



Groenkeur-beoordelingsrichtlijn

# Boomverzorging 2016 (zonder de normen uit ISO 9001:2015)

Groenkeur Assessment Guideline Tree care 2016

Geldig per 1 juni 2016

© 2016, Stichting Groenkeur

Stichting Groenkeur is eigenaar van dit conformiteit beoordelend schema en heeft het recht van publicatie. De ISO normen zijn door NEN onder licentie verstrekt aan Groenkeur.

Het auteursrecht van de in de Groenkeur-beoordelingsrichtlijnen opgenomen ISO9001:2015-normen berust bij het Nederlands Normalisatie-instituut. Het is de ontvanger/eindgebruiker van de Groenkeur-beoordelingsrichtlijnen niet toegestaan de in deze beoordelingsrichtlijnen opgenomen ISO9001:2015-normen, zowel tijdens de overeenkomst met Groenkeur als na beëindiging ervan, te kopiëren, te openbaren of aan derden toestemming te geven tot het kopiëren of openbaarmaking ervan in publicaties.

### Voorwoord

Deze beoordelingsrichtlijn bevat normen voor het kwaliteitsmanagementsysteem voor bedrijven die gespecialiseerd zijn in boomverzorging. De beoordelingsrichtlijn omvat alle eisen uit de ISO 9001:2015 (eerste kolom) en daarnaast extra, vakspecifieke normen gericht op het groene domein (tweede kolom met Groenkeur-eisen). Binnen deze vakspecifieke normen ligt de focus op vakbekwaamheid van de medewerkers en de kwaliteit van de geleverde producten en diensten.

De nieuwe ISO 9001:2015 norm is gebaseerd op de zogenaamde High Level Structuur die bestaat uit een hoofdstukindeling en een basistekst die gelijk zijn voor alle ISO-managementsystemen. Voordeel hiervan is dat het zo voor organisaties makkelijker wordt om managementsystemen voor bijvoorbeeld arbo, kwaliteit en milieu te integreren. De nieuwe beoordelingsrichtlijn volgt de gewijzigde hoofdstukindeling uit de High Level Structuur.

De ISO 9001:2015 heeft een meer bedrijfsmatige opzet. Bedrijven moeten op basis van een eigen analyse van de interne en externe ontwikkelingen en van de wensen van de belanghebbenden bepalen waar de risico's en kansen liggen, die in de bedrijfsvoering worden opgepakt.

Nieuwe vakspecifieke Groenkeur normen in de beoordelingsrichtlijn:

- a. het kwaliteitsbeleid moet een duurzaamheidsambitie bevatten met daarin aandacht voor duurzame producten, leveranciers en toegepaste middelen;
- b. nieuwe paragraaf: Kennis binnen de organisatie met als inhoud het bijhouden van kennis van wet- en regelgeving en kennis van bestekken;
- c. de vakbekwaamheidseisen zijn waar mogelijk voor alle beoordelingsrichtlijnen geharmoniseerd. Tijdens de uitvoering van projecten moet altijd een vakbekwaam persoon aanwezig zijn. Op de projecten binnen het toepassingsgebied van de beoordelingsrichtlijn moet minimaal 50% van de uren binnen het toepassingsgebied worden uitgevoerd door vakbekwame mensen.
- d. op jaarbasis moet 50% van de uren uitgevoerd op werkzaamheden binnen het toepassingsgebied van de beoordelingsrichtlijn worden uitgevoerd door medewerkers met een vast dienstverband (met uitzondering van de SROI -Social Return on Investment- uren);
- e. indien de opdrachtgever geen nadere eisen stelt geldt de Groenkeur basiskwaliteit;
- f. de eisen uit ISO 9001:2015 voor identificatie en naspeurbaarheid zijn nader uitgewerkt voor producten met een keurmerk voor duurzaam geproduceerde producten;
- g. het verplicht werken met checklisten bij de oplevering van de producten is geschrapt uit de beoordelingsrichtlijnen en vervangen door een risico gebaseerde werkwijze volgens uitgangspunten van ISO 9001:2015;
- h. de verplichte jaarlijkse interne audit is vervangen door een risico gebaseerde werkwijze volgens uitgangspunten van ISO 9001:2015.

### Overgangsregeling

- a. vanaf 1 juni 2016 kan certificatie plaatsvinden op basis van de beoordelingsrichtlijn Boomverzorging 2016;
- b. certificatie of hercertificatie op basis van de beoordelingsrichtlijn Boomverzorging 2012 is mogelijk tot uiterlijk 1 maart 2017, daarna alleen nog op basis van beoordelingsrichtlijn Boomverzorging 2016;
- c. certificaten op basis van de beoordelingsrichtlijn Boomverzorging 2012 blijven geldig tot 15 september 2018.

## Inhoudsopgave (op basis van volledig document)

<b>Voorwoord</b>	3
<b>Inhoudsopgave</b>	4
<b>0 Inleiding</b>	7
<b>1 Onderwerp en toepassingsgebied</b>	9
<b>2 Normatieve verwijzingen</b>	10
<b>3 Termen en definities</b>	11
<b>4 Context van de organisatie</b>	12
4.1 Inzicht in de organisatie en haar context	12
4.2 Inzicht in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden	13
4.3 Het toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementsysteem vaststellen	13
4.4 Kwaliteitsmanagementsysteem en de processen ervan	15
<b>5 Leiderschap</b>	16
5.1 Leiderschap en betrokkenheid	16
5.1.1 Algemeen	16
5.1.2 Klantgerichtheid	17
5.2 Beleid	17
5.2.1 Het kwaliteitsbeleid vaststellen	17
5.2.2 Het kwaliteitsbeleid kenbaar maken	18
5.3 Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie	19
<b>6 Planning</b>	20
6.1 Acties om risico's en kansen op te pakken	20
6.2 Kwaliteitsdoelstellingen en de planning om ze te bereiken	21
6.3 Planning van wijzigingen	21





## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

<b>7 Ondersteuning</b>	22
7.1 Middelen	22
7.1.1 Algemeen	22
7.1.2 Personeel	22
7.1.3 Infrastructuur	22
7.1.4 Omgeving voor de uitvoering van processen	22
7.1.5 Middelen voor monitoring en meten	23
7.1.6 Kennis binnen de organisatie	24
7.2 Competentie	25
7.3 Bewustzijn	30
7.4 Communicatie	31
7.5 Gedocumenteerde informatie	31
7.5.1 Algemeen	31
7.5.2 Creëren en actualiseren	31
7.5.3 Beheersing van gedocumenteerde informatie	32
<b>8 Uitvoering</b>	36
8.1 Operationele planning en beheersing	36
8.2 Eisen voor producten en diensten	37
8.2.1 Communicatie met de klant	37
8.2.2 Het vaststellen van de eisen voor producten en diensten	37
8.2.3 Beoordeling van de eisen voor producten en diensten	37
8.2.4 Wijzigingen in eisen voor producten en diensten	39
8.3 Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten	39
8.3.1 Algemeen	39
8.3.2 Planning van ontwerp en ontwikkeling	39
8.3.3 Inputs voor ontwerp en ontwikkeling	40
8.3.4 Beheersmaatregelen voor ontwerp en ontwikkeling	41
8.3.5 Ontwerp- en ontwikkelingsoutputs	41
8.3.6 Wijzigingen met betrekking tot ontwerp en ontwikkeling	42
8.4 Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten	42
8.4.1 Algemeen	42
8.4.2 Soort en mate van beheersing	43
8.4.3 Informatie voor externe aanbieders	44



## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

8.5 Productie en het leveren van diensten	44
8.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten	44
8.5.2 Identificatie en naspeurbaarheid	46
8.5.3 Eigendom van klanten of externe aanbieders	48
8.5.4 In stand houden	48
8.5.5 Nazorgactiviteiten	48
8.5.6 Beheersing van wijzigingen	49
8.6 Vrijgave van producten en diensten	50
8.7 Beheersing van afwijkende outputs	51
<b>9 Evaluatie van de prestaties</b>	<b>52</b>
9.1 Monitoren, meten, analyseren en evalueren	52
9.1.1 Algemeen	52
9.1.2 Klanttevredenheid	52
9.1.3 Analyse en evaluatie	52
9.2 Interne audit	54
9.3 Directiebeoordeling	55
9.3.1 Algemeen	55
9.3.2 Inputs voor directiebeoordeling	55
9.3.3 Outputs van directiebeoordeling	56
<b>10 Verbetering</b>	<b>57</b>
10.1 Algemeen	57
10.2 Afwijkingen en corrigerende maatregelen	57
10.3 Continue verbetering	58
<b>BIJLAGE A1</b> Producteisen boomverzorging uitvoering	xx
<b>BIJLAGE A2</b> Producteisen boomadvies	xx
<b>BIJLAGE</b> Eisen te stellen aan de certificatie-instelling	xx

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

	ISO9001:2015	Groenkeur
0	Inleiding	<p>Deze beoordelingsrichtlijn bevat normen voor het kwaliteitsmanagementsysteem voor bedrijven in het groene domein. Deze beoordelingsrichtlijn omvat alle eisen uit de ISO 9001:2015 (eerste kolom) en daarnaast extra, vakspecifieke normen gericht op het groene domein (tweede kolom met Groenkeur-eisen).</p> <p>Een onafhankelijke certificatie-instelling toetst aan de hand van alle gestelde eisen in deze beoordelingsrichtlijn, inclusief bijbehorende verwijzingen en bijlagen, of een bedrijf voldoet aan de eisen. Wanneer na deze toetsing blijkt dat het kwaliteitsmanagementsysteem van het bedrijf voldoet aan alle eisen ontvangt het bedrijf een certificaat van de certificatie-instelling.</p> <p>Na inschrijving bij Groenkeur mag een gecertificeerd bedrijf zich Groenkeur-ondernemer noemen. De beoordelingsrichtlijn noemt deze Groenkeur-ondernemer verder formeel 'deelnemer', zowel in de ISO normelementen als in de aanvullingen hierop vanuit Groenkeur.</p> <p>Het certificaat moet de volgende onderdelen vermelden:</p> <p>Het kwaliteitsmanagementsysteem van</p> <p>Naam bedrijf</p> <p>voldoet aan de Groenkeur BRL Boomverzorging 2016</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het toepassingsgebied van de dienstverlening;</li> <li>2. Adresgegevens van bedrijf en eventuele bijbehorende vestigingen met adresgegevens;</li> <li>3. Het kwaliteitsmanagementsysteem van de genoemde vestiging(en) voldoet binnen het toepassingsgebied tevens aan ISO 9001:2015;</li> <li>4. Ingangsdatum;</li> <li>5. Einddatum van de geldigheid (vervaldatum);</li> <li>6. Uniek nummer van de certificatie-instelling;</li> <li>7. Vermelding uit hoeveel pagina's het certificaat bestaat.</li> </ol> <p>De certificatie-instelling is verplicht het beeldmerk van Groenkeur op het certificaat te vermelden. Het vermelden van het beeldmerk van de Raad voor</p>

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>Accreditatie is eveneens verplicht vanaf het moment dat de certificatie-instelling voor de beoordelingsrichtlijn is geaccrediteerd.</p> <p>Het gebruik van het beeldmerk en het omgaan met onterecht gebruik van het beeldmerk is geregeld in het reglement beeldmerk &amp; logo's Groenkeur. Na afgifte van een certificaat kunnen uitsluitend nieuwe vestigingen op het certificaat worden vermeld waarover de certificatie-instelling positief heeft beslist.</p> <p>Elke vestiging die op het certificaat komt te staan, voldoet aan de definitie voor een vestiging, conform het huishoudelijk reglement Groenkeur.</p> <p>Mocht sprake zijn van een combinatieproject waarbij het groene domein in één en hetzelfde project met andere disciplines is verweven, dan geldt deze beoordelingsrichtlijn enkel voor het groene domein.</p> <p>OPMERKING Wanneer een certificaat volgens deze beoordelingsrichtlijn is verstrekt, voldoet het kwaliteitsmanagementsysteem van de genoemde vestiging(en) eveneens aan ISO 9001:2015. Dat maakt een afzonderlijk certificatieproces van het groene domein voor ISO 9001 overbodig.</p>
		<p>Deze beoordelingsrichtlijn is een conformiteitsbeoordelend schema. Conformiteit aan (voldoen aan de eisen van) dit schema wordt verkregen op basis van accreditatienorm ISO/IEC 17021: &lt;vigerende versie&gt;.</p> <p>Het Reglement certificatie Groenkeur regelt de beoordeling, herbeoordeling en eventuele beëindiging van het auditproces. Dit reglement regelt ook de intrekking van het certificaat, schorsing, opschorting en tijdelijke ongeldigheid.</p> <p>Klachten over de inhoud van de beoordelingsrichtlijnen of bijbehorende reglementen kunnen worden ingediend bij het College van Deskundigen groen, volgens het Reglement klachten Groenkeur.</p> <p>Elke certificatie-instelling kent een eigen klachten- en beroepsregeling.</p>

<b>1</b>	<b>Onderwerp en toepassingsgebied</b>	
		<p>Deze beoordelingsrichtlijn formuleert tevens eisen die aanvullend zijn op wettelijke en contractuele verplichtingen van de deelnemer.</p> <p>OPMERKING 3 Binnen het groene domein zijn er veel ongewisse, externe omstandigheden, zoals weersinvloeden, bodemgesteldheid en omgevingsfactoren. Deze omstandigheden verhogen het afbreukrisico in belangrijke mate.</p> <p>OPMERKING 4 in deze beoordelingsrichtlijn wordt de term "klant" gebruikt voor een persoon of organisatie die een product of een dienst ontvangt, bijvoorbeeld een opdrachtgever, een begunstigde of een koper.</p> <p>Zie ook 4.3</p>
<b>2</b>	<b>Normatieve verwijzingen</b>	
		<p>Op deze beoordelingsrichtlijnen is de meest recente versie van de Europese en nationale wet- en regelgeving van toepassing die van kracht is op het toepassingsgebied van de beoordelingsrichtlijn.</p> <p>Deze beoordelingsrichtlijn verwijst naar interne documenten, waarvan de meest recente versie is te vinden op <a href="http://www.groenkeur.nl">www.groenkeur.nl</a>. De documenten maken hiermee deel uit van de beoordelingsrichtlijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Statuten en reglementen van Stichting Groenkeur</li> <li>b) Aanvullende besluiten van het College van Deskundigen groen.</li> </ul>
<b>3</b>	<b>Termen en definities</b>	
		<p>Tevens gelden de definities uit de meest recente uitgave van ISO/IEC 17000 en de opgenomen sectorspecifieke definities.</p> <p>Opmerkingen gelden als toelichting en zijn geen onderdeel van de normen.</p>



4	<b>Context van de organisatie</b>	
4.1	<b>Inzicht in de organisatie en haar context</b>	
		<p>De deelnemer moet de strategische richting (missie en visie) van de organisatie en de externe en interne belangrijke punten (issues) uit de context analyse als gedocumenteerde informatie onderhouden.</p> <p>OPMERKING 2 met duurzaamheid als onderdeel van maatschappelijke omstandigheden.</p> <p>OPMERKING 4 Voor de context analyse kunnen met een zogenaamde SWOT analyse de interne sterktes en zwaktes en de externe kansen en bedreigingen in kaart worden gebracht.</p> <p>OPMERKING 5 Een visie, missie en strategie van een organisatie kan als volgt worden beschreven:          Visie: de visie bevat het ideaalbeeld van wat een organisatie zou willen worden: aangegeven op welke wijze de organisatie aankijkt tegen de marktontwikkelingen en de eigen positie daarbinnen. Het toekomstbeeld speelt hierin een belangrijke rol. De ambitie van de ondernemer komt hierin naar voren.          Missie: de missie bevat het doel van een organisatie: 'wat zij doet, voor wie en op welke manier'. De missie is 'identiteitsbepalend' en geeft de bestaansgrond, de reikwijdte en de begrenzingen van het ondernemen aan.          Strategie: het plan om een lange termijn- of algehele doelstelling te bereiken.</p>
4.2	<b>Inzicht in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden</b>	
		<p>De deelnemer moet informatie over de belanghebbenden en hun relevante eisen als gedocumenteerde informatie onderhouden.</p> <p>De informatie over de belanghebbenden en hun relevante eisen moet onderdeel zijn van de directiebeoordeling (paragraaf 9.3).</p> <p>OPMERKING 1 Als belanghebbenden (stakeholders) kunnen worden aangemerkt (als persoon of als organisatie): klanten/opdrachtgevers, leveranciers /inhuurbedrijven, samenwerkingsverbanden, eigen organisatie/personeel, overheid en regelgevers, maatschappelijke organisaties, eindgebruikers (bijvoorbeeld publiek of recreant)</p>

<b>4.3</b>	<b>Het toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementsysteem vaststellen</b>	<p>Deze beoordelingsrichtlijn is gericht op het vermogen en de verantwoordelijkheid van de deelnemer om producten en diensten te leveren die voldoen aan de eisen en verwachtingen van de klant en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. De reikwijdte van deze beoordelingsrichtlijn Boomverzorging betreft de private- en publieke sector.</p> <p>De eisen uit deze beoordelingsrichtlijn gelden voor alle geleverde producten (werken en leveringen) en diensten, ongeacht of een klant hierom vraagt of niet.</p> <p>Het toepassingsgebied van deze beoordelingsrichtlijn betreft het kwaliteitsmanagementsysteem voor boomverzorging.</p> <p>Boomverzorging is gericht op een of meer van de volgende dienstverlenende werkzaamheden:</p> <p>toepassingsgebied: Uitvoering volgens bijlage A1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• boomplanten en verplanten</li> <li>• boomonderhoud</li> <li>• vellen en rooien van bomen</li> </ul> <p>toepassingsgebied: Advies volgens bijlage A2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• boomadviezen</li> <li>• ontwerpen met bomen</li> </ul> <p>De werkzaamheden binnen de scope zijn te herleiden naar de dienovereenkomstig genoemde werkzaamheden in de bijlage A1 en A2 dan wel in de daarin genoemde documenten.</p> <p>De werkzaamheden vallend onder boomonderhoud zijn te herleiden naar het hoofdstuk snoeien van bomen in bijlage A1.</p> <p>De volgende werkzaamheden vallen onder boomadvies binnen het toepassingsgebied "advies":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>VTA-inspectie</u> (wettelijk kader zorgplicht: visuele boomveiligheidscontrole + registratie)</li> <li>• <u>VTA-naderonderzoek</u> (wettelijk kader zorgplicht: onderzoek boomveiligheid + rapportage)</li> <li>• <u>Boombeheerinventarisatie</u> (boominventarisatie, advies en</li> </ul>
------------	--	--

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• rapportage in het kader van boombeheer)</li> <li>• <u>Boom Effect Analyse - BEA</u> (boomadvies en rapportage in het kader van bomen binnen bouwprojecten)</li> <li>• <u>Groeiplaatsonderzoek bomen</u> (boomadvies en rapportage in het kader van de groei- en standplaats van bomen)</li> <li>• <u>Verplantbaarheidsonderzoek</u> (boomadvies en rapportage in het kader van het verplanten van bomen)</li> <li>• <u>Boomtaxatie</u> (economische vaststelling en rapportage van een monetaire boomwaarde en/of boomschade)</li> </ul> <p>Voor de definitie van ontwerp wordt verwezen naar ISO 9000:2015. Het ontwerpen met bomen omvat zowel het creatieve, functionele als technische ontwerp van werken (of een samenstel daarvan).</p> <p>Ondersteunende werkzaamheden zoals het versnipperen van het (snoei)hout en algemene grondwerkzaamheden worden niet beschouwd als boomverzorgingswerkzaamheden. Dat betekent dat voor die werkzaamheden de bekwaamheidseisen van deze beoordelingsrichtlijn niet gelden.</p>
<b>4.4</b>	<b>Kwaliteitsmanagementsysteem en de processen ervan</b>	
<b>4.4.1</b>		
<b>4.4.2</b>		Gedocumenteerde informatie moet worden onderhouden en bijgehouden voor alle processen binnen de organisatie van de deelnemer die nodig zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem.
<b>5</b>	<b>Leiderschap</b>	
<b>5.1</b>	<b>Leiderschap en betrokkenheid</b>	
<b>5.1.1</b>	<b>Algemeen</b>	
<b>5.1.2</b>	<b>Klantgerichtheid</b>	
<b>5.2</b>	<b>Beleid</b>	
<b>5.2.1</b>	<b>Het kwaliteitsbeleid vaststellen</b>	
		Het kwaliteitsbeleid moet een verbintenis bevatten tot continue verbetering van een maatschappelijk verantwoorde, meetbare, duurzame bedrijfsvoering. Het

		<p>kwaliteitsbeleid moet een duurzaamheidsambitie bevatten voor wat betreft:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. inkoop van duurzame producten, waaronder Groenkeur duurzame boomkwekerijproducten;</li> <li>2. keuze van duurzame leveranciers en</li> <li>3. gebruik van duurzame middelen.</li> </ol> <p>Ook voor duurzaamheid gelden de eisen genoemd onder a) tot en met d).</p> <p><b>OPMERKING 1</b> Groenkeur deelnemer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- staat in voor kwalitatief goede producten en diensten;</li> <li>- kwaliteit gebaseerd op kennis en aantoonbaarheid;</li> <li>- toont betrokkenheid bij de klant vanuit een groene achtergrond;</li> <li>- werkt met vakbekwaam personeel, houdt kennis up to date;</li> <li>- werkt met duurzame producten, leveranciers en middelen;</li> <li>- heeft zorg voor veiligheid personeel en omgeving;</li> <li>- biedt nazorg en garantie, staat in voor verborgen gebreken.</li> </ul> <p><b>OPMERKING 2</b> De definitie van duurzaamheid en duurzame ontwikkeling volgt de VN Commissie Brundtland uit het rapport 'Our Common Future': een ontwikkeling die voorziet in de behoeften van de huidige generatie, zonder daarmee voor toekomstige generaties de mogelijkheid in gevaar te brengen om ook in hun eigen behoeften te voorzien.</p> <p>Hiermee rekening houdend kan duurzaamheid worden bevorderd door aandacht voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ontwerpen gepaard laten gaan met beheersplan;</li> <li>- inkoop Groenkeur duurzame boomkwekerijproducten en andere duurzame materialen (beton, hout, ..);</li> <li>- inkoop bij duurzame leveranciers;</li> <li>- milieubelasting middelen: brandstoffen, duurzame mobiliteit, beperken transportafstanden; duurzaamheid van werktuigen en gereedschappen;</li> <li>- hergebruik, verzamelen en verwerken van groenrestproducten;</li> <li>- bevorderen biodiversiteit;</li> <li>- aanvullende certificaten (oa CO2 prestatieladder, cradle to cradle...);</li> <li>- communicatie intern en extern; Klanten actief wijzen op duurzaamheidsaspecten;</li> <li>- afvalscheiding bij de bron.</li> </ul> <p>Een Groenkeur deelnemer wijst de klant op duurzame alternatieven.</p>
<b>5.2.2</b>	<b>Het kwaliteitsbeleid kenbaar maken</b>	

5.3	Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie	
		De deelnemer moet de verantwoordelijkheden documenteren (zie ook 4.4.2).
<b>6</b>	<b>Planning</b>	
6.1	Acties om risico's en kansen op te pakken	
6.1.1		De deelnemer moet gedocumenteerde informatie onderhouden omtrent de vastgestelde risico's (6.1.1) en de daaruit voorkomende acties en preventieve maatregelen (6.1.2).
6.1.2		
6.2	Kwaliteitsdoelstellingen en de planning om ze te bereiken	
6.2.1		De kwaliteitsdoelstellingen moeten eveneens doelstellingen op het gebied van duurzaamheid bevatten (zie hiervoor 5.2.1).
6.2.2		De onder 6.2.1 genoemde gedocumenteerde informatie moet tevens de plannen bevatten die voortvloeien uit de kwaliteitsdoelstellingen.
6.3	Planning van wijzigingen	
		Zie ook 6.1.
<b>7</b>	<b>Ondersteuning</b>	
7.1	Middelen	
7.1.1	Algemeen	
7.1.2	Personeel	
		De vanuit Groenkeur vereiste vakbekwaamheden voor de werkzaamheden binnen het toepassingsgebied van de beoordelingsrichtlijn staan vermeld in paragraaf 7.2.
7.1.3	Infrastructuur	
		De deelnemer moet aantoonbaar voorzien in veilige arbeidsmiddelen. Werklocaties moeten volgens de geldende verkeersmaatregelen zijn gemarkeerd voor publiek.
7.1.4	Omgeving voor de uitvoering van processen	
		De deelnemer moet de afbreukrisico's vanuit de externe omgeving op de te leveren kwaliteit communiceren met de klant. Indien naar de deskundigheid van



		de deelnemer deze afbreukrisico's producten met afwijkende resultaten tot gevolg zullen hebben, moet de klant hiervan vooraf op de hoogte worden gesteld.
7.1.5	Middelen voor monitoring en meten	
7.1.5.1	Algemeen	
7.1.5.2	Naspeurbaarheid van metingen	
7.1.6	Kennis binnen de organisatie	<p>OPMERKING 3 Het vergaren van actuele vakgerichte kennis binnen de organisatie van de deelnemer moet leiden tot het werken volgens de laatste stand van de techniek.</p> <p>Onderdeel van de benodigde kennis binnen de organisatie is kennis van de wet- en regelgeving en kennis van bestekken.</p> <p>Voor het bijhouden van de wet- en regelgeving moet de deelnemer in ieder geval vaststellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) welke wet- en regelgeving van toepassing is voor de organisatie;</li> <li>b) met welke frequentie moet worden getoetst op wijzigingen;</li> <li>c) wijze waarop dit moet gebeuren;</li> <li>d) wie hiervoor verantwoordelijk is;</li> <li>e) of en op welke wijze de wijzigingen in de wet- en regelgeving moeten leiden tot aanpassing in de uitvoering van de processen die betrekking hebben op het voldoen van de producten en diensten aan de meest recente wetgeving.</li> </ul> <p>De deelnemer moet gedocumenteerde informatie onderhouden en bijhouden als bewijs dat wordt gewerkt volgens de meest recente wet- en regelgeving. Deze gedocumenteerde informatie is onderdeel van de directiebeoordeling.</p> <p>OPMERKING 4 Onder wet- en regelgeving kunnen vallen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Wet Milieubeheer en de daaruit voortvloeiende Algemene Maatregelen van Bestuur Provinciale Milieuverordening (afval);</li> <li>b) Flora- en Faunawet (per 1 januari 2017 opgenomen in de Natuurwet);</li> <li>c) Wet Gewasbescherming en Biociden;</li> <li>d) Wet Bodembescherming;</li> <li>e) Activiteitenbesluit: Opslag stoffen;</li> <li>f) Meststoffenwet;</li> </ul>

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>g) Wet op het algemeen verbindend en het onverbindend verklaren van bepalingen van collectieve arbeidsovereenkomsten;</p> <p>h) Aanbestedingswet;</p> <p>i) Verkeersmaatregelen.</p> <p>Bij werkzaamheden buiten Nederland geldt de overeenkomstige wet- en regelgeving van het betreffende land.</p> <p>De deelnemer moet beschikken over kennis op het gebied van alle besteksvormen (RAW, beeldbestekken, STABU, ..) die betrekking hebben op het toepassingsgebied van de organisatie, inclusief de bijbehorende algemene voorwaarden (zoals UAV, UAVgc,..).</p> <p>Hiertoe moet de deelnemer in ieder geval vaststellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) welke bestekskennis van toepassing is voor de organisatie;</li> <li>b) wie over kennis beschikt en welke bestekskennis nog ontbreekt;</li> <li>c) opleidingsplan voor het up to date houden van de bestekskennis (wie moet wanneer over welke kennis beschikken).</li> </ul> <p>De deelnemer moet gedocumenteerde informatie onderhouden en bijhouden als bewijs dat het beschikt over de relevante bestekskennis. Deze gedocumenteerde informatie is onderdeel van de directiebeoordeling.</p>
7.2	<b>Competentie</b>	
		<p>De deelnemer werkt met gekwalificeerd personeel. De deelnemer moet bij het eigen en/of uitbesteed werk vakbekwaam personeel inzetten, overeenkomstig de norm van deze beoordelingsrichtlijn, voor de werkzaamheden die van invloed kunnen zijn op het voldoen aan de producteis. Die bekwaamheid is gebaseerd op passende opleiding, training, vaardigheden en ervaring.</p> <p>Ter verhoging van de vakbekwaamheid en de veiligheid zijn drie persoonscertificaten verplicht gesteld in deze Beoordelingsrichtlijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. BVC (Boomveiligheidscontroleur);</li> <li>2. ETW (European Tree Worker);</li> <li>3. ETT (European Tree Technician).</li> </ol> <p>Voor de omschrijving van de eindtermen van het certificaat BVC wordt verwezen naar het Examendocument Boom Veiligheid Controleur van Stichting Groenkeur.</p>

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>Voor de omschrijving van de eindtermen van de certificaten ETW en ETT wordt verwezen naar de richtlijnen van European Arboricultural Council (EAC).</p> <p>OPMERKING Als hulpmiddel om zorgvuldig en veilig te werken kan gebruik worden gemaakt van een nationaal erkende veiligheidsrichtlijn bijvoorbeeld de Richtlijn Veilig Werken in de Boomverzorging, uitgegeven door VHG en Pointer Services.</p>
		<p><b>toepassingsgebied: “Uitvoering</b>          Veiligheid en vakbekwaamheid zijn factoren die van invloed zijn op het eindproduct. Daarom gelden per project de volgende vakbekwaamheidseisen voor alle eigen en/of uitbestede projecten die binnen de definiëring vallen onder het toepassingsgebied “uitvoering”:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bij projecten onder het toepassingsgebied uitvoering van boomverzorging, moet minimaal 50% van het aantal manuren worden uitgevoerd door personen met een geldig certificaat European Tree Worker (ETW).</li> <li>b. Bij projecten onder het toepassingsgebied uitvoering van boomverzorging moet altijd minimaal 1 medewerker werkzaam zijn met een geldig certificaat European Tree Worker (ETW).</li> </ol>
		<p><b>toepassingsgebied: “Advies”</b>          De volgende vakbekwaamheidseisen gelden voor alle eigen en/of uitbestede projecten die vallen onder de definiëring en binnen het toepassingsgebied “advies”.</p> <p>Alle boomadviezen en onderzoeken, (inclusief plannen van aanpak bij aanbestedingen) moeten uitgevoerd en opgesteld zijn onder eindverantwoordelijkheid van een persoon met minimaal een MBO-diploma, aangevuld met minimaal 3 jaar aantoonbare werkervaring binnen het vakgebied ‘boomtechnisch onderzoek en -advies’. Bovendien moet de verantwoordelijke onderzoeker of adviseur in de laatste vijf jaar een bewijsbare bijscholing of opleiding hebben gevolgd binnen het genoemde vakgebied.</p> <p>Advies over ingewikkelde boomtechnische problemen, zwaarwegende adviezen op directieniveau, boomonderzoek en directievoering moet zijn uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van personen die beschikken over een geldig certificaat European Tree Technician (ETT).</p>

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>Boom Veiligheid Controles waaronder begrepen VTA-onderzoek en VTA-inspecties moeten worden uitgevoerd door personen die beschikken over een geldig Groenkeur-certificaat Boom Veiligheid Controleur (BVC).</p> <p>Boomtaxaties moeten worden uitgevoerd door taxateurs die zijn erkend door de NVTB (Nederlandse Vereniging van Taxateurs van Bomen).</p>
		<p><b>Voor beide toepassingsgebieden geldt:</b></p> <p>Daarnaast geldt dat binnen het het toepassingsgebied van deze beoordelingsrichtlijn tenminste 50% van het totaal aantal manuren van het gehele bedrijf van de deelnemer over het gehele jaar gezien, moet worden uitgevoerd door personen waarmee een vast dienstverband bestaat (met uitzondering van de SROI -Social Return on Investment- uren).</p> <p>Afwijkingen van genoemde functie(s) zijn slechts toegestaan wanneer het College van Deskundigen groen andere functienamen als minimaal gelijkwaardig heeft aangewezen..</p> <p>Aan de deelnemer is het toegestaan om te werken met inleen personeel. Wanneer het bedrijf een erkenning heeft als leerbedrijf, mag het leerlingen inzetten. Het inzetten van inleenpersoneel moet passen binnen de normen van deze beoordelingsrichtlijn. Indien sprake is van werkzaamheden in het kader van het leerlingenwezen, werkt de leerling steeds onder supervisie van een ervaren en vakbekwaam persoon (minimaal ETT).</p> <p>Indien de klant in het kader van SROI de inzet eist van personen die niet voldoen aan de hierboven gestelde vakbekwaamheden moet de deelnemer beschikken over de volgende documentatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. De schriftelijke <b>inzeteis</b> van de klant;</li> <li>b. Een <b>trainingsregistratie</b> waaruit kan worden afgeleid dat de bij het project betrokken voorman een opleiding of training heeft gevolgd in de omgang met de voor dat project ingezette doelgroep; (opm: altijd leidinggevende minimaal op niveau ETT);</li> <li>c. Een op dit onderwerp betrekking hebbende <b>risico analyse</b> waarbij een scheiding is gemaakt tussen de werkzaamheden die door vakbekwaam personeel <i>moeten</i> worden uitgevoerd en welke werkzaamheden door niet vakbekwaam personeel <i>mogen</i> worden verricht;</li> <li>d. Optioneel een <b>capaciteitsverklaring</b>, waarin de deelnemer vermeldt</li> </ol>

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>hoe hij invulling geeft aan de inzeteis van de opdrachtgever. Een capaciteitsverklaring of soortgelijk is alleen gedocumenteerd wanneer de opdrachtgever dit eist.</p> <p>Alle uitvoerende personeelsleden, inclusief leerlingen, die langer dan drie maanden in dienst zijn moeten in het bezit zijn van een geldig persoonscertificaat basisveiligheid VCA. Dat geldt ook voor de direct leidinggevenden op de werkplek. VCA is niet vereist als de deelnemer beschikt over een geldig geaccrediteerd OHSAS 18001 certificaat. Het College van Deskundigen groen kan soortgelijke certificaten voor deze beoordelingsrichtlijn, als minimaal gelijkwaardig aanmerken.</p> <p>De eindtermen van een persoonscertificaat VCA of OHSAS certificaat zijn niet in deze beoordelingsrichtlijn opgenomen. Die eindtermen zijn vastgesteld in de Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers (VCA) en Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS).</p> <p>Deelnemer moet de zorg in acht nemen voor de in het wild levende dieren en planten (alsmede voor hun directe leefomgeving), die voortkomt uit de meest recente Flora- en Faunawet (per 1 januari 2017 opgenomen in de Natuurwet) en de daarop gebaseerde erkende Gedragscodes. In het geval de van kracht zijnde Gedragscode dit vereist, zet de deelnemer gekwalificeerde personen in voor de in de Gedragscode genoemde activiteiten (certificaat Flora en Faunawet niveau 1, 2, of 3).</p>
		<p>De deelnemer moet bijeenkomsten voor training en kennisdeling organiseren</p> <p>Deelname aan kennisdeling en training is verplicht voor elk personeelslid (inclusief inhuur personeel) dat meer dan 1155 uur werkzaamheden per jaar verricht binnen het toepassingsgebied van deze beoordelingsrichtlijn.</p> <p>De kennisdeling en training mag zowel intern per bedrijf plaatsvinden, als in een samenwerkingsverband met meerdere bedrijven.</p> <p>Per kalenderjaar moeten jaarlijks bij <b>kennisdeling en training</b> de volgende onderwerpen ten minste één keer aan de orde zijn geweest:</p>



## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

Bij vakbekwaam personeel binnen de toepassingsgebieden uitvoering en advies (BVC, ETW, ETT, adviseurs en taxateurs), voor minimaal minimaal 8 uur per jaar:

1. training en bijscholing van vakkennis, innovaties en kwaliteitsbewustzijn;
2. evaluatie van voltooide projecten;
3. uitkomsten van ontvangen klachten;
4. uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek;
5. uitkomsten van de audits;
6. beroepsziekten, incidenten, ongevallen en ander(e) afbreukrisico ('s);
7. verkeersmaatregelen;
8. nieuwe ontwikkelingen op het gebied van veilig werken;
9. relevante wetgeving.

Bij overig personeel binnen de toepassingsgebieden uitvoering en advies voor minimaal minimaal 4 uur per jaar:

10. training en bijscholing van (basis)vakkennis en kwaliteitsbewustzijn;
11. beroepsziekten, incidenten, ongevallen en ander(e) afbreukrisico ('s);
12. plantenkennis.

Aan de kennisdeling en training kan ook voldaan zijn door het bijwonen van een aantoonbaar relevante externe kennisbijeenkomst/ training/ cursus. Het bezoeken van beurzen en het bijwonen van het reguliere werkoverleg valt niet binnen de kennisdeling.

OPMERKING De verplichte VCA toolbox-meetings komen niet in de plaats van de hierboven genoemde kennisdeling maar kunnen er wel mee worden gecombineerd.

Met betrekking tot kennisdeling/training moet per personeelslid worden gedocumenteerd:

1. presentie bij de kennisdeling/trainingen;
2. de behandelde onderwerpen alsmede de inhoud van de bijgewoonde externe kennisbijeenkomst/ training/ cursus.

In het geval een deelnemer is gecertificeerd voor meerdere beoordelingsrichtlijnen geldt eenmalig de minimale tijdsduur van 4 of 8 uur ongeacht het aantal beoordelingsrichtlijnen waarvoor de deelnemer is gecertificeerd en geldt het minimum van 1155 uur voor alle toepassingsgebieden van de beoordelingsrichtlijnen tezamen.

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>De deelnemer moet in het kwaliteitsmanagementsysteem gedocumenteerde informatie onderhouden over:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De functiebeschrijvingen. Deze functiebeschrijvingen bevatten taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Ook de opleidingseisen maken daarvan deel uit. Voor functies met afbreukrisico bevat de functiebeschrijving een taakvervanging. De taakvervanging moet de continuïteit van de bedrijfsvoering bewerkstelligen.</li> <li>2. De wijze waarop het het functioneren en het op peil houden van de competenties van de medewerkers wordt vormgegeven, met als verplicht onderdeel het houden van functioneringsgesprekken. Een functioneringsgesprek dient minimaal één keer per 12 maanden plaats te vinden met alle medewerkers. Van de fuctioneringsgesprekken moet gedocumenteerde informatie worden bijgehouden.</li> </ol> <p>De deelnemer moet over de volgende reglementen en dossiers beschikken:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Een personeelsreglement met daarin minimaal de volgende onderwerpen:             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 veiligheids- en gedragsregels;</li> <li>3.2 voorlichting en/of afspraken met medewerkers;</li> <li>3.3 personele zaken zoals volgen van cursussen, etc.;</li> <li>3.4 klachtenafhandeling;</li> </ol> </li> <li>4. Een personeelsdossier per medewerker, waarin alle persoonlijke gegevens zijn bewaard.</li> </ol>
<b>7.3</b>	<b>Bewustzijn</b>	
		<p>OPMERKING 1 Het verhogen van het kwaliteitsbewustzijn is onderdeel van de kennisdeling en kan ook aan bod komen tijdens het reguliere werkoverleg.</p> <p>OPMERKING 2 De bewustwording moet er toe leiden dat medewerkers in de uitvoering op de hoogte zijn van de wensen van de klant, en dat medewerkers elkaar en de directie informeren over gewijzigde wensen van de klant.</p>
<b>7.4</b>	<b>Communicatie</b>	
<b>7.5</b>	<b>Gedocumenteerde informatie</b>	
<b>7.5.1</b>	<b>Algemeen</b>	
		<p>De binnen de beoordelingsrichtlijn vereiste gedocumenteerde informatie staat weergegeven in het overzicht gedocumenteerde informatie (bedrijfsadministratie en projectregistratie).</p>

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		De vereiste documentatie van het kwaliteitsmanagementsysteem bevat gedocumenteerde informatie die moet worden onderhouden (voorheen procedures) en gedocumenteerde informatie die moet worden bijgehouden (voorheen registraties).
<b>7.5.2</b>	<b>Creëren en actualiseren</b>	
<b>7.5.3</b>	<b>Beheersing van gedocumenteerde informatie</b>	
<b>7.5.3.1</b>		<p>De deelnemer moet gedocumenteerde informatie onderhouden omtrent het creëren, aktualiseren en beheersen van de vereiste documentatie en van de documentatie waarvan de deelnemer heeft vastgesteld dat deze nodig is om een doeltreffende planning, uitvoering en beheersing van de processen te bewerkstelligen.</p> <p>De deelnemer moet één of meerdere verantwoordelijken aanwijzen voor het onderhouden en bijhouden van de gedocumenteerde informatie.</p>
<b>7.5.3.2</b>		<p>De deelnemer moet gedocumenteerde informatie onderhouden inzake de beheersing van de gedocumenteerde informatie.</p> <p>Het kwaliteitsmanagementsysteem kent twee hoofdonderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een centrale bedrijfsadministratie;</li> <li>• een projectregistratie, herleidbaar naar klant..</li> </ul> <p>De wijze waarop projectregistraties zijn opgezet moet het mogelijk maken om de kwaliteit van werken binnen een projectmatige werkmethode te borgen. Per project is de inzet van vakbekwaam personeel te herleiden.</p> <p>Registraties moeten minimaal gedurende de wettelijke bewaartermijn worden gearchiveerd. Wanneer de garantietermijn (op onderdelen) langer is dan de wettelijke bewaartermijn van gegevens, moet de bewaartermijn (van die onderdelen) minimaal gelijk zijn aan de garantietermijn. In geval van digitale archivering moet de deelnemer over een back-upsysteem beschikken.</p>

**GEDOCUMENTEERDE INFORMATIE: BEDRIJFSADMINISTRATIE**

**PERSONEELSDOSSIER** (alleen toegankelijk voor betrokkene zelf, de personeelsafdeling en/of zijn lijnmanagers en de auditoren).

**Voor zover van toepassing** bestaat personeelsdossier uit de volgende onderdelen:

**PERSONEELSDOSSIER**

1. nummer en geldigheid identiteitsbewijs
2. curriculum vitae
3. kopieën/scans diploma's algemeen
4. kopieën/scans, bewijzen van vakbekwaamheid
5. ondertekend arbeidscontract
6. functioneringsgesprekken

**PDCA-DOSSIER**

7. missie/visie
8. kwaliteitsbeleid/doelstellingen
9. context- en belanghebbenden-analyse
10. risico's en kansen
11. beschrijving processen
12. te onderhouden gedocumenteerde informatie mbt:
  - o Klachten
  - o Beheersing afwijkende producten en diensten
  - o Up to date houden Wet- en regelgeving
  - o Bestekkennis
  - o beheersing van documentatie
  - o interne audits
  - o beheersing van afwijkende producten
  - o corrigerende maatregelen
  - o preventieve maatregelen
13. directiebeoordeling
14. risico-analyse interne audits (incl planning en uitvoering)
15. klanttevredenheidsonderzoek
16. intern trainings- en ontwikkelingsprogramma
17. documentenbeheer en gebruik vaste formats
18. ingediende interne verbeteringsformulieren

		<p><b>LEVERANCIERSDOSSIER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>19. inkooporders</li> <li>20. afspraken met leveranciers</li> <li>21. leveranciersbeoordeling</li> </ul> <p><b>DOSSIER BEHEER MATERIÉLE MIDDELEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>22. inventaris</li> <li>23. onderhoud</li> <li>24. keuren en ijken</li> <li>25. afschrijving</li> </ul> <p><b>CENTRALE PROJECT ADMINISTRATIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>26. Totaal aantal projecten</li> <li>27. Totaal aantal projecten per BRL</li> </ul>
		<p><b>GEDOCUMENTEERDE INFORMATIE: PROJECTADMINISTRATIE</b></p> <p>PROJECTDOSSIER PER PROJECT</p> <p><b>Voor zover van toepassing</b> is het volgende in de projectadministratie per vestiging terug te vinden:</p> <p><b>PROJECTDOSSIER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Verantwoordelijke binnen organisatie</li> <li>2. risico inschatting ten behoeve van monitoring en controle</li> <li>3. kort gespreksverslag 1e contact met de klant</li> <li>4. ontwerp en advies</li> <li>5. werkomschrijvende offerte / bestek</li> <li>6. bewijs afgifte Algemene consumentenvoorwaarden van Stichting Groenkeur</li> <li>7. contactpersoon klant</li> <li>8. gespreksnotities communicatie met de klant</li> <li>9. interne communicatie wie is waarvoor verantwoordelijk</li> <li>10. opdrachtbevestiging</li> <li>11. werkvoorbereiding</li> <li>12. inkoopbewijs dat geleverd is volgens producteis</li> <li>13. bestellijst</li> <li>14. traceerbaarheid geleverde producten</li> <li>15. controle vergunningen</li> <li>16. planning van het werk</li> <li>17. uitvoering en voortgang van het werk</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>18. inzet persoon en uren</li> <li>19. bekwaamheden personeel volgens vereisten BRL</li> <li>20. meer-/minder-/regiewerk</li> <li>21. opleveringsdocument/bon</li> <li>22. (eventuele) projectevaluatie</li> <li>23. advies voor onderhoud</li> <li>24. garanties (nazorg)</li> <li>25. (eventuele) klanttevredenheid van dit project</li> <li>26. kopie gebruiksvorschriften geplaatste dode materialen</li> <li>27. revisie tekening</li> <li>28. nacalculatie</li> <li>29. noodplan bij calamiteiten</li> </ul>
<b>8</b>	<b>Uitvoering</b>	
<b>8.1</b>	<b>Operationele planning en beheersing</b>	
		<p>Hiertoe het volgende bewerkstelligd en gedocumenteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. De deelnemer heeft het werkterrein voor aanvang van de werkzaamheden gecontroleerd op geschiktheid voor de uitvoering van de werkzaamheden.</li> <li>2. De deelnemer heeft voorafgaand aan grondbewerkingswerkzaamheden nagegaan of kabels of leidingen aanwezig zijn die de werkzaamheden kunnen beïnvloeden. De deelnemer handelt in overeenstemming met de Wet Informatie-uitwisseling ondergrondse netten (Grondroedersregeling).</li> <li>3. De deelnemer heeft duidelijke afspraken gemaakt met de klant over communicatie gedurende de uitvoeringsperiode van de werkzaamheden.</li> <li>4. De deelnemer heeft een planning opgesteld van de uit te voeren werkzaamheden en deze planning gecommuniceerd naar de klant.</li> <li>5. De deelnemer heeft een inzichtelijke overdracht bewerkstelligd van het project aan de medewerkers die de werkzaamheden uitvoeren.</li> <li>6. De deelnemer heeft gecontroleerd of de klant in het bezit is van de voor het werk benodigde vergunningen op basis van wet en of gemeentelijke verordening.</li> <li>7. De deelnemer heeft de werkzaamheden uitgevoerd (of laten uitvoeren) conform de gedocumenteerde opdracht. Afwijkingen van de opdracht zijn uitgevoerd nadat daartoe, overeenstemming is bereikt met de klant. Meer- en minderwerk zijn gedocumenteerd.</li> <li>8. De deelnemer heeft bewerkstelligd dat alle voor de uitvoering van de eigen en/of uitbestede werkzaamheden noodzakelijk projectdocumenten op de werklocatie aanwezig zijn.</li> </ul>

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>9. De deelnemer heeft bewerkstelligd dat eigen en/of uitbestede werkzaamheden zijn uitgevoerd door medewerkers, inleenkrachten of onderaannemers met de voor die werkzaamheden noodzakelijke bekwaamheden.</p> <p>10. De deelnemer heeft regelmatige controles uitgevoerd op eigen en/of uitbestede werkzaamheden, onder andere ten aanzien van maatvoering en kwaliteit.</p> <p>11. De deelnemer heeft afstemming bewerkstelligd met andere partijen die gelijktijdig werkzaamheden op het project uitvoeren.</p> <p>12. De deelnemer heeft bewerkstelligd dat uitbestede projecten conform de richtlijnen van de beoordelingsrichtlijn worden/zijn uitgevoerd.</p>
<b>8.2</b>	<b>Eisen voor producten en diensten</b>	
<b>8.2.1</b>	<b>Communicatie met de klant</b>	
<b>8.2.2</b>	<b>Het vaststellen van de eisen voor producten en diensten</b>	
		<p>Indien de deelnemer in de groene sector dienstverleningen aanbiedt en/of uitvoert die niet vallen onder het toepassingsgebied dat op het Groenkeur-certificaat vermeld staat, moet de deelnemer de klant aantoonbaar meedelen (bijvoorbeeld in de offerte) dat hij voor dat onderdeel niet is gecertificeerd.</p> <p>Eisen die in strijd zijn met geldende wet- en regelgeving accepteert de deelnemer niet.</p> <p>De deelnemer moet de klant voorafgaand aan de opdracht wijzen op zaken of omstandigheden die een risico met zich meebrengen.</p>
<b>8.2.3</b>	<b>Beoordeling van de eisen voor producten en diensten</b>	
<b>8.2.3.1</b>		<p><b>Bestekken</b> In het geval de opdracht wordt uitgevoerd volgens een RAW bestek geldt dat met de gespecificeerde eisen tevens aan de verwachtingen wordt voldaan.</p> <p><b>Overige opdrachten</b> Voor alle andere opdrachten gelden de eisen uit bijlage A1 en A2 als basiskwaliteit waaraan moet worden voldaan.</p> <p>De basiskwaliteit is de kwaliteit die een klant mag verwachten ook al is deze niet</p>

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>gespecificeerd.</p> <p>De basiskwaliteit kan geheel of gedeeltelijk buiten werking worden gesteld in contracten mits duidelijk gespecificeerd. Afwijkingen naar beneden van de vaktechnische kwaliteit moeten in het contract worden voorzien van een waarschuwing indien deze de te verwachten kwaliteit negatief beïnvloeden.</p> <p>.</p> <p>Voorafgaand aan een contract moeten de product eisen met de klant zijn doorgenomen; niet alleen aan de hand van de door de klant uitgesproken eisen maar ook aan de hand van de niet uitgesproken eisen, de verwachtingen, en de eisen vanuit de deelnemer.</p> <p>Wanneer bij de inschrijving, een "eigen verklaring" als vereiste is overlegd, moet die "eigen verklaring", onderdeel uitmaken van de producteisen. Onderdelen uit de "eigen verklaring" zijn daarbij altijd onderwerpen met afbreukrisico.</p> <p>Onder eigen verklaringen vallen de plannen in het kader van EMVI of soortgelijke documenten. De eigen verklaring wordt medio 2016 onder de nieuwe aanbestedingswet vervangen door het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEFA).</p> <p>OPMERKING 1 Eigen verklaringen kunnen betrekking hebben op de milieucriteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen van de overheid.</p> <p>OPMERKING 2 De deelnemer kan door een lidmaatschap van een vereniging of deelneming aan een stichting gehouden zijn om verplichte algemene voorwaarden te gebruiken. Die verplichting is door de deelnemer aantoonbaar nageleefd.</p> <p>OPMERKING 3 EMVI staat voor economisch meest voordelige inschrijving. Een gelijksoortig document is bijvoorbeeld een kwaliteitsplan.</p>
8.2.3.2		

8.2.4	Wijzigingen in eisen voor producten en diensten	
8.3	Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten	
8.3.1	Algemeen	
		<p>Indien de klant de opdracht voor het opstellen van een ontwerp los dan wel als onderdeel van de realisatie geeft, moeten de ontwerpwerkzaamheden voldoen aan de eisen uit normparagraaf 8.3.</p> <p>OPMERKING 1 Een ontwerp kan bestaan uit onder andere de volgende onderdelen: omschrijven uitgangspunten van de klant, tekeningen, beplantingsplan, beplantingslijst, bestek- of werkomschrijving, adviesrapport, beheersplan, onderhoudsplan, technisch plan, ondergrondse infrastructuur en maatvoeringen.</p> <p>OPMERKING2 Ontwerp is een activiteit die specificeert hoe een product of dienst gaat worden gerealiseerd en waar dit aan moet voldoen. Naast een omschrijving van het gewenste beeld (ook wel creatief ontwerp of beheervisie), het beoogde gebruik (ook wel functioneel ontwerp) of technisch ontwerp (beheerplan) omvat het ontwerpproces ook het opstellen van plannen in het kader van onder andere EMVI, BLVC, BVP of UAV-GC.</p>
8.3.2	Planning van ontwerp en ontwikkeling	
8.3.3	Inputs voor ontwerp en ontwikkeling	
8.3.4	Beheersmaatregelen voor ontwerp en ontwikkeling	
8.3.5	Ontwerp- en ontwikkelingsoutputs	
8.3.6	Wijzigingen met betrekking tot ontwerp en ontwikkeling	
8.4	Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten	
8.4.1	Algemeen	
		<p>Uitbestede projecten en diensten, bij bijvoorbeeld onderaannemers, moeten op dezelfde wijze worden gemonitord en gecontroleerd als projecten en diensten in eigen beheer. Dit inclusief de gedocumenteerde informatie die moet worden onderhouden en bijgehouden.</p>

		<p>OPMERKING Het verdient aanbeveling met een Groenkeur-onderaannemer te werken. Bij inschakeling van een Groenkeur-onderaannemer kan ervan worden uitgegaan dat de monitoring en controle binnen het kwaliteitsmanagementsysteem van de onderaannemer is geborgd.</p> <p>De deelnemer moet jaarlijks een evaluatie uitvoeren van het inkoopbeleid. Het voldoen aan de duurzaamheidsdoelstellingen van de deelnemer moet onderdeel zijn van van deze evaluatie.</p> <p>Deelnemer moet jaarlijks per leverancier en de onderaannemer beoordelen of en in hoeverre de door hen geleverde producten en/of diensten, voldeden aan de eisen van de deelnemer en de eisen van de klant.</p> <p>OPMERKING Onderdelen die in een inkoopbeleid opgenomen kunnen worden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke producten en/of diensten worden ingekocht, hoeveel en hoe vaak?</li> <li>• Bij welke leverancier(s) wordt ingekocht?</li> <li>• Welke eisen worden aan leveranciers/onderaannemers (inclusief zzp'ers, inleners van uitzendbureaus, inleners van collega bedrijven) gesteld?</li> <li>• Hoe en wanneer worden de leveranciers/onderaannemers (inclusief zzp'ers, inleners van uitzendbureaus, inleners van collega bedrijven) beoordeeld?</li> <li>• Wie zijn bevoegd tot inkopen?</li> <li>• Op welke manier vindt ingangscntrole plaats?</li> <li>• Op welke onderdelen worden de binnengekomen producten getoetst?</li> <li>• Wat wordt gedaan wanneer afwijkingen geconstateerd zijn?</li> <li>• Wat wordt gedaan met de producten waarbij een afwijking is geconstateerd?</li> <li>• Welke doelstellingen op het gebied van inkoop wil men bereiken?</li> </ul>
8.4.2	<b>Soort en mate van beheersing</b>	
		<p>Uitbestede projecten en diensten moeten voldoen aan van toepassing zijnde eisen uit hoofdstuk 7 en 8 van de beoordelingsrichtlijn. Voor uitbestede projecten en diensten gelden in ieder geval de eisen met betrekking tot de inzet van vakbekwaam personeel.</p> <p>Uitbestede projecten en diensten, bij bijvoorbeeld onderaannemers, moeten op dezelfde wijze worden gemonitord en gecontroleerd als projecten en diensten in eigen beheer. Dit inclusief de gedocumenteerde informatie die moet worden onderhouden en bijgehouden.</p>

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>OPMERKING</p> <p>Het verdient aanbeveling met een Groenkeur-onderaannemer te werken. Bij inschakeling van een Groenkeur-onderaannemer kan ervan worden uitgegaan dat de monitoring en controle binnen het kwaliteitsmanagementsysteem van de onderaannemer is geborgd evenals de inzet van vakbekwaam personeel.</p> <p>De deelnemer moet een ingangscntrole uitvoeren van de ontvangen producten, waarbij de deelnemer moet beoordelen of het product voldoet aan de overeengekomen kwaliteitseisen van de klant. Indien de klant daarvoor geen specifieke eisen heeft gesteld vormt de basiskwaliteit, genoemd in normelement 8.2.3.1, de ondergrens van de beoordeling.</p>
<b>8.4.3</b>	<b>Informatie voor externe aanbieders</b>	
		Gemaakte afspraken met leveranciers en onderaannemers moeten gedocumenteerd zijn.
<b>8.5</b>	<b>Productie en het leveren van diensten</b>	
<b>8.5.1</b>	<b>Beheersing van productie en het leveren van diensten</b>	
		<p>De deelnemer moet voor alle werken een schriftelijke werkomschrijvende offerte opstellen dan wel uitgaan van een bestek.</p> <p>Met een deugdelijke werkomschrijvende offerte/bestek toont de deelnemer aan te willen voldoen aan de eisen van de klant.</p> <p>Een offerte/bestek moet bevatten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. een eenduidige werkomschrijving van alle afzonderlijk te verrichten werkzaamheden inclusief prijsvorming. De totaalprijs bevat de aanduiding inclusief of exclusief BTW. Het percentage van het BTW-tarief is vermeld;</li> <li>2. een aanspreekpunt tijdens offerte/bestekfase en de uitvoeringsfase;</li> <li>3. de geplande uitvoeringsperiode;</li> <li>4. de bepalingen voor meer- en minderwerk;</li> <li>5. (bijgevoegde) algemene voorwaarden.</li> </ol>

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>De deelnemer moet ten aanzien van regiewerken minimaal de volgende punten opnemen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. het uurtarief van mensen, machines en benodigde materiaal;</li> <li>2. een inschatting van de totale kosten van het werk;</li> <li>3. omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden;</li> <li>4. afspraken betreffende overschrijding van de ingeschatte kosten.</li> </ol> <p>OPMERKING: Regiewerken zijn werken die worden uitgevoerd voor een vast bedrag per uur en waarbij de totale kosten niet van tevoren vast staan.</p> <p>In het geval de klant zich laat vertegenwoordigen, bijvoorbeeld door een ontwerper of toezichthouder, moet de de deelnemer zich ervan overtuigen dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. bevoegdheden en verantwoordelijkheden van alle partijen helder zijn;</li> <li>2. communicatielijnen duidelijk zijn;</li> <li>3. afspraken zijn gemaakt over informatievoorziening.</li> </ol> <p>De deelnemer voert geen zaken uit die niet tot klanttevredenheid zal leiden. Wanneer zulke zaken zijn ontdekt nadat de opdracht is uitgebracht of wanneer van uitvoering sprake is, moet de klant hiervan op de hoogte worden gebracht. De deelnemer moet in dit geval een goed werkend alternatief voorstellen, zodat wel aan het beoogde gebruik en gewenst beeld wordt voldaan.</p> <p>De deelnemer moet projecten en diensen (inclusief de uitbestede projecten en diensten) controleren voordat oplevering plaatsvindt. De wijze en mate van controle is afhankelijk van het ingeschatte afbreuk risico. Van elk project is een risico inschatting aanwezig.</p> <p>In geval een project wordt opgeleverd op basis van een bestek:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. moet de oplevering ook volgens dat bestek zijn uitgevoerd (inclusief voorwaarden genoemd in de UAV/UAVgc);</li> <li>2. moet bij de oplevering het beoogde beeld en gewenst gebruik zijn getoetst;</li> <li>3. moet de oplevering plaatsvinden met een proces-verbaal van oplevering en de daarbij behorende bijlagen.</li> </ol> <p>In de overige gevallen geldt bij oplevering van een project dat de deelnemer een opleverdocument opstelt dat minimaal voorziet in:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. de eventuele nog af te handelen punten;</li> <li>b. de wijze waarop deze punten worden afgehandeld;</li> <li>c. eventueel de handtekening van de klant (acceptatie door de klant) en de</li> </ol>
--	--	---

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>verantwoordelijke (vertegenwoordiger van de) deelnemer; d. ruimte voor op- en aanmerkingen van klant.</p> <p>OPMERKING Bij kleine- of spoedeisende werkzaamheden kan in samenspraak met de klant van bovenstaande worden afgeweken. De deelnemer verstrekt in die gevallen na afloop van de werkzaamheden een vormvrije opleveringsbon.</p> <p>Na oplevering van het werk moet de deelnemer de revisietekeningen en de updates van de beplantingsplannen en/of beplantingslijst(en) aan de klant verstrekken. Revisietekeningen moeten altijd worden gemaakt en aan de klant worden verstrekt wanneer door of namens de deelnemer kabels of leidingen zijn aangebracht.</p>
<p><b>8.5.2</b></p>	<p><b>Identificatie en naspeurbaarheid</b></p>	
		<p>De deelnemer moet vaststellen dat de leverancier de producten heeft geleverd, zoals die met de klant zijn overeengekomen. De deelnemer moet tevens bewerkstelligen dat hij op zijn beurt diezelfde producten aan de klant heeft geleverd.</p> <p>De naspeurbaarheid geldt voor alle levende en dode materialen die door de deelnemer worden geleverd, ook als dit niet door de klant wordt geëist. Deze moeten traceerbaar zijn tot aan de leverancier van de deelnemer.</p>
		<p>Producten met een Keurmerk voor duurzaam geproduceerde producten (duurzaamheidskeurmerk), die door de leverancier niet zijn voorzien van een herkenbaar keurmerk, mogen alleen met vermelding van dit duurzaamheidskeurmerk worden afgezet als aan de volgende aanvullende voorwaarden is voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Deelnemer heeft vastgesteld dat de leverancier van deze producten beschikt over het duurzaamheidskeurmerk voor deze producten;</li> <li>b. Deelnemer beheert en beheerst de unieke identificatie, registratie en naspeurbaarheid van de producten die met een duurzaamheidskeurmerk worden inkocht en afgezet. Dat geldt voor zowel de inkoop, de opslag als de verkoop van deze producten. Producten moeten hiertoe per duurzaamheidskeurmerk onderscheidbaar zijn in de administratie en in de bedrijfsruimten;</li> </ul>



## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>c. Op inkoop- en afleverbonnen/facturen moet op regelniveau te herleiden zijn welke producten beschikken over een duurzaamheidskeurmerk (uitgesplitst naar certificaat) en welke niet; per regel moeten de aantallen of hoeveelheid geleverd product worden vermeld.</p> <p>OPMERKING Onderscheidbaarheid in de bedrijfsruimte kan worden gerealiseerd door het gebruiken van een aparte hal of een specifiek deel van een hal, of het scheiden door een duidelijke markering, of het dragen van onderscheidende markeringen waarmee de verschillende productstromen zijn te herkennen.</p> <p>Producten met een duurzaamheidskeurmerk, die door de leverancier zijn voorzien van een herkenbaar keurmerk, mogen zonder aanvullende eisen als zodanig worden afgezet.</p> <p>Onder producten met een duurzaamheidskeurmerk vallen in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• duurzame boomkwekerijproducten die voldoen aan de milieucriteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen van groenvoorzieningen uitgegeven door PIANOo;</li> <li>• duurzaam hout met een certificaat dat is goedgekeurd door de Toetsingscommissie Inkoop Hout (TPAC);</li> <li>• bouwmaterialen met een duurzaamheidscertificaat.</li> </ul> <p>OPMERKING 1 Boomkwekerijproducten met een Groenkeur certificaat voldoen aan de bovengenoemde PIANOo eisen.</p> <p>OPMERKING 2 De volgende keurmerken voor duurzaam hout zijn goedgekeurd door TPAC: FSC International, PEFC Internationaal voor de Nederlandse markt en MTCS (PEFC Maleisië).</p> <p>OPMERKING 3 Als voorbeeld van een bouw materiaal met duurzaamheidscertificaat geldt beton met DUBOkeur.</p>
<b>8.5.3</b>	<b>Eigendom van klanten of externe aanbieders</b>	
		De deelnemer moet bovendien zorgvuldig omgaan met het intellectueel eigendom van klanten of externe aanbieders. De deelnemer mag geen eigen ontwerpen van de klant zonder toestemming van deze klant aan anderen aanbieden.
<b>8.5.4</b>	<b>In stand houden</b>	

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		De deelnemer moet specifiek aandacht besteden aan het in stand houden van producten van klanten die hij in opslag heeft.
<b>8.5.5</b>	<b>Nazorgactiviteiten</b>	<p>De deelnemer moet een gebruiksadvies verstrekken als de eindgebruiker het project (product) in gebruik neemt. Ook in het geval de klant het project zelf (gedeeltelijk) gaat onderhouden.</p> <p>Tenzij de klant daarvan afziet, moet nazorg (als optie) geoffreerd zijn en onderdeel uitmaken van de opdracht. De wijze waarop en de termijn waarover nazorg plaatsvindt, moet in het aanbod vermeld staan.</p> <p>De uitvoering van nazorg moet gericht zijn op de overeengekomen kwaliteit van de geleverde producten of diensten (zie 8.2.3.1 en bijlage A1).</p> <p>Tenzij anders overeengekomen moet door of namens de deelnemer op geleverde beplanting inboetgarantie worden gegeven. Hiertoe moet na afloop van het eerste groeiseizoen inboet worden opgenomen. Beplanting die zichtbaar niet is aangeslagen, moet tijdens de nazorg op kosten van de deelnemer worden vervangen, tenzij sprake is van onbehoorlijk of verwijtbaar handelen door of vanwege de gebruiker. De geleverde nazorg is gedocumenteerd in het projectdossier.</p> <p>Na oplevering van een door de deelnemer geleverd project kan onderhoud door de deelnemer worden uitgevoerd indien de deelnemer hiertoe een overeenkomst heeft afgesloten. Een onderhoudscontract kan ook worden afgesloten voor projecten die niet door de deelnemer zijn aangelegd of geleverd. In dat geval moet het onderhoudscontract een nulmeting bevatten en een clause voor wiens rekening inboet wordt uitgevoerd.</p> <p>OPMERKING 1 Onderhoud is een zelfstandige activiteit en een afzonderlijke overeenkomst met de klant gericht op het in goede staat houden en/of brengen van een project bestaande uit hoofdzakelijk dienstverlening (bijv. het schoonmaken, schoonhouden, vervangen en bevorderen van gezonde groei van planten) in, op en/of aan bestaande werken, terreinen en/of tuinen.</p> <p>OPMERKING 2 Onderhoudswerkzaamheden (niet zijnde nazorg) is - wat de levende materialen betreft - erop gericht dat de (bestaande) beplanting in stand is gehouden en de opbouw blijft functioneren</p>

8.5.6	Beheersing van wijzigingen	
8.6	Vrijgave van producten en diensten	
		<p>De deelnemer moet de eigen projecten en diensten (inclusief de uitbestede projecten en diensten) controleren voordat oplevering plaatsvindt. De wijze en mate van controle is afhankelijk van het ingeschatte afbreuk risico. Van elk project is een risico inschatting aanwezig. (zie ook 8.5.1)</p> <p>Van elke vrijgegeven product of dienst moeten de gedocumenteerde informatie bovendien bestaan uit:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risico inschatting van het project;</li> <li>2. Uitgevoerde controle activiteiten conform de risico inschatting;</li> <li>3. De naam van de verantwoordelijke binnen de organisatie;</li> <li>4. De naam van de contactpersoon bij de klant;</li> <li>5. De naam en de ondertekening van degene(n) die de fysieke controle heeft/hebben uitgevoerd;</li> <li>6. De datum van de uitgevoerde controle. Wanneer de controle zich over meerdere dagen uitstrekt moeten de data per onderdeel inzichtelijk zijn weergegeven;</li> <li>7. De afwijkingen die bij de controle zijn vastgesteld.</li> </ol> <p>Bij onderhoudscontracten met een contractduur van meer dan twaalf maanden moet minimaal één keer per twaalf maanden een kwaliteitscontrole worden uitgevoerd, volgens bovenstaande punten.</p>
8.7	Beheersing van afwijkende outputs	
8.7.1		
8.7.2		
9	Evaluatie van de prestaties	
9.1	Monitoren, meten, analyseren en evalueren	
9.1.1	Algemeen	
		<p>De deelnemer moet bewerkstelligen dat de voortgang van de eigen projecten en diensten (inclusief de uitbestede projecten en diensten) wordt gemonitord. De wijze en mate van monitoring is afhankelijk van het ingeschatte afbreuk risico.</p>

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		Onderdelen uit de “eigen verklaring” (zie 8.2.3.1), waarbij is gesteld dat de deelnemer zich van bepaalde activiteiten bij de uitvoering van de werkzaamheden zal onthouden, of deze slechts beperkt zal toepassen, moeten onderdeel zijn van de monitoring.
<b>9.1.2</b>	<b>Klanttevredenheid</b>	
		De deelnemer moet gedocumenteerde informatie bijhouden omtrent de uitkomsten van de monitoring van de klanttevredenheid.
<b>9.1.3</b>	<b>Analyse en evaluatie</b>	
<b>9.2</b>	<b>Interne audit</b>	
<b>9.2.1</b>		
<b>9.2.2</b>		<p>De deelnemer moet gedocumenteerde informatie onderhouden met betrekking tot het interne auditprogramma, waarin de genoemde onderdelen a) tot en met f) aan bod komen.</p> <p>De frequentie van de interne audits is afhankelijk van de ingeschatte risico's van de projecten, processen en producten. Er vindt minimaal één keer per twaalf maanden een projectaudit plaats en minimaal één keer per drie jaar een interne audit van het complete kwaliteitsmanagementsysteem</p> <p>Een interne audit inclusief implementatie van het verbeterplan bij geconstateerde afwijkingen gaat altijd vooraf aan een toelatingsaudit en wordt minimaal 4 maanden voor een heraudit uitgevoerd.</p>
<b>9.3</b>	<b>Directiebeoordeling</b>	
<b>9.3.1</b>	<b>Algemeen</b>	
		De deelnemer moet minimaal één keer per twaalf maanden een directiebeoordeling uitvoeren.
<b>9.3.2</b>	<b>Inputs voor directiebeoordeling</b>	
		<p>Aanvullend moeten de volgende zaken deel uitmaken van de input voor de directiebeoordeling:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. verzekeringspakket in relatie tot (gewijzigde) risico's en algemene voorwaarden;</li> <li>2. wijzigingen in eisen belanghebbenden;</li> </ol>

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. wijzigingen in wet- en regelgeving;</li> <li>4. kwaliteits- en duurzaamheidsdoelstellingen;</li> <li>5. gevolgde opleidingen en resultaten;</li> <li>6. kennis verschillende bestektypes;</li> <li>7. inkoopbeleid;</li> <li>8. kennisniveau huidige en toekomstige medewerkers (kennismanagement);</li> <li>9. management van veranderingen.</li> </ol>
<b>9.3.3</b>	<b>Outputs van directiebeoordeling</b>	
		Een directiebeoordeling moet worden uitgevoerd voorafgaand aan de toelatingsaudit of voorafgaand aan de heraudit.
<b>10</b>	<b>Verbetering</b>	
<b>10.1</b>	<b>Algemeen</b>	
<b>10.2</b>	<b>Afwijkingen en corrigerende maatregelen</b>	
<b>10.2.1</b>		<p>De deelnemer moet gedocumenteerde informatie onderhouden over het omgaan met afwijkingen en corrigerende maatregelen.</p> <p>De deelnemer moet gedocumenteerde informatie onderhouden en bijhouden over klachten van klanten betreffende geleverde producten of diensten.</p> <p>Deze gedocumenteerde informatie omvat minimaal:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klachten van klanten over de geleverde producten en/of diensten.</li> <li>2. Een termijn voor afhandeling van klachten naar de klant toe. Wanneer partijen geen overeenstemming bereiken over de klacht, is er door de deelnemer meegedeeld waar de klacht eventueel moet worden gedeponereerd.</li> <li>3. Minimaal één keer per 12 maanden een overzicht van klachten.</li> </ol> <p>Het overzicht van klachten met omschrijvingen moet input zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem en voor de kennisdeling. Het doel is de klanttevredenheid te verhogen.</p>
<b>10.2.2</b>		
<b>10.3</b>	<b>Continue verbetering</b>	

**BIJLAGE A1** PRODUCTEISEN BOOMVERZORGING UITVOERING

© 2016, STICHTING GROENKEUR

**INHOUDSOPGAVE:**

- HOOFDSTUK 1 AANLEG GROEIPLAATSEN BOMEN
- HOOFDSTUK 2 PLANTEN BOMEN
- HOOFDSTUK 3 VERPLANTEN BOMEN
- HOOFDSTUK 4 NAZORG & PLANTGARANTIE BOMEN
- HOOFDSTUK 5 SNOEIEN BOMEN
- HOOFDSTUK 6 VELLEN BOMEN & ROOIEN STOBEN

## HOOFDSTUK 1: AANLEG GROEIPLAATSEN BOMEN

### EISEN BRL GROENKEUR BOOMVERZORGING: AANLEG GROEIPLAATSEN BOMEN

1a. De aanleg van groeiplaatsen moet, voor zover niet specifiek anders is voorgeschreven, minimaal voldoen aan de gestelde eisen in hoofdstuk 1 'Aanleg groeiplaatsen bomen'.

1b. De aanleg van groeiplaatsen dient zodanig te worden uitgevoerd dat er sprake is van het waarborgen van een voor bomen geschikte groeiplaats, waarin duurzame wortelontwikkeling mogelijk is.

1c. De aanleg van de groeiplaatsen moet zodanig plaatsvinden dat de werkzaamheden in relatie tot de (directe) omgeving schadevrij worden uitgevoerd. Onder schadevrij wordt verstaan: het voorkómen van schades aan buurbomen en beplantingen en het voorkómen van schade aan de groei- en standplaats door bodemverdichting, bodem- c.q. top laagverslapping, rij- en inslagsporen et cetera.

Om eventuele schade aan ondergrondse infrastructuur (kabels en/of leidingen) te voorkomen, is de aannemer verplicht werkzaamheden in de bodem ten minste 3 werkdagen vóór aanvang te melden bij het Kadaster via een KLIC-melding op grond van de Wet Informatie-uitwisseling Ondergrondse Netten (WION of 'grondroerdersregeling').

1d. Onder de aanleg van een groeiplaats wordt, voor zover niet specifiek anders is voorgeschreven, tevens verstaan de afwerking van het maaiveld en de afvoer en verwerking van vrijkomende materialen.

1e. Het open maaiveld of (indien aanwezig) de plantspiegel van de groeiplaats, dient geëgaliseerd, vrij van ter plaatse ongewenste wilde planten ('onkruiden') en vrij van onregelmatigheden zoals puin, glasscherven, grondkluiten et cetera te worden opgeleverd.

Vrijkomende onregelmatigheden en restmaterialen, waaronder puin, maar ook organische restmaterialen (zoals graszoden, onkruiden en dergelijke), mogen niet in de groeiplaats worden verwerkt of doorgespit.

1f. Grondwerkzaamheden ten behoeve van de aanleg (realisatie) van groeiplaatsen, zoals graven, zuigen, mengen, spitten, egaliseren et cetera mogen niet onder te natte (verzadigde) of bevroren bodemomstandigheden worden uitgevoerd. Grondwerkzaamheden mogen nooit leiden tot verslapping of structuurbederf van de bodem.

1g. De aanleg van groeiplaatsen dient, voor zover niet specifiek anders is voorgeschreven, conform de in de uitvraag gestelde specificaties, maatvoering en locatie te worden gerealiseerd, inclusief eventueel specifiek voorgeschreven aanvullende voorzieningen.

1h. Indien de aanleg van de groeiplaats moet worden gerealiseerd onder een verharding, dienen de inrichting, de gebruikte bodemmengsels en de verwerking te zijn afgestemd op de inrichtingseisen voor bomen in de verharding.

- 1i. Een ontgraven groeiplaats mag op de bodem nooit verzadigd of volgelopen zijn met (grond)water. Als regel mag er nooit een ontgraving plaatsvinden tot in het grondwater.
- 1j. Bij de uitvoering van bodembewerkingen mogen geen onverteerde organische materialen in of door de bodem worden verwerkt (zoals het 'doorspitten' van de strooisellaag, blad, graszoden, verse organische mest et cetera), met uitzondering van specifiek in de uitvraag voorgeschreven materialen en bodemsubstraten.
- 1k. Bij de uitvoering van bodembewerkingen mogen zuurstofloze (anaerobe) bodemlagen niet worden doorgemengd met de zuurstofhoudende (aerobe) bodemlagen.
- 1l. Bij de uitvoering van bodembewerkingen of graafwerkzaamheden dient continu gewaakt te worden voor het ongewenst vrijkomen van eventueel in de bodem opgesloten moerasgas (CH<sub>4</sub>) of kwelwater.
- 1m. Bij de aanleg van de groeiplaats dienen de zijwanden en de bodem van de groeiplaats te worden doorgestoken of los gespuit ter voorkoming van bodemversmering.
- 1n. Het bestaande bodemprofiel alsmede bodemsubstraten dienen bij bewerking of verwerking vrij van grondkluiten en onrechtmatigheden zoals puin, stenen, bouwhout, metaal, glasscherven, plastic et cetera te worden verwerkt.
- 1o. Bodemsubstraten: bomengrond, bomenzand en bomengranulaat alsmede andere te verwerken bodemmengsels dienen tot aan de verwerking beschermd te worden tegen ontmenging, droogte, regen, uitspoeling, vorst, broei en andere invloeden die de samenstelling of kwaliteit negatief (kunnen) beïnvloeden.
- 1p. Bodemsubstraten: bomengrond, bomenzand en bomengranulaat alsmede andere te verwerken bodemmengsels dienen, mede in het kader van de bodemzuurstofhuishouding, organisch voldoende stabiel (uitgerijpt) te zijn.
- 1q. Bodemsubstraten: bomengrond, bomenzand en bomengranulaat alsmede andere te verwerken bodemmengsels dienen bij verwerking volledig homogeen te zijn opgemengd (vrij van grondkluiten en onregelmatigheden).
- 1r. Verwerking van bodemsubstraten of bodemmengsels dient steeds in homogeen verdichte lagen en onder veldvochtige omstandigheden plaats te vinden. Verdichting dient plaats te vinden volgens de in de uitvraag gestelde specificaties.
- 1s. Te verwerken bodemsubstraten dienen te voldoen aan de in de uitvraag gestelde specificaties en eisen.
- 1t. Het inwateren of aanplempen van de bodem of ingevulde bodemsubstraten met water bij de aanleg, inrichting of afwerking van een groeiplaats is niet toegestaan.



## HOOFDSTUK 2: PLANTEN BOMEN

### EISEN BRL GROENKEUR BOOMVERZORGING: PLANTEN BOMEN

2a. Het planten van bomen moet, voor zover niet specifiek anders is voorgeschreven, minimaal voldoen aan de gestelde eisen in hoofdstuk 2 'Planten bomen'.

2b. Het planten van bomen moet zodanig worden uitgevoerd dat er sprake is van een waarborg voor een structurele hergroei.

2c. Het planten van bomen moet zodanig plaatsvinden dat de werkzaamheden in relatie tot de (directe) omgeving schadevrij worden uitgevoerd. Onder schadevrij wordt tevens verstaan het voorkomen van schades aan (buur)bomen en beplantingen alsmede het voorkomen van schade aan de groei- en standplaats zoals bodemverdichting, bodem- c.q. toplaagverslapping, rij- en inslagsporen et cetera.

Om eventuele schade aan ondergrondse infrastructuur (kabels en/of leidingen) te voorkomen, is de aannemer verplicht werkzaamheden in de bodem ten minste 3 werkdagen vóór aanvang te melden bij het Kadaster via een KLIC-melding op grond van de Wet Informatie-uitwisseling Ondergrondse Netten (WION of 'grondroerdersregeling').

2d. Onder het planten wordt tevens verstaan, voor zover niet specifiek anders is voorgeschreven, het afwerken van de plantplaats, inclusief het afvoeren en/of verwerken van vrijkomende materialen.

2e. De te planten bomen dienen te voldoen aan de in de uitvraag gestelde specificaties en eisen.

2f. Alle noodzakelijke maatregelen moeten worden getroffen om de kwaliteit, vitaliteit en de conditie van het plantmateriaal vóór en tijdens het planten te waarborgen. Hierbij dient extra zorg te worden besteed aan het verladen en transporteren van het plantmateriaal door middel van afgedekt transport, het voorkomen van schades door stoten, kneuzingen, uitdrogen, vorst, broei et cetera.

2g. Het planten van bomen dient plaats te vinden op de in de uitvraag voorgeschreven plantlocaties.

2h. De te planten bomen dienen bij het planten verticaal te worden uitgericht en wel zodanig dat de bomen visueel één lijn vormen wanneer er sprake is van een rij- of laanbeplanting.

2i. Elke aan te planten boom dient te worden voorzien van een verankering. Deze verankering dient de stabiliteit van de aangeplante boom te waarborgen, zodanig dat de aangebrachte verankering de verticale stand van de boom garandeert zonder dat de verankering schade aan de boom veroorzaakt.

Een ondergrondse (kluit)verankering dient de kluit te stabiliseren en te fixeren zonder dat de kluit of stamvoet daarbij (ook op termijn) wordt beschadigd,

doorsneden of afgeknelld.

2j. Bomen mogen niet worden aangeplant in een voor bomen ongeschikte bodem. Grondwerkzaamheden zoals graven, mengen, spitten, egaliseren et cetera evenals het planten van bomen mogen niet onder te natte (verzadigde) of bevroren bodemomstandigheden worden uitgevoerd. Grondwerkzaamheden mogen nooit leiden tot bodemverslemping of structuurbederf van de bodem.

2k. Bij de uitvoering van bodembewerkingen mogen, ter voorkoming van bodemzuurstofproblemen, geen onverteerde organische materialen in of door de bodem worden verwerkt (zoals het 'doorspitten' van de strooisellaag, blad, graszoden, verse organische mest en dergelijke) met uitzondering van specifiek in de uitvraag voorgeschreven materialen en bodemsubstraten.

2l. Ten behoeve van het planten van de boom dient op de plantlocatie een plantgat te worden ontgraven dat in doorsnede ten minste groter is dan de diameter van de wortelkluit of wortelpruik van de aan te planten boom. Bij bomen met een wortelpruik (naakte wortel) wordt hierbij uitgegaan van een volledig rondom in radiale richting uitgespreide beworteling.

2m. Bij een naakte wortel dient de wortelpruik bij het aanplanten zodanig in radiale richting in het plantgat te worden uitgespreid dat de hoofdwortels elkaar niet kruisen en de wortels niet gedraaid liggen of een noemenswaardige hoek of knik vormen.

2n. Het maken van plantgaten met een plantboor is niet toegestaan. Uitzondering hierop vormen zandgronden waarbij uitdrukkelijk toestemming is verkregen om op deze gronden met een plantboor te werken.

2o. Voorafgaand aan het planten van de boom dienen de zijwanden en de bodem van het plantgat te worden doorgestoken of los gespit ter voorkoming van bodemversmering.

2p. De aan te planten boom moet ten opzichte van het maaiveld minimaal op gelijke hoogte of net boven de oorspronkelijke plantdiepte van de kwekerij worden aangeplant ter voorkoming van te diep planten.

2q. Bij het planten van de boom mag de kluit of wortelpruik nooit in direct contact staan met (grond)water of met de verzadigde capillaire bodemzone.

2r. Bij het ontgraven mogen het plantgat en de bodem van het plantgat nooit vollopen met water of verzadigd zijn met water. Plantgaten mogen nooit worden ontgraven of bewerkt tot in het grondwater.

2s. Direct na het plaatsen van de boom dient het plantgat weer laagsgewijs te worden ingevuld. De invulgrond dient homogeen, los van structuur en zonder grondkluiten te worden verwerkt en laagsgewijs na het invullen stevig (met de voet) aangedrukt te worden, zodanig dat wortels en grond goed contact met elkaar maken zonder de wortels of kluit te beschadigen. Het inwateren of aanplempen van het plantgat met water ten behoeve van het compact maken van de bodem ('bodemcompactie') is niet toegestaan.

2t. De plantlocatie dient aansluitend op het planten rond het plantgat (in een open-grond situatie) te worden geëgaliseerd, vrij gemaakt van ter plaatse ongewenste wilde planten ('onkruiden') en vrij gemaakt van onregelmatigheden zoals puin, glasscherven, hout, wortelresten en grondkluiten.

*Nazorg: Voor de uitvoering van nazorg (aansluitend op het planten), waaronder het water geven, wordt verwezen naar hoofdstuk 4 'Nazorg en plantgarantie bomen'.*

### HOOFDSTUK 3: VERPLANTEN BOMEN

#### EISEN BRL GROENKEUR BOOMVERZORGING: VERPLANTEN BOMEN

3a. Het verplanten van bomen moet voor zover niet specifiek anders is voorgeschreven, minimaal voldoen aan de gestelde eisen in hoofdstuk 3 'Verplanten bomen'.

3b. Het verplanten van bomen moet zodanig worden gerealiseerd dat de werkzaamheden in relatie tot de (directe) omgeving schadevrij worden uitgevoerd. Onder schadevrij wordt tevens verstaan het voorkomen van schades aan (buur)bomen en beplantingen alsmede het voorkomen van schade aan de groei- en standplaats zoals bodemverdichting, bodem- c.q. toplaagverslapping, rij- en inslagsporen et cetera.

Om eventuele schade aan ondergrondse infrastructuur (kabels en/of leidingen) te voorkomen, is de aannemer verplicht werkzaamheden in de bodem ten minste 3 werkdagen vóór aanvang te melden bij het Kadaster via een KLIC-melding op grond van de Wet Informatie-uitwisseling Ondergrondse Netten (WION of 'grondroerdersregeling').

3c. Het verplanten van bomen moet zodanig worden uitgevoerd dat er sprake is van het waarborgen van een duurzame verplanting met een structurele (her)groei van de verplante boom of bomen.

3d. Onder het verplanten van bomen wordt verstaan, voor zover niet specifiek anders voorgeschreven:

- Het (indien nodig) voorafgaand aan het verplanten voorbereiden van de kroon en kluit.
- Het zorgdragen voor voldoende obstakelvrije werkruimte (boven- en ondergronds).
- Het zorgdragen voor een geschikte, voldoende obstakelvrije transportroute.
- Het rondsteken/rondgraven en indien nodig inpakken, fixeren en ondersteunen van de kluit.
- Het opnemen, lichten, transporteren of verplaatsen en herplanten van de boom.
- Het afstemmen van de toekomstige (nieuwe) op de bestaande (voormalige) groei- en standplaats.
- Het graven, bewerken en inrichten van het plantgat op de nieuwe plantlocatie inclusief specifiek voorgeschreven aanvullende voorzieningen.
- Het verankeren van de boom.
- Het afwerken van de voormalige standplaats en de nieuwe plantlocatie, inclusief het afvoeren en/of verwerken van vrijkomende materialen.

- Indien nodig, het beschermen van de stam en kroon tegen zonnebrand.

3e. De kwaliteitseisen ten aanzien van de aanleg van groeiplaatsen voor bomen (hoofdstuk 1 'Aanleg groeiplaatsen bomen') en het planten van bomen (hoofdstuk 2 'Planten bomen') zijn integraal van toepassing binnen de eisen van het verplanten van bomen (hoofdstuk 3 'Verplanten bomen').

*Nazorg: Voor de uitvoering van nazorg (aansluitend op het verplanten), waaronder het water geven, wordt verwezen naar: hoofdstuk 4 'Nazorg en plantgarantie bomen'.*

### **HOOFDSTUK 4: NAZORG & PLANTGARANTIE BOMEN**

#### **EISEN BRL GROENKEUR BOOMVERZORGING: NAZORG & PLANTGARANTIE BOMEN**

4a. De nazorg en plantgarantie moeten, voor zover niet specifiek anders is voorgeschreven, minimaal voldoen aan gestelde eisen in de hoofdstuk 4 'Nazorg & plantgarantie'.

4b. De nazorg dient als waarborg voor een structurele hergroei van aangeplante of verplante bomen.

4c. De nazorg moet zodanig plaatsvinden dat de werkzaamheden in relatie tot de (directe) omgeving schadevrij worden uitgevoerd. Onder schadevrij wordt tevens verstaan: het voorkómen van schade aan (buur)bomen en beplantingen alsmede het voorkómen van schade aan de groei- en standplaats zoals bodemverdichting, bodem- c.q. toplaagverslemping, rij- en inslagsporen et cetera.

#### **NAZORG**

4d. Onder de uitvoering van nazorg wordt primair verstaan: gedurende de in de uitvraag voorgeschreven nazorgperiode tijdig en zo vaak als nodig is voor het waarborgen van een structurele hergroei, de bomen (kunstmatig) voorzien van een toereikende, voor bomen geschikte en gecontroleerde watergift.

4e. De nazorg omvat tevens, voor zover niet specifiek anders voorgeschreven, het uitvoeren van snoeiwerkzaamheden op zodanige wijze dat de bomen (gedurende de nazorgperiode) vrij zijn van achterstallig onderhoud. Bij het beëindigen van de nazorg dienen alle bomen die vallen onder de nazorg te voldoen aan een aanvaard boombeeld (zie hoofdstuk 5: 'Snoeien bomen').

4f. De nazorg omvat tevens, voor zover niet specifiek anders voorgeschreven, het zo vaak als nodig controleren, bijstellen en waar nodig functioneel houden van de boomverankering. Dit op zodanige wijze dat de verticale stand van de boom gedurende de nazorgperiode gewaarborgd wordt door de boomverankering, zonder dat deze de boom beschadigt.

4g. De nazorg omvat tevens, voor zover niet specifiek anders voorgeschreven, het zo vaak als nodig controleren en, voor zover uitvoerbaar vanaf het maaiveld, functioneel houden van aanwezige specifieke voorzieningen zoals een water- en beluchtingssysteem, boomroosters, anti-maaischadepaaltjes et cetera.

### **PLANTGARANTIE**

4h. De plantgarantie (optioneel indien voorgeschreven aanvullend op de nazorg) houdt in dat, gedurende de in de uitvraag voorgeschreven garantieperiode, alle bomen die onder de plantgarantie vallen nazorg ontvangen op zodanige wijze dat een structurele hergroei wordt geborgd.

4i. Bomen die aantoonbaar niet voldoen aan de binnen de plantgarantie gestelde structurele hergroei dienen in het kader van de plantgarantie kosteloos te worden ingeboet.

*Onder inboet en 'vervangen van' wordt tevens verstaan het afvoeren van de te vervangen boom en het herstel van de plantlocatie volgens de oorspronkelijke situatie, inclusief aanvullende voorzieningen.*

4j. Bomen die in het kader van de plantgarantie (moeten) worden ingeboet, dienen minimaal te voldoen aan de kwaliteitseisen van het oorspronkelijke plantmateriaal (identiek in soort, plantmaat, bewortelingstype et cetera).

*Voor verplante bomen die vallen onder de plantgarantie gelden de specifiek in de uitvraag voorgeschreven inboeteisen.*

## **HOOFDSTUK 5: SNOEIEN BOMEN**

### **EISEN BRL GROENKEUR BOOMVERZORGING: SNOEIEN BOMEN**

5a. Het snoeien van bomen moet, voor zover niet specifiek anders is voorgeschreven, minimaal voldoen aan de gestelde eisen in hoofdstuk 5 'Snoeien bomen'.

5b. Het snoeien van bomen moet zodanig plaatsvinden dat de werkzaamheden in relatie tot de (directe) omgeving schadevrij worden uitgevoerd. Onder schadevrij wordt tevens verstaan het voorkómen van schades aan (buur)bomen en beplantingen alsmede het voorkómen van schade aan de groei- en standplaats zoals bodemverdichting, bodem- c.q. top laagverslapping, rij- en inslagsporen et cetera.

Bij de uitvoering van de snoeiwerkzaamheden mogen geen zogenoemde 'klimsporen' worden gebruikt.

5c. Het snoeien dient zodanig te worden uitgevoerd dat er sprake is van een waarborg voor het verkrijgen en onderhouden van een aanvaard boombeeld (= boom zonder probleemtakken). De snoei dient te zijn afgestemd op het voor die boom geldende boomtype (vrij uitgroeiende boom | niet vrij uitgroeiende boom) en snoeimethode (begeleidingssnoei = tijdelijke kroon | onderhoudssnoei = blijvende kroon).

5d. Onder snoei wordt verstaan, voor zover niet in strijd met de overige eisen, het periodiek en methodisch verwijderen van 'probleemtakken' uit de blijvende en/of tijdelijke kroon.

---

### OVERZICHT PROBLEEMTAKKEN (SNOEIEN BOMEN):

#### **Prioritering:**

Takken die de (actuele) veiligheid van de directe omgeving in gevaar brengen, hebben bij het uitvoeren van snoei altijd de eerste prioriteit.

Algemene beschrijving. Probleemtakken zijn:

- takken die de veiligheid van de (directe) omgeving (potentieel) in gevaar brengen;
- takken die de wettelijk vereiste vrije doorgang belemmeren;
- takken die de functie van het openbare straatmeubilair, inclusief verkeerslichten en rijbaanverlichting, ernstig hinderen;
- takken die omliggende of onderstaande obstakels, kunstwerken of gevels raken of kunnen raken;
- takken die (vanuit de gebruiksfunctie) de functionaliteit of het uniforme (beoogde) eindbeeld van de boom negatief beïnvloeden;
- dode, beschadigde, aangetaste of slecht aangehechte (gestel)takken.

Aanvullende beschrijving (specifieke) probleemtakken in de tijdelijke kroon. Onder probleemtakken in de tijdelijke kroon (= begeleidingssnoei) wordt of worden tevens verstaan:

- dubbele top(pen) die (kunnen) leiden tot een stamvergaffeling binnen de tijdelijke kroon;
- vergaffeling van de stam binnen de tijdelijke kroon (met uitzondering van meerstammige bomen);
- (te) dikke takken in de tijdelijke kroon.

---

5e. Het snoeien van bomen dient te zijn afgestemd op de actuele onderhoudsstaat (*boombeeld*) van de boom. Wanneer er sprake is van een verwaarloosd onderhoud (boombeeld = verwaarloosd) dan moet de benodigde snoei-ingreep gefaseerd in (minimaal) twee snoeibeurten worden uitgevoerd. Per snoeibeurt mag steeds maximaal 40 procent van het kroonvolume worden weggenomen (uitgezonderd de uitvoering van 'Specifieke vormsnoei').

5f. Bij het opkronen (niet vrij uitgroeiende bomen) mag de actuele opkroonhoogte de helft van de actuele boomhoogte nooit overschrijden. De maximale

opkroonhoogte (takvrije stam) bedraagt dus maximaal de helft van de actuele boomhoogte = 1:1.

5g. De feitelijke op kroonhoogte dient altijd minimaal de wettelijk vereiste vrije doorgang te waarborgen. De wettelijk vrije doorgang bedraagt voor (auto)wegen 4,5 m boven het maaiveld. De wettelijk vrije doorgang bedraagt voor fiets- en voetpaden 2,5 m boven het maaiveld.

5h. Onder de uitvoering van snoeiwerkzaamheden wordt, voor zover niet specifiek anders is voorgeschreven, tevens verstaan het verwerken en afvoeren van vrijkomende materialen waaronder blad en snoeihout.

5i. Vrijkomend (snoei)hout van zieke en/of aangetaste bomen met infectiegevaar (bijvoorbeeld iepziekte, verwelkingsziekten et cetera) dient aantoonbaar separaat te worden verwerkt.

5j. Om infecties via het snoeien te voorkomen, mogen bomen niet worden gesnoeid met gereedschap waarmee eerder zieke of aangetaste bomen zijn gesnoeid of geroid wanneer er daardoor sprake is van infectiegevaar.

5k. Het afzagen of knippen van een tak (snoei) dient plaats te vinden via een vlakke 'zaagsnede', vanaf de stam gezien direct buiten en parallel aan de takkraag, op zodanige wijze dat de bestaande takkraag gespaard blijft, dit houdt in: niet glad langs de stam en geen 'kapstok' laten staan.

5l. Bij het tijdstip van snoeien en de toe te passen snoeimethodiek dient rekening te worden gehouden met de specifieke eisen en risico's (bijvoorbeeld bloeden) van de betreffende boomsoort.

5m. Onder snoei wordt, voor zover niet specifiek anders is voorgeschreven, tevens verstaan het verwijderen van stamschot (waterlot) dat zich (opnieuw) heeft ontwikkeld op het (reeds) takvrije stamstuk.

### AANVULLENDE EISEN: SPECIFIEKE VORMSNOEI

5n. De specifieke (vorm)snoei van de boom moet methodisch afgestemd zijn op de voor die boom in de uitvraag voorgeschreven specifieke snoeimethode die hieronder nader worden omschreven:

**SCHEREN & KNIPPEN:** Het (hoogfrequent) aan de buitenrand van de kroon knippen c.q. scheren van de jonge takken en twijgen, met een min of meer permanent behoud van de specifieke kroonvorm en kroonomvang. Hieronder vallen onder andere boomhagen, blokkronen et cetera.

Voor zover niet specifiek anders voorgeschreven geldt bij scheren en knippen als uitgangspunt het behoud van de kroonomvang van de vorige snoeibeurt. Daarbij is er steeds sprake van optisch strakke, vloeiende snoeilijnen en/of snoeivlakken.

**TERUGZETTEN:** Het (periodiek) terugzetten van de kroon, middels het verwijderen van opnieuw uitgelopen takken en twijgen tot op het meerjarige hout

(takknotten). Hieronder vallen onder andere leibomen en reeds eerder gekandelaberde bomen.

Voor zover niet specifiek anders voorgeschreven geldt bij het terugzetten dat alle (sinds de vorige snoeibeurt) nieuw gevormde takken worden teruggezet (verwijderd) tot net boven de bestaande en verdikte takaanzet (takknoot). Elke nieuw gevormde tak dient afzonderlijk te worden teruggeknipt of afgezaagd net buiten de (bestaande) takknoot of takkraag.

**KNOTTEN:** Het (periodiek) terugzetten van de kroon tot op de knoot, middels het verwijderen van opnieuw uitgelopen takken en twijgen tot op het (verdikte) bovenste uiteinde van de stam (de 'knot').

Bij het knotten mogen de bestaande knoot- c.q. takafgrendelingen niet worden beschadigd. De bestaande knoot dient gezien te worden als feitelijke takkraag. Elke nieuw gevormde tak dient afzonderlijk te worden teruggeknipt of afgezaagd net buiten de (bestaande) knoot of takkraag.

**KANDELABEREN & KANDELAREN:** Het bij een 'regulier' uitgegroeide boom (voor de eerste maal) afzetten van de bestaande kroon, middels het zeer sterk innemen (of amputeren) van alle gesteltakken, met een zeer ingrijpende reductie van de kroonumfang.

Kandelaberen: het tot 1/2 innemen van de bestaande kroon / taklengte. Alle gesteltakken worden met 35 tot maximaal 50 procent van de bestaande taklengte ingekort (kandelaberen).

Kandelaren: het tot 3/4 innemen van de bestaande kroon / taklengte. Alle gesteltakken worden met 50 tot maximaal 75 procent van de bestaande taklengte ingekort: 'op stomp zetten' (kandelaren).

Bij het kandelaberen of kandelaren, voor zover niet specifiek anders is voorgeschreven, moeten de gesteltakken dusdanig worden ingenomen dat (van onder naar boven) de onderste hoofdtakken steeds de grootste lengte hebben en er vanuit de top sprake is van een optisch vloeiende (enigszins) aflopende (evenwichtige) kroonlijn.

**INNEMEN KROONRAND:** Het aan de buitenzijde van de kroon rondom methodisch innemen van de kroonrand, met een evenwichtige reductie van taklengten, kroonumfang en mechanische belasting.

Bij het innemen van de kroonrand dienen de (gestel)takken (rondom) met 1/5 tot 1/3 van de taklengte te worden ingenomen (reductie taklengte met 20 tot maximaal 30 procent), 'rondom' gelijkmatig, zodanig dat er sprake is van een optisch vloeiende, 'gesloten' kroonlijn.



## HOOFDSTUK 6: VELLEN BOMEN & ROOIEN STOBLEN

### EISEN BRL GROENKEUR BOOMVERZORGING: VELLEN BOMEN & ROOIEN STOBLEN

6a. Het vellen van bomen en het rooien van stobben moet voor zover niet specifiek anders is voorgeschreven, minimaal voldoen aan de gestelde eisen in hoofdstuk 6 'Vellen bomen & rooien stobben'.

6b. Het verwijderen van bomen en stobben moet zodanig (gecontroleerd) plaatsvinden dat deze werkzaamheden in relatie tot de (directe) omgeving schadevrij worden uitgevoerd.

Onder schadevrij wordt tevens verstaan het voorkómen van schades aan (buur)bomen en beplantingen alsmede het voorkómen van schade aan de groei- en standplaats zoals bodemverdichting, bodem- c.q. top laagverslapping, rij- en inslagsporen et cetera.

Om eventuele schade aan ondergrondse infrastructuur (kabels en/of leidingen) te voorkomen, is de aannemer verplicht werkzaamheden in de bodem ten minste 3 werkdagen vóór aanvang te melden bij het Kadaster via een KLIC-melding op grond van de Wet Informatie-uitwisseling Ondergrondse Netten (WION of 'grondroerdersregeling').

6c. Onder het vellen en rooien, voor zover niet specifiek anders voorgeschreven, wordt tevens verstaan het afvoeren en verwerken van vrijkomende materialen.

Vrijkomend (snoei)hout van zieke en/of aangetaste bomen met infectiegevaar (bijvoorbeeld iepziekte, verwelkingsziekten et cetera) dient aantoonbaar separaat te worden verwerkt.

6d. Indien, aansluitend op het vellen, het rooien van de stobbe niet van toepassing is, dient de stamvoet van de geveldde boom, voor zover niet specifiek anders is voorgeschreven, kort boven het maaiveld te worden afgezaagd.

6e. Bij het optioneel (indien voorgeschreven) rooien van de stobbe dient de te rooien stobbe verwijderd te worden volgens de in de uitvraag weergegeven specificaties en eisen.

6f. Voor zover niet specifiek anders voorgeschreven dienen, aansluitend op het rooien van de stobbe, het stobbegat en het maaiveld rond het stobbegat te worden ingevuld, afgewerkt en geëgaliseerd. Het substraat waarmee het stobbegat wordt ingevuld dient vrij te zijn van onregelmatigheden zoals onverteerd organisch materiaal, grondkluiten, puin, glasscherven, stenen et cetera.

6g. Grondwerkzaamheden ten behoeve van het invullen en afwerken van de stobbegaten, zoals graven, mengen, spitten, egaliseren en dergelijke, mogen niet onder natte (verzadigde) of bevroren bodemomstandigheden worden uitgevoerd.

Grondwerkzaamheden mogen nooit leiden tot bodemverslapping of structuurbederf van de bodem.

## BIJLAGE A2 PRODUCTEISEN BOOMADVIES

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

De kwaliteitsnormen zijn gerelateerd aan de functie (het doel) van het eindproduct van het boomadvies. De vakbekwaamheidseisen in deze checklist zijn een nadere detaillering van de vakbekwaamheidseisen uit hoofdstuk 7 van deze beoordelingsrichtlijn.

Algemene eisen boomadvies (alle niet nader benoemde advies taken voldoen aan de algemene eisen voor boomadvies)

Nr.	Onderdeel	Kwaliteitsnorm	Interpretatie
1.1	Algemeen	Het boom adviestraject bevat altijd de componenten: 1. Opdrachtformulering, 2. Onderzoek, 3. Advies	Het doel van een advies is dat het in een behoefte aan deskundigheid voorziet die de klant ontbeert. Dat vereist per definitie een hoge mate van integriteit, omdat het de klant in veel gevallen aan kennis en kunde ontbeert om toezicht te houden op de kwaliteit van het advies.
1.2	Algemene vakbekwaamheid	Alle boom advies diensten worden altijd uitgevoerd / opgesteld onder eindverantwoordelijkheid van een persoon met relevante opleiding en kennis, plus HBO denk en werkniveau.	Adviseren en rapporteren zijn schriftelijke én een mondelinge vaardigheden.
1.3	Opdrachtformulering algemeen	Opdrachtformulering bevat altijd de componenten: 1. De adviesaanvraag is omgezet in een opdrachtformulering. 2. De opdrachtformulering heeft instemming van de klant. 3. Voorstel onderzoeksmethode. 4. Planning en werkwijze.	Opdrachtformulering wordt ook wel de-briefing of opdrachtbevestiging genoemd. De wens van de klant wordt doorvertaald naar een adviesopdracht. De adviseur toetst of de wens van de klant juist is vertaald naar een opdrachtformulering. Een belangrijke component is de voorgestelde onderzoeksmethodiek.

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

1.4	Validatie gegevens	Voor aanvang van het onderzoek worden alle gegevens die de basis vormen voor de uitgangspunten van het onderzoek gecontroleerd en gevalideerd. De ondernemer stelt vast wie de gegevens valideert.	De methode voor validatie stelt de ondernemer af op zijn eigen organisatie. Bij grotere projecten is het gebruikelijk om de validatie over te laten aan een 2e verantwoordelijke binnen de organisatie. Het vaststellen van de juiste uitgangspunten kunnen cruciaal zijn voor het verloop van het onderzoek en het uiteindelijk advies.
1.5	Onderzoek algemeen	Onderzoek bevat altijd de componenten: 1. Verzamelen van gegevens, 2. Verslag van locatiebezoek. 3. Interpretatie van gegevens.	Het verzamelen van gegevens wordt beschouwd als veldwerk. Het interpreteren van gegevens wordt beschouwd als specialisme. Voor veldwerk kunnen bijzonder vaardigheden wel of niet nodig zijn, voor het interpreteren van onderzoeksgegevens zijn altijd bijzondere vaardigheden vereist.
1.6	Onderzoek locatie	Alle onderzoekslocaties die onderdeel zijn van een adviesopdracht worden fysiek bezocht. Een bezoekregistratie maakt deel uit van de onderzoeksgegevens. De ondernemer heeft schriftelijke toestemming verkregen van de rechtmatige eigenaar voor het betreden van (privaatrechtelijke) percelen.	Een Groenkeur gecertificeerde ondernemer levert degelijk werk en biedt transparantie. Een zorgvuldige waarneming is ter plaatse uitgevoerd. Zo nodig wordt de boom van meerdere kanten geschouwd, al dan niet vanuit de kroon.
1.7	Onderzoek middelen	Bij de onderzoeksgegevens is vermeld welke middelen, mensen en meetinstrumenten zijn ingezet. Visuele waarneming worden daarbij ook als zodanig vermeld.	Om onderzoeksgegevens op waarde te kunnen schatten moet de kant kennis hebben van de onderzoeksmethode en de gebruikte middelen en meetinstrumenten.
1.8	Boomlocaties	Locaties van bomen zijn zodanig geregistreerd dat misverstanden bij opdrachtformulering, onderzoek en advies uitgesloten zijn.	De ondernemer voorkomt onderzoek aan - en advies over - de verkeerde boom. Daar hoort een degelijke registratiemethode met koppeling aan plattegronden en/of landkaarten bij.
1.9	Advies algemeen	Advies bevat altijd de componenten: 1. Rapporteren, 2. Referentie aan opdrachtformulering. 3. Verslag van onderzoeksgegevens. 4. Vereiste vergunningen.	Het schriftelijke adviesrapport wordt beschouwd als het eindproduct. In een langer traject, zoals bij directievoering, zijn alle tussentijdse rapportages en alle schriftelijke communicatie ook een eindproduct. Onderzoeksgegevens worden zo nodig in een samenvatting aan de klant gepresenteerd. Het adviesrapport maakt melding van benodigde vergunningen voor de uitvoering.

1.10	<p>Advies formulering</p> <p>Adviezen en rapportages worden zodanig geformuleerd en gepresenteerd dat de klant begrijpelijk inzicht krijgt in de deskundigheid van het advies.</p>	<p>Rapporten en adviezen moeten helder, begrijpelijk en duidelijk zijn zodat de klant zonder kennis van zaken kan beoordelen of het advies op een deugdelijke wijze tot stand is gekomen. In het geval dat de klant een second opinion aanvraagt moet de 2e beoordelaar zich kunnen verzekeren van betrouwbare (onderzoeks)gegevens en een inzichtelijke werkmethode.</p>
1.11	<p>Advies controle</p> <p>Adviezen die verstreckende maatschappelijke of financiële consequenties kunnen hebben worden intern door een 2e ter zake doende deskundige beoordeeld voordat het advies wordt uitgebracht. Zo nodig huurt de ondernemer extra deskundigheid in.</p>	<p>De kap van monumentale bomen is onomkeerbaar en kan grote publieke verontwaardiging veroorzaken. Het handhaven van zieke bomen kan valgevaar opleveren met grote financiële schades en/of letselschade. In dergelijke gevallen mag het handelen dat voortkomt uit een advies niet van de deskundigheid van 1 persoon afhankelijk zijn.</p>
1.12	<p>Ontwerpen met bomen</p> <p>Bevat het ontwerp de volgende onderdelen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ontwerptekening (bovenaanzicht)</li> <li>2. Toelichting ontwerptekening</li> <li>3. Eindbeeld opgenomen en beschreven</li> <li>4. Schaalgrootte en juist gepositioneerd</li> <li>5. Alle relevante bovengrondse en ondergrondse obstakels weergegeven</li> <li>6. Positie boom / bomen</li> <li>7. Ware grootte bomen in het eindbeeld ontwerptekening</li> <li>8. Wordt het eindbeeld weergegeven (kroonumfang én benodigde bewortelbare ruimte)</li> <li>9. Ruimte voor stabiliteitskluit</li> <li>10. Maatvoering plantlocatie. Maximale diepte plantlocatie afgestemd op grondwaterstand GHG (gemiddeld hoogste grondwaterstand lxbxd)</li> <li>11. Motivering en afstemming bomen en overige aanplant</li> <li>12. Motivering grootte, soort en omlooptijd</li> <li>13. Informatie geschiktheid locatie (bodembouw, bodemsamenstelling, grondwaterregiem)</li> <li>14. Beschikbare wortelbare ruimte per boom in ontwerp en gemotiveerd</li> <li>15. Bodemsamenstelling van de bewortelbare ruimte T</li> <li>16. Type maaiveld en gebruik maaiveld in ontwerp</li> <li>17. Globale inrichting plantlocatie in ontwerp</li> <li>18. Globale specifieke voorzieningen in ontwerp</li> </ol>	

## BIJLAGE: EISEN TE STELLEN AAN DE CERTIFICATIE-INSTELLING

### Algemeen

De certificatie-instelling moet voldoen aan de in ISO/IEC 17021 gestelde eisen. De certificatie-instelling moet een licentie overeenkomst hebben gesloten met Stichting Groenkeur om de toelatingsaudit, de opvolgingsaudits en de heraudits te mogen uitvoeren en certificaten af te mogen afgeven. In deze licentieovereenkomst zijn de uitgangspunten en de wederzijdse verplichtingen vastgelegd.

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

Reviewers, beslissers belast met het nemen van beslissingen voor het certificeren naar aanleiding van uitgevoerde toelatingsonderzoeken, opvolgingsaudits en heraudits. Alsmede andere bevoegdheden welke hem door het Reglement certificatie Groenkeur zijn toegekend.

Overig certificatiepersoneel, bijvoorbeeld een productgroepmanager of planner.

Voor het certificatiepersoneel gelden behoudens de competenties die de certificatie-instelling vanuit de verplichting van ISO/IEC 17021 zelf aan het personeel verbindt, de aantoonbaar geverifieerde competenties die nodig zijn vanuit de ISO 9001:2015.

Daarnaast gelden de volgende kwalificatie-eisen als minimum.

### Auditoren/teamleiders

Certificatie personeel	Opleidingsniveau (kennis)	Werkervaring (kunde)
<b>Auditoren (Teamleiders)</b>	Minimaal HBO werk- en denkniveau	Minimaal 4 jaar ervaring in de groene- of aanverwante sector
<b>Voldoet aan de vereisten om een audit ISO 9001 te kunnen volvoeren</b>	Leadauditor cursus conform IATCA/IRCA criteria voor de auditing van kwaliteitsmanagementsystemen  Aantoonbaar gekwalificeerd als ISO 9001:2015 Lead auditor volgens de kwalificatiemethode zoals bepaald door de certificatie-instelling.	Minimaal uitvoering van 2 volledige toelatingsonderzoeken voor proces- of systeemcertificatie in het algemeen
	Kennis van organisatievormen	Meest recente algemene auditervaring niet ouder dan 2 jaar

## Groenkeur Boomverzorging 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

	<p>Detailkennis van de van toepassing zijnde beoordelingsrichtlijn en het bijbehorende toetsingskader</p>	<p>Analytisch vermogen om processen van de bedrijfsvoering in de groene branche snel te voorzien.</p> <p>Is goed in staat offertes/bestekken vaktechnisch juist te beoordelen en kan de vereiste kennisdeling op een juiste wijze interpreteren.</p>
	<p>Houdt kennis up to date</p>	<p>Voor nieuwe auditoren van bestaande CI's geldt vanaf de datum inwerkintreding van deze beoordelingsrichtlijn, dat zij minimaal twee audits betreffende het specifieke vakgebied van elke afzonderlijke BRL of een combinatie daarvan hebben bijgewoond, alvorens zij zelfstandig als auditor mogen optreden. Voor auditoren van nieuw toetredende CI's die niet voldoen aan dit gestelde geldt dat zij de eerste twee audits uitvoeren met minimaal twee auditoren.</p>

Daarenboven moet de auditor/teamleider die is belast met het onderzoek conform deze beoordelingsrichtlijn minimaal te beschikken over de volgende competenties:

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.
5. Heeft voldaan aan één of meer van de volgende kwalificaties:
  - BVC (Boomveiligheidscontroleur)
  - ETW (European Tree Worker)
  - ETT (European Tree Technician)

Reviewer/beslisser  
 De reviewer/beslisser dient te beschikken over de volgende kennis/ervaring:

- a. Aantoonbare kennis van de ISO/IEC 17021
- b. Aantoonbare kennis van de betreffende groenkeur BRL
- c. Aantoonbare kennis van de ISO 9001:2015
- d. Minimaal 1 jaar werkervaring met de besluitvormde processen van de betreffende CI
- e. Kennis van de groene sector, specifiek:
  - Dienstenpakket van de typen groenbedrijven
  - Relevante processen van groenbedrijven
  - Algemene begrippen van groenbedrijven
  - Technische begrippen (globaal)
  - Kennis van goedkeuringsprocedures, -systemen en hierbij gebruikt jargon
  - Relevante wetgeving (globaal)

### Overig certificatiepersoneel

Degene(n) die binnen de certificatie-instelling is belast met het samenstellen van het auditteam, (productgroepmanager) en/of het bepalen van de audittijd (planner) bezitten kennis van deze Beoordelingsrichtlijn en ISO 9001:2015 en de bijbehorende certificatiereglementen. Zij zijn op de hoogte van de werkprocessen van de certificatie-instelling en bezitten kennis van de groene sector.

### Auditteams

Wanneer wordt opgetreden in teamverband is de totale kennis en vaardigheid een optelsom van de individuele competenties. De kennis en vaardigheden van de vakspecifieke eisen en producteisen kunnen in dat geval bij een vakspecialist (technisch manager) worden belegd. De teamleider beschikt in dat geval minimaal over de vereisten die worden verlangd bij een ISO-9001:2015-audit. Hij bezit voorts een basiskennis van deze beoordelingsrichtlijn en het Reglement certificatie Groenkeur.

### Jaarlijkse toetsing

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. De bevoegdheid om certificatiepersoneel te kwalificeren ligt bij het management van de certificatie-instelling.

### Harmonisatieoverleg

Elke auditor van de certificatie-instelling die audits uitvoert ten behoeve van één of meerdere beoordelingsrichtlijnen van Stichting Groenkeur, moet jaarlijks minimaal één door Stichting Groenkeur georganiseerde harmonisatiebijeenkomst bijwonen. Deze verplichting vervalt indien een certificerende instelling als enige audits uitvoert op een specifieke Groenkeur beoordelingsrichtlijn. Harmonisatieafspraken worden na goedkeuring door het College van Deskundigen groen op de website van [www.groenkeur.nl](http://www.groenkeur.nl) openbaar gemaakt.

### **Rapportage aan het College van Deskundigen groen.**

De certificatie-instelling moet op verzoek van het Groenkeur de informatie aanleveren die het College nodig heeft voor het goed functioneren van de beoordelingsrichtlijn.