeiende contractuele verhoudingen;
  - b. verantwoordelijk voor de nakoming van de sub a. genoemde voorschriften in zijn bedrijf;
  - c. verplicht de volle medewerking te verlenen aan de uitvoering van de keuring, de controle en het toezicht door of vanwege de certificatie-instelling;
  - d. gehouden tot nakoming van de overeenkomstig de bepalingen van deze statuten of de reglementen vastgestelde betalingsverplichtingen. De certificatie-instelling ziet daarop toe.

Een doel van de kwaliteitsverklaring is: 'De deelnemers van Stichting Groenkeur hebben tevreden klanten'. Dit doel is niet alleen te bereiken door een goed product aan te bieden en uit te voeren, maar ook het bedrijfsproces moet op orde zijn. Daarom worden niet alleen meetbare kwaliteitseisen gesteld aan het eindproduct. In toenemende mate groeit het besef dat een kwalitatief hoogstaand eindproduct afhankelijk is van het gehele bedrijfsproces inclusief de nazorg. De focus van deze Beoordelingsrichtlijn richt zich op de gehele route naar dat groene eindproduct.

-----

## 1 ONDERWERP EN TOEPASSINGSGBIED

↓ ALGEMEEN

### 1.1 Algemeen

Wettelijke verplichtingen zijn slechts minimale eisen. Deze Beoordelingsrichtlijn overstijgt deze minimale wettelijke verplichtingen. Juist binnen dit groene domein kent men als geen ander de ongewisse externe omstandigheden, zoals weersinvloeden, bodemgesteldheid en omgevingsfactoren. Deze omstandigheden verhogen het afbreukrisico in belangrijke mate. Het is dan ook zaak dat het bedrijf uit de groene sector dat volgens deze Beoordelingsrichtlijn is gecertificeerd, aan de consument/opdrachtgever voor alle seizoenen en mogelijke weersomstandigheden van een duidelijk schriftelijke informatie voorziet. Vooral bij klachten weet hij zich te verplaatsen in de perceptie van de consument/opdrachtgever.

Mocht er sprake zijn van een combinatieproject waarbij het groene domein in één en hetzelfde project met andere disciplines is verweven, dan geldt deze Beoordelingsrichtlijn enkel voor het groene product.

Deze Beoordelingsrichtlijn streeft na uniformiteit in bedrijfsprocessen en standaardisatie in producteisen. Voor het verbetermanagement geldt de PDCA-cirkel<sup>7</sup> (Plan, Do, Check and Act). Deze PDCA-cirkel is als richtinggevend instrument in deze Beoordelingsrichtlijn verwerkt.

#### INTERPRETATIE

*De hoofdstukken 0 en 1 laten zien welke meerwaarde een Groenkeur vestiging kent boven een andere vestiging uit de groene sector. Wat misschien nog belangrijker is: 'Door kennisneming van de inleiding is direct merkbaar en voelbaar, dat het hier handelt om een bedrijf dat meetbare kwaliteit levert'.*

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

### 1.2 Toepassing

De af te geven kwaliteitsverklaring wordt aangeduid als het systeemcertificaat Boomverzorging. De reikwijdte en toepasbaarheid van deze Beoordelingsrichtlijn Boomverzorging geldt zowel voor de particuliere markt als wel voor de publieke sector en kent zijn begrenzing in de definitie.

Boomverzorging: een bedrijfsmatige activiteit die gericht is op het controleren, onderzoeken, planten, verplanten, verzorgen en snoeien van bomen als mede ook het inrichting van plantlocaties, groeiplaatsverbetering en ziektebestrijding. Evenals vellen en rooien van bomen voor zover noodzakelijk voor het inrichten van de plantlocatie vallen binnen deze definitie. Het omvat daarnaast het adviseren over de voorgaande aspecten voor zover deze betrekking hebben op de praktische uitvoering en toepassing ervan.

Het bosbouwkundig verwerken van bomen in het kader van de houtproductie valt niet onder boomverzorging. Ondersteunende werkzaamheden zoals het versnipperen van het (snoei)hout, algemene grondwerkzaamheden en secundaire werkzaamheden als het verzorgen van wegafzettingen e.d. vallen eveneens niet onder boomverzorgingswerkzaamheden.

<sup>7</sup>

DEMING-cirkel ontwikkeld door dr. W. Edwards Deming

## Beoordelingsrichtlijn Boomverzorging

Het certificaat van goedkeuring, af te geven door de certificatie-instelling, kan binnen deze Beoordelingsrichtlijn nimmer een ruimer toepassingsgebied aanwijzen, dan de definitie toelaat.

Deze Beoordelingsrichtlijn geldt zowel voor de particuliere markt als wel voor de publieke sector.

Tenzij de consument/opdrachtgever schriftelijk anders bepaalt is deze Beoordelingsrichtlijn van toepassing.

Uitsluitend indien de klant schriftelijk afstand doet van de normen van deze Beoordelingsrichtlijn mag er van worden afgeweken. Bewijzen daartoe worden in het projectdossier bewaard.

Dit geldt eveneens indien uitvoering van deze Beoordelingsrichtlijn technisch niet mogelijk is. De deelnemer kan dit aan de auditor bewijzen.

Zie daartoe aanhef Bijlage B<sup>8</sup>

### INTERPRETATIE

*Om latere misverstanden te voorkomen, geniet het altijd de voorkeur om vast te leggen welke producteisen met de consument/opdrachtgever zijn afgesproken.*

### 2 NORMATIEVE VERWIJZING

↓ ALGEMEEN

Europese verordeningen en nationale wetgeving zijn uiteraard steeds leidend in het opvolgen van regels. Het recht is steeds in beweging. De meest recente toepassingen dienen te worden gevolgd en door de auditor te worden gecontroleerd.

De volgende documenten bevatten bepalingen waarnaar in dit document wordt verwezen. Deze bepalingen zijn tevens bepalingen van deze Beoordelingsrichtlijn. Er wordt verwezen naar de volgende documenten:

1. De Akte van oprichting Stichting Groenkeur<sup>9</sup>
2. Het huishoudelijk reglement Stichting Groenkeur<sup>10</sup>
3. Het Reglement Tijdbesteding audits<sup>11</sup>
4. Het logoreglement Stichting Groenkeur<sup>12</sup>

Bij deze Beoordelingsrichtlijn behoren interpretaties. De bijbehorende interpretaties zijn samen met de bijlagen in een separaat document gevoegd. De deelnemer en de certificatie-instelling dienen de genoemde interpretaties als verklarende uitleg te gebruiken.

#### INTERPRETATIE

*Interpretaties worden in een dergelijk kader weergegeven. Deze horen inhoudelijk niet tot de Beoordelingsrichtlijn doch de deelnemer en de certificatie-instelling dienen die teksten wel als verklarende uitleg te gebruiken*

Voor alle Beoordelingsrichtlijnen gelden bepalingen en eisen met een algemene werkingskracht. In de kantlijn wordt dit vermeld met de verwijzing:

↓ ALGEMEEN

Daar waar specifiek per afzonderlijk vakgebied afwijkende regels gelden wordt dit eveneens in de kantlijn vermeld met de term:

↓ SPECIFIEK  
BOOM  
VERZORGING

#### INTERPRETATIE

*Zodra bovenliggende literatuur wijzigingen ondergaan, zal centraal initiatief worden genomen om deze veranderingen door te voeren in deze Beoordelingsrichtlijn. U mag van het bureau Stichting Groenkeur verwachten dat zij dienstbaar is aan het kwaliteitsmerk en tijdig de deelnemers en de Certificatie-instellingen informeert*

<sup>9</sup> Het oprichtingsstatuut van Stichting Groenkeur ([www.groenkeur.nl](http://www.groenkeur.nl))  
<sup>10</sup> Het huishoudelijk reglement door het bestuur van de Stichting vastgesteld ([www.groenkeur.nl](http://www.groenkeur.nl))  
<sup>11</sup> Het reglement van Stichting Groenkeur waarbij is vastgesteld waaraan een audit moet voldoen (Bijlage C)  
<sup>12</sup> Een samenstel aan regels omtrent het gebruik van het Groenkeur logo ([www.groenkeur.nl](http://www.groenkeur.nl))

### 3 TERMEN EN DEFINITIES

↓ ALGEMEEN

Woorden en begrippen die nadere omschrijving behoeven zijn vermeld als interpretatie in Bijlage A.

### 4 KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

↓ ALGEMEEN

#### **4.1 Algemene eisen**

De deelnemer verplicht zich:

1. De Processen integraal toe te passen;  
zodat de processen die nodig zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem voor de hele organisatie vaststaat.
2. De volgorde en interacties te besturen;  
zodat de volgorde en interacties van deze processen zijn vastgesteld.
3. De criteria en methoden te besturen en te organiseren;  
zodat de criteria en methoden zijn bepaald die nodig zijn om te bewerkstelligen dat zowel de uitvoering als de beheersing van deze processen doeltreffend zijn.
4. De middelen te plannen;  
zodat de beschikbaarheid van middelen en informatie die nodig zijn voor de uitvoering en bewaking van deze processen zijn uitgevoerd.
5. Controles uit te voeren;  
zodat processen worden bewaakt door meting en analyses.
6. Verbeteringen door te voeren;  
zodat de maatregelen naar aanleiding van geconstateerde tekortkomingen leiden tot een beter resultaat.
7. Kwaliteit van deze Beoordelingsrichtlijn continue te garanderen;  
zodat ook bij onderaanneming continue de kwaliteit wordt toegepast zoals in deze Beoordelingsrichtlijn is voorgeschreven.

#### INTERPRETATIE

*Goede contacten met deelnemers in de regio, die ook aan deze Beoordelingsrichtlijn voldoen, is raadzaam. Zodra ondercapaciteit in eigen onderaanneming ontstaat om de projecten tijdig en kwalitatief goed op te leveren, is het elkaar kennen en herkennen een eerste vereiste. Beheersing van kwaliteit bij onderaanneming lijkt eenvoudiger indien deze wordt gegund aan een bedrijf uit de groene sector die volgens dezelfde Beoordelingsrichtlijn is gecertificeerd, maar dit is niet verplicht. Wel moet een deelnemer garanderen dat minimaal de kwaliteit wordt gewaarborgd zoals deze Beoordelingsrichtlijn voorschrijft. De deelnemer zelf blijft daarvoor verantwoordelijk.*

#### **4.2 Documentatie-eisen**

↓ ALGEMEEN

##### **4.2.1 Algemeen**

De documentatie en registratie van het kwaliteitsmanagementsysteem kent een aantal verplichte onderdelen. De omvang van de organisatie bepaalt mede de omvang van de hier aangehaalde documentatie.

↓ ALGEMEEN

### 4.2.2 Kwaliteitssysteem

Een voorgeschreven controleerbare registratie van het kwaliteitssysteem borgt de zekerheid dat de consument/opdrachtgever de beloofde kwaliteit krijgt geleverd. Omdat de Beoordelingsrichtlijn zich richt op de klanttevredenheid en de kwaliteit van het groene eindproduct, dient de registratie mede vanuit die perceptie te zijn ingericht. Gebruik van beloofde middelen en inzet van de toegezegde personele bekwaamheden zoals deze Beoordelingsrichtlijn voorschrijft, moeten worden vastgelegd zodat deze tijdens de audit kunnen worden aangetoond.

#### INTERPRETATIE

*Onbeïnvloedbare projectaudits vormen de basis van de Beoordelingsrichtlijn. Juist dat unicum borgt mede de kwaliteit van het groene eindproduct. Een deugdelijke betrouwbare en inzichtelijke projectregistratie is van doorslaggevend belang bij de certificering. In de vergadering van het College van Deskundigen Groen op 2 maart 2009 werd benadrukt dat de administratieve last gelijkwaardig is aan een normale deugdelijke bedrijfsvoering. Het wordt gezien als een 'open-norm', wat inhoudt dat het bedrijf – binnen de grenzen van herleidbaarheid en terugvindbaarheid – vrij is om zelf te bepalen hoe het de administratie inricht. Binnen de kaders van de audit kan er een dispuut ontstaan tussen de (aspirant) deelnemer en de auditor. Langs de weg van harmonisatie en/of oordeelsvorming door het College van Deskundigen kan zo nodig alsnog een eenduidige werkwijze worden bepaald.*

↓ ALGEMEEN

### 4.2.3 Registratie van het kwaliteitssysteem

Het kwaliteitssysteem kent twee onderdelen en bestaat uit de centrale bedrijfsadministratie en een projectadministratie. Beide administraties mogen elektronisch worden beheerd. De projectadministratie moet herleidbaar zijn naar de contractpartij voor de consument/opdrachtgever en/of de betreffende vestiging.

↓ ALGEMEEN

### 4.2.4 Projectadministratie

Het opzetten en in stand houden van projectdossiers maakt het mogelijk om verifieerbaar de kwaliteit van werken binnen een projectmatige werkmethode te borgen. De verificatie is vast te stellen in een digitaal dossier, in kantooromgevingen of in een combinatie van beiden.

↓ ALGEMEEN

### 4.2.5 Algemene Bedrijfsadministratie

De bedrijfsadministratie heeft binnen de werkings sfeer van de Beoordelingsrichtlijn tot doel om te kunnen vaststellen of aan het kwaliteitssysteem is voldaan. Daartoe moet de algemene bedrijfsadministratie inzichtelijk maken dat elke uitvoering die onder de scope van de Beoordelingsrichtlijn valt, is opgenomen in de registratiemethodiek.

## OVERZICHT REGISTRATIES BINNEN HET KWALITEITSSYSTEEM

↓ ALGEMEEN

ALGEMENE BEDRIJFSADMINISTRATIE	PROJECTADMINISTRATIE
<p>PERSONEELSDOSSIER (alleen toegankelijk voor betrokkene zelf, de personeelsafdeling en/of zijn lijnmanagers en de auditors) <b>Voor zover van toepassing</b> bestaande uit de volgende registraties:</p> <p><b>PERSONEELSDOSSIER</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. sollicitatiebrief</li> <li>2. curriculum vitae</li> <li>3. kopie/scan legitimatie/paspoort</li> <li>4. kopie/scan rijbewijs</li> <li>5. kopieën/scans diploma's algemeen</li> <li>6. kopieën/scans, bewijzen van vakbekwaamheid</li> <li>7. ondertekende arbeidscontract</li> <li>8. ondertekende interne afspraken</li> <li>9. ondertekende afwijkingen op CAO</li> <li>10. ondertekende bedrijfsreglement</li> <li>11. ondertekende beschermingsmiddelenlijst</li> <li>12. kopie ondertekening kennisneming Handboek</li> <li>13. functioneringsgesprekken</li> <li>14. beoordelingsgesprekken</li> <li>15. te raadplegen relaties bij ongeval</li> <li>16. verzuimbeheer</li> </ol> <p><b>PDCA-DOSSIER</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. missie/visiedocument</li> <li>2. beoordelingsrichtlijn</li> <li>3. interpretatiedocument</li> <li>4. huishoudelijk reglement Stichting Groenkeur</li> <li>5. kwaliteitsplan</li> <li>6. beleidsplan</li> <li>7. kwaliteitshandboek</li> <li>8. vastleggen procedures</li> <li>9. directiebeoordeling</li> <li>10. planning en uitvoering interne audits</li> <li>11. klanttevredenheidsonderzoek</li> <li>12. analyses klanttevredenheid</li> <li>13. intern trainings- en ontwikkelingsprogramma</li> <li>14. documentenbeheer en gebruik vaste formats</li> <li>15. ingediende interne verbeteringsformulieren</li> </ol> <p><b>LEVERANCIERSDOSSIER</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. inkooporders</li> <li>2. afspraken met leveranciers</li> <li>3. leveranciersbeoordeling</li> </ol> <p><b>DOSSIER BEHEER MATERIELE MIDDELEN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. inventaris</li> <li>2. onderhoud</li> <li>3. keuren en ijken</li> <li>4. afschrijving</li> </ol> <p><b>CENTRALE PROJECT ADMINISTRATIE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totaal aantal projecten</li> <li>2. Totaal aantal projecten per BRL</li> </ol>	<p>PROJECTDOSSIER PER PROJECT <b>Voor zover van toepassing</b> moeten de volgende gegevens uit de projectregistratie gedistilleerd kunnen worden per vestiging:</p> <p><b>PROJECTDOSSIER</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kort gespreksverslag 1e contact met de klant</li> <li>2. ontwerp en advies</li> <li>3. werkomschrijvende offerte</li> <li>4. bewijs afgifte Algemene Consumentenvoerwaarden van Stichting Groenkeur</li> <li>5. contactpersoon klant</li> <li>6. gespreksnotities communicatie met de klant</li> <li>7. interne communicatie wie is waarvoor verantwoordelijk</li> <li>8. opdracht bevestiging</li> <li>9. werkvoorbereiding</li> <li>10. inkoop</li> <li>11. bestellijst</li> <li>12. controle vergunningen</li> <li>13. afwijkingen van de BRL in offerte</li> <li>14. planning van het werk</li> <li>15. uitvoering en voortgang van het werk</li> <li>16. inzet persoon en uren</li> <li>17. bekwaamheden personeel volgens vereisten BRL</li> <li>18. meer/minder/regie werk</li> <li>19. getekende opleveringsdocument</li> <li>20. opleveringsdocument of opleveringsbon</li> <li>21. (eventuele) projectevaluatie</li> <li>22. advies voor onderhoud</li> <li>23. garanties</li> <li>24. uitsluiting van garanties</li> <li>25. (eventuele) klanttevredenheid van dit project</li> <li>26. kopie gebruiksvorschriften geplaatste dode materialen</li> <li>27. revisie tekening</li> <li>28. inhuurreglement</li> <li>29. start werkoverleg</li> <li>30. nacalculatie</li> <li>31. noodplan bij calamiteiten</li> </ol>

### INTERPRETATIE

*In het Kwaliteitshandboek is beschreven wat een procedure is. Daarnaast worden voorbeelden weergegeven. In de procedures zijn de taakverdeling en overdracht (interne organisatie en met betrokkenen) van de processen beschreven. Ook dient zowel de input als de output van de processen te worden beschreven.*

*In de procedures wordt de informatie- en goederenstroom in de organisatie beschreven en wordt aangegeven wie verantwoordelijk is voor het aanleveren van de gewenste goederen en informatie aan de klant. Kort samengevat wordt in elke procedure het volgende beschreven:*

- 1. wat** krijgen we
- 2. van wie** aangeleverd
- 3. op welk moment**
- 4. wie** doet **wat** ermee
- 5. waar** gaat het naar toe
- 6. wie** is verantwoordelijk

*Procedures zijn kort, overzichtelijk en begrijpelijk. Dit houdt in dat bij het opstellen van procedures rekening moet worden gehouden met de medewerkers die de procedures in de praktijk gaan gebruiken. Het is dan ook belangrijk om een procedurevorm te kiezen die door de medewerkers als helder en duidelijk wordt ervaren.*

*Een mogelijke manier is om de procedures weer te geven in tabelvorm. Alle voorbeelden van procedures in het Kwaliteitshandboek zijn in tabelvorm opgesteld. Dit is echter geen verplichting. De deelnemer is vrij om een andere passende vorm te kiezen.*

*Communicatie met de klant betreft geen procedure. Communicatie met de klant en het personeel lopen als rode draad door alle processen. Dit betreffen bijvoorbeeld afspraken omtrent veranderingen ten aanzien van het ontwerp, meer- en minderwerk, factuurstroom, etc..*

*In het Kwaliteitshandboek zijn voorbeelden toegevoegd hoe een bedrijf uit de groene sector hier eenvoudig mee kan omgaan. De deelnemer kan bijvoorbeeld werken met standaardoffertes, checklist, etc.. Het Kwaliteitshandboek biedt hiervoor goede handvatten.*

*Een PDCA-dossier maakt de deelnemer meer bewust dat kwaliteit een constante beweging is.*

*Indien voldaan wordt aan het PDCA-dossier voor wat betreft interne trainings- en ontwikkelingsprogramma's wordt, indien het vakspecifieke gedeelte daaraan minimale tijdslimieten verbindt en de werknemer werkzaam is in meerdere disciplines, bij overlap van twee of meer beoordelingsrichtlijnen het grootste aantal dagdelen kennisdeling van de zwaarste eis voldoende beoordeeld. Dat betekent dat het aantal dagdelen dat kennisdeling plaatsvindt per werknemer geen optelsom hoeft te zijn van de totalen van de Beoordelingsrichtlijn waarvoor wordt geaudit. De eis van de Beoordelingsrichtlijn met het hoogste aantal dagdelen kennisdeling is voldoende. Diversiteit in onderwerpen dienen dan wel in evenredigheid te zijn verdeeld.*

↓ ALGEMEEN

#### 4.2.6 Beheersing van documentatie

Documenten die zijn vereist voor het kwaliteitsmanagementsysteem moeten beheersbaar worden vastgelegd. Dat betekent veelal het gebruiken van vastgestelde formats. De verplichte vast te stellen procedure bevat een intern protocol omtrent:

1. documenten goedkeuren op geschiktheid (format beoordelen)

2. bestaande documenten actualiseren (format valideren)
3. de revisiestatus identificeren (format periodiek toetsen aan regelgeving)
4. de voorraad op elke werkplek is voldoende (capaciteit van de format)
5. elk document heeft een eigen identiteit (elke format is te onderscheiden)
6. document van externe oorsprong worden geactualiseerd en gedistribueerd (aanvraag format)
7. documenten waarvan de toepassing is vervallen, vernietigen of herkenbaar buiten gebruik stellen.

### INTERPRETATIE

*Door met vaste formats te werken wordt uniformiteit van de deelnemer verkregen. Dat betekent tijdwinst en verhoging van kwaliteit. Periodiek evalueren en daarna valideren van de formats is een must. Luisteren naar de dagelijkse gebruikers van die formats is belangrijk. Daarbij hoort eveneens interne communicatie binnen een bedrijf zodat ieder de introductie of wijziging in een format gaat beheersen.*

#### ↓ ALGEMEEN

### 4.2.7 Beheersing van registraties

Registraties moeten worden vastgesteld en bijgehouden om het bewijs te leveren van het voldoen aan de eisen en van de doeltreffende werking van het kwaliteitsmanagementsysteem. Registraties moeten leesbaar, gemakkelijk herkenbaar en terugvindbaar zijn. Een gedocumenteerde procedure moet worden vastgesteld om de beheersing te definiëren die nodig is voor de identificatie. Bovendien moet het opslaan, de bescherming, het terugvinden, de bewaartermijn en de vernietiging van registraties in de omschrijving van de procedures terug zijn te vinden.

De deelnemer beschikt over een schriftelijk vastgelegde procedure waarin onder andere is beschreven welke documenten moeten worden beheerd en wie verantwoordelijk is voor het beheer en archiveren van deze documenten.

1. Het beheer van registraties houdt in dat deze minimaal 7 jaar worden gearhiveerd en beheerd.
2. Indien de garantietermijn (op onderdelen) langer bedraagt dan 7 jaren, dient de bewaartermijn navenant te worden verruimd.
3. Het archiveren van documenten houdt in dat deze volgens een vastgestelde structuur door de deelnemer worden bewaard. Ingeval van digitale archivering heeft de deelnemer een back-upsysteem.

### INTERPRETATIE

*De belastingdienst hanteert een wettelijke bewaartermijn voor financiële gegevens van 7 jaar. Bepaalde projectgegevens zijn gerelateerd aan of basis voor financiële gegevens, daarom wordt een minimale bewaartermijn van 7 jaar gehanteerd. In de praktijk kan het zelfs wenselijk zijn dat bepaalde documenten langer dan 7 jaar worden bewaard bijvoorbeeld ten aanzien van garanties.*

*De informatie per project kan bijvoorbeeld worden vastgelegd middels een projectmap.*

*Registraties van bestede uren worden minimaal 1 jaar bewaard. Als voorbeeld van registraties kunnen urenbriefjes of weekstaten worden genoemd.*

*Ten einde één lijn te hanteren wordt in deze Beoordelingsrichtlijn een algemene bewaartermijn van zeven jaar vastgesteld.*

↓ ALGEMEEN

### 4.2.8 Registratie bekwaamheden

Deze Beoordelingsrichtlijn kent een projectgerichte kwaliteitsborging. Elk project kent een afzonderlijk projectdossier welke deel uitmaakt van de totale projectadministratie en herkenbaar per vestiging wordt opgelegd. Per project dient één en ander in het projectdossier te worden vastgelegd zodat de bekwaamheden genoemd in punt 6.2 door een combinatie van projectadministratie en algemene bedrijfsadministratie door de auditor kan worden vastgesteld.

#### INTERPRETATIE

*Registratie is vormvrij. De auditor moet overtuigd zijn dat de juiste bekwaamheden per project zijn ingezet. Daarvoor staat hem de gehele (digitale)administratie ten dienste.*

# 5 DIRECTIEVERANTWOORDELIJKHEID

↓ ALGEMEEN

### 5.1 Betrokkenheid van de directie

De directie moet het bewijs leveren van de betrokkenheid bij het ontwikkelen en invoeren van het kwaliteitsmanagementsysteem en bij het continue verbeteren daarvan zodat:

1. De kwaliteit van de dienstverlening bijdraagt aan de kwaliteit van het eindproduct.
2. De kwaliteit van de gebruikte (plant)materialen bijdraagt aan de kwaliteit van het eindproduct.
3. De kwaliteit van materieel en gereedschap waarmee personeel kan werken een bijdrage levert aan de kwaliteit van het eindproduct.

De directie benoemt de verantwoordelijkheid in beheersbare processen, doch blijft zelf wel verantwoordelijk voor:

4. Vaststellen beleid;
5. Vaststellen doelstellingen;
6. Verbetermanagement;
7. Vaststellen milieuplan.

De volgende verplichte documenten ondersteunen de directie bij het vaststellen van beleid, doelstellingen en verbetermanagement:

8. visie/missiedocument (Beleidsplan);
9. personeelsdossier;
10. financiële administratie
11. kwaliteitsbeleid;
12. projectdossiers.
13. interne audits
14. directiebeoordeling
15. PDCA-dossier

#### INTERPRETATIE

*Met de visie en missie van een organisatie wordt het volgende bedoeld:*

*16. Visie: in de visie van een organisatie staat aangegeven op welke wijze de organisatie aankijkt tegen de markt, ontwikkelingen en de eigen positie daarbinnen. Het toekomstbeeld speelt hier een belangrijke rol in. De ambitie van de ondernemer komt hierin naar voren. Ook dient het ambitie-niveau ten aanzien van het milieu te worden verwoord.*

*17. Missie: In een missie omschrijft een onderneming 'wat zij doet, voor wie en op welke manier'. Een missie bestaat dus uit drie elementen. Zij geeft de bestaansgrond, de reikwijdte en de begrenzingen van het ondernemen aan en is daarmee 'identiteitsbepalend'*

De directie is eindverantwoordelijk en derhalve eveneens verantwoordelijk voor de uitvoering van wet- en regelgeving, tenzij de wetgever zelf andere verantwoordelijken aanwijst.

De deelnemer dient te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, waarbij tenminste dekking wordt geboden tot € 1.500.000,- per gebeurtenis voor een bedrijf met minder dan 10 werknemers en € 2.500.000,- per gebeurtenis voor een bedrijf met 10 werknemers of meer. Aan minimaal de volgende wettelijke verplichtingen dient aandacht te worden besteed:

18. Wet Milieubeheer en de daaruit voortvloeiende Algemene Maatregelen van Bestuur
19. Provinciale Milieuverordening (afval)
20. Flora- en Faunawet
21. Wet Ruimtelijke Ordening (bestemmingsplan)
22. Woningwet (bouwvergunningen)
23. Wet Verontreiniging Oppervlaktewater
24. Wet Gewasbescherming en Biociden
25. Wet Bodembescherming (inclusief Nederlandse Richtlijn Bodembescherming, opslag brandstoffen en gevaarlijke stoffen, Besluit Bodemkwaliteit)
26. Meststoffenwet

Aan minimaal de volgende (wettelijke) verplichtingen moet worden voldaan. Bewijzen daartoe kunnen aan de auditor worden overlegd:

27. Vestigingseisen (tenzij de plaatselijke overheid een gedoogbeleid hanteert)
28. Lokale milieuvergunningen
29. Inschrijving Kamer van Koophandel
30. Inschrijving Productschap Tuinbouw

De deelnemer heeft een actueel milieuplan waarin doelstellingen schriftelijk zijn vastgelegd. In dit milieuplan zijn minimaal de wettelijke verplichtingen opgenomen. In het milieuplan omschrijft het gecertificeerde bedrijf zijn ambitie inzake milieu en duurzaamheid.

### INTERPRETATIE

*Zolang de plaatselijke overheid een gedoogbeleid hanteert voor de vestiging is het hebben van een vestigingseis geen harde eis.*

*Voor de uitvoering van de interne audits, het belangrijkste directie-instrument, heeft de deelnemer een auditprogramma gepland. Verbetermogelijkheden die voortkomen uit interne audits worden opgepakt.*

*In een milieuplan worden alle wettelijke eisen die voor de bedrijfsvoering verplicht zijn, weergegeven. Het is daarin belangrijk de huidige situatie van de deelnemer ten opzichte van toepassing zijnde wet- en regelgeving goed in kaart te brengen en dit te vergelijken met de wettelijk gestelde eisen. Deze wettelijke eisen kunnen veranderen. Een milieuvergunning of melding in het kader van de wet milieubeheer moet beschikbaar zijn (minimale eis). Wanneer bepaalde punten niet voldoen aan gestelde wet- en regelgeving, dient voor deze punten een stappenplan te worden opgesteld om zo binnen een redelijke termijn wel te voldoen aan de wet- en regelgeving.*

*Het milieuplan is gekoppeld aan het 'Beleids- en Kwaliteitsplan'. In het beleidsstuk wordt het ambitieniveau ten aanzien van milieu en duurzaamheid verwoord. Deze ambities kunnen worden vertaald naar doelstellingen die in het milieuplan terug komen. Zo verdient het een aanbeveling om bijv. bij het aantreffen van asbest, samen met de klant naar een oplossing te zoeken.*

*Wettelijk worden er geen eisen gesteld aan de getoetste RI&E inzake ouderdom. De arbeidsinspectie hanteert de richtlijn dat een getoetste RI&E niet ouder mag zijn dan 4 à 5 jaar.*

*Een RI&E dient actueel te zijn. De RI&E dient te worden bijgesteld zodra gewijzigde werkmethoden, werkomstandigheden of technische innovaties hiertoe aanleiding geven, doch minimaal om de 5 jaar. Voorbeelden zijn:*

31. inrichten van een nieuwe productielijn
32. uitbreiding van het dienstenpakket

- 33. een ingrijpende verbouwing
- 34. ingrijpende wijziging van taken van werknemers

*RI&E staat voor Risico Inventarisatie en Evaluatie. Op het internet staat eenvoudig toegankelijke actuele informatie. De toetsing van de RI&E is van kracht. De vorm waarin is wel gewijzigd. Voor bedrijven met minder dan 25 werknemers die gebruik maken van een erkende branche-RI&E (zoals de RI&E voor de Hoveniersector) hoeven hun RI&E niet te laten toetsen.*

*Door een uitspraak van het Europese Hof op 22 mei 2003 is de verplichte aansluiting bij een Arbodienst komen te vervallen. Naleven van Arbo-regels blijven van kracht:*

- 35. iedere werkgever dient voortaan zelf (zonder de hulp van een externe arbodienst) de zorg voor de veiligheid in zijn onderneming te organiseren
- 36. hij mag in het kader van veiligheid, slechts externe deskundigen (personen of Arbodienst) inschakelen indien de mogelijkheden binnen het bedrijf zelf ontoereikend zijn).

*Daarmee is met ingang van 22 mei 2003 de wettelijke verplichting komen te vervallen om een Arbodienst in te huren voor advies en voor toetsing van de risico-inventarisatie en –evaluatie en het plan van aanpak. Door de uitspraak van het Europese Hof is de verplichte aansluiting bij een Arbodienst niet komen te vervallen. Het hof vond dat in Nederland het accent te veel lag op de aansluiting bij een externe arbodienst, terwijl oorspronkelijk de bedoeling was dat bedrijven de Arbozorg vooral intern zouden regelen (zelf verantwoordelijk en niet een externe organisatie) Dit betekent dat eerst moet worden gekeken of het intern zelf kan worden georganiseerd . Als dat niet mogelijk is, mag pas extern voor een Arbodienst worden gekozen. De eisen over de deskundige ondersteuning in de Nederlandse wet zijn gewoon blijven staan. Praktisch gezien betekent dit dat de meeste vooral kleine bedrijven in onze sector niet zelf een bedrijfsarts en een andere geregistreerde deskundige in dienst kunnen nemen en daarmee voor een deel altijd zijn aangewezen op externe ondersteuning (waarbij de eigen verantwoordelijkheid natuurlijk blijft gelden, vandaar ook de preventiemedewerker die op elk bedrijf aanwezig moet zijn).*

*Belangrijke aandachtspunten in een V&G-dossier kunnen zijn:*

- 37. werken met verontreinigde grond en verontreinigd water;
- 38. opbreken, frezen en verwerken van teerhoudend asfalt;
- 39. tijdelijke verkeersmaatregelen en het deugdelijk afzetten en beveiligen van (val)kuilen.

*Volgens het Arbobesluit heeft een consument/opdrachtgever – naar de aard en omvang van het project – de volgende verplichtingen:*

*Het aanstellen van een of meer V&G-coördinatoren voor de ontwerp- en uitvoeringsfase is verplicht als er meer dan één werkgever (uitvoerende partij) op de bouwplaats werkzaam zijn. Het opstellen van een V&G-dossier is noodzakelijk voor het beheer en onderhoud van het werk. In het V&G-dossier worden specifieke onderhoudsvoorzieningen beschreven. Het dossier zal bijgehouden moeten worden gedurende de hele levensfase van het project.*

*In een 'Veiligheids- en Gezondheidsplan' wordt ten minste vermeld: Ten aanzien van het bouwwerk waarvan de geraamde bouwtijd meer dan dertig werkdagen beslaat en/of waarbij op de bouwplaats op enig moment meer dan twintig werknemers tegelijk zullen werken, of voor projecten waarvan de uitvoering langer duurt dan vijfhonderd mandagen wordt een 'Veiligheids- en Gezondheidsplan' opgesteld, waarin ten minste wordt vermeld:*

- 40. Een beschrijving van het tot stand te brengen bouwwerk

- 41. Een overzicht van de bij de totstandbrenging van het bouwwerk be trokken natuurlijke of rechtspersonen op de bouwplaats
- 42. De naam van de coördinator voor de ontwerpfase
- 43. De naam van de coördinator voor de uitvoeringsfase
- 44. De inventarisatie en evaluatie van de gevaren overeenkomstig artikel 5 van de Arbo-wet (RI&E).

*De wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de samenwerking tussen werkgevers en in voorkomende gevallen; zelfstandig werkenden op de bouwplaats, welke voorzieningen daarbij zullen worden getroffen en op welke wijze op die voorzieningen toezicht zal worden uitgeoefend.*

- 45. De wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de samenwerking en het overleg tussen werkgevers en werknemers op de bouwplaats en de wijze waarop de voorlichting en het onderricht aan deze werknemer plaatsvindt.

*In de ontwerpfase van het bouwproces worden in ieder geval de gegevens, bedoeld in het eerste lid, onder a, c en e, vermeld tenzij deze gegevens in die fase redelijkerwijs niet kenbaar zijn. In dat geval geschiedt de invulling daarvan vóór de aanvang van de werkzaamheden in de uitvoeringsfase van het bouwproces.*

*Indien met betrekking tot de in het eerste lid bedoelde gegevens gedurende de ontwerpfase of uitvoeringsfase van het bouwproces veranderingen optreden wordt het plan dien overeenkomst gewijzigd. Bij ministeriële regeling kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot dit artikel.*

*Concrete situaties voor een Bedrijf uit de groene sector waarvoor een 'Veiligheids- en Gezondheidsplan' noodzakelijk is, zijn:*

*Het opstellen van een V&G-plan is ook verplicht voor kleinere projecten, waarbij sprake is van bijzonder gevaar, bijvoorbeeld het werken boven, onder of op het water, langs of op de openbare weg, of het werken onder overdruk.*

*Deze opsomming is niet compleet; betrokkenen moeten per onderdeel van een werk beoordelen of sprake is van bijzonder gevaar.*

- 46. Werken in of onder water
- 47. Werken langs of op de openbare weg
- 48. Werken onder overdruk (bijvoorbeeld perslucht)
- 49. Werken op hoogte (bomen)
- 50. Grondkerende constructies. De structuur van archiveren wordt bepaald door de deelnemer.

*Met de werkwijze van de deelnemer wordt bedoeld de manier waarop producten / diensten in het algemeen worden gerealiseerd. Deze informatie kan project gerelateerd zijn.*

*De deelnemer is tijdens kantooruren telefonisch en/of via e-mail bereikbaar voor consumenten/opdrachtgevers en derden. Bereikbaarheid kan worden gerealiseerd middels een mobiele telefoon met voicemail. De praktijk laat nog vaak zien dat bedrijven onbereikbaar zijn. Met de huidige stand van zaken in de mobiele telefonie met doorschakelfaciliteiten, nagenoeg ondenkbaar. De auditor toetst de bereikbaarheid.*

De directie van de deelnemer geeft leiding aan de gehele organisatie en is verantwoordelijk voor het opstellen, invoeren en onderhouden van het 'Beleids- en Kwaliteitsplan'. Het 'Beleids- en Kwaliteitsplan' geeft inzicht in het ondernemersdoel, de opzet en structuur van de organisatie, de financiën, het personeelsbeleid en het kwaliteitsmanagementsysteem.

INTERPRETATIE

*Alleen al het schrijven van de plannen levert een zichtbare verbetering op. Plannen schrijven dwingt tot nadenken. Men wordt gedwongen daarover stukken te lezen en wellicht de ideeën met anderen te delen. Zo ontstaat er een gefundeerd en doordacht 'Beleids- en Kwaliteitsplan'. Natuurlijk is de praktijk altijd hardnekkig. Er ontstaat regelmatig een kloof tussen theorie en praktijk. Het is de kunst van de directie om de kloof tussen theorie en praktijk zo smal mogelijk te houden.*

↓ ALGEMEEN

**5.2 Klantgerichtheid**

De directie moet bewerkstelligen dat de eisen van de consumenten/opdrachtgevers, bij de aanvang van de werkzaamheden zijn bepaald. Eisen die in strijd zijn met geldende wet- en regelgeving dienen niet te worden geaccepteerd. Bij de oplevering dient te worden vastgesteld of aan de eisen is voldaan. Dit wordt wederzijds geaccordeerd in een opleveringsdocument. Eisen van de consument/opdrachtgever, die een risico met zich meebrengen worden steeds aan de consument/opdrachtgever gemeld en met hem besproken.

INTERPRETATIE

*Communiceer niet alleen schriftelijk met de consument/opdrachtgever. Zie het verstrekken van de schriftelijke detailafspraken als bevestiging van de realistische voorlichting die u gaf en als duidelijke bevestiging van hetgeen werd afgesproken. Indien de eisen van de consument/opdrachtgever de realiteit of de vaktechnische mogelijkheden te boven gaan, leg deze schriftelijk vast en sluit deze uit van garanties en inboet. Menig uitspraak van de geschillencommissie groen bevestigt dat te vaak een dergelijke uitsluiting niet voldoende schriftelijk is vastgelegd. Strafwaardige zaken, worden uiteraard in het geheel niet uitgevoerd en zullen dan ook nimmer schriftelijk worden vastgelegd. Een deelnemer aan Stichting Groenkeur onthoudt zich van dergelijke opdrachten.*

↓ ALGEMEEN

**5.3 Kwaliteitsbeleid**

De deelnemer heeft een duidelijk kwaliteitsbeleid dat hij communiceert met medewerkers, onderaannemers en consumenten/opdrachtgevers. De directie legt dit kwaliteitsbeleid vast en toetst dit jaarlijks. Indien consumenten/opdrachtgevers vragen naar producten en of diensten, die niet aansluiten bij dit kwaliteitsbeleid, legt de deelnemer dit vast in de offerte.

INTERPRETATIE

*In het beleid van een organisatie worden visie en missie uitgewerkt op de verschillende gebieden van de organisatie. In het beleid dient daarnaast in elk geval terug te komen dat er gewerkt wordt volgens deze Beoordelingsrichtlijn.*

*Het beleid moet volgens de Beoordelingsrichtlijn inzicht geven in:  
 Opzet en structuur van de organisatie*

*Binnen de opzet en de structuur van de organisatie kan uitgelegd worden hoe het personeelsbestand eruit ziet (vaktechnisch/ondersteunend, vakbekwaam/niet vakbekwaam), welke afdelingen er zijn, etc.. Dit alles kan worden weergegeven in een organisatieschema. In een organisatiesche-*

*ma is schematisch weergegeven hoe verschillende functies en afdelingen formeel binnen een organisatie met elkaar samenhangen.*

### *Kwaliteitsbeleid en Kwaliteitssysteem*

*In het kwaliteitsbeleid staan uitspraken vermeld over de richting die een organisatie wil inslaan met betrekking tot kwaliteit en kwaliteitszorg. Hierin komt naar voren hoe de doelstellingen ten aanzien van het kwaliteitsbeleid bereikt gaan worden.*

*Het beleidsplan dient inzicht te geven in bepaalde financiële aspecten binnen de onderneming. Hier dient globaal iets over vermeld te worden, een gedetailleerde beschrijving is niet noodzakelijk. Er kan gedacht worden aan omzetrealisatie, winstverwachting, solvabiliteit, rentabiliteit, budgetten voor bijv. opleidingen van personeel, etc. Een consument/opdrachtgever heeft niets aan een bedrijf dat aan de ene kant garanties geeft, maar aan de andere kant wordt bedreigd in haar voortbestaan. Vandaar dat dit punt ook aandacht krijgt tijdens de audit.*

*In het beleidsplan kunnen naast de hierboven genoemde aspecten nog overige zaken naar voren komen die niet direct door de Beoordelingsrichtlijn verplicht zijn gesteld. Er kan hierbij gedacht worden aan milieu, arbo, veiligheid, welzijn, etc.. Indien doelstellingen op deze gebieden geformuleerd zijn, dienen deze zaken terug te komen in het beleidsstuk. Tijdens de audit wordt hieraan ook aandacht besteed.*

*Een 'Beleids- en Kwaliteitsplan' dient actueel te zijn. Een 'Beleids- en Kwaliteitsplan' kan worden opgesteld door de ondernemer maar ook door een medewerker of derden (bijv. een extern adviseur). De directie is eindverantwoordelijk.*

↓ ALGEMEEN

### **5.4 Planning**

Kwaliteitsdoelstellingen worden met inbegrip van de producteisen vastgesteld en zijn verweven in de bedrijfscultuur en de planning. Beleid en kwaliteitsdoelstellingen dienen met elkaar in balans te zijn. Deze doelstellingen dienen meetbaar te zijn. De directie is verantwoordelijk voor de realisatie.

#### INTERPRETATIE

*Verplichte kwaliteitsdoelstellingen krijgen een meetbare vorm in:*

- 1. Personeelsbeleid. (bijv. verzuim, cursussen, opleiding, groei, klachten.)*
- 2. Inkoopbeleid. (bijv. evaluatie prijs kwaliteit verhouding, geleverde producten, klachten.)*
- 3. Financieel beleid. (bijv. opdrachten, winst, omzet, manuren)*

### **5.5 Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie**

↓ ALGEMEEN

#### **5.5.1 Verantwoordelijkheid en bevoegdheid**

Het is de plicht van de directie om de juiste verantwoordelijkheden te benoemen en schriftelijk vast te leggen. De directie maakt die gedelegeerde bevoegdheden binnen de organisatie bekend en legt die bekendmaking vast.

INTERPRETATIE

*Competenties zijn persoonskenmerken, beschreven in gedragsmatige termen. Bijvoorbeeld creativiteit, leervermogen, samenwerken, luisteren, communiceren, besluitvaardigheid, plannen en organiseren. Er wordt onderscheid gemaakt tussen competenties, kennis en vaardigheden.*

*De vereiste middelen worden niet eenmalig vastgesteld door de deelnemer, actualisatie is noodzakelijk.*

*Binnen elk Bedrijf uit de groene sector zijn er met enige regelmaat mensen afwezig door ziekte of vakantie. Bij afwezigheid van mensen zullen hun taken en verantwoordelijkheden overgenomen moeten worden door anderen uit het bedrijf van de deelnemer om het proces gaande te houden. Dit geldt met name voor de zwaardere functies waarbij er meer verantwoordelijkheden komen kijken. Bij de uitvoerende functies speelt dit minder, aangezien vaak meerdere medewerkers dezelfde taken en verantwoordelijkheden dragen. Hierbij is het echter wel belangrijk dat de continuïteit van het werk gewaarborgd blijft. Projecten dienen binnen de gestelde tijdstermijn te worden afgerond.*

*Voor elk bedrijf uit de groene sector is dan ook een taakvervangingsregeling vereist. In een taakvervangingsregeling is er vastgelegd wat er moet gebeuren om een afwezige medewerker te vervangen zodat het bedrijfsproces gewoon kan doorgaan.*

*Een taakvervangingsregeling kan op verschillende manieren worden opgezet. Het meest handig is om per aanwezige functie binnen een onderneming aan te geven hoe de vervanging in zijn werk gaat. Ook taakvervangings van directie / ondernemer dient te zijn geregeld. Stel dat de ondernemer ziek wordt dan kan dit grote gevolgen hebben voor de continuïteit van de onderneming. In situaties dat de ondernemer bijvoorbeeld met vakantie of ziek is, dient te worden vastgesteld hoe de vervanging wordt geregeld.*

*Een en ander kan door middel van een organogram visueel inzichtelijk worden gemaakt.*

↓ ALGEMEEN

**5.5.2 Kwaliteitsfunctionaris**

De directie van de deelnemer benoemt een medewerker uit zijn organisatie tot kwaliteitsfunctionaris. Deze persoon is - ongeacht overige verantwoordelijkheden - belast met de kwaliteitsaspecten zoals hieronder is beschreven. De kwaliteitsfunctionaris is tevens belast met het initiëren van verbeteringen ten aanzien van het functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem.

INTERPRETATIE

*Het is een prima zet om de kwaliteitsfunctionaris in beginsel te combineren met die van klachtenfunctionaris. Op deze wijze wordt de kwaliteit nog meer geborgd.*

*Door registratie te houden bij de Stichting Groenkeur van de functionaris kan de eventuele klager sneller in contact worden gebracht met de afhandelende functionaris. Een "van het kastje naar de muur proces" wordt op deze wijze voorkomen.*

De kwaliteitsfunctionaris van de deelnemer is verantwoordelijk voor:

1. Het opstellen en invoeren van het kwaliteitsmanagementsysteem.
2. Het actualiseren van het kwaliteitsmanagementsysteem.

## Beoordelingsrichtlijn Boomverzorging

3. Het minimaal één keer per jaar organiseren van interne audits.
4. Het verstrekken van informatie aan de directie betreffende de resultaten van de interne audits.
5. Het verstrekken van informatie aan de directie inzake klachtenafhandeling.
6. Het verstrekken van informatie aan de directie omtrent overige kwaliteitsregistraties.
7. De aanwezigheid en de registratie van functieprofielen, procedures, werkinstructies en hulpmiddelen e.d..

Eenmaal per jaar wordt een rapportage gemaakt betreffende het functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem. In die rapportage komen bovengenoemde punten tot uitdrukking benevens de punten die werden aangedragen door middel van ingediende interne verbeterformulieren.

De taken en bevoegdheden van de kwaliteitsfunctionaris zijn vastgelegd.

### INTERPRETATIE

*Wanneer de directie een medewerker uit zijn organisatie benoemt tot kwaliteitsfunctionaris wil dit niet zeggen dat de directie niet meer eindverantwoordelijk is voor het handhaven en verbeteren van het kwaliteitsmanagementsysteem. De directie blijft wel degelijk eindverantwoordelijk. Kwaliteitsfunctionaris is een omschrijving voor een persoon die de bijbehorende taken uitvoert. Deze taken kunnen bijv. door de ondernemer worden uitgevoerd. Tevens kunnen taken worden verdeeld zodat de functie bijvoorbeeld door twee personen kan worden verricht.*

*Hieronder valt ook de verantwoording dat er geen vervallen documenten worden gebruikt.*

De deelnemer is verplicht rechtstreeks, zonder tussenkomst van de certificatie-instelling, de personalia van de kwaliteitsfunctionaris en van de klachtenfunctionaris door te geven aan Stichting Groenkeur. De certificatie-instelling controleert tijdens de toelatingsaudit en bij elke heraudit of daaraan is voldaan, alsmede of de gegevens nog up-to-date zijn. Omissies worden nog tijdens de audit door de deelnemer per e-mail doorgezonden aan Stichting Groenkeur. De certificatie-instelling ziet daarop toe.

### INTERPRETATIE

*Het is niet zo dat de kwaliteitsfunctionaris de verantwoordelijkheid bij de directie uit handen neemt. De directie is en blijft eindverantwoordelijk en kan zich nimmer verschuilen achter het functioneren van de kwaliteitsfunctionaris. Immers indien de kwaliteitsfunctionaris niet naar behoren functioneert, dient de directie leiderschapstijlen aan te wenden om verbeteringen aan te brengen. Uiteraard geldt dit niet indien directie en kwaliteitsfunctionaris een en dezelfde persoon is.*

### 5.5.3 Interne communicatie

De directie is zich ervan bewust dat niet alleen de communicatie met de consument/opdrachtgever alle vormen van kritiek moeten kunnen doorstaan, doch hij weet ook als geen ander, dat hij moet zorg dragen dat de communicatie tussen zijn of haar bedrijf en de consument/opdrachtgever, ingang vindt bij alle betrokken medewerkers.

↓ ALGEMEEN

Interne overlegstructuren moeten worden vastgesteld. Daarin krijgt ook het periodiek werkoverleg met het personeel een vaste plaats. In dit periodiek werkoverleg krijgt de overdracht van afspraken met de consument/opdrachtgever een prominente plaats.

### INTERPRETATIE

*De consument/opdrachtgever krijgt een groeiend vertrouwen zodra hij bemerkt dat zijn wensen en eisen tot op het laagste niveau bekend zijn. De consument/opdrachtgever krijgt zekerheid dat zijn eis wordt gerealiseerd. Tijdens het periodiek werkoverleg wordt standaard per project de relevante communicatie met de consument/opdrachtgever gedeeld.*

Middels het vergaren van actuele vakgerichte kennis kan worden gewerkt volgens de laatste stand der techniek. Kennis wordt zowel in het bedrijf van de deelnemer als daarbuiten vergaard.

### 5.5.4 Kennisdeling en training

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

Elk personeelslid (inclusief inhuur personeel) dat meer dan 1.155 uur werkzaamheden per jaar verricht voor de deelnemer en dat is belast met uitvoerende en adviserende werkzaamheden binnen het toepassingsgebied van deze beoordelingsrichtlijn dient gemiddeld vier dagdelen per jaar deel te nemen aan een gezamenlijke fysieke kennisdeling en training. Deze kennisdeling en training kan intern per bedrijf worden belegd, doch mag ook een samenwerkingsverband zijn tussen meerdere bedrijven die voor deze beoordelingsrichtlijn zijn gecertificeerd.

Per kalenderjaar komen bij kennisdeling en training de volgende onderwerpen tenminste éénmaal aan de orde.

1. training en bijscholing van vakkennis en nieuwe ontwikkelingen
2. evaluatie van voltooide projecten
3. uitkomsten van ontvangen klachten
4. uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek
5. uitkomsten van de audit
6. Interactie met interne afdelingen (o.a. verkoop/advies/calculatie)
7. beroepsziekten, incidenten, ongevallen en andere afbreukrisico
8. verkeersmaatregelen
9. nieuwe ontwikkelingen op het gebied van arbeidsomstandigheden

Er wordt extra benadrukt dat de kennisdeling en training ook geldt voor alle overige uitvoerende medewerkers. Aan de kennisdeling en training kan voor maximaal 50% ook voldaan worden door het bijwonen van andere aantoonbaar relevante externe kennisbijeenkomst/ training/ cursus/ examen.

Vastgelegd dient te worden voor elk personeelslid of hij present is geweest bij de kennisdeling/training. De behandelde onderwerpen worden geregistreerd. Medewerkers moeten in staat zijn om hun leidinggevende en klanten te overtuigen van de opgedane kennis. Ook de auditor moet overtuigd kunnen worden als bij het personeel controle vragen omtrent kennis en vaardigheden worden gesteld.

### INTERPRETATIE

*Kennisdeling en training heeft ten doel om te komen tot een open kenniscultuur binnen het toepassingsgebied en strekt zich uit over allen die binnen dit product projectmatige werkzaamheden verrichten. De gekozen*

*methode voor kennisoverdracht moet passen bij de wijze waarop de uitvoerende medewerkers in staat zijn om informatie op te nemen. Presentaties naast groepsgesprekken kunnen leiden tot een goede mix. Het moet aantoonbaar zijn dat de uitvoerende medewerkers zichzelf de nieuwe kennis hebben eigen gemaakt. Al doende dient te worden gewerkt aan verbetering van realistische werkplannen, o.a. ten behoeve van het waarborgen van de kwaliteit van het eindproduct, ten behoeve van de borging van veilig werken en ten behoeve van realistische verwachtingen.*

*Nadere toelichting op kennisdeling en training voor het vergroten van de kwaliteit:*

*- Kennis ebt na verloop van tijd weg. Herhaling van thema's en casuïstiek is noodzaak om blijvend voorbereid te zijn op onverwachte en weinig voorkomende situaties. Elk vakgebied innoveert. Werknemers van een gecertificeerd bedrijf moeten in staat zijn om samen voorop te lopen met kennis van nieuwe toepassingen.*

*- Al doende leert men. Van fouten, maar ook van successen. Klachten, klanttevredenheid en audits zijn bruikbare informatiebronnen. Relevante uitkomsten moeten jaarlijks met alle medewerkers gedeeld worden.*

*- Om de kwaliteit van het eindproduct op pijl te houden dienen de medewerkers voortdurend aandacht te hebben voor de kwaliteitsnormen waarmee het bedrijf zich wil onderscheiden in de markt. Hierin is aandacht voor de minimaal te leveren kwaliteit en voor specifieke bedrijfseigen kwaliteitsnormen.*

*- Afdelingen en vestigingen die offertes uitgeven dienen over voldoende inzicht te beschikken over de realisatie van het product / dienst. Daarvoor is het van belang dat men de spanningsvelden bespreekt die voortvloeien uit de aansturing vanuit de werkplannen. Door kennisdeling kunnen (uitvoerende) medewerkers een terugkoppeling geven op o.a. de realiteit en de haalbaarheid. Medewerkers worden geacht zich alleen met verkoop, advies en calculatie bezig te houden nadat ze zich voldoende hebben bekwaamd (door kennisdeling).*

*Nadere toelichting op kennisdeling en training voor het vergroten van de veiligheid:*

*- Eenzijdig werk vergroot de kans op eenzijdige slijtage van gewrichten en werkt overbelasting van spiergroepen in de hand. Kennisdeling moet tot verbeteringen leiden.*

*- De "Toolbox" treedt niet in plaats van de bedoelde kennisdeling, maar kan wel, waar mogelijk worden gecombineerd.*

### **5.6 Directiebeoordeling**

#### **5.6.1 Algemeen**

↓ ALGEMEEN

De directie is verantwoordelijk voor het beleid van de organisatie en toont dit mede aan:

1. in een visie/missiedocument;
2. door beleid en doelstellingen bekend te stellen in de organisatie;
3. door jaarlijks een directiebeoordeling te houden en te registreren;
4. door het analyseren van de afkeuringen tijdens de interne audit;

#### **INTERPRETATIE**

*Toon als directie steeds uw betrokkenheid met het bedrijf. Toon uw belangstelling ook tijdens de uitvoering. Delegeren en vertrouwen zijn belangrijke instrumenten maar kan nooit ten koste gaan van betrokkenheid. Een directiebeoordeling is het meest essentiële hoofdstuk van de Beoor-*

*delingsrichtlijn. Om een integrale verbetering in een bedrijf door te voeren is een voortdurende bemoeiing op het hoogste niveau noodzakelijk.*

↓ ALGEMEEN

### 5.6.2 Input voor de beoordeling

De directie dient zich op de hoogte te stellen van de uitkomsten van de interne audits en daar consequenties uit te trekken. Zo vindt er gevraagd en ongevraagd terugkoppeling plaats naar de consument/opdrachtgever. Zo nodig worden maatregelen getroffen die ook elk voor zich worden vastgelegd. Het beleid van de directie past geheel in de PDCA-cirkel. Standaard maken de navolgende zaken deel uit van de input voor de directiebeoordeling:

1. toetsen toereikendheid verzekeringen;
2. raadpleging uitkomsten RI&E;
3. interne auditresultaten;
4. externe audit;
5. evaluatie beleid;
6. evaluatie doelstellingen;
7. nieuwe doelstellingen;
8. kennisneming en analyse van de klachten;
9. kennisneming en analyse van het klanttevredenheidsonderzoek;
10. gevolgde opleidingen alsmede de eventuele resultaten.

↓ ALGEMEEN

### 5.6.3 Output van de beoordeling

Aantoonbaar moet zijn wat de directie met de uitkomsten van de interne audit heeft gedaan, ten behoeve van het kwaliteitsmanagementsysteem. Een directiebeoordeling dient zonder meer altijd plaats te vinden voor een toelatingsaudit en voor iedere heraudit.

## 6 MANAGEMENT VAN MIDDELEN

↓ ALGEMEEN

### **6.1 Beschikbaar stellen van materiële middelen**

Alle middelen worden dienstbaar gesteld aan het doel. Het doel is steeds het verhogen van de klanttevredenheid en voldoen aan de eisen van de consument/opdrachtgever. Deze uitgangspunten moeten leidend zijn bij aanschaf en gebruik van materiële middelen. De planning van de deelnemer maakt inzichtelijk hoe het materieel zal worden ingezet.

Alle middelen moeten voldoen aan de specifieke Europese richtlijnen.

#### INTERPRETATIE

*Kennis en toepassingen van de nieuwste technieken op materieel gebied kan worden vergaard middels het lezen van vakliteratuur en/of vaktijdschriften, bezoeken van vakbijeenkomsten, symposia, congressen, beurzen, het volgen van vakcursussen, e.d.. Het delen van die kennis binnen het bedrijf is belangrijk en volgens de Beoordelingsrichtlijn ook verplicht. CE-markering is verplicht als een product ergens in Europa op de markt wordt gebracht. Dus ook als een product op de eigen markt wordt gebracht. CE staat voor Conformité Européenne. Dit betekent in overeenstemming met Europese eisen. De CE-markering geeft aan dat het product waarop het is aangebracht voldoet aan alle relevante eisen die er vanuit Europese richtlijnen aan worden gesteld. Daarnaast dat het product conform de juiste procedures op overeenstemming met de eisen is beoordeeld. Deze eisen hebben betrekking op veiligheid, gezondheid en consumentenbescherming. Let op: de CE-markering is geen keurmerk. De markering heeft betrekking op veiligheid en niet op de kwaliteit van een product. CE-markering is alleen verplicht in de landen van de Europese Economische Ruimte (EER), waaronder ook Nederland. CE-markering betreft een groot aantal industriële en consumentenproducten (zie hieronder). Wat betekent dit voor bedrijven uit de groene sector? Materieel (machines, persoonlijke beschermingsmiddelen, speelgoed, bouwproducten, etc.) dienen een CE-markering te hebben. Let hier dus op bij de aanschaf van deze middelen. De fabrikant van een middel is verantwoordelijk voor het aanbrengen van de CE-markering.*

*Welk materieel moet door wie worden gekeurd? Zie hiervoor Stichting Arbo (Arbouw, [www.arbouw.nl](http://www.arbouw.nl)). De volgende voorbeeldindeling kan worden gebruikt:*

- 1. Elektrisch materieel ('alles waaraan een stekker zit'): keuren conform NEN 3140.*
- 2. Auto's en aanhangers: wettelijke APK-keuring.*
- 3. Hijsmiddelen, klimmiddelen, etc.: bijvoorbeeld laten keuren door de leverancier.*
- 4. Materieel en gereedschappen (motorzaag, bosmaaiers, grasmaaimachines, frees, etc.): bijvoorbeeld keuring uitbesteden aan de leverancier of een checklist maken per materieelstuk en zelf tijdig de keuring uitvoeren.*

### 6.2 Personeel

#### 6.2.1 Vakbekwaamheid

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

Ter verhoging van de veiligheid en de vakbekwaamheid bestaan er een drietal persoonscertificaten, welke verplicht zijn in deze Beoordelingsrichtlijn:

1. BVC (Boomveiligheidscontroleur)
2. ETW (European Tree Worker)
3. ETT (European Tree Technician)

#### 6.2.1.a Bekwaamheidseis boomverzorging

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

Veiligheid en vakbekwaamheid zijn factoren die van invloed zijn op het eindproduct. Daarom gelden per project de volgende eisen:

- a. Tenminste 50% van het aantal manuren waarbij binnen het project handelingen zijn verricht volgens de definitie Boomverzorging dient te worden uitgevoerd door een persoon of personen die beschikken over het persoonscertificaat European Tree Worker.
- b. Tenminste 50% van het totaal aantal manuren binnen de projecten waarop de definitie boomverzorging van toepassing is dient te worden uitgevoerd door personen waarmee een dienstverband bestaat.

#### 6.2.1.b Aanvullende bekwaamheidseis boomcontrole en boomadvies

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

Los van boven genoemde bekwaamheidseis dienen controles om vast te stellen of bomen voldoen aan de veiligheidseis per 23 december 2009 alleen nog te worden uitgevoerd door personen die beschikken over het persoonscertificaat Boomveiligheidscontroleur. Tot aan 23 december 2009 wordt dispensatie verleend aan personen die beschikken over VTA 1 of 2, dan wel VTA-gerelateerde cursussen met goed gevolg hebben doorlopen.

Ingewikkelde boomtechnische problemen en zwaarwegende adviezen op directieniveau mogen slechts worden uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van daartoe gekwalificeerde personen die beschikken over meer dan 4 jaar ervaring in het betreffende vakgebied. Vanaf 23 december 2010 is het bezit van een persoonscertificaat European Tree Technician voor beleid en uitvoering bij een ingewikkeld boomtechnisch probleem verplicht.

#### INTERPRETATIE

*De reden om 50% of meer van de werkzaamheden binnen de definitie boomverzorging te doen verrichten door werknemers die over een dienstverband met de werkgever beschikken is tweeledig:*

- a. *De kwaliteit van het werk vraagt om borging van kennis per deelnemer. Door limieten te stellen aan het minimale percentage vaste medewerkers binnen een project is de consument/opdrachtgever verzekerd van de consistentie van diekwaliteit. Het zou afbreuk doen aan de verwachting van de consument/opdrachtgever ten aanzien van het kwaliteitslabel als dit niet gewaarborgd is.*
- b. *Rond het product boomverzorging speelt de veiligheid een cruciale rol. De inzet van vaste, op elkaar ingespeelde teams verhoogt die*

*veiligheid significant. Een percentage van 50% vaste medewerkers is hierbij een absoluut vereiste om aan een veiligheidsprotocol te kunnen voldoen.*

*De reden waarom wordt geëist dat minimaal 50% van de medewerkers op de werkvloer die boomverzorgende activiteiten uitvoert dient te beschikken over het Tree Worker certificaat is waarborging van kwaliteit van het product.*

*Onder de uitvoering van boomverzorgingswerkzaamheden wordt verstaan de feitelijke uitvoering van de werkzaamheden zoals deze in de definitie 'Boomverzorging' zijn beschreven.*

*Genoemde werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met een personeelsbezetting op het werk van minimaal 50% Tree Worker. Ondersteunende werkzaamheden zoals het versnipperen van het (snoei)hout, grondwerkzaamheden en secundaire werkzaamheden als het verzorgen van wegafzettingen, e.d., vallen dus niet onder de specifieke boomverzorgingswerkzaamheden. (zie definitie) Ten behoeve van de uitvoering van boomveiligheidscontrole dient de controleur of onderzoeker zelf per genoemde datum in het bezit te zijn van het certificaat 'Boomveiligheidscontroleur'.*

*Voor alle werkzaamheden binnen de definitie Boomverzorging dient op het werk ten minste 1 Tree Worker aanwezig te zijn die verantwoordelijk is voor de inhoudelijk vaktechnische uitvoering / controle van de werkzaamheden.*

*Bij het tot stand komen van deze BRL zijn er nog onvoldoende personen die beschikken over het persoonscertificaat European TreeTechnician.*

Aan het Boomverzorgingsbedrijf is het toegestaan om te werken met inleen personeel voor zover dit past binnen de normen van deze Beoordelingsrichtlijn.

Alle uitvoerenden op de werkplek dienen in het bezit te zijn van een geldig persoonscertificaat Basisveiligheid VCA , tenzij het bedrijf in de groene sector is voorzien van het OHSAS certificaat.

### ↓ ALGEMEEN

#### 6.2.2 Personeelszorg

De deelnemer die met leerlingen werkt, heeft een erkenning als leerbedrijf.

De deelnemer heeft schriftelijke vastgelegd:

1. Het beleid ten aanzien van wervingen, opleidingen en ontwikkeling van medewerkers.
2. Het beleid ten aanzien van personeelsontwikkeling is gericht op het verkrijgen van aansluiting tussen de inzetbare kwaliteiten van mensen en de dienstverlening van het bedrijf in de groene sector.
3. Het organisatieschema.
4. Het opleidingsplan dat jaarlijks wordt herzien.
5. De functiebeschrijvingen: in deze functiebeschrijvingen liggen taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden vast, alsmede opleidingseisen. Voor relevante functies is taakvervangning vastgelegd. Taakvervangning moet de continuïteit van de bedrijfsvoering waarborgen.

6. Een procedure voor het houden van functioneringsgesprekken. Deze worden minimaal jaarlijks gehouden met alle medewerkers. Bij disfunctioneren wordt de jaarlijkse cyclus gekrompen. In het functioneringsgesprek wordt het functioneren van de medewerker besproken. Dit is een bilateraal overleg (tussen leidinggevende / werkgever en medewerkers). In het functioneringsgesprek wordt onder andere besproken welke opleiding/training voor het functioneren van de medewerkers gewenst is. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt en aan het personeelsdossier toegevoegd. Het personeelslid krijgt ook zelf een verslag.
7. Een procedure voor het houden van beoordelingsgesprekken. De beoordeling vindt plaats door de direct leidinggevende aan de hand van het functieprofiel. Met alle personeelsleden wordt minimaal één keer per jaar een beoordelingsgesprek gehouden. Van elk beoordelingsgesprek wordt een verslag gemaakt en aan het personeelsdossier toegevoegd. Het personeelslid krijgt ook zelf een verslag.
8. Een procedure voor verzuimbeheersing met inachtneming van de Wet Poortwachter.
9. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden dient vakbekwaam personeel aanwezig te zijn, tenzij kan worden aangetoond dat de aard van de werkzaamheden het niet vereisen of tenzij er sprake is van uitvoeringen in het kader van het leerlingenwezen.
10. Indien er sprake is van werkzaamheden in het kader van het leerlingenwezen, werkt de leerling steeds onder supervisie van een ervaren en vakbekwaam persoon.

De deelnemer beschikt over de volgende reglementen en dossiers:

11. Een actueel bedrijfsreglement indien aanvulling op CAO van toepassing is. Dit betreft vooral (secundaire) arbeidsvoorwaarden die onderdeel uitmaken van de arbeidsovereenkomst.
12. Een actueel personeelsreglement / huishoudelijk reglement met daarin minimaal de volgende onderwerpen:
  - 12.1 persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM);
  - 12.2 toelichting arbo- en milieubeleid;
  - 12.3 veiligheids- en gedrageregels;
  - 12.4 voorlichting en/of afspraken met medewerkers;
  - 12.5 personele zaken zoals ziekmelding, volgen van cursussen, etc.;
  - 12.6 klachtenafhandeling;
13. Per medewerker een personeelsdossier waarin alle persoonlijke gegevens worden bewaard. Dit personeelsdossier wordt op een afgesloten plaats bewaard en is slechts toegankelijk voor de leidinggevende, de personeelsfunctionaris en de betreffende medewerker.

### INTERPRETATIE

*Functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken kunnen in één gesprek worden gevoerd met de medewerker, maar dit is niet wenselijk omdat de gesprekken inhoudelijk verschillend zijn. Houdt bijvoorbeeld in juni functioneringsgesprekken met de medewerkers en in december beoordelingsgesprekken.*

*Met name bij grotere bedrijven kan de behoefte bestaan de inhoud van de arbeidsovereenkomst nader vast te leggen in een regeling die voor alle werknemers (of een bepaalde groep werknemers) geldt. Het opstellen van een algemene regeling voorkomt dat met elke werknemer apart afspraken gemaakt moeten worden over interne huisregels of over (secundaire) arbeidsvoorwaarden. Een voorbeeld van een dergelijk reglement is een bedrijfsreglement. Een bedrijfsreglement kan een aanvulling zijn op de CAO en kan onderdeel uitmaken van de arbeidsovereenkomst.*

*Ordevoorschriften zijn instructies ten behoeve van de goede gang van zaken in het bedrijf. Bijvoorbeeld werktijden, pauzes, gedragsregels, bij wie moet de werknemer zich ziek melden en hoe laat, hoe lang van tevo-*

*ren moet hij verlof of vakantie aanvragen. Dit soort voorschriften valt onder de eenzijdige instructiebevoegdheid die de werkgever op grond van de arbeidsovereenkomst (het werkgeversgezag) heeft. Aan ordevoorschriften is de werknemer gebonden als kan worden verwacht dat hij van het bestaan van de ordevoorschriften op de hoogte is. Voldoende is dat de voorschriften op een goed zichtbare plaats in het bedrijf zijn opgehangen of ter inzage liggen bij de afdeling personeelszaken. Het opnemen van deze 'huisregels' in een regeling is dus niet strikt noodzakelijk, maar natuurlijk wel mogelijk. Een voorbeeld van een dergelijk reglement is een personeelsreglement of een huishoudelijk reglement.*

*Voor zover het personeelsreglement alleen ordevoorschriften bevat is de werknemer hieraan zonder meer gebonden. Bevat het reglement ook arbeidsvoorwaarden dan is de werknemer daaraan alleen gebonden als hij daarmee schriftelijk akkoord is gegaan.*

### ↓ ALGEMEEN

#### 6.3 Financieel

Een deelnemer is financieel gezond en toont dit aan door een consistente boekhouding:

1. een goedkeurende RA- of AA-verklaring van de afgelopen drie jaren.
2. Voor zover van toepassing, een verklaring van de Belastingdienst niet ouder dan drie maanden.

#### INTERPRETATIE

*Een kleine rechtspersoon dient over een samenstellingverklaring te beschikken van de afgelopen drie jaren opgesteld door een accountant.*

*De meest recente verklaring dient uiterlijk 6 maanden na afsluiting van het boekjaar te worden overhandigd.*

*Een samenstellingsopdracht is een opdracht tot het samenstellen of opstellen van een jaarrekening. De samenstellingsopdracht leidt tot een samenstellingsverklaring bij de jaarrekening: deze verklaring geeft geen zekerheid over de financiële informatie als geheel. De afgifte van een samenstellingsverklaring is eveneens niet voorbehouden aan accountants, alhoewel de gebruikers van de samengestelde informatie enig vertrouwen mogen ontlenen aan de betrokkenheid van accountants.*

*In Nederland is de kleine rechtspersoon vrijgesteld van de jaarlijkse wettelijke accountantscontrole; de middelgrote en grote rechtspersonen daarentegen dienen de jaarrekening verplicht te laten controleren. Reden van de verplichte accountantscontrole is het belang van het maatschappelijk verkeer, i.c. de vermogensverschaffers, de toeleveranciers, afnemers en aandeelhouders om een goed inzicht te verkrijgen in de financieel-economische positie van de betreffende onderneming. Op grond van de herziene accountantswetgeving wordt de AA, die in het bezit is van een aantekening bij zijn inschrijving in het accountantsregister alsmede de registeraccountant, wettelijk aangewezen als controleur.*

*De AA-accountant richt zich naast het Midden- en Kleinbedrijf (MKB) op ondernemers in de land- en tuinbouw, beoefenaren van het vrije beroep en op verenigingen en stichtingen.*

*Middels een goedkeurende RA- of AA-verklaring of samenstellingsverklaring wordt onder andere aangetoond dat de deelnemer een consistente boekhouding voert. Een accountantsverklaring vormt een belangrijk informatiemiddel bij het verkrijgen van inzicht in de vermogenspositie en de resultaten van de onderneming of instelling.*

*Zie voor meer informatie: [www.novaa.nl](http://www.novaa.nl) en [www.nivra.nl](http://www.nivra.nl). (In 2008 hebben*

*beide organisaties besloten om samen te gaan)*

De deelnemer dient te voldoen aan de eisen gesteld in UAR-EG. Alleen die delen zijn van toepassing als op dergelijke bestekken wordt ingeschreven.

### INTERPRETATIE

*De volgende paragrafen zijn van toepassing:*

*UAR-EG 1991, art. 7 lid 1 tot en met 3 (uitsluiting van deelname aan een aanbesteding).*

*Deze paragraaf gaat over 'Uitsluiting van deelneming aan een aanbesteding'. In deze paragraaf wordt een opsomming gegeven wanneer een bedrijf wordt uitgesloten van een aanbesteding. Bedrijven die voldoen aan de opsomming moeten worden uitgesloten en mogen niet deelnemen aan de desbetreffende aanbesteding.*

*UAR-EG 1991, art 12 (voldoet aan eisen van financiële en economische draagkracht).*

*In deze paragraaf 'Financiële en economische draagkracht' wordt een opsomming gegeven hoe de financiële en economische draagkracht van een inschrijver kan worden aangetoond. Voor consument/opdrachtgevers is het relevant om te weten of een bedrijf voldoende financieel en economische draagkracht heeft om het desbetreffende werk te kunnen maken.*

## 7 REALISEREN VAN HET PRODUCT

### 7.1 Processen die verband houden met de groene producten en de klant

↓ SPECIFIEK  
BOOM  
VERZORGING

#### 7.1.1 Bepalen van producteisen

De Kwaliteitseisen en Resultaatsverplichtingen van KBB© Deel 2 versie 2007 zijn in samenspraak met de Stichting Groenkeur tot stand gekomen en voor de Beoordelingsrichtlijn qua producteisen geheel van toepassing.

Daarvan kan slechts worden afgeweken indien:

- a. De klant in de aanbesteding uitdrukkelijk anders heeft bepaald
- b. De Beoordelingsrichtlijn daarvan afwijkt

De producteisen zijn opgenomen in bijlage B.

Het samenstel van het kwaliteitsmanagementsystemen, de normen, de bewaamheden en de garanties alsmede de producteisen genoemd in bijlage B borgen in synergie de kwaliteit en worden in onderlinge samenhang de "Standaard Stichting Groenkeur" [SSGk] genoemd.

#### INTERPRETATIE

*De deelnemer wordt gecertificeerd en krijgt een keurmerk, niet het product. Dit betekent dat de deelnemer alle activiteiten binnen de scope uitvoert conform certificaat. Een bedrijf is wettelijk verplicht om tekortkomingen te melden. Onvolledige onderdelen dienen te worden teruggekoppeld aan de deelnemer en te worden aangepast, voordat het werk (verder) wordt uitgevoerd. Het kan juridische consequenties hebben als een werk wordt uitgevoerd, terwijl je als bedrijf weet dat het niet goed is. Kritische onderdelen die niet correct zijn, mogen niet worden uitgevoerd door een deelnemer. Het gaat namelijk om kwaliteit! In de praktijk kan het voorkomen dat de opdrachtgever een aantal aspecten zal uitsluiten. Uitgangspunt is dat de deelnemer, waar de expertise aanwezig is, aangeeft waarom iets moet. Wil de opdrachtgever toch iets uitsluiten, dan dient dit schriftelijk te worden bevestigd door de opdrachtgever. Ten aanzien van kritische onderdelen is de Beoordelingsrichtlijn, die geldt als minimale eis wel bindend. Kortom de opdrachtgever zelf kan bepalen welke eisen prefereren.*

*Eenheden die worden gehanteerd door laboratoria kunnen verschillend zijn. Daar waar discussies ontstaan over eenheden, verwijzen naar nat-chemische methode (traditionele analyse methode).*

### 7.2 Overige processen

↓ ALGEMEEN

#### 7.2.1 Beoordeling van de overige eisen

De deelnemer stelt voor alle werken een schriftelijke werkomschrijvende offerte op en archiveert de afschriften. De offerte is voorzien van:

1. een eenduidige werkomschrijving van alle te verrichten werkzaamheden inclusief prijsvorming. Tevens is aangegeven of het bedrag inclusief of exclusief BTW is en of het een hoog of laag tarief betreft.

## Beoordelingsrichtlijn Boomverzorging

2. leveringsvoorwaarden (algemene voorwaarden) en garantiebepaling. voor zover aan particuliere consumenten wordt geleverd is gebruik van de Algemene Consumentenvoorwaarden van de Stichting Groenkeur verplicht.
3. geldigheidsduur van de offerte.
4. aanspreekpunt tijdens offertefase en de uitvoeringsfase.
5. geplande uitvoeringsperiode
6. de bepalingen voor meer- en minder werk worden schriftelijk vastgelegd en wederzijds geaccordeerd.

Documenten waar in de offerte naar verwezen wordt of die ten grondslag liggen aan de offerte zijn in het archief gevoegd en maken onderdeel uit van de beoordeling.

7. indien onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd, wordt dit in de offerte vermeld en in het projectdossier bewaard.
8. de deelnemer legt wijzigingen ten aanzien van de offerte schriftelijk vast en overlegt met de consument/opdrachtgever over de te nemen stappen en archiveert deze in het projectdossier.
9. de deelnemer levert duurzaamheid indien de consument/opdrachtgever daarom vraagt. In de offerte wordt die wens nader gespecificeerd en geoffreerd.

### INTERPRETATIE

*Indien de consument/opdrachtgever opdracht geeft tot het toepassen van duurzame materialen en middelen, wordt de meest duurzame vorm toegepast, tenzij de consument/opdrachtgever die wens naar beneden bijstelt.*

10. in de offertefase of tijdens het acquisitietraject geeft de deelnemer informatie over de werkwijze. In die fase wordt voorlichting verstrekt over de Beoordelingsrichtlijn.
11. in deze offertefase worden eveneens de algemene voorwaarden besproken. De Algemene Consumentenvoorwaarden zijn, indien handel wordt gedreven met een particuliere consument, door Stichting Groenkeur verplicht gesteld en worden bij de offerte gevoegd. Indien voor een vakspecifieke Beoordelingsrichtlijn door Stichting Groenkeur garantiebepalingen voor consumenten zijn uitgegeven, vormen die garantiebepalingen een onderdeel van de voorbespreking.

### INTERPRETATIE

*De Algemene Consumentenvoorwaarden van Groenkeur zijn leidend indien handel wordt gedreven met een particuliere consument. Deze zijn dan ook onderdeel van de Beoordeling. Vanuit de integriteitsbepalingen van het huishoudelijk reglement van Stichting Groenkeur is het nakomen van de uitspraken van de Geschillencommissie door de deelnemer sanctieoneel voldoende geborgd. Desalniettemin stelt Stichting Groenkeur zich tot 20.000 euro garant, indien de Algemene Consumentenvoorwaarden van Stichting Groenkeur binnen de geschillencommissie onderwerp van uitspraak zullen zijn en de deelnemer deze uitspraak niet nakomt. Deze bepalingen zijn minimaal gelijk aan de bepalingen en reglementen van Stichting Garantiefonds Groen. Het bestuur van Stichting Groenkeur treedt in contact met het bestuur van Stichting Garantiefonds Groen, ten einde doublures en leemten in nakomingsgarantie te voorkomen en de uitvoering te centraliseren.*

*Indien business tot business handel wordt gedreven bestaat er in deze Beoordelingsrichtlijn geen voorgeschreven gebruik van Algemene Voorwaarden van Stichting Groenkeur.*

*Internet is een prima hulpmiddel om de plannen vorm te laten krijgen. Plannen van aanpak zijn meer dan de opslag van een papieren versie zodat ogenschijnlijk aan de voorwaarden van deze Beoordelingsrichtlijn is voldaan. Het is juist de kunst om de eigen plannen tot uitvoering te brengen. In de praktijk zal er altijd een kloof ontstaan tussen gewenste situatie en de daadwerkelijke realiteit. Een goede bedrijfsvoering laat zich herkennen door de kloof tussen theorie en de weerbarstige praktijk zo klein mogelijk te houden. Bij de handhaving van wettelijke regelgeving bestaat er geen marge tussen theorie en praktijk.*

### ↓ ALGEMEEN

#### 7.2.2 Communicatie met de consument/opdrachtgever

De deelnemer heeft doeltreffende regelingen om te communiceren met consument/opdrachtgever met betrekking tot:

1. het verstrekken van productinformatie
2. het verwerken van aanvragen voor een prijsopgave
3. het uitbrengen van offertes en verwerken van wijzigingen hierop
4. het opstellen van contracten
5. de afhandeling van opdrachten en verwerken van wijzigingen hierop
6. terugkoppeling aan consumenten/opdrachtgevers
7. afhandeling van klachten

De deelnemer dat werk op basis van regie/nacalculatie uitvoert communiceert dit met de consument/opdrachtgever dat het regiewerk/nacalculatie betreft.

De deelnemer legt ten aanzien van regiewerken minimaal de volgende uitgangspunten vast:

8. het uurtarief van mensen, machines en benodigde materiaal
9. een inschatting van de totale kosten van het werk
10. omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden
11. afspraken inzake overschrijding van de ingeschatte kosten. De deelnemer bespreekt vooraf met de consument/opdrachtgever hoe wordt omgegaan met overschrijding

Deze uitgangspunten dienen door de consument/opdrachtgever te worden geaccordeerd.

#### INTERPRETATIES

*De deelnemer draagt zorg voor schriftelijke bevestiging van alle opdrachten in overeenstemming met de offerte of gemaakte afspraken. Dat mag ook per e-mail.  
 Dit kan bijvoorbeeld middels een stempel met akkoord, handtekening en datum of middels een brief met 'conform offerte'.*

### ↓ ALGEMEEN

#### **7.3 Planning, ontwerp en ontwikkeling**

De deelnemer dient voor het ontwerp voor het volgende te zorgen en te bepalen:

1. het ontwerp en advies wordt opgesteld in overeenstemming met de werkomschrijvende offerte, hierin zijn de uitgangspunten (het beoogde gebruik en gewenste beeld) van de consument/opdrachtgever vastgelegd.
2. het ontwerp of advies opstellen op basis van de vastgelegde uitgangspunten.

Een ontwerp kan bestaan uit onder andere de volgende onderdelen: omschrijving uitgangspunten van de consument/opdrachtgever, tekeningen, beplantingsplan, beplantingslijst, bestek- of werksomschrijving, adviesrapport, beheersplan, onderhoudsplan, technisch plan, ondergrondse infrastructuur en maatvoeringen.

Een ontwerp kan worden opgedeeld in een creatief ontwerp en een technisch ontwerp.

Het technisch ontwerp wordt opgesteld door een persoon die beschikt over MBO/HBO of gelijkwaardig werk- en denkniveau.

Realisatie van het product overeenkomstig het ontwerp waarbij rekening dient te worden gehouden met tussentijdse wijzigingen van de consument/opdrachtgever. Wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd en geaccordeerd.

Indien de consument/opdrachtgever zich laat vertegenwoordigen, bijvoorbeeld door een ontwerper of toezichhouders, vergewist de deelnemer zich ervan dat:

3. bevoegdheden en verantwoordelijkheden van alle partijen helder zijn omschreven en met alle partijen worden gecommuniceerd
4. communicatielijnen duidelijk zijn
5. afspraken zijn gemaakt omtrent informatievoorziening tussen alle partijen
6. beheersing van wijzigingen in ontwerp en ontwikkeling wordt uitgevoerd en ligt in handen van een persoon die beschikt over MBO /HBO of gelijkwaardig werk- en denkniveau

### INTERPRETATIES

*De deelnemer houdt zich aan zijn woord. Het zegt alleen wat het ook kan nakomen. Gaan de wensen van de consument/opdrachtgever de kant uit van mooie maar niet te verwezenlijken dromen dan gaat de deelnemer daarin niet mee. Door de vakkundige kennis en wetenschap geeft hij de consument/opdrachtgever slechts realistische informatie. Alleen op die manier ontstaat er een duidelijk vertrouwen met de consument/opdrachtgever.*

*De deelnemer stelt al te rooskleurige plannen van de consument/opdrachtgever, dusdanig bij zodat er bij de consument/opdrachtgever een mindere hoop, doch realistisch verwachtingspatroon ontstaat.*

*Tip: Een goede vakman uit de groene sector weet zich in de positie van de consument/opdrachtgever te verplaatsen. Hoe wil ik zelf als consument/opdrachtgever worden behandeld ?*

## 7.4 Inkoop

### 7.4.1 Inkoopproces

↓ ALGEMEEN

Het inkoopbeleid is er op gericht dat inkoop plaatsvindt bij leveranciers of onderaannemers die voldoen aan de eisen voor het handhaven van de kwaliteit en veiligheid.

### 7.4.2 Inkoopgegevens

↓ ALGEMEEN

Gemaakte afspraken met leveranciers en onderaannemers worden vastgelegd.

↓ ALGEMEEN

### 7.4.3 Verificatie van het ingekochte product

De deelnemer voert jaarlijks een evaluatie uit van het inkoopbeleid en een leveranciers- en onderaannemersbeoordeling.

Ingangscntroles worden uitgevoerd van elk te ontvangen product om te beoordelen of het product voldoet aan de overeengekomen kwaliteitsnormen.

De deelnemer legt schriftelijk vast hoe om te gaan met afwijkingen die tijdens ingangscntroles worden geconstateerd. Van producten met afwijkingen wordt zeker gesteld dat zij niet verwerkt kunnen worden. Herkomst van leveranciers is altijd herleidbaar.

#### INTERPRETATIE

*Onderdelen die in een inkoopbeleid opgenomen kunnen worden zijn:*

1. *Welke producten worden ingekocht, hoeveel en hoe vaak?*
2. *Bij welke leverancier(s) wordt ingekocht?*
3. *Welke eisen worden er aan leveranciers/onderaannemers gesteld?*
4. *Hoe en wanneer worden de leveranciers/onderaannemers beoordeeld?*
5. *Wie zijn er bevoegd tot inkopen?*
6. *Op welke manier vindt er ingangscntrole plaats?*
7. *Op welke onderdelen worden de binnengekomen producten getoetst?*
8. *Wat wordt er gedaan indien er afwijkingen geconstateerd zijn?*
9. *Wat wordt er gedaan met de producten waarbij een afwijking is geconstateerd?*
10. *Welke doelstellingen op het gebied van inkoop wil men bereiken?*

### 7.5 Productie en het leveren van diensten

↓ ALGEMEEN

#### 7.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten

Iedereen houdt zich aan gemaakte afspraken, dat geldt niet alleen voor de directie maar ook voor zijn personeel. Indien men een afspraak door onvoorziene omstandigheden niet kan nakomen, verexcuseert men zich tijdig bij de consument/opdrachtgever.

De werkvoorbereiding wordt als volgt uitgevoerd:

1. het terrein waar de werkzaamheden worden uitgevoerd, is voor aanvang van de werkzaamheden gecontroleerd op geschiktheid voor de uitvoering van de werkzaamheden.
2. Wanneer grondbewerkingswerkzaamheden worden uitgevoerd vergewist de deelnemer zich van de aanwezigheid van kabels of leidingen die de werkzaamheden kunnen beïnvloeden. Hij handelt overeenkomstig de Wet Informatie-uitwisseling ondergrondse netten. (Grondroerdersregeling)
3. De deelnemer maakt duidelijke afspraken met de consument/opdrachtgever over communicatie gedurende de uitvoeringsperiode van de werkzaamheden
4. De deelnemer stelt een 'Veiligheids- en Gezondheidsplan' op voor het werk indien dit voorgeschreven wordt vanuit het Arbobesluit. Hij stelt daartoe vast op welk moment hij met name genoemde controles uitvoert
5. De deelnemer stelt een planning op van de uit te voeren werkzaamheden en communiceert deze planning met de consument/opdrachtgever
6. De deelnemer draagt zorg voor een goede overdracht van het project aan de medewerkers die de werkzaamheden feitelijk gaan uitvoeren

7. De deelnemer controleert of de consument/opdrachtgever in het bezit is van de voor het werk benodigde vergunningen op basis van wet en of gemeentelijke verordening. De uitkomst van deze controle dient te worden opgenomen in het projectdossier
8. Werkzaamheden worden altijd uitgevoerd conform de schriftelijk vastgelegde opdracht. Afwijkingen van de schriftelijke opdracht worden uitgevoerd nadat daartoe, (bij voorkeur) schriftelijke, overeenstemming is bereikt met de consument/opdrachtgever of diens vertegenwoordiging. meer- en minderwerk wordt altijd schriftelijk vastgelegd
9. De deelnemer draagt er zorg voor dat alle voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk projectdocumenten op de werklocatie aanwezig zijn
10. De deelnemer draagt er zorg voor dat werkzaamheden worden uitgevoerd door medewerkers, inleenkrachten of onderaannemers met voor die werkzaamheden relevante deskundigheid
11. De deelnemer voert regelmatig controles uit op werkzaamheden, onder andere ten aanzien van maatvoering en kwaliteit
12. Indien gedurende de uitvoering van de werkzaamheden in opdracht van de consument/opdrachtgever door andere partijen gelijktijdig werkzaamheden worden uitgevoerd, draagt de deelnemer zorg voor goede afstemming tussen eigen werkzaamheden en werkzaamheden door deze partijen

De deelnemer dient bij oplevering van het werk de consument/opdrachtgever een opleveringdocument te overhandigen. Dit opleveringdocument dient, behoudens in de gevallen dat een vormvrije opleverbon is getekend, de volgende onderdelen te bevatten:

13. de eventuele nog af te handelen punten
14. de wijze waarop deze punten zullen worden afgehandeld
15. de handtekening van de consument/opdrachtgever (acceptatie door de klant) en een verantwoordelijke van de deelnemer
16. ruimte voor op- en aanmerkingen van consumenten/opdrachtgevers ten aanzien van het geleverde

Een revisietekening wordt, tenzij anders overeengekomen, steeds aangeleverd. Na oplevering van het werk ontvangt de consument/opdrachtgever de revisietekeningen en een update van de beplantingsplannen en/of beplantingslijst(en). In de revisietekeningen worden te allen tijde de door of namens de deelnemer aangebrachte kabels of leidingen ingebracht.

Het proces-verbaal oplevering van de oplevering (kortweg opleveringsdocument genoemd) mag bij kleine werken ook een door de consument/opdrachtgever ondertekende bon zijn.

↓ ALGEMEEN

### 7.5.2 Identificatie en naspeurbaarheid

De deelnemer is verplicht registratie te houden van geleverde en te leveren producten. De unieke identificatie vereist een naspeurbaarheid van de producten.

↓ ALGEMEEN

### 7.5.3 Eigendom van de consument/opdrachtgever

De deelnemer moet zorgvuldig omgaan met het eigendom van de consument/opdrachtgever. Aangebrachte schade wordt uit eigen beweging door de deelnemer aan de consument/opdrachtgever gemeld. Datzelfde geldt voor intellectueel eigendom. Het staat de deelnemer niet vrij om eigen ontwerpen van de consument/opdrachtgever of van derden, zonder toestemming elders aan te bieden of toe te passen.

↓ ALGEMEEN

### 7.5.4 Instandhouding van het product

De deelnemer verzorgt de planten en producten die hem reeds zijn geleverd doch welke nog op nader vervoer of aflevering wachten alsof het zijn eigendom is.

↓ ALGEMEEN

### 7.6 Beheersing van bewakings- en meetapparatuur en gereedschap

De deelnemer beschikt over een schriftelijke procedure waarin het onderhouden en keuren van materieel en middelen is vastgelegd. Voor onderhoud en keuringen wordt een registratie gevoerd. Gekeurd materieel en middelen zijn geïdentificeerd door aanduidingen op het betreffend materieel / middelen.

#### INTERPRETATIE

*Meet- en monitoringsmiddelen zijn middelen waarmee gegevens (data) worden verzameld. Dit betreft middelen ten behoeve van stabiliteitsmetingen, groeiplaatsomstandigheden en vitaliteitsmetingen. De deelnemer hanteert een rappelsysteem waarbij tijdig wordt gemeld wanneer een keuring of meting moet worden uitgevoerd. Voor kritiek materieel en middelen is certificatie door een externe keuringsinstantie een waarborg dat het materieel en de middelen aan de juiste specificatie voldoen.*

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

### 7.7 Oplevering

Oplevering vindt desgewenst plaats in aanwezigheid van de consument/opdrachtgever maar mag ook schriftelijk gebeuren. Bij de oplevering wordt onderhoudsadvies verstrekt. Indien de oplevering plaatsvindt in tegenwoordigheid van de consument/opdrachtgever wordt het onderhoudsadvies toegelicht.

De deelnemer dient bij oplevering van het werk de consument/ opdrachtgever een opleveringdocument (kan bij kleinwerk een opleveringsbon zijn) te overhandigen. Dit opleverdocument dient de volgende onderdelen te bevatten:

1. De eventuele nog af te handelen punten
2. De wijze waarop deze punten zullen worden afgehandeld
3. De handtekening van de klant (acceptatie door de klant) en een verantwoordelijke van de deelnemer
4. Ruimte voor op- en aanmerkingen van klanten ten aanzien van het geleverde.

Waar van toepassing verstrekt de deelnemer een gebruikadvies en/of onderhoudsadvies van middelen (de opgeleverde producten).

De deelnemer levert na oplevering aan de klant eventueel de gevraagde garantieverklaringen.

Betaling van een opdracht is beschreven in de schriftelijke opdracht.

#### INTERPRETATIE

*Het spreekt voor zich dat de projectverantwoordelijke, voordat oplevering plaatsvindt, zelfsturend het project schouwt.*

### 7.8 Nazorg en onderhoud

#### 7.8.1 Nazorg

Nazorg dient altijd te worden geoffreerd en opgedragen als onderdeel van de opdracht, tenzij de consument/opdrachtgever daar van afziet. Nazorg is een controleactiviteit (niet te verwarren met onderhoud) welke plaatsvindt na de oplevering. Nazorg is gericht op de (verdere) groei van de geleverde planten, aansluitend aan een door de deelnemer aangelegd project. Nazorg kent een begin en een einde. De wijze waarop- en de termijn waarover nazorg wordt geleverd, is in de offerte vastgelegd als onderdeel van de opdracht, tenzij de consument/opdrachtgever daar van afziet.

Een gebruiksadvies wordt verstrekt door de deelnemer indien de eindgebruiker het project in gebruik neemt en/of zelf (gedeeltelijk) gaat onderhouden. Beplanting dat zichtbaar niet is aangeslagen, wordt tijdens de nazorg op kosten van de deelnemer vervangen, behoudens oorzaken van onbehoorlijk of verwijtbaar handelen door de gebruiker.

Specifiek betreffende de Beoordelingsrichtlijn Boomverzorging wordt onder nazorg verstaan het één of meerdere jaren (groeiseizoenen) aansluitend op de aanplant uitvoeren van verzorgende maatregelen die gericht zijn op de duurzame hergroei van de bomen op hun nieuwe groei- en standplaats. Van duurzame hergroei van bomen is sprake indien gedurende 36 maanden na aanplant er sprake is van een toegenomen scheutlengte die in totaliteit niet minder is dan 50% van de gemiddelde scheutlengte over diezelfde periode bij andere soortgelijke bomen.

#### **INTERPRETATIE**

*De deelnemer levert kwaliteit. Die kwaliteit komt ook tot zijn recht in de nazorg. Nazorg heeft alleen betrekking op projecten die door de deelnemer zelf zijn aangelegd. Dat betekent dat de deelnemer nazorg verleend op de door hem geleverde en geplante levende materialen. In de offerte wordt aangegeven waar de nazorg uit bestaat en hoelang die nazorg zal voortduren.*

*Het leveren van nazorg door één of meerdere jaren (groeiseizoenen) aansluitend op de aanplant uitvoeren van verzorgende maatregelen die gericht zijn op de duurzame hergroei van de bomen op hun nieuwe standplaats, onderscheidt een gecertificeerde vakman uit de groene sector van een niet-gecertificeerde vakman uit de groene sectors. Nazorg is vooraf contractueel overeengekomen en omschreven.*

De uitvoering van nazorg vindt plaats op de wijze genoemd in de producteisen van bijlage B

De nazorg moet voldoen aan de bepalingen uit bijlage D, Hoofdstuk 7, D7.1 t/m D7.10 met uitzondering van D7.5 en D7.9. Boompalen moeten na 3 groeiseizoenen verwijderd worden. Later kan alleen indien zulks aantoonbaar is vereist.

#### **INTERPRETATIE**

*Het toedienen van meststoffen binnen de nazorg mag alleen in overleg met en na goedkeuring van de consument/opdrachtgever plaatsvinden. Het toedienen van stikstofhoudende meststoffen is in beginsel niet of slechts in zeer beperkte mate toegestaan (maximaal 1 gram zuivere N per*

*cm d.b.h. per boom per groeiseizoen (zie ook D9).  
 Indien door derden (lees consument/opdrachtgever) water wordt gegeven dan vervalt de garantie.*

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

### 7.8.2 Onderhoud

Onderhoud is een zelfstandige activiteit en een afzonderlijke overeenkomst met de consument/opdrachtgever, gericht op het in goede staat houden en/of brengen van een project bestaande uit hoofdzakelijk dienstverlening (bijv. het schoonmaken, schoonhouden, maaien, snoeien, vervangen en bevorderen van gezonde groei van planten) in, op en/of aan bestaande werken, terreinen en/of tuinen.

Onderhoudswerkzaamheden (niet zijnde nazorg) is - wat de levende materialen betreft - erop gericht dat de (bestaande) beplanting in stand wordt gehouden en de opbouw blijft functioneren. Na oplevering van een door de deelnemer geleverde begroening kan onderhoud door de deelnemer worden uitgevoerd indien de deelnemer hiertoe een overeenkomst heeft afgesloten. Een onderhoudscontract kan ook worden afgesloten voor projecten die niet door de deelnemer zijn aangelegd of geleverd.

Het contract bevat een clause voor wiens rekening inboet wordt uitgevoerd.

#### INTERPRETATIE

*Misverstanden in het overgangsg gebied tussen nazorg en onderhoud moet worden voorkomen. Onderhoud is een afzonderlijke overeenkomst. Indien de deelnemer het project zelf heeft aangelegd kan de fase van nazorg ook direct worden omgezet in een onderhoudscontract.*

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

### 7.9 Garantie

Zie hiervoor ook hoofdstuk 7 van KBB© Deel 2 versie 2007 en output productcriteria bijlage D Hoofdstuk 7.

Onder garantie wordt verstaan het één of meerdere jaren (groeiseizoenen) aansluitend op de aanplant garant staan voor een duurzame hergroei van de bomen op hun nieuwe groei- en standplaats.

Onder de verstrekking van plantgarantie valt als voorwaarde voor de plantgarantie tevens de uitvoering van de bovenstaande nazorg.

#### INTERPRETATIE

*Genoemde plantgarantie houdt in dat vanaf het moment van aanplant tot aan het einde van de in de plantgarantie genoemde groeiseizoen de aangeplante bomen een goede (en onderling gelijkmatige) groei en gezonde conditie moeten hebben (toetsingsmoment: jaarlijks in juli tot en met september) voor zover deze niet aantoonbaar buiten de schuld van de aannemer is beïnvloed door noemenswaardige externe factoren (bijvoorbeeld vandalisme en aanrijdingsschade). De geconstateerde externe factoren die volgens het bedrijf uit de groene sector aanleiding kunnen zijn voor een verstoorde groei dienen tijdig te worden gemeld aan de consument/opdrachtgever. Een geringe neerslag (droogte) is in deze in beginsel uitgesloten omdat het naar behoefte water geven een standaard onderdeel is van de aan de plantgarantie gekoppelde nazorg.*

## Beoordelingsrichtlijn Boomverzorging

De toetsing van de groei en conditie is vooral gericht op een goede en regelmatige ontwikkeling van de scheutlengtes, bladkleur, bladgrootte/bladzetting en een goede wortelontwikkeling binnen de plantlocatie. De groei dient redelijk te zijn. Bomen die een zichtbare conditieterugval vertonen ten opzichte van de gemiddelde aanplant binnen het project dienen in het aansluitende plantseizoen te worden vervangen (ingeboet) door nieuwe bomen die voldoen aan de kwaliteitseisen van het oorspronkelijke plantmateriaal.

### INTERPRETATIE

*Bijv. boomhoogte/scheutlengte/stamomtrek. Uitgangspunt is dat dode en slecht groeiende bomen worden vervangen.*

Wanneer de inrichting van de plantlocatie en/of de levering van het plantmateriaal en/of het planten van de bomen niet is gebeurd door het bedrijf uit de groene sector die voor de bomen een plantgarantie verstrekte, dan dient het bedrijf uit de groene sector de kwaliteit van de plantlocatie, de geleverde bomen en de plantwijze van de bomen voorafgaand aan het verstrekken van de plantgarantie zelf te keuren.

Voor de binnen het kader van de plantgarantie vervangen bomen geldt telkens opnieuw een plantgarantie (en nazorg) voor de in de garantie vermelde periode.

### INTERPRETATIE

*De Beoordelingsrichtlijn in bijlage B geeft aan op welke wijze de deelnemer garantie dient te verlenen. Die garantienormen worden tijdens de audit getoetst. Juridisch heeft de consument/opdrachtgever houvast aan de Algemene Consumentenvoorwaarden. Die garantiebepalingen zijn een onderdeel van de "Standaard Stichting Groenkeur" [SSGK]*

## 8. METING, ANALYSE EN VERBETERING

↓ ALGEMEEN

### **8.1 Algemeen**

De deelnemer werkt op gestructureerde wijze aan verbeteringen. De deelnemer organiseert op gestructureerde wijze overleg binnen en tussen afdelingen / functies over verbetermogelijkheden, verbeterdoelstellingen en de realisatie daarvan. De deelnemer houdt registraties bij van verbeteractiviteiten. De deelnemer controleert of voorgenomen verbeteringen overeenkomstig de afspraken zijn gerealiseerd. Tevens is omschreven wat wordt onderzocht (onderzoeksvraag) zodat gegevens kunnen worden verzameld en geregistreerd over interne afwijkingen of interne tekortkomingen.

### **8.2 Bewaking en meting**

↓ ALGEMEEN

#### **8.2.1 Klanttevredenheid**

Na oplevering kan de mate van klanttevredenheid worden gemeten. De uitkomsten van de klanttevredenheidsmetingen dienen te worden geregistreerd. De uitkomsten van klanttevredenheidsmetingen moeten worden gebruikt om de mate van tevredenheid verder te verhogen. In de directiebeoordeling moeten de resultaten van de klanttevredenheidsmetingen worden opgenomen en geanalyseerd. Tevens moet in de directiebeoordeling inzichtelijk zijn of er een verbetering is waar te nemen middels een meerjarige trendanalyse.

Indien de deelnemer na oplevering de consument/opdrachtgever niet verzoekt om het invullen van een klanttevredenheidsmeting dan dient er één keer per jaar een klanttevredenheidsonderzoek plaats te vinden. De resultaten van dit klanttevredenheidsonderzoek zullen worden geregistreerd en teruggekoppeld naar de directie en het personeel. Ook dient de resultaten van dit klanttevredenheidsonderzoek te worden opgenomen in de directiebeoordeling.

#### INTERPRETATIE

*Indien de consument/opdrachtgever de slot termijnbon voor betaling verstrekt voor het geleverde werk kan dit ook worden gezien als een oplevering waarmee de noodzaak vervalt voor een apart opleveringsdocument.*

*De deelnemer overhandigt bijv. bij de aflevering een enquêteformulier en een portvrije envelop. De retour ontvangen formulieren worden geregistreerd en gearhiveerd. Op het enquêteformulier staan relevante vragen omtrent de mate van tevredenheid van de consument/opdrachtgever. Dit onderzoek is vormvrij en kan zowel schriftelijk dan wel mondeling plaatsvinden bij alle klanten of bij een bepaalde doelgroep. Na ontvangst van negatieve reacties wordt direct contact met de consument/opdrachtgever gezocht en wordt alles in het werk gesteld om de reacties te beschouwen. In samspraak met de consument/opdrachtgever wordt er naar oplossingen gezocht die leiden tot een hogere klanttevredenheid. Het verdient aanbeveling om het vragenformulier niet te wijzigen. Enkel op die manier is vast te stellen of de tevredenheid van de consument/opdrachtgever inderdaad verbetert.*

↓ ALGEMEEN

### 8.2.2 Klachtenregeling

De deelnemer heeft een schriftelijke procedure voor klachten van consumenten/opdrachtgevers. In deze procedure is geregeld dat de deelnemer zorg draagt voor:

1. Registraties van klachten van consumenten/opdrachtgevers (extern) en werknemers (intern) over de geleverde producten en/of diensten
2. Een snelle afhandeling van klachten naar de consument/opdrachtgever toe. Binnen vijf werkdagen wordt gereageerd en afgesproken hoe de klacht verder wordt afgehandeld. Indien partijen geen overeenstemming bereiken over de klacht, wordt door de deelnemer meegedeeld waar de klacht kan worden gedeponneerd
3. Minimaal jaarlijks een overzicht van klachten dit analyseert en evalueert op onder meer trends en oorzaken
4. Dat klachten van consumenten/opdrachtgevers en/of werknemers terug worden gekoppeld naar de betreffende personen of instanties waar de klacht is ontstaan
5. Het aanstellen van portefeuillehouder: klachtenbehandelaar

De deelnemer draagt zorg dat gegevens worden verzameld over de mate waarin consumenten/opdrachtgevers tevreden zijn over de kwaliteit van de geleverde producten of diensten, zodat de klanttevredenheid kan worden bepaald. De deelnemer bepaalt jaarlijks de klanttevredenheid.

↓ ALGEMEEN

### 8.2.3 Interne audit

Minimaal één keer per jaar wordt er een interne audit gehouden over het complete systeem. In feite is dit een eigen toetsing met als doel zelfanalyse en verbeteren van het gehele kwaliteitsmanagementsysteem. Aan de hand hiervan wordt geverifieerd of activiteiten op het gebied van kwaliteit en daarmee samenhangende resultaten overeenkomen met de geplande maatregelen en afgesproken werkwijzen. Tevens wordt de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem vastgesteld.

De interne audits worden bijgehouden, geregistreerd en uitgevoerd door een kwaliteitsfunctionaris of door een persoon die normaal gesproken niet betrokken is bij het dagelijkse proces. Van deze laatste norm mag worden afgezien indien de deelnemer kan aantonen niet zelf de beschikking te hebben over een dergelijk persoon.

Voor de uitvoering van de interne audits heeft de deelnemer een auditprogramma gepland en een procedure vastgesteld. Een interne audit gaat altijd vooraf aan een toelatingsaudit en heraudit en vormt de input voor de directiebeoordeling.

↓ ALGEMEEN

### 8.2.4 Bewaking en meting van processen

De deelnemer neemt de opmerkingen van het eigen personeel serieus. Zij dragen immers kennis van de processen tot in het kleinste detail. Zij zijn als geen ander in staat om verbetervoorstellen in te dienen.

Na ontvangst van negatieve reacties, wordt door de deelnemer contact met de consument/opdrachtgever gezocht en wordt alles in het werk gesteld om de reacties omtrent het product te beschouwen. In samenspraak met de consument/opdrachtgever worden er naar oplossingen gezocht die leiden tot een hogere klanttevredenheid. In het projectdossier wordt een en ander geregistreerd.

↓ ALGEMEEN

### 8.2.5 Bewaking en meting van producten

In het onder 8.2.1 genoemde enquêteformulier staan eveneens vragen omtrent de producten. De aldus retour ontvangen formulieren worden geregistreerd en bewaard in het projectdossier.

↓ ALGEMEEN

### 8.3 Analyse van gegevens

Analyse van de klanttevredenheid en de eigen interne projectaudit nemen een prominente plaats in bij de directiebeoordeling.

#### INTERPRETATIE

*Klanttevredenheid is een belangrijk meetinstrument. Het kan bijv. worden gemeten middels een klanttevredenheidsonderzoek. Eerst dient te worden bepaald wie het klanttevredenheidsonderzoek uitvoert. Daarnaast wordt bepaald wanneer en hoe het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd (dit kan bijv. na projectevaluatie en/of naar aanleiding van bijzonderheden middels een gesprek of een enquête). Onder andere op basis van het klanttevredenheidsonderzoek worden trends in oorzaken geanalyseerd en geëvalueerd.*

*Op het enquêteformulier staan relevante vragen omtrent de mate van tevredenheid van de consument/opdrachtgever. Teneinde van jaar tot jaar inzicht te hebben in de stijging aan kwaliteit verdient het aanbeveling de vraagstelling onveranderd te laten.*

### 8.4 Verbetering

↓ ALGEMEEN

#### 8.4.1 Continue verbetering

De deelnemer toont zich een lerende organisatie en neemt maatregelen om te leren van eigen en andermans tekortkomingen. Die maatregelen zijn meetbaar door verslaglegging van de interne communicatie en de verspreiding van vaktijdschriften. Het bedrijf uit de groene sector kent werking volgens de PDCA-cirkel en past deze voortdurend toe.

↓ ALGEMEEN

#### 8.4.2 Corrigerende maatregelen

De deelnemer doet niet alleen aan symptoombestrijding maar tracht het probleem aan het begin van het traject te veranderen zodat er verbanden worden gelegd tussen oorzaak en gevolg en de verbetering een integrale dimensie krijgt.

↓ ALGEMEEN

#### 8.4.3 Preventieve maatregelen

De deelnemer waakt ervoor om zaken door te voeren en uit te voeren, waarvan in een vroegtijdig stadium reeds vast staat dat het niet tot klanttevredenheid zal leiden. Indien zulke omissies wordt ontdekt nadat de offerte reeds is uitgebracht of zelfs wanneer er reeds van een begin van uitvoering sprake is, wordt alsnog een communicatie opgestart met de consument/opdrachtgever zodat erger wordt voorkomen.

-----

## BIJLAGE A

### BETEKENISTITEL VAN DE BEOORDELINGSRICHTLIJN EN LIJST VAN AFKORTINGEN

*In verband met de integrale samenhang van alle Beoordelingsrichtlijnen van Stichting Groenkeur zijn in onderstaande begrippenlijst woorden en begrippen opgenomen die niet in alle Beoordelingsrichtlijnen worden gebruikt.*

- Aannemen van werk:  
*Een opdracht van een consument/opdrachtgever volgens afgesproken voorwaarden op zich nemen en uitvoeren.*
- Accreditatie:  
*Is een vorm van toezicht die zekerheid moet bieden of de certificatie-instellingen de noodzakelijke competenties bezit, conform de Europese normenreeks voor certificering. Een juiste en goede accreditatie borgt niet alleen de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van certificatie-instellingen het waarborgt ook dat de certificatie-instellingen voldoende zorgvuldigheid en deskundigheid betrachten bij de uitvoering door zich aan de vigerende regelgeving te houden bij alle facetten van de uitvoering.*
- Afwijking:  
*Het niet voldoen aan een eis.*
- Aspirant deelnemer:  
*Een bedrijf uit de groene sector dat voor de eerste keer een aanvraag heeft ingediend en een vestiging of meerdere vestigingen wil laten certificeren. Zodra een bedrijf uit de groene sector voor een vestiging het gebruiksrecht van het kwaliteitsmerk heeft verkregen is hij deelnemer. Daar waar de Beoordelingsrichtlijn spreekt over "Deelnemer" gelden dezelfde bepalingen voor de aspirant deelnemer indien hij zich wil certificeren via de toelatings-audit.*
- Audit:  
*Systematisch, onafhankelijk en gedocumenteerd proces voor het verkrijgen van een auditbewijs materiaal en het objectief waardeoordeel om vast te stellen in welke mate aan overeengekomen auditcriteria zijn voldaan.*
- Auditbewijs materiaal:  
*Registraties, beweringen op basis van feiten, interviews of andere objectieve informatie welke relevant zijn voor de auditcriteria.*
- Auditcriteria:  
*Geheel van beleidslijnen, processen en procedures volgens een vooraf te stellen meetbaar en verifieerbaar geheel.*
- Auditprogramma:  
*Overzicht van de geplande audit binnen een bepaald tijdsbestek.*
- Beeldmerk: *Logo dat gevoerd wordt overeenkomstig de bepalingen van het 'Logo-reglement'.*
- Bedrijf:  
*Een organisatie die voor eigen rekening en risico producten en/of diensten verhandelt en die als zelfstandige organisatorische eenheid (op het niveau van werkmaatschappij) beschouwd kan worden.*
- Bedrijf uit de groene sector:

## Beoordelingsrichtlijn Boomverzorging

*Een organisatie die voor eigen rekening en risico producten en/of diensten verhandelt welke in verband kunnen worden gebracht met het vak van vakman uit de groene sector en die als zelfstandige organisatorische eenheid (op het niveau van werkmaatschappij) beschouwd kan worden.*

- Beoordelingsrichtlijn:  
*Een document welke alle benodigde informatie bevat om te komen tot een betrouwbaar en afgewogen onderwerp gebonden certificatiesysteem. Dit kan zowel attesten betreffen, als product-, proces-, en kwaliteitssysteemcertificaten en betreft zowel publiekrechtelijke eisen als privaatrechtelijke eisen.*
- Besproeiings- of beregeningsplan:  
*Een schriftelijk plan waarin, rekening houdend met de diverse weersomstandigheden, wordt aangegeven hoelang extra moet worden besproeid getel op het aantal gevallen millimeters water per dag of dagen.*
- Bewijs van inschrijving:  
*Een bewijs dat wordt verleend nadat aan de voorwaarden voor de aanvraag is voldaan.*
- Boom:  
*Houtachtige plant met een stevige stam die zich eerst op enige hoogte boven de grond vertakt.*
- Boombouwplan:  
*Een schriftelijk vastgelegd detailplan welke is voorzien van een tekening waarbinnen de gevolgen van de bouwwerkzaamheden voor alle aanwezige bomen en de benodigde randvoorwaarden voor een duurzaam behoud van de te handhaven bomen zijn vastgelegd.*
- Boomtechnisch probleem (ingewikkeld):  
*Van een ingewikkeld boomtechnisch probleem is - binnen de definitie Boomverzorging - sprake zodra het (beleids)werkzaamheden betreffen die een louter visuele waarneming te boven gaan en welke leiden tot een nader onderzoek.*
- Boomveiligheidscontrole:  
*Een in beginsel visuele controle gericht op de veiligheid van de boom t.o.v. de zijn directe omgeving.*
- Boomverzorging:  
*Een bedrijfsmatige activiteit die gericht is op het controleren, onderzoeken, planten, verplanten, verzorgen, snoeien van bomen als mede ook het inrichten van plantlocaties, groeiplaatsverbetering en ziektebestrijding. Evenals vellen en rooien van bomen voor zover noodzakelijk voor het inrichten van de plantlocatie vallen binnen deze definitie. Het omvat daarnaast het adviseren over de voorgaande aspecten voor zover deze betrekking hebben op de praktische uitvoering en toepassing ervan. Het bosbouwkundig verwerken van bomen in het kader van de houtproductie valt niet onder boomverzorging. Ondersteunende werkzaamheden zoals het versnipperen van het (snoei)hout, algemene grondwerkzaamheden en secundaire werkzaamheden als het verzorgen van wegafzettingen e.d. vallen eveneens niet onder boomverzorgingswerkzaamheden.*
- Certificaat:  
*Bewijs dat product, dienst, organisatie en dergelijke aan de criteria van de Beoordelingsrichtlijn voldoet.*
- Certificatie-instelling:  
*Onafhankelijke instelling die zorg draagt voor de certificering en de audit. Deze geaccrediteerde onafhankelijke instelling toetst of een organisatie aan de eisen voldoet die worden gesteld voor de certificering.*

- College van Deskundigen Groen:  
*Een gemêleerde samengestelde groep vertegenwoordigers van de belanghebbenden uit de sector te weten: afnemers, consument/opdrachtgevers en ontwerpers; producenten en leveranciers; onafhankelijke deskundigen die in gezamenlijkheid het maatschappelijk draagvlak vormen.*
- Criterium:  
*Maatstaf bij een beoordeling*
- Dakbegroeiingsplan:  
*Een plan waarbij zowel de begroeiing, het draagvermogen van het dak, maar ook de veiligheid een plaats krijgt.*
- Dak en gevelbegroeiing:  
*Een bedrijfsmatige activiteit die gericht is op het ontwerpen, inrichten, aanleggen en/of onderhouden van terreinen op of aan gebouwen dan wel anderszins waarbij de constructieve elementen zijn gescheiden van het grondwater.*
- Deelnemer:  
*Een onderneming en organisatie werkzaam in de groene sector, die op basis van een Beoordelingsrichtlijn van Stichting Groenkeur zijn gecertificeerd door een certificatie-instelling en die hebben voldaan aan de verplichtingen van de reglementen van Stichting Groenkeur.*
- Dienstverband:  
*Van een dienstverband is sprake indien er contractueel enig arbeidsovereenkomst bestaat van 1.155 uren of meer per jaar. (Minimaal 0,6 FTE)*
- Document:  
*Voor het kwaliteitszorgsysteem van het bedrijf relevante in enigerlei vorm gedrukte, geschreven of elektronisch vastgelegde informatie.*
- Dossier:  
*Een samenstel aan bij elkaar horende gebundelde zaken die zowel schriftelijk als ook elektronisch worden opgelegd of bewaard.*
- Eis:  
*Behoefte of verwachting die kenbaar gemaakt, vanzelfsprekend of dwingend voorgeschreven is.*
- Erkenning:  
*Het verlenen van een kwalificatie of label welke niet gepaard gaat met enige onafhankelijke keuring of certificering.*
- Enquêteformulier:  
*Een door de deelnemer ontwikkeld vragenformulier welke standaard wordt gebruikt om de klanttevredenheid te testen.*
- Format:  
*Een opmaak van de drukwerk, kopie, formulier al of niet in digitale vorm.*
- FTE:  
*Een arbeidsplaats binnen een organisatie die, al of niet door een en dezelfde persoon, voor het door de CAO bepaald aantal uren per week wordt ingevuld. Van een dienstverband is sprake indien er een contractuele arbeidsovereenkomst bestaat van 1.155 uren of meer per jaar. (Minimaal 0,6 FTE)*
- Garantiefonds:  
*Waarborg, borgstelling, zekerheid.*

## Beoordelingsrichtlijn Boomverzorging

- Gebruiksrecht:  
*Het gebruiksrecht van het kwaliteitsbeeldmerk van de Stichting Groenkeur zoals in reglementen van die Stichting genoemd.*
- Groenvoorziening:  
*Een bedrijfsmatige activiteit die gericht is op het ontwerpen, aanleggen, inrichten en/of onderhouden van openbare of semi-openbare terreinen, parken, landschappen en dergelijke.*
- Heraudit:  
*Een specifieke audit die elk derde jaar wordt uitgevoerd.*
- Inboetgarantie:  
*Een inboetgarantie is de zekerheid dat de geleverde planten die na een groeiseizoen geen zichtbare uitloop vertonen, worden vervangen.*
- Kalenderjaar:  
*Een tijdvak beginnende op 1 januari en eindigend op 31 december.*
- Keurmerk:  
*Merk dat als bewijs van onafhankelijke keuring wordt aangebracht, wordt ook wel kwaliteitsmerk genoemd.*
- Klacht:  
*Elke mondelinge of schriftelijk uiting van ongenoegen.*
- Klant:  
*Een organisatie of persoon aan wie het product of de dienst wordt geleverd.*
- Klanttevredenheid:  
*De perceptie van de consument/opdrachtgever over de mate waarin aan de eisen van de consument/opdrachtgever is voldaan.*
- Kwaliteit:  
*Het geheel van kenmerken en eigenschappen van een product (of dienst) dat van belang is voor het voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften van de consument/opdrachtgever.*
- Kwaliteitsmanagementsysteem:  
*Het geheel van samenhangende of elkaar beïnvloedende elementen om beleid en doelstellingen vast te stellen en deze doelstellingen te halen met betrekking tot kwaliteit.*
- Kwaliteitssysteem:  
*Het geheel van samenhangende registraties met betrekking tot kwaliteit.*
- Kwaliteitsbeeldmerk:  
*Een keurmerk/certificaat met bijbehorend logo/beeldmerk, waarmee een bedrijf zich in de markt kan profileren en daarmee kan aantonen aan bepaalde kwaliteitseisen te voldoen.*
- Kwaliteitszorg:  
*Het nemen van alle noodzakelijke maatregelen, zodat de vastgestelde of de vanzelfsprekende behoeften van de consument/opdrachtgever, de bedrijfsdoelstellingen t.a.v. winstgevendheid en t.a.v. de motivatie en samenwerking van de medewerkers gerealiseerd worden.*
- Leverancier:  
*Organisatie of persoon die een product of dienst levert.*
- Materiaal eisen:

## Beoordelingsrichtlijn Boomverzorging

*Bepaalde gesteldheid, hoedanigheid en mate waarin iets geschikt is om voor een bepaald doel gebruikt te worden en/of voorzien van een bepaalde erkende certificatie van te leveren roerende zaken.*

- Milieu:  
*Omgeving waarin een organisatie opereert met inbegrip van lucht, water, bodem, natuurlijke hulpbronnen, flora, fauna, mensen en hun onderlinge samenhang.*
- Milieubeleid:  
*Verklaring van een organisatie over haar bedoelingen en uitgangspunten met betrekking tot haar totale milieuprestatie, die voorziet in een kader voor het nemen van actie en voor het stellen van haar milieudoelstellingen en -taakstellingen*
- Milieuplan:  
*Plan waarin de zorg voor het milieu een essentiële factor is.*
- Monumentale boom:  
*Een beschermde of te beschermen boom welke door de lokale overheid als zodanig is aangemerkt of welke voor een dergelijke aanwijzing in aanmerking zou kunnen worden gebracht alsmede bomen op basis van criteria opgesteld door de bomenstichting.*
- Nacalculatie:  
*De berekening van de werkelijke kosten nadat de goederen zijn geproduceerd of de diensten zijn verricht.*
- Offerte:  
*Een gedetailleerde prijsopgave van met name genoemde goederen en diensten.*
- Oorkonde:  
*De Oorkonde Stichting Groenkeur is het rechtsgeldige document waarmee een deelnemer kan aantonen dat de vestiging gecertificeerd is voor de daarbij genoemde Beoordelingsrichtlijn. Een aspirant deelnemer wordt bij ontvangst van de Oorkonde Stichting Groenkeur vanaf dat moment aangemerkt als deelnemer. De Oorkonde Stichting Groenkeur is alleen rechtsgeldig voor de vakspecifieke genoemde Beoordelingsrichtlijn en de daarop aangewezen vestiging.*
- Onbeïnvloedbare projectaudit:  
*Is een door de certificatie-instelling zelf uit te kiezen projectaudit die tijdens de uitvoering wordt bezocht. Bij deze projectaudit wordt tevens beoordeeld of voldoende bekwaam personeel, zoals door de beoordelingsrichtlijn is voorgeschreven, bij de uitvoering is betrokken.*
- Openbaar groen:  
*Een openbaar te betreden voor iedereen toegankelijke groene ruimte welke doorgaans toebehoort aan het publieke domein*
- Opvolgingsaudit:  
*Een audit die twee opeenvolgende jaren wordt verricht na een heraudit of na de toelatingsaudit.*
- Onderaanneming:  
*Aannemer die in opdracht van de hoofdaannemer een onderdeel van een opdracht voor zijn rekening neemt.*
- Organisatiekwaliteit:

## Beoordelingsrichtlijn Boomverzorging

*De kwaliteit van de organisatie waarin een product of dienst wordt gerealiseerd. De organisatie creëert en/of levert de randvoorwaarden voor het realiseren van een product of dienst en het doorlopen van het proces om het tot stand te brengen.*

- PDCA cirkel:  
*Het steeds maar doorgaand kwaliteitsverhogend proces, ook wel de Demingcirkel genoemd, waarbij het plannen (Plan); het uitvoeren van die plannen (Do); het nagaan wat die plannen uitwerken (Check) en daar dan weer op reageren (Act) waarop dan weer hernieuwd de cirkel aanvangt met het plannen.*
- PDCA-dossier:  
*Het dossier waarin alle activiteiten rond de PDCA-cirkel worden bewaard.*
- Proces:  
*Het geheel van samenhangende of elkaar beïnvloedende activiteiten dat input omzet in output.*
- Proceskwaliteit:  
*Kwaliteit van het proces waarin een product of dienst tot stand wordt gebracht.*
- Product:  
*Onder producten worden, recht doende aan ISO 9001 ook “diensten” begrepen.*
- Producteisen:  
*Het noodzakelijke vooraf beschreven en vastgestelde deel van de dienst of actie.*
- Productkwaliteit:  
*Kwaliteit van het materiaal of dienst.*
- Project:  
*Een afgebakende opdracht of uitvoering.*
- Raad voor Accreditatie:  
*Een particuliere organisatie met als doel de certificatiesystemen te reguleren. Als middelen om deze doelstelling te realiseren, houdt de Raad voor Accreditatie zich onder meer bezig met accrediteren (erkennen) van certificatie-instellingen en het bevorderen van de coördinatie van certificatie-activiteiten. Daarnaast speelt de Raad voor Accreditatie een belangrijke rol in internationaal verband bij de afstemming van de door accreditatie-instellingen gehanteerde eisen. De centrale rol van de Raad voor Accreditatie op het gebied van certificatie is een besluit van de Ministerraad.*
- Reclame:  
*Een vormvrije melding waarbij de opdrachtgever/consument in de richting van de deelnemer reclameert over een dienst of product tijdens de uitvoering of tijdens- of na de oplevering.*
- Regiewerk:  
*Werkzaamheden die aan de consument/opdrachtgever in rekening worden gebracht op basis van de nacalculatie.*
- Register van aangesloten inspectie-instellingen:  
*Een openbare lijst van aangesloten inspectie-instellingen die bevoegd zijn de controles op de naleving van de certificatievoorwaarden van de deelnemer te controleren.*
- Registratie:  
*Naar aanleiding van een werkproces opgesteld of ingevuld document.*

- RI&E:  
*Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) bestaat uit twee hoofdaspecten. Het eerste aspect is een lijst met alle risico's in het bedrijf. Het tweede aspect is een plan voor het oplossen van deze lijst met risico's.*
- Seizoen:  
*Voor de seizoenen worden de meteorologische seizoen aangehouden. De gehele maanden maart, april en mei worden aangemerkt als lente; de gehele maanden juni, juli en augustus worden aangemerkt als zomer; de gehele maanden september, oktober en november worden aangemerkt als herfst en de gehele maanden december, januari en februari worden aangemerkt als winter.*
- Steunpunt:  
*Wat daaronder wordt verstaan in het huishoudelijk reglement van Stichting Groenkeur.*
- Toelatingsaudit:  
*De eerste of initiële audit die plaatsvindt om te kunnen toetreden tot het kwaliteitskeurmerk van de Stichting Groenkeur.*
- Tuinaanleg en Tuinonderhoud:  
*Een bedrijfsmatige activiteit die gericht is op het ontwerpen, inrichten, aanleggen en/of onderhouden van groene private buitenruimten bij woningen en/of bedrijven.*
- Voorlichtingsbrochure:  
*Een brochure waarin de deelnemer in duidelijke taal naar de consument/opdrachtgever voorlichting geeft over de te leveren producten en welke handelingen de consument/opdrachtgever moet verrichten om zo lang mogelijk van het geleverde product te kunnen genieten.*
- Vestigingen:  
*Onder vestiging wordt verstaan een bedrijf in de groene sector, dat:*
  1. bij de Kamer van Koophandel als afzonderlijke vestiging is geregistreerd;
  2. beschikt over een ontvangstmogelijkheid voor klanten en als zodanig is ingericht;
  3. in enig openbaar telefoonregister staat vermeld en;
  4. minimaal 36 uur per week voor een ieder telefonisch bereikbaar is.
- Werk:  
*Een project/locatie waar werkzaamheden conform deze Beoordelingsrichtlijn worden uitgevoerd.*
- Werkomschrijvende offerte:  
*Een prijsopgave van met name genoemde gedetailleerde diensten en acties, met zo weinig mogelijk stelposten.*

*Niet opgesomde woorden en begrippen vinden de oorsprong in de algemene redenen van wetenschap. Extra omschrijvingen dat "water nat is" en dat "gras groen is" kunnen achterwege blijven.*

↓ ALGEMEEN

### Lijst van afkortingen

AA	Accountant-Administratieconsulent
ARBO	Arbidsomstandigheden
BRL	Beoordelingsrichtlijn
BTW	Belasting toegevoegde waarde
BVC	Boom veiligheidscontroleur
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
CE	CE-markering (Conformité Européenne)
CI	Certificatie-instelling
EER	Economische Europese Ruimte
EN	Europese Normen
ETT	European tree technician
ETW	European Treeworker
FuWa	Functie waarderingssysteem (algemeen erkend)
HBO	Hoger beroepsonderwijs
HVK	Hogere Veiligheidskunde
IATCA	International Auditor and Training Certification Association
IRCA	International Register of Certificated Auditors
ISO	International Organization for Standardization
KBB	Kwaliteitsrichtlijnen Bestekvoorwaarden Boombeheer
MBO	Middelbaar beroepsonderwijs
MKB	Midden en Klein bedrijf
MVK	Middelbaar Veiligheidskundige
NIVRA	Koninklijk Nederlands Instituut van Registeraccountants
NOVAA	Nederlandse Orde van Accountants-Administratieconsulenten
OHSAS	Occupational Health and Safety Assessment Series
ORBA	ORBA <sup>R</sup> Algemeen waarderingssysteem
PBM	Persoonlijke beschermingsmiddelen
PDCA	Plan, do, check, act
PT	Productschap Tuinbouw
RA	registeraccountant
RAW	Regeling Aanbesteding Werken
RI&E	Risico Inventarisatie en Evaluatie
RvA	Raad van Accreditatie
SBR	Stichting Bouwkennisbank Rotterdam
SSG <sup>k</sup>	Standaard Stichting Groenkeur
UAR-EG	Uniform Aanbestedingsreglement Europese Gemeenschap
VCA	Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers
VHG	Vereniging voor Hoveniers en Groenvoorzieners
VTA	Visual Tree Assessment

REFERENTIETABEL

BOOMVERZORGING

BRL 2003 <> BRL 2009 <> NEN-EN-ISO 9001:2008

BRL Boomverzorging 2003	BRL Boomverzorging 2009	NEN-EN-ISO 9001:2008
<b>H1. inleiding</b>	Hfdstuk 0	0
<b>H 2.literatuurverwijzingen</b>	Hfdstuk 2	2
<b>H3. begrippen en definities</b>	Bijl A	3
<b>H4.beleid</b>	Hfdstuk 5	5
4.1 directiebeleid	5.1 en volgend	5.1;5.4.2;5.5.1;5.5.2
4.2 beleidsaspecten	5.2 en volgend	5.2;5.3;5.41
4.3 documentenbeheer	4.2.6	4.2
4.4 algemeen	5.6.1	7.2.3
<b>H4. Directieverantwoordelijkheid</b>	H 5	§5.1, §5.4.1
<b>H5. Management van het boomverzorg.proces</b>	H 6	
5.1 Algemene bedrijfseisen	H 6 H 4	§5.5.2
5.2 Documentenbeheer	4.2.6	§4.2
5.3 Kwaliteit, Arbo en Milieu		-
<b>H6. Management van mensen en materieel</b>	H6	
6.1 Algemeen		§6.1
6.2 Personeelsmanagement	6.2	§6.2
6.3 Materieel en meetmiddelen	7.6	§7.6
6.4 Financieel	6.3	-
<b>H7. Realiseren van het hoveniersproces (kwaliteit van de bedrijfsvoering)</b>	4.2 en volgend	
7.1 Communicatie met de klant	7.2.2	§7.2.3
7.2 Werken met externe ontwerpers en/of toezichhouders als vertegenwoordiger van de klant	7.3	§7.2.1
7.3 Offerte en contractvorming	7.3	§7.2
7.4 Ontwerp en advies	7.2.1	§7.3
7.5 Werkvoorbereiding	7.3	§7.1
7.6 Inkoop	7.1;7.2;7.3	§7.4
7.7 Uitvoering	7.4;7.4.1/2/3	§7.5
7.8 Oplevering	7.7	§7.5
7.9 Nazorg en garantie	7.8	§7.5
<b>H8. Productcriteria</b>	7.1.1 Bijl B	
<b>H9. Verbetermanagement</b>	Hfdstuk 8	
9.1 Klachten en afwijkingen	8.2.1/2	§8.5.2, §8.3
9.2 Audits en analyses	8.4.3	§8.2.2, §8.4
9.3 Verbeteren	H 8	§8.5

## BIJLAGE B

### OUTPUT PRODUCTEISEN BOOMVERZORGING

↓ SPECIFIEK  
BOOM  
VERZORGING

In deze bijlage zijn output productcriteria opgenomen om projecten te beoordelen. Deze output productcriteria zijn opgenomen in KBB© Deel 2 versie 2007. Deze output productcriteria beschrijven de minimale eis van deze Beoordelingsrichtlijn.

Het samenstel van het kwaliteitsmanagementsystemen, de normen, de bewaamheden en de garanties alsmede de producteisen genoemd in bijlage B, borgen in synergie de kwaliteit en worden in onderlinge samenhang de "Standaard Stichting Groenkeur" [SSGk ] genoemd.

Indien in de opdracht, offerte of anderszins geen schriftelijk voorbehoud is gemaakt zijn de productcriteria van deze Beoordelingsrichtlijn van toepassing. In ieder geval wordt als voorbehoud aangemerkt indien:

1. het bestek anders vordert dienen de daarin genoemde criteria te worden gebezigd.
2. op verzoek van de klant er afwijkende eisen worden gesteld, zijn de aldus schriftelijk vastgelegde eisen van toepassing.
3. de omstandigheden aantoonbaar en bewijsbaar andere criteria vorderen.

De deelnemer dient deze afwijking van de output productcriteria schriftelijk per project aan te tonen.

## Output productcriteria voor het onderwerp Hoofdstuk 1 ‘Ontwerpen met bomen’.

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

<b>Bevat het ontwerp de volgende onderdelen:</b>
D1.1 Ontwerptekening (bovenaanzicht)
D1.1 Toelichting ontwerptekening
D1.1 Eindbeeld opgenomen en beschreven
D1.2 Schaalgrootte en juist gepositioneerd
D1.2 Alle relevante bovengrondse en ondergrondse obstakels weergegeven
D1.3 Positie boom / bomen
D1.3 Ware grootte bomen in het eindbeeld ontwerptekening
D1.3 Wordt het eindbeeld weergegeven (kroonomvang én benodigde bewortelbare ruimte)
D1.3 Ruimte voor stabiliteitskluit
D1.4 Maatvoering plantlocatie. Maximale diepte plantlocatie afgestemd op grondwaterstand GHG (gemiddeld hoogste grondwaterstand lxbxd)
D 1.5 Motivering en afstemming bomen en overige aanplant
D 1.6 Motivering grootte, soort en omlooptijd
D 1.7 Informatie geschiktheid locatie (bodempopbouw, bodemsamenstelling, grondwaterregiem)
D1.8 Beschikbare wortelbare ruimte per boom in ontwerp en gemotiveerd
D1.8 Bodemsamenstelling van de bewortelbare ruimte
D1.9 Type maaiveld en gebruik maaiveld in ontwerp
D1.10 Globale inrichting plantlocatie in ontwerp
D1.11 Globale specifieke voorzieningen in ontwerp

## Output productcriteria voor het onderwerp Hoofdstuk 2 ‘Bouwen rond bomen’.

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

<b>Bevat het ontwerp de volgende onderdelen:</b>
D2.1 Bouwwerkzaamheden (in de breedste zin van het woord) binnen de kwetsbare zone van bomen mogen alleen worden uitgevoerd door of onder directe begeleiding van vakbekwaam personeel dat in staat moet zijn om zelfstandig de benodigde randvoorwaarden uit te voeren, te controleren en indien nodig te corrigeren.
D2.2 (Bouw)werkzaamheden mogen pas aanvangen wanneer het zgn. ‘Boombouwplan’ door de consument/opdrachtgever is goedgekeurd. De goedkeuring van het boombouwplan ontslaat de uitvoerder niet van zijn verplichting om andere en aanvullende maatregelen te treffen indien deze

voor een goede bescherming van de boom nodig blijken.
D2.3 Bij de uitvoering van (bouw)werkzaamheden dienen alle benodigde maatregelen te worden genomen om schade aan bomen te voorkomen c.q. te minimaliseren.
D2.4 Het (tijdelijk) tegen of op de wortelvoet, plantspiegel, stam of kroon plaatsen van materiaal of materieel is niet toegestaan (opslag), ook niet wanneer deze is voorzien van een lokale afscherming.
D2.5 Het aan een boom binden, hangen of bevestigen van materiaal of materieel is niet toegestaan.
D2.6 Het van een boom afzagen of innemen van takken is niet toegestaan.
<b>Kwetsbare zone:</b>
D2.7 Wanneer voor de betrokken bomen geen specifieke aanduiding van de kwetsbare zone is opgenomen, geldt als kwetsbare zone (bovengronds en ondergronds) het gebied vanaf het hart van de stam tot tenminste 1,5 meter buiten de kroonprojectie. Bij scheefstaande bomen geldt tevens een aanvullende kwetsbare zone van tenminste 5 meter aan de trekzijde van de boom (gemeten vanuit de wortelvoet van de boom).
D2.8 Toepassingsverboden binnen de kwetsbare zone. Binnen de kwetsbare zone rond een boom mag of mogen geen activiteiten plaatsvinden als genoemd in D2.8 van de KBB 2007 deel 2.
<b>Randvoorwaarden:</b>
D2.9 Wanneer binnen de kwetsbare zone werkzaamheden of activiteiten moeten worden uitgevoerd (onontkoombaar) dan gelden hiervoor specifieke randvoorwaarden.
D2.10 Indien binnen de kwetsbare zone voor de uit te voeren werkzaamheden of activiteiten geen specifieke randvoorwaarden zijn opgenomen in het boombouwplan, dan mogen eventuele werkzaamheden of activiteiten uitsluitend met de goedkeuring van de consument/opdrachtgever worden uitgevoerd.
D2.11 Indien de gestelde randvoorwaarden niet afdoende zijn of blijken dan dienen, in overleg met de consument/opdrachtgever, deze randvoorwaarden tijdig te worden aangepast of aangevuld.
D2.12 Alle werkzaamheden die worden uitgevoerd binnen de kwetsbare zone dienen in de regel handmatig of vanaf buiten de kwetsbare zone te worden uitgevoerd. Op deze eis kan, indien niet reeds opgenomen en uitgewerkt in het boombouwplan, in overleg met de consument/opdrachtgever ontheffing worden gekregen, mits deze werkzaamheden aantoonbaar en naar de overtuiging van de consument/opdrachtgever geen onaanvaardbare schade aan de boom of de groeiplaats van de boom zullen veroorzaken.
D2.13 Wanneer gestelde of benodigde randvoorwaarden en/of onderhavige kwaliteitseisen niet of onvoldoende worden uitgevoerd c.q. nageleefd dan zal het werk worden stilgelegd voor zover deze werkzaamheden de handhaving of uitvoering van de randvoorwaarden in gevaar brengen.
<b>Fysieke afscherming (R.1)</b>
D2.14 Rond de kwetsbare zone van elke boom binnen de bouwlocatie

wordt als regel een volledige afscherming geplaatst. Indien het plaatsen van een volledige afscherming niet mogelijk is dan dient een beperkte afscherming of tenminste een lokale bescherming aangebracht te worden.
D2.15 Een afscherming dient te zijn opgebouwd uit koppelbare bouwhekken die de toegang tot het afschermingsgebied hermetisch afsluiten.
D2.16 Afscherming dient minimaal 1 werkdag, voorafgaand aan de aanvang van bouw- of sloopactiviteiten, conform de situering van het BOOMBouwplan te worden geplaatst.
D2.17 De afscherming dient direct bij het plaatsen te worden voorzien van waarschuwingsaffiches waarop is aangegeven dat er sprake is van een afschermingszone voor bomen (tekst " STOP, Beschermd BOOMGEBIED, Verboden toegang, geen opslag en verplaatsen van bouwhekken verboden !").
D2.18 Afschermingen mogen uitsluitend met toestemming van de consument/opdrachtgever en pas nadat de werkzaamheden ter plaatse volledig
D2.19 Binnen de geplaatste afscherming (afschermingszone) gelden expliciet de onder D.8 genoemde restricties en de toegang voor mensen is zonder de uitdrukkelijke toestemming van de consument/opdrachtgever verboden. (art 461 SR)
D2.20 Een volledige afscherming dient, te worden geplaatst op tenminste 1,5 meter buiten de kroonprojectie van de boom of boomgroep.
D2.21 Een beperkte afscherming dient zodanig te worden geplaatst dat deze zoveel mogelijk de volledige kwetsbare zone van de boom afschermt.
D2.22 Lokale afschermingen zijn alleen toegestaan wanneer een volledige of beperkte afscherming niet mogelijk is of met goedkeuring van de consument/opdrachtgever niet noodzakelijk wordt geacht.

## Output productcriteria voor het onderwerp Hoofdstuk 3 'Leveren bomenzand en bomengrond'.

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

<b>Leveren bomenzand en bomengrond:</b>
D3.1 Representatie analyserapport geleverde bodemsubstraat conform D3.7
D3.1 Schone grond verklaring partij geleverde bodemsubstraat conform D3.7
D3.1 Bewijs van oorsprong geleverde bodemsubstraat conform D3.7
D3.2 Identiteitscode vanaf depot bomengrond of bomenzand
D3.3 Homogene samenstelling geleverde bodemsubstraat
D3.4 Uitzeven bodemsubstraat tot 1 cm
D3.5 Lossen substraat in overleg met consument/opdrachtgever en samenstelling borgen
D3.6 Kwaliteit geleverde bodemsubstraten: voldoen D3.7. Afwijking maximaal 15 % weergegeven meet- en analysewaarden. Gemeten diepte ten minste 50 cm in het substraat:

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D3.6 Vochtgehalte: 12 – 18%</li> <li>2. D3.6 Zuurstofwaarde: minimaal 16%</li> <li>3. D3.6 Temperatuur: maximaal 15° C of maximaal 5 graden hoger dan de omgevingstemperatuur indien deze omgevingstemperatuur beneden 10° C ligt. (in een niet bevroren staat)</li> </ol>
D3.7 Specificaties bodemsubstraten Conform specificaties KBB 2007
D3.7 Analyserapport volledig bij verstrekking. Conform specificaties KBB 2007

## Output productcriteria voor het onderwerp Hoofdstuk 4 ‘Inrichten plantlocaties voor bo- men’.

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

<b>Inrichten plantlocatie:</b>
<b>Algemeen</b>
D4.1 Keuring eventuele extern geleverde bodemmengsels
D4.2 Opleveren maaiveld plantlocatie geëgaliseerd, onkruidvrij en vrij van onregelmatigheden. Onkruidvrij maken mag uitsluitend mechanisch
D4.3 Realisering plantlocatie conform maatvoering en aangegeven locaties
D4.3 Diepte plantlocatie afstemmen grondwaterstand
D4.3 Afwijking van 5% maatvoering plantlocatie: aanpassen in overleg met consument/opdrachtgever
D4.4 Bovengrondse / ondergronds obstakels en of onvoorziene omstandigheden: overleg met consument/opdrachtgever
D4.5 Verwijderde verharding na realisatie herplaatsen, tenzij anders vermeld in bestek
D4.5 Zandcunet onder herplaatste verharding: grof, zoet straatzand. Volgende water- en zuurstofdoorlatend?
D4.6 Drie dagen voor aanvang werkzaamheden in de bodem KLIC-melding (thans kadaster)
D4.6 (Radio)detectie werkzaamheden beneden maaiveld, eventueel aangevuld met handmatig graven van proefsleuven.
D4.6 Alle via het kadaster relevante ontvangen meldingen op het werk aanwezig
D4.7 Grondwatergerelateerde aanleg (m.u.v. werkomschrijving of bestek)
D4.8 Plantlocaties in beginsel nooit dieper ontgraven of bewerken dan ca. 15 cm. boven de heersende grondwaterstand.
D 4.9 Wortelpijlers plaatsen tot 20 cm beneden gemiddeld laagste gwst.
D 4.10 Verschraalde bodemsubstraten bij gwst hoger dan 0,7 m –m.v. (organische stofgehalte 2 - 3%) Tenzij de situatie zich, met redenen omkleed, tegen verzet.

D4.11 Verschraalde bodemsubstraten beneden 0,7 m –m.v. (organische stofgehalte 2 - 3%)
D4.12 Doorsteken zijwanden en bodem van plantlocatie bij ontgraven van plantlocatie ter voorkoming van verslemping.
D4.13 Bij bodemuitwisseling en indien wortelontwikkeling buiten de uitgegraven plantlocatie moet (gaan) plaatsvinden: ingevulde substraat tot minimaal 25 cm, buiten de eigenlijke plantlocatie met de omliggende bestaande bodem doorspitten
D4.14 Schade voorkomen indien plantlocatie wordt gerealiseerd tussen bestaande bomen.
D4.15 Directe melding indien Moerasgas aanwezig is of vermoeden bestaat van aanwezigheid.
D4.16 Schade voorkomen bij grondwerkzaamheden
D4.16 Schade voorkomen bij grondwerkzaamheden ivm verslemping en bodemverdichting
D4.17 Grondwerkzaamheden niet onder natte of bevroren omstandigheden uitvoeren.
D4.17 Werk stilleggen tijdens aanhoudende of zware regen, totdat vochtgehalte van de bodem weer is afgenomen tot de aangegeven maximale waarden.
D4.18 Geen onverteerde organische materiaal verwerken bij uitvoering van bodembewerkingen of inrichting plantlocaties.
D4.19 Bodemprofielen laagsgewijs (max 40cm laagdikte) doorspitten en homogeen verdichten tot de in D4.22 genoemde verdichtingwaarde
D4.20 Vochtgehalte bodemsubstraten die worden ingevuld en of verwerkt tussen 12 en 18%, zuurstofgehalte aangeleverde (onverwerkte) mengsel moet minimaal 16% bedragen, gemeten op 50 cm diepte in het onverwerkte substraat.
D4.21 Doorgespitte bodemlagen (maximaal 40 cm) dienen afzonderlijk te worden doorgespit, gehomogeniseerd en aansluitend gelijkmatig naverdichten tot in de D4.22 genoemde bodemverdichting.
D.4.22 Na aanleg moet een plantlocatie zijn gerealiseerd welke geschikt is voor duurzame groei van bomen
D.4.22 Na aanleg moet een plantlocatie zijn gerealiseerd welke een zuurstofhuishouding bezit van minimaal 16% gemeten op ca. 50 cm – m.v. en ten minste 25 cm boven de heersende grondwaterstand
D.4.22 Na aanleg moet een plantlocatie zijn gerealiseerd met een bodemverdichting van respectievelijk 1 tot 1,5 Mpa/cm <sup>2</sup> bij opengrond, of bomengrond; 2 tot 2,5 Mpa/cm <sup>2</sup> bij bomenzand; minimaal 3 Mpa/cm <sup>2</sup> bij ééntop-
D.4.23 Maximaal toegestane verwerkingsdiepte na 1 jaar: 3% bij bomenzandmengsels onder verharding. Max toegestane verwerkingsdiepte bij een open maaiveld zonder specifieke civieltechnische verdichtingseisen: 5%
D4.24 Beluchttingsdrains ca 8-12 cm diameter worden op ten minste 25 cm van de wortelkluif aangebracht en voorzien van minimaal 15% perforatie.
D4.25 Watergeefdrains voorzien van 15% perforatie met een diameter van 8 tot 12 cm worden direct rondom of boven de kluif aangebracht
D4.26 Per 4 m <sup>2</sup> grondvlak minimaal 1 wortelpijler met diameter van 40cm (of 2x20cm) tot 20 cm beneden de grondwaterstand tot maximaal 3 m – m.v.

## Output productcriteria voor het onderwerp Hoofdstuk 5 ‘Leveren plantmateriaal bomen’.

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

<b>Leveren plantmateriaal:</b>
D5.1 Maatvoering bomen: uitgangspunt stamomtrek. Maten tot 20 cm stamomtrek gemeten op 100 cm boven het maaiveld en of de wortelhals. Plantmateriaal levering altijd op 100 cm meten!!
D5.2 Verplanting bomen op de kwekerij. Zie hiervoor bijbehorende tabel met eisen voor verplanten KBB 2007.
D5.3 Plantmateriaal dat wordt aangeboden als 1 (uniforme)partij, is afkomstig van één en dezelfde partij gekweekt op hetzelfde perceel: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uniform van herkomst, grootte, vorm en stamdiameter.</li> <li>2. Afwijkingen binnen de partij ten aanzien van de in het bestek gestelde omtrekmaat bedraagt niet meer dan <math>\pm 5\%</math>.</li> <li>3. Overige maatvoering van het plantmateriaal verschilt niet meer dan 15%.</li> </ol>
D5.4 Betrokken plantmateriaal individueel geselecteerd door de consument/opdrachtgever op de kwekerij: vervallen eisen aangaande maatvoering bij D5.3 en onder D5.9. De overige leverings- en kwaliteitseisen blijven van kracht.
D5.5 Plantmateriaal moet geschikt zijn voor realisatie van goede aanslag en hergroei.
D5.6 Alle maatregelen zijn genomen om de kwaliteit en de conditie van het plantmateriaal van het moment van oprooien tot de levering te waarborgen. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zorg bij verladen, opslag, transport</li> </ol> Afschermen plantmateriaal met een naakte wortelpruik vanaf moment van oprooien (kwekerij) tot aan levering zodat de fijnere (haar)wortels worden beschermd tegen onder andere uitdroging.
D5.7 Schadevrij afleveren. Snoeien van beschadigde wortels en/of takken mits de kwaliteitseisen hierdoor niet worden gefrustreerd
D5.8 Op losplaats moet plantmateriaal zodanig worden beschermd , dat zonder noemenswaardig kwaliteitsverlies de eerste 48 uur geen nazorg noodzakelijk is.
D5.9 Plantmateriaal voldoet aan de algemene kwaliteitseisen vermeld in de bijbehorende tabel KBB 2007.

## Output productcriteria voor het onderwerp Hoofdstuk 6 ‘Planten bomen’.

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

<b>Planten bomen:</b>
D6.2 Planten van bomen vindt plaats binnen het in het werkbesteding aangegeven locaties.
D6.2 De plaatsen waar de bomen worden aangeplant, in overleg met con-

<p>sument/opdrachtgever, uitzetten met een piket. Planten na goedkeuring piketten door consument/opdrachtgever</p>
<p>D6.3 Drie dagen voor aanvang KLIC-melding (thans kadaster) wanneer werkzaamheden in de bodem worden uitgevoerd.</p>
<p>D6.3 (Radio)detectie werkzaamheden beneden maaiveld, eventueel aangevuld met handmatig graven van proefsleuven.</p>
<p>D6.3 Alle via het KLIC (thans kadaster) relevante ontvangen meldingen op het werk aanwezig</p>
<p><b>Grondbewerking:</b></p>
<p>D6.4 Grondwerkzaamheden niet onder natte of bevroren omstandigheden uitvoeren (vochtpercentage bodem maximaal 12 – 18%).</p>
<p>D6.4 Stilleggen werkzaamheden tijdens aanhoudende of zware regen totdat het vochtgehalte van de bodem weer is afgenomen tot tenminste de aangegeven maximale waarden.</p>
<p>D6.5 Bodemzuurstofhuishouding, gemeten op 50 cm – m.v., minimaal 16% op het moment van planten.</p>
<p>D6.6 Doorsteken zijwanden en bodem bij graven plantgat ter voorkoming van verslemping. Maken van plantgaten met een plantboor en/of plantwig is niet toegestaan, met uitzondering op zandgronden wanneer hiertoe uitdrukkelijk toestemming is verkregen van de consument/opdrachtgever.</p>
<p>D6.7 Geen onverteerde organische materialen verwerkt bij de uitvoering van bodembewerkingen.</p>
<p>D6.8 Plantgaten niet dieper ontgraven / bewerkt dan 15 cm boven de heersende gwst.</p>
<p>D6.9 Invullen ontgraven plantgaten: plantgat telkens laagsgewijs (maximale laagdiktes van ca. 40 cm) invullen en homogeen verdichten tot de aangegeven waarden (verticale meting penetrometer bij bodemvochtgehalte van 12 tot maximaal 18%. Zie bijbehorende tabel KBB 2007.</p>
<p>D6.10 Opleveren plantlocatie geëgaliseerd, onkruidvrij en vrij van onregelmatigheden. Onkruidvrij maken van het maaiveld mag uitsluitend mechanisch plaatsvinden.</p>
<p><b>Planten:</b></p>
<p>D6.11 Geen bomen aanplanten in een bevroren of te natte bodem (zie D6.4 en D6.5)</p>
<p>D6.12 Binnen plantlocatie een plantgat ontgraven dat rondom minimaal 20% groter is dan de omvang van de wortelkluit of wortelpruik van de aan te planten boom. De te verwerken grond dient een vochtgehalte te hebben van 12-18 %</p>
<p>D6.13 Bomen met een wortelpruik (naakte wortel): wortelpruik voor aanplanten zodanig in radiale richting in het plantgat uitspreiden dat hoofdwortels elkaar niet kruisen en de wortels niet gedraaid liggen. Verwijderen van eventuele beschadigde wortels mag de kwaliteit en de omvang van de kluit echter niet noemenswaardig negatief beïnvloeden. Noemenswaardige beschadigde bomen moet niet worden aangeplant.</p>
<p>D6.14 Kluit of wortelpruik mag bij de aanplant in het plantgat niet in direct contact komen met het grondwater of met de verzadigde zone net boven de grondwaterstand.</p>
<p>D6.15 Plaatsen in plantgat op zelfde hoogte als oorspronkelijke plantdiepte, of maximaal 5 cm boven de oorspronkelijke plantdiepte</p>

D6.16 Bomen met naakte wortel permanent afschermen
D6.17 Omwikkelingen van kluiten dienen geheel, bij feitelijk planten, te worden verwijderd. Uitzondering: dwingende redenen en toestemming consument/opdrachtgever
D6.18 Grond buitenzijde kluit (handmatig) licht losmaken
D6.19 Grond of zand laagsgewijs (met de voet) stevig aandrukken, zonder kluit te beschadigen. Daarna inwateren. Rekening houden met leem- en kleigrond
<b>Verankering:</b>
D6.20 Bomen vertikaal plaatsen. Bij rij- of laanbeplanting dient sprake te zijn van één lijn
D6.21 Verankering bij aangeplante boom: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. waarborging verticale stand van de boom</li> <li>2. drie jaar stabiliteit waarborgen</li> <li>3. geen schade veroorzaken aan de betrokken boom.</li> </ol>
D6.22 Ten minste twee houten boompalen toepassen voor verankering per aangeplante boom.
D6.23 Bij zwaardere boommaten (vanaf boommaat 30 omtrek) mag in overleg met de consument/opdrachtgever ook gebruik worden gemaakt van een ondergrondse kluitverankering.
D6.24 Eisen bovengrondse verankering: tabel.KBB 2007
D6.25 Aanbrengen boompalen conform richtlijnen en zorgen voor voldoende stabiliteit van de boom gedurende de nazorgperiode. Zie bijbehorende opsomming KBB 2007.
D6.26 Aanbinden van de boom aan de boompaal conform eisen. Zie hiervoor de opsomming van eisen KBB 2007.
D6.27 Bevestiging boompaal op de juiste hoogte. Zie hiervoor bijbehorende eisen KBB 2007.
<b>Plantmateriaal:</b>
D6.28 Alle benodigde maatregelen genomen om de kwaliteit en de conditie van het plantmateriaal te waarborgen. Extra zorg bij verladen en transporteren. Eisen bij opkuilen: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Afgeschermd van de wind</li> <li>2. Goed ontwaterde losse bodemstructuur</li> <li>3. Minimale bodemzuurstofhuishouding van 16%</li> <li>4. Wortels moeten goed contact maken met de grond van de kuilplaats en de bomen mogen door schuiven of stoten elkaar niet beschadigen.</li> <li>5. Voldoende ondersteuning</li> </ol>
D6.29 Plantmateriaal in goede conditie en schadevrij. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eventuele beschadigde wortels of takken dienen voorafgaand aan het planten door middel van snoei te worden verwijderd, mits het verwijderen van deze wortels en of takken de kwaliteit van de boom en zijn habitus niet negatief beïnvloeden.</li> </ol>
D6.30 Innemen van de kroon is zonder expliciete toestemming van de consument/opdrachtgever niet toegestaan.
<b>Speciale voorzieningen:</b>

D6.31 Specifieke voorzieningen zijn expliciet opgenomen in het werkbested (m.u.v. boompalen ter verankering)

D6.32 Twee stuks maaipaaltjes 30 cm boven maaiveld, tegenover elkaar vertikaal in de grond en vormen een denkbeeldige verbindingslijn met de boom. Bij ondergrondse kluitverankering worden vier maaipaaltjes geplaatst

## Output productcriteria voor het onderwerp Hoofdstuk 7 'Nazorg bomen & plantgarantie'.

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

<b>Nazorg &amp; plantgarantie bomen:</b>
<b>Nazorg bomen</b>
D7.1 De bomen zo vaak als nodig kunstmatig voorzien van geschikt water: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vrij van wettelijke verontreiniging</li> <li>2. Zuurstofrijk</li> <li>3. Maximaal temperatuurverschil met bodemtemperatuur van 10°C</li> <li>4. Minimaal 10°C en maximaal 25°C</li> </ol>
D7.1 Toedienen meststoffen binnen nazorg: alleen in overleg en na goedkeuring van de consument/opdrachtgever. Toedienen van stikstofhoudende meststoffen is in beginsel niet of slechts in zeer beperkte mate toegestaan (maximaal 1 gram zuivere N per cm d.b.h. per boom per groeiseizoen (zie ook D9)
D7.2 Watergift afgestemd op: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. waterbergend vermogen van de bodem (uitgaande van een gemiddeld waterbergend vermogen van ca. 150 – 200 liter per m<sup>3</sup>)</li> <li>2. infiltratiecapaciteit bodem</li> <li>3. voorkomen dichtslaan bodem.</li> </ol>
D7.3 Snoeiwerkzaamheden: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. (jonge) bomen met een tijdelijke kroon: begeleidings snoei</li> <li>2. bomen met een blijvende kroon: onderhouds snoei (zie D8)</li> </ol>
D7.4 Controle conditie en groeiontwikkeling van de aangeplante bomen: Gericht op scheutlengtes, bladkleur, bladgrootte/bladzetting, goede wortelontwikkeling. Bij zichtbare conditieterugval t.o.v. gemiddelde groei van de aanplant: tijdige melding bij consument/opdrachtgever
D7.5 Controle en gangbaar houden van speciale voorzieningen
D7.6 Controle, bijstellen en gangbaar houden van de boomverankering <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bovengronds: goede steun. Aanbindmateriaal dient over de gehele breedte van het materiaal, te hoogte van het contactvlak, volledig contact te maken met de stam, zonder dat deze de stam afknelt en of beschadigt.</li> <li>2. Aanbindmateriaal gemakkelijk kunnen bijstellen</li> <li>3. Melding van niet meer functionerende boompalen of maaipaaltjes bij consument/opdrachtgever</li> </ol>
D7.7 Niet meer functionerende of beschadigde boompalen, maaipaaltjes of andere specifieke voorzieningen tijdig aan consument/opdrachtgever melden
D7.8 (optioneel) Na afloop nazorgperiode verwijderen boompalen. Indien

maaipaaltjes aangebracht danboompalen afzagen op gelijke hoogte.
D7.9 (optioneel) Boompalen met een aanbindhoogte van >140 cm +m.v. worden aan het begin van het laatste jaar van nazorg met 1/3 (bovengronds) ingenomen. Boom wordt aansluitend weer aangebonden
D7.10 Gedetailleerd logboek bijgehouden door boomverzorgend bedrijf van alle uitgevoerde nazorg, inclusief toegepaste materialen en hoeveelheden.
<b>Plantgaranties</b>
D7.11 Plantgarantie indien van toepassing in bestek opnemen
D7.12 Bomen die meer dan 50% achterblijven t.o.v. de gemiddelde groei qua boomhoogte/ scheutlengte/ stamomtrek worden kosteloos vervangen.
D7.14 Wanneer de inrichting van de plantlocatie en/of de levering van het plantmateriaal en/of het planten van de bomen niet (is) gebeurt(d) door diegene die de plantgarantie verstrekt, dan dient de verstrekker van de plantgarantie de kwaliteit van de plantlocatie, de geleverde bomen en de plantwijze van de bomen, voorafgaand aan het verstrekken van de plantlocatie, zelf (goed) te keuren.
D7.15 Verwijderde bomen wegens inboet worden verwijderd; plantlocatie wordt hersteld; inboetgarantie en nazorg wordt minimaal één groeiseizoen verleend. Vervangen bomen binnen de plantgarantie: hiervoor geldt telkens opnieuw een plantgarantie voor de in de garantie vermelde periode.

## Output productcriteria voor het onderwerp Hoofdstuk 8 ‘Snoeien bomen’.

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

<b>Snoeien bomen:</b>
<b>Algemeen</b>
D8.2 Snoeiwerkzaamheden: tevens afvoeren en/of verwerken van het vrijkomende snoeihout
D8.3 Snoeiwerkzaamheden: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. tevens het gelijktijdig uitvoeren van een algemene (visuele) krooninspectie ten aanzien van afwijkingen die de veiligheid van de kroon voor de directe omgeving in gevaar kunnen brengen.</li> <li>2. Tevens controle boompalen: functionaliteit en kwaliteit.</li> <li>3. Tijdige melding van geconstateerde afwijkingen bij consument/opdrachtgever.</li> </ol>
D8.4 Overige kroonverzorgende werkzaamheden (niet zijnde snoeiwerkzaamheden) worden uitsluitend uitgevoerd in overleg met en met toestemming van de consument/opdrachtgever of wanneer deze expliciet zijn voorgeschreven in het werkbestek.
D8.5 Geen klimsporen of schade van materialen of materieel aan de boom of groeiplaats.
D8.6 Afzagen (of knippen) van een tak: vlakke zaagsnede loodrecht op de takaanzet. Tak altijd net buiten de takkraag en of takrichel afzagen.

D8.7 Schade aan stam en overig kroondelen voorkomen bij het verwijderen van (zwaardere) takken.
D8.8 Indien opkroonhoogte niet is vermeld: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langs rijwegen uitgangspunt: vrije doorgang van 4,2 m loodrecht boven het wegdek. Opkroonhoogte (eindbeeld) ca. 6 – 8 m.</li> <li>2. Bij voet- of fietspad: vrije doorgang van 2,5 m. Opkroonhoogte (eindbeeld) ca. 4,5 m.</li> </ol>
D8.10 Afdekken snoeiwonden met afdekmiddel: alleen indien dit expliciet staat vermeld in bestek.
D8.11 Ter voorkoming van infectie: ‘gezonde’ bomen niet snoeien met gereedschap waarmee zieke of aangetaste bomen (met infectiegevaar) zijn gesnoeid of gerooid.
D8.12 Vrijkomend (snoei)hout van zieke of aangetaste bomen met infectiegevaar: in overleg met consument/opdrachtgever separaat verwerken. Conform protocol IepenBeraad.
D8.13 Tijdstip van snoeien en snoeiwijze: rekening houden met specifieke eisen van de betrokken boomsoort.
D8.14 Verwijderen van stamschot en waterlot dat zicht (opnieuw) heeft ontwikkeld op het reeds takvrije stamstuk of in de kroon. Waterlot in de blijvende kroon wordt als regel niet verwijderd
D8.15 Bomen die gevoelig zijn voor zonnebrand: voorkomen van plotselinge, directe zonbeschijning van het bastweefsel ten gevolge van snoei. Indien directe zonbeschijning onvermijdelijk: in overleg met consument/opdrachtgever beschermende maatregelen nemen.
D8.16 Na uitvoeren van de uitgevoerde snoeiwerkzaamheden dienen betrokken bomen binnen de gehele kroon – voorzover niet in strijd met de bepalingen van het bestek en de overige kwaliteitseisen - vrij te zijn van: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Takken die gevaar opleveren</li> <li>2. Probleemtakken nadere specificatie D 8.18 en D 8.23</li> <li>3. Overige afwijkingen in de kroon die binnen de komende beheersperiode (minimaal 3 jaar) kunnen leiden tot voorzienbare schade.</li> <li>4. Bovendien: Tijdige melding van afwijkingen bij consument/opdrachtgever die niet binnen de uitvoering van de in het bestek bedoelde snoeiwerkzaamheden kunnen worden opgelost.</li> </ol>
<b>Begeleidingssnoei (Tijdelijke kroon)</b>
D8.17 Takken uit de tijdelijke kroon verwijderen, niet innemen, maar als geheel verwijderen.
D8.18 Noodzaak begeleidingssnoei van probleemtakken in tijdelijke kroon volgens tabel KBB 2007
D8.19 Streven naar verhouding kroon : stam als 2:1 (Bij noodzaak opkronen i.v.m. vrije doorgang maximaal 1:1) Onderste takken zijn verwijderd i.v.m direct doorgang of criteria D8.18.
D8.20 Aanvaard boombeeld toegepast bij reguliere begeleidingssnoei mag per snoeibeurt (max. 1x per jaar) maximaal 25% van het kroonvolume als probleemtakken worden weggenomen. Bij achterstallig onderhoud mag in de jeugd- en halfwasfase (in overleg met consument/opdrachtgever) eenmalig maximaal 40% van het kroonvolume uit de tijdelijke kroon worden weggenomen. Indien i.v.m. verwaarloosde snoei meer dan 40% van het kroonvolume moet worden verwijderd dienen de snoeiwerkzaamheden – in overleg met de consument/opdrachtgever – gefaseerd in meerdere snoei-beurten verspreid over meerdere jaren e worden verricht.

D8.21 Per snoeibeurt (maximaal eens per jaar) maximaal 2 takken per takkrans verwijderen. Altijd de tegenoverstaande takken binnen de takkrans verwijderen

D8.22 Bemantelde bomen: feitelijk opkronen wanneer de kroon direct zonlicht op de stam voldoende kan afschermen. Wel verwijderen van de dikste takken zonder dat de afschermingsfunctie van de bemanteling verloren gaat. Takken in de bemanteling tijdelijke kroon: maximale takdiameter bereiken van 50% van de stamdiameter op aanhechtingshoogte.

**II. Onderhoudssnoei:**

D8.23 Prioriteit snoei:

1. Verwijderen van en het voorkomen van probleemtakken in de blijvende kroon, voor zover deze gevaar opleveren voor de omgeving op de blijvende kroonstructuur in gevaar brengen.
2. Zie bijbehorende prioriteiten tabel KBB 2007.

D8.24 Blijvende kroon: geen levende gesteltakken (meer) worden verwijderd die dikker zijn dan 30 % van de diameter van de stam waaraan zij zijn aangehecht. 30 % groter dan hoofdtak geldt ook voor kernhout bevattende zijtakken die van de hoofdtakken worden verwijderd.

1. Bij een aanvaard boombeeld zonder noemenswaardig achterstallig onderhoud max 20 % van kroonvolume.
2. Bij achterstallig onderhoud mogen met toestemming van de consument/opdrachtgever takken tot een max. takdikte van 50% uit de blijvende kroon worden verwijderd met een toelaatbare kroonvolumereductie van 30%.

D8.25 Takken in de blijvende kroon: niet innemen, behalve wanneer dit in de opdrachtformulering (in overleg met consument/opdrachtgever) als specifieke snoei expliciet is genoemd of wanneer dit voor de reductie van de mechanische (over)belasting van een individuele (gestel)tak, in het kader van de veiligheid noodzakelijk is.

D8.26 Bij mechanisch overbelaste zware gesteltak: gewicht van de tak reduceren door maximaal 1/3 van de taklengte in te nemen. Wegnemen van de tak mag alleen in overleg met de consument/opdrachtgever worden overwogen als reductie van het gewicht van de betrokken tak niet of onvoldoende worden gerealiseerd door het innemen.

D8.27 Geen aantasting van de structuur of habitus van de betrokken boom/kroon door maatregelen als bedoeld onder D8.26. Alternatieve maatregelen in overleg met de consument/opdrachtgever overwegen.

D8.28 Onvoldoende vrije doorgang door zware gesteltak (diameter > 50% zie D8.24) uit de blijvende kroon: gewenste doorgang bereiken door verwijderen of innemen van de zijtakken van deze gesteltak.

Gesteltak verwijderen in overleg met consument/opdrachtgever indien bovenstaande onvoldoende doorrijhoogte oplevert. Indien takdiameter minder dan 50% (t.o.v. de stam) bedraagt dan deze geheel verwijderen

D(8).29 Snoeimaatregelen met een ernstige aantasting van de structuur of habitus van de boom/kroon slechts in overleg met consument/opdrachtgever

Output productcriteria voor het onderwerp  
 Hoofdstuk 9 'Specifieke snoei bomen'.

D9.2 Snoeiwerkzaamheden: tevens afvoeren en/of verwerken van het vrijkomende snoeihout
D9.3 Gelijktijdig met snoeiwerkzaamheden uitvoeren van visuele krooninspectie alsmede controle verankering. Noemenswaardige afwijkingen worden aan consument/opdrachtgever gemeld
D9.4 Overige kroonverzorgende maatregelen, nietzijnde snoeiwerkzaamheden met toestemming consument/opdrachtgever
D9.5 Achterlaten van klimsporen of gebruik van materiaal die schade aan de boom of groeiplaats veroorzaken is niet toegestaan
D9.6 Afzagen of –knippen van een tak steeds loodrecht op de takaanzet volgens bijbehorend schema KBB 2007
D9.7 Bij verwijderen zwaardere takken dient schade aan de kroon of stam te worden voorkomen door eventueel stomp te zagen volgens bijbehorend schema KBB 2007
D9.8 Zonder vermelding van opkroonhoogte dient de takvrije zone langs rijwegen 4,2 m te zijn (uitgangspunt opkroonhoogte 6 tot 8 meter in het eindbeeld) Bij een voet/fietspad bedraagt de vrije doorgang 2,5 m en een eindbeeld kroonhoogte van ca. 4,5 m.
D9.10 Snoeiwonden worden afgedekt indien expliciet in bestek vermeld
D9.11 Geen gebruik van geïnfecteerd gereedschap
D9.12 (Snoei)hout van zieke of aangetaste bomen worden – in overleg met de consument/opdrachtgever – afzonderlijk verwerkt. Bij lepziekte geldt het protocol van het lepenBeraad
D9.13 Bij het tijdstip van snoeien en de snoeiwijze is rekening gehouden met de specifieke eisen van de betrokken boomsoort (bloeden in voorjaar; nectria in najaar)
D9.14 Waterlot dat zich in de blijvende kroon heft gevormd wordt niet verwijderd
D9.15 Bomen die gevoelig zijn voor zonnebrand. In overleg met de consument/opdrachtgever beschermende maatregelen nemen
D9.16 Maatregelen nemen zodat de voorzienbare schade (max. 3 jaar) wordt voorkomen. Indien oplossingen worden gezocht die buiten de kwaliteitseisen vallen vindt overleg plaats met consument/opdrachtgever
<b>Geleide vormsnoei</b>
D9.17 Bij vormsnoei mogen eventuele bestaande knotten of takafgrenzingen niet worden beschadigd. Elke tak wordt individueel verwijderd (bestaande knot is takkraag)
D9.18 Intensieve geleide vormsnoei waarbij jaarlijks de twijgen worden teruggeknipt of geschoren worden slechts die takken geknipt of geschoren die nog geen kernhout bevatten
D9.19 Bij terugzetten van geënte bolvormen dienen de takken 10-15 cm boven de entplaats te worden afgezaagd
D9.20 Bij het uitdunnen (stikken) van een knot dient gelijkmatig de helft van de uitlopers te worden verwijderd. Oorspronkelijke kroonomvang en habitas blijft gehandhaafd
D9.21 Bij het innemen van een tak dient deze tak voorbij een taksplitsing te worden ingenomen zodat deze takken opnieuw kunnen uitlopen ( zo mogelijk vingersnoei)
D9.22 Bij het reduceren van takvolume zoveel mogelijk kleinere snoeiwonden. (Streven naar mechanisch evenwicht in de kroon met een vloeiende

kroonlijn dmv vingersnoei conform D 9.21.
D 9.23 Bij sterk innemen van de kroon dienen takken dusdanig te zijn ingenomen dat de onderste takken de grootste lengte behouden hanteren van figuur volgens KBB 2007
D9.24 Bij sterk innemen regeling hanteren van figuur + tekst daaronder zoals gesteld in KBB 2007
<b>Uitlichten van de kroonperiferie</b>
D9.25 Bij het uitlichten van de kroonperiferie de buitenste gesloten schil gelijkmatig uitlichten met behoud van kroonumfang en habitus
D9.26 Bij uitlichten van kroonperiferie taklengtes max. 20 % innemen
D9.27 Taksplitsingen blijven behouden. Zo weinig mogelijk snoeiwonden d.m.v. vingersnoei.
D9.28 Voorkomen van gaten in de kroonstructuur en onbelans in afzonderlijke takken
D9.29 Streven naar vloeiende kroonlijn en mechanische evenwicht
<b>Uitdunnen van de kroon</b>
D9.30 (Gestel)takken gelijkmatige verdeeld als geheel verwijderen bij het uitdunnen van de kroon
D9.31 Bij volwassen bomen mogen de weg te nemen takken maximaal takdiameter bezitten van 30% van de diameter, Bij bomen in de jeugd- en halfwasfase geldt daarvoor een takdiameter van 50
D9.32 Bij het uidunnen van de kroon mag tot max. 30 % van het kroonvolume worden weggenomen. Bij jeugd- en halfwasfase is het max. kroonvolumereductie 40 %

## Output productcriteria voor het onderwerp Hoofdstuk 10 ‘Visuele boomcontrole’.

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

<b>Boomveiligheidsinspecties:</b>
<b>Algemeen:</b>
D10.1 Visuele boomcontrole geeft minimaal inzicht in: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gemotiveerde keuze bomen die tot de categorieën ‘attentiebomen’ en ‘risicobomen’ behoren.</li> <li>2. Maatregelen en urgentie die aan de orde zijn om eventuele voorzienbare instabiliteitsrisico's afdoende te minimaliseren.</li> </ol>
D10.2 Voorkomen van schade aan bomen bij ‘kloppen’ en ‘prikken’.
D10.3 Risicobomen met een noemenswaardig acuut instabiliteitsgevaar tijdens boomcontrole: tijdig melden bij consument/opdrachtgever.
D10.4 Indien de boomcontroleur, eventueel gelet op het jaargetijde, onvoldoende aandacht kan worden geschonken aan inspectiepunten dan wordt

dat geregistreerd
D10.5 Visuele boomcontrole van alle bomen afzonderlijk en vanuit alle windrichtingen visueel beoordelen volgens APK-inspectiepunten, conform bijbehorende tabel KBB 2007.
D10.6 Aantekening binnen de registratie indien onvoldoende zicht op de gehele boom kan worden verkregen naar het oordeel van de boomcontroleur.
<b>Basisregistratie visuele boomcontrole</b>
D10.7 Basisregistratie: 1. Aangetroffen risico- en attentiebomen individueel geregistreerd conform bijbehorende tabel KBB 2007.
<b>Individuele registratie visuele boomcontrole</b>
D10.8 Individuele registratie: 1. Uitbreiding basisregistratie (D10.7) met gegevens conform bijbehorende tabel KBB 2007.
<b>Aanvullende verkeersinspectie bomen</b>
D10.9 Vraag aanvullende verkeersinspectie, onderstaande criteria aanvullend op de APK te worden beoordeeld. Opsporen verkeershinderlijke bomen en zo ja, in welke mate is er sprake van verkeershinder: 1. Knelpunt doorrijhoogte 2. Knelpunt bestratingsopdruk 3. Knelpunt wegbewijzering, - verlichting en verkeersinstallaties Registratie conform bijbehorende tabel op KBB 2007.

## Output productcriteria voor het onderwerp Hoofdstuk 11 ‘Boomveiligheidsonderzoek’.

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

<b>Stabiliteitsonderzoek bomen</b>
<b>Algemeen</b>
D11.1 Voorafgaand aan uitvoering veiligheidsonderzoek herbeoordelen boom met behulp van visuele boomcontrole. Specifiek herbeoordelen van het onderdeel van de boom dat via stabiliteitsonderzoek nader moet worden onderzocht.
D11.2 Stabiliteitsonderzoek geeft qua veiligheidsonderzoek minimaal inzicht in: 1. Gemotiveerde keuze van de maatregelen 2. Urgentie om eventuele voorzienbare instabiliteitsrisico's afdoende te minimaliseren.
D11.3 Onderzoeker dient op de hoogte te zijn van de werkwijze en de interpretatiewijze van de binnen het betreffende onderzoek toegepaste me-

<p>thodiek.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meetmethode en uitvoering</li> <li>2. Meetnormen / referentiewaarden en beïnvloedingsfactoren van de meetwaarden</li> <li>3. Uitlezing en interpretatie van meetwaarden</li> </ol>
D11.4 Motiveren keuze onderzoeksmethodiek in onderzoeksverslag
D11.5 Inwendig stabiliteitsonderzoek uitsluitend uitvoeren wanneer hiervoor een duidelijke indicatie geldt.
D11.6 Meetresultaten fractometer: Diagnose reëel instabiliteitsgevaar stellen wanneer de verkregen meetwaarden aan tenminste 2 ter plaatse verkregen referentiemetingen van weefsel zonder afwijkingen zijn getoetst en het veronderstelde instabiliteitsgevaar ook door aanvullende metingen wordt onderschreven.
D11.7 Meetresultaten enkelvoudige geluidsmeting: Diagnose reëel instabiliteitsgevaar stellen wanneer de verkregen meetwaarden aan tenminste 2 ter plaatse verkregen referentiemetingen van weefsel zonder afwijkingen zijn getoetst en het veronderstelde instabiliteitsgevaar door aanvullende metingen wordt onderschreven.
D11.8 Meetresultaten boringen: Diagnose reëel instabiliteitsgevaar stellen wanneer er op gelijke meethoogte tenminste 3 metingen zijn uitgevoerd, waarmee een goed inzicht kan worden verkregen in de totale omvang van de afwijking(en) op meethoogte
<b>Verslaglegging boomveiligheidsonderzoek</b>
D11.9 Verslaglegging dient de onderdelen te bevatten zoals deze zijn opgesomd in de bijbehorende tabel KBB 2007 en indien relevant zijn gemotiveerd.
D11.10 Feitelijke gegevens van de meting moeten tot drie jaar na onderzoeksdatum beschikbaar blijven conform het gestelde in KBB 2007
D11.11 Uitgevoerd onderzoek: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bij advisering specifieke beheersmaatregelen: concrete geldigheidsduur (in jaren) van maatregelen in relatie tot de veiligheid van de boom</li> <li>2. Bij advisering dat de boom zonder gericht maatregelen verantwoord kan worden gehandhaafd: concrete geldigheidsduur (in jaren) voor deze advisering/conclusie. Zie tabel KBB 2007</li> </ol>
D11.12 Uitgevoerd onderzoek: Bij aantreffen risicobomen met een acuut instabiliteitsgevaar: tijdig, doch uiterlijk dezelfde werkdag melden bij consument/opdrachtgever.
D11.13 Aangeven geldigheidsduur (in jaren) betreffende handhaafbaarheid van de boom
D11.14 Toekomstverwachting van de boom aan de hand van tabel KBB 2007

## Output productcriteria voor het onderwerp Hoofdstuk 12 ‘Rooien bomen en boomstobben’.

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

**Vellen bomen:**

D12.1 Relevante kapvergunning aanwezig op het werk
D12.2 Rooien van bomen mag pas plaatsvinden na deugdelijke markering, in overleg met de consument/opdrachtgever.
D12.3 Schadevrij uitvoeren van rooiwerkzaamheden, inclusief schades aan groei- en standplaats en buurbomen en beplanting o.i.d.
D12.4 Schadevrij verwijderen aangegeven bomen, inclusief afvoeren en verwerken van vrijkomende materialen. Afwerken standplaats: vrij van zichtbare sporen van de uitgevoerde werkzaamheden.
D12.5 Vellen van bomen volgens het bestek
D12.6 Overleg met consument/opdrachtgever over het rooien van de bomen indien door de uitgevoerde rooiwerkzaamheden directe zonbeschijning van het bastweefsel op de te handhaven bomen in de directe omgeving onvermijdelijk is en er bij die bomen daardoor een reële kans op zonnebrand ontstaat.
D12.7 Ter voorkoming van infectie: 'gezonde' bomen niet rooien of vellen met gereedschap waarmee zieke of aangetaste bomen (met infectiegevaar) zijn gesnoeid of gerooid.
D12.7 Vrijkomend hout van zieke of aangetaste bomen met infectiegevaar: in overleg met opdrachtgever separaat verwerken. Conform lepenberaad.
D12.8 Indien stobbe niet wordt gerooid: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. afzagen wortelvoet direct boven het maaiveld</li> <li>2. zaagvlak evenwijdig aan maaiveld</li> <li>3. zaagvlak egaal</li> <li>4. bij stamdiameter tot 50 cm: maximaal 5 cm boven het maaiveld uitsteken</li> <li>5. bij stamdiameter meer dan 50 cm: maximaal 10 cm boven het maaiveld uitsteken.</li> </ol>
D12.9 Drie dagen voor aanvang werkzaamheden in de bodem KLIC-melding (thans kadaster)
D12.9 (Radio)detectie werkzaamheden beneden maaiveld, eventueel aangevuld met handmatig graven van proefsleuven.
D12.9 Alle via het KLIC relevante (thans kadaster) ontvangen meldingen op het werk aanwezig
D12.10 De te rooien stobben moeten worden verwijderd tot aan de in het werkbestek aangegeven maatvoering
D12.11 De te rooien stobben moeten worden verwijderd op de in het werkbestek aangegeven werkmethode
D12.12 Het verwijderen van de stobben geschied schadevrij. Dat geldt ook voor wortels van buurbomen en beplanting
D12.13 Geen zichtbare sporen rooiplaats. Stobben zijn afgevoerd alsmede vrijgekomen materialen
D12.14 (optioneel) toepassen van invulmedium aan de hand van KBB 2007
D12.15 Bij het invullen worden geen organische (onverteerde) materialen worden doorgemengd

## BIJLAGE C

### EISEN TE STELLEN AAN DE CERTIFICATIE-INSTELLING

↓ ALGEMEEN

#### **Algemeen**

De certificatie-instelling moet voldoen aan de in EN 1701:2006 gestelde eisen. De certificatie-instelling moet een overeenkomst hebben gesloten met Stichting Groenkeur om toelatingsonderzoeken, opvolgingsaudits, herbeoordelingen en rapportages uit te mogen voeren.

#### **Certificatiereglement**

De certificatie-instelling dient te beschikken over een reglement, of een daaraan gelijkwaardig document, waarin de algemene regels zijn vastgelegd die zij bij certificatiwerkzaamheden hanteert. Deze regels omvatten minimaal:

1. De algemene regels voor het uitvoeren van het toelatingsaudit (certificatie-audit) waaronder de wijze waarop aanvragers worden geïnformeerd over de behandeling van hun aanvraag, de uitvoering van het onderzoek en de beslissing naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek.
2. De algemene regels voor de uitvoering van controles (opvolgingsaudits) en de daarbij gehanteerde controle-aspecten met name daar waar de nadruk ligt op de (onbeïnvloedbare) projectcontroles.
3. De door de certificatie-instelling te treffen maatregelen bij tekortkomingen waaronder waarschuwing, opschorting of intrekking van het certificaat.
4. De regels bij beëindiging van het certificaat.
5. De algemene regels bij het instellen van een beroep tegen beslissingen of maatregelen van de certificatie-instelling.

#### **Certificatiepersoneel**

Het certificatiepersoneel dat bij de certificatie is betrokken omvat:

##### Auditoren

belast met het uitvoeren van het toelatingsonderzoek en de controles, het nemen van beslissingen over de noodzaak tot het treffen van corrigerende maatregelen door de aanvrager c.q. houder van het certificaat en het adviseren aan beslissers over het verlenen van een certificaat of het nemen van maatregelen naar aanleiding van uitgevoerde controles.

##### Beslissers

belast met het nemen van beslissingen voor het certificeren naar aanleiding van uitgevoerde toelatingsonderzoeken, beslissingen of maatregelen naar aanleiding van uitgevoerde opvolgingsaudits.

↓ SPECIFIEK  
 BOOM  
 VERZORGING

Voor het certificatiepersoneel gelden de volgende kwalificatie-eisen als minimum:

Certificatie personeel	Opleidingsniveau (kennis)	Werkervaring (kunde)
<b>Auditoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minimaal HBO werk- en denkniveau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minimaal 4 jaar ervaring als boomverzorgers of 2 jaar ervaring in de agrarische branche + 1 jaar ervaring als leadauditor groenkeur, danwel als auditor in gezelschap van een persoon die 4 jaar ervaring heeft als boomverzorgers.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leadauditor cursus conform IATCA/IRCA criteria voor de auditing van kwaliteitsmanagementsystemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minimaal 2 volledige toelatingsonderzoeken voor proces- of systeemcertificatie in de betreffende branche</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Detailkennis van de betreffende beoordelingsrichtlijn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meest recente auditervaring niet ouder dan 2 jaar</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dient minimaal 2 maal een projectaudit te hebben bijgewoond die werd uitgevoerd door een ervaren auditor binnen deze Beoordelingsrichtlijn.</li> </ul>
<b>Beslissers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minimaal HBO denk- en werkniveau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minimaal 2 jaar werkervaring op het eigen werkniveau</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van de betreffende Beoordelingsrichtlijn op hoofdlijnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>

↓ ALGEMEEN

Het certificatiepersoneel dient aantoonbaar te zijn gekwalificeerd door jaarlijkse toetsing van opleiding en ervaring aan bovenstaande eisen. Auditoren dienen voor behoud van hun kwalificatie te voldoen aan de nadere eisen die het College van Deskundigen stelt. Elke auditor die audits uitvoert ten behoeve van één of meerdere Beoordelingsrichtlijnen van Stichting Groenkeur, dient minimaal één van de twee of meer, door Stichting Groenkeur jaarlijks te organiseren harmonisatiebijeenkomsten bij te wonen. De bevoegdheid om certificatiepersoneel te kwalificeren ligt bij het management van de certificatie-instelling. De overeenkomst tussen Stichting Groenkeur en de certificatie-instelling bevat hiertoe nadere aanvullende bepalingen.

Rapportage aan het college van deskundigen Groen.

De certificatie-instelling rapporteert ten minste jaarlijks (in januari) over de uitgevoerde certificatiwerkzaamheden in het kader van de Beoordelingsrichtlijnen. Deze rapportage moet in de bijgaande vaste format (hierbij gevoegd) worden ingevuld doch wordt jaarlijks digitaal als format aangeleverd aan de Certificatie-instellingen

De (aspirant) deelnemer bij wie een audit heeft plaatsgevonden, kan zijn eventuele bemerkingen kenbaar maken aan Stichting Groenkeur. Een format daartoe is bijgevoegd. Op verzoek kan deze digitaal worden aangeleverd.

## REGLEMENT TIJDBESTEDING AUDITS

Ingangsdatum: 01 april 2009.

Dit reglement is van kracht indien aan de hand van de Beoordelingsrichtlijnen (BRL) met copyrights 2009 wordt geauditeerd.

↓ ALGEMEEN

### Art. 1 Toepassing

Dit is een reglement voor de tijdsbesteding voor audits in het kader van de Beoordelingsrichtlijnen (BRL) die het College van Deskundigen Groen (CvDGroen) voor Stichting Groenkeur heeft vastgesteld. Dit reglement tijdsbesteding is van toepassing op: BRL Tuinaanleg & Tuinonderhoud, BRL Groenvoorziening, BRL Boomverzorging en de BRL Dak- en Gevelbegroening of combinaties hiervan. Certificatie-instellingen dienen aan te tonen dat zij bij de audits hun onderzoek op basis van dit reglement hebben uitgevoerd.

↓ ALGEMEEN

### Art. 2 Uitgangspunten

Dit reglement is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. Een verantwoord en betrouwbaar onderzoek (de audit) in het kader van certificatie voor Stichting Groenkeur als basis voor de marktwaarde van het Groenkeur keurmerk.
2. Beheersing van de kosten voor certificatie voor bedrijven de hand van enerzijds het aantal FTE, anderzijds het aantal te certificeren vestigingen en/of het aantal Beoordelingsrichtlijnen van de Stichting Groenkeur.
3. Behoud van integriteit en onafhankelijkheid van elk afzonderlijk certificaat ofwel volledigheid van onderzoek.

Het aantal mogelijke combinaties tussen de verschillende regelingen samen met de verschillende situaties waarin individuele bedrijven zich bevinden, zijn divers. Individuele (aspirant) deelnemers die zich benadeeld voelen door dit reglement kunnen via de weg van appèl daartegen bezwaar aantekenen bij het College van Deskundigen Groen p/a Stichting Groenkeur, postbus 1010, 3990 CA Houten.

↓ ALGEMEEN

### Art. 3 Toelatingsaudit

Een toelatingsaudit is de eerste audit waaraan voldaan moet worden om te kunnen toetreden als deelnemer van Stichting Groenkeur. Een toelatingsaudit bestaat uit een bedrijfsaudit conform tabel 1A en een projectaudit bij iedere te certificeren vestiging volgens tabel 1B. Vestigingen alwaar geen projectaudit heeft plaatsgevonden, worden niet op het certificaat vermeld. Het hoofdkantoor wordt bij een toelatingsaudit altijd bezocht.

Bepalend voor de tijdsbesteding bij de bedrijfsaudit is het aantal FTE voor het gehele bedrijf op jaarbasis die worden ingezet voor de desbetreffende BRL. In het geval de bedrijfsaudit van de BRL samenvalt met een certificering volgens ISO 900113 vindt compensatie plaats overeenkomstig de verwijzing in tabel 1A. De toelatingsaudit wordt voorafgegaan door een documentenbeoordeling, waarbij tevens de ervaringseis, zoals bedoeld onder 0.2.4 van de Beoordelingsrichtlijnen wordt getoetst. De documentenbeoordeling duurt plusminus 1 dagdeel. Dit dagdeel is in de tabel 1A verwerkt.

## TOELATINGSAUDIT

1e audit om als deelnemer te kunnen toetreden.

TABEL 1A	Aantal dagdelen <b>BEDRIJFSAUDIT</b> ongeacht aantal BRLs	Aantal dagdelen <b>BEDRIJFSAUDIT</b> ongeacht aantal BRLs
	Zonder combinatie met ISO-9001	In combinatie met ISO-9001
Aantal FTE gemiddeld per jaar belast zijn met de BRL		
1 t/m 4 FTE	2	1
5 t/m 24 FTE	3	1
25 of meer FTE	4	1

TABEL 1B	Aantal <b>PROJECTEN</b> (1 project is maximaal 2 manuren)			
	Bij 1 BRL	Bij 2 BRL	Bij 3 BRL	Bij 4 BRL
Per te certificeren vestiging	2	4	6	8

↓ ALGEMEEN

### Art. 4 Opmoelingsaudit

Een opvolgingsaudit is, naast een audit op de hoofdvestiging, in hoofdzaak gericht op de projecten conform tabel 2. Een opvolgingsaudit vindt tweemaal plaats in het tijdvak tussen de toelatingsaudit/heraudit enerzijds en de daaropvolgende heraudit anderzijds. (De 1e opvolgingsaudit vindt plaats binnen 12 maanden na de toelatingsaudit/heraudit. De 2e opvolgingsaudit vindt plaats binnen 24 maanden na de toelatingsaudit/heraudit.) De opvolgingsaudit bestaat voor een deel uit de controle van projecten en voor een deel uit controle van de projectadministratie. Ook dienen onderdelen van de bedrijfsadministratie te worden geauditeerd. De daarvoor beschikbare tijd is in de tabellen vervat.

Tijdens de twee opvolgingsaudits gezamenlijk dienen alle vestigingen te zijn geauditeerd.

## OPVOLGINGSAUDIT (2x)

1e opvolgingsaudit binnen 12 mnd na de heraudit/toelatingsaudit.  
2e opvolgingsaudit binnen 24 mnd na de heraudit/toelatingsaudit.

TABEL 2	Aantal <b>PROJECTEN</b> (1 project is maximaal 2 manuren)			
	Bij 1 BRL	Bij 2 BRL	Bij 3 BRL	Bij 4 BRL
1 Vestiging	2 x 2	2 x 4	2 x 6	2 x 8
2 Vestigingen	2 x 2	2 x 4	2 x 6	2 x 8
3 Vestigingen	2 x 2	2 x 4	2 x 6	2 x 8
4 Vestigingen	2 x 4	2 x 6	2 x 8	2 x 10
5 Vestigingen	2 x 4	2 x 6	2 x 8	2 x 10
6 Vestigingen	2 x 4	2 x 6	2 x 8	2 x 10
7 Vestigingen of meer	Max 2 x 6	Max 2 x 8	Max 2 x 10	2 x 12

De in de tabel 2 opgenomen maxima kunnen worden overschreden indien tijdens de twee opvolgingsaudits getalsmatig niet alle vestigingen en de gehele scope kunnen worden geauditeerd.<sup>14</sup>

↓ ALGEMEEN

### Art. 5 Heraudit

Een heraudit wordt eenmaal per 36 maanden uitgevoerd en bestaat uit een bedrijfsaudit (tabel 3A) en een projectaudit (tabel 3B). Een audit-bezoek aan de vestigingen worden gesampeld uitgevoerd. Het hoofdkantoor wordt tijdens de heraudit altijd bezocht.

Bepalend voor de tijdsbesteding bij de bedrijfsaudit is het aantal FTE voor het gehele bedrijf op jaarbasis, die worden ingezet voor de desbetreffende BRL. In het geval de bedrijfsaudit van de BRL samenvalt met een certificering volgens ISO 9001<sup>15</sup> vindt compensatie plaats overeenkomstig de verwijzing in tabel 3A. Een hercertificatie-traject dient te zijn uitgevoerd voordat het voorgaande certificaat zijn geldigheid heeft verloren.

## HERAUDIT

Elke 36 maanden

<b>TABEL 3A</b>	Aantal dagdelen <b>BEDRIJFSAUDIT</b> ongeacht aantal BRLs	Aantal dagdelen <b>BEDRIJFSAUDIT</b> ongeacht aantal BRLs
Aantal FTE gemiddeld per jaar belast zijn met de BRL	Zonder combinatie met ISO-9001	In combinatie met ISO-9001
1 t/m 4 FTE	1	1
5 t/m 24 FTE	2	1
25 of meer FTE	3	1

<b>TABEL 3B</b>	Aantal <b>PROJECTEN</b> (1 project is maximaal 2 manuren)			
	<b>Bij 1 BRL</b>	<b>Bij 2 BRL</b>	<b>Bij 3 BRL</b>	<b>Bij 4 BRL</b>
1 Vestiging	2	4	6	8
2 Vestigingen	2	4	6	8
3 Vestigingen	4	6	6	8
4 Vestigingen	4	6	8	10
5 Vestigingen	6	8	8	10
6 Vestigingen	6	8	10	12
7 Vestigingen	8	10	10	12
8 Vestigingen of meer	Max 8	Max 10	Max 12	Max 14

↓ ALGEMEEN

### Art. 6 Projectaudit

Projectaudits vinden plaats bij zowel de toelatingsaudit/heraudit als wel bij de opvolgingsaudit. Bepalend voor de tijdsbesteding is het aantal BRL's en de te certificeren vestigingen. Binnen een dagdeel worden twee projecten geauditeerd. De tabellen 1B, 2 en 3B vermelden het aantal te auditeren projecten. De te bezoeken projecten worden evenredig verdeeld over de aangenomen opdrachten van alle certificaathoudende vestigingen van een (aspirant) deelnemer. Indien voor meerdere Beoordelingsrichtlijnen gelijktijdig projectaudits worden uitgevoerd, worden de te auditeren projecten evenredig verdeeld over de verschillende vakdisciplines.

<sup>15</sup>

↓ ALGEMEEN

### **Art. 7 Onbeïnvloedbare projectaudits tijdens de uitvoering**

De Certificatie-instellingen kiezen zelf de projecten die zij, conform de aantallen in tabel 1B, 2, respectievelijk 3B dienen te auditeren. Die keuze wordt zo kort mogelijk voor de audit, bij voorkeur op de dag zelf bepaald. De deelnemer mag deze keuze op geen enkele wijze beïnvloeden. Tijdens de projectaudit worden zowel projecten fysiek bezocht waar het werk in uitvoering is, alsmede reeds uitgevoerde projecten tot maximaal 36 maanden na oplevering. Op verzoek van de Certificatie-instelling is de deelnemer in dit kader verplicht desgevraagd vroegtijdig alle relevante informatie te verstrekken over de opgeleverde projecten en lopende projecten. Het staat de Certificatie-instelling vrij ook anderszins ontvangen informatie te gebruiken voor projectaudits..

↓ ALGEMEEN

### **Art. 8 Dagdeel**

Daar waar in dit reglement een dagdeel wordt genoemd wordt daaronder verstaan vier manuren.

↓ ALGEMEEN

### **Art. 9 Audit per vestiging**

De projectaudits dienen zodanig te worden gekozen dat de scope van certificatie is afgedekt. Bij seizoensgerelateerde werkzaamheden kan een verificatie van het uitgevoerde project achteraf plaatsvinden door een bezoek aan de locatie en/of een dossier onderzoek.

Alleen de vestigingen waarvan projecten zijn geauditeerd kunnen op het certificaat worden vermeld. De vestiging zelf dient door de auditor te zijn bezocht.

Dit reglement is van toepassing op elke audit uitgevoerd volgens een Beoordelingsrichtlijn met het copyright van 2009. Met betrekking tot vermelding van de vestigingen op het certificaat geldt de overgangsregeling van punt 0.2.2 in de Beoordelingsrichtlijn.

Aldus vastgesteld door het College van Deskundigen Groen te Houten, 2 maart 2009.

prof. dr. ir. H.N. van Lier

## FORMAT JAARLIJKSE RAPPORTAGE CERTIFICERENDE INSTELLING

↓ ALGEMEEN

De certificerende instelling rapporteert jaarlijks aan het College van deskundigen Groen volgens een vast format dat door Stichting Groenkeur wordt aangeleverd, overeenkomstig aan bijgaand model en indeling. Voor 31 januari daaropvolgend dient de certificatie-instelling deze format ingevuld per e-mail te retourneren. In de format wordt het volgende gevraagd:

Rapportagejaar	
Naam certificerende instelling:	
Naam invuller (die hierbij verklaart de gegevens naar waarheid te hebben opgemaakt)	
Telefoon invuller:	
Email invuller:	

Ontvangen klachten van derden over certificaathouders	
Gelet op de BRL heb ik de volgende verbetervoorstellen: (eventueel bijlagen bijvoegen)	

Van elke deelnemer van Stichting Groenkeur waarmee door uw Certificatie-instelling een overeenkomst is gesloten dient het volgende te worden vermeld:

Naam deelnemer	Certificaat Tuinaanleg en tuinonderhoud		Certificaat Groenvoorziening	
	Aantal vestigingen	Einddatum	Aantal vestigingen	Einddatum

Naam deelnemer	Certificaat Boomverzorging		Certificaat Dak- en gevelbegroening	
	Aantal vestigingen	Einddatum	Aantal vestigingen	Einddatum

Bovendien worden vragen gesteld over de bekwaamheden en ervaringen van **de auditor**:

Naam, voorletters auditor	
Status van de auditor inhuur/vast personeel	
Voor welke Beoordelings- richtlijnen is betrokkene actief auditor ?	
Van welke MBO- opleiding heeft de auditor een diploma ?	
Welke vakervaring heeft de auditor ?	
Hoeveel jaar heeft de auditor vakervaring ?	
Auditor heeft de harmo- nisatiebijeenkomst van Stichting Groenkeur laat- stelijk bijgewoond	

Alsmede relevante vragen omtrent **de beslisser**:

Naam, vltrs beslisser	
Status van de beslisser inhuur/vast personeel	
Voor welke Beoordelings- richtlijnen heeft betrokke- ne beslist ?	
Van welke HBO-opleiding heeft de beslisser een diploma ?	

## AUDIT ENQUETE FORMULIER VOOR DE (ASPIRANT) DEELNEMER

↓ ALGEMEEN

Enquêteformulier over de audit en de auditor van de certificerende instelling. In te vullen door de deelnemer en/of aspirant deelnemer. Opsturen aan Stichting Groenkeur.

### 0 Het aangekruiste is van toepassing

Ik,.....  
 (aspirant)deelnemer aan Stichting Groenkeur,

ben op ..... 20 ..... geauditeerd volgens de Beoordelingsrichtlijn:

- Tuinaanleg & Tuinonderhoud
- Groenvoorziening
- Boomverzorging
- Dak- & Gevelbegroening

Het betrof een:

- Toelatingsaudit (1e keer)
- Heraudit (elk 3e jaar)
- Opvolgingsaudit (twee tussenliggende jaren)

De audit werd uitgevoerd door dhr/mevr .....

van het bedrijf ..... te .....

Ik heb het volgende waardeoordeel over de uitvoering van de audit:

- |                                     |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> uitstekend | <input type="checkbox"/> redelijk    |
| <input type="checkbox"/> goed       | <input type="checkbox"/> onvoldoende |
| <input type="checkbox"/> voldoende  | <input type="checkbox"/> slecht      |
|                                     | <input type="checkbox"/> zeer slecht |

omdat .....

.....

.....

.....

Bovendien heb ik de volgende opmerkingen

.....

.....

.....

Mijn naam is .....

Handtekening .....

**FAXEN NAAR STICHTING GROENKEUR: 030-6595655**