



Groenkeur-beoordelingsrichtlijn

# Dak- en Gevelbegroening 2016 (zonder de normen uit ISO 9001:2015)

Groenkeur Assessment Guideline Green roofs and Green facades 2016

Geldig per 1 juni 2016

© 2016, Stichting Groenkeur

Stichting Groenkeur is eigenaar van deze beoordelingsrichtlijn 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 of te openbaren of aan derden toestemming te geven tot het kopiëren of openbaarmaking ervan in publicaties.



## Groenkeur Dak- en Gevelbegroening 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

### Voorwoord

Deze beoordelingsrichtlijn bevat normen voor het kwaliteitsmanagementsysteem voor bedrijven die gespecialiseerd zijn in dak- en gevelbegroening. 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 Dak- en Gevelbegroening 2016;
- b. certificatie of hercertificatie op basis van de beoordelingsrichtlijn Dak- en Gevelbegroening 2012 is mogelijk tot uiterlijk 1 maart 2017, daarna alleen nog op basis van beoordelingsrichtlijn Dak- en Gevelbegroening 2016;
- c. certificaten op basis van de beoordelingsrichtlijn Dak- en Gevelbegroening 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

<b>7 Ondersteuning</b>	<b>22</b>
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>	<b>36</b>
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	40
8.3.3 Inputs voor ontwerp en ontwikkeling	40
8.3.4 Beheersmaatregelen voor ontwerp en ontwikkeling	41
8.3.5 Ontwerp- en ontwikkelingsoutputs	42
8.3.6 Wijzigingen met betrekking tot ontwerp en ontwikkeling	42
8.4 Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten	43
8.4.1 Algemeen	43
8.4.2 Soort en mate van beheersing	44
8.4.3 Informatie voor externe aanbieders	44



## Groenkeur Dak- en Gevelbegroening 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

8.5 Productie en het leveren van diensten	45
8.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten	45
8.5.2 Identificatie en naspeurbaarheid	47
8.5.3 Eigendom van klanten of externe aanbieders	48
8.5.4 In stand houden	49
8.5.5 Nazorgactiviteiten	49
8.5.6 Beheersing van wijzigingen	50
8.6 Vrijgave van producten en diensten	50
8.7 Beheersing van afwijkende outputs	51
<b>9 Evaluatie van de prestaties</b>	<b>53</b>
9.1 Monitoren, meten, analyseren en evalueren	53
9.1.1 Algemeen	53
9.1.2 Klanttevredenheid	53
9.1.3 Analyse en evaluatie	53
9.2 Interne audit	55
9.3 Directiebeoordeling	55
9.3.1 Algemeen	55
9.3.2 Inputs voor directiebeoordeling	56
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 Eisen te stellen aan de certificatie-instelling</b>	<b>59</b>

## Groenkeur Dak- en Gevelbegroening 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

	ISO9001:2015	Groenkeur
<b>0</b>	<b>Inleiding</b>	<p>Deze beoordelingsrichtlijn bevat normen voor het kwaliteitsmanagementsysteem voor bedrijven in het groene domein. 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).</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 de 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 Dak- en Gevelbegroening 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>

## Groenkeur Dak- en Gevelbegroening 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>De certificatie-instelling is verplicht het beeldmerk van Groenkeur op het certificaat te vermelden. Het vermelden van het beeldmerk van de Raad voor 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>



1	Onderwerp en toepassingsgebied	<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>
2	Normatieve verwijzingen	<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>

3	Termen en definities	<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	Context van de organisatie	
4.1	Inzicht in de organisatie en haar context	<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	Inzicht in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden	<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>
4.3	Het toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementsysteem vaststellen	<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 Dak- en Gevelbegroening 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 dak- en gevelbegroening.</p> <p>Dak- en Gevelbegroening is gericht op een of meer van de volgende dienstverlenende werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ontwerp en advies van dak- en gevelbegroening</li> <li>• aanleg van dak en gevelbegroening</li> <li>• onderhoud van dak- en gevelbegroening</li> </ul> <p>Bij dak- en gevelbegroening zijn de constructieve elementen gescheiden van het grondwater.</p> <p>De definities van de werkzaamheden binnen het toepassingsgebied zijn te herleiden naar de dienovereenkomstig genoemde werkzaamheden in de in bijlage A genoemde documenten: Dakbestratingsrichtlijn, Richtlijn vegetatiedaken bestaande bouw, Dakbegroeiingsrichtlijn, Daken in 't groen en</p>

## Groenkeur Dak- en Gevelbegroening 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>Gevels in 't groen.</p> <p>Voor de definitie van ontwerp wordt verwezen naar ISO 9000:2015. Het ontwerp van dak- en gevelbegroening omvat zowel het creatieve, functionele als technische ontwerp van werken (of een samenstel daarvan)</p> <p>Onderhoud omvat het geheel van activiteiten dat noodzakelijk is om te bewerkstelligen dat de beoogde gebruiksfunctie en gewenste situatie blijven voldoen aan de daarvoor gestelde eisen.</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>	
		<p>Het kwaliteitsbeleid moet een verbintenis bevatten tot continue verbetering van een maatschappelijk verantwoorde, meetbare, duurzame bedrijfsvoering. Het 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>

## Groenkeur Dak- en Gevelbegroening 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>OPMERKING 1 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>OPMERKING 2 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>
5.2.2	Het kwaliteitsbeleid kenbaar maken	
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>	
<b>6.1</b>	<b>Acties om risico's en kansen op te pakken</b>	
<b>6.1.1</b>		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).
<b>6.1.2</b>		
<b>6.2</b>	<b>Kwaliteitsdoelstellingen en de planning om ze te bereiken</b>	
<b>6.2.1</b>		De kwaliteitsdoelstellingen moeten eveneens doelstellingen op het gebied van duurzaamheid bevatten (zie hiervoor 5.2.1).
<b>6.2.2</b>		De onder 6.2.1 genoemde gedocumenteerde informatie moet tevens de plannen bevatten die voortvloeien uit de kwaliteitsdoelstellingen.
<b>6.3</b>	<b>Planning van wijzigingen</b>	
		Zie ook 6.1.
<b>7</b>	<b>Ondersteuning</b>	
<b>7.1</b>	<b>Middelen</b>	
<b>7.1.1</b>	<b>Algemeen</b>	
<b>7.1.2</b>	<b>Personeel</b>	
		De vanuit Groenkeur vereiste vakbekwaamheden voor de werkzaamheden binnen het toepassingsgebied van de beoordelingsrichtlijn staan vermeld in paragraaf 7.2.
<b>7.1.3</b>	<b>Infrastructuur</b>	
		De deelnemer moet aantoonbaar voorzien in veilige arbeidsmiddelen. Werklocaties moeten volgens de geldende verkeersmaatregelen zijn gemarkeerd voor publiek.
<b>7.1.4</b>	<b>Omgeving voor de uitvoering van processen</b>	
		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.
<b>7.1.5</b>	<b>Middelen voor monitoring en meten</b>	

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> <li>g) Wet op het algemeen verbindend en het onverbindend verklaren van bepalingen van collectieve arbeidsovereenkomsten;</li> <li>h) Aanbestedingswet;</li> <li>i) Verkeersmaatregelen.</li> </ul>

		<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>
<p><b>7.2</b></p>	<p><b>Competentie</b></p>	
		<p>De deelnemer werkt met gekwalificeerd personeel. De deelnemer moet bij het 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 twee persoonscertificaten verplicht gesteld in deze beoordelingsrichtlijn</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daktuin &amp; Gevelgroen Gevorderde;</li> <li>2. Daktuin &amp; Gevelgroen Basisedewerker.</li> </ol> <p>De deelnemer heeft de vakbekwaamheden in het kwaliteitsmanagementsysteem voor elk project geborgd, zowel voor de projecten in eigen uitvoering als voor de uitbestede projecten.</p> <p>Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden binnen het het toepassingsgebied van deze beoordelingsrichtlijn geldt:</p>



1. Alle personen die werkzaamheden verrichten, waarbij valgevaar aanwezig is, moeten een erkende cursus “Veilig werken op hoogte” hebben gevolgd, danwel beschikken over een geldig certificaat Daktuin & Gevelgroen Basis of Gevorderde.
2. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden aanleg en onderhoud moet tenminste 50% van het aantal manuren van de personen die werkzaam zijn op de daken en aan de gevels, uitgevoerd worden door personen die beschikken over een geldig certificaat Daktuin & Gevelgroen Basis.
3. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden aanleg moet steeds minimaal één persoon op het project werkzaam zijn die beschikt over een geldig certificaat Daktuin & Gevelgroen Gevorderde.
4. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden onderhoud moet bij groepen van 1 tot en met 5 personen steeds minimaal 1 persoon werkzaam zijn die beschikt over een geldig certificaat Daktuin & Gevelgroen Basis en bij groepen vanaf 6 personen minimaal 1 persoon op het project werkzaam die beschikt over een geldig certificaat Daktuin & Gevelgroen Gevorderde.

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).

Een groep wordt gevormd door de medewerkers die op één locatie werkzaamheden uitvoeren binnen het toepassingsgebied van de beoordelingsrichtlijn.

Voor de omschrijving van de eindtermen van de genoemde certificaten wordt verwezen naar de Examendocumenten Daktuin- en Gevelgroen Basisedenwerker/gevorderde van Stichting Groenkeur.

Afwijkingen van genoemde functie(s) zijn slechts toegestaan wanneer het College van Deskundigen groen andere functienamen als minimaal gelijkwaardig heeft aangewezen.

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 (certificaat Daktuin & Gevelgroen Gevorderde).

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:

- a. De schriftelijke **inzeteis** van de klant;
- b. Een **trainingsregistratie** 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 voorman/wijkbeheerder);
- c. Een op dit onderwerp betrekking hebbende **risico analyse** waarbij een scheiding is gemaakt tussen de werkzaamheden die door vakbekwaam personeel *moeten* worden uitgevoerd en welke werkzaamheden door niet vakbekwaam personeel *mogen* worden verricht;
- d. Optioneel een **capaciteitsverklaring**, waarin de deelnemer vermeldt hoe invulling wordt gegeven aan de inzeteis van de klant. In het geval de klant een capaciteitsverklaring of soortgelijk vereist is deze capaciteitsverklaring beschikbaar als gedocumenteerde informatie.

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.

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).

## Groenkeur Dak- en Gevelbegroening 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>Adviezen en ontwerpen en beheerplannen over inrichten, aanleggen en/of onderhouden (inclusief plannen van aanpak bij aanbestedingen) van groene daken, daktuinen en groene gevels die invloed kunnen hebben op constructies van gebouwen en/of de vastgoedwaarde van objecten, moeten opgesteld zijn door personen die minimaal beschikken over een HBO werk- en denkniveau en een relevante werkervaring van minimaal drie jaar in het vakgebied. Het College van Deskundigen groen kan andere niveaus als gelijkwaardig aanmerken.</p> <p>Bij het toepassen van gevelbegroening moet de montage van het gevelsysteem inclusief de aan te brengen begroening worden doorberekend door een daartoe gekwalificeerde bouwkundige. Bij het berekenen van de totale dak- en/of gevelbelasting moet rekening worden gehouden met het te verwachten groeivolume inclusief neerslag in verband met weersinvloeden, dat ontstaat als de dak- en/of gevelbeplanting is volgroeid. De berekeningen moeten in het projectdossier worden bewaard.</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 eenmaal aan de orde zijn geweest:</p> <p>Bij vakbekwaam personeel (dak- en gevelgroen basis en gevorderde, inclusief hovenier*, hovenier A*, voorman*, voorman A*) voor minimaal 8 uur per jaar::</p>

## Groenkeur Dak- en Gevelbegroening 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. training en bijscholing van vakkennis, innovaties en kwaliteitsbewustzijn;</li> <li>2. evaluatie van voltooide projecten;</li> <li>3. uitkomsten van ontvangen klachten;</li> <li>4. uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek;</li> <li>5. uitkomsten van de audits;</li> <li>6. beroepsziekten, incidenten, ongevallen en ander(e) afbreukrisico ('s);</li> <li>7. verkeersmaatregelen;</li> <li>8. nieuwe ontwikkelingen op het gebied van veilig werken;</li> <li>9. relevante wetgeving.</li> </ol> <p>Bij overig uitvoerend personeel voor minimaal 4 uur per jaar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. training en bijscholing van (basis)vakkennis en kwaliteitsbewustzijn;</li> <li>11. beroepsziekten, incidenten, ongevallen en ander(e) afbreukrisico ('s);</li> <li>12. planten kennis.</li> </ol> <p>* volgens functie-indeling CAO voor het Hoveniersbedrijf in Nederland</p> <p>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.</p> <p>OPMERKING De verplichte VCA toolbox-meetings komen niet in de plaats van de hierboven genoemde kennisdeling maar kunnen er wel mee worden gecombineerd.</p> <p>Met betrekking tot kennisdeling/training moet per personeelslid worden gedocumenteerd:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. presentie bij de kennisdeling/trainingen;</li> <li>2. behandelde onderwerpen alsmede de inhoud van de bijgewoonde externe kennisbijeenkomst/ training/ cursus.</li> </ol> <p>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.</p> <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 taakvervangingsplan. De taakvervangingsplan moet de continuïteit van de bedrijfsvoering bewerkstelligen.</li> <li>2. De wijze waarop 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 functioneringsgesprekken 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> <p>De vereiste documentatie van het kwaliteitsmanagementsysteem bevat</p>

		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>
--	--	--



**GEDOCUMENTEERDE INFORMATIE: PROJECTADMINISTRATIE**

PROJECTDOSSIER PER PROJECT

**Voor zover van toepassing** is het volgende in de projectadministratie per vestiging terug te vinden:

**PROJECTDOSSIER**

1. Verantwoordelijke binnen organisatie
2. risico inschatting ten behoeve van monitoring en controle
3. kort gespreksverslag 1e contact met de klant
4. ontwerp en advies
5. werkomschrijvende offerte / bestek
6. bewijs afgifte Algemene consumentenvoorwaarden van Stichting Groenkeur
7. contactpersoon klant
8. gespreksnotities communicatie met de klant
9. interne communicatie wie is waarvoor verantwoordelijk
10. opdrachtbevestiging
11. werkvoorbereiding
12. inkoopbewijs dat geleverd is volgens producteis
13. bestellijst
14. traceerbaarheid geleverde producten
15. controle vergunningen
16. planning van het werk
17. uitvoering en voortgang van het werk
18. inzet persoon en uren
19. bekwaamheden personeel volgens vereisten BRL
20. meer-/minder-/regiewerk
21. opleveringsdocument/bon
22. (eventuele) projectevaluatie
23. advies voor onderhoud
24. garanties (nazorg)
25. (eventuele) klanttevredenheid van dit project
26. kopie gebruiksvorschriften geplaatste dode materialen
27. revisie tekening
28. nacalculatie
29. noodplan bij calamiteiten

8	Uitvoering	
8.1	Operationele planning en beheersing	
		<p>Hiertoe het volgende bewerkstelligd en gedocumenteerd:</p> <ol 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> <li>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.</li> <li>10. De deelnemer heeft regelmatige controles uitgevoerd op eigen en/of uitbestede werkzaamheden, onder andere ten aanzien van maatvoering en kwaliteit.</li> <li>11. De deelnemer heeft afstemming bewerkstelligd met andere partijen die gelijktijdig werkzaamheden op het project uitvoeren.</li> <li>12. De deelnemer heeft bewerkstelligd dat uitbestede projecten conform de richtlijnen van de beoordelingsrichtlijn worden/zijn uitgevoerd.</li> </ol>

8.2	Eisen voor producten en diensten	
8.2.1	Communicatie met de klant	
8.2.2	Het vaststellen van de eisen voor producten en diensten	<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>
8.2.3	Beoordeling van de eisen voor producten en diensten	
8.2.3.1		<p><b>Bestekken</b> In het geval de opdracht wordt uitgevoerd volgens een RAW en/of STABU bestek geldt dat met de gespecificeerde eisen tevens aan de verwachtingen wordt voldaan.</p> <p><b>Overige opdrachten</b> Voor alle andere opdrachten moet worden voldaan aan de producteisen uit de</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dakbestratingsrichtlijn;</li> <li>2. Richtlijn vegetatiedaken bestaande bouw;</li> <li>3. Dakbegroeiingsrichtlijn.</li> </ol> <p>Nadere aanwijzingen staan vermeld in:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Daken in 't groen;</li> <li>5. Gevels in 't groen.</li> </ol> <p>Genoemde documenten zijn een uitgave van de SBR te Rotterdam.</p> <p>Zodra de NTA (Nederlandse Technische Afspraak) beschikbaar komt voor de extensieve dakbegroeiing wordt deze van kracht binnen deze beoordelingsrichtlijn.</p>

		<p>De basiskwaliteit is de kwaliteit die een klant mag verwachten ook al is deze niet 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>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	<b>Wijzigingen in eisen voor producten en diensten</b>	
8.3	<b>Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten</b>	
8.3.1	<b>Algemeen</b>	
		Indien de klant de opdracht voor het opstellen van een ontwerp los dan wel als

		<p>onderdeel van de realisatie geeft, moeten de ontwerpwerkzaamheden voldoen aan de eisen uit normparagraaf 8.3.</p> <p>OPMERKING 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>OPMERKING 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>
<b>8.3.2</b>	<b>Planning van ontwerp en ontwikkeling</b>	
<b>8.3.3</b>	<b>Inputs voor ontwerp en ontwikkeling</b>	
<b>8.3.4</b>	<b>Beheersmaatregelen voor ontwerp en ontwikkeling</b>	
<b>8.3.5</b>	<b>Ontwerp- en ontwikkelingsoutputs</b>	
<b>8.3.6</b>	<b>Wijzigingen met betrekking tot ontwerp en ontwikkeling</b>	
<b>8.4</b>	<b>Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten</b>	
<b>8.4.1</b>	<b>Algemeen</b>	
		<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><b>OPMERKING</b> 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>
<p><b>8.4.2</b></p>	<p><b>Soort en mate van beheersing</b></p>	
		<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> <p><b>OPMERKING</b> 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>

## Groenkeur Dak- en Gevelbegroening 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>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> <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> </ol>

		<p>4. afspraken betreffende overschrijding van de ingeschatte kosten.</p> <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 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.</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 verantwoordelijke (vertegenwoordiger van de) deelnemer;</li> <li>d. ruimte voor op- en aanmerkingen van klant.</li> </ol> <p>OPMERKING Bij kleine- of spoedeisende werkzaamheden kan in samenspraak met de</p>
--	--	--



## Groenkeur Dak- en Gevelbegroening 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<p>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>
<b>8.5.2</b>	<b>Identificatie en naspeurbaarheid</b>	
		<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> <ol 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> <li>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.</li> </ol>

		<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>
8.5.3	<b>Eigendom van klanten of externe aanbieders</b>	
		<p>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.</p>
8.5.4	<b>In stand houden</b>	
		<p>De deelnemer moet specifiek aandacht besteden aan het in stand houden van producten van klanten die hij in opslag heeft.</p>

8.5.5	Nazorgactiviteiten	<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).</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		

<b>9</b>	<b>Evaluatie van de prestaties</b>	
<b>9.1</b>	<b>Monitoren, meten, analyseren en evalueren</b>	
<b>9.1.1</b>	<b>Algemeen</b>	
		<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> <p>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.</p>
<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 twaaf 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>

9.3	Directiebeoordeling	
9.3.1	Algemeen	
		De deelnemer moet minimaal één keer per twaalf maanden een directiebeoordeling uitvoeren.
9.3.2	Inputs voor directiebeoordeling	
		<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> <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>
9.3.3	Outputs van directiebeoordeling	
		Een directiebeoordeling moet worden uitgevoerd voorafgaand aan de toelatingsaudit of voorafgaand aan de heraudit.
10	Verbetering	
10.1	Algemeen	
10.2	Afwijkingen en corrigerende maatregelen	
10.2.1		<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>

## Groenkeur Dak- en Gevelbegroening 2016 (zonder ISO 9001:2015 normen)

		<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 gedeponneerd.</li> <li>3. Minimaal één keer per 12 maanden een overzicht van klachten.</li> </ol> <p>Het overzicht van klachten met omschrijvingen moeten 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: 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



	<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:
  - Daktuin & Gevelgroen Basisedewerker
  - Daktuin & Gevelgroen Gevorderde

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.