



Beoordelingsrichtlijn

Groenvoorziening

2 maart 2009[©]

(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	INLEIDING	05
	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	ONDERWERP EN TOEPASSINGSGBIED	09
VAKSPECIFIEK	1.1	Algemeen	
	1.2	Toepassing	
	2	NORMATIEVE VERWIJZING	11
	3	TERMEN EN DEFINITIES	12
	4	KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM	12
	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	DIRECTIEVERANTWOORDELIJKHEID	18
	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	26
	5.6	Directiebeoordeling	
	5.6.1	Algemeen	
	5.6.2	Input voor de beoordeling	
	5.6.3	Output van de beoordeling	
	6	MANAGEMENT VAN MIDDELEN	29
VAKSPECIFIEK	6.1	Beschikbaar stellen van materiële middelen	30
	6.2	Personeel	
	6.2.1	Vakbekwaamheid	
	6.2.2	Personeelszorg	
	6.3	Financieel	

	7	REALISEREN VAN HET PRODUCT	34
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>40</u>
VAKSPECIFIEK	7.8	Nazorg en onderhoud	
VAKSPECIFIEK	7.8.1	Nazorg	
VAKSPECIFIEK	7.8.2	Onderhoud	
VAKSPECIFIEK	7.9	Garanties	
	8	METING, ANALYSE EN VERBETERING	43
	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	
	BIJLAGE A	- BETEKENISTITEL VAN DE BEOORDELINGS RICHTLIJN EN LIJST VAN AFKORTINGEN	<u>46</u>
VAKSPECIFIEK		- REFERENTIETABEL BRL 2003/BRL2009/ISO-9001	<u>54</u>
VAKSPECIFIEK	BIJLAGE B	- OUTPUT PRODUCTEISEN	<u>55</u>
VAKSPECIFIEK	BIJLAGE C	- EISEN TE STELLEN AAN DE CERTIFICATIE- INSTELLING	<u>56</u>
		- REGLEMENT TIJDBESTEDING AUDITS	<u>58</u>
		- FORMAT JAARLIJKSE RAPPORTAGE CI	<u>62</u>
		- AUDIT ENQUETE FORMULIER VOOR DE (ASPIRANT) DEELNEMER	<u>64</u>

VOORWOORD

↓ ALGEMEEN

Deze herziene Beoordelingsrichtlijn is - gehoord de daarbij behorende technische commissie - vastgesteld door het college van deskundigen Groen¹. 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 9001². 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)³, die hiervoor erkend zijn door de Raad voor Accreditatie (RvA)⁴, 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 vastgesteld⁵.

¹ 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.

² NEN-EN-ISO 9001:2008 kwaliteitsmanagementsysteemseisen

³ Onafhankelijke instelling die onder toezicht van de Raad voor Accreditatie de audits uitvoert

⁴ Een onafhankelijke instantie die toezicht houdt op certificatie-instellingen

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

0 INLEIDING

↓ ALGEMEEN

0.1 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 altijd uitkomst.

De meeste recente Beoordelingsrichtlijn is ook altijd van www.groenkeur.nl te downloaden. Tussentijdse wijzigingen worden steeds “gemerkt” vermeld.

↓ ALGEMEEN

0.2 Procesbenadering

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 en 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 afgeleverd⁶;
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-cirkel⁷ (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
 GROEN
 VOORZIENING

1.2 Toepassing

De reikwijdte en toepasbaarheid van deze Beoordelingsrichtlijn Groenvoorziening geldt zowel voor de private markt, als wel voor de publieke sector en is van toepassing binnen de definitie:

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.

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

Tenzij de opdrachtgever schriftelijk anders bepaalt is deze Beoordelingsrichtlijn Groenvoorziening van kracht binnen het toepassingsgebied.

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.

⁷

DEMING-cirkel ontwikkeld door dr. W. Edwards Deming

Het samenstel van het kwaliteitsmanagementsystemen, de normen, de bekwaamheden en de garanties, alsmede de producteisen wordt als totaal de Standaard Stichting Groenkeur [SSG^k]⁸ genoemd.

Zie daartoe aanhef Bijlage B⁹

INTERPRETATIE

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

⁸ Een synergie aan normen, bekwaamheden, producteisen en garanties

⁹ De desbetreffende relevante hoofdstukken van de RAW bepalingen vormen daartoe een ondeelbare eenheid met deze Beoordelingsrichtlijn

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 Groenkeur¹⁰
2. Het huishoudelijk reglement Stichting Groenkeur¹¹
3. Het Reglement Tijdbesteding audits¹²
4. Het logoreglement Stichting Groenkeur¹³

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
GROEN
VOORZIENING

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

¹⁰ Het oprichtingsstatuut van Stichting Groenkeur (www.groenkeur.nl)
¹¹ Het huishoudelijk reglement door het bestuur van de Stichting vastgesteld (www.groenkeur.nl)
¹² Het reglement van Stichting Groenkeur waarbij is vastgesteld waaraan een audit moet voldoen (Bijlage C)
¹³ Een samenstel aan regels omtrent het gebruik van het Groenkeur logo (www.groenkeur.nl)

3 TERMEN EN DEFINITIES

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

4 KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

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 onderneming 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

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

↓ ALGEMEEN

↓ ALGEMEEN

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

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 bouw-
werk 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 samenwer-
king 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 gege-
vens, bedoeld in het eerste lid, onder a, c en e, vermeld tenzij deze gege-
vens in die fase redelijkerwijs niet kenbaar zijn. In dat geval geschiedt de
invulling daarvan vóór de aanvang van de werkzaamheden in de uitvoe-
ringsfase van het bouwproces.*

*Indien met betrekking tot de in het eerste lid bedoelde gegevens geduren-
de de ontwerpfase of uitvoeringsfase van het bouwproces veranderingen
optreden wordt het plan dien overeenkomst gewijzigd.
Bij ministeriële regeling kunnen nadere regels worden gesteld met betrek-
king 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 informa-
tie kan project gerelateerd zijn.*

*De deelnemer is tijdens kantooruren telefonisch en/of via e-mail bereik-
baar 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, na-
genoeg 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 Groenvoorziening

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.

↓ SPECIFIEK
 GROEN
 VOORZIENING

5.5.4 Kennisdeling en training

Elk personeelslid (inclusief inhuur personeel) dat meer dan 1155 uur werkzaamheden per jaar verricht voor de deelnemer en, dat is belast met uitvoerende werkzaamheden binnen het toepassingsgebied van deze beoordelingsrichtlijn, dient gemiddeld twee 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,

Bij vakbekwaam personeel (voorman(A) + groenvoorziener(A)):

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. beroepsziekten, incidenten, ongevallen en andere afbreukrisico
7. verkeersmaatregelen
8. nieuwe ontwikkelingen op het gebied van arbeidsomstandigheden

Bij overig uitvoerend personeel:

9. training en bijscholing van (basis) vakkennis
10. beroepsziekten, incidenten, ongevallen en andere afbreukrisico

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 kennis-cultuur 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.*

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.*
- *Herhalen van methoden voor een juiste verkeersafzetting vergt blijvende aandacht. Verkeersregels en de daarbij van toepassing zijnde maatregelen zullen blijven veranderen. Werknemers leren van elkaars goede toepassingen en van elkaars fouten. Bij dit onderdeel kan de afdeling verkoop een rol spelen voor het bepalen van de situaties die besproken worden.*

5.6 Directiebeoordeling

5.6.1 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.

↓ ALGEMEEN

Een directiebeoordeling is het meest essentiële hoofdstuk van de Beoordelingsrichtlijn. 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). 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
 GROEN
 VOORZIENING

Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden binnen het product groenvoorziening moet:

1. Minimaal 50% van het aantal manuren, waarbij binnen het project handelingen zijn verricht binnen de Beoordelingsrichtlijn Groenvoorziening, dienen te worden uitgevoerd door een persoon of personen die beschikken over de capaciteit op het niveau assistent Groenvoorziening. (functiegroep 2)
2. Minimaal 10% van het aantal manuren, waarbij binnen het project handelingen zijn verricht binnen de Beoordelingsrichtlijn Groenvoorziening, dienen te worden uitgevoerd door een persoon of personen die beschikken over de capaciteit op het niveau Groenvoorziener (functiegroep 3 of 4).
3. Een groep van meer dan 5 personen werkzaam in het product groenvoorziening wordt minimaal aangestuurd door een leidinggevende op het niveau voorman/wijkbeheerder (functiegroep 5).
4. Een groep van meer dan 10 personen werkzaam in het product groenvoorziening wordt minimaal aangestuurd door een leidinggevende op het niveau voorman A (functiegroep 6).
5. Minstens 50% van het totaal aantal manuren van het gehele bedrijf van de deelnemer dient over het gehele jaar gezien te worden uitgevoerd door personen waarmee een dienstverband bestaat.

INTERPRETATIE

Het niveau assistent Groenvoorziening kent in de FUWA een ORBA score 40-59,5(functiegroep 2)

Personen die beschikken over de capaciteit op het niveau Groenvoorziener (functiegroep 3 of 4) kennen in de FUWA een ORBA score 60-99,5. Het niveau Voorman/wijkbeheerder (functiegroep 5) komt in de FUWA overeen met een ORBA score 100-119,5 terwijl een leidinggevende op het niveau Voorman A (functiegroep 6) wordt in de FUWA beoordeeld binnen de ORBA score 120-139,5.

De FUWA (functiewaardering Groene sector) is een breed vertakt en erkent meetinstrument om het niveau van de functie te waarderen. De gehanteerde functiebenamingen zijn gelijk aan die genoemd in de CAO voor de Hoveniersbedrijven.

De reden dat minstens 50% van het totaal aantal manuren van het gehele bedrijf over het gehele jaar gezien dient te worden uitgevoerd door personen waarmee een dienstverband bestaat is:

De Beoordelingsrichtlijn beschrijft een kwaliteitssysteem. De kwaliteitsfilosofie richt zich op de hele keten. Die kwaliteit van het werk vraagt om borging van kennis binnen het gehele bedrijf van deelnemer. Door limieten te stellen aan het minimale percentage vaste medewerkers binnen het gehele bedrijf is de opdrachtgever verzekerd van de consistentie van die kwaliteit. Het zou afbreuk doen aan de verwachting van de opdrachtgever, ten aanzien van het kwaliteitslabel, als dit niet is geborgd.

De reden waarom wordt geëist dat minimaal 50% van de medewerkers op de werkvloer beschikt over kwalificaties op functieniveau 2 is waarborging van kwaliteit van het eindproduct. Datzelfde geldt voor de eis aan de leidinggevende.

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

Indien het bedrijf een erkenning heeft als leerbedrijf, mag het als zodanig leerlingen inzetten.

Alle uitvoerende personeelsleden alsmede de direct leidinggevenden 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 OH-SAS 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 taakvervangings vastgelegd. Taakvervangings 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 tevoren 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 ontleen 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 en 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
 GROEN
 VOORZIENING

7.1.1 Bepalen van producteisen

De producteisen zijn opgenomen in bijlage B en worden periodiek gevalideerd.

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.
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.

Beoordelingsrichtlijn Groenvoorziening

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 sanctieel 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 werkomschrijving, 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 hoog, 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

↓ ALGEMEEN

7.4.1 Inkoopproces

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.

↓ ALGEMEEN

7.4.2 Inkoopgegevens

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 ingangcontroles 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 ingangscontrole 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

7.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten

↓ ALGEMEEN

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. (Grondroedersregeling)
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 opleverdocument 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 onderhoud 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
 GROEN
 VOORZIENING

7.7 Oplevering

Ten aanzien van oplevering kan een tweedeling worden gemaakt:

1. Oplevering van een project via (gedelegeerd) opdrachtgever. De opdrachtgever levert de vraagspecificaties, meestal middels bestek en tekeningen:

In het bestek en het ontwerp ligt het gewenste beeld en het beoogde gebruik vast.

1. Indien een bestek is opgesteld conform relevante onderdelen van de RAW-systematiek, dient de oplevering eveneens conform het bestek plaats te vinden.
2. Middels de oplevering wordt het beoogde beeld en gewenst gebruik getoetst.
3. Oplevering vindt plaats conform procesverbaal van oplevering en de daarbij behorende bijlagen. Het door de opdrachtgever getekende exemplaar wordt in het projectdossier bewaard.

2. Oplevering van eigen projecten waar de deelnemer de vraagspecificatie heeft geformuleerd en opgesteld:

Het moment van opleveren vindt plaats aan de hand van een checklist, zodat wordt getoetst of aan de gestelde (product)criteria wordt voldaan. Deze checklist maakt onderdeel uit van een opleveringsverslag dat de deelnemer bij oplevering overhandigt aan de opdrachtgever. Dit opleveringsverslag bevat de volgende onderdelen:

1. Een checklist waarin de productcriteria worden getoetst. De vraagspecificatie, offerte, contract en ontwerp dat door de deelnemer is opgesteld zijn een leidraad voor de checklist.
2. De eventuele nog af te handelen punten.
3. De wijze waarop deze punten zullen worden afgehandeld.
4. Handtekening van de klant (acceptatie door de klant) en een verantwoordelijke van de deelnemer.
5. Ruimte voor op- en aanmerkingen van klanten ten aanzien van het geleverde. Het opleveringsverslag wordt in het projectdossier bewaard.
6. Bij kleine en spoedeisende projecten mag - indien de opdrachtgever zich daarmee akkoord verklaard - ook gebruik worden gemaakt van een vormvrije af te tekenen opleveringsbon

INTERPRETATIE

Het door de klant beoogde gebruik en gewenste beeld voor het project dient bekend te zijn en te zijn vastgelegd. Het beoogde gebruik en gewenste beeld kan bijvoorbeeld worden getoetst middels offerte, bestek, ontwerp, etc.. Het eindresultaat is het gerealiseerde project dat dient te worden vergeleken met de offerte, bestek en ontwerp waarin het beoogde gebruik en gewenste beeld is vastgelegd. Het is de uitdaging van de deelnemer om de wensen en verwachtingen van de klant boven water te krijgen voordat hij aan het werk gaat. Het eindresultaat, het opleveren van het project, kan worden beoordeeld aan de hand van de producteisen uit bijlage B. In dit geval hoofdstuk 51 van de RAW .

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

Na oplevering van het werk ontvangt de klant eventuele revisietekeningen en een update van de beplantingsplannen en/of beplantingslijst(en). Revisietekeningen worden ten allen tijde geleverd wanneer door of namens de deelnemer kabels of leidingen zijn aangebracht.

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

Betaling van een opdracht is beschreven in de schriftelijke opdracht. Bij RAW bestek wordt afgerekend conform RAW regels. Bij andere projecten dient in de schriftelijke opdracht te zijn beschreven hoe afrekening plaatsvindt.

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.

Afronding van nazorg vindt plaats middels een nazorgverslag waarin minimaal tijdspad en voltooiing is opgenomen.

INTERPRETATIE

↓ SPECIFIEK
 GROEN
 VOORZIENING

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.

↓ SPECIFIEK
 GROEN
 VOORZIENING

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 (bijvoorbeeld 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.

Onderhoud vindt plaats op de wijze genoemd in Bijlage B.

INTERPRETATIE

Misverstanden in het overgangsgedebied 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
 GROEN
 VOORZIENING

7.9 Garanties

Ten aanzien van levende materie vindt een opneming einde onderhoudstermijn plaats. Tenzij anders overeengekomen wordt door of namens de deelnemer op geleverde beplanting inboetgarantie gegeven. Hiertoe wordt na afloop van het eerste groeiseizoen inboet opgenomen en vindt vervanging plaats.

Er wordt geen inboet gegeven over inboet, tenzij anders is overeengekomen. Het is aan het individuele bedrijf om deze keuze wel of niet te maken. Deze uitzonderingen worden schriftelijk bevestigd.

De deelnemer draagt altijd zorg voor inboet van beplanting indien dit is overeengekomen met de opdrachtgever of wanneer de deelnemer verantwoordelijk is voor onderhoud, tenminste zolang deze onderhoudsovereenkomst van kracht is.

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 vervalst 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 samenspraak 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 gedeponereerd
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 instaat 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 Groenvoorziening

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 kwaliteitssysteem 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:
Behoeftte 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 Groenvoorziening

- 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 Groenvoorziening

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 Groenvoorziening

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 ^R 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 ^k	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

GROENVOORZIENING

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

BRL Groenvoorziening 2003	BRL Groenvoorziening 2009	ISO 9001: 2008
H1. inleiding	Hfdstuk 0	0
H 2.literatuurverwijzingen	Hfdstuk 2	2
H3. begrippen en definities	Bijl A	3
H4. beleid	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
H4. Directieverantwoordelijkheid	H 5	§ 5.1, § 5.4.1
H5 Management van het Groenvoorzienings-proces	H 6	
5.1 Wettelijke verplichtingen	5.1	§ 6.3
5.2 Algemeen		-
5.3 Documentenbeheer	4.2.6	-
5.4 Kwaliteit, Arbo en Milieu		-
H6. Management van mensen en materieel	H6	
6.1 Algemeen		§6.1, § 6.2.1
6.2 Personeelsmanagement	6.2	§ 6.2.2
6.3 Materieel en meetmiddelen	7.6	§ 6.3, §7.6
6.4 Financieel	6.3	-
H7. Realiseren van het groenvoorzienings (kwaliteit van de bedrijfsvoering	4.2 en volgend	
Werken met externe ontwerpers en/of toezicht-houders als vertegenwoordiger van de klant	7.3	§7.2.3
7.1 Offerte en contractvorming	7.2.1	§7.2.1, §7.2.2
7.2 Ontwerp en advies	7.3	§7.3
7.3 Werkvoorbereiding	7.1;7.2;7.3	§7.1
7.4 Inkoop	7.4;7.4.1/2/3	§7.4
7.5 Uitvoering	7.5	§7.5
H8. Productcriteria	7.1.1 Bijl B	
8.1 Oplevering	7.7	§7.5
8.2 Nazorg en garantie	7.8	§7.5
H9. Verbetermanagement	Hfdstuk 8	
9.1 Meten en analyseren Klanttevredenheid (in-clusief klachtenafhandeling) (product)	8.2.1/2	§8.2, §8.4
9.2 Verbeteren / verhogen van proces en pro-ductkwal.	8.4.3	§8.5

BIJLAGE B

OUTPUT PRODUCTEISEN GROENVOORZIENING

↓ SPECIFIEK
GROEN
VOORZIENING

De output productcriteria zijn gebaseerd op RAW systematiek hoofdstuk 51. De aldaar vermelde productcriteria beschrijven de minimale producteis van deze Beoordelingsrichtlijn.

Betreffende de audit, zijn deze output productcriteria uit bijlage B van toepassing, tenzij:

- a. het bestek anders vereist;
- b. op verzoek van de klant er afwijkende eisen worden gesteld;
- c. de omstandigheden aantoonbaar en bewijsbaar andere criteria vorderen.

Het samenstel van het kwaliteitsmanagementsystemen, de normen, de bekwaamheden en de specifieke garanties, alsmede het vermelde hoofdstuk 51 uit de RAW bepalingen wordt in synergie als totaal de “Standaard Stichting Groenkeur” [**SSGk**] genoemd.

Indien afwijkingen van de producteisen worden vastgesteld kan de deelnemer deze afwijking van de output productcriteria schriftelijk per project aantonen.

Elke aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit het gebruik of de toepassing van de **SSGk** wordt uitgesloten.

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
 GROEN
 VOORZIENING

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

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

↓ 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 900114 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 BEDRIJFSAUDIT ongeacht aantal BRLs	Aantal dagdelen BEDRIJFSAUDIT 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 PROJECTEN (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 PROJECTEN (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.¹⁵

↓ 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 9001¹⁶ 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

TABEL 3A	Aantal dagdelen BEDRIJFSAUDIT ongeacht aantal BRLs	Aantal dagdelen BEDRIJFSAUDIT 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

TABEL 3B	Aantal PROJECTEN (1 project is maximaal 2 manuren)			
	Bij 1 BRL	Bij 2 BRL	Bij 3 BRL	Bij 4 BRL
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.

↓ 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)
- Opgvolgingsaudit (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

