



Groenkeur Beoordelingsrichtlijn

Tuinaanleg & Tuinonderhoud 2012

Assessment Guideline Groenkeur Gardening
inclusief interpretatiedocument

Vastgesteld 12 september 2012

© Stichting Groenkeur.

Stichting Groenkeur is eigenaar van dit conformiteitbeoordelend schema en heeft het recht van publicatie. Het schemabeheer is door het bestuur van Stichting Groenkeur bij reglement gemandateerd aan het College van deskundigen groen. Alleen de schemabeheerder is bevoegd deze beoordelingsrichtlijn te ontwikkelen en te wijzigen. Het College van deskundigen groen is tevens belast met toezicht en handhaving.

Leeswijzer BRL Tuinaanleg & Tuinonderhoud

Deze beoordelingsrichtlijn is vernieuwd. Wat opvalt zijn de nieuwe, kwalitatief hoogwaardige, producteisen. Bovendien zijn deze enorm uitgebreid. Een kwaliteitsslag waar de Groenkeur-ondernemer trots op kan zijn. Stichting Groenkeur is eigenaar van de beoordelingsrichtlijn. Een onafhankelijk College van deskundigen groen, waarin alle marktpartijen (ook klanten) zijn vertegenwoordigd, beheert de beoordelingsrichtlijn. Via het model van 'marktconsensus' stellen zij gezamenlijk de kwaliteitsnormen vast. De Groenkeur-ondernemer die tijdens de jaarlijkse controle aan alle normen voldoet, krijgt een Groenkeur-certificaat. Voor de klant is dat Groenkeur-certificaat *hèt* bewijs dat zijn opdracht in goede handen is. Jaarlijks vindt een audit plaats door een onafhankelijke Certificatie-instelling zodat de optimale kwaliteit gehandhaafd blijft.

Groenkeur heeft goede ervaringen met de Handhavingsverzoeken. Door het indienen van een Handhavingsverzoek kan de klant aan Groenkeur vragen of zijn of haar tuin onderwerp van een audit mag zijn. Wanneer het Handhavingsverzoek voldoet aan de voorwaarden, zal de Commissie van Toezicht van Groenkeur het Handhavingsverzoek doorsturen naar de Certificatie-instelling. De Certificatie-instelling moet die tuin dan bij de eerstvolgende projectaudit aan een onderzoek onderwerpen. De audit wordt daardoor meer 'informatiegestuurd' uitgevoerd. Op die manier is het mogelijk geworden om de maximale audittijden voor deze beoordelingsrichtlijn te bekorten. Dat betekent een aanmerkelijke kostenbesparing voor de Groenkeur-ondernemer. Het externe toezicht op de geleverde kwaliteit zal daardoor zeer zeker niet aan kracht inboeten, maar juist leiden tot winst.

Om de wil van de klant precies in kaart te brengen, helpt de Groenkeur-ondernemer om de 'wensen' van de klant om te zetten in 'eisen' voor de aanleg en/of het onderhoud van de tuin. Zo nodig adviseert de Groenkeur-ondernemer over de haalbaarheid van tuinwensen. Voor onmogelijke wensen stelt de Groenkeur-ondernemer realistische alternatieven voor. De Groenkeur-ondernemer stelt samen met de klant de gebruikersdoelen vast. Dan weet de klant dat bijvoorbeeld een siergazon bestemd is om naar te kijken. De Groenkeur-ondernemer houdt daar rekening mee en selecteert dan een speciale grassoort, dat wellicht niet geschikt is als speelgazon, maar wel een voor het oog mooier gazon oplevert. Een offerte geeft daarover duidelijkheid. Omgekeerd weet de Groenkeur-ondernemer precies welke bestrating en - nog belangrijker - welke voorbereidingen noodzakelijk zijn wanneer de oprit bijvoorbeeld geschikt moet zijn voor zware auto's.

Een offerte is voor de klant, de Groenkeur-ondernemer en voor de auditor een belangrijk bewijsstuk. Vandaar dat deze beoordelingsrichtlijn hoge eisen stelt aan een offerte. Het contact met de klant is ook niet afgelopen bij de oplevering, maar loopt door in de garantieperiode en tijdens de nazorg.

Wanneer de klant niet precies weet welke kwaliteit hij of zij zelf wil, dan bieden de producteisen van deze beoordelingsrichtlijn - als vangnet - de zekerheid dat de klant een goede kwaliteit krijgt. De Groenkeur-ondernemer houdt zich bij de uitvoering van het werk precies aan een offerte en de algemene consumentenvoorwaarden. Hij biedt niet alleen nazorg, maar geeft ook garantie.

Bij Certificatie voor deze Groenkeur-beoordelingsrichtlijn moet het Reglement certificatie Groenkeur worden gebruikt.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	blz. 4
0 Inleiding	blz. 6
0.1 Algemeen	
0.2 Procesbenadering	
0.3 Verhouding tot ISO 9004	
0.4 Integratie met andere managementsystemen	
1 Onderwerp en toepassingsgebied	blz. 10
1.1 Algemeen	
1.2 Toepassing	
2 Normatieve verwijzing	blz. 11
3 Termen en definities	blz. 11
4 Kwaliteitsmanagementsysteem	blz. 13
4.1 Algemene eisen	
4.2 Documentatie-eisen	
5 Directieverantwoordelijkheid	blz. 17
5.1 Betrokkenheid van de directie	
5.2 Klantgerichtheid	
5.3 Kwaliteitsbeleid	
5.4 Planning	
5.5 Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie	
5.6 Directiebeoordeling	
6 Management van middelen	blz. 23
6.1 Beschikbaar stellen van middelen	
6.2 Personeel	
6.3 Infrastructuur	
6.4 Werkomgeving	
7 Realiseren van het product	blz. 26
7.1 Planning van het realiseren van het product	
7.2 Processen die verband houden met de klant	
7.3 Ontwerp en ontwikkeling	
7.4 Inkoop	
7.5 Productie en het leveren van diensten	
7.6 Beheersing van monitorings- en meetuitrusting	
8 Meting, analyse en verbetering	blz. 31
8.1 Algemeen	
8.2 Monitoring en meting	
8.3 Beheersing van afwijkende producten	
8.4 Analyse van gegevens	
8.5 Verbetering	
Bijlage A Producteisen	blz. 33
Bijlage B Eisen aan Certificatie-instelling	blz. 45
Bijlage C Enquêteformulier (aspirant) deelnemers	blz. 47
Bijlage D Referentietabel/ lijst van afkortingen	blz. 48
Bijlage E Eindtermen vakbekwaamheid	blz. 49

VOORWOORD

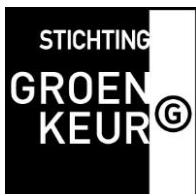
De geheel herziene versie van de Beoordelingsrichtlijn Tuinaanleg & Tuinonderhoud was noodzakelijk. Voorgaande versies waren, in lijn met de andere beoordelingsrichtlijnen van Groenkeur, te veel gericht op de zakelijke markt. De inhoud concentreert zich nu in hoofdzaak op de belangen van de particuliere klant (consument) en is ten opzichte van voorgaande versies eenvoudiger uitvoerbaar en toepasbaar. Niet het schrijven van allerlei procedures is belangrijk, maar de daadwerkelijke inzet van vakbekwaamheden en uitvoering van de klantwens. De kwaliteit (het nakomen van de eisen van de klant) is onverminderd hoog. Het College heeft gebruikgemaakt van de adviezen van de Technische commissie. Ook de inbreng van de Deelnemersbijeenkomst 2010 en de uitkomsten van de enquête Certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud 2010 zijn verwerkt.

Sinds 2009 heeft Groenkeur goede ervaring met de toepassing van het Reglement toezicht Groenkeur. Een extra klachtengestuurd instrument, via de handavingsverzoeken, maakt het mogelijk om de gereguleerde kostbare audittijden voor deze beoordelingsrichtlijn te krompen. Het externe toezicht op de geleverde kwaliteit zal daardoor zeer zeker niet aan kracht inboeten, maar juist leiden tot winst.

Ten aanzien van vorige uitgaven is het volgende van belang:

1. Dit is een geheel vernieuwde norm. Het is gericht op de speciale positie die de particuliere klant in het handelsverkeer inneemt. Zijn belangen worden met name in deze Groenkeur-beoordelingsrichtlijn gecontroleerd en beschermd. Dat geeft marktvertrouwen. Dat wat de eis van de voorgaande versie overstijgt is aangegeven met een haaklijn in de kantlijn (zoals links in de kantlijn is te zien).
2. De directiebeoordeling en het daarin geïntegreerde verbetermanagement zijn zichtbaarder aanwezig in deze Groenkeur-beoordelingsrichtlijn. De deelnemer onderzoekt eerst zijn eigen bedrijf en de geleverde kwaliteit. Daarna beoordeelt de Certificatie-instelling of dat eigen onderzoek volgens deze beoordelingsrichtlijn is uitgevoerd. De Certificatie-instelling gebruikt de directiebeoordeling en een offerte als basis voor de audit.
3. Voor deelnemers, die het Certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud verwerven (of willen verwerven) naast een ander Groenkeur-certificaat of het Certificaat ISO 9001 met een scope in het groene domein, geldt aanvullend een eenvoudig auditproces. Zij bezitten al een goedwerkend kwaliteitssysteem. Zij behoeven slechts aanvullend te voldoen aan de klant gerelateerde eisen. De vrijstelling staat in de aanhef van elk van toepassing zijnd hoofdstuk.
4. De deelnemer die het kwaliteitssysteem heeft ingericht op basis van de voorgaande Groenkeur-beoordelingsrichtlijn Tuinaanleg & Tuinonderhoud kan dat systeem nagenoeg ongewijzigd in stand houden. Voor hem zijn, met name de passages met een haaklijn van aanvullend belang.

Tenzij anders is vermeld, zijn de reglementen Groenkeur van toepassing voor deze beoordelingsrichtlijn. Deze beoordelingsrichtlijn is niet onder acceptatie van de Raad voor accreditatie gebracht.



Status Groenkeur-beoordelingsrichtlijn Tuinaanleg & Tuinonderhoud

Deze Groenkeur-beoordelingsrichtlijn Tuinaanleg & Tuinonderhoud is vastgesteld door het College van deskundigen groen.

1. De eerste versie: 5 september 2003
2. De tweede versie:..... 02 maart 2009
3. De derde (geheel herzien) vastgesteld:..... 12 september 2012

De Groenkeur-beoordelingsrichtlijn Tuinaanleg & Tuinonderhoud 2009 is niet meer van kracht.

Prof. ir. N.A. Hendriks
Voorzitter College van deskundigen groen

Leeswijzer Hoofdstuk 0-3

Van hoofdstuk 0 tot en met hoofdstuk 3 treft u informatie aan over de audit en de voorwaarden waaraan een certificaat moet voldoen.

Voordat u een eerste toelatingsaudit kunt ondergaan, wordt enige ervaring gevraagd. In het Reglement certificatie Groenkeur vindt u belangrijke informatie over de audit. Groenkeur keurt niet zelf. De keuring (audit) wordt uitgevoerd door een onpartijdige Certificatie-instelling. Zowel het Reglement certificatie Groenkeur als de namen en adressen van Certificatie-instellingen vindt u op www.groenkeur.nl De prijzen van de Certificatie-instellingen zijn concurrerend.

Vanaf hoofdstuk 4 vindt u de inhoudelijke eisen.

0 INLEIDING

0.1 Algemeen

Stichting Groenkeur is een onafhankelijke stichting. De stichting heeft onder anderen als doel: het ontwikkelen van regels op basis waarvan kwaliteitstoetsing plaatsvindt.

Deze Groenkeur-beoordelingsrichtlijn Tuinaanleg & Tuinonderhoud is afgestemd op de levering van diensten en bijbehorende producten aan particuliere klanten (consumenten). De klant heeft belang bij een goed kwalitatief eindproduct. Dat eindproduct moet in overeenstemming zijn met de oorspronkelijk kenbaar gemaakte “wens” van de klant. Zaak is dat allereerst die “wens”, goed als “eis” op schrift is gesteld. Die opschriftgestelde eis: “een offerte” is niet alleen een toetsingskader voor de audit, maar het vormt ook het belangrijkste uitgangspunt in het juridische handelsverkeer. De rol van een deugdelijke offerte is eveneens cruciaal bij het leveren van nazorg en garantie. Het vormt ook een onmisbaar element in het geval van een klacht of geschil. Wanneer de eisen van de klant niet in een offerte zijn beschreven, gelden - wat deze beoordelingsrichtlijn betreft - de sectorbrede aanvaarde hoge kwaliteitsnormen van de Standaard Stichting Groenkeur [SSG^k]¹. (Zie bijlage A).

De Groenkeur-beoordelingsrichtlijn is echter meer dan alleen eisen aan een offerte en de normen voor het eindproduct. De normen van deze Groenkeur-beoordelingsrichtlijn laten zich samenvatten in zes hoofdpunten.

De deelnemer:

1. **is klantvriendelijk**
2. **vervaardigt een vaktechnische offerte**
3. **stelt het gebruikersdoel vast**
4. **levert de afgesproken kwaliteit**
5. **werkt met opgeleid personeel**
6. **biedt nazorg en garantie**

Om aan de klant te garanderen dat de deelnemer zijn systeem daadwerkelijk heeft ingericht volgens de normen uit deze beoordelingsrichtlijn vinden er jaarlijks gedegen controles plaats in de vorm van een audit. Pas wanneer geen afwijkingen (tekortkomingen) zijn vastgesteld wordt een certificaat uitgereikt en mag de naam Groenkeur-ondernemer worden gebruikt.

¹ De SSG^k staan vermeld in het normenboek. Het is te bestellen via www.groenkeur.nl

0.2 Procesbenadering

De klanttevredenheid verhogen door te voldoen aan de eisen van de klant vormt de basis. Die eisen van de klant worden niet zondermeer ingewilligd. Vooraf vindt met de klant communicatie plaats waarin de aanvankelijk eisen van de klant binnen haalbare kwaliteitsdoelen en gebruiksdoelen worden beschreven. De directie controleert periodiek allereerst in hoeverre zijn bedrijf zelf aan de zes hoofdpunten voldoet.

Groenkeur auditeert niet zelf. Auditeren is voorbehouden aan onafhankelijke Certificatie-instellingen waarmee Groenkeur een overeenkomst heeft. Steeds maakt de deelnemer inzichtelijk dat de eisen van de klant voldoende in het kwaliteitssysteem zijn geëffectueerd. 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 opgeleverde projecten, tot drie jaar na oplevering, ondergaan een audit.

Het auditeren is gebaseerd op een administratieve audit en een visuele/fysieke audit. Een offerte is daarbij leidend. Biedt een offerte op onderdelen onvoldoende duidelijkheid dan vormen de producteisen van bijlage A het vangnet voor kwaliteit.

Bij de visuele/fysieke audit op locatie is een verdeling te maken tussen een door de auditor te maken selectie en een klachtengestuurd deel. Voorschriften over de uitvoering van de audit zijn opgenomen in het Reglement certificering Groenkeur. Dat reglement regelt ook de intrekking van het certificaat, de schorsing, de opschorting en de tijdelijke ongeldigheid. Het is te raadplegen op www.groenkeur.nl

Deze beoordelingsrichtlijn noemt specifiek de "afwijkingen". De deelnemer moet voor geconstateerde afwijkingen binnen 90 dagen een verbeterplan indienen. De afwijking moet binnen die 90 dagen zijn gecorrigeerd, voordat een certificaat kan worden verstrekt of behouden. Andere niet genoemde afwijkingen zijn binnen de definitie ter vrije beoordeling van de beslissingsautoriteit. Zolang een afwijking in stand blijft, kan geen certificaat worden verstrekt c.q. gecontinueerd. Naast de afwijking wijst de beoordelingsrichtlijn ook "kritieke-afwijkingen" aan. Kritieke-afwijkingen zijn zeer ernstige tekortkomingen, zoals fraude, obstructie of het niet nakomen van uitspraken van de Geschillencommissie. Een kritieke afwijking leidt tot onmiddellijke beëindiging van de audit en intrekking van het certificaat.

De Certificatie-instelling kent een eigen klacht- en beroepsregeling. Klachten over de uitvoering van de audit kunnen bij de Certificatie-instelling worden ingediend. Klachten over de inhoud van de beoordelingsrichtlijn of bijbehorende reglementen kunnen worden ingediend bij het College van deskundigen groen. Het Reglement klachten Groenkeur regelt de procedure. Het is te raadplegen op www.groenkeur.nl

INTERPRETATIE

Om te voorkomen dat de geldigheid van een certificaat in gevaar komt, moet een heraudit tijdig plaatsvinden.

Het College van deskundigen groen hechtte eraan in de Beoordelingsrichtlijn vast te stellen welke afwijkingen van de norm beslist niet mogen leiden tot certificering. De onderverdeling die daarbij geldt zijn: kritieke-afwijkingen en afwijkingen. Voor het overige heeft de beslissingsautoriteit van de Certificatie-instelling binnen de definitie de ruimte om zelf andere geconstateerde tekortkoming als afwijking te benoemen. Door de auditoren is in het harmonisatieoverleg afgesproken dat ook de vastgestelde afwijkingen die tijdens de audit alsnog worden opgeheven in het auditrapport worden vermeld. Aan de afwijking wordt de mededeling toegevoegd, dat tijdens de audit de genoemde afwijking is gecorrigeerd.

*De visuele/fysieke audit vindt plaats op locatie. Aan de hand van een offerte of de **SSG^k** wordt door de onafhankelijke auditor het eindproduct beoordeeld. Het is derhalve zaak dat de Groenkeur-ondernemer een dergelijk auditbezoek aan de tuin vooraf juridisch in een offerte regelt. Een project waar een visuele/fysieke audit plaatsvindt wordt op de dag van de audit geselecteerd door de auditor. De Groenkeur-ondernemer heeft hierop geen invloed. Is er door de Commissie van toezicht van*

Groenkeur een handhavingsverzoek doorgezonden naar de Certificatie-instelling, dan is de auditor verplicht om het project waarop het handhavingsverzoek betrekking heeft, te onderwerpen aan een visuele/fysieke audit. Dat heet: klachtengestuurd.

Een aspirant deelnemer kan pas een toelatingsaudit (eerste toetreding) ondergaan wanneer aan de volgende ervaringseisen is voldaan:

1. De aspirant deelnemer toont aan dat binnen (elk van) de te auditeren vestiging(en) drie (3) maanden volgens het kwaliteitssysteem van deze beoordelingsrichtlijn is gewerkt;
2. Dat binnen het toepassingsgebied van de beoordelingsrichtlijn, - los van de termijn – per te certificeren vestiging, minimaal drie projecten zijn afgeleverd;
3. Dat binnen het toepassingsgebied van deze beoordelingsrichtlijn, -los van de termijn - per aspirant deelnemer minimaal 600 manuren arbeid werd verricht of een totale omzet werd gerealiseerd van 60.000,- euro.

Wijzigingen in de bedrijfsnaam van de aspirant-deelnemer worden buiten beschouwing gelaten. Het gebruiken van de Algemene consumentenvoorwaarden van Stichting Groenkeur en het uitreiken van een garantiecertificaat valt buiten de ervaringseis. Het gebruik van de Algemene consumentenvoorwaarden van Stichting Groenkeur en het uitreiken van een garantiecertificaat is enkel voorbehouden aan daarvoor gecertificeerde deelnemers.

INTERPRETATIE

Succes ontstaat met vallen en opstaan. Van de houder van een certificaat verwacht men geen beginnersfouten. Vandaar de ervaringseis voordat een toelatingsaudit plaatsvindt. De ervaring is drieledig:

- 1. In tijd** (3 maanden werken met de beoordelingsrichtlijn) 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** (600 manuren arbeid is verricht of totaal 60.000 euro aan omzet kan worden aangetoond.) De periode waarover deze arbeid is verricht of de omzet is behaald, als- mede de status speelt hier geen enkele rol.

Stichting Groenkeur staat garant voor de nakomingsgarantie. Dat betekent dat de klant kan rekenen op eerbiediging van de uitspraken van de geschillencommissie. Stichting Groenkeur geeft die garantie alleen voor de gecertificeerde deelnemer. Vandaar dat een vestiging van een groenbedrijf de Algemene consumentenvoorwaarden van Groenkeur alleen mag gebruiken wanneer hij beschikt over een geldig certificaat. Een garantiecertificaat is een document dat de deelnemer verstrekt aan de eigenaar van de tuin. Hij doet dat bij de oplevering.

Deze ervaringseis geldt alleen voor aspirant-deelnemers (nieuwe toetreders). Deelnemers die al beschikken over een certificaat van een andere Groenkeur-beoordelingsrichtlijn, zijn van deze toelatingseis vrijgesteld.

Door bedrijfsovername of het samengaan van bedrijven kan een nieuw sterk bedrijf ontstaan. Bij een administratieve wijziging van de bedrijfsnaam moet het aantoonbaar zijn dat binnen de onderneming de vereiste ervaring met het kwaliteitssysteem is behouden.

0.3 Verhouding tot ISO 9004

ISO 9004 is in deze beoordelingsrichtlijn geen verplicht onderwerp.

0.4 Integratie met andere managementsystemen

De hoofdstukindeling van deze beoordelingsrichtlijn is exact gelijk aan ISO 9001 en de overige beoordelingsrichtlijnen van Groenkeur. Op die manier is het naast elkaar gebruik van die normen eenvoudig toepasbaar.

De vestigingen van deelnemers die voldoen aan de norm van een andere Groenkeur-beoordelingsrichtlijn of ISO 9001 in het groene domein, hebben een goedwerkend kwaliteitssysteem aangetoond. Voor deze vestigingen geldt een aangepast audit-proces. Deze vestigingen ondergaan geen toelatingsaudit en geen heraudit. Daarvoor in de plaats bestaat de controle jaarlijks uit een (in tijd gelimiteerde) opvolgingsaudit. Op basis van de uitkomsten van een opvolgingsaudit wordt in deze gevallen een Groenkeur-certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud verstrekt.

1 ONDERWERP EN TOEPASSINGSGEBIED

1.1 Algemeen

De reikwijdte en toepasbaarheid van deze Beoordelingsrichtlijn tuinaanleg / tuinonderhoud geldt voor hoofdzakelijk de private- sector. Deze beoordelingsrichtlijn Tuinaanleg & Tuinonderhoud heeft als toepassingsgebied:

- Uitvoering

Tuinaanleg & Tuinonderhoud is een uitvoeringstaak gericht op: het ontwerpen, inrichten, aanleggen en/of onderhouden van groene private buitenruimten bij woningen en/of bedrijven.

1.2 Toepassing

Wanneer het kwaliteitssysteem van het bedrijf voldoet aan de eis van deze beoordelingsrichtlijn ontvangt het bedrijf uit de groene sector een certificaat van de onafhankelijke Certificatie-instelling. Vanaf dat moment is het bedrijf uit de groene sector formeel "deelnemer" categorie I. Per deelnemer wordt na goedkeuring door de Certificatie-instelling een ondertekend certificaat verstrekt. Het certificaat vermeldt het volgende:

1. Naam bedrijf
2. Voldoet aan het kwaliteitssysteem van de Groenkeur BRL Tuinaanleg & Tuinonderhoud
3. Versie: 2012
4. Toepassingsgebied: Uitvoering
5. Adresgegevens van bedrijf en eventuele bijbehorende vestigingen met adresgegevens
6. De ingangsdatum
7. Einddatum van de geldigheid (vervaldatum)
8. Een vermelding uit hoeveel pagina's het certificaat bestaat.

INTERPRETATIE

Bij de Nederlandse naam mag ook de internationale naam op het certificaat vermeld worden: Assessment Guideline Groenkeur Gardening.

Omtrent de vermelding van het aantal namen op het certificaat heeft het bestuur Groenkeur op 15 juni 2012 het navolgende besloten:

Certificaten opmaken met één Hoofdnaam (holding/ bedrijfsnaam) zoals ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. Daarnaast is het mogelijk om een aantal (relevante) bijschrijvingen op te nemen. Deze bijschrijvingen kunnen andere rechtspersonen, handelsnamen en/of vestigingen zijn die vallen onder hetzelfde kwaliteitssysteem.

Het certificaat is maximaal drie jaar geldig. De deelnemer moet zijn kwaliteitssysteem blijvend onderhouden. Dat is contractueel met de Certificatie-instelling afgesproken. Die afspraak wordt jaarlijks door middel van een opvolgingsaudit door de Certificatie-instelling gecontroleerd.

Het vermelden van meerdere beoordelingsrichtlijnen op het certificaat is niet toegestaan. Op een certificaat mogen alleen die vestigingen worden vermeld waarvan het kwaliteitssysteem voldoet aan de eis van deze beoordelingsrichtlijn en waar de uitvoeringswerkzaamheden, tuinaanleg en/of tuinonderhoud bij particuliere klanten zijn gepland en voorbereid. Ook na afgifte van een certificaat kunnen uitsluitend nieuwe vestigingen op het certificaat worden vermeld waarover de Certificatie-instelling positief heeft beslist.



De Certificatie-instelling is verplicht het beeldmerk van Groenkeur op het certificaat te vermelden. De Certificatie-instelling houdt toezicht op een juiste naleving van het gebruik van het beeldmerk. Afwijkingen in het gebruik van het beeldmerk moeten door de Certificatie-instelling direct aan Groenkeur worden gemeld.

2 NORMATIEVE VERWIJZING

In een Statuut en in reglementen heeft Stichting Groenkeur de regels vastgelegd. Die documenten, alsook de bijlagen A tot en met E zijn in hun actuele versie beschikbaar op www.groenkeur.nl. Door daar naar te verwijzen, maken ze deel uit van de beoordelingsrichtlijn. Voor ongedateerde verwijzingen is de laatste versie van het document van toepassing.

Bij deze beoordelingsrichtlijn behoren interpretaties. De deelnemer en de Certificatie-instelling kunnen de genoemde interpretaties als verklarende uitleg gebruiken.

INTERPRETATIE

Interpretaties zijn in een dergelijk kader weergegeven. Deze horen inhoudelijk niet tot de beoordelingsrichtlijn. Het is een verklarende uitleg.

3 TERMEN EN DEFINITIES

Definities zijn vastgelegd in de meest recente uitgave van ISO/IEC 17000 en NEN-EN-ISO 9000(NL). Die definities zijn van toepassing op dit document. Voor de definitie: "klant" geldt dezelfde bepaling als die in de Algemene consumentenvoorwaarden Groenkeur, respectievelijk 'opdrachtgever' in de gehanteerde business to business-voorwaarden Groenkeur. Aanvullende definities zijn opgenomen en opvraagbaar via www.groenkeur.nl

Leeswijzer Hoofdstuk 4-8 (+bijlagen)

Leeswijzer voor nieuwe aspirant deelnemer:

In hoofdstuk 4 wordt het pas echt interessant. Daar valt te lezen waar uw interne administratie aan moet voldoen. Die administratie moet zo zijn ingericht dat de auditor zijn onderzoek naar b.v. uw geleverde kwaliteit, offerte, producteisen, vakmanschap, nazorg en garantie kan controleren.

Hoofdstuk 5 gaat over de verantwoordelijkheden van de directie. De directie moet zich jaarlijks over bepaalde zaken bezinnen. Dat heet een directiebeoordeling. Bovendien moet hij zorgen dat de kennis binnen zijn bedrijf voortdurend blijft groeien. Hij benoemt een klachtenfunctionaris en een kwaliteitsfunctionaris. De directeur mag beide functies ook zelf vervullen.

Hoofdstuk 6 somt op welke vakmannen het uiteindelijke werk moeten klaren.

Hoofdstuk 7 verwijst naar de producteisen in bijlage A en naar de inkoop en de eisen aan een offerte. Het stelt eisen aan de oplevering, de nazorg, onderhoud en de Groenkeur-garanties.

Hoofdstuk 8 ten slotte, omschrijft hoe de deelnemer moet omgaan met klachten en geschillen.

Leeswijzer voor huidige deelnemers:

De wijzigingen in deze beoordelingsrichtlijn gelden pas vanaf de eerste heraudit na afloop van uw huidige certificatieperiode van 3 jaar. U kunt uw kwaliteitssysteem volgens de oude beoordelingsrichtlijn in grote lijnen gewoon in stand houden. Deze eisen van deze nieuwe norm komen, behoudens de nieuwe producteisen, op de meeste punten overeen. De haaklijn in de kantlijn markeert de verschillen.

Leeswijzer voor deelnemer met andere Groenkeur-certificaten (of ISO-9001):

Omdat hij al over een getoetst kwaliteitssysteem beschikt, hoeft de deelnemer die al een ander Groenkeur- of ISO 9001 certificaat in het groene domein heeft, slechts één maal per jaar een opvolgingsaudit te ondergaan. Voor hem gelden hoofdzakelijk slechts de bepalingen over kennisdeling en training, inzet vakbekwaamheden, producteisen en klachten en geschillen.

4 KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

Afzonderlijke aantoonbaarheid van de vereisten in hoofdstuk 4 van deze beoordelingsrichtlijn gelden niet voor vestigingen die voldoen aan de norm van een andere Groenkeur-beoordelingsrichtlijn of ISO 9001 in het groene domein. De vestigingen die voldoen aan de norm van een andere Groenkeur-beoordelingsrichtlijn of ISO 9001 in het groene domein hebben een goedwerkend kwaliteitssysteem aangetoond. Voor deze vestigingen geldt wat betreft deze beoordelingsrichtlijn een aangepast audit-proces. Deze vestigingen ondergaan geen toelatingsaudit en geen heraudit. Daarvoor in de plaats bestaat de controle jaarlijks uit een (in tijd gelimiteerde) opvolgingsaudit. Op basis van de uitkomsten van een opvolgingsaudit welke zich richt op hoofdstuk 6, 7 en 8 van deze beoordelingsrichtlijn, wordt een Groenkeur-certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud verstrekt.

4.1 Algemene eisen

De deelnemer maakt inzichtelijk, dat hij aan de normen van hoofdstuk 4 tot en met 8 van deze beoordelingsrichtlijn in het kwaliteitssysteem voldoet.

De deelnemer verleent ten genoegen van de Certificatie-instelling alle medewerking. De deelnemer is verplicht zijn kwaliteitssysteem onverkort in stand te houden gedurende de geldigheidstermijn van het Groenkeur-certificaat. Hij toont daartoe een geldige overeenkomst met de Certificatie-instelling. De deelnemer heeft zich in die overeenkomst ook verplicht de reglementen en besluiten van Stichting Groenkeur onverkort na te komen.

INTERPRETATIE

Een vestiging die voldoet aan een andere Groenkeur-beoordelingsrichtlijn of ISO 9001 in het groene domein heeft een adequaat functionerend kwaliteitssysteem aangetoond. Aanvullend geldt voor deze vestiging dat enkele particuliere klantgerichte eisen en de inzet van vakbekwaamheid en kennisdeling, jaarlijks is aangetoond. Anders dan andere Groenkeur-beoordelingsrichtlijnen zal bij vestigingen die al beschikken over een goedgekeurde audit volgens een andere Groenkeur-beoordelingsrichtlijn er geen onderscheid zijn tussen een toelatingsaudit, heraudit en opvolgingsaudit. Bij een gunstig resultaat zal eens per driejaar een nieuw Certificaat per deelnemer worden verstrekt. Het spreekt voor zich dat jaarlijks een wisselend project wordt geauditeerd. Uiteraard kunnen het aantal visuele/fysieke audits en ook de audittijden een uitbreiding ondergaan wanneer de Commissie van toezicht op grond van de doorgezonden handhavingsverzoeken extra projectaudits heeft verordeneerd.

Het spreekt voor zich dat een deelnemer alle medewerking verleent tijdens een audit. Wanneer geen medewerking is verleend leidt dat tot beëindiging van de audit. Het overleggen van een overeenkomst is bij een heraudit noodzakelijk, omdat daarin is vastgelegd, dat de deelnemer belooft om het kwaliteitssysteem in stand te houden en de Groenkeur reglementen na te komen. (Een aspirant-deelnemer die een toelatingsaudit ondergaat kan nog geen overeenkomst overleggen)

4.2 Documentatie-eisen

4.2.1 Algemeen

De documentatie en registratie van het kwaliteitssysteem kennen een aantal verplichte onderdelen. Zij vormen de basis van het bewijs en moeten de Certificatie-instelling overtuigen. Dat is de functionaliteit. De verplichte documentatie en registratie is weergegeven in de tabel 'Overzicht documentaties en registraties'.

Het kwaliteitssysteem kent twee hoofdonderdelen. Het bestaat uit de centrale bedrijfsadministratie en een projectregistratie. Een elektronische administratie/registratie is gelijkwaardig. De projectregistratie is herleidbaar naar project en vestiging. De wijze waarop projectadministratie is opgezet maakt het minimaal mogelijk om verifieerbaar te kunnen vaststellen dat aan de eis van de klant is voldaan en de vereiste vakbekwaamheid is ingezet.

Afwijking: Het niet voldoen aan de verplichte documentaties en registraties.

Afwijking: Wanneer de projectregistratie niet herleidbaar is naar project en vestiging

Kritieke-afwijking: Een onomstotelijke vaststelling dat een bedrijfsadministratie of projectadministratie is voorzien van een valse- of vervalste specificatie. Een kritieke-afwijking leidt tot beëindiging van het auditproces. Wanneer de deelnemer beschikt over een geldig certificaat leidt het bovendien tot intrekking daarvan.

INTERPRETATIE

Documentatie en registratie staan in dienst van de auditering. Binnen de kaders van de audit kan er een dispuut (verschil van mening) ontstaan tussen de deelnemer en de auditor. Het College van deskundigen groen stelt eventueel na verslaglegging vanuit de harmonisatie, een eenduidige werkwijze vast.

4.2.2 Kwaliteitshandboek

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

INTERPRETATIE

Relevante zaken voor het organiseren van een kwaliteitsbeleid komen in de directiebeoordeling terug. In deze beoordelingsrichtlijn is de directiebeoordeling het leidende document. De deelnemer kan vrijwillig een kwaliteitshandboek hanteren. Bij andere Groenkeur certificaten (die onder accreditatie vallen) is een kwaliteitshandboek wel verplicht. Een kwaliteitshandboek is een methode om de structuur van de organisatie en werkwijzen binnen de organisatie ordelijk te documenteren. Stichting Groenkeur geeft een Handboek kwaliteit uit met 160 gestandaardiseerde voorbeeldformulieren voor diverse deeltaken die in een hoveniersbedrijf van toepassing kunnen zijn. Het handboek van Groenkeur is geen kant en klaar kwaliteitshandboek voor uw organisatie, maar helpt om de bedrijfsvoering te professionaliseren. Het biedt goede handvaten om een eigen kwaliteitssysteem op te zetten. Bestellen kan via www.groenkeur.nl

4.2.3 Beheersing van documentatie

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

4.2.4 Beheersing van registraties

De deelnemer stelt registraties vast en houdt deze bij. Hij levert bewijs dat hij voldoet aan de norm en aan de doeltreffende werking van het kwaliteitssysteem. Registraties zijn leesbaar. Registraties zijn gemakkelijk herkenbaar en terugvindbaar. De terugvindbaarheid voldoet aan de volgende eis:

1. Het beheer van registraties houdt in dat deze minimaal volgens de wettelijke bewaartermijn zijn gearhiveerd en beheerd.
2. Wanneer de garantietermijn (op onderdelen) langer bedraagt dan de wettelijke bewaartermijn, is de bewaartermijn (van die onderdelen) minimaal gelijk aan de garantietermijn.
3. Ingeval van digitale archivering heeft de deelnemer een back-upstelsysteem.

Per project is de inzet van vakbekwaam personeel herleidbaar. Eisen voor bekwaamheden staan in hoofdstuk 6.

Voor zover van toepassing bestaat de algemene administratie en de projectregistratie uit de volgende onderdelen:

OVERZICHT DOCUMENTATIES EN REGISTRATIES	
ALGEMENE ADMINISTRATIE	PROJECTREGISTRATIE
<p>PERSONEELSDOSSIER(alleen toegankelijk voor betrokkene zelf, de personeelsafdeling en/of zijn lijnmanagers en de auditoren)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kopieën/scans behaalde diploma's 2. kopieën/scans, overige bewijzen van vakbekwaamheid 3. Een functiewaardering of gelijkwaardig <p>PDCA-DOSSIER</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Directiebeoordeling 2. Klanttevredenheidsonderzoek 3. Programma training- en kennisdeling 	<p>PROJECTDOSSIER</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kort gespreksverslag 1e contact met de klant 2. volgende gespreksnotities met de klant 3. ontwerp, advies en vaststellen gebruiksdoel 4. (concept) offerte incl aanbod nazorg en garantie 5. overeenkomst (offerte/bestek) incl waarnodig gebruiksdoel 6. bewijs afgifte Algemene voorwaarden 7. inkoopbon van toegepaste materialen 8. inzet persoon en uren (ook van eventuele nazorg) 9. meer/minder/regie werk incl toestemming klant 10. opleveringsdocument/bon 11. aantekening uitreiken onderhoudsadvies bij oplevering 12. (eventuele) klanttevredenheid van dit project 13. aantekening uitreiken gebruiksvoorschriften geplaatste dode materialen bij oplevering 14. kopie van aan klant verstrekte revisie tekening

Afwijking: Wanneer de bekwaamheden van ingezet personeel per project niet herleidbaar is.

Afwijking: Wanneer een vereiste registratie niet leesbaar, herkenbaar of terugvindbaar is.

Afwijking: Wanneer bij een digitale registratie geen goedwerkend back-up-systeem is aangetoond.

Afwijking: Wanneer de bedrijfsadministratie genoemde documenten en registraties, voor zover van toepassing, niet bevat

INTERPRETATIE

De belastingdienst hanteert een wettelijke bewaartermijn voor financiële gegevens van 7 jaar. Bepaalde projectgegevens zijn gerelateerd aan de financiële gegevens. Daarom kan gesteld worden dat de wettelijke bewaartermijn 7 jaar bedraagt.

Wanneer bv. de garantietermijn de 7 jaar overschrijdt dan is de bewaartermijn van die documenten gelijk aan die garantietermijn.

De informatie per project mag in een projectmap. Een audit kan tot maximaal drie jaar na oplevering plaatsvinden. De controleerbaarheid van inzet van vakbekwaam personeel vordert daarom een praktische bewaartermijn van minimaal drie jaar na oplevering.

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

De deelnemer kan per project de namen registreren van het personeel dat is ingezet. In het personeelsdossier kan de auditor terugvinden over welke bekwaamheden personen beschikken. Bij inleen krachten kan de deelnemer aan de contractpartij een schriftelijke verklaring vragen. Als een inleen kracht bij herhaling is ingezet, is één verklaring voldoende. Een verklaring kan zijn: CV, kopie diploma, specificatie van een uitzendbureau, werkgeversverklaring, etc. De deelnemer is verantwoordelijk voor de geloofwaardigheid van de verklaring om aan de bekwaamheidseis te voldoen.

Een Deelnemersenquête in het voorjaar van 2010 gaf aan dat de administratieve last, als papierwerk, te veel leidde tot procedurele belasting zonder dat het invloed had op de kwaliteit. Bij controle van de normen in deze beoordelingsrichtlijn zal de auditor er met name op letten of de klant krijgt wat met hem is afgesproken.

5 DIRECTIEVERANTWOORDELIJKHEID

Afzonderlijke aantoonbaarheid van de vereisten in hoofdstuk 5 van deze beoordelingsrichtlijn gelden niet voor vestigingen die voldoen aan de norm van een andere Groenkeur-beoordelingsrichtlijn of ISO 9001 in het groene domein. De vestigingen die voldoen aan de norm van een andere Groenkeur-beoordelingsrichtlijn of ISO 9001 in het groene domein, hebben een goedwerkend kwaliteitssysteem aangetoond. Voor deze vestigingen geldt wat betreft deze beoordelingsrichtlijn een aangepast audit-proces. Deze vestigingen ondergaan geen toelatingsaudit en geen heraudit. Daarvoor in de plaats bestaat de controle jaarlijks uit een (in tijd gelimiteerde) opvolgingsaudit. Op basis van de uitkomsten van een opvolgingsaudit welke zich richt op hoofdstuk 6, 7 en 8 van deze beoordelingsrichtlijn wordt een Groenkeur-certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud verstrekt.

5.1 Betrokkenheid van de directie

Binnen het toepassingsgebied zal de directeur over het algemeen genomen daadwerkelijk meewerken aan het tot stand komen van het project. Hij weet wat er speelt op de werkvloer. De directie treft maatregelen ter voorkoming van afbreuk aan het imago van Groenkeur. De directie voorkomt schade aan de integriteit van de onderneming, het Groenkeur-certificaat en het beeldmerk. Hij draagt zorg dat de reglementen van Groenkeur worden nagekomen. Daarbij waakt de directie er ook voor dat de deelnemer geen activiteiten ontplooit die willens en wetens het imago of de integriteit van Groenkeur kunnen schaden.

Afwijking: Wanneer de directie de auditor niet weet te overtuigen, dat hij weet wat er speelt op de werkvloer.

Afwijking: Wanneer de deelnemer zich niet houdt aan de reglementen van Groenkeur of het beeldmerk misbruikt.

5.2 Klantgerichtheid

De deelnemer is klantvriendelijk. Elke vestiging dat op het Certificaat komt te staan voldoet aan de Groenkeur definitie voor een vestiging. De vestiging voorziet in de verschillende contactbehoeften met de klant. De deelnemer onderhoudt communicatie met de klant voor- en tijdens de werkzaamheden en in de nazorgperiode. Omdat het veelal handelt om levende producten en/of kwetsbare dode materialen zijn er, in overleg met de klant waarnodig, maximale gebruikersdoelen besproken en vastgesteld. De uitgebrachte offerte bevat voor de klant geen bepalingen die vooraf niet met hem zijn besproken.

Afwijking: Wanneer de vestiging niet voldoet aan de definitie van Groenkeur.

Afwijking: Wanneer er geen communicatie met de klant is vastgelegd.

INTERPRETATIE

Communiqueer niet alleen schriftelijk met de klant. Zie het verstrekken van de schriftelijke detailafspraken als bevestiging van de realistische voorlichting die de deelnemer gaf en als duidelijke bevestiging van wat werd afgesproken. De deelnemer heeft als taak om de 'wensen' van de klant om te zetten in een 'eis'. Die eisen worden opgetekend in een offerte.

Het behoort ook tot de taak van de deelnemer de klant erop voor te bereiden dat pas een definitief volgroeit resultaat van de tuin op termijn valt te beoordelen. Door TV-programma's over aanleg van tuinen is bij de klant een beeld ontstaan dat een tuin 'bij toverslag' verandert in een volgroeide oase. Niet vergeten moet worden dat de

cameraopstelling in samenhang met een overdadig (te) dicht op elkaar, (vroegtijdig) in bloeigetrokken, beplanting, een onwerkelijk visueel beeld geeft.

De deelnemer concurreert in beginsel op kwaliteit, boven de prijs.

5.3 Kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsbeleid van de deelnemer bestaat uit een schriftelijke MVO ambitie (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen). Op verzoek verstrekt de deelnemer zijn schriftelijke ambitie aan de klant. De MVO bevat klantgerichte aansprekende doelstellingen die verband houden met mens, maatschappij en milieu.

Afwijking: Het niet geformuleerd hebben van een MVO ambitie voor het bedrijf.

INTERPRETATIE

De deelnemer besteedt aandacht aan maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). De directie toetst dit jaarlijks in de directiebeoordeling.

Het bedrijf kan vormvrij documentatie overleggen waarmee wordt aangetoond dat de bedrijfsonderdelen die onder certificatie vallen aandacht hebben voor de volgende principes:

- 1. Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) betekent dat bij alle bedrijfsbeslissingen niet alleen het effect op de winst telt, maar dat ook de gevolgen voor mensen binnen en buiten het bedrijf en het milieu een rol spelen. De ondernemer streeft voortdurend naar een optimale balans tussen people, planet en profit. (Ook wel omgezet naar mens, milieu en maatschappij)*
- 2. Aan de betrokkenheid en de belangen van werknemers, klanten, leveranciers, maatschappelijke organisaties en andere belanghebbenden wordt grote waarde toegekend.*
- 3. De keuzes die het bedrijf maakt worden op een eerlijke en transparante manier gecommuniceerd en verantwoord.*

Tijdens de kennisdeling is er ook vanuit het MVO perspectief aandacht voor de verplichte onderdelen over ARBO en milieu.

5.4 Planning

5.4.1 Kwaliteitsdoelstellingen

De directie zorgt voor een deugdelijke en realistische planning zodat volgens afspraak is geleverd. Indien stagnatie plaatsvindt is daarover met de klant tijdig gecommuniceerd.

Afwijking: Wanneer de plannings onrealistisch en onhaalbaar zijn en waanneer bij wijzigingen niet tijdig is gecommuniceerd met de klant.

5.4.2 Planning van het kwaliteitsmanagementsysteem

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

5.5 Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie

5.5.1 Verantwoordelijkheid en bevoegdheid

Het is de plicht van de directie om de continuïteit van het aangenomen werk te garanderen. Bij een bedrijf met minder dan 2 FTE is contact gezocht met een andere deelnemer. De directie toont aan dat afspraken zijn gemaakt met een andere deelnemer, die beschikt over het Groenkeur-certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud, zodat in geval van onvoorziene omstandigheden verplichtingen aan klanten kunnen worden nagekomen.

De deelnemer maakt inzichtelijk hoe de verantwoordelijkheden zijn geregeld. De directie heeft de gedelegeerde bevoegdheden binnen de organisatie bekend gesteld. Het personeel is bekend met de eventuele vervanging.

Afwijking: Wanneer de deelnemer de verantwoordelijkheden en bevoegdheden niet heeft geregeld.

Afwijking: Wanneer het personeel niet bekend is met een vervanging.

Afwijking: Wanneer een bedrijf met minder dan 2 FTE geen afspraken met een andere deelnemer kan overleggen over continuering van verplichtingen aan klanten.

INTERPRETATIE

De klant krijgt een groeiend vertrouwen zodra hij bemerkt dat zijn eisen tot op het laagste niveau bekend zijn. Tijdens het periodiek werkoverleg is standaard per project de relevante communicatie met de klant gedeeld. De auditor laat zich vragenderwijs overtuigen dat aan dit onderdeel is voldaan.

Binnen elk bedrijf uit de groene sector zijn er weleens mensen afwezig door ziekte of vakantie. Het is in het belang van de klant wanneer de taken en verantwoordelijkheden overgenomen worden door anderen uit het bedrijf. Het is belangrijk dat de continuïteit van het werk gewaarborgd blijft.

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. Vooral de taakvervangingsregeling van directie / ondernemer moet 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, moet zijn vastgesteld hoe de vervanging is geregeld. Dit hoeft voor deze Beoordelingsrichtlijn niet schriftelijk te zijn vastgesteld. Deze Beoordelingsrichtlijn is immers gericht op de kleinere hoveniersbedrijven. Voldoende is dat de auditor door middel van vragen vaststelt dat de continuïteit is gewaarborgd.

Een bedrijf met minder dan 2 FTE (ook 1,9 FTE) is kwetsbaar als het gaat om een vervangersregeling. Zo'n bedrijf moet afspraken met een andere deelnemer overleggen. Het is ook de wens dat iedere deelnemer aan Groenkeur met minder dan 2 FTE afspraken maakt met een andere Groenkeur ondernemer.

5.5.2 Directievertegenwoordiger

De directie van de deelnemer benoemt één medewerker uit zijn organisatie tot kwaliteitsfunctionaris + één medewerker tot klachtenfunctionaris. De personalia van de klachten- en kwaliteitsfunctionaris is voor registratie aangeboden aan Stichting Groenkeur. Beide functies mogen in één persoon zijn verenigd. De rol van kwaliteitsfunctionaris mag door een externe inhuurkracht zijn vervuld. De directeur mag ook zelf één of beide rollen vervullen.

De kwaliteitsfunctionaris/klachtenfunctionaris van de deelnemer is minimaal verantwoordelijk voor:

1. Het in standhouden en actualiseren van het kwaliteitssysteem.
2. Het verstrekken van informatie aan de directie betreffende de resultaten van de klachtenafhandeling.

Afwijking: Wanneer de deelnemer niet kan aantonen dat hij een kwaliteitsfunctionaris en een klachtenfunctionaris met die bijbehorende taak heeft belast en bij Stichting Groenkeur heeft aangemeld.

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. In een klein bedrijf kan het de directeur zelf zijn die met deze functies is belast. Het is niet zo dat de kwaliteitsfunctionaris/klachtenfunctionaris de verantwoordelijkheid bij de directie uit handen neemt. Veelal kan dat zelf dezelfde persoon zijn. Bij kleine bedrijven zal de directeur tevens klachten- en kwaliteitsfunctionaris kunnen zijn.

5.5.3 Interne communicatie

De directie waarborgt op systematische wijze dat medewerkers in de uitvoering op de hoogte zijn van de wensen van de klant. De directie waarborgt ook dat de medewerkers elkaar en de directie informeren over gewijzigde wensen van de klant. De deelnemer en het personeel weten de Certificatie-instelling daarvan te overtuigen tijdens de audit.

Afwijking: Wanneer de (gewijzigde) eis van de klant niet bij de relevante medewerker bekend is.

5.6 Directiebeoordeling

5.6.1 Algemeen

De directie is verantwoordelijk voor het beleid van de organisatie en toont dit mede aan door het analyseren van bepaalde gegevens. De deelnemer voert een directiebeoordeling uit. Deze is op schrift gesteld en vindt minimaal eenmaal per twaalf (12) maanden plaats. De directiebeoordeling bestaat uit een evaluatie van de dagelijkse bedrijfsvoering, de uitvoering en bevat een waardeoordeel van de directie zelf. Wat gaat fout en wat gaat goed? Hoe verander je fout naar goed? Hoe kom je van goed naar beter?

Uit de directiebeoordeling blijkt zelfkennis en zelfreflectie. Ook de correctie van de afwijking is ten genoegen van de Certificatie-instelling aangetoond, voordat een (nieuw) certificaat is verstrekt.

Afwijking: Wanneer de deelnemer geen directiebeoordeling kan tonen met een maximale ouderdom van 12 maanden.

INTERPRETATIE

Een directiebeoordeling is een essentieel meetpunt voor de auditor om de zelfkennis van het bedrijf te toetsen en de aandacht die wordt gegeven aan het willen leveren van kwaliteit.

Door de jaarlijkse verplichte overdenkingen, wat het maken van een directiebeoordeling nu eenmaal met zich meebrengt, is er een continue verbeterproces ingang gezet. De directiebeoordeling is niet allereerst een document voor de auditor, maar voor de ondernemer zelf. Hij wordt als het ware uitgenodigd om met de ogen van de klant naar zijn eigen bedrijf te kijken. Door de vraagstelling, analyses en waardeoordeel te delen met anderen (medewerkers) ontstaat een reële spiegel.

5.6.2 Input voor de beoordeling

Voor de directiebeoordeling heeft de deelnemer de volgende informatie als input verzameld:

1. Klachten over de laatste 12 maanden
2. Relevante uitspraken van de Geschillencommissie groen
3. Gegevens klantentevredenheid van de laatste 12 maanden
4. Verbetervoorstellen van het personeel van de laatste 12 maanden
5. Doelstellingen van verbeterpunten (voor zover beschikbaar) uit een voorgaande directiebeoordeling.

INTERPRETATIE

De input voor de Directiebeoordeling is niet vastomlijnd. Het staat de directie vrij om andere zaken toe te voegen. Opgesomd is de minimale input. Vanuit die gegevens kan evaluatie plaatsvinden en het eigen bedrijf een eigen beoordeling ondergaan. Het verbetermanagement krijgt hierbij aandacht. De directie beziet de input vanuit de perceptie van de klant, in hoeverre hij als deelnemer:

Klantvriendelijk is;

De directie beziet of het bedrijf een vaste procedure hanteert om de wensen en doelstellingen van de klant in ontvangst te nemen. Hij beziet ook of het bedrijf de communicatie met de klant voor- en tijdens de werkzaamheden en in de nazorgperiode onderhoudt.

Vaktechnische offertes vervaardigt;

De directie beziet of het bedrijf de wensen van de klant binnen haalbare perspectieven, toetsbaar op papier zet en of dit met de klant is doorgesproken.

Het gebruiksdoel vaststelt;

De directie beziet of in een offerte de gebruiksdoelstellingen zijn geborgd. Hij beziet ook of deze, waarnodig in overleg met de klant zijn gemaximaliseerd.

De afgesproken kwaliteit levert;

De directie beziet of het bedrijf zich punctueel aan een offerte en de Algemene voorwaarden houdt en of er bij wijzigingen op een offerte goedkeuring door de klant is verleend.

Gebruikmaakt van opgeleid personeel;

De directie beziet of bij het werk vakbekwaam personeel is ingezet en of de training en kennisdeling is uitgevoerd.

Garantie en nazorg aanbiedt en nakomt.

De directie beziet of waarnodig onderhoudsinformatie aan de klant is verstrekt en of de in een offerte gemaakte afspraken over nazorg en garanties zijn nagekomen.

De directie heeft elk onderwerp van de input geëvalueerd en daaraan een waardeoordeel verbonden. Het waardeoordeel bevat tevens de aanduiding of het voor zijn bedrijf van toepassing is en of het al- of niet voor verbetering in aanmerking komt. De deelnemer legt een verband tussen de evaluatie en het waardeoordeel.

Wanneer bij de evaluatie of anderszids blijkt dat aan een klant significant een mindere kwaliteit is geleverd dan in een offerte was vermeld, dan is daarover op eigen initiatief met de klant oplossingsgericht gecommuniceerd.

De directie heeft kennisgenomen van de input.

Een interne checklist maakt één maal per 36 maanden deel uit van de directiebeoordeling. Daarmee controleert de deelnemer zelf, voorafgaand aan de toelatingsaudit en de driejaarlijkse heraudit, in hoeverre hij voldoet aan de eisen van deze beoordelingsrichtlijn.

Afwijking: Wanneer de interne checklist bij de directiebeoordeling, voorafgaand aan de toelatingsaudit en heraudit, ontbreekt

Afwijking: Wanneer de directie geen kennis heeft genomen van de input.

INTERPRETATIE

De input van de directiebeoordeling is per onderdeel afzonderlijk geëvalueerd. Elke evaluatie is voorzien van kwalificaties, zoals b.v.: goed, voldoende, onvoldoende; of, zoals b.v. bij de uitspraken van de Geschillencommissie - waarvan de deelnemer kan

leren – verwijst hij naar die uitspraken die ook voor zijn bedrijf gelden Per onderwerp geeft de directie aan of het al- of niet voor zijn bedrijf voor verbetering in aanmerking komt.

Een interne check aan de hand van een lijst dient elke 36 maanden, voorafgaand aan de heraudit, te zijn uitgevoerd. Het maakt voor de deelnemer inzichtelijk in hoeverre hijzelf de kwaliteit van deze beoordelingsrichtlijn in stand houdt.

5.6.3 Output van de beoordeling

De directie heeft de onderwerpen die voor verbetering in aanmerking komen bepaald.

Van alle vastgestelde verbeterpunten genoemd bij de directiebeoordeling, vermeldt hij de doelstellingen. Hij stelt de termijn vast wanneer die doelstellingen moeten zijn behaald. Periodiek controleert hij de voortgang van de verbeterpunten.

Afwijking: Wanneer de deelnemer verbeterpunten heeft vastgesteld maar geen doelstelling kan overleggen.

INTERPRETATIE

De jaarlijkse directiebeoordeling is door de deelnemer opschriftgesteld. De directiebeoordeling is voor de auditor een belangrijk instrument om zijn audit uit te voeren.

6 MANAGEMENT VAN MIDDELEN

6.1 Beschikbaar stellen van middelen

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

6.2 Personeel

6.2.1 Algemeen

De deelnemer werkt met gekwalificeerd personeel. Hij zet bij het werk vakbekwaam personeel in, overeenkomstig de norm van deze beoordelingsrichtlijn.

6.2.2 Bekwaamheid, training en bewustzijn

Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden Tuinaanleg & Tuinonderhoud is:

1. Een hovenier of hovenier A verantwoordelijk voor het project.
2. Een voorman verantwoordelijk voor het project wanneer meer dan drie personen zijn ingezet.
3. Op ieder werk of werklocatie minimaal één medewerker aanwezig die beschikt over een geldig persoonscertificaat voor basisveiligheid/VCA groene sector of gelijkwaardig.

De eindtermen van de functies inclusief vereiste diploma's zijn in de bijlage E als beroepsprofiel vermeld.

Afwijkingen van genoemde functie(s) is slechts toegestaan wanneer het College van deskundigen groen andere functienamen als minmaal gelijkwaardig heeft aangewezen. De meest recente lijst van gelijkstellingen is te raadplegen op www.groenkeur.nl

Aan de deelnemer is het toegestaan om te werken met inleenpersoneel voor zover dit past binnen de normen van deze beoordelingsrichtlijn.

De deelnemer werkt met opgeleid personeel. De deelnemer belegt speciale interne opleidingsbijeenkomsten. Elk personeelslid (inclusief ingehuurd personeel) dient gemiddeld twee dagdelen per jaar deel te nemen aan een gezamenlijke fysieke kennisdeling en training. Dat is van toepassing voor personeel dat is belast met uitvoerende werkzaamheden binnen het toepassingsgebied van deze beoordelingsrichtlijn en dat meer dan 1.155 uur werkzaamheden per jaar verricht voor de deelnemer. Deze kennisdeling en training is intern per bedrijf belegd. Een samenwerkingsverband in dat kader met meerdere gecertificeerde deelnemers voor deze beoordelingsrichtlijn is toegestaan.

De deelnemer beschikt over getraind personeel. Per kalenderjaar komen bij kennisdeling en training de volgende onderwerpen tenminste één maal aan de orde.

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

1. training en bijscholing van vakkennis
2. evaluatie van voltooide projecten
3. uitkomsten van ontvangen klachten
4. uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek
5. uitkomsten van de audit
6. beroepsziekten, incidenten, ongevallen en ander afbreukrisico
7. nieuwe ontwikkelingen op het gebied van arbeidsomstandigheden.
8. plantenkennis

Bij overig uitvoerend personeel:

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

De presentie voor elk personeelslid bij de kennisdeling/training is vastgelegd. De behandelde onderwerpen zijn geregistreerd. Medewerkers zijn in staat om hun leidinggevende en klanten te overtuigen van de opgedane kennis.

Afwijking: Wanneer de deelnemer niet aannemelijk kan maken dat hij bij de uitvoering de minimaal vereiste bekwaamheden heeft ingezet.

INTERPRETATIE

De bekwaamheidseis heeft tot doel, dat de klant weet dat het groene product door vakmensen is aangelegd.

Ten einde discriminatoire omstandigheden voor niet Nederlandse deelnemers uit de weg te gaan, kan het College van deskundigen groen andere functienamen inclusief de daaraan gekoppelde beroepsprofielen - zoals deze buiten Nederland gebruikelijk zijn - als minimaal gelijkwaardig vaststellen. Met de opneming van een mogelijkheid tot gelijkwaardigheid wordt voldaan aan de internationale richtlijn Guide 72:2000.

Het vaststellen van deze gelijkwaardigheid zal niet eerder plaatsvinden nadat de Geschillencommissie CAO in de gelegenheid is gesteld daarover een advies uit te brengen. De Geschillencommissie CAO is een permanente commissie verbonden aan de Collectieve arbeidsovereenkomst voor het Hoveniersbedrijf in Nederland. De Geschillencommissie houdt secretariaat bij de VHG Branchevereniging voor ondernemers in het groen, en heeft via deze vereniging toegang tot internationale contacten.

Kennisdeling en training hebben ten doel om te komen tot bewustzijn en een open kenniscultuur binnen het toepassingsgebied. De kennisdeling 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 wordt gewerkt aan verbetering van realistische werkplannen, o.a. ten behoeve van het waarborgen van de kwaliteit van het eindproduct, van de borging van veilig werken maar ook ten behoeve van realistische verwachtingen.

Het aantal dagdelen dat kennisdeling plaatsvindt, is geen optelsom van de totalen van de beoordelingsrichtlijn. In dat geval is de eis van de beoordelingsrichtlijn met het hoogst aantal dagdelen kennisdeling voldoende. Diversiteit in onderwerpen zijn in evenredigheid verdeeld.

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 bedrijf dat een certificaat voor het kwaliteitssysteem heeft verworven 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 moeten de medewerkers voortdurend aandacht 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. Uit een deelnemers enquête kwam naar voren dat het vergroten van planten kennis een educatieve noodzaak is. De beoordelingsrichtlijn geeft hieraan gevolg, door het onderwerp planten kennis toe te

voegen. De beoordelingsrichtlijn laat de norm verder vrij.

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

- 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.

De uitkomsten van de enquête onder hoveniers in 2010 gaven aan dat planten kennis een belangrijke kennisbron moet zijn. Vandaar dat dit aspect is toegevoegd bij de kennisdeling.

Eenmanszaken kennen uiteraard geen kennisdeling binnen het eigen bedrijf. Toch is het aanbevelenswaardig om extern kennis te onderhouden. Zij zullen de auditor moeten overtuigen dat zij de vereiste kennis in de afgelopen 12 maanden hebben vergaard.

Aan de kennisdeling en training kan voor maximaal 50% ook voldaan worden door het bijwonen van een andere aantoonbaar relevante externe kennisbijeenkomst, training, cursus en/of examen.

6.3 Infrastructuur

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

6.4 Werkomgeving

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

7 REALISEREN VAN HET PRODUCT

7.1 Planning van het realiseren van het product

De deelnemer maakt inzichtelijk dat de werkvoorbereiding als volgt is uitgevoerd:

1. Het werkterrein is voor aanvang van de werkzaamheden gecontroleerd op geschiktheid voor de uitvoering van de werkzaamheden.
2. Voorafgaand aan de grondbewerkingswerkzaamheden heeft de deelnemer zich overtuigd van de aanwezigheid van kabels of leidingen die de werkzaamheden kunnen beïnvloeden. Hij handelt in overeenstemming met de Wet Informatie-uitwisseling ondergrondse netten. (Grondroerdersregeling)

7.2 Processen die verband houden met de klant

7.2.1 Bepaling van producteisen

Een deugdelijke werkomschrijvende offerte is een bewijs dat de deelnemer aan de eisen van de klant wil voldoen.

Een offerte:

1. Bevat een eenduidige werkomschrijving van de te verrichten werkzaamheden inclusief prijsvorming, zodat de klant op begrijpelijke wijze inzicht krijgt in hetgeen de klant mag verwachten bij oplevering en aan nazorg en garantie.
2. Bevat als bijlage de meest recente van toepassing zijnde Algemene voorwaarden van Groenkeur. Deze zijn gelijktijdig met een offerte aan de klant verstrekt. De klant heeft de ontvangst daarvan met een handtekening bekrachtigd.
3. Vermeldt de naam van een persoon die dienst doet als aanspreekpunt tijdens offertefase, uitvoeringsfase, oplevering, nazorg en garantie.
4. Bevat waar nodig een beschrijving van het gebruikersdoel. Bij zaken met afbreukrisico is zo nodig een gebruiksbepaling bepaald.

Het totaal te factureren bedrag is verklaarbaar. De factuur is een optelsom van de bedragen uit een offerte, plus het meer-werk, minus de eventuele voorschotten en minder-werk.

Afwijking: Wanneer tekortkomingen niet vakkundig verklaard kunnen worden om niet te kunnen voldoen aan de eisen aan offertes, meerwerk en facturen uit deze beoordelingsrichtlijn.

INTERPRETATIE

De producteisen uit bijlage A zijn algemeen hanteerbare hoge kwalitatieve eisen. Wanneer in een offerte door de klant geen eisen aan een product zijn gesteld geldt bijlage A als vangnet. Het is de Standaard Stichting Groenkeur [SSG^k]. Het normenboek is te bestellen via www.groenkeur.nl. Daarin staat wat minimaal wordt geleverd. Wanneer b.v. vanwege plaatselijke omstandigheden of wegens gebruik van bepaalde materialen de eis niet kan worden uitgevoerd, moet dat in een offerte worden uitgesloten. Het lijkt wijs om de garanties daarop af te stemmen.

Het kwaliteitssysteem van 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 klant en te worden aangepast voordat het werk (verder) wordt uitgevoerd. Het kan juridische consequenties hebben als een werk wordt uitgevoerd terwijl vooraf bekend is dat er door de deelnemer risico's worden genomen. Onderdelen met afbreukrisico die niet correct zijn, mogen niet worden uitgevoerd door de deelnemer. Het gaat namelijk om kwaliteit! In de praktijk kan het voorkomen dat de klant een aantal aspecten zal uitsluiten. De klant wil soms zelf enig (voor)werk uitvoeren. Omschrijf die verantwoordelijkheden en sluit deze uit voor de deelnemer. Uitgangspunt is dat de deelnemer, waar de expertise aanwezig is, aangeeft waarom iets moet. Wil de deelnemer iets uitsluiten, dan dient dit schriftelijk te worden bevestigd in een offerte.

Het is altijd zinvol om bestaande oude beplanting die de klant al of niet door herbepanting wil handhaven, uit te sluiten.

Onder onderdelen waarbij het gebruiksdoel moet zijn bepaald kan worden verstaan: bestrating, gazon, beplanting, opbouw van dode materialen etc. Menig uitspraak van de geschillencommissie groen bevestigt dat te vaak een dergelijke uitsluiting niet voldoende schriftelijk is vastgelegd. De deelnemer legt de mogelijke gevolgen vast b.v.: natuursteen waarvan hij weet dat deze in het gebruik gaat krassen of verkleuren. Hij legt de maximale belasting voor een oprit vast. Het zal niet de eerste keer zijn dat een verhuiswagen een mooi aangelegde oprit ruïneert. De deelnemer legt vast dat het terras bestemd is om over te lopen of hooguit meubilair op te plaatsen. Hij bepaalt in overleg met de klant de bestemming van een gazon: b.v. siergazon (om naar te kijken), speelgazon (om te spelen) of sportveld (om te sporten). Hij legt vast wat er al of niet aan een door hem geplaatste afscheiding of tuinpaviljoen mag worden gehangen. Door zulke zaken goed met de klant door te spreken en in een offerte vast te leggen voorkomt de deelnemer voor hem en voor de klant veel narigheid. Het vooraf doorspreken is ook belangrijk. De teksten op een offerte mogen voor de klant geen verrassing zijn. Wil de klant een uitgebreider doel, dan kan de deelnemer daarop de aanleg- of onderhoudsplannen afstemmen en in een offerte vermelden. Strafwaardige zaken, worden uiteraard in het geheel niet uitgevoerd en zullen dan ook nooit schriftelijk worden vastgelegd. Een deelnemer onthoudt zich van dergelijke opdrachten.

Alwaar gesproken wordt over wederzijds accorderen is wat de norm betreft elke bewijsbare vorm toegestaan. Dat kan doormiddel van een 'bonnenboekje, maar ook doormiddel van moderne communicatiemiddelen zoals een opgeslagen voice-mail bericht of SMS. De beoordelingsrichtlijn laat de vorm vrij.

Bij levering van diensten of producten aan particulieren moeten de Algemene Consumentenvoorwaarden van Groenkeur worden gebruikt. Voor de zakelijke markt geldt geen voorschrift vanuit Groenkeur. Wel biedt Groenkeur business to business voorwaarden aan. Het gebruik staat de deelnemer vrij.

7.2.2 Beoordeling van producteisen

De deelnemer levert de afgesproken kwaliteit. Hij houdt zich aan een offerte en de Algemene voorwaarden. Wanneer een offerte op delen of onderdelen geen eisen vermeldt, voert de deelnemer het werk uit overeenkomstig de producteisen van bijlage A [**SSG**⁴]. Wanneer leveringen en werkzaamheden in strijd zijn met een offerte, is daarvan een goedkeuring van de klant aanwezig.

De producteisen van bijlage A zijn ondergeschikt aan:

1. Voorschriften van leveranciers.
2. De eisen van de klant voor het beoogd gebruik en gewenst beeld.
3. Vaktechnisch verklaarbare omstandigheden.

De deelnemer kan aantonen dat aan de producteisen is voldaan. Wanneer er in individuele gevallen onderdelen zijn, waarbij de Certificatie-instelling binnen de definities een causaal verband legt met 'afbreukrisico' kan de Certificatie-instelling dat als 'afwijking' in het auditverslag rapporteren.

Afwijking: Wanneer bij een project, ten genoegen van de Certificatie-instelling, niet is aangetoond dat onderdelen met afbreukrisico, volgens een offerte - of wanneer daarover in een offerte niets staat vermeld, volgens de Standaard Stichting Groenkeur [**SSG**⁴] in bijlage A - zijn uitgevoerd.

7.2.3 Communicatie met de klant

De deelnemer voert geen zaken uit voor klanten waarvan in een vroegtijdig stadium al vast staat dat het niet tot klanttevredenheid zal leiden. Wanneer zulke zaken zijn ontdekt nadat een offerte al is uitgebracht of zelfs wanneer er al van een begin van uitvoering sprake is, moet alsnog een communicatie met de klant zijn opgestart. Daardoor is erger voorkomen. De deelnemer stelt een goed werkend alternatief voor, zodat wel aan het gewenste beeld en beoogde gebruik is voldaan.

Meerwerk en/of minderwerk is tijdig met de klant gecommuniceerd met inbegrip van de meerprijs of mindering op de prijs. Meerwerk wordt altijd schriftelijk met prijsopgave aan de klant bevestigd.

De deelnemer verstrekt, voordat het product in gebruik is genomen, aan de klant de noodzakelijke productinformatie. Hij verstrekt tevens de van toepassing zijnde onderhoudsadvisen.

Afwijking Wanneer aan de klant de noodzakelijke productinformatie en/of onderhoudsadvisen niet zijn verleend.

INTERPRETATIE

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 over veranderingen ten aanzien van het ontwerp, meer- en minderwerk, factuurstroom, etc.

Klanten kunnen onuitvoerbare wensen hebben. Het is de taak van de deelnemer om zich niet te laten verleiden om een groen product te leveren, waarvan vooraf vast staat dat het niet aan de verwachtingen kan voldoen. Dit geldt in grote mate voor de consumentenmarkt, omdat de klant extra door de wet is beschermd. De deelnemer kan zichzelf nooit ontslaan van zijn verantwoordelijkheid om vakbekwaam te handelen.

7.3 Ontwerp en ontwikkeling

7.3.1 Planning van ontwerp en ontwikkeling

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

7.3.2 Input voor ontwerp en ontwikkeling

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

7.3.3 Output van ontwerp en ontwikkeling

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

7.3.4 Beoordeling van ontwerp en ontwikkeling

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

7.3.5 Verificatie van ontwerp en ontwikkeling

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

7.3.6 Validatie van ontwerp en ontwikkeling

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

7.3.7 Beheersing van wijzigingen in ontwerp en ontwikkeling

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

7.4 Inkoop

7.4.1 Inkoopproces

Het inkoopproces is er op gericht dat inkoop of inhuur van medewerkers plaatsvindt bij leveranciers of onderaannemers die voldoen aan de gespecificeerde inkoop-eisen van de klant.

7.4.2 Inkoopgegevens

De eis op de inkoopbon komt overeen met de eis van de klant zoals die in een offerte staat vermeld

7.4.3 Verificatie van het ingekochte product

De deelnemer ziet erop toe dat de eisen van de klant bij de leverancier bekend zijn en dat de leverancier conform die eisen levert. Wanneer niet volgens die eis is geleverd heeft de klant daaraan goedkeuring gehecht.

Afwijking: Wanneer de gegevens met afbreukrisico op de inkoopbon in strijd zijn met de gegevens op een offerte terwijl die afwijkende gegevens niet door de klant zijn goedgekeurd.

7.5 Productie en het leveren van diensten

7.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten

Oplevering vindt plaats in aanwezigheid van de klant. Wanneer de klant bij de oplevering niet aanwezig wil of kan zijn organiseert de deelnemer een alternatief voor de klant om restpunten te benoemen. Van de oplevering is verslag gemaakt. De restpunten zijn genoteerd.

Na oplevering van het werk ontvangt de klant eventuele revisietekeningen en een update van de beplantingsplannen en/of beplantingslijst(en). Revisietekeningen worden te allen tijde geleverd wanneer door of namens de deelnemer de ondergrondse infrastructuur is gewijzigd.

De deelnemer verstrekt de klant bij de oplevering of na afhandeling van de restpunten desgewenst een Groenkeur Garantiecertificaat².

7.5.2 Validatie van processen voor productie en het leveren van diensten

De bij de oplevering genoteerde restpunten zijn door de deelnemer binnen redelijke termijnen in behandeling genomen en vaktechnisch verklaarbaar opgelost.

7.5.3 Identificatie en naspeurbaarheid

De deelnemer zorgt ervoor dat de naspeurbaarheid van geleverde levende en dode materialen mogelijk is. De deelnemer is in staat om alle dode en levende materialen die voorzien zijn van een (milieu)keurmerk en die aan hem zijn geleverd te identificeren. De naspeurbaarheid staat vast. Dat geldt ook voor de materialen met een (milieu)keurmerk die hij in voorraad heeft, die hij heeft toegepast en die hij op zijn beurt aan de klant heeft geleverd.

Afwijking: Het niet kunnen herleiden van levende en dode materialen voorzien van een (milieu)keurmerk.

² Groenkeur Garantiecertificaten zijn alleen voor deelnemers (tuinaanleg) bij Groenkeur te bestellen.

INTERPRETATIE

Als voorbeeld gelden keurmerken voor grond, planten en het FSC-keurmerk voor hout.

7.5.4 Eigendom van de klant

De deelnemer gaat zorgvuldig om met het eigendom van de klant. Datzelfde geldt voor intellectueel eigendom (ontwerpen en tekeningen e.d.). Aangebrachte schade aan de eigendommen van de klant is uit eigen beweging door de deelnemer aan de klant gemeld. De deelnemer past geen eigen ontwerpen van de klant zonder toestemming toe. Hij biedt deze ook niet aan anderen aan.

Afwijking: Wanneer aangebrachte schade niet uit eigen beweging aan de klant is gemeld.

7.5.5 Instandhouding van het product

De deelnemer heeft geregeld dat de planten en producten die hem zijn geleverd maar nog op aflevering bij de klant wachten, zijn verzorgd alsof het zijn eigendom is.

De deelnemer biedt nazorg aan en voert die uit conform een offerte. Nazorg kent een begin en een einde. De wijze waarop- en de termijn waarover nazorg is geleverd, is in een offerte vastgelegd als onderdeel van de opdracht tenzij de klant daarvan afziet.

Onderhoud is een zelfstandige overeenkomst. Onderhoud is uitgevoerd conform offerte. Indien een offerte op delen of onderdelen geen eisen vermeldt, vindt uitvoering plaats overeenkomstig de producteisen in bijlage A.

De deelnemer biedt garantie. De garanties staan vermeld in de Algemene voorwaarden. In een offerte zijn de garanties eventueel uitgebreid of beperkt. De deelnemer komt de garantievoorzwaarden na.

INTERPRETATIE

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. Nazorg vindt plaats aansluitend aan een door de deelnemer aangelegd project. 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 aanbiedt op de door hem geleverde en geplante levende materialen. In een offerte is aangegeven waar de nazorg uit bestaat, hoe vaak die wordt uitgevoerd en hoelang die nazorg zal voortduren.

Misverstanden in het overgangsgebied tussen nazorg en onderhoud moeten worden voorkomen. Onderhoud is een afzonderlijke overeenkomst. Wanneer de deelnemer het project zelf heeft aangelegd kan de fase van nazorg ook direct worden omgezet in een onderhoudscontract. Het contract biedt daarover duidelijkheid. De deelnemer mag ook onderhoud uitvoeren op een object dat door anderen is aangelegd.

Juridisch heeft de klant houvast aan de Algemene consumentenvoorwaarden. Deze Algemene consumentenvoorwaarden en de eventuele overeengekomen afwijkingen daarop moeten in een offerte staan. De Algemene consumentenvoorwaarden en een offerte zijn ook onderwerp van onderzoek in geval van een geschil bij de Geschillencommissie.

Uit de aankoopbewijzen van toegepaste materialen moet blijken dat de gewenste materialen bij de klant zijn toegepast. Met name voor de verificatie van FSC hout en andere materialen met een keurmerk is dit van groot belang om de authentieke bron te kunnen verklaren. Materialen moeten altijd herleidbaar zijn naar die bron

7.6 Beheersing van monitorings- en meetuitrusting

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

8 METING, ANALYSE EN VERBETERING

8.1 Algemeen

De analyse en het verbeteringmanagement is in deze beoordelingsrichtlijn gecentreerd in de directiebeoordeling.

8.2 Monitoring en meting

8.2.1 Klanttevredenheid

De deelnemer doet aan klanttevredenheid. Hij heeft in het meten daarvan structuur aangebracht. Hij kan de effectiviteit van de gekozen structuur - voor het verkrijgen van aanwijzingen om te verbeteren - verklaren.

De deelnemer gaat met klachten gestructureerd om. Hij heeft de oprechte intentie om fouten bij klanten snel en adequaat te kunnen herstellen en om voor de toekomst herhalingen van soortgelijke fouten te voorkomen.

De klachten zijn geregistreerd. Klanten ontvangen een schriftelijke reactie op hun schriftelijke klacht. Een afwijzing van een klacht wordt beargumenteerd. De deelnemer werkt tevens mee aan een spoedige afhandeling / beantwoording in relatie tot gehanteerde termijnen van de Stichting Geschillencommissie. www.sgc.nl

Wanneer in het klachtenproces de Geschillencommissie groen uitspraak doet is de deelnemer, de hem opgelegde verplichtingen binnen een redelijke termijn nagekomen. Hij overlegt daartoe bewijzen.

Afwijking: Het niet uitvoeren van klanttevredenheidsmetingen over een periode van twaalf (12) maanden daaraan voorafgaand.

Afwijking: Wanneer een schriftelijke klacht van een klant niet adequaat schriftelijk is afgehandeld.

Kritieke afwijking:

Wanneer een uitspraak van de geschillencommissie groen, niet binnen een redelijke termijn is nagekomen.

INTERPRETATIE

De deelnemer overhandigt bijv. bij de aflevering een enquêteformulier en een portvrije envelop. De retour ontvangen formulieren zijn gearchiveerd. Op het enquêteformulier staan relevante vragen over de mate van tevredenheid van de klant. Dit onderzoek is vormvrij en kan zowel schriftelijk of mondeling plaatsvinden bij alle klanten of bij een bepaalde doelgroep. Na ontvangst van negatieve reacties is direct contact met de klant gezocht en is er contact met de klant opgenomen. In samenspraak met de klant is er naar oplossingen gezocht. Het verdient aanbeveling om het vragenformulier niet steeds te wijzigen. Alleen door de vraagstelling ongewijzigd te laten kan goed worden gemeten of de klanttevredenheid inderdaad verbetert.

Een klacht is ook een prima instrument om te werken aan klanttevredenheid. Voor een hoveniersbedrijf is geen ingewikkelde procedure nodig hoe hij omgaat met klachten. Wanneer de deelnemer een schriftelijke klacht heeft ontvangen, moet hij wel aan de auditor inzichtelijk maken hoe hij deze heeft afgehandeld. Deze beoordelingsrichtlijn, de Algemene consumentenvoorwaarden en de reglementen van de Geschillencommissie groen zijn daarvoor leidend. E-mail berichten geldt ook als schriftelijk. Het is voorstelbaar wanneer een ontvangen klacht per e-mail, na een mondeling contact met de klant, toch formeel door de deelnemer per brief is beantwoord.

Stichting Groenkeur staat tot een wettelijk maximum garant voor de nakoming van de uitspraken van de Geschillencommissie. Groenkeur onderstreept daarmee de betrouwbaarheid van het keurmerk. De deelnemer die een uitspraak van de geschillencommissie naast zich neerlegt heeft die betrouwbaarheid geweld aangedaan en mag niet in bezit worden gesteld van een nieuw certificaat. Stichting Groenkeur neemt in dat geval

- tot het wettelijk bepaalde maximum - die verplichting op zich en vordert van de nalatige ondernemer de tegoeden namens de klant. Vandaar de 'kritiek afwijking'. Een kritieke afwijking leidt tot beëindiging van de audit en tot intrekking van het certificaat.

8.2.2 Interne audit

De eisen zijn verwerkt in de directiebeoordeling.

8.2.3 Monitoring en meting van processen

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

8.2.4 Monitoring en meting van producten

De eisen zijn verwerkt in de directiebeoordeling.

8.3 Beheersing van afwijkende producten

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud elders normen gesteld. (zie 7.5.2)

8.4 Analyse van gegevens

De eisen zijn verwerkt in de directiebeoordeling.

8.5 Verbetering

8.5.1 Continue verbetering

De eisen zijn verwerkt in de directiebeoordeling.

8.5.2 Corrigerende maatregelen

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

8.5.3 Preventieve maatregelen

Hieraan zijn voor het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud geen normen gesteld.

BIJLAGE A

De producteisen zijn vermeld in de voor het project geldende offerte. Wanneer in een offerte geen nadere detaileisen zijn geformuleerd gelden de producteisen van de Standaard Stichting Groenkeur [SSG]^{k3}. Onderwerp van onderzoek is steeds of de deelnemer aan de eis van de klant heeft voldaan. Onderdelen verschillen per project. Een project kan alleen op de producteisen beoordeeld worden die ook daadwerkelijk voor het project van toepassing zijn.

Producteisen Tuinaanleg & Tuinonderhoud

Tenzij met de opdrachtgever aantoonbaar andere afspraken zijn gemaakt gelden onderstaande minimale normen voor Tuinaanleg & Tuinonderhoud. Normen kunnen niet in alle praktijksituaties voorzien, afwijken is mogelijk als de noodzaak daartoe vakkundig verklaarbaar is.

Kwaliteitsnormen zijn alleen van toepassing indien het onderdeel voorkomt in het project.

5 0 0 ONTWERP EN ADVIES			Kwaliteitsnorm	Interpretatie	
5	20	10	Schets ontwerp maken	<ol style="list-style-type: none"> 1 Het schetsontwerp is technisch uitvoerbaar en voldoet aan de wensen van de klant. Nadere vereisten: 2 De bestaande en te handhaven elementen zijn ingeschetst. 3 Relevante onderdelen van het perceel (woning, garage etc.) zijn ingeschetst, inclusief ramen en deuren. 4 Het schetsontwerp is proportioneel (naar de werkelijke verhoudingen) getekend. 	Een schets wordt geacht een redelijk beeld te geven van de wijze waarop een tuin aangelegd kan worden met verhoudingen die de realiteit benaderen.
			Tuinontwerp maken	<ol style="list-style-type: none"> 1 Het tuinontwerp is technisch uitvoerbaar en voldoet aan de wensen van de klant. Nadere vereisten: 2 Minimale technische eisen ontwerp: op schaal, noordpijl vermeld, correcte maatvoering, legpatroon bestrating en houten vlonders, schaduwwerking van objecten binnen en buiten het perceel, benaming van onderdelen, verwijzingen naar onderliggende documenten, verwijzing naar offerte-/projectnummer. 3 Handtekening/akkoordverklaring opdrachtgever voor ontwerp is aanwezig. 	Een ontwerp moet voldoende detail bevatten om een tuin goed aan te kunnen leggen. Alle (omgevings) factoren die van invloed kunnen zijn op het uiteindelijke resultaat zijn afgewogen.

³ De SSG^k staan vermeld in het normenboek. Het is te bestellen via www.groenkeur.nl

5 20 20	Matenplan maken	<p>1 Het matenplan is technisch uitvoerbaar op basis van het definitieve tuinontwerp en voldoet aan de wensen van de klant. Nadere vereisten:</p>	<p>Bij kleine opdrachten zal het matenplan samenvallen met het tuinontwerp. Deze eisen gelden in de gevallen dat er met een apart matenplan wordt gewerkt.</p>
		<p>2 Minimale technische eisen matenplan: het plan bevat gegevens van het object, zoals NAW-gegevens en/of kadastrale nummer, alle maten zijn eenduidig vermeld, hoogte en afschot zijn duidelijk weergegeven voor terrassen, paden etc. Vast meetpunt (onderkant dorpel) is vermeld.</p>	
5 20 25	Beregeningsplan maken	<p>1 Het beregeningsplan voldoet aan de technische eisen voor uitvoerbaarheid en deugdelijke werking. Nadere vereisten:</p> <p>2 Het plan is opgesteld voordat de leidingen gegraven worden.</p> <p>3 Er is gecontroleerd of er voldoende waterdruk is of dat er maatregelen genomen zijn om voldoende waterdruk te verkrijgen.</p> <p>4 Het plan bevat gegevens van het object, zoals NAW-gegevens en/of kadastrale nummer.</p> <p>5 Het plan bevat duidelijke gegevens over de beregeningsmethode, minimale waterdruk, positionering en formaten van putten, bronnen, sproeiers, waterleidingen en elektrakabels.</p> <p>6 Het plan is voorzien van een duidelijke legenda (uitleg van symbolen, kleuren, arceringen e.d.).</p> <p>7 De stuklijst van de te leveren apparatuur is afgestemd op de technische voorwaarden van de leverancier.</p> <p>8 Het plan geeft visueel inzicht in de dekking van de beregening.</p>	<p>De hovenier doet er verstandig aan om vooraf aan het testen van de installatie rekening te houden met roestwater dat in nieuwe leidingen aanwezig kan zijn. Dek zo nodig terras en/of looppaden af om aanslag te voorkomen.</p>
5 30 10	Beplantingsplan maken	<p>1 Het beplantingsplan en bijgevoegde plantlijst voldoen aan de wensen van de klant, rekening houdend met de omgevingsinvloeden (licht, bodem, weer). Nadere vereisten:</p>	

- 2 Latijnse naam en de gebruikelijke Nederlandse naam zijn vermeld.
- 3 Het aantal geleverde planten per vak of m² is vermeld.
- 4 Levermaat is vermeld.
- 5 Bloeikleur is vermeld.
- 6 Aandachtspunten: schaduw/zon, wind, grondslag, kwaliteit beplanting.

10 0 0 WERKVOORBEREIDING EN ORGANISATIE			Kwaliteitsnorm	Interpretatie	
10	20	10	Klic-melding uitvoeren	<ol style="list-style-type: none"> 1 Alle verkregen Klic-tekeningen, inclusief huisaansluitingen, zijn op de werklocatie aanwezig voor aanvang van elke mechanische grondroering. Nadere vereisten: <ol style="list-style-type: none"> 2 Opdrachtgever is gevraagd naar bestaande kabels en leidingen. 3 De Klic-melding is niet ouder dan 21 dagen 4 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor eventuele schade en heeft zich hiervoor verzekerd. 	
10	30	10	Werkplan opstellen	<ol style="list-style-type: none"> 1 Voor aanvang van de werkzaamheden is het de opdrachtgever inzichtelijk wanneer de werkzaamheden beginnen, hoe lang deze gaan duren en op welke dagen hoeveel mensen en welke machines aanwezig zijn op het project. 	Deze norm kan alleen van toepassing zijn als de hovenier het onderdeel separaat als product heeft aangeboden aan de klant (in een offerte).
10	40	10	Bodemonderzoek uitvoeren	<ol style="list-style-type: none"> 1 De opdrachtgever is voor aanvang van de werkzaamheden aangeboden een bodemonderzoek te laten uitvoeren naar voedingstoestand en bodemstructuur. 2 Er zijn steekproefsgewijs bodemonsters genomen en naar een laboratorium gezonden voor een bemestings/verbeteringsadvies voor duurzame (her)groei van de beplanting. 	Deze norm kan alleen van toepassing zijn als de hovenier het onderdeel separaat als product heeft aangeboden aan de klant (in een offerte).
15 0 0 VOORBEREIDING PROJECTLOCATIE			Kwaliteitsnorm	Interpretatie	
15	70	10	Hoogtematen uitzetten	<ol style="list-style-type: none"> 1 De hoogtematen zijn uitgezet volgens de ontwerptekening en/of het matenplan. 2 Afwijkingen in hoogtematen zijn kleiner dan 1 cm. 	De norm is geschreven voor terrassen, erfafscheidingen en bouwwerken. De tolerantie marge is

				3 De opdrachtgever heeft de mogelijkheid gekregen de uitzetting te controleren voor aanvang van verdere werkzaamheden.	hoogtematen kan alleen gelden voor dode materialen. Grasvelden, bosschages, talud, beschoeiingen e.d. kunnen zich niet in deze norm laten vangen.
15	70	11	Vlaktematen uitzetten	<p>1 De vlaktematen zijn uitgezet volgens de ontwerptekening en/of het matenplan.</p> <p>2 Afwijkingen in vlaktematen zijn kleiner dan 1 cm.</p> <p>3 De opdrachtgever heeft de mogelijkheid gekregen de uitzetting te controleren voor aanvang van verdere werkzaamheden.</p>	De norm is geschreven voor terrassen, erfafscheidingen en bouwwerken. De tolerantie marge in hoogtematen kan alleen gelden voor dode materialen. Grasvelden, bosschages, talud, beschoeiingen e.d. kunnen zich niet in deze norm laten vangen.
15	20	33	Stobben wegfrezen	<p>1 Stobbe is verwijderd tot de vereiste diepte voor de volgende toepassing/gebruik van de locatie. Nadere vereisten:</p> <p>2 Minimale diepte is afhankelijk van toepassing locatie na wegfrezen en is vakkundig te verklaren.</p> <p>3 Er is geen schade aan omgeving.</p> <p>4 Er is geen schade aan kabels en leidingen.</p> <p>5 Afval is afgevoerd naar een erkende verwerker volgens de wettelijke regelgeving.</p>	
20	0	0	GRONDWERK		
				Kwaliteitsnorm	Interpretatie
20	30	10 11	Grondverbetering leveren en aanbrengen	<p>1 Voor duurzame groei van de beoogde beplanting is grondverbetering aangebracht overeenkomstig de resultaten van het bodemonderzoek.</p> <p>2 De grondverbetering is uitgevoerd na de grondbewerking en is bij het planten verder verwerkt.</p> <p>3 De kwaliteit van het gebruikte materiaal is aantoonbaar.</p>	Deze norm kan alleen van toepassing zijn als de hovenier bodemonderzoek separaat als product heeft aangeboden aan de klant (in een offerte). Zonder bodemonderzoek kan de hovenier alleen de kwaliteit (samenstelling meststoffen en structuur) benoemen van het materiaal. Grondverbetering komt na grondbewerking als de grond afgegraven wordt of dieper dan de teeltlaag geroerd wordt. De grondverbetering kan uiteraard wel in de teeltlaag geroerd worden.

20	40	10	Drainage 11 aanbrengen 12	<ol style="list-style-type: none"> 1 Binnen 12 uur na regenval is de projectlocatie droog. Nadere vereisten: 2 De drainage is aangegeven op de revisietekening. 3 De drainage heeft doorspuitpunten die op de revisietekening aangegeven zijn. 4 Aandachtspunten: diameter en materiaalkeus drainagebuis, diepte, afstand buizen, aanvulmateriaal, pompafstand. 	Onder droog wordt verstaan dat er geen zichtbare plasvorming aanwezig is.
20	50	20	Funderingslaag looppad/ terras leveren en aanbrengen	<ol style="list-style-type: none"> 1 Er is minimaal een laag van 10 cm dik ophoogmateriaal gebruikt, afgestemd op het gebruik van de (half)verharding. 2 De kwaliteit van het gebruikte materiaal is aantoonbaar. 	Voor het aantonen van de kwaliteit wordt bedoeld dat de kenmerken / eigenschappen / samenstelling / herkomst van de toegepaste materialen bekend zijn.
20	50	21	Funderingslaag opritten leveren en aanbrengen	<ol style="list-style-type: none"> 1 Er is minimaal een laag van 20 cm dik ophoogmateriaal gebruikt, afgestemd op het gebruik van de (half)verharding. Nadere vereisten: 2 De kwaliteit van het gebruikte materiaal is aantoonbaar. 	Voor het aantonen van de kwaliteit wordt bedoeld dat de kenmerken / eigenschappen / samenstelling / herkomst van de toegepaste materialen bekend zijn.
25	0	0	VERHARDING		
				Kwaliteitsnorm	Interpretatie
25	10	10	Opsluitbanden leveren en aanbrengen	<ol style="list-style-type: none"> 1 Opsluitbanden zijn zodanig geplaatst dat verschuiving en verzakking van het opgesloten materiaal wordt tegengegaan. Zo nodig is stelspecie toegepast. 2 Opsluitbanden zijn minimaal twee centimeter onder de verharding geplaatst. 	
25	20	21 22	Verharding aanbrengen	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klinkers en/of tegels zijn onder 1.5% afschot aangebracht, zodat geen plasvorming optreedt na regenval. Nadere vereisten: 2 Van de gebruikte materialen zijn toepassing, vorm, kleur, grootte, kwaliteit en leverancier schriftelijk aangegeven. Eventuele legvoorschriften en/of gebruiksaanwijzing van de leverancier zijn toegepast en aan de opdrachtgever overhandigd. Herkomst en productserie zijn bekend met het oog op toekomstige aanvullingen. 3 Zaag- en knipvoegen zijn maximaal 5 mm. 	De fabrikant (leverancier) wordt bekend gemaakt bij materialen waarop fabrieksgarantie van toepassing is.

				4 Verharding is afgestrooid met voldoende split of brekerzand, zodat de voegen volledig zijn gevuld, en er is enige malen ingeveegd.	
				5 Het onderlinge hoogteverschil van de klinkers en/of tegels is kleiner dan 3 mm.	
25	30	20	Half verharding leveren en aanbrengen	1 De laagdikte van het materiaal is zodanig dat het goed beloopbaar is en dat bij beoogd gebruik de ondergrond niet zichtbaar is. Nadere vereisten:	Onder vreemd materiaal worden materialen verstaan die zichtbaar en merkbaar niet thuis horen in de productsamenstelling van de halfverharding.
		21		2 Een materiaalmonster is aan klant verstrekt.	
		22		3 Boomschors is vrij van vreemd materiaal.	
		23			

30 0 0 BOUWKUNDIGE ELEMENTEN

				Kwaliteitsnorm	Interpretatie
30	30	10	Vlonder leveren en aanbrengen	1 Vlonder heeft voldoende stabiliteit en draagkracht. Nadere vereisten:	Het begrip minimale doorbuiging moet in relatie gezien worden tot de functie van de vlonder en het toegepaste materiaal.
				2 Materialen zijn deugdelijk bevestigd.	
				3 Vlonder is splintervrij.	
				4 Het hout is voorzien van een duurzaamheidskeurmerk.	
				5 Vlonder is volgens tekening geplaatst.	
				6 Onder vlonder is geotextiel aangebracht met overlap van minimaal 20 cm of fijngrind met functionele laagdikte.	
				7 Vlonderdelen hebben een minimale doorbuiging.	
				8 Fundering is afgestemd op bodemsoort en beoogd gebruik ter voorkoming van verzakking.	
30	50	12	Vijverfolie leveren en aanbrengen	1 Folie is volgens voorschriften van de leverancier geplaatst.	
				2 Het folie is op EPDM-basis.	
				3 Onder het EPDM-folie is beschermfolie aangebracht.	
				4 Folie heeft na vullen van de vijver minimaal 20 cm overlap.	
				5 In het folie is een uitzakplooi aangebracht.	
				6 Vullen van water in de vijver is gelijktijdig met het aanvullen buitenzijde uitgevoerd.	
30	50	13	Vijverfolie afwerken	1 Overlap is minimaal 20 cm.	
				2 Folie is op maat gesneden.	

- 3 Vijverfolie is niet meer zichtbaar achter de vijverrand.
- 4 Tussen vullen vijver en afwerken vijver zit minimaal 1 dag in verband met zetting en nazakking.
- 5 Vullen van water in de vijver is gelijktijdig met het aanvullen buitenzijde uitgevoerd.
- 6 Folie is zodanig ingegraven dat er geen water uit de vijver de grond in kan trekken.

35 0 0 BEPLANTING

			Kwaliteitsnorm	Interpretatie	
35	10	10	Bomen leveren en aanbrengen	<ol style="list-style-type: none"> 1 Bomen zijn zodanig geplant dat er hergroei en doorgroei is. Nadere vereisten: 2 Plantgat is goed aangevuld en ingewaterd. 3 Grootte plantgat is minimaal 2 keer de kluitdiameter en 2 keer de kluitdikte. 4 Ondergrond plantgat is losgemaakt. 5 Bomen zijn op gelijke diepte geplant als op de kwekerij waar ze geplant waren. 6 Plantgat is afgestemd op de groeivereisten van de boom. 7 Plantmateriaal is herleidbaar, soortecht en vrij van ziekten en plagen. 8 Boompalen van onbehandeld hout met duurzaamheidskeurmerk. 9 Boomband snijdt niet in de bast. 	<p>Het prepareren van de groeiplaats is belangrijk voor de toekomstige groei. Bij het gebruik van boompalen houdt de hovenier er rekening invloed van rukwinden en stimulering van wortelgroei. Naktuinbouw gekeurd plantmateriaal is gezond en voldoet aan de eisen.</p>
35	30	10	Hagen leveren en aanbrengen	<ol style="list-style-type: none"> 1 Haag is zodanig geplant dat er hergroei en doorgroei is. Nadere vereisten: 2 Plantmateriaal is herleidbaar, soortecht en vrij van ziekten en plagen. 3 Kluit/wortels zijn niet ontbloot. 4 Voor haag specifieke bemesting, bacteriën en schimmels zijn aangebracht. 	<p>Naktuinbouw gekeurd plantmateriaal is gezond en voldoet aan de eisen.</p>
35	40	10	Fruitbomen hoogstam leveren en aanbrengen	<ol style="list-style-type: none"> 1 Fruitbomen zijn zodanig geplant dat er hergroei en doorgroei is. Nadere vereisten: 2 Plantmateriaal is herleidbaar, soortecht en vrij van ziekten en plagen. 	<p>Van de klant mag niet dezelfde deskundigheid als van de hovenier verwachten. Voor specifieke begeleiding in de groei geeft de hovenier</p>

			3 Kluit/wortels zijn niet ontbloot.	instructie. Naktuinbouw
			4 Educatieve eerste snoeibeurt is uitgevoerd.	gekeurd plantmateriaal is gezond en voldoet aan de eisen.
35	40	11	Fruitbomen halfstam leveren en aanbrengen	
			1 Fruitbomen zijn zodanig geplant dat er hergroei en doorgroei is. Nadere vereisten:	Naktuinbouw gekeurd plantmateriaal is gezond en voldoet aan de eisen.
			2 Plantmateriaal is herleidbaar, soortecht en vrij van ziekten en plagen.	
			3 Kluit/wortels zijn niet ontbloot.	
			4 Educatieve eerste snoeibeurt is uitgevoerd.	
35	40	12	Leifruit leveren en aanbrengen	
			1 Leifruit is zodanig geplant dat er hergroei en doorgroei is. Nadere vereisten:	Naktuinbouw gekeurd plantmateriaal is gezond en voldoet aan de eisen.
			2 Plantmateriaal is herleidbaar, soortecht en vrij van ziekten en plagen.	
			3 Kluit/wortels zijn niet ontbloot.	
			4 Takken zijn geleid.	
			5 Educatieve eerste snoeibeurt is uitgevoerd.	
35	70	10	Bodembedekkers leveren en aanbrengen	
			1 Bodembedekkers zijn zodanig geplant dat er hergroei en doorgroei is. Nadere vereisten:	De groei en de bedekking van de bodem wordt visueel gemeten (bij benadering).
			2 Plantmateriaal is herleidbaar, soortecht en vrij van ziekten en plagen.	Naktuinbouw gekeurd plantmateriaal is gezond en voldoet aan de eisen.
			3 Kluit/wortels zijn niet ontbloot.	
			4 De bodem is na twee groeiseizoenen volledig bedekt.	
35	90	11	Bollen leveren en aanbrengen	
			1 Bollen zijn zodanig geplant dat minimaal 80% tot bloei komt.	De boei wordt visueel gemeten (bij benadering). BKD gekeurd plantmateriaal is gezond en voldoet aan de eisen.
			2 Plantmateriaal is herleidbaar, soortecht en vrij van ziekten en plagen.	
35	90	12	Knollen leveren en aanbrengen	
			1 Knollen zijn zodanig geplant dat minimaal 80 % tot bloei/groei komt.	De boei wordt visueel gemeten (bij benadering). BKD gekeurd plantmateriaal is gezond en voldoet aan de eisen.
			2 Plantmateriaal is herleidbaar, soortecht en vrij van ziekten en plagen.	
35	90	50	Beplanting aanbrengen algemeen	
			1 Beplanting is zodanig geplant dat er hergroei en doorgroei is. Nadere vereisten:	Naktuinbouw gekeurd plantmateriaal is gezond en voldoet aan de eisen.
			2 Plantmateriaal is herleidbaar, soortecht en vrij van ziekten en plagen.	
			3 Kluit/wortels zijn niet ontbloot.	

40 0 0 GAZON			Kwaliteitsnorm	Interpretatie	
40	10	10	Graszaad leveren en aanbrengen	1 Binnen 3 weken na inzaaien is 75% van het graszaad ontkiemd. Nadere vereisten: 3 Minimaal 30 gram graszaad per m ² is gebruikt.	Het ontkiemen van graszaad wordt visueel gemeten (bij benadering).
40	20	10	Graszoden leveren en aanbrengen	1 Binnen drie weken na aanbrengen zijn de graszoden vast geworteld (binnen het groeiseizoen). Nadere vereisten: 2 Gazon is binnen drie weken eerste keer te maaien. 3 Zoden zijn in verband gelegd om naadvorming te voorkomen.	
40	30	10	Kunstgras leveren en aanbrengen	1 Kunstgras is volgens instructie van de leverancier geplaatst. Nadere vereisten: 2 Kunstgras is direct na aanbrengen gebruiksklaar. 3 De fundatie van het kunstgras is afgestemd op beoogd gebruik en voorkomt verzakkingen en kuilen.	
45 0 0 INRICHTING ELEMENTEN			Kwaliteitsnorm	Interpretatie	
45	10	10	Grondkabel leveren en aanbrengen	1 Grondkabels liggen op minimaal 40 cm diepte. Nadere vereisten: 2 Er is een KEMA-gekeurde grondkabel gebruikt (YMvK-as). Het bevat onder de mantel een omvlechting en daaronder een draad die dienst kan doen als aardedraad. 3 Er is waarschuwingsband op 30 cm diepte boven de ingegraven grondkabel aangebracht. 4 Van alle ingegraven kabels en leidingen is de plaats en diepte vermeld op de revisietekeningen die de opdrachtgever heeft ontvangen.	Ook voor zwakstroom is bescherming van de kabels gewenst om schade aan de installaties in de tuin voor de toekomst te voorkomen.
45	10	30	Elektrische voorzieningen aansluiten	1 Alle elektrische voorzieningen worden aangesloten door een gecertificeerde elektricien, nadat deze alle aangebrachte kabels heeft gecontroleerd. Bekende erkenningsregelingen: Komo-Instal / Uneto-VNI BRL6000/6001.	De hovenier voldoet aan de norm als het ingeschakelde gespecialiseerde bedrijf is erkend. De hovenier met een eigen elektricien in dienst verzekerd zich ervan dat de persoon de juiste opleiding heeft.

45	20	10	Sproeisysteem leveren en aanbrengen (exclusief leidingen)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Van de gebruikte materialen zijn kwaliteit, specificaties en de leverancier aangegeven. Het aanbrengen is uitgevoerd volgens de specificaties van de fabrikant. Nadere vereisten: 2 Er is gecontroleerd of er voldoende waterdruk is of maatregelen zijn genomen om voldoende waterdruk te verkrijgen.
45	20	11	Sproeicomputer leveren, aansluiten en instellen	<ol style="list-style-type: none"> 1 Sproeicomputer is aangesloten en ingesteld conform de instructies van de leverancier. Nadere vereisten: 2 Opdrachtgever heeft instructies ontvangen.

50	0	0	AFWERKING PROJECTLOCATIE		
			Kwaliteitsnorm	Interpretatie	

50	10	10	Opruimen en afwerken projectlocatie	<ol style="list-style-type: none"> 1 Gehele projectlocatie inclusief openbare ruimte is opgeruimd en afgewerkt. Nadere vereisten: 2 Alle verharding is geveegd inclusief gebruikte openbare ruimte. 3 Al het afval is afgevoerd uit de projectlocatie en van de openbare ruimte. 4 Alle borders zijn afgewerkt. 	
50	20	13	Volledige projectlocatie onderhouden tijdens de uitvoering	<ol style="list-style-type: none"> 1 Gehele projectlocatie is tijdens de aanlegwerkzaamheden onderhouden. Nadere vereisten: 2 Het gazon is vakkundig met de juiste frequentie op juiste hoogte gemaaid. 3 Bestaande beplanting (inclusief bomen en hagen) is vakkundig gesnoeid voor zover noodzakelijk. 4 De projectlocatie is onkruidvrij. 	Deze norm kan alleen van toepassing zijn als de hovenier het onderdeel separaat als product heeft aangeboden aan de klant (in een offerte).
50	20	20	Opgekuilde beplanting verzorgen tijdens de uitvoering	<ol style="list-style-type: none"> 1 Tijdens de uitvoering is de opgekuilde beplanting goed verzorgt zodat her- en doorgroei mogelijk is. Nadere vereisten: 2 Beplanting is goed aangeaard. 3 Beplanting is voldoende water gegeven. 	
50	30	12	Eindoplevering van het project	<ol style="list-style-type: none"> 1 Er is een door beide partijen ondertekend opleverdocument (proces-verbaal van oplevering) met akkoordverklaring. 	

55 0 0 NAZORG			Kwaliteitsnorm	Interpretatie	
55	10	10	Inboetopname	<ol style="list-style-type: none"> 1 Er is een afspraak gemaakt met de opdrachtgever over de inboetopname. Nadere vereisten: 2 Binnen het eerste jaar na aanplant is niet aangeslagen beplanting kosteloos vervangen. 	<p>Inboet verstrekken is een wettelijke plicht, ook voor geleverde beplanting zonder aanleg of onderhoud. Het opnemen van de inboet is een eis van Groenkeur.</p>
75 0 0 ONDERHOUD			Kwaliteitsnorm	Interpretatie	
75	10	12	Bomen opkronen	<ol style="list-style-type: none"> 1 De bomen zijn elk jaar gecontroleerd op takvrije lengte volgens afspraak, waarbij zo nodig opkroning is uitgevoerd. Nadere vereisten: 2 Bij openbare wegen is de takvrije doorgang van minimaal 4.20 meter in acht genomen. 4 Snoeiwonden zijn zo klein mogelijk. 5 Er is opgekroond met behoud van vorm en karakter van de boom. 6 Bast is niet beschadigd. 7 Afval is naar erkende verwerker afgevoerd volgens de wettelijke regelgeving. 	<p>Van jaarlijks opkronen kan alleen sprake zijn als de hovenier het onderdeel als zodanig heeft aangeboden aan de klant (in een offerte). Voor het overige geldt de norm ook als het opkronen eenmalig wordt uitgevoerd.</p>
75	10	15	Bomen bemesten	<ol style="list-style-type: none"> 1 Specifiek voor de boom bestemde bemesting is volgens voorschriften van de leverancier toegepast. Nadere aandachtspunten: 2 Er is rekening gehouden met: vereiste grondsoort, zuurtegraad, structuur wortelkluit, grondwater, bodemstructuur en bodemleven. 	<p>Leveranciers geven niet altijd voorschriften bij bemesting. De toepassing moet dan vakkundig verklaarbaar zijn.</p>
75	30	10	Heesters snoeien	<ol style="list-style-type: none"> 1 Heesters zijn op juiste tijdstip vakkundig gesnoeid zodat doorgroei en bloei is bevorderd. Nadere vereisten: 2 Er is rekening gehouden met het doel en eindbeeld van de gesnoeide heesters. 3 Afval is naar erkende verwerker afgevoerd volgens de wettelijke regelgeving. 	
75	30	11	Heesters bemesten	<ol style="list-style-type: none"> 1 Specifiek voor de heesters bestemde bemesting is volgens voorschriften leverancier toegepast. 	<p>Leveranciers geven niet altijd voorschriften bij bemesting. De toepassing moet dan vakkundig verklaarbaar zijn.</p>

75	40	11	Gazon verticuteren	<ol style="list-style-type: none"> 1 Ongewenste mossen en onkruiden zijn doodgespoten en afgestorven. Door middel van verticuteren zijn deze uit het bestaande gazon verwijderd. Nadere vereisten: 2 Ongelijkheden zijn uitgevuld. 3 Er is doorgezaaid met vastgesteld graszaadmengsel dat een gelijk groeibeeld geeft aan het bestaande gazon. 	
75	40	12	Gazon mechanisch beluchten	<ol style="list-style-type: none"> 1 Lucht kan wortels bereiken. Nadere vereisten: 2 Scherp zand is in de beluchtingsgaten ingewerkt. 	<p>Let op! Groenkeur wil voorkomen dat de grond dicht slaat. Het niet inwerken van scherp zand kan alleen in overeenstemming met de klant.</p>
75	40	13	Gazon ecologisch beluchten	<ol style="list-style-type: none"> 1 De bodemstructuur is zodanig verbeterd dat een duurzame (her)groei van het gazon kan plaatsvinden. 2 Er is een wormenmengsel gebruikt met een vaste samenstelling bestaande uit aardwormen, regenwormen, mestwormpjes, dauwpieren en compostwormen. 3 Circa 50 gram wormenmengsel per m2 is uitgezet. 4 De wormen zijn boven de grond uitgezet. 5 Bij droge, harde gronden de hoopjes wormen water gegeven. 	<p>Wormenmengsel zijn sinds enkele jaren op de markt. Afwijkingen in de samenstelling van het mengsel zal door ervaring en nieuwe inzichten kunnen wijzigen. De voorschriften van een gerenommeerde leverancier kunnen gezien worden als een vakkundige verklaring voor een afwijking van het mengsel.</p>
75	40	14	Gazon kunstmatig bemesten	<ol style="list-style-type: none"> 1 Specifiek voor het gazon bestemde bemesting is volgens voorschriften leverancier toegepast. Nadere vereisten: 2 De uitgangswaarden van het gazon zijn ondernemer bekend. 	
75	40	15	Gazon ecologisch bemesten	<ol style="list-style-type: none"> 1 Specifiek voor het gazon bestemde ecologische bemesting is volgens voorschriften leverancier toegepast. Nadere vereisten: 2 De uitgangswaarden van het gazon zijn ondernemer bekend. 	
75	40	16	Gazon doorzaaien	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kale plekken in het gazon zijn binnen zes weken dichtgegroeid. 	

BIJLAGE B

EISEN TE STELLEN AAN DE CERTIFICATIE-INSTELLING

BRL TUINAANLEG & TUINONDERHOUD

Algemeen

De Certificatie-instelling moet voldoen aan de in EN 17021:2006 gestelde eisen. De Certificatie-instelling moet een overeenkomst hebben gesloten met Stichting Groenkeur om toelatingsaudits, opvolgingsaudits, heraudits te mogen uitvoeren. Wanneer de Certificatie-instelling een combinatie audit uitvoert met een andere Groenkeur-beoordelingsrichtlijn of ISO 9001 moet hij daarvoor zijn geaccrediteerd. Accreditatie bij een solo audit volgens deze beoordelingsrichtlijn, is geen noodzaak.

Certificatiereglement

De Certificatie-instelling handelt bij de uitvoering van audits volgens het Reglement certificatie Groenkeur.

Certificatiepersoneel

Het certificatiepersoneel dat bij de certificatie is betrokken omvat:

Auditoren belast met het uitvoeren van de toelatingsaudits, opvolgingsaudits en heraudits. Zij nemen 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 over de afgifte van het certificaat naar aanleiding van de door de auditor uitgevoerde onderzoeken, alsmede andere bevoegdheden welke hem door het Reglement certificatie Groenkeur zijn toegekend.

Voor het certificatiepersoneel gelden behoudens de competenties die de Certificatie-instelling vanuit de verplichting van ISO/IEC 17021 zelf aan het personeel verbindt de volgende kwalificatie-eisen als minimum:

Certificatie personeel	Opleidingsniveau (kennis)	Werkervaring (kunde)
Auditoren (Teamleiders)	Minimaal HBO werk- en denkniveau	Minimaal 4 jaar ervaring in de groene- of aanverwante sector
	Leadauditor cursus conform IATCA/IRCA criteria voor de auditing van kwaliteitsmanagementsystemen	Minimaal uitvoering van 2 volledige toelatingsonderzoeken voor proces- of systeemcertificatie in het algemeen
	Goede kennis van organisatievormen	Meest recente algemene audit-ervaring niet ouder dan 2 jaar
	Detailkennis van de van toepassing zijnde beoordelingsrichtlijn en het bijbehorende toetsingskader	Analytisch vermogen om processen van de bedrijfsvoering in de groene branche snel te doorzien
	Deelnemen aan de opleiding Groenkeur Beoordelingsdeskundige Groen (binnen een jaar nadat de cursus is gestart) wanneer deze separaat door het College van deskundigen groen is voorgeschreven of gelijkwaardige opleiding zoals door bedoeld college te bepalen en op www.groenkeur.nl is te raadplegen.	Kan offertes vaktechnisch juist beoordelen en kan de vereiste kennisdeling en inzet bekwaamheden op een juiste wijze interpreteren
	Houdt kennis up to date	

Daarenboven moet de auditor die is belast met het onderzoek conform de Beoordelingsrichtlijn Tuinaanleg & Tuinonderhoud minimaal beschikken over de volgende competenties.

De Auditor (Teamleider)

1. Spreekt en begrijpt de vaktaal in de groene branche.
2. Is in staat tot beoordelen en is in staat die bevindingen schriftelijk vast te leggen.
3. Schrijft dusdanig dat de rapportage voor de ondernemer in de groene branche toegankelijk is.
4. Kan afbreukrisico in de groene branche detecteren.

Certificatie personeel	Opleidingsniveau (kennis)	Werkervaring (kunde)
Beslisser	Minimaal HBO werk- en denkniveau	Moet minimaal 10 mandagen een projectaudit (algemeen) hebben bijgewoond onder supervisie van een teamleider (auditor) en heeft minimaal 2 jaar werkervaring op het niveau van beslisser (algemeen)
	Leadauditor cursus conform IATCA/IRCA criteria voor de auditing van kwaliteitsmanagementsyste-men	Minimaal uitvoering van 2 volledige toelatingsonderzoeken voor proces- of systeemcertificatie in het algemeen
	Detailkennis van de van toepassing zijnde beoordelingsrichtlijn en het bijbehorende toetsingskader	Analytisch vermogen om processen van de bedrijfsvoering in de groene branche snel te doorzien
	Detailkennis van de handhavinginstrumenten van Groenkeur	Is goed in staat checklisten en offertes vaktechnisch juist te beoordelen en kan de vereiste kennisdeling op een juiste wijze interpreteren
	Houdt kennis up to date	

Daarenboven moet de beslisser minimaal beschikken over de volgende competenties.

De Beslisser

1. Is in staat de auditor te controleren.
2. Is in staat tot oordelen op basis van schriftelijke rapportages en verslaglegging.
3. Heeft kennis van controle periodiciteit en prestaties.
4. Begrijpt en spreekt de vaktaal in de groene branche.
5. Kan afbreukrisico in de groene branche herkennen.

Het certificatiepersoneel moet aantoonbaar zijn gekwalificeerd door jaarlijkse toetsing van opleiding en ervaring aan bovenstaande eisen. Auditoren moeten voor behoud van hun kwalificatie voldoen aan de nadere eisen die het College van deskundigen groen stelt. Elke auditor van de Certificatie-instelling die audits uitvoert ten behoeve van één of meerdere beoordelingsrichtlijnen van Stichting Groenkeur, moet minimaal één van de twee of meer, door Stichting Groenkeur jaarlijks te organiseren harmonisatiebijeenkomsten bijwonen. Harmonisatieafspraken worden na goedkeuring door het College van deskundigen groen op de web-site www.groenkeur.nl openbaar gemaakt. De bevoegdheid om certificatiepersoneel te kwalificeren ligt bij het management van de Certificatie-instelling.

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 een vaste format zijn ingevuld en moet jaarlijks voor 31 januari digitaal zijn aangeleverd. (Blanco-formulier wordt jaarlijks door Stichting Groenkeur digitaal aangeleverd)

BIJLAGE C

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
- Groenvoorzieningen
- Boomverzorging
- Dak- & Gevelbegroening

Het betrof een:

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

De audit werd uitgevoerd door dhr/mevr

van het bedrijf te

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

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

omdat
.....
.....
.....

Bovendien heb ik de volgende opmerkingen

.....
.....
.....

Mijn naam is

Handtekening

FAXEN NAAR STICHTING GROENKEUR: 030-6595655

BIJLAGE D

REFERENTIETABEL

Groenkeur BRL 2012 (zakelijke markt) <> NEN-EN-ISO 9001:2008

Zijn opgenomen en te raadplegen op www.groenkeur.nl

Lijst van afkortingen

AA	Accountant-Administratieconsulent
ARBO	Arbidsomstandigheden
BRL	Beoordelingsrichtlijn
BTW	Belasting toegevoegde waarde
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
CE	CE-markering (Conformité Européenne)
CI	Certificatie-instelling
FuWa	Functie waarderingssysteem (algemeen erkend)
HBO	Hoger beroepsonderwijs
HVK	Hogere Veiligheidskunde
IATCA	International Auditor and Training Certification Association
IRCA	International Register of Certified Auditors
ISO	International Organization for Standardization
MBO	Middelbaar beroepsonderwijs
MVK	Middelbaar Veiligheidskundige
OHSAS	Occupational Health and Safety Assessment Series
ORBA	ORBA ^R Algemeen waarderingssysteem
PBM	Persoonlijke beschermingsmiddelen
PDCA	Plan, do, check, act
RvA	Raad van Accreditatie
SSG ^k	Standaard Stichting Groenkeur
VCA	Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers
VHG	Vereniging voor Hoveniers en Groenvoorzieners

BIJLAGE E

De onderstaande beroepsprofielen gelden als eindtermen.

Beroepsprofiel Hovenier

Uitvoeren (in teamverband) van (deel)taken met betrekking tot het aanleggen, renoveren of onderhouden van tuinen, zodanig dat wordt voldaan aan de gestelde kwaliteitseisen. De hovenier beschikt daartoe over de volgende kennis en kunde:

1. assisteren bij het uitmeten/uitzetten van delen van ontwerpen;
2. uitvoeren van grondverbeteringswerkzaamheden, aanbrengen van teelt- en afwateringslagen, gravel e.d.;
3. assisteren bij werkzaamheden ten behoeve van het aanleggen of onderhouden van vijvers/waterpartijen, paden/verhardingen, plaatsen van afscheidingen, pergola's, tuinhuisjes, e.d.
4. graven van voorzieningen met betrekking tot aanleg van leidingen;
5. planten van bomen, heesters en plantgoed;
6. uitvoeren van verschillende seizoengebonden werkzaamheden (bemesten, snoeien, verwijderen van onkruid en plantendelen, maaien, verticuteren, rollen van grasmatten e.d.);
7. zorgen voor een adequaat en veilig gebruik van bij de werkzaamheden te gebruiken machines/apparatuur en gereedschappen en tijdig uitvoeren van gebruikersonderhoud. Melden van (dreigende) gebreken aan apparatuur/gereedschappen aan de voorman;
8. bijhouden van een eenvoudige werkadministratie (uren-/materiaalverantwoording);
9. bedienen/besturen van en manoeuvreren met (eenvoudig) zelfrijdend materieel. Hanteren van (gemotoriseerde) gereedschappen en hulpmiddelen;
10. aandacht en accuratesse bij uitvoering van diverse werkzaamheden/handelingen
11. relevante vakdiploma's

Beroepsprofiel Hovenier A

Uitvoeren (in teamverband) van (deel)taken met betrekking tot het aanleggen, renoveren of onderhouden van tuinen, zodanig dat wordt voldaan aan de gestelde kwaliteitseisen. De hovenier A beschikt daartoe over de volgende kennis en kunde:

1. uitmeten/uitzetten van delen van ontwerpen;
2. uitvoeren van grondverbeteringswerkzaamheden, aanbrengen van teelt- en afwateringslagen;
3. aanleggen van natuurvijvers en waterpartijen met gebruikmaking van folie of rubber, m.i.v. drainage en afvoeren, randafwerking e.d.;
4. aanleggen van kleine oppervlakken sierbestrating, paden, tuinverhogingen, terrassen e.d.;
5. funderen en plaatsen van afscheidingen, pergola's, tuinhuisjes, tuinornamenten, speelvoorzieningen e.d.
6. aanleggen (excl. aansluiten) van tuinverlichting, watertoevoeren;
7. aanplanten van bomen, heesters, één- en meerjarig plantgoed;
8. uitvoeren van de diverse seizoengebonden werkzaamheden als bemesten, snoeien en verwijderen van onkruiden en afgestorven planten(delen), maaien/rollen/verticuteren van gazons, grasmatten van sportvelden, golfbanen e.d.
9. uitrijden en rollen van gravel, uitmeten en aanbrengen van speelveldbelijning;
10. zorgen voor een adequaat en veilig gebruik van bij de opdrachten te gebruiken machines/apparatuur en gereedschappen en tijdig uitvoeren van gebruikersonderhoud;
11. melden van (dreigende) gebreken aan apparatuur, gereedschappen aan de voorman;
12. bijhouden van administratie (uren/materiaalverantwoording);
13. bedienen/besturen van en manoeuvreren met (eenvoudig) zelfrijdend materieel. Hanteren van (gemotoriseerde) gereedschappen en hulpmiddelen;
14. aandacht en accuratesse bij uitvoering van diverse werkzaamheden/handelingen;
15. relevante vakdiploma's

Beroepsprofiel Voorman

Realiseren van de werkuitvoering met betrekking tot aanleg en/of onderhoud van beplantingen, gazons e.d van onder meer tuinen van particulieren, bedrijven en instellingen, zodanig dat voldaan wordt aan de opdracht in termen van kwaliteit, tijd en budget en tevredenheid bij opdrachtgevers. De voorman beschikt daartoe over de volgende kennis en kunde:

1. coördineren en mede uitvoering geven aan opdrachten op het gebied van aanleg en/of onderhoud van tuinen bij particulieren, gemeenten, bedrijven en instellingen;
2. begeleiden van medewerkers;
3. geven van vaktechnische aanwijzingen en instructies en toezien op de uitvoering;
4. treffen van voorbereidingen voor uit te voeren opdrachten, zodanig dat de werkzaamheden volgens plan kunnen aanvangen en een efficiënte uitvoering van het werk mogelijk wordt;
5. maken van werkplannen en indelen van medewerkers op basis van opdrachtschrijvingen en toelichtingen daarop van de projectverantwoordelijk uitvoerder/projectleider;
6. afstemmen met opdrachtgevers over uitvoeringstijdstippen, momenten van mogelijke overlast e.d.
7. bestellen, reserveren/afroepen van machines/materieel, plantmateriaal en andere benodigde materialen en zorgen voor tijdige aanvoer/-levering op het project;
8. treffen van maatregelen op het gebied van veiligheid zoals wegafzettingen e.d.;
9. organiseren en coördineren van de werkuitvoering en bewaken van de voortgang en uitvoering in kwalitatieve en kwantitatieve zin, zodanig dat een doeltreffende en efficiënte uitvoering wordt gewaarborgd;
10. controleren van de werkuitvoering en aangeven van gewenste correcties aan medewerkers;
11. beoordelen van op het project aangeleverde plant- en inrichtingsmaterialen en middelen op kwaliteit en hoeveelheid en ondernemen van actie bij afwijkingen;
12. zorg dragen voor het nauwkeurig uitmeten/uitzetten van tuinindelingen en opnemen/maken van schetsen voor kleine wijzigingen op verzoek van en in overleg met opdrachtgever;
13. anticiperen op zich voordoende situaties en bepalen van prioriteiten in de werkuitvoering;
14. beoordelen van specifieke aandachtspunten welke zich tijdens de werkzaamheden aandienen en deze oplossen dan wel bespreken met de uitvoerder en/of opdrachtgever;
15. (eventueel)doen van aankopen naar aanleiding van onvoorziene situaties voor zover deze gedekt zijn binnen de projectbegroting;
16. uitvoeren van controles ter voorbereiding van de oplevering van opdrachten;
17. opnemen van aandachtspunten tijdens de oplevering in het bijzijn van uitvoerder en opdrachtgever en zorg dragen voor afhandeling daarvan binnen de afgesproken termijn, zodat een optimale klanttevredenheid wordt gewaarborgd;
18. verzorgen van op de opdrachten betrekking hebbende administratie, zodat verantwoording plaats kan vinden ten opzichte van budgetten en informatie beschikbaar komt voor facturatie aan opdrachtgevers.
19. Zorg dragen voor en toezien op een adequaat en veilig gebruik van bij de opdrachtuitvoering te gebruiken machines/apparatuur en gereedschappen en zorg dragen voor adequate uitvoering van gebruikersonderhoud;
20. melden van (dreigende) gebreken aan apparatuur/gereedschappen.
21. doen van voorstellen met betrekking tot aanschaf van machines, gereedschappen en hulpmiddelen;
22. begeleiden en motiveren van en overdragen van kennis en inzicht op (ingehuurde) medewerkers;
23. bespreken van opdrachten en uitvoeringsdetails met uitvoerder/projectleider;
24. vooraf, tijdens en bij oplevering, overleggen met opdrachtgevers inzake de opdrachtuitvoering;
25. bespreken van organisatorische en personele kwesties met de uitvoerder/projectleider;
26. bedienen/besturen van en manoeuvreren met zelfrijdend materieel;
27. hanteren van (gemotoriseerde) gereedschappen en hulpmiddelen;
28. aandacht voor en accuratesse bij uitvoering van diverse werkzaamheden/handelingen;
29. relevante vakdiploma's

INTERPRETATIE

Deelnemers die het FUWA functiewaarderingssysteem voor de groene sector hanteren, voldoen aan de gestelde beroepsprofielen. Deelnemers die werken volgens de CAO voor het Hoveniersbedrijf in Nederland hebben zich aan de FUWA systematiek en de genoemde functienamen gecommitteerd. Gelijkwaardigheid van functies worden na advies van de Geschillencommissie CAO door het College van deskundigen groen vastgesteld. Deze zijn in voorkomend geval te raadplegen op www.groenkeur.nl