

Model

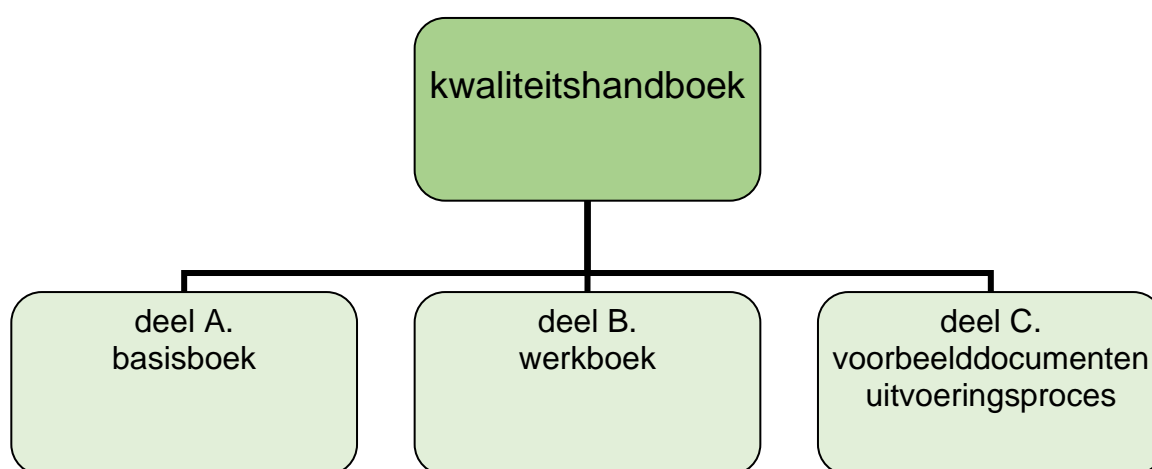
Kwaliteitshandboek BRL 6000 Groen Erfgoed

Naam Bedrijf:

Leeswijzer model Kwaliteitshandboek BRL 6000 Groen Erfgoed

Voor u ligt een model voor het opstellen van een kwaliteitshandboek BRL 6000 Groen Erfgoed, gemaakt voor hoveniers- en groenvoorzieners die zich middels een ERM-certificaat als Erkend Erfgoedhovenier willen kwalificeren. Het model bevat de eisen uit de BRL 6000 met toelichting en voorbeelden en is als eigen kwaliteitshandboek op maat te maken. Bij een externe audit moet toetsbaar zijn dat de gang van zaken in de dagelijkse praktijk gelijk loopt met wat er in uw kwaliteitshandboek beschreven is. Dit document is tot stand gekomen in samenwerking met de Vereniging van Erfgoedhoveniers en Branchevereniging VHG.

Het kwaliteitshandboek bestaat uit drie delen A, B en C:



Deel A. basisboek

Deel A. bevat een beschrijving van de standaard werkwijzen en procedures van uw bedrijf. Daarnaast beschrijft dit deel de procedures die betrekking hebben op kwaliteitszorg zoals benoemd in hoofdstuk 5 van de BRL 6000. De werkwijzen en procedures uit deel A. veranderen niet vaak. Een voorbeeld is de beschrijving van het organisatieprofiel van uw bedrijf.

Deel B. werkboek

Deel B. bevat documenten die regelmatig aangepast worden, bijvoorbeeld het scholingsplan of een lijst met leveranciers.

Deel C. voorbeelden van documenten uitvoeringsproces

Deel C. bevat documenten die die men in de dagelijkse praktijk gebruikt, bijvoorbeeld offerteafspraken, klantendossiers en verslaglegging.

Bijlagen

Bijlage 1. geeft een overzicht van alle eisen uit de BRL 6000 in relatie met de paragrafen uit dit model kwaliteitshandboek.

Bijlage 2. bevat een conversietabel tussen BRL 6000 en NEN-EN-ISO 9001.

Bijlage 3. geeft de relatie tussen de BRL 6000 en Groenkeur weer.

In dit model kwaliteitshandboek komen alle onderwerpen uit de BRL 6000 aan bod. Vanwege de leesbaarheid is in dit document niet overal de exacte volgorde van deze uitvoeringsrichtlijn aangehouden. Om diezelfde reden is ook niet iedere paragraaf uit de BRL 6000 als aparte paragraaf in dit handboek opgenomen. De onderwerpen zijn samengevat en in een volgorde gezet die past bij een kwaliteitshandboek.

<i>BRL 6000:</i>	<i>De BRL 6000 is de beoordelingsrichtlijn voor bedrijven die zich willen laten kwalificeren voor een ERM-certificaat als Erkend Erfgoedhovenier.</i>
<i>Norm:</i>	<i>Een norm is een eis zoals omschreven in de BRL 6000.</i>
<i>Kwaliteitszorgsysteem:</i>	<i>Een kwaliteitszorgsysteem is een systeem om de kwaliteit van het werk te garanderen en doorlopend te verbeteren. De kwaliteit wordt regelmatig beoordeeld, zowel door het bedrijf zelf, als door de certificerende instelling. Hiermee ontstaat op termijn een systeem waarin het bedrijf zichzelf periodiek een spiegel voorhoudt en aandacht heeft voor belangrijke vraagstukken waar in de alledaagse drukte geen tijd voor is. Het kwaliteitszorgsysteem levert profijt op voor het hele bedrijf.</i>
<i>Kwaliteitshandboek:</i>	<i>Het kwaliteitshandboek is onderdeel van het kwaliteitszorgsysteem en wordt gebruikt om een gewenste situatie te omschrijven of te monitoren.</i>

Inhoud

Deel A. Basisboek	6
1 Inleiding.....	6
1.1 Hoveniersbedrijf, organisatie of bedrijfsunit	6
1.1.1 Contactgegevens	6
1.1.2 KVK handelsregister	6
1.1.3 Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	7
1.2 Directieverklaring	7
2 Certificering.....	9
3 Bedrijf / organisatie	10
3.1 Beleid en organisatieprofiel	10
3.1.1 Organisationsprofiel.....	10
3.1.2 Beleid en directieverantwoordelijkheid	11
3.2 Kennis en ervaring.....	12
3.2.1 Aanwezige kennis en ervaring.....	12
3.2.2 Aantoonbare ervaring aan de hand van werkenlijst	12
3.2.3 Scholingsplan, continuïteit van kennis.....	13
3.3 Organisatie	14
3.3.1 Functieomschrijvingen	14
3.3.2 Overlegstructuur	15
3.3.3 Oplevering	15
3.4 Inkoop en onderaanneming.....	16
3.4.1 Selectie toeleveranciers en onderaannemers	16
3.4.2 Inkoop bij grote bedrijven	17
3.5 Materiaal, materieel en gereedschappen	17
3.5.1 Bedrijfsuitrusting	17
4 Uitvoeringsproces	19
4.1 Algemeen.....	19
4.2 Uitgangspunten bij onderhoud en restauratie (restauratieladder)	19
4.3 Wet- en regelgeving	20
4.4 Offerte en contractvorming	20
4.5 Uitvoering.....	22
4.6 Materiaalkeuring	22
4.7 Oplevering, garantie en nazorg	23
5 Borgen van kwaliteit.....	25
5.1 Inhoud kwaliteitszorgsysteem.....	25
5.2 Verantwoordelijkheid directie.....	26
5.3 Directiebeoordeling.....	26
5.4 Klachtenregistratie en - behandeling	26
5.5 Externe kwaliteitsbewaking	27
Deel B. Werkboek.....	28
B 1. Beleidsdocument	30
B 2. Organogram	32
B 3. Kennisoverzicht en scholingsplan	34
B 4. Werkenlijst	36
B 5. Lijst van toeleveranciers en onderaannemers en beoordeling.....	38
B 6. Inventarisatie materieel en gereedschap.....	39
B 7. Lijst beschikbare Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM)	40
B 8. Formulier project-evaluatie	41
B 9. Directiebeoordeling	45
B 10. Klachtenregistratie	46

Deel C. Voorbeeld documenten uitvoeringsproces	47
C 1. Voorbeeld offerte/opdrachtbevestiging	48
C 2. Voorbeeld werkopnameformulier	61
C 3. Voorbeeld opname bestaande toestand	64
C 4. Voorbeeld rapportage tussentijdse wijzigingen situatie	69
C 5. Voorbeeld rapportage afwijkingen tijdens uitvoering.....	70
C 6. Voorbeeld rapportage onverwachte zaken en vondsten	71
C 7. Voorbeeld formulier keuring geleverde materialen	72
C 8. Voorbeeld opleveringsprotocol	73
C 9. Voorbeeld documentatie werkzaamheden en materialen	74
C 10. Voorbeeld klachtenformulier.....	75
C 11. Checklist werkvoorbereiding.....	76
C 12. Checklist proces	77
Bijlagen	79
Bijlage 1. Overzicht eisen BRL 6000 – paragrafen kwaliteitshandboek	79
Bijlage 2. Conversietabel NEN-EN-ISO 9001: 2015 en BRL 6000.....	80
Bijlage 3. Relatie BRL 6000 – Groenkeur	82

Deel A. Basisboek

Toelichting:

- Bij iedere paragraaf staat de letterlijke tekst van de norm uit de BRL 6000 cursief in **groen**. Onder de norm staat indien nodig een toelichting. In het eigen kwaliteitshandboek kan deze tekst desgewenst weggelaten worden.
- In **blauw** staan aanvullende eisen die alleen voor grote bedrijven (vanaf 5 mensjaren) gelden. Aan ondernemers zonder personeel (OZP) en kleine organisaties stelt de BRL 6000 minder administratieve eisen.
- Onder *vul in* vult u gegevens van uw bedrijf in.
- Onder *beschrijf* staat wat uw bedrijf moet beschrijven om aan de betreffende norm te (gaan en blijven) voldoen. Meestal staat hier al een voorbeeldtekst van hoe iets beschreven kan worden.

1 Inleiding

Vul in:

Datum van opstellen:...

Versienummer:...

Beschrijf:

Schrijf hier een inleiding (niet verplicht):...

1.1 Hoveniersbedrijf, organisatie of bedrijfsunit

BRL 6000 2.1: De aanvrager of certificaathouder is een natuurlijke persoon of een organisatie (het kan ook gaan om een herkenbare organisatorische eenheid (unit) binnen een organisatie, die voor eigen rekening en risico de werkzaamheden uitoefent.

BRL 6000 2.2: De certificaathouder dient te zijn ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel of een in het land van vestiging van de certificaathouder vergelijkbaar register. Als bewijs daarvan moet een recent uittreksel (maximaal 1 jaar oud) van het Handelsregister van de betreffende Kamer van Koophandel worden overgelegd aan de certificatie-instelling.

1.1.1 Contactgegevens

Vul in:

Bedrijfsnaam:...

Unit:...

Adresgegevens:...

Postadres:...

Locatie(s):...

Email-website:..

etc...

1.1.2 KVK handelsregister

Vul in:

KVK-nummer: ...
Bedrijfsvorm: ...
Eigenaar(en): ...
(Recent uittreksel handelsregister is aanwezig als bewijsstuk)

1.1.3 Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

BRL 6000 2.4: De certificaathouder dient te beschikken over een (wettelijke) bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Voor een klein bedrijf € 500.000 en voor een midden- of groot bedrijf € 1.000.000.

Vul in:

Het bedrijf heeft een bedrijfsaansprakelijkheids-verzekering bij:

Naam verzekeraar.....

Polisnummer

Datum afsluiting.....

Verzekerd bedrag

1.2 Directieverklaring

Vul in: (Voorbeeld)

Hoveniersbedrijf [NAAM] verklaart dat het bedrijf een [natuurlijke persoon / rechtspersoon] is die:

- conform de wettelijke bepalingen zelfstandig en voor eigen rekening en risico het bedrijf uitoefent van hovenier-groenvoorziener, (mede) gespecialiseerd in groen erfgoed;
- die vertrouwd is met het herstellen en onderhouden van historische tuinen en parken op basis van bestendige eigen kennis, ervaring en specialiteit, als prominent onderdeel van de visie, het beleid, de bedrijfsvoering, de continuïteit en de communicatie van het bedrijf en;
- die bij al zijn werkzaamheden op een respectvolle wijze omgaat met groen erfgoed en daarbij de van toepassing zijnde richtlijnen en de restauratieladder hanteert en;
- die als onderneming investeert in de hiervoor benodigde kennisuitwisseling, vaardigheden, kwaliteitszorg en samenwerking.

Met dit handboek legt de directie van [NAAM] haar kwaliteitszorgsysteem vast volgens de BRL 6000 Groen Erfgoed en de URL 6010 Hovenierswerk historische tuinen en parken. De directie is verantwoordelijk en staat garant voor het opstellen, periodiek onderhouden en uitvoeren van het kwaliteitssysteem zoals in dit handboek is vastgelegd.

- Met het kwaliteitszorgsysteem beoogt de directie: kwaliteit van diensten en producten vast te leggen, systematisch te monitoren en te verbeteren ('verbetercyclus')
- de bewustwording onder het vaste en het flexibele personeel met betrekking tot de door [NAAM] gehanteerde kwaliteitsstandaarden te bevorderen.

De directie stelt aan de medewerkers alle benodigde middelen ter beschikking om het kwaliteitssysteem te kunnen onderhouden, uit te kunnen voeren en daarmee de gewenste uitvoeringskwaliteit te waarborgen. Procedures en werkwijzen zijn vastgelegd in dit kwaliteitshandboek. Deze hebben zowel betrekking op de uitvoering van het hovenierswerk (van offerte tot oplevering) als op de uitvoering van het beleid en hoe dit kan worden beoordeeld en bijgestuurd.

Voor grote bedrijven:

De directie voert periodiek interne audits uit, legt de resultaten hiervan vast en analyseert deze. Ook worden eventuele klachten geëvalueerd.

De directie beoordeelt periodiek of de organisatie voldoet aan datgene dat in dit handboek is vastgelegd en of het regels, afspraken, formats e.d. in de praktijk ook daadwerkelijk werken en bijgesteld moet worden. Ook wordt vastgesteld of doelstellingen gehaald zijn. **Daarom worden de bevindingen verwerkt in een jaarlijkse directiebeoordeling.** Hierbij zijn de gegevens van het afgelopen jaar vertaald naar doelstellingen ter verbetering van de organisatie, de processen en de werkzaamheden voor het navolgende jaar. Zo nodig worden de bevindingen gebruikt voor een aanpassing van het beleid. De uitkomsten van de directiebeoordeling worden gecommuniceerd met de medewerkers.

Ook laat de directie externe audits uitvoeren door een certificerende instelling, om continuïteit en naleving van de certificering voor BRL 6000 en URL 6010 te waarborgen. De directie verleent medewerking aan de door of namens de certificatie-instelling uit te voeren controlewerkzaamheden, door toegang tot het bedrijf en te bezoeken project te verlenen en desgevraagd inzage te verschaffen in alle relevante documenten en/of monsters ter beschikking te stellen.

Door ondertekening van dit document autoriseert de directie van [NAAM] het kwaliteitshandboek, versie ... als bindend document voor de organisatie.

Plaats en datum:

Handtekening:

2 Certificering

BRL 6000 2.1: De organisatie doet een aanvraag voor een certificaat bij een certificatie-instelling die voor het betreffende onderwerp een certificatie-overeenkomst heeft met stichting ERM.

Certificering vindt plaats op basis van de voorwaarden omschreven in deze beoordelingsrichtlijn in combinatie met de voorwaarden omschreven in de URL 6010 'Hovenierswerk historische tuinen en parken' of andere uitvoeringsrichtlijnen die gekoppeld zijn aan de BRL.

De aanvrager verstrekt de benodigde gegevens voor het opstellen van het certificaat en geeft de reikwijdte/vakdisciplines aan waarvoor hij erkend wil worden.

BRL 6000 1.4: Binnen het vakgebied van onderhoud van groen erfgoed onderscheiden we negen vakdisciplines.

Een organisatie moet ten minste beschikken over vakdisciplines 1, 2, 3, 7 en 9. Vakdisciplines 4, 5, 6 en 8 zijn optioneel. Een organisatie die voldoet aan de eisen voor deze optionele disciplines krijgt een extra aantekening op haar certificaat.

Vul in:

Datum aanvraag ERM certificaat bij certificatie-instelling/of certificaatnummer:...

Naam certificatie- instelling:...

Data audits: (dit gebeurt i.o.m. certificerende instelling)

Datum toelatingsonderzoek: ...-20..

Vervaldatum certificaat: ...-20..

Controletoetsen: (tweede en derde jaar na toelatingsonderzoek): ...-20.., ...-20..

Herhalingstoets: 4^e jaar: ...-20..

Selecteer:

Gecertificeerde vakdisciplines:

Basis:

Vakdiscipline 1: Voorbereiding en uitvoering overall (kaderfuncties)

Vakdiscipline 2: Onderhoud van waterpartijen en waterlopen

Vakdiscipline 3: Onderhoud van paden en verhardingen

Vakdiscipline 7: Onderhoud van heesters, rozen, klimplanten, vaste planten, bollen en éénjarigen

Vakdiscipline 9: Onderhoud van grasland, gazon en bermen

Optioneel:

Vakdiscipline 4: Onderhoud van bomen, boomgroepen en (park)bos

Vakdiscipline 5: Onderhoud van boomgaarden, leifruit en leifruitconstructies

Vakdiscipline 6: Onderhoud van hagen, topiaria en berceaus

Vakdiscipline 8: Onderhoud van kuuplanten

3 Bedrijf / organisatie

3.1 Beleid en organisatieprofiel

3.1.1 Organisationsprofiel

BRL 6000 2.3.2: De identiteit van het bedrijf, de organisatie of de bedrijfsunit, is aantoonbaar geformuleerd in een profiel waarin is omschreven:

- *omvang van de organisatie: klein (1 tot en met 3 FTE), of groot (4 of meer FTE);*
- *soort werkzaamheden, specialismen, kennis, vaardigheden;*
- *keuze voor extra aantekening op certificaat (zie paragraaf 1.3);*
- *welke werkzaamheden en kennis de organisatie inhuurt;*
- *het werkterrein (geografisch);*
- *waarom de organisatie goed is in wat zij doet;*
- *de geschiedenis van het bedrijf, de organisatie of de bedrijfsunit;*
- *de onderschrijving / een standpunt ten opzichte van de uitgangspunten wat betreft de omgang met groen erfgoed zoals omschreven in URL 6010 'Hovenierswerk historische tuinen en parken'.*

Onderdeel van het organisatieprofiel is een organogram of overzicht van de medewerkers met hun naam, functie en een beschrijving van hun kennis en ervaring.

Vul in:

De grootte van het bedrijf is:

ondernemers zonder personeel klein (1 tot en met 3 FTE), of groot (4 of meer FTE)

Vul in:

Het bedrijf voert de volgende soorten werkzaamheden uit:...

Het bedrijf beschikt over de volgende specialismen:...

Het bedrijf heeft specifieke kennis en vaardigheden op het gebied van: ...

Het bedrijf huurt de volgende werkzaamheden en kennis (meestal) in: ...

Het werkterrein (geografisch) van het bedrijf is: ...

Het bedrijf is goed in het uitvoeren van zijn werkzaamheden en leveren van zijn diensten omdat: ...

Beschrijf:

Een beknopte geschiedenis van het bedrijf...

Beschrijf:

Het bedrijf is aangesloten bij de volgende organisaties op het gebied van (groen)erfgoed:

bv:

- Vereniging van Erfgoedhoveniers
- Gilde van Tuinbazen
- Vakgroep Groen Erfgoed
- Tuinhistorisch Genootschap Cascade
- Nederlandse Tuinenstichting
- Stichting Kastelen, Buitenplaatsen en Landgoederen

Beschrijf:

Het bedrijf onderschrijft de uitgangspunten wat betreft de wijze van omgang met groen erfgoed zoals omschreven in URL 6010 en wel hierom: ...

(deze tekst sluit aan bij uw directieverklaring (A1.2) en uw strategische visie (B1).

Vul in:

Werkboek B 2: Organogram van het bedrijf

3.1.2 Beleid en directieverantwoordelijkheid

BRL 6000 2.3.1: De certificaathouder heeft in de eigen organisatie een kwaliteitsbeleid vastgesteld dat gedocumenteerd is in een kwaliteitshandboek. Het beleid is bekend gemaakt aan het personeel en doorgevoerd in de organisatie.

Het kwaliteitsbeleid en het kwaliteitshandboek

- *is gebaseerd op:*
 - *een strategische visie;*
 - *een analyse van de concurrentiepositie;*
 - *een analyse van eigen sterkten, zwakten, kansen en risico's;*
 - *een risicoanalyse van de kritieke kenmerken voor kwaliteitsbeheersing;*
- *met aandacht voor:*
 - *de eigen positie in de restauratiemarkt;*
 - *ketengerichte afstemming en verbetering*
 - *wensen van klanten en andere belanghebbenden;*
 - *rekening houden met kansen en risico's voor de eigen organisatie en klanten;*
 - *wet- en regelgeving;*
 - *Arbo-beleid (het toetsen op het navolgen van de Arbo wetgeving valt niet onder de reikwijdte van deze BRL);*
 - *personeelszaken scholing (inclusief kennis en kunde van de medewerkers);*
- *is voorzien van SMART-geformuleerde doelstellingen;*
- *schept voorwaarden voor uitvoering van het beleid;*
- *is inclusief kwaliteitszorg, en verbetermanagement en klachtafhandeling (zie § 4.4).*

Toelichting:

In het beleidsdocument beschrijft het bedrijf hoe het zich de komende jaren wil gaan ontwikkelen (groei, specialisatie). Het beleidsdocument is voor de directie een houvast en kan gebruikt worden voor communicatie met medewerkers en anderen. Het document kan verder worden ontwikkeld in periodiek overleg tussen directie en de medewerkers.

Beschrijf:

Sterktes, zwaktes, kansen en risico's (SWOT-analyse)

Omschrijf het bedrijf in termen van sterktes, zwaktes, kansen en risico's.

- Sterktes: (bijvoorbeeld goed in ambachtelijk, kleinschalig werk).
- Zwaktes: (bijvoorbeeld veel kleine opdrachten, arbeidsintensief, afhankelijk van grote partijen om (samen) grotere werken aan te kunnen nemen).
- Kansen: (bijvoorbeeld veel specialistische vakkennis in huis en ruimte voor kennisontwikkeling; leerlingen opleiden).
- Risico's: (bijvoorbeeld weglekken vakkennis door verloop of vergrijzing, maar denk ook aan bewaken van de grens van het eigen kunnen: weten welke kennis of vaardigheden er niet in huis is, weten wanneer een specialist in te schakelen).

Beleidsdocument

Toelichting:

Nadat u bovenstaande punten in beeld heeft gebracht, kunt u uw beleid formuleren. Het beleid dient om uw strategische visie te verwezenlijken. Daarom stelt u het beleid periodiek vast (eens per twee of drie jaar). In het beleid maakt u bijvoorbeeld concreet op welke manier u de sterkten, kansen, kansen en risico's omzet in acties. Ook stelt u doelstellingen vast. De doelstellingen worden periodiek (jaarlijks) gemeten in de directiebeoordeling (zie Werkboek B 9).

Vul in:

Formuleren van uw beleid en doelstellingen kan door invullen van: **Werkboek B 1: 'Beleidsdocument'**

3.2 Kennis en ervaring

3.2.1 Aanwezige kennis en ervaring

BRL 6000 2.5.1: Binnen de organisatie is toereikende kennis en ervaring aanwezig, toegespitst op de eisen en uitvoering van hovenierswerkzaamheden in groen erfgoed zoals beschreven in hoofdstuk 6 van de URL 6010 'Hovenierswerk historische tuinen en parken' en voor zover die van belang zijn voor de vakdiscipline(s) die de organisatie heeft aangegeven in het organisatieprofiel.

Deze kennis en ervaring is zowel aanwezig bij diegenen die verantwoordelijk zijn voor de bedrijfsvoering, bij diegenen die de voorbereiding en organisatie van de werkzaamheden verrichten ('op kantoor') als bij diegenen onder wiens leiding de werkzaamheden worden uitgevoerd ('op de werkvloer').

Tijdens de uitvoering van het project dient deze kennis en ervaring op het project aanwezig te zijn, of adequaat te zijn overgedragen. De uitvoerende werkzaamheden worden dan ook altijd verricht direct door of onder directe verantwoordelijkheid van competente (gekwaliceerde) uitvoerende medewerkers of ingehuurd specialisten.

Toelichting:

Maak inzichtelijk dat het bedrijf beschikt over de volgende kennis en ervaring die is door het invullen van de tabel in **Werkboek B 3 Kennisoverzicht en scholingsplan**. U doet dit zowel voor het bedrijf als per medewerker (kantoorpersoneel, verantwoordelijke uitvoerders en medewerkers op de projecten).

Vul in:

Werkboek B 3: Kennisoverzicht en scholingsplan

- Kennisoverzicht bedrijf
- Kennisoverzicht medewerkers

3.2.2 Aantoonbare ervaring aan de hand van werkenlijst

BRL 6000 2.5.1: Dat de organisatie beschikt over de benodigde kennis, kan blijken uit het feit dat de organisatie gedurende vijf jaar voorafgaande aan de aanvraag voor diverse opdrachtgevers werkzaamheden heeft gerealiseerd en wordt aangetoond door het overleggen een zogenaamde 'werkenlijst'. Deze lijst geeft een overzicht van de projecten die het bedrijf in de laatste vijf jaar heeft uitgevoerd.

De lijst geeft verder het adres, de gerealiseerde omzet (per project en per jaar), een korte omschrijving van de werkzaamheden en bij voorkeur de naam van de opdrachtgever, en indien van toepassing, de adviseur of architect. De lijst geeft van het jaar voorafgaand aan de meest recente audit een overzicht van de bij de projecten betrokken medewerkers (uit het eigen personeel en ingehuurd personeel). De certificaathouder borgt dat hierbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wordt voldaan.

Toelichting:

De kennis en ervaring van het bedrijf wordt tevens aangetoond aan de hand van een lijst van uitgevoerde werkzaamheden voor diverse opdrachtgevers in de laatste vijf jaar.

Maak inzichtelijk dat het bedrijf beschikt over de volgende kennis en ervaring die relevant is voor het uitvoeren van restauratie, aanleg en onderhoud van groen erfgoed door het invullen van de tabellen in **Werkboek B 4 Werkenlijst**. In de werkenlijst vermeld u het project, de gerealiseerde omzet (per project en per jaar), een korte omschrijving van de werkzaamheden en bij voorkeur de naam van de opdrachtgever, en indien van toepassing, de adviseur of architect. De lijst geeft van het jaar voorafgaand aan de meest recente audit een overzicht van de bij de projecten betrokken medewerkers (uit het eigen personeel en ingehuurd personeel). De werkenlijst wordt voorafgaand aan een audit opgestuurd naar de certificerende instelling.

Vul in:

Werkboek B 4: Werkenlijst groen erfgoed gerelateerde opdrachten 20..-20..

3.2.3 Scholingsplan, continuïteit van kennis

BRL 6000 2.5.2: Bij de organisatie is aandacht voor het bijhouden van de kennis benodigd voor het onderhoud van een historische groenaanleg met cultuurhistorische, horticulturele of architectuurhistorische waarden, zoals omschreven in paragraaf 2.5.1

De organisatie maakt periodiek (eens per jaar of eens per twee jaar) een inventarisatie van de aanwezige kennis en kunde onder het personeel en een analyse van de eventuele lacunes daarin. Daarbij houdt zij rekening met eventueel in een externe audit geconstateerde tekortkomingen in de aanwezige kennis en ervaring. Een onderscheid kan gemaakt worden tussen de kennis van de directie/medewerkers op kantoor en de uitvoerende medewerkers.

Op basis van de inventarisatie omschrijft de organisatie hoe zij voor de komende periode zorgt dat de benodigde kennis wordt bijgewerkt en/of onderhouden (opleidingsplan). Het bezoeken van vakinhoudelijke bijeenkomsten, lezingen of platforms valt ook onder het onderhouden van kennis. De organisatie registreert de gevolgde vakinhoudelijke bijeenkomsten (uitvoering van het opleidingsplan).

BRL 6000 2.5.3 pag.9 Eisen aan de continuïteit van de kennis

De organisatie maakt aannemelijk dat de continuïteit van de kennis binnen de organisatie is gewaarborgd.

Toelichting:

Door veranderingen in de personele bezetting kan specifieke kennis en ervaring op het gebied van groen erfgoed bij het bedrijf minder worden of zelfs verdwijnen. Het opleiden van medewerkers is daarom een belangrijk uitgangspunt van de directie.

‘Scholing’ dient ruim opgevat te worden, maar het plan dient concreet te zijn. Denk aan cursussen, lezingen, platforms. Noem zo mogelijk de datum en de naam. Maar er kunnen ook ‘meester-gezel’ afspraken binnen het eigen bedrijf in staan zoals overdracht van kennis van ervaren medewerkers naar minder ervaren medewerkers en leerlingen, deelname aan kennisdelingsdagen, beschikbaar stellen van vakliteratuur, etc.

Het scholingsplan wordt met de medewerkers besproken, bijvoorbeeld in een functioneringsgesprek.

Vul in:

Het bedrijf maakt periodiek/jaarlijks/eens per twee jaar een inventarisatie van de aanwezige kennis en kunde van de medewerkers en de eventuele tekortkomingen hierin en vertaalt dit naar een concreet scholingsplan voor het komende jaar/de komende twee jaar.

Datum laatste inventarisatie:...

De volgende kennis op het gebied van groen erfgoed is nog niet of onvoldoende in het bedrijf aanwezig:

Vakdiscipline 1: Voorbereiding en uitvoering overall (kaderfuncties)

Vakdiscipline 2: Onderhoud van waterpartijen en waterlopen

Vakdiscipline 3: Onderhoud van paden en verhardingen

Vakdiscipline 7: Onderhoud van heesters, rozen, klimplanten, vaste planten, bollen en éénjarigen

Vakdiscipline 9: Onderhoud van grasland, gazon en bermen

Vakdiscipline 4: Onderhoud van bomen, boomgroepen en (park)bos

Vakdiscipline 5: Onderhoud van boomgaarden, leifruit en leifruitconstructies

Vakdiscipline 6: Onderhoud van hagen, topiaria en berceaus

Vakdiscipline 8: Onderhoud van kuipplanten

Bij de (laatste) externe audit zijn de volgende tekortkomingen op het gebied van kennis en ervaring geconstateerd: ...

Bij directie en medewerkers op kantoor:...

Bij uitvoerende medewerkers:...

Beschrijf:

Welk beleid heeft het bedrijf om de kennis op het gewenste niveau te houden en waar nodig te verbeteren?

Vul in:

Werkboek B 3 : Kennisoverzicht en scholingsplan

- Kennisoverzicht bedrijf: Bij het bedrijf nog ontbrekende kennis en kunde
- Kennisoverzicht en scholingsplan medewerkers: Geplande studiebijeenkomsten, cursussen en opleidingen

3.3 Organisatie

3.3.1 Functieomschrijvingen

BRL 6000 2.6.1: De taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van alle medewerkers zijn door de organisatie beschreven, inclusief de bevoegdheid om goederen of materiaal te keuren en de tekenbevoegdheden voor de inkoop van goederen, materiaal en materieel. Daarbij is ook het benodigde opleidingsniveau en vakbekwaamheid beschreven.

NB: voor kleine organisaties geldt dat zij niet hoeven te omschrijven: de bevoegdheid om goederen of materiaal te keuren en de tekenbevoegdheden voor de inkoop van goederen, materiaal en materieel.

Beschrijf:

De volgende taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van alle medewerkers zijn beschreven in het organogram van het bedrijf.

Directie:...

Werkvoorbereiders:...

Uitvoerders:...

Administratieve medewerkers:...

Vul in:

Werkboek B 2: Organogram van het bedrijf: taken bevoegdheden en verantwoordelijkheden per medewerker

3.3.2 Overlegstructuur

BRL 6000 2.6.2: Ten behoeve van een heldere communicatie, zowel binnen de organisatie, alsmede naar opdrachtgever of derden, borgt de organisatie dat informatie altijd tijdig en volledig bij de relevante personen aanwezig is.

De organisatie heeft bepaald wie aanwezig moet zijn bij een overleg, of vastlegging van het overleg dient plaats te vinden, of het verslag wordt verspreid en op welke wijze dit gebeurt en wie hiervoor verantwoordelijk is.

Met betrekking tot de afzonderlijke overleggen wordt door het bedrijf bepaald in welke frequentie of op welke momenten het overleg plaats dient te vinden.

NB: Voor kleine organisaties geldt dat zij niet hoeven te beschrijven:

- *wie aanwezig zijn bij een overleg, of vastlegging van het overleg dient plaats te vinden, of het verslag wordt verspreid en op welke wijze dit gebeurt en wie hiervoor verantwoordelijk is;*
- *in welke frequentie of op welke momenten overleg plaats dient te vinden.*

Vul in:

De communicatie en overlegstructuur binnen het bedrijf loopt als volgt:

- Type overleg (zoals directievergadering, PR en communicatie, projectbespreking, interne en externe audits):...
- Hierbij zijn aanwezig: (alleen voor grote bedrijven -organisaties):...
- Van dit overleg wordt verslag gemaakt op de volgende wijze: ...
- Het verslag wordt binnen het bedrijf gedeeld door:...
- Het verslag is voor directieleden/ leidinggevende medewerkers/ alle betrokken/ medewerkers beschikbaar op:...
- De frequentie/ moment van dit overleg is: ...

3.3.3 Oplevering

BRL 6000 2.6.3: De organisatie heeft omschreven hoe het opleverproces wordt ingevuld. Bij periodiek onderhoudswerk zal dit anders zijn dan bij een eenmalige (restauratie-)opdracht.

Beschrijf:

(voorbeeld)

Bij oplevering van een restauratie/ aanleg werk wordt de volgende procedure gevolgd:

- na voltooiing van de werkzaamheden wordt binnen ... weken een opleveringsafspraken met opdrachtgever gepland,
- hierbij zijn aanwezig: opdrachtgever / adviseur / projectleider / uitvoerder /,
- er wordt verslaggelegd van de oplevering d.m.v. een opleveringsprotocol wat na afronding aan het projectdossier wordt toegevoegd,
- onvolkomenheden worden in het opleveringsprotocol vastgelegd en hierbij worden afspraken gemaakt en een termijn genoteerd waarbinnen de onvolkomenheden worden hersteld,
- garanties zoals na-zak, hergroei, etc. en geleverde nazorg zijn opgenomen in de opdrachtbevestiging/garantievoorwaarden/....

- Bij oplevering van periodiek terugkomend onderhoudswerk wordt de volgende procedure gevolgd:
- periodiek (hoe vaak: eens per half jaar / eenmaal-tweemaal per groeiseizoen en op welk moment....bv. in september-oktober...) wordt een afspraak gemaakt met de opdrachtgever,
 - hierbij zijn aanwezig: opdrachtgever / adviseur / projectleider / uitvoerder /,
 - van de afspraak wordt verslaggelegd dmv ... (bijv. mailbericht), een afschift wordt toegevoegd aan het projectdossier,
 - onvolkomenheden worden in het verslag vastgelegd en hierbij worden afspraken gemaakt en een termijn genoteerd waarbinnen de onvolkomenheden worden hersteld,
 - garanties zoals na-zak, hergroei, etc. en geleverde nazorg zijn opgenomen in de opdrachtbevestiging/garantievoorwaarden/....

Voorbeelddocument C 8: Voorbeeld opleveringsprotocol

3.4 Inkoop en onderaanneming

3.4.1 Selectie toeleveranciers en onderaannemers

BRL 6000 2.7.1: Voor het werken in groen erfgoed is het van belang dat de organisatie 'weet wat het niet weet'. De organisatie zorgt ervoor dat ontbrekende kennis/vaardigheden ingehuurd worden. De organisatie borgt dat de ingeschakelde derden hun werk op het kwalitatief juiste niveau uitvoeren en onder de gewenste voorwaarden. Om hiervoor zorg te dragen heeft de organisatie selectiecriteria opgesteld voor het inschakelen van specialisten, onderaannemers en toeleveranciers. Daarbij geldt als uitgangspunt dat ook het werk van de onderaannemers voldoet aan de eisen van deze BRL en URL 6010 'Hovenierswerk historische tuinen en parken'. De organisatie beoordeelt de toeleveranciers en onderaannemers periodiek. Voor grote organisaties geldt dat de organisatie de selecties en beoordelingen registreert en archiveert.

Beschrijf:

(voorbeeld)

Het bedrijf huurt ten behoeve van uitvoerende werkzaamheden in groen erfgoed de volgende specialisten in (bijvoorbeeld: adviseur / werkbegeleider groen erfgoed, boomspecialist, fruitsnoei-specialist):

....

....

Voor het inschakelen van specialisten worden de volgende criteria gehanteerd:

(bijvoorbeeld)

- aantoonbare kennis en ervaring met betrekking tot het specialisme,
- goede samenwerking /langdurige relatie,
- goede prijs/kwaliteit.

Het bedrijf huurt ten behoeve van uitvoerende werkzaamheden in groen erfgoed de volgende onderaannemers in: (bijvoorbeeld grondwerk, stratenmaker, timmerman)

....

....

Voor het inschakelen van onderaannemers worden de volgende criteria gehanteerd:

(bijvoorbeeld)

- aantoonbare kennis en ervaring met betrekking tot de verlangde werkzaamheden,
- goede samenwerking /langdurige relatie,
- goede prijs/kwaliteit.

Voor de selectie van toeleveranciers van (plant)materialen worden de volgende criteria gehanteerd: (bijvoorbeeld)

- groot / gespecialiseerd sortiment, soortechte / complete levering,
- goede prijs/kwaliteit,
- snelle levering,
- goede samenwerking / langdurige relatie.

Voor grote bedrijven:

Het bedrijf beoordeelt de toeleverancier en onderaannemers half jaarlijks/jaarlijks en legt de resultaten vast in: Werkboek B 5 (alleen voor grote bedrijven / organisaties)/

Vul in:

Werkboek B 5 : Lijst van toeleveranciers en onderaannemers en beoordeling.

(voor zover relevant voor de groen erfgoed werkzaamheden van het bedrijf)

3.4.2 Inkoop bij grote bedrijven

BRL 6000 2.7.2: Als de voorbereiding en inkoop gebeuren door verschillende medewerkers, dan dient de overdracht van de juiste en volledige informatie te worden gewaarborgd.

Beschrijf:

(voor grote bedrijven) De volgende medewerkers zijn betrokken bij de voorbereiding en inkoop: Beschrijf hierbij ook welke verantwoordelijkheden hebben ze (oriënterend, beslissingsbevoegd).

Hoe wordt de overdracht van de juiste en volledige informatie met betrekking tot inhuur en inkoop gewaarborgd? Bijvoorbeeld: mailberichten, opdrachtbevestigingen, bestellijsten, planning van levering, afleverbonnen, worden opgeborgen en zijn vindbaar in de projectmap.

3.5 Materiaal, materieel en gereedschappen

3.5.1 Bedrijfsuitrusting

BRL 6000 2.8: De werkruimten en inrichting van de organisatie en de eventuele opslagruimten en uitrusting moeten zijn aangepast aan de aard en omvang van de werkzaamheden en dienen te waarborgen dat de kwaliteit van materialen, werkzaamheden, omstandigheden en resultaten beheersbaar zijn en aan de eisen uit deze BRL en de bijbehorende URL voldoen. Dit geldt eveneens voor uitvoerende werkzaamheden aan het groene erfgoed en voor transport en opslag.

Dode materialen moeten, indien van toepassing, voldoen aan NEN-EN-normen zoals genoemd in de URL 6010 'Hovenierswerk historische tuinen en parken'.

De organisatie beschikt over geschikt en periodiek op veiligheid gekeurd materieel en gereedschap voor de uitvoering van de werkzaamheden in groen erfgoed, en heeft daarvan een inventarisatie en een onderhoudsoverzicht.

De organisatie beschikt over persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) die zijn afgestemd op de uit te voeren taak of taken.

Het bedrijf dient, ongeacht deze beoordelingsrichtlijn, te voldoen aan de relevante wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden (Arbodsomstandighedenwet en Arbodsomstandighedenbesluit) en machines (Warenwet).

Bedrijfsuitrusting:

Beschrijf:

Het bedrijf beschikt over de volgende werk- en opslagruimte (bijvoorbeeld: loods voor materieel, overdekte opslag, kweekkas, opkuilplek voor plantmateriaal, etc)

De inrichting bestaat uit: ...

Transportmiddelen bestaan uit:...

Beschikbare middelen voor uitvoering op locatie: ...

Kwaliteitsborging:

Beschrijf:

De kwaliteit van materialen, werkzaamheden, omstandigheden en resultaten zijn beheersbaar en voldoen aan de eisen uit BRL 6000 en URL 6010 omdat:

(bijvoorbeeld)

- wat het bedrijf wel en niet doet bij: slecht weer (regen, onweer/storm, vorst), moeilijk bereikbare werklocaties of slechte terreincondities,
- de maatregelen die genomen worden ter beheersing van de kwaliteit en de veiligheid bij diverse werkzaamheden als kraanwerk, snoeien en kappen, baggerwerk, tillen van zware materialen, etc.

Normering ingekochte dode materialen:

Beschrijf:

Het bedrijf hanteert bij inkoop van dode materialen de NEN-normen zoals genoemd in de URL 6010 en controleert deze bij levering op de volgende wijze (bijvoorbeeld: vermelding op offerteaanvraag, bestelbon, afleverbon, documenten toevoegen aan projectdossier).

Materieel en gereedschap:

Het bedrijf beschikt over geschikt en periodiek op veiligheid gekeurd materieel en gereedschap voor de uitvoering van de werkzaamheden in groen erfgoed en heeft een adequate administratie hiertoe (zie **Werkboek B 6**).

Vul in:

Werkboek B 6: Inventarisatie materieel en gereedschap

Persoonlijke beschermingsmiddelen:

Beschrijf:

Het bedrijf beschikt over persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) die zijn afgestemd op de uit te voeren taak of taken zoals:...

Vul in:

Werkboek B 7: Lijst beschikbare Persoonlijke Beschermingsmiddelen

4 Uitvoeringsproces

4.1 Algemeen

BRL 6000 3.1: De organisatie stelt vast of deze BRL en URL 6010 'Hovenierswerk historische tuinen en parken' van toepassing zijn op de uit te voeren werkzaamheden en of deze werkzaamheden naar haar oordeel in aanmerking komen voor uitvoering onder het certificaat.

Toelichting: Dit kan het geval zijn als werk wordt uitgevoerd aan een aanleg die niet onder de definitie 'Groen erfgoed' valt.

De opdrachtnemer heeft zich te houden aan afspraken zoals overeengekomen in het contract en moet werken op de wijze zoals in deze URL is omschreven. Afwijken van de werkwijze zoals in de URL staat omschreven is toegestaan, mits dit in de opdrachtomschrijving is overeengekomen en verantwoord.

Indien het groene erfgoed als beschermd monument is geregistreerd door rijk, provincie of gemeente, dan mogen de werkzaamheden niet in strijd zijn met de Erfgoedwet of de provinciale of gemeentelijke monumentenverordening.

Voor een goede afbakening van de feitelijke verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer wordt het instapmoment duidelijk vastgelegd. Als de werkzaamheden plaatsvinden zonder tussenkomst van een architect of adviseur valt het onderhoudswerk onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. (Zie paragraaf 3.2.2 en 3.2.3 van de URL 6010 'Hovenierswerk Historische tuinen en parken'.)

Beschrijf:

Het bedrijf toetst of een werk wordt uitgevoerd onder toepassing van de BRL 6000 en de URL 6010 door: (bijvoorbeeld: er wordt gekeken naar de type tuin/park, ouderdom, wel of geen monumentale status, soort werkzaamheden) en legt dit vast in (bijvoorbeeld: in de offerte of opdrachtomschrijving).

Werkzaamheden die afwijken van de werkwijze die in de URL staat omschreven worden omschreven en vastgelegd in (bijvoorbeeld: in de opdrachtomschrijving of offerte, en/of verwijzend naar het beheerplan).

Het instapmoment voor de opdrachtnemer en de verantwoordelijkheden worden omschreven en vastgelegd in (bijvoorbeeld: in de opdrachtomschrijving, offerte, werkopnameformulier, opnameformulier bestaande toestand (conform URL6010 bijlage 4)).

Voorbeelddocument C 1: Offerte/opdrachtomschrijving

Voorbeelddocument C 2: Werkopnameformulier

Voorbeelddocument C 3: Opname bestaande toestand

Offerte / opdrachtomschrijving /werkopnameformulier/opnameformulier bestaande toestand worden toegevoegd aan het projectdossier.

4.2 Uitgangspunten bij onderhoud en restauratie (restauratieladder)

BRL 6000 3.2: Bij het overleg en de contractvorming tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer over het onderhoud en/of de restauratie van groen erfgoed wordt gebruikgemaakt van de uitgangspunten zoals omschreven in paragraaf 3.1. van de URL 6010 'Hovenierswerk historische tuinen en parken'.

In de uitkomst van het overleg wordt de restauratiecategorie schriftelijk vastgelegd.

Beschrijf:

Het bedrijf geeft bij het overleg met de opdrachtgever over het uit te voeren onderhoud en/of de restauratie van groen erfgoed uitleg over de uitgangspunten zoals omschreven in paragraaf 3.1. van de URL 6010, kortweg “de Restauratieladder”. Het inventariseert de voor deze afwegingen in aanmerking komende onderdelen, bespreekt de mogelijkheden en keuzes met de opdrachtgever en legt deze schriftelijk vast in (bijvoorbeeld: in de opdrachtschrijving, de offerte zie bijlage C1).

4.3 Wet- en regelgeving

BRL 6000 3.3: De organisatie gaat bij de opdrachtgever na of de werkzaamheden een monument betreffen en of er vergunning- en subsidievoorwaarden van toepassing zijn. Indien er sprake is van een vergunning wordt bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening gehouden met de voorwaarden die staan vermeld in de vergunning. Indien de organisatie constateert dat de door haar uit te voeren werkzaamheden vergunningplichtig zijn maar er geen vergunning aanwezig is, attendeert zij haar opdrachtgever hier aantoonbaar op.

Het bedrijf dient, ongeacht deze beoordelingsrichtlijn, te voldoen aan de relevante wet- en regelgeving op het gebied van monumentenzorg, bouwen en wonen, arbeidsomstandigheden, machines (Warenwet), milieu en bouwproducten.

Beschrijf:

Het bedrijf controleert of de uit te voeren werkzaamheden een groen monument betreffen en of er vergunnings- en subsidievoorwaarden van toepassing zijn bij opdracht. Indien er sprake is van een vergunning wordt bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening gehouden met de voorwaarden die staan vermeld in de vergunning. Indien het bedrijf constateert dat de door haar uit te voeren werkzaamheden vergunningplichtig zijn maar er geen vergunning aanwezig is, attendeert zij haar opdrachtgever hier op. Dit kan worden aangetoond door (bijv. een clause in de opdrachtschrijving zie voorbeeldformulier C 1)...

Het bedrijf verklaart op de hoogte te zijn van en te voldoen aan de relevante wet- en regelgeving op het gebied van monumentenzorg, bouwen en wonen, arbeidsomstandigheden, machines (Warenwet), natuurwetgeving, milieu en bouwproducten (voor een overzicht zie www.groenerfgoedzorg.nl). Dit kan worden aangetoond door:...

4.4 Offerte en contractvorming

BRL 6000 3.4: Het bedrijf controleert een offerteaanvraag, inclusief de erbij horende stukken, op juistheid, volledigheid en eenduidigheid van de beoogde opdracht. Bij een onjuiste of tegenstrijdige omschrijving van het werk zorgt het bedrijf voor duidelijkheid in de offerte, waarmee hij vastlegt wat het werk feitelijk inhoudt. Voor de opdrachtgever moet dit herkenbaar zijn.

Het bedrijf is een (ter zake kundige) gespecialiseerde professional en attendeert de opdrachtgever op zaken die voor de opdrachtgever relevant zijn (zaken waarbij hij als doorgaans minder gespecialiseerde en wellicht minder professionele partij mogelijk niet stilstaat).

Tenzij anders overeengekomen wordt in de offerte vastgelegd:

- *een omschrijving van de werkzaamheden (bij aanwezigheid van een bestek, werkomschrijving, beheersplan of aanvullende adviezen en relevante schetsen kan hiernaar verwezen worden, ook kan naar een offerte verwezen worden);*
- *een omschrijving van uitvoerwijze en te gebruiken materieel;*
- *materiaalspecificaties, zoals plantenlijsten, sortering en maatvoering;*
- *de prijs;*
- *de wijze van eindcontrole en oplevering zoals omschreven in paragraaf 3.7.*

Indien van toepassing:

- *de termijn waarbinnen het werk wordt afgerond;*
- *afspraken voor toekomstig onderhoud.*

Indien daarover afspraken gemaakt zijn met de opdrachtgever:

- *de wijze van rapporteren door het bedrijf;*
- *de wijze van (tussentijds) evalueren;*
- *indien van toepassing: vaststelling restauratiecategorie.*

Bij de offerte worden standaard leveringsvoorwaarden gevoegd.

De overeenkomst met de opdrachtgever (opdracht) wordt wederzijds schriftelijk bevestigd.

Toelichting: dit kan door middel van een korte e-mail.

Beschrijf:

Het bedrijf controleert een offerteaanvraag, inclusief de erbij behorende stukken, op juistheid, volledigheid en eenduidigheid van de beoogde opdracht. Bij een onjuiste of tegenstrijdige omschrijving van het werk zorgt het bedrijf voor duidelijkheid in de offerte of opdrachtomschrijving, waarmee hij voor de opdrachtgever duidelijk vastlegt wat het werk feitelijk inhoudt.

Het bedrijf attendeert de opdrachtgever op zaken die voor de opdrachtgever relevant zijn zoals: (bijv. zaken waarbij hij als doorgaans minder gespecialiseerde en wellicht minder professionele partij mogelijk niet stilstaat zoals bijvoorbeeld restauratie-ethiek (restauratieladder), uitvoeringsrichtlijnen, beschermingseisen monument en bodem (archeologie), kapvergunning, beschermingseisen flora en fauna / gedragscodes bestendig beheer).

In de offerte of opdrachtbevestiging wordt vastgelegd: zie voorbeeld voorbeeldformulier C 1:

- een omschrijving van de werkzaamheden (bij aanwezigheid van een bestek, werkschrijving, beheersplan of aanvullende adviezen en relevante schetsen kan hiernaar verwezen worden, ook kan naar een eerder uitgebrachte offerte verwezen worden),
- een omschrijving van uitvoerwijze en te gebruiken materieel,
- materiaalspecificaties, zoals plantenlijsten, sortering en maatvoering,
- de prijs,
- de wijze van eindcontrole en oplevering zoals omschreven in paragraaf 4.7.

Indien van toepassing:

- *de termijn waarbinnen het werk wordt afgerond,*
- *afspraken voor toekomstig onderhoud.*

Indien daarover afspraken gemaakt zijn met de opdrachtgever:

- *de wijze van rapporteren door het bedrijf,*
- *de wijze van (tussentijds) evalueren,*
- *indien van toepassing: vaststelling restauratiecategorie.*

Kopieën van de offertes zijn beschikbaar in: (bijvoorbeeld: in de projectdossiers)...

Bij de offerte worden de volgende standaard leveringsvoorwaarden gevoegd:...

De overeenkomst met de opdrachtgever (opdracht) wordt wederzijds schriftelijk bevestigd d.m.v.(bijvoorbeeld: door middel van een korte e-mail. of getekende opdrachtbevestiging)...

4.5 Uitvoering

BRL 6000 3.5: De uitvoering van de werkzaamheden vindt plaats overeenkomstig de in de werkvoorbereiding of offerte geformuleerde uitgangspunten en de URL 6010 'Hovenierswerk historische tuinen en parken'. Paragrafen 3.3.2 'Tussentijdse wijzigingen situatie', 3.3.3 'Afwijkingen tijdens uitvoering' en 3.3.4. 'Inspelen op onverwachte zaken en vondsten' uit de URL 6010 'Hovenierswerk historische tuinen en parken' gelden hierbij als eis; paragraaf 3.3.1. 'Aandachtspunten bij de uitvoering' van URL 6010 geldt als richtlijn.

Toelichting:

Beschrijf hier hoe kan worden aangetoond dat de werkzaamheden worden uitgevoerd in overeenstemming met de offerte en de uitvoeringsrichtlijn. Neem hierin ook de werkvoorbereiding mee en de communicatie van kantoor naar aansturende/verantwoordelijke uitvoerder.

Beschrijf:

Werkvoorbereiding (bijvoorbeeld: door vermelden van de offerteomschrijving en de van toepassing zijnde paragrafen van de uitvoeringsrichtlijn te vermelden in de werkschrijving):..

Aansturing (bijvoorbeeld door instructie en controle op uitvoering en aandachtspunten zoals vermeld in de URL):..

Kwaliteit van de uitvoeringswerkzaamheden (bijvoorbeeld: door keuring van materialen):...

Omgang met gewijzigde situatie, afwijkingen en onverwachte zaken (bijvoorbeeld: via rapportage in projectdossier) volgens Voorbeelddocument C 4, C 5, C 6):...

Aandachtspunten bij uitvoering (bijv.in offerte/opdrachtomschrijving zie Voorbeelddocument C 1 en werkopnameformulier C 2)...

Veiligheid: Volgens wettelijk geldende eisen / lijst beschikbare PBM (zie werkboek B 7):...

Terugkoppeling naar opdrachtgever/adviseur (bijvoorbeeld bespreken bij oplevering):...

Voorbeelddocument C 4: Rapportage tussentijdse wijzigingen situatie

Voorbeelddocument C 5: Rapportage afwijkingen tijdens uitvoering

Voorbeelddocument C 6: Rapportage onverwachte zaken en vondsten

4.6 Materiaalkeuring

BRL 6000 3.6: Het bedrijf keurt het (plant)materiaal aantoonbaar en registreert deze keuringen. Het doel is dat alleen goedgekeurd (plant)materiaal toegepast wordt tijdens de werkzaamheden, volgens de specificatie die met de opdrachtgever is afgesproken.

Beschrijf:

Geleverde materialen worden voor toepassing gekeurd op:

- soortechtheid,
- omschreven maat,
- omschreven kwaliteit,
- bestelde hoeveelheid,
-

Registratie van de keuring is te vinden in het projectdossier.

Vul in:

Voorbeelddocument C 7: Formulier keuring geleverde materialen

4.7 Oplevering, garantie en nazorg

BRL 6000 3.7: Voor periodiek onderhoudswerk geldt dat de organisatie en de opdrachtgever samen vastleggen dat het werk conform de afspraak is uitgevoerd. Dit kan door een eenvoudige e-mail na afloop van het werk als bevestiging.

Toelichting:

Bij regulier onderhoud zoals wekelijks gras maaien, kan dit eens in de drie maanden zijn. Het gaat erom dat er op een tijdstip, dat past bij de werkzaamheden en is overeengekomen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, een moment is om vast te stellen dat het werk conform afspraak is uitgevoerd.

Bij eenmalige, afgeronde opdrachten beschikt het bedrijf over een opleveringsdossier dat voldoet aan paragraaf 3.4 van de URL 6010 'Historische tuinen en Parken'.

Aanvullend bevat het dossier:

- *de verstrekte garanties;*
- *de in het contract afgesproken bepalingen, instructies of documenten betreffende de nazorg;*
- *documenten zoals aangegeven in paragraaf 3.5 van de URL 6010 'Hovenierswerk historische tuinen en parken'.*

Indien gewenst:

- *de afspraken voor toekomstig onderhoud.*

Toelichting: zie ook par. 3.3.3.

Voorbeelddocument C 8: Opleveringsprotocol

Beschrijf:

Het projectdossier bevat na oplevering de volgende documenten:

- Offerte aanvraag,
- Relevante documenten zoals tuinhistorisch onderzoek, herstelplan, beheerplan,
- Offerte-Opdrachtbevestiging,
- Opname bestaande situatie,
- Rapportages bij tussentijdse wijzigingen situatie, afwijkingen tijdens uitvoering, onverwachte zaken en vondsten,
- Formulier keuring geleverde materialen,
- Opleveringsprotocol- garanties - vervolgsafspraken,
- Documentatie en verslag werkzaamheden en materialen.

Voorbeelddocument C 9: Documentatie werkzaamheden en materialen

Nazorg en service:

Toelichting:

Onder service worden garanties en onderhoudsperiodes gerekend; maar ook bijvoorbeeld het doen van kleine extra dingen, het flexibel of punctueel zijn of het snel reageren op een eventuele klacht.

Het is nuttig de serviceverlening te beschrijven omdat vaak onduidelijk is wat er wel/niet onder service verstaan wordt en om onderscheid te kunnen maken met dienstverlening. Ook is het nuttig omdat men

soms geneigd is om te veel gratis voor een klant te doen. Beschrijf wat er bij het bedrijf valt onder service en hoe u bijhoudt wat er onder valt en wat niet.

Beschrijf:

Welke service wordt door het bedrijf geleverd ten aanzien van eenmalige opdrachten?

...

Welke service wordt door het bedrijf geleverd ten aanzien van periodiek onderhoud?

...

5 Borgen van kwaliteit

5.1 Inhoud kwaliteitssysteem

BRL 6000 4.1: De organisatie beschikt over een actueel en doeltreffend functionerend kwaliteitssysteem zoals beschreven in paragraaf 2.3

Toelichting:

Een kwaliteitssysteem borgt dat kwaliteit van een organisatie regelmatig gemeten en verbeterd wordt en dat de bedrijfsprocessen, materialen, materieel, gereedschappen, werkzaamheden, omstandigheden en resultaten bij voortdurend aan de door het bedrijf vastgestelde eisen voldoen, evenals aan de eisen uit deze BRL en de URL 6010 'Hovenierswerk historische tuinen en parken' en aan de bijbehorende (audit-)rapportages.

Het kwaliteitssysteem en de gang van zaken in de praktijk dienen met elkaar te overeen te komen. De organisatie zorgt ervoor dat het kwaliteitssysteem actueel is en dus wordt aangepast als de organisatie dit noodzakelijk acht (voortschrijdend inzicht). Dit geldt in ieder geval als de omstandigheden binnen de organisatie wijzigen en als relevante voorschriften of wetgeving veranderen.

De organisatie heeft procedures vastgelegd voor :

- a. voldoen aan – en, onderhouden van – vakspecifieke kennis (zie paragraaf 2.5.2);*
- b. registraties van materiaalkeuringen (paragraaf 3.6);*
- c. onderhoud van het kwaliteitssysteem;*
- d. interne audits;*
- e. ketenkwaliteit (uitbesteding / onderaanneming / inhuur; beoordeling van toeleveranciers en onderaannemers, paragraaf 2.7);*
- f. corrigerende maatregelen bij geconstateerde afwijkingen;*
- g. behandeling van klachten (paragraaf 4.4);*
- h. projectevaluaties. Daarbij wordt van een aantal projecten door de organisatie en de medewerkers besproken wat er goed ging, wat minder goed, en wat er verbeterd kan worden;*
- i. het maken en onderhouden van de benodigde standaarddocumenten t.b.v. het voldoen aan de eisen van deze BRL en de bijhorende URL;*
- j. op de hoogte zijn van klanttevredenheid.*

Beschrijf:

Het bedrijf borgt dat de kwaliteit van de eigen organisatie regelmatig gemeten en verbeterd wordt en dat de bedrijfsprocessen, materialen, materieel, gereedschappen, werkzaamheden, omstandigheden en resultaten bij voortdurend aan de door het bedrijf vastgestelde eisen voldoen, evenals aan de eisen uit de BRL 6000 en de URL 6010 en aan de in de (audit-)rapportages vermelde opmerkingen en aandachtspunten.

Het bedrijf doet dit door:

- het vastleggen en toepassen van de procedures zoals opgenomen in dit kwaliteitshandboek:
- door periodieke evaluaties. Beschrijf welke periodieke evaluaties er worden uitgevoerd (meten doelstellingen uit beleidsdocument; analyseren uitkomsten uit projectevaluaties, klachten en beoordeling van toeleveranciers en onderaannemers, door invullen van de Directiebeoordeling, de exacte onderwerpen waarnaar gekeken wordt, wanneer dit gebeurt, wie erbij aanwezig is, wie verslag legt, wat er in het verslag staat en waar de gegevens worden opgeslagen?)

Werkboek B 8: Voorbeeldformulier projectevaluatie

Jaarlijks worden twee (verschillende) projecten uitgekozen voor een evaluatie; kies hierbij bijvoorbeeld projecten waar wat van 'te leren' is.

Voor grote bedrijven:

- een planning van interne audits: de werkwijze van een interne audit is als volgt (beschrijf de exacte onderwerpen waarnaar gekeken wordt, wanneer dit gebeurt, wie erbij aanwezig is, wie verslag legt, wat er in het verslag staat en waar de gegevens worden opgeslagen)...

Vul in:

Jaarlijkse directiebeoordeling op datum/maand: ...

Hierbij zijn aanwezig:..

5.2 Verantwoordelijkheid directie

BRL 6000 4.2: Het kwaliteitsbeleid maakt een volwaardig en samenhangend onderdeel uit van het beleid van de organisatie en de directieverantwoordelijkheid. Het bedrijf kan iemand anders aanwijzen die verantwoordelijk is voor de in paragraaf 4.1 genoemde controlemomenten.

Beschrijf:

De verantwoordelijkheid die de directie heeft bij het vormen van het kwaliteitsbeleid en wie hier naast de directie nog meer bij betrokken is.

Vul in:

De directie is verantwoordelijk voor het vaststellen van het kwaliteitsbeleid. Dit gebeurt iedere ... jaar of wanneer de directie dit nodig acht (bijvoorbeeld o.i.v. gewijzigde omstandigheden). Hij draagt er zorg voor dat het personeel op de hoogte is van het beleid. Het personeel wordt 1x per ... tijdens de ... (bijvoorbeeld: de jaarlijkse erfgoedexcursie) geïnformeerd.

Binnen het bedrijf is ... verantwoordelijk voor de planning en uitvoering van de controlemomenten en interne audits.

5.3 Directiebeoordeling

BRL 6000 4.3: Het management en de kwaliteitscoördinator besteden ten minste eenmaal per jaar in het management review (MR) aandacht aan het analyseren van sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen. Voor deze analyse worden onder andere de uitkomsten gebruikt van projectevaluaties, interne audits en klachtenbehandeling. Ook worden de doelstellingen van het afgelopen jaar besproken en worden voor het volgende jaar nieuwe doelstellingen geformuleerd en/of bestaande doelstellingen bijgesteld. Indien nodig wordt het beleid bijgesteld.

NB: een directiebeoordeling kan kort en bondig zijn en kan passen op één A-4'tje.

Beschrijf:

Werkboek B 9: Directiebeoordeling 20...

5.4 Klachtenregistratie en -behandeling

BRL 6000 4.4: Het bedrijf heeft een aantoonbaar goed functionerende klachtenregistratie en -behandeling als integraal onderdeel van het kwaliteitszorgsysteem. Per klacht wordt aangegeven hoe de klacht is geanalyseerd en afgehandeld.

Toelichting:

Klantsignalen kunnen positief en negatief zijn: klanttevredenheid (complimenten) én klachten. Door deze signalen te registreren kan de hovenier zijn kwaliteit handhaven en verbeteren. Klachten en klanttevredenheidsgegevens worden minimaal ééns per jaar besproken in de directiebeoordeling.

De registratie vindt plaats in het **Werkboek B 10** en de klachtenformulieren worden bewaard op een centrale, vindbare plaats zodat er van geleerd kan worden. De registratie en de klachtenformulieren zijn ook ter inzage van het auditteam beschikbaar.

Beschrijf:

De klachtenregistratie en behandelingsprocedure

(Voorbeeld hieronder van een eenvoudige klachtenprocedure)

- Een melding van een klacht komt binnen, mondeling, telefonisch, of per mail.
- De klacht wordt geregistreerd: genoteerd van wie, datum waarop de klacht is binnengekomen, inhoud van de klacht, wie de klacht heeft aangenomen.
- Registratie van de klacht vindt plaats in Werkboek kwaliteitszorg B10.
- Iedere klacht wordt uitgewerkt op een klachtenformulier. De klachtenformulieren worden bewaard op
- De klacht wordt binnen het bedrijf (en met klager) besproken/ geanalyseerd.
- De klacht wordt afgehandeld.
- De klant wordt geïnformeerd.
- Als de klacht is afgehandeld kan dit aangetoond worden d.m.v. het klachtenformulier. Dit bewijs wordt eveneens bewaard.

Werkboek B 10: Registratie klachten

Voorbeelddocument C 10: Voorbeeld klachtenformulier

5.5 Externe kwaliteitsbewaking

BRL 6000 4.5: Het bedrijf verleent medewerking aan de door of namens de certificatie-instelling uit te voeren controlewerkzaamheden door toegang tot het bedrijf te verlenen en desgevraagd in alle relevante documenten inzage te verschaffen en monsters ter beschikking te stellen.

Beschrijf:

Wie is belast met het bedrijf en voorbereiding van de externe audits:

Hoe wordt hierover binnen het bedrijf gecommuniceerd:...

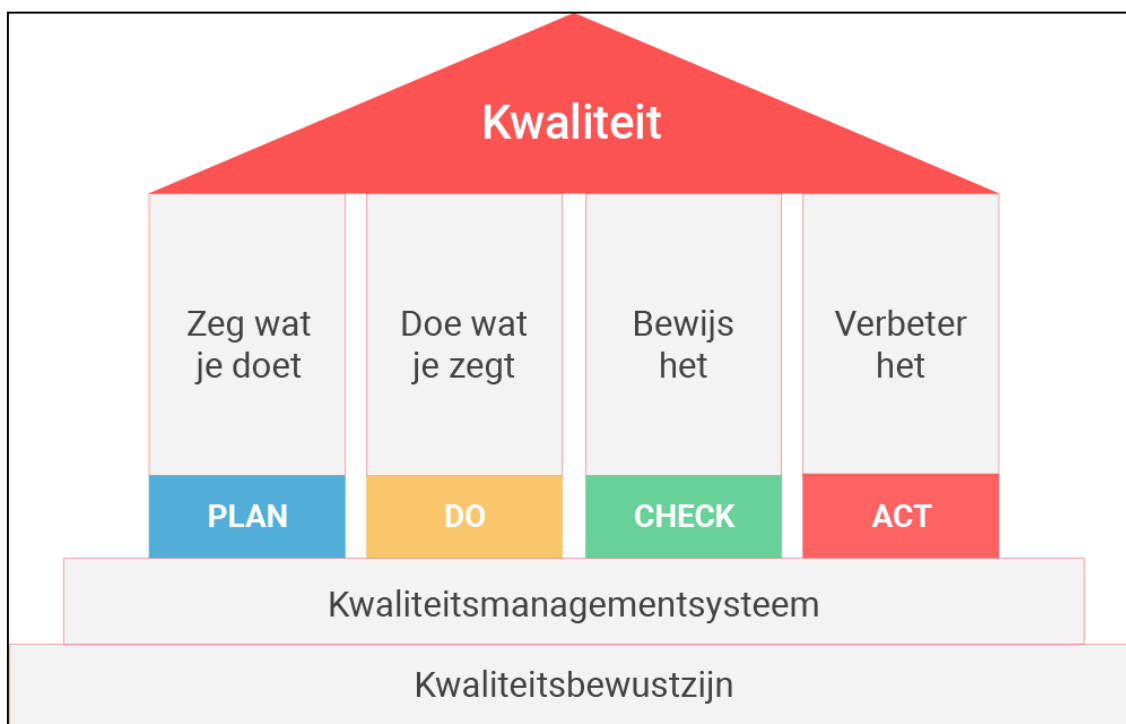
Zie ook directieverklaring onder inleiding van dit kwaliteitshandboek.

Deel B. Werkboek

Toelichting:

Een bedrijf in een beleidsplan bepaalt hoe het zich wil ontwikkelen. Om het bedrijf te laten functioneren worden er afspraken gemaakt. Deze staan beschreven in het kwaliteitshandboek. Om die afspraken te kunnen uitvoeren worden er werkinstructies gemaakt. Voor de kwaliteitszorg zijn dat de documenten in deel B, voor de uitvoeringspraktijk zijn dat de voorbeelddocumenten in deel C.

Een kwaliteitszorgsysteem borgt dat kwaliteit van een organisatie regelmatig gemeten en verbeterd wordt en dat de bedrijfsprocessen, materialen, materieel, gereedschappen, werkzaamheden, omstandigheden en resultaten bij voortdurend aan de door het bedrijf vastgestelde eisen voldoen, evenals aan de eisen uit de BRL 6000 en de URL 6010 'Hovenierswerk historische tuinen en parken' en aan de bijbehorende (audit) rapportages. Dit kan met een zogenaamde PDCA-Cyclus, dat staat voor 'Plan'- 'Do'- Check'- Act. Hieronder is dat in twee figuren uitgewerkt.



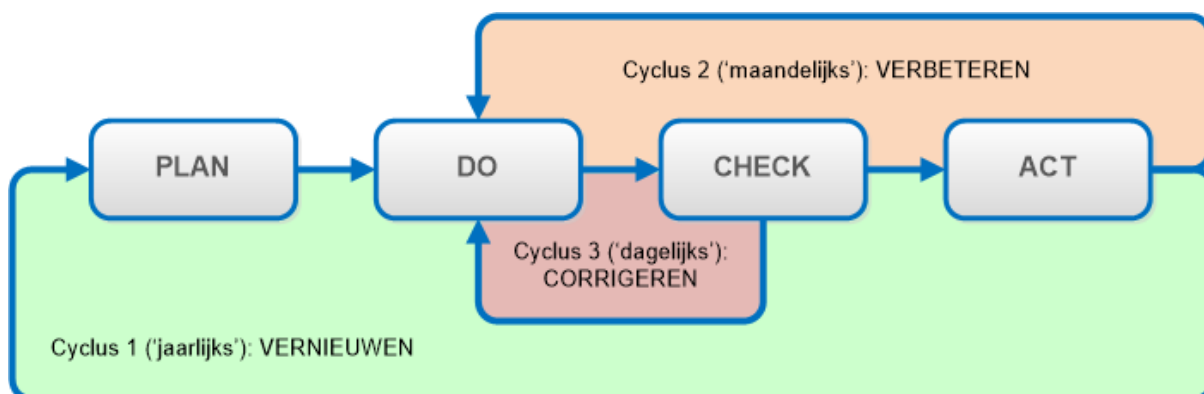
Om dit systeem te laten werken is een discipline nodig; door systematisch en op vaste tijden door het jaar één van de stappen uit par.5.1 van de BRL 6000 uit te voeren, ontstaat een cyclus die als ruggegraat functioneert voor een systeem waarin regelmatig een moment is voor analyse (doen we wat we zeggen wat we doen? En doen we dit goed) en bijstelling.

De stappen uit de BRL 6000 par. 5.1 zijn hieronder weergegeven:

- a. onderhouden van vakspecifieke kennis (zie paragraaf 3.3.2)
- b. registraties van materiaalkeuringen (paragraaf 4.6)
- c. beoordeling van toeleveranciers en onderaannemers (paragraaf 3.6.1)
- d. behandeling van klachten (paragraaf 5.4)
- e. voldoen aan eisen m.b.t. onderhouden van vakspecifieke kennis (paragraaf 3.3.2)

f. een periodieke evaluatie en, zo nodig, aanpassing van het kwaliteitssysteem en het beleidsdocument.
Inclusief een planning van:

- interne audits (waarbij de organisatie onderzoekt of het werkt volgens de eigen afspraken met het doel de manier van werken te verbeteren/optimaliseren). NB: deze eis geldt alleen voor grote organisaties;
- projectevaluaties. Daarbij wordt van een aantal projecten door de organisatie en de medewerkers besproken wat er goed ging, wat minder goed, en wat er verbeterd kan worden);
- directiebeoordeling (paragraaf 5.3).



B 1. Beleidsdocument

Beschrijf:

Beleid van de onderneming, behorend bij A. par. 3.1.2 Beleid

Datum:...

Versie:...

[NAAM] heeft als beleid en strategische visie het bij voortduring uitoefenen van het bedrijf [NAAM]. De organisatie levert altijd kwaliteit op het gebied van onderhoud en restauratie van groen erfgoed en voldoet daarmee aan de eisen van BRL 6000 en URL 6010 Hovenierswerk Historische tuinen en parken' van Stichting ERM. [NAAM] heeft tevreden klanten die terugkomen.

[NAAM] is gecertificeerd volgens de BRL 6000. [NAAM] voert geen werkzaamheden uit die in strijd zijn met de Erfgoedwet dan wel met de provinciale of gemeentelijke erfgoedverordening. Bij onderhoud en restauratie hanteert de organisatie een restauratie-ethische manier van werken en hanteert het de restauratieladder en de werkwijze uit de URL 6010.

- Hoe wordt het gewenste kwaliteitsniveau gerealiseerd en vastgehouden,
- Hoe blijft uw bedrijf op de hoogte van wet- en regelgeving?
- Hoe zorgt u ervoor dat u aan de Arbo-voorschriften voldoet?
- andere relevante onderwerpen

Ketengerichte afstemming en verbetering heeft doorlopend de aandacht, waarbij het uitgangspunt is dat de ketenpartners die door [NAAM] ingeschakeld worden kwalitatief goed werk leveren dat voldoet aan de eisen van de URL 6010 en de andere URL's van Stichting ERM.

- Hoe wordt het gewenste kwaliteitsniveau gerealiseerd en vastgehouden, ook bij inhuur van extern personeel of onderaannemers en in samenwerkingen met andere gespecialiseerde bedrijven?
- Hoe zorgt u ervoor dat de door u geleverde kwaliteit bij het wegvallen van een samenwerkingspartners toch zeker gesteld is?

In haar bedrijfsvoering wil [NAAM] bewerkstelligen dat het personeel zijn kennis en kunde optimaal kan benutten en zo mogelijk op collega's kan overdragen, optimaal eigen verantwoordelijkheid kan dragen en onder veilige en gezonde werkomstandigheden zijn beroep kan uitoefenen.

- Welke soort (functie) en hoeveel medewerkers zijn er nodig om dit toekomstbeeld te bereiken?
- Wat is het gewenste niveau van kennis en kunde van de medewerkers? Hoe wordt dit niveau bereikt en onderhouden?

Concurrentiepositie:

- [NAAM] heeft als positie in de markt voor Hoveniersdiensten in groen erfgoed: (hier geeft u de directe markt aan waarbinnen u opereert; dit kan op kleine schaal zijn, regionaal of landelijk)

- De concurrenten zijn... (waar bevinden ze zich, werken ze regionaal of landelijk en waarom zijn ze op het gebied van groen erfgoed uw concurrent).

[NAAM] heeft daarbij als ambitie, ondanks de druk van concurrentieverhoudingen in de markt de huidige concurrentiepositie

- uit te breiden.
- te handhaven (als er geen wensen zijn om over 5 jaar iets te bereiken is het nuttig om op te schrijven wat u moet doen om het bedrijf over 5 jaar in de huidige staat te handhaven).

Om onze concurrentiepositie te handhaven, dan wel te verbeteren / dit toekomstbeeld te bereiken wil [NAAM] in de komende 5 jaar de volgende acties ondernemen:

Doelstellingen lange termijn (ca 3 jaar –worden bij nieuw beleid bijgesteld-):

Daarbij is het streven de omzet van [NAAM] (bijv.: te handhaven, jaarlijks te laten groeien, etc.)

Het streven is om de situatie van de huidige bedrijfshuisvesting (bijv.: voort te zetten/ een nieuwe werkplaats te vinden).

Doelstellingen korte termijn (1 jaar - behalen van doelstellingen, bijstellen en formuleren nieuwe doelstellingen wordt beoordeeld in de jaarlijkse directiebeoordeling).

- binnen ...jaar een nieuwe werkplaats in gebruik te nemen, nieuwbouw van kantoor, verhuizing, etc..
- ... nieuwe medewerker(s) aannemen met specialismeof ...
- kennisvergroting op het gebied van
- ...nieuw materieel aanschaffen.
- samenwerking opzetten met
- ...website moderniseren.
- urenadministratie omzetten naar programma
- etc, etc

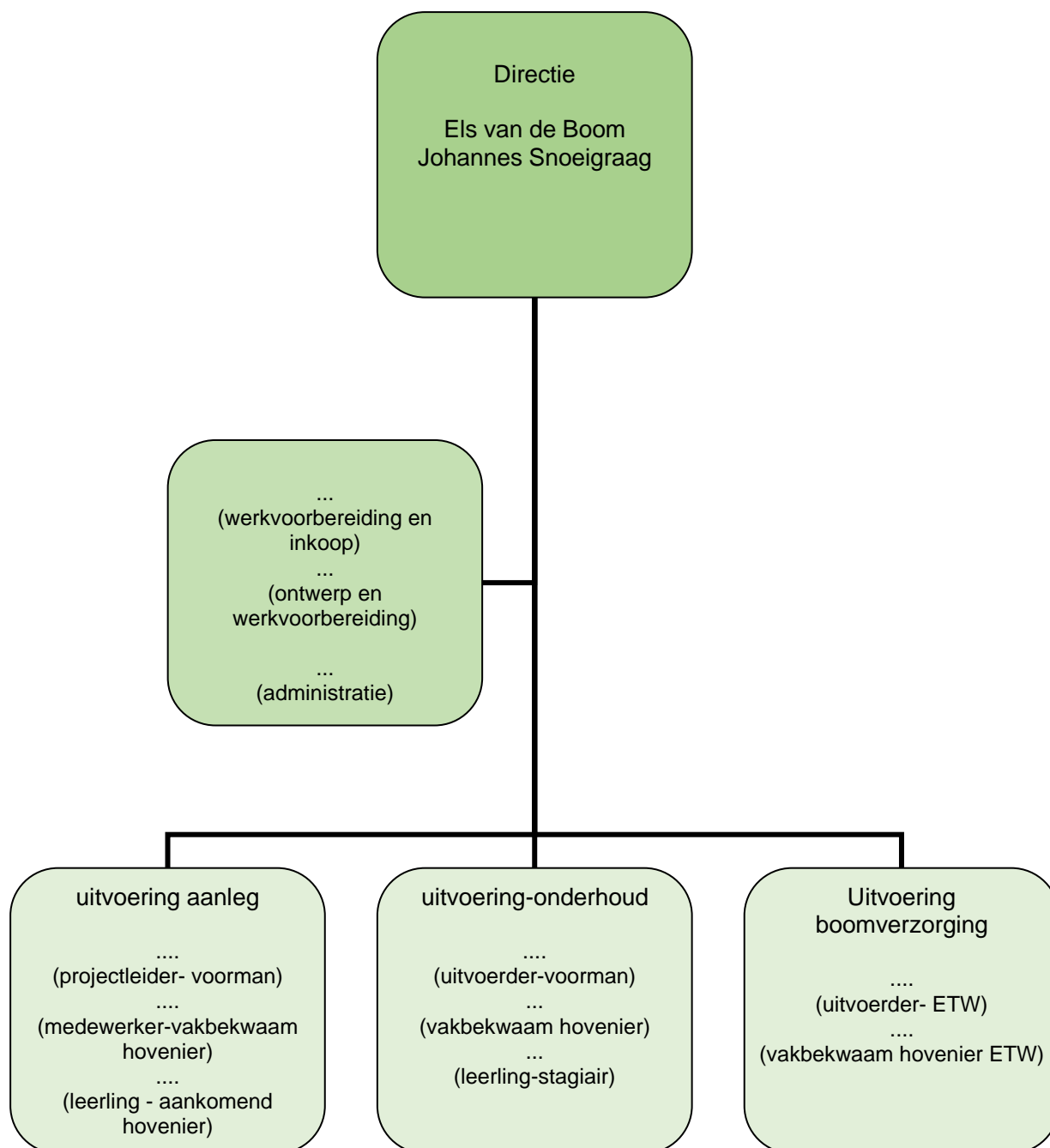
B 2. Organogram

Toelichting:

behorend bij A par. 3.1.1 / 3.3.1 Organogram van het bedrijf

Het organogram kan grafisch en/of schematisch worden weergegeven.

(grafische weergave)



(schematische weergave)

behorend bij A par. 3.1.1 / 3.3.1		Organogram van het bedrijf (schematische weergave)	
Naam	Functie- bevoegdheid	Verantwoordelijkheid	werkzaam sinds
(Els van de Boom)	Directie	(leiding geven etc.)	
(Johannes Snoeigraag)	Directie	(leiding geven etc.)	
	Ontwerp en planvorming		
	Acquisitie	(offertes; klantcontacten en opleveringen, etc, etc.)	
	Inkoop- Werkvoorbereiding	(het bijhouden van de voorraad meststoffen, voor grote bedrijven: het controleren en keuren van ingekocht beplantingsmateriaal, het maken van verslagen aannemen en keuren van bestelde goederen (materiaal/materieel); aansturen van ingehuurd bedrijven; opleveringen, etc, etc.)	
	Administratie		
	Facilitair		
	Uitvoering, aanleg projectleider/voorman		
	Uitvoering, onderhoud voorman		
	Uitvoering, uitvoerder boomverzorging	uitvoerder- ETW	
	vakbekwaam hovenier		
	Leerling-stagiair		

B 3. Kennisoverzicht en scholingsplan

behorend bij A par.3.2.1/3.2.3		Kennisoverzicht bedrijf	
Actuele kennis en kunde op het gebied van groen erfgoed van het bedrijf			
Algemene beschikbare kennismiddelen:			
Op bedrijf aanwezige specifieke vakliteratuur:			
Lidmaatschappen van groen erfgoed organisaties:			
Digitale nieuwsbrieven erfgoedsector:			
Basis:	Vakdisciplines volgens BRL 6000 en URL 6010		
Vakdiscipline 1: Voorbereiding en uitvoering overall (kaderfuncties)	ja	nee	
Vakdiscipline 2: Onderhoud van waterpartijen en waterlopen	ja	nee	
Vakdiscipline 3: Onderhoud van paden en verhardingen	ja	nee	
Vakdiscipline 7: Onderhoud van heesters, rozen, klimplanten, vaste pl., bollen, éénjarigen	ja	nee	
Vakdiscipline 9: Onderhoud van grasland, gazon en bermen	ja	nee	
Optioneel:	Vakdisciplines volgens BRL 6000 en URL 6010		
Vakdiscipline 4: Onderhoud van bomen, boomgroepen en (park)bos	ja	nee	
Vakdiscipline 5: Onderhoud van boomgaarden, leifruit en leifruitconstructies	ja	nee	
Vakdiscipline 6: Onderhoud van hagen, topiaria en berceaus	ja	nee	
Vakdiscipline 8: Onderhoud van kuisplanten	ja	nee	
Overige voor groen erfgoed relevante kennis en kunde van het bedrijf			
Bij het bedrijf nog ontbrekende kennis en kunde (meenemen in de jaarlijkse directiebeoordeling)			

behorend bij A par. 3.2.1/3.2.3		Kennisoverzicht en scholingsplan medewerkers 20.. - 20..								
Actuele kennis en kunde op het gebied van groen erfgoed van de medewerker Kopieën van diploma's en getuigschriften zijn aanwezig op:..										
Naam:										
Aantoonbare kennis/opleiding:										
Relevante ervaring:										
Vakdisciplines volgens BRL 6000 en URL 6010: (zet kruisje)		1 x	2 x	3 x	4	5	6	7	8	9
Ontbrekende kennis:										
Scholingsoverzicht										jaar
Bezochte studie-bijeenkomsten bv: Studiedagen Erfgoedhoveniers Studiedagen Gilde van Tuinbazen Platform Groen Erfgoed Themadagen SKBL Bijeenkomsten Tuinhistorisch Genootschap Cascade										
Relevante gevolgde cursussen en opleidingen: bv: MBO- leerling/aankomend/vakbekwaam hovenier European Tree Worker Cursus Historische tuinen parken in theorie en praktijk GRC NCE brancheopleiding HHG module 1 t/m 8										
Geplande studie-bijeenkomsten										
Geplande cursussen en opleidingen: Dit wordt bijvoorbeeld jaarlijks in een functioneringsgesprek besproken										
Overig:										

B 4. Werkenlijst

Toelichting:

Op dit document staan alle groen erfgoed gerelateerde werken/projecten over een bepaalde periode. Dit document wordt voorafgaand aan een audit opgestuurd aan de certificerende instelling.

behorend bij A par. 3.2.2	Overzicht werkenlijst groen erfgoed gerelateerde opdrachten 20..-20..			
Project:	Gerealiseerde omzet	werkzaamheden aanleg, restauratie, onderhoud	Looptijd 20..-20..	Betrokken medewerkers

Toelichting:

Onderstaand document geeft voor een aantal referentieprojecten meer inhoudelijke informatie en kan dienen als informatie voor het maken van een keuze voor een bij een audit te bezoeken project.

behorend bij A par. 3.2.2	Referentieproject groen erfgoed
Project:	
adres:	
eigenaar:	
adviseur/architect:	
evt. monumentnummer:	
korte omschrijving van project:	
uitgevoerde werkzaamheden:	aanleg, restauratie, onderhoud
looptijd:	20..-20..
gerealiseerde omzet per jaar:	
Betrokken medewerkers, ingehuurd personeel / bedrijven en hun rol en verantwoordelijkheden bij de uitvoering:	
eventueel aanvullende tekeningen en foto's van de werken	

B 5. Lijst van toeleveranciers en onderaannemers en beoordeling

behorend bij A par. 3.4.1	Lijst van ingehuurd specialisten, onderaannemers en toeleveranciers (voor zover relevant voor de groen erfgoed werkzaamheden van het bedrijf)
Naam, adres:	
Contactpersoon:	
Specialisme/ type werkzaamheden:	Referenties opvragen en zelf beoordelen
Frequentie van inhuur:	
Leverancier van:	
Beoordeling: dd-mm-jj	Grote bedrijven beoordelen de toeleveranciers en onderaannemers periodiek: (voorbeelden) De onderaannemer kan referenties overleggen waaruit blijkt dat hij met goed gevolg in groen erfgoed kan werken; toont aan dat hij solvabel is; overlegt een VAR-verklaring; levert goederen zoals die omschreven zijn in de specificatie waarmee besteld is. Neemt ondeugdelijke goederen terug; levert kwaliteit; is een erkend European Tree Technician.etc.

Naam, adres:	
Contactpersoon:	
Specialisme/ type werkzaamheden:	
Frequentie van inhuur:	
Leverancier van:	
Beoordeling: dd-mm-jj	

B 6. Inventarisatie materieel en gereedschap

behorend bij A par.3.5.1	Inventarisatie en onderhoudsoverzicht materieel en gereedschap (voorzover gebruikt wordt bij onderhoud en restauratie groen erfgoed)		
Soort/Type	laatste onderhoudsdatum	laatste periodieke veiligheidskeuring	weer te keuren op op:

B 7. Lijst beschikbare Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM)

behoend bij A par.3.5.1	Lijst beschikbare Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM) (voorzover gebruikt wordt bij onderhoud en restauratie groen erfgoed)		
soort/type	ten behoeve van:	laatste periodieke veiligheidskeuring	weer te keuren op op:

B 8. Formulier project-evaluatie

Toelichting:

Jaarlijks worden minimaal twee (verschillende) projecten uitgekozen voor een evaluatie, kies hierbij bijvoorbeeld projecten waar wat van 'te leren' is.

behorend bij A par. 5.1		Projectevaluatie
Datum:	Projectnaam: Adres: Opdrachtgever:	
Betrokken medewerkers:		
Ingehuurde specialisten:		
Betrokken adviseur:		
Voorbereiding		
Wanneer /data:		
Wie:		
Voldeed de voorbereiding aan onze eigen eisen (kwaliteitshandboek)? Aan de BRL 6000 en URL 6010?		
Wat kon er beter?		
Moeten de in het kwaliteitshandboek omschreven werkwijzen aangepast worden?		
Andere te verbeteren zaken?		
Offerte-/contractfase		
Wanneer /data:		
Wie:		
Voldeden de geproduceerde stukken uit de offerte-/contractfase (bijvoorbeeld: offerte en opname) aan onze eigen eisen (kwaliteitshandboek) en aan de BRL en URL?		

Wat kon er beter?	
Moeten de in het kwaliteitshandboek omschreven werkwijzen aangepast worden?	
Andere te verbeteren zaken?	
Uitvoering	
Wanneer /data:	
Wie:	
Voldeed de uitvoering aan onze eigen eisen (kwaliteitshandboek)? Aan de BRL 6000 en URL 6010? Aan het herstel/beheerplan? Aan de offerte? Wat kon er beter?	
Was de werkvoorbereiding voldoende om de uitvoering goed te laten verlopen? Wat kon er beter?	
Zijn de monumentale waarden gerespecteerd?	
Was de tevoren gemaakte afweging met betrekking tot de restauratiecategorie duidelijk? Is hierop op de juiste manier gevolg aan gegeven, juiste materiaalkeuze en juiste verwerking?	
Zijn er tijdens de uitvoerende werkzaamheden nog nieuwe/aanvullende afwegingen met betrekking tot de restauratieladder gemaakt? Hoe zijn deze afwegingen gemaakt en hoe zijn deze met de opdrachtgever/adviseur gecommuniceerd?.	

Zijn de aandachtspunten bij uitvoering (URL 3.3.1) voldoende nageleefd? Zijn de juiste voorzorgsmaatregelen genomen om schade te voorkomen? Is er desondanks toch schade ontstaan?	
Was er sprake van tussentijdse wijziging situatie? (URL 3.3.2) Zo ja, hoe is hierop ingespeeld?	
Was er sprake van afwijkingen tijdens de uitvoering? (URL 3.3.3) Zo ja, hoe is hiermee omgegaan?.	
Zijn er onverwachte zaken en vondsten tijdens de uitvoering aan het licht gekomen? (URL 3.3.4) Zo ja, hoe is hiermee omgegaan?	
Is er op de juiste wijze verslag gelegd / werkzaamheden gedocumenteerd?	
Voldeed de planning? Hebben we op tijd opgeleverd?	
Hoe voldeden de leveranciers?	
Hoe verliep het contact met opdrachtgever/overheid/architect/adviseur?	
Moeten de in het kwaliteitshandboek omschreven werkwijzen aangepast worden?	
Wat kan er verder verbeterd worden?	
Oplevering	
Wanneer /data:	
Wie:	
Voldeed de oplevering aan onze eigen eisen (kwaliteitshandboek)? Aan de BRL 6000 en URL6010?	
Wat kon er beter?	
Moeten er in het kwaliteitshandboek omschreven werkwijzen aangepast worden?	

Andere te verbeteren zaken?	
Waarover zijn we het meest tevreden? -> Minimaal 2 items/voorbeelden (belangrijk voor de beoordeling!)	
- Kwaliteit - Organisatie - Informatie/afstemming - Tijd-doorlooptijd - Resultaat	Toelichting
- Kwaliteit - Organisatie - Informatie/afstemming - Tijd-doorlooptijd - Resultaat	Toelichting
Waarover zijn we het minst tevreden? -> Minimaal 2 items/voorbeelden (belangrijk voor de beoordeling!)	
- Kwaliteit - Organisatie - Informatie/afstemming - Tijd-doorlooptijd - Resultaat	Toelichting
- Kwaliteit - Organisatie - Informatie/afstemming - Tijd-doorlooptijd - Resultaat	Toelichting
Wat gaan we structureel verbeteren / aanpassen? (dus meenemen in de directiebeoordeling)	

B 9. Directiebeoordeling

Vul in:

Behorend bij A par. 5.3: Directiebeoordeling

Directiebeoordeling over het jaar 20..

Opgesteld door:..

Datum:..

Vastgesteld door de directie op:..

Doelstelling afgelopen jaar:

Uitkomsten van projectevaluaties (incl. beoordeling en evaluaties van onderaannemers/ketenpartners).

Voor grote bedrijven:

Uitkomsten van interne audits:..

Uitkomsten van externe audits:...

Evaluaties van klachten:...

Is de doelstelling gehaald?:...

Analyse: wat ging er goed en wat niet en waarom?

Sancties/acties/te verbeteren punten uit externe audit: ...

Eventueel veranderde wet- en regelgeving die invloed heeft op doelstelling:...

Beleid - Moet dit worden bijgesteld? Zo ja, nieuwe analyse nodig van sterkten, zwakten, kansen en risico's:...

Marktontwikkelingen - Wat zijn de ontwikkelingen? Waar moeten we in het komend jaar rekening mee houden?:...

Personeelszaken - Ontwikkelingen die relevant zijn om (ook in de toekomst) te kunnen voldoen aan eisen aan restauratiekwaliteit....

Scholing - Analyse van benodigde bijscholing. Is het scholingsplan bijgewerkt? Bijzonderheden waarmee we rekening moeten houden voor komend jaar?...

Is voldaan aan de eis van de BRL 6000 paragraaf 3.3.2 (Onderhouden van vakspecifieke kennis) en vraagt dit om aanpassing en/of te nemen maatregelen? ...

Nieuwe of aangepaste doelstelling voor het jaar 20..:

B 10. Klachtenregistratie

behorend bij A par.5.4	Klachtenregistratie formulier van iedere klacht wordt een klachtenformulier ingevuld		
Datum binnenkomst	Van klant /project	betreft	datum klacht afgehandeld:

Deel C. Voorbeeld documenten uitvoeringsproces

Toelichting:

De volgende bijlagen zijn voorbeeld-documenten of formulieren die gebruikt kunnen worden in de bedrijfsvoering en onderdeel kunnen uitmaken van het project of klantendossier.

Het format voor deze documenten is niet voorgeschreven in de BRL 6000. Ze kunnen naar eigen wens en doel worden bewerkt en/of aangepast.

In deze documenten zijn groen erfgoed specifieke gegevens en omschrijvingen opgenomen waarvan de BRL verlangt dat deze worden vastgelegd in een administratie of projectdossier, zie deel A. basisboek. Deze zijn in de voorbeeld-documenten in *cursief rood* aangegeven.

Voor deze voorbeelddocumenten is onder andere gebruik gemaakt van documenten en formulieren beschikbaar gesteld door de Branchevereniging VHG.

C 1. Voorbeeld offerte/opdrachtbevestiging

Standaard offerte restauratie / herstel / aanleg / onderhoud

Toelichting:

De opgenomen tekst is een concepttekst voor een werkomschrijvende offerte. Voor het afsluiten van een werkomschrijvende offerte kan deze tekst worden overgenomen op het briefpapier van de onderneming, waarbij alleen de van toepassing zijnde artikelen worden overgenomen. Voor de particuliere consument dient u de prijs inclusief BTW aan te bieden. De groen erfgoed specifieke gegevens zijn voor de herkenbaarheid in de tekst *rood* gemarkeerd.

Geachte heer/ mevrouw ...,

Naar aanleiding van ons gesprek van ..., sturen wij u hierbij de offerte voor de uitvoering van de besproken werkzaamheden. Alle werkzaamheden zijn uitgewerkt per onderwerp, zodat er voor u een goed overzicht ontstaat van de inhoud, en de daarmee samenhangende kosten van de verschillende werkzaamheden.

Uitgangspunten opdracht en instapmoment/ afbakening:

De werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van de uitgangspunten en aanwijzingen van de opdrachtgever /adviseur zoals omschreven in de /het ... (b.v. offerteaanvraag / ontwerp / herstelplan / bestek-werkomschrijving / beheerplan).
opgesteld door:... datum... nr...

De begeleiding / directievoering van de uitvoerende werkzaamheden wordt gedaan door:...(bv. opdrachtgever /adviseur /directievoerder).

De offerte heeft betrekking op het uitvoeren van ... (bv. restauratie, herstel, aanleg werkzaamheden vcan...) vanaf... (datum)

De offerte heeft betrekking op het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden voor het jaar of groeiseizoen...

De volgende (voorbereidende) werkzaamheden zijn niet opgenomen in deze offerte: ...

Keuzes en afwegingen met betrekking tot toepassing van materialen en verwerkingswijze volgens de restauratieladder worden door de /in overleg met/ eigenaar en/of zijn adviseur genomen (zie URL 6010). De restauratiecategorie zijn/worden vastgelegd in deze opdrachtomschrijving of in de op te stellen uitwerkingen (1.d t/m f).

Alle werkzaamheden in groen erfgoed worden uitgevoerd conform de Uitvoeringsrichtlijn Hovenierswerk Historische tuinen en parken (URL ERM -6010) tenzij anders in het herstel-beheerplan wordt omschreven. Voor het uitvoeren van herstelwerkzaamheden aan bouwkundige elementen hanteren we de daarvoor beschikbare ERM-uitvoeringsrichtlijnen.

Voor meer informatie: www.groenerfgoedzorg.nl

De leveringen en werkzaamheden omvatten:

1. Voorbereidende en adviserende werkzaamheden

- a. Omschrijving uitgangspunten opdrachtgever / adviseur
- b. *Aanvullende voorinformatie inventariseren / opname bestaande situatie.*
- c. Uitwerking ontwerptekeningen
- d. Uitwerking werkomschrijving /werkplan, vaststelling restauratiecategorien
- e. Uitwerking beplantingsplan / plantenlijsten met maatvoeringen /onderhoudsplan,
- f. Uitwerking toe te passen harde materialen, restauratiecategorie, hoeveelheden en maatvoeringen
- g. Overlegwerkzaamheden opdrachtgever/adviseur /afstemming uitvoerende partijen, vergunningen etc..
- h. .

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	<hr/> €

Uitvoering restauratie – herstel- aanleg

2. Voorbereiding van het terrein

- a. Het gehele terrein zal worden opgeschoond met gebruikmaking van rupskraan-shovel.....
- b. *Herbruikbaar (historisch) materiaal wordt opgeslagen*
- c. *Herplantbaar (historisch) beplantingsmateriaal wordt zorgvuldig verwijderd, gesnoeid en opgekuild.*
- d. De begrote hoeveelheid plantafval ... m³ en bouwafval ... m³ zal worden verwijderd. De stortkosten zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- e. Kabels en leidingen dienen van te voren aangegeven te worden door opdrachtgever
- f. Voorzieningen om schade aan bodem, beplanting en bouwkundige elementen te voorkomen worden aangebracht (rijplaten, boombescherming etc)

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	<hr/> €

3. Grondwerk

Het terrein wordt zodanig bewerkt, dat een goede plantengroei mag worden verwacht. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het volgende materieel:

De volgende aandachtspunten worden gehanteerd:

- *bij grondbewerking wordt rekening gehouden met aanwezige archeologische waarden. Er wordt niet dieper dan ... cm onder het maaiveld gegraven / conform de verleende vergunning.*
- bij grondbewerking worden de wortelzones van bomen gespaard, hier wordt de bodem niet dieper dan ... losgemaakt / er worden de volgende beschermingsmaatregelen getroffen:

- a. Bestaande teelaarde zal tot ... cm worden losgemaakt en met ... m³ zwarte teelaarde / compost /compostaarde worden aangevuld en doorgewerkt.

- b. Drainage van de grond is aanwezig en functioneert wel/ niet noodzakelijk / wordt hersteld-aangepast.
- c. ...

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	€

4. Bouwkundige elementen

Herstel – restauratie – aanleg van de volgende bouwkundige elementen worden volgens werkschrijving – herstelplan uitgevoerd. *Hierbij wordt gebruik gemaakt van het volgende materieel: Van toepassing zijnde restauratiecategorie:*

- a. ...
- b. ...
- c. ...

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	€

5. Verhardingen

Herstel – aanleg van elementenverharding wordt volgens tekening uitgevoerd, onder voldoende afschot gelegd en eventueel aangesloten op bestaande riolering. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het volgende materieel:

Van toepassing zijnde restauratiecategorie:

Nieuwe / aanvullende materialen worden bij levering gekeurd op de gewenste kwaliteitseigenschappen.

- a. Opnemen bestaande ...verhardingen *met vastlegging bestratingspatroon.*
- b. Uitgraven / herstellen van de cunetten tot ...cm onder de hoogte van de verharding.
- c. Leveren van zand voor zandbed en het aanbrengen en afrillen van een zandbed.
- d. Leveren, herstellen, aanbrengen kantopsluiting: type ...m1.
- e. Leveren, herstellen, aanbrengen en afrillen van de hieronder beschreven verhardingen.
....m² met hergebruik aanwezige bestratingmaterialen volgens oorspronkelijk patroon
....m² materiaal
....m²
- f. Herstellen / aanbrengen van ...kolken/ putjes.

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	€

€

6. Halfverhardingen

Herstel – aanleg van halfverhardingen worden volgens tekening uitgevoerd en onder juiste profiel gelegd. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het volgende materieel:

Van toepassing zijnde restauratiecategorie:

De gebruikte materialen worden tevoren gekeurd op de gewenste kwaliteitseigenschappen. (kleur, korrelgrootte, menging).

- a. Uitgraven / herstellen van de cunetten tot ...cm onder de hoogte van de halfverharding.
- b. Leveren en aanbrengen van stabilisatiebed: puingranulaat / stol / split
- c. Leveren, herstellen, aanbrengen kantopsluiting: type ...m1
- d. Leveren, herstellen, aanbrengen en afrillen van de hieronder beschreven halfverhardingen:
...m² materiaal:
...m²

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	€

7. Afrasteringen

Het herstellen / leveren en aanbrengen van de hierna omschreven afrastering:

- a. ...

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	€

8. Grondverbetering en bemesting

Leveren en verwerken van de hierna genoemde grondverbeteringsmaterialen en meststoffen.

...m³

...kg

Na gunning zal er een grondmonster worden genomen en advies/analyse gevraagd worden aan ...Voor de uitvoering van dit advies wordt u apart een aanbieding gedaan.

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	€

9. Gazon -grasland

- a. Inzaaien-herstellen van ... m² gras – grasland met gebruik van:
- b. Bewerken en egaliseren van de grond
- c. Inzaaien /doorzaaienvan gazon met mengsel ...
- d. Inzaaien / doorzaaienvan grasland met grasmengsel ... en bloemenmengsel...
- e. Eerste keer maaien in ...

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	€

10. Beplanting

Herstel / aanleg van beplantingen wordt volgens tekening uitgevoerd, na voldoende grondbewerking en grondverbetering. *Nieuwe / aanvullende plantmaterialen worden bij levering gekeurd op de gewenste kwaliteitseigenschappen en soortechtheid. De herkomst van het plantmateriaal wordt gedocumenteerd. Van toepassing zijnde restauratiecategorie:*

- a. Oprooien, kuilen en herbeplanten van eventueel aanwezige beplanting.
- b. Levering van de beplanting volgens de beplantingslijst. €
- c. Levering ... stuks boompalen.
- d. Aanbrengen beplanting.

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	<hr/> €

Uitvoering onderhoud

Voor het vaststellen van de bestaande situatie (nulmeting) wat betreft het onderhoudsniveau van de verschillende onderdelen/elementen word voorafgaand aan de opdrachtaanvaarding een opname gedaan.

Van toepassing zijnde restauratiecategorie:

- voor regulier onderhoud: **1 Onderhouden**, het in conditie houden van de aanwezige groenaanleg
- voor achterstallig onderhoud: **2 Repareren**, het uitvoeren van plaatselijke herstelwerkzaamheden waarbij zo weinig mogelijk materiaal wordt vervangen, veranderd of toegevoegd, en – indien van toepassing – met dezelfde techniek.

1. Onderhoud waterpartijen

Onderhoudswerkzaamheden aan waterpartijen worden uitgevoerd conform het beheerplan en URL 6010 par. 4.1. op de volgende wijze: ...

2. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het volgende materieel: ...
Eventuele afwijkingen tov het beheerplan/URL: ... om reden van....
De volgende aandachtspunten zijn hierbij van toepassing:...
 - a. Maaien oevers en waterplantenvegetaties ...x jaarlijks.
 - b. Verwijderen van blad. ...x jaarlijks
 - c. Afzetten houtige gewassen op de oever ...x jaarlijks
 - d. Controle /herstel beschoeiing – uitspoelgaten in oever ...x jaarlijks
 - e. Baggerwerk ...
 - f. Afvoer en verwerking restmateriaal...

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	<hr/> €

3. Onderhoud verhardingen en halfverhardingen

Onderhoudswerkzaamheden aan verhardingen worden uitgevoerd conform het beheerplan en URL 6010 par. 4.2. op de volgende wijze: ...

4. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het volgende materieel: ...
Eventuele afwijkingen tov het beheerplan/URL: ... om reden van....
De volgende aandachtspunten zijn hierbij van toepassing:...
- Onderhoud padranden: ..x jaarlijks.
 - Onkruidbestrijding d.m.v. ... jaarlijks...x
 - Blad verwijderen ...x jaarlijks
 - Controle / herstel beschadigingen ...x jaarlijks

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	<hr/> €

5. Onderhoud bouwkundige elementen

Onderhoudswerkzaamheden aan bouwkundige elementen in groen erfgoed worden uitgevoerd conform het beheerplan en URL 6010 par. 4.3. en URL...op de volgende wijze: ...

Kijk op www.stichtingERM.nl voor de relevante uitvoeringsrichtlijnen.

Hierbij wordt gebruik gemaakt van het volgende materieel:

Eventuele afwijkingen tov het beheerplan/URL: ... om reden van...

De volgende aandachtspunten zijn hierbij van toepassing:...

- Controle /herstel ... jaarlijks...x
- Schoonmaken ...x jaarlijks

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	<hr/> €

6. Onderhoud bomen en bouselementen

Onderhoudswerkzaamheden aan bomen en bouselementen in groen erfgoed worden uitgevoerd conform het beheerplan en URL 6010 par. 5.1. op de volgende wijze: ...

Hierbij wordt gebruik gemaakt van het volgende materieel: ...

Eventuele afwijkingen tov het beheerplan/URL: ... om reden van....

De volgende aandachtspunten zijn hierbij van toepassing:...

- Boomcontrole ...
- Boomonderhoud – snoeiwerkzaamheden bomen: ... x per ... jaar
- Standplaatsverbetering en bemesting: ... jaarlijks
- Onderhoud boomspiegels en onderbegroeiing: ... x jaarlijks
- Dunning parkbos: ... x per ... jaar
- Afzetten hakhout: .. x per ... jaar
- Inboet...
- Afvoer/ verwerking snoeiafval...

Materialen	€
Arbeid	€

Subtotaal €

7. Onderhoud heesterbeplantingen

Onderhoudswerkzaamheden aan heesterbeplantingen in groen erfgoed worden uitgevoerd conform het beheerplan en URL 6010 par. 5.2. op de volgende wijze: ...

Hierbij wordt gebruik gemaakt van het volgende materieel:

Eventuele afwijkingen tov het beheerplan/URL: ... om reden van...

De volgende aandachtspunten zijn hierbij van toepassing:...

- a. Onderhoud – snoeiwerkzaamheden heesters: ... x per ... jaar
- b. Dunning: ... x per... jaar
- c. Onderhoudsbemesting: ... x jaarlijks
- d. Onderhoud - snoeien rozen: ... x jaarlijks
- e. Onderhoud, snoeien en aanbinden klimplanten: ... x jaarlijks
- f. Blad verwijderen: . . . x x jaarlijks
- g. Inboet...
- h. Afvoer/ verwerking snoeiafval...
- i. ...

Materialen €

Arbeid €

Subtotaal €

8. Onderhoud hagen, topiaria en berceaus

Onderhoudswerkzaamheden aan hagen, topiaria en berceaus in groen erfgoed worden uitgevoerd conform het beheerplan en URL 6010 par. 5.3. op de volgende wijze: ...

9. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het volgende materieel: ...

Eventuele afwijkingen tov het beheerplan/URL: ... om reden van...

10. *De volgende aandachtspunten zijn hierbij van toepassing:...*

- a. Onderhoud – snoeiwerkzaamheden hagen: ... x jaarlijks
- b. Onderhoud – snoeiwerkzaamheden vormsnoei topiaria: . . . x jaarlijks
- c. Onderhoud – snoeiwerkzaamheden berceau: ... x jaarlijks
- d. Verwijderen onkruid: ... x jaarlijks
- e. Blad verwijderen: ... x jaarlijks
- f. Onderhoudsbemesting: ... x jaarlijks
- g. Afvoer/ verwerking snoeiafval...
- h. ...

Materialen €

Arbeid €

Subtotaal €

11. Onderhoud boomgaarden, fruit en moestuinen

Onderhoudswerkzaamheden aan boomgaarden en moestuinen in groen erfgoed worden uitgevoerd conform het beheerplan en URL 6010 par. 5.4. op de volgende wijze: ...

Hierbij wordt gebruik gemaakt van het volgende materieel: ...

Eventuele afwijkingen tov het beheerplan/URL: om reden van....

De volgende aandachtspunten zijn hierbij van toepassing:...

- a. Onderhoud – snoeiwerkzaamheden fruitbomen: .. x jaarlijks
- b. Onderhoud – snoeiwerkzaamheden en geleiding leifruitbomen: ... x jaarlijks
- c. Vruchtdunning fruitbomen: .. x jaarlijks
- d. Onderhoud – snoeiwerkzaamheden fruitheesters: .. x jaarlijks
- e. Verwijderen onkruid: .. x jaarlijks
- f. Blad verwijderen: ... x jaarlijks
- g. Onderhoudswerkzaamheden moestuin
- h. Onderhoudsbemesting: ... 1x jaarlijks
- i. Inboet...
- j. Afvoer/ verwerking snoeiafval...
- k. ...

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	<hr/> €

12. Onderhoud borders en bloemperken

Onderhoudswerkzaamheden aan borders en bloemperken in groen erfgoed worden uitgevoerd conform het beheerplan en URL 6010 par. 5.5. op de volgende wijze: ... Hierbij wordt gebruik gemaakt van het volgende materieel:

Eventuele afwijkingen tov het beheerplan/URL: ... om reden van....

De volgende aandachtspunten zijn hierbij van toepassing:...

- a. Onderhoud – snoeiwerkzaamheden borderbeplantingen: .. x jaarlijks
- b. Plantklaar maken bloemperken: ...
- c. Onderhoud perkplanten: ... x jaarlijks
- d. Inplant / herplantwerkzaamheden...
- e. Verwijderen onkruid:... x jaarlijks
- f. Blad verwijderen: ... x jaarlijks
- g. Onderhoudsbemesting: ... x jaarlijks
- h. Afvoer/ verwerking snoeiafval...
- i. ...

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	<hr/> €

13. Onderhoud kuipplanten

Onderhoudswerkzaamheden aan kuipplanten in groen erfgoed worden uitgevoerd conform het beheerplan en URL 6010 par. 5.6. op de volgende wijze: ...

Hierbij wordt gebruik gemaakt van het volgende materieel: ...

Eventuele afwijkingen tov het beheerplan/URL: ... om reden van...

De volgende aandachtspunten zijn hierbij van toepassing:...

- a. Onderhoud – snoeiwerkzaamheden kuipplanten: ... x jaarlijks
- b. Verpotten: ...
- c. Verplaatsen: voorjaar / najaar
- d. Onderhoudsbemesting: ... x jaarlijks
- e. Verwijderen onkruid: ... x jaarlijks
- f. Water geven: x jaarlijks
- g. Controle op ziekten en plagen: x jaarlijks
- h. Overwinterings opslag:....
- i. ...

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	<hr/> €

14. Onderhoud stinzenbeplantingen

Onderhoudswerkzaamheden aan stinzenbeplantingen in groen erfgoed worden uitgevoerd conform het beheerplan en URL 6010 par. 5.7. op de volgende wijze: ...

Hierbij wordt gebruik gemaakt van het volgende materieel: ...

Eventuele afwijkingen tov het beheerplan/URL: ... om reden van....

De volgende aandachtspunten zijn hierbij van toepassing:...

- a. Maaiwerkzaamheden: .. x jaarlijks in
- b. Overtollig blad verwijderen: .. x jaarlijks
- c. Onderhoudsbemesting: x jaarlijks
- d. Vermeerdering / verplanten:...
- e. Afvoer/ verwerking snoeiafval...
- f. ...

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	<hr/> €

15. Onderhoud gazons en grasland

Onderhoudswerkzaamheden aan gazons en grasland in groen erfgoed worden uitgevoerd conform het beheerplan en URL 6010 par. 5.8. op de volgende wijze: ...

Hierbij wordt gebruik gemaakt van het volgende materieel:

Eventuele afwijkingen tov het beheerplan/URL: om reden van...

De volgende aandachtspunten zijn hierbij van toepassing:...

- a. Maaiwerkzaamheden gazons: .. x jaarlijks
- b. Onderhoud graskanten: .. x jaarlijks
- c. Rollen en bijzaaien: .. x jaarlijks
- d. Beluchten - verticuteren: .. x per .. jaar
- e. Onderhoudsbemesting:x jaarlijks
- f. Dressen: x per ...
- g. Blad verwijderen: x jaarlijks
- h. Maaiwerkzaamheden grasland: .. x jaarlijks in.....
- i. Maaiwerk boomspiegels en obstakels: .. x jaarlijks in.....
- j. Afvoer/ verwerking maaisel ...
- k. ...

Materialen	€
Arbeid	€
Subtotaal	<hr/> €

Eind totalen

Overzicht deelprijzen restauratie-aanleg

Subtotaal 1: Ontwerp/ advies	€
Subtotaal 2: Voorbereiding van het terrein	€
Subtotaal 3: Grondwerk	€
Subtotaal 4: Bouwkundige elementen	€
Subtotaal 5: Verhardingen	€
Subtotaal 6: Halfverhardingen	€
Subtotaal 7: Afrasteringen	€
Subtotaal 8: Grondverbeteringen en bemesting	€
Subtotaal 9: Gazon en grasland	€
Subtotaal 10: Beplanting	€

Totaal restauratie - aanleg(exclusief BTW) €

Overzicht deelprijzen onderhoud

Subtotaal 1: Onderhoud Waterparijen	€
Subtotaal 2: Onderhoud Verhardingen	€
Subtotaal 3: Onderhoud Bouwkundige elementen	€
Subtotaal 4: Onderhoud Bomen en boselementen	€
Subtotaal 5: Onderhoud Heesterbeplantingen	€
Subtotaal 6: Onderhoud Hagen, topiaria en berceaus	€
Subtotaal 7: Onderhoud Boomgaarden en moestuinen	€
Subtotaal 8: Onderhoud Borders en perken	€
Subtotaal 9: Onderhoud Kuipplanten	€
Subtotaal 10: Onderhoud Stinzenbeplanting	€
Subtotaal 11: Onderhoud Gazons en grasland	€

Totaal onderhoud (exclusief BTW)	€
BTW hoog tarief	€
BTW hoog tarief	€
Totaal (inclusief BTW):	€

Algemene Bepalingen ten aanzien van de offerte

Voor consumenten: (*)

Op onze overeenkomsten die wij sluiten met consumenten zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

...

Deze voorwaarden zijn aangehecht aan deze offerte. Indien gewenst worden deze voorwaarden u op verzoek nogmaals kosteloos toegezonden.

De opdrachtgever verklaart middels zijn handtekening dat hij deze voorwaarden heeft ontvangen, van de inhoud daarvan kennis heeft kunnen nemen en met de toepassing van deze voorwaarden akkoord gaat.

Voor de zakelijke markt:

Op al onze overeenkomsten die wij sluiten met partijen die handelen in uitoefening van beroep of bedrijf zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

...

Deze voorwaarden zijn aangehecht aan deze offerte. Indien gewenst worden deze voorwaarden u op verzoek nogmaals kosteloos toegezonden.

De opdrachtgever verklaart middels zijn handtekening dat hij deze voorwaarden heeft ontvangen, van de inhoud daarvan kennis heeft kunnen nemen en met de toepassing van deze voorwaarden akkoord gaat.

Verstreking voorinformatie:

- *De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verstrekken van alle voor het uitvoeren van de werkzaamheden relevante voorinformatie zoals onderzoeken, inventarisaties, waardestelling, archeologie, bodemsamenstelling, hydrologie, herstel- en beheerplannen.*
- *De opdrachtnemer controleert of met de opgegeven specificaties de vereiste werkzaamheden naar behoren kunnen worden uitgevoerd. Bij geconstateerde afwijkingen ten aanzien van de bestaande situatie, werkomschrijving, bestek en/of tekeningen, wordt dit schriftelijk gemeld aan de opdrachtgever of is opgenomen in dit contract.*

Vergunningen en regelgeving:

- *De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle benodigde vergunningen ten aanzien van de uitvoerende werkzaamheden.*
- *De opdrachtnemer krijgt inzage in de aanwezigheid van de benodigde vergunningen, controleert deze en wijst de opdrachtgever op eventuele omissies.*

- *De opdrachtnemer werkt conform alle geldende wettelijke regelgeving, verordeningen en gedragscodes. De gedragscode die van toepassing is op deze werkzaamheden is:*

Uitvoering van werkzaamheden en leveringen:

- De werkzaamheden worden in overleg uitgevoerd in de periode ...
- De termijn waarbinnen de werkzaamheden zullen worden afgerond is...
- De oplevering vindt plaats na afronding van de werkzaamheden binnen... dagen

Tussentijds overleg, rapporteren en oplevering

- De opdrachtnemer en de opdrachtgever/adviseur overleggen ... x per ... over de voortgang van de werkzaamheden.
- *De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever tijdig bij tussentijdse wijziging situatie zoals veranderde omstandigheden, onwerkbaar weer, voorstellen en veranderingen die invloed hebben op de kwaliteit van de uitvoering. Afspraken over het vervolg van de werkzaamheden worden indien wenselijk schriftelijk vastgelegd.*
- *De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever tijdig bij afwijkingen tijdens de uitvoering ten opzichte van de opdracht /beheerplan etc. Als deze afwijkingen het resultaat van de werkzaamheden mogelijk beïnvloeden, worden de werkzaamheden stil gelegd totdat overleg heeft plaatsgevonden met de opdrachtgever.*
- *De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever tijdig als bij uitvoerende werkzaamheden restanten van oude aanleg en/of archeologische bodemvondsten worden gedaan en verzoekt hem te overleggen met de bevoegde overheid hoe hiermee om te gaan.*
- De oplevering vindt plaats na afronding van de werkzaamheden binnen... dagen. Bij de oplevering wordt gebruik gemaakt van een opleveringsprotocol.

Aanvullende bepalingen ten aanzien van de offerte

- Op de werkzaamheden in deze offerte is de volgende garantie bepaling van kracht:...
- Betalingsregeling: Voorafgaand aan de werkzaamheden zal een vooruitbetaling van ...% worden verplicht. Het resterende bedrag van de projectsom dient na de oplevering middels een factuur te worden verrekend.
- Betalingsvoorwaarden: de betaling dient plaats te vinden binnen 14 werkdagen na factuurdatum.
- Betaling kan in onderling overleg ook plaatsvinden in termijnen.
- Meer- en minderwerk, welke buiten deze offerte vallen, worden tegen geldende uurlonen en prijzen aan u doorberekend. Meer- en minderwerk wordt uitsluitend op regiebasis uitgevoerd nadat dit schriftelijk met u is overeengekomen.
- De aanbieding die in deze offerte is gedaan, is geldig tot 14 dagen na verzenddatum.

Geldigheidsduur contract.

De hovenier zal het object onderhouden vanaf heden tot en met 31 december van het huidig kalenderjaar en voorts vanaf de 1e januari tot 31 december van het komend kalenderjaar, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Bij contracten voor de consumenten markt zal de hovenier telkens voor - (datum)-van enig kalenderjaar een nieuwe prijsopgave verstrekken. Op basis hiervan kan de duur van het contract telkens met een jaar verlengd worden. Deze verlenging zal de consument bevestigen middels een schriftelijke bevestiging

Bij contracten voor de zakelijke markt wordt de overeenkomst steeds geacht met 1 jaar te zijn verlengd tenzij de overeenkomst voor 1 oktober van het lopende kalenderjaar schriftelijk is opgezegd.

De hovenier zendt de opdrachtgever jaarlijks voor – (datum) - een nieuwe prijsopgave. Wettelijk toegestane prijsverhogingen mogen te allen tijde worden doorberekend.

Toegepaste kwaliteitssystemen

*Onze organisatie werkt middels de normen van de Beoordelingsrichtlijn BRL ERM 6000 Groen Erfgoed
De volgende veiligheids- en milieuaspecten zijn van toepassing...*

Contactpersonen

Mocht u nog vragen of wijzigingen hebben ten aanzien van de offerte dan kunt u altijd contact opnemen met ... te bereiken onder telefoonnummer of e-mail:

Mocht u nog vragen of wijzigingen hebben bij de uitvoering van de opdracht, dan kunt u altijd contact opnemen met ...te bereiken onder telefoonnummer of e-mail:

Indien de offerte door u akkoord is bevonden, verzoek ik u een door u ondertekend kopie van deze offerte aan ondergetekende te retourneren.

Bijgevoegd aan deze offerte zijn:

- De checklist ontwerp welke met u doorgesproken is
- De algemene voorwaarden welke bovenstaand vermeld zijn

Met vriendelijke groet, namens

Oprichtster: Naam:

Plaats:

Datum:

Handtekening

Voor akkoord

Oprichtster :

Naam:

Plaats:

Datum:

Handtekening

C 2. Voorbeeld werkopnameformulier

behorend bij A par. 4.1		Werkopnameformulier	
Datum:	Naam opdrachtgever:	Project:	
Adresgegevens:			
Telefoon:	E-mailadres:		
Factuuradres:			
adviseur/architect:			
evt. monumentnummer:			
Aanvang werkzaamheden:	Instapmoment:	Looptijd:	
Beschrijving wensen opdrachtgever restauratie, herstel, aanleg			
Beschrijving wensen opdrachtgever onderhoud			
Specificaties onderzoeken, plannen, inventarisaties			
Onderzoeken - Tuinhistorisch onderzoek - Onderzoek flora en fauna			
Restauratie- /herstelplan			
Beheerplan			

Inventarisaties		
Voorinformatie compleet Zo niet, wat ontbreekt er		
Uit te voeren advieswerkzaamheden		
Opname bestaande situatie		
Werktekeningen Werkomschrijving/werkplan		
Bepantingsplannen		
Vergunningaanvragen		
Specificaties te gebruiken materialen / van toepassing zijnde restauratiecategorie		
Bepantingen		
Verhardingen		
Bouwkundige elementen		
Vergunningen		
	Aanwezig ja/nee	Nog aan te vragen
	Aanwezig ja/nee	Nog aan te vragen
Aandachtspunten		
Kabels en leidingen		
Grondkwaliteit (bij afvoer grond)		
Bodem en archeologie		
Natuurwaarden		

Faciliteiten	
Terreinvoorzieningen Werkplaats -Schaftkeet	
Toilet	
Opslag	
Water-stroom	
Opmerkingen	

C 3. Voorbeeld opname bestaande toestand

Onderdeel (par. in URL 6010) en aandachtspunten	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	Maatregel	Vak	Foto
4.1 Water							
Waterkwaliteit: waterplanten, ingewaaid blad, bagger, waterpeil							
Beschoeiing: materiaal, constructie, uitspoeling, gaten, relatie waterpeil							
Grachten en formele waterkommen: kaden, profiel taluds, oeverbeplanting							
Vijvers: lijnvoering vijver, oeverbeplanting, cascaden							
Sloten en watergangen: lijnvoering, oeverbeplanting							
Architectonische vijvers: sier-, rand- en waterplanten, harde randen, spuwer							
Sprengen en opgelegde beken: waterhoudend, taluds, oevers							
Stuwen en duikers: materiaal, technische staat, doorstroming duiker							
Bruggen: materiaal, technische staat, onderhoud (vuil)							
4.2 Verhardingen, wegen, paden en terrassen							
Verhard: materiaal, lijnvoering, technische staat, kruiden, randen							
Halfverhard: materiaal, lijnvoering, techn. staat, kanten(opsluiting), kruiden							

Onderdeel (par. in URL 6010) en aandachtspunten	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	Maatregel	Vak	Foto
Onverhard: materiaal, technische staat, lijnvoering, kanten, kruiden							
Terrassen: materiaal, techn. staat, kanten, kruiden							
4.3 Kleine bouwkundige elementen							
Hekwerken: technische staat, regulier onderhoud (vuil), kruiden							
Pergola's: technische staat, regulier onderhoud(vuil), kruiden							
Tuinvazen en tuinbeelden: technische staat, omringende kruiden							
Meubilair: technische staat, regulier onderhoud (vuil), kruiden							
5.1 Bomen en bouselementen							
Laanbomen: plantverband, soort, vorm, vitaliteit							
Solitaire bomen: situering, soort, vorm, vitaliteit							
Boomgroepen: situering, soortsaamenstelling en vorm, vitaliteit							
Parkbos: vitaliteit en variatie bomen, relatie heesters, kruiden/stinzen, paden							
Houtwal en houtsingel: lineaire structuur, snoei, vitaliteit, profiel wal							
Hakhout: snoei, vitaliteit, onderbegroeiing, profiel rabatten							
Leibomen: regelmatige vorm, vitaliteit, leiconstructie							

Onderdeel (par. in URL 6010) en aandachtspunten	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	Maatregel	Vak	Foto
Knotbomen: vorm, vitaliteit							
5.2 Historische heesterbeplantingen							
Heesters in parkbos: vitaliteit, soort, variatie, ongewenste zaailingen							
Heestergroepen: situering, soorten, vorm, vitaliteit, ruigtekruiden							
Heesterborders: soorten, vitaliteit, kruiden, randen							
Rozenperken: soorten, vitaliteit, kruiden, randen							
Klim- en leiplanten: soort, vitaliteit, snoei/aanbinden							
5.3 Hagen, topiaria en berceaus							
Scheerhagen: soort, strakke lijn, gesloten, vitaliteit							
Vormbomen/topiaria: soort, vorm, gesloten (compact), vitaliteit							
Berceaus: soort, gesloten, vitaliteit, snoei/aanbinden							
Landschappelijke/gemengdehaag: lineair, soorten, snoeivorm, vitaliteit							
5.4 Boomgaarden, fruitcollecties en moestuinen							
Fruitbomen: snoeivorm, soorten, vitaliteit							
Leifruit: snoeivorm, soorten, vitaliteit, leiconstructie							

Onderdeel (par. in URL 6010) en aandachtspunten	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	Maatregel	Vak	Foto
Kleinfruit: soorten, vitaliteit, vorm							
Groenten- en kruidenbedden: soorten, kanten en opsluitingen, ongewenste kruiden							
5.5 Historische vaste plantenborders en bloemperken							
Vaste plantenborders: soorten, compositie, randen en kruiden							
Historische bloemperken: compositie, patronen, bol profiel, randen, kruiden							
5.6 Kuipplantencollecties							
Kuipplanten: soorten, snoeivorm, vitaliteit, grootte, materiaal en staat van de kuip							
Beplanting tuinvazen: compositie, materiaal en staat van de vaas							
5.7 Stinzenbeplanting							
Stinzen in (park)bos(randen), bermen: soorten, variatie, randen, overschot blad							
Stinzenweide en bloemrijk grasland: soorten, variatie, randen, blad							
5.8 Historische gazons en grasland							
Gazons: oneffenheden, verdichting, hoogte gras, kruiden, kanten/randen, blad							
Bandzoden, parterres: oneffenheden, hoogte gras, kruiden, kanten/randen, blad							
Graspaden: lijnvoering, verdichting, oneffenheden, hoogte gras, blad							

Onderdeel (par. in URL 6010) en aandachtspunten	Goed	Redelijk	Matig	Slecht	Maatregel	Vak	Foto
Bloemenweide: soorten, variatie, verdichting, randen							
Parkweiden en hooilanden: soorten, variatie, verdichting, randen							

C 4. Voorbeeld rapportage tussentijdse wijzigingen situatie

behorend bij A par. 4.5	Rapportage tussentijdse wijzigingen situatie			Project ordernr./werk
Werkzaamheden	datum	Geconstateerde wijziging	Gemeld datum	Gemaakte afspraken

C 5. Voorbeeld rapportage afwijkingen tijdens uitvoering

behorend bij A par. 4.5	Rapportage afwijkingen tijdens uitvoering			Project ordernr./werk
Werkzaamheden	datum	Geconstateerde afwijking	Gemeld datum	Gemaakte afspraken

C 6. Voorbeeld rapportage onverwachte zaken en vondsten

behorend bij A par. 4.5	Rapportage onverwachte zaken en vondsten			Project ordernr./werk	
Werkzaamheden	datum	Gevonden sporen/ bodenvondsten	Gemeld datum	Gemaakte afspraken	foto

C 7. Voorbeeld formulier keuring geleverde materialen

behorend bij A par. 4.6	Keuring geleverde materialen		
Project ordernr./werk	datum	Leverancier	Betreft: Zand/grond/verhardingsmateriaal Beplanting
Materiaal/soortechtheid			
Omschreven maat			
Omschreven kwaliteit			
Bestelde hoeveelheid			
Overig			
Akkoord Ja / Nee			

C 8. Voorbeeld opleveringsprotocol

behorend bij A par. 4.7	Opleveringsdocument		Project ordernr./werk
Datum oplevering	Betreft: tussentijdse oplevering/vooroplevering/eindoplevering		
Soort werkzaamheden	Akkoord	Niet akkoord	Afspraken
<p>Op d.d....heeft omstreeks(tijd)...de oplevering plaats gevonden van het bovengenoemde werk. Het gehele werk is door de opdrachtgever en/of directie goedgekeurd, met uitzondering van de hierboven vermelde punten. Bovenstaande punten zullen uiterlijk dd...volgens de opdracht ten genoegen van de opdrachtgever en of directie zijn uitgevoerd respectievelijk geleverd.</p>			
Akkoord opdrachtgever		Akkoord opdrachtnemer	

C 9. Voorbeeld documentatie werkzaamheden en materialen

behorend bij A par. 4.7	Documentatie werkzaamheden en materialen		Project ordernr./werk	
	datum	Gebruikte materialen	Herkomst materialen hergebruik / nieuw	foto
Werkzaamheden				
Op de werkzaamheden betrekking hebbende documenten zoals plantenlijsten en fotos zijn opgeslagen in het project dossier onder nr.				

C 10. Voorbeeld klachtenformulier

behorend bij A par. 5.4	Klachtenformulier		
Klacht betreft:	intern	van klant	over leverancier
Naam:		datum binnenkomst:	datum in behandeling:
ordernr./werk:			
omschrijving van de klacht			
omschrijving oorzaak & mogelijke oplossing			
opmerking(en) van medewerker			
maatregel(en) ter verbetering			
datum klacht afgehandeld:	klacht afgehandeld door:		

C 11. Checklist werkvoorbereiding

Toelichting:

Een goede voorbereiding is het halve werk. Bepaal d.m.v. onderstaande checklist of het project goed is voorbereid.

Checklist werkvoorbereiding			
Projectnaam:			
Eigenaar:			
Projectleider:			
Uitvoerend medewerker(s):			
Nr.	Onderwerp	Status	Door
1.	Definitieve startdatum bekend		
2.	Opdrachtgever geïnformeerd over startdatum		
3.	Afspraken gemaakt met opdrachtgever over: werktijden, toegang, gebruik toilet, enz.		
4.	Water en stroom geregeld		
5.	Reclame mogelijk en beschikbaar		
6.	Materiaalgebruik (beplanting, bestrating, afrastering, timmerwerk etc.) duidelijk (incl. restauratiecategorie) en afgestemd met opdrachtgever		
7.	In te zetten materieel duidelijk en geregeld		
8.	Faciliteiten (toilet/keetwagens) geregeld		
9.	Locatie faciliteiten (toilet/keetwagens) bekend		
10.	Materiaal besteld en wordt tijdig geleverd		
11.	Materieel gereserveerd/besteld en wordt tijdig geleverd		
12.	Opslag voor materiaal en materieel geregeld		
13.	Eventuele onderaannemers/partners geïnformeerd		
14.	(Werkmap met) werkinstructie (tekeningen etc.) actueel en beschikbaar		
15.	Uitvoerende medewerker(s) aangewezen en de eerst verantwoordelijke medewerker (aanspreekpunt)		
16.	Werkinstructie op tijd overgedragen		
17.	Werkinstructie op tijd doorgenomen (warme overdracht, kick off)		
18.	Afspraken gemaakt over voortgangsbewaking en registratie meer- en minderwerk		
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			

C 12. Checklist proces

Checklist proces		Ja/nee	Medewerker
Projectnaam:			
Offerte aanvraag			
1.	Klantgegevens compleet en ingevoerd in systeem		
2.	Afspraken/wensen over aanleverdatum offerte duidelijk		
3.	Vereiste voorinformatie besproken met klant		
4.	Uitvoeringskwaliteit, werken volgens URL en restauratiecategorien besproken met klant		
5.	Vergunningen en regelgeving besproken met klant		
6.	Afspraak met klant gemaakt voor opname bestaande situatie		
7.	Werkopnameformulier gereed gemaakt en dossier overgedragen		
Opname / calculatie (werkopnameformulier / opname formulier bestaande situatie)			
8.	Werk opgenomen		
9.	Opname bestaande situatie		
10.	Alle projectgegevens bekend (zie werkopnameformulier)		
11.	Afspraken met klant over datum offerte	Datum:	
12.	Project uitgerekend waarbij rekening is gehouden met mogelijke risico's (kostprijscalculatie)		
13.	Offerte gemaakt inclusief bijlagen (verkoopcalculatie)		
14.	Offerte gecontroleerd en getekend		
15.	Offerte verstuurd		
16.	Offertestatus aangepast in systeem		
17.	Offerte nagebeld, eventuele reden voor afwijzing geregistreerd		
Opdrachtverwerking			
18.	Opdracht gecontroleerd, ontbrekende informatie aangevuld		
19.	Status aangepast in systeem		
20.	Offerte uit offertemap, projectmap aangemaakt		
21.	Beheersmaatregelen voor mogelijke risico's gekozen/uitgevoerd		
22.	Schatting gemaakt van totale doorlooptijd (evt. opgedeeld naar activiteit)		
23.	Risico's m.b.t. tijd bepaald en beheersmaatregelen gekozen/uitgevoerd		
24.	Project opgenomen in planning		
Werkvoorbereiding (evt. checklist werkvoorbereiding)			
25.	Klant geïnformeerd over startdatum		
26.	Eventuele onderaannemers geïnformeerd over startdatum		
27.	Team samengesteld en evt. materieel gereserveerd		
28.	Optimale werkindeling/volgorde in werkzaamheden bepaald en evt. taakverdeling binnen team		
29.	Ontbrekende gegevens aangevuld		
30.	Werkmap/werkinstructie compleet gemaakt		
31.	Materialen besteld en voor eerste dagen aanwezig		
32.	Materieel besteld indien geen eigen materieel		
33.	Faciliteiten (toilet/keetwagen) geregeld		
34.	Werkinstructie (en de bepaalde kwaliteitseisen) inclusief uitleg overgedragen aan projectverantwoordelijke		

Uitvoering			
35.	Werkinstructie inclusief bijlagen doorgenomen met voorman en evt. resterende onduidelijkheden nog nagevraagd		
36.	Afspraken gemaakt met opdrachtgever over wat van opdrachtgever wordt verwacht		
37.	Gecommuniceerd met klant over einddatum werkzaamheden		
38.	Werkinstructie is doorgenomen met uitvoerend team en evt. <i>specifieke</i> uitvoeringsafspraken met hen gemaakt		
39.	Logische en efficiënte werkindeling met team doorgenomen incl. evt. taakverdeling binnen team		
40.	Voor aanvang materieel/ werklocatie gecontroleerd op veiligheid		
41.	Gecontroleerd op toepassing PBM's		
42.	Uitvoering volgens afspraak (controle planning, kwaliteit tijdens uitvoering)		
43.	Keuring geleverde materialen		
44.	Urenbriefjes op tijd en correct ingeleverd		
45.	Afwijkingen/meer- en minderwerk gecommuniceerd		
46.	Tussentijdse wijzigingen gecommuniceerd (Rapportage wijzigingen situatie)		
47.	Afwijkingen tijdens de uitvoering gecommuniceerd (Rapportage afwijkingen tijdens uitvoering)		
48.	Overwachte zaken en vondsten gecommuniceerd (Rapportage onverwachte zaken en vondsten)		
49.	Als nodig gecommuniceerd met klant over aanpassing einddatum werkzaamheden		
50.	Werk intern gecontroleerd/ nagelopen en tekortkomingen opgelost		
51.	Projectadministratie gecontroleerd (meer- minderwerk/ materiaalbon)		
52.	Meerwerk afgetekend		
53.	Documentatie werkzaamheden en materialen afgerond		
54.	Project opgeleverd aan klant en laten tekenen (Opleveringsprotocol)		
55.	Eventuele tekortkomingen na oplevering opgelost		
56.	Werkplek opgeruimd, alle spullen meegenomen, eventueel gehuurd materiaal afgemeld		
57.	Nog waardevol (historisch) (plant) materiaal in opslag /opgeplant op locatie		
58.	Werkinstructie ingeleverd		
Evaluatie/ facturatie			
59.	Project indien hier aanleiding voor is geëvalueerd (projectevaluatie)		
60.	Projectadministratie gecontroleerd op volledigheid		
61.	Conceptfactuur opgesteld		
62.	Conceptfactuur gecontroleerd		
63.	Factuur verzonden, project gearhiveerd		
Klachtenregistratie en afhandeling			
64.	Klacht ontvangen en geregistreerd		
65.	Klachtenformulier ingevuld		
66.	Klacht in behandeling genomen		
67.	Klacht geevalueerd		
68.	Klacht afgehandeld		

Bijlagen

Bijlage 1. Overzicht eisen BRL 6000 – paragrafen kwaliteitshandboek

BRL 6000		Kwaliteits handboek		
paragraaf		Basisboek A	Werkboek B	Voorbeeld den C
BRL 6000 1.2	Voorwaarden	A 4.4		C 1
BRL 6000 1.3	Basiseisen en extra aantekening op het certificaat	A 2		
BRL 6000 2.1	Hoveniersbedrijf, organisatie of unit	A 1.1 - 1.2		
BRL 6000 2.2	Inschrijving handelsregister	A 1.1.2		
BRL 6000 2.3.1	Beleid en directieverantwoordelijkheid	A 3.1.2	B 1	
BRL 6000 2.3.2	Organisatieprofiel	A 3.1.1	B 2	
BRL 6000 2.4	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	A 1.1.3		
BRL 6000 2.5.1	Ervaring	A 3.2.1 - 3.2.2	B 3 - B 4	
BRL 6000 2.5.2	Onderhouden van vakspecifieke kennis	A 3.2.3	B 3	
BRL 6000 2.5.3	Eisen aan continuïteit van de kennis	A 3.2.3		
BRL 6000 2.6.1	Funcieomschrijvingen	A 3.3.1	B 2	
BRL 6000 2.6.2	Overlegstructuur en communicatie	A 3.3.2		
BRL 6000 2.6.3	Oplevering	A 3.3.3		C 7
BRL 6000 2.7.1	Selectie en beoordeling toeleveranciers en onderaannemers	A 3.4.1	B 5	
BRL 6000 2.7.2	Inkoop grote organisaties	A 3.4.2		
BRL 6000 2.8	Materiaal, materieel en gereedschappen	A 3.5.1	B 6 – B 7	
BRL 6000 3.1	Uitvoeringsproces algemeen	A 4.1		C 1 – C 2
BRL 6000 3.2	Uitgangspunten onderhoud en restauratie	A 4.2		C 1
BRL 6000 3.3	Voldoen aan wet- en regelgeving	A 4.3		C 1
BRL 6000 3.4	Offerte en contractvorming	A 4.4		C 1
BRL 6000 3.5	Uitvoering	A 4.5		C3-C4-C5
BRL 6000 3.6	Materiaalkeuring	A 4.6		C 6
BRL 6000 3.7	Oplevering, garantie en nazorg	A 4.7		C 7 – C 8
BRL 6000 4.1	Inhoud kwaliteitssysteem	A 5.1	B 8	
BRL 6000 4.2	Verantwoordelijkheid directie	A 5.2		
BRL 6000 4.3	Directiebeoordeling	A 5.3	B 9	
BRL 6000 4.4	Klachtenregistratie en-behandeling	A 5.4		C 9
BRL 6000 4.5	Externe kwaliteitsbewaking	A 5.5		

Bijlage 2. Conversietabel NEN-EN-ISO 9001: 2015 en BRL 6000

Toelichting:

Hieronder is een vergelijking tussen ISO-9001: 20015- en de BRL 6000 gemaakt. De tabel is opgesteld als handreiking naar aanbestedende partijen/ inkopende afdelingen. Uiteraard zijn er verschillen tussen beide documenten. Belangrijkste reden voor deze verschillen is dat ISO 9001 toeziet op een systeem dat de kwaliteit van een product of proces moet borgen en de BRL 6000 toeziet op de het product of proces zelf.

Eis in ISO NEN-EN-ISO 9001:2015	§ in NEN-EN-ISO 9001:2015	Vindplaats van (deel van) de ISO-eis in BRL 6000
Context van de organisatie	4	
Inzicht verkrijgen in de organisatie en haar context	4.1	2.3, 4.3
Inzicht in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden	4.2	4.1
Vaststellen toepassingsgebied kwaliteitsmanagementsysteem	4.3	2.3, 4.1
Kwaliteitsmanagementsysteem en haar processen	4.4	2.3, 2.6, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4
Leiderschap	5	
Leiderschap en betrokkenheid	5.1	
Algemeen	5.1.1	4.3
Klantgerichtheid	5.1.2	2.3, 4.1, 4.2, 4.3
Beleid	5.2	
Kwaliteitsbeleid vaststellen	5.2.1	2.3
Communiceren kwaliteitsbeleid	5.2.2	2.3, 2.6.
Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	5.3	2.3, 2.6

Planning	6	
Maatregelen om kansen en bedreigingen te adresseren	6.1	4.1
Kwaliteitsdoelstellingen en de planning om ze te behalen	6.2	4.1, 4.3
Planning van wijzigingen	6.3	2.3, 4.3
Ondersteuning	7	
Middelen	7.1	2.8
Algemeen	7.1.1	4.5., 2.7, URL
Personeel	7.1.2	2.3., 2.5
Infrastructuur	7.1.3	2.8
Omgeving voor de uitvoering van processen	7.1.4	2.8
Monitorings- en meetmiddelen	7.1.5	2.8
Kennis binnen de organisatie	7.1.6	2.5
Competentie	7.2	2.5
Bewustzijn	7.3	

		2.3, 2.6.
Communicatie	7.4	2.6
Gedocumenteerde informatie	7.5	
Algemeen	7.5.1	4.1
Creëren en actualiseren ¹	7.5.2	NVT
Beheersing van gedocumenteerde informatie	7.5.3	4.1

Uitvoering	8	
Operationele planning en beheersing	8.1	3 (geheel), URL
Eisen voor producten en diensten	8.2	
Communicatie met de klant	8.2.1	3.2, 3.3, 3.4, 3.7
Vaststelling van eisen met betrekking tot producten en diensten	8.2.2	3.1, 3.3
Beoordeling van eisen voor producten en diensten	8.2.3	3.1
Wijzigingen van eisen van producten en diensten	8.2.4	2.6
Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten ²	8.3	N.V.T.
Algemeen	8.3.1	N.V.T.
Planning van ontwerp- en ontwikkeling	8.3.2	N.V.T.
Input van ontwerp- en ontwikkeling	8.3.3	N.V.T.
Beheersing van ontwerp- en ontwikkeling	8.3.4	N.V.T.
Output van ontwerp- en ontwikkeling	8.3.5	N.V.T.
Wijzigingen van ontwerp- en ontwikkeling	8.3.6	N.V.T.
Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten	8.4	2.7
Algemeen	8.4.1	2.7
Soort en mate van beheersing	8.4.2	2.7
Informatie voor externe leveranciers	8.4.3	2.6
Productie en dienstverlening	8.5	
Beheersing van productie en dienstverlening	8.5.1	3.5, 3.6
Identificatie en naspeurbaarheid	8.5.2	3.7, 4.1
Eigendom van klanten of externe leveranciers	8.5.3	N.V.T.
In standhouden	8.5.4	URL
Nazorg activiteiten	8.5.5	2.6, 3.7
Beheersing van wijzigingen	8.5.6	3.5
Vrijgave van producten en diensten	8.6	2.5, 3.7
Beheersing van afwijkende producten en diensten	8.7	2.6, 3.7, 4.1

¹ ISO -9001:2015 § gaat over ontwerp. Dit speelt in de BRL 6000 geen rol. Dat gaat immers uit van certificering van bestaande processen (procescertificering).

² ISO -9001:2015 § 8.1 betreft het opstellen van nieuwe producten en productieprocessen. Dit speelt in de BRL 6000 geen rol. Dat gaat immers uit van certificering van bestaande processen (procescertificering). De BRL 6000 bevat dan ook geen eisen aan ontwikkeling van nieuwe producten / processen

Bijlage 3. Relatie BRL 6000 – Groenkeur

BRL 6000		ISO9001:2015 + Groenkeur		(Deel)eisen in aanvulling op Groenkeur
1	Inleiding			
1.1	Onderwerp en toepassingsgebied	0	Inleiding	
1.2	Voorwaarden	1 2	Onderwerp en toepassingsgebied Normatieve verwijzingen	
1.3	Relatie beoordelingsrichtlijn met uitvoeringsrichtlijn(en)			Koppeling met URL 6010
1.4	Basiseisen en extra aantekening op het certificaat			Het bedrijf geeft aan voor welke vakdisciplines het een certificaat wil halen.
1.5	Terminologie	3	Termen en definities	
2.	Procedure voor het verkrijgen van een certificaat			
2.1	Start		Zie website: https://groenkeur.nl/certificeren/	
2.2	Toelatingsonderzoek		Zie website: https://groenkeur.nl/certificeren/	
2.3	Afgifte van het certificaat		Zie website: https://groenkeur.nl/certificeren/	
2.4	Externe kwaliteitsbewaking			
2.5	Grootte van organisaties			
3.	Eisen aan de organisatie	4	Context van de organisatie	
3.1	Hoveniersbedrijf, organisatie of bedrijfsunit			Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010
3.2	Beleid en organisatieprofiel			
3.2.1	Beleid en directieverantwoordelijkheid	4.1 4.2 5.2 5.2.1	Inzicht in de organisatie en haar context Inzicht in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden Beleid Het kwaliteitsbeleid vaststellen	Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010

3.2.2	Organisatieprofiel		vanuit Iso geen organogram wel moeten verantwoordelijkheden duidelijk zijn, verantwoordelijkheid voor management	Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010 Organogram
3.3	Eisen aan kennis en ervaring			
3.3.1	Ervaring	7.2	Competentie	Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010 Werkenlijst
3.3.2	Onderhouden van vakspecifieke kennis	7.1.6	Kennis binnen de organisatie	Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010
3.3.3	Eisen aan de continuïteit van de kennis			Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010
3.4	Structuur binnen de organisatie			
3.4.1	Functieomschrijvingen	5.3 7.3	Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie Bewustzijn	Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010
3.4.2	Overlegstructuur en communicatie	7.4	Communicatie	Wordt voldoende getoetst bij Groenkeur
3.4.3	Oplevering			Zie BRL 6000: 3.7
3.5	Inkoop en onderaanneming			
3.5.1	Selectie en beoordeling van toeleveranciers en onderaannemers			Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010
3.5.2	Inkoop bij grote organisaties			Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010
3.6	Materiaal, materieel en gereedschappen			Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010
4.	Eisen aan het proces			
4.1	Algemeen			Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010
4.2	Uitgangspunten bij onderhoud en restauratie/restauratieladder			Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010
4.3	Voldoen aan wet- en regelgeving			Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010
4.4	Offerte en contractvorming			Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010
4.5	Uitvoering	8 8.2 8.3 8.4	Uitvoering Eisen voor producten en diensten Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten	Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010

		8.5	Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten Productie en het leveren van diensten	
4.6	Materiaalkeuring	8.5.2	Identificatie en naspeurbaarheid	Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010
4.7	Oplevering, garantie, nazorg	8.5.5	Nazorgactiviteiten	Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010
		8.6	Vrijgave van producten en diensten	
		8.7	Beheersing van afwijkende outputs	
5.	Eisen aan het kwaliteitssystem			
5.1	Inhoud kwaliteitssystem	4.3	Het toepassingsgebied van het kwaliteitssystem vaststellen	Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010
		4.4	Kwaliteitssystem en de processen ervan	
		9	Evaluatie van de prestaties	
		9.2	Interne audit	
5.2	Verantwoordelijkheid directie	5	Leiderschap	Wordt voldoende getoetst bij Groenkeur
		5.2	Beleid	
		6	Planning	
		7	Ondersteuning	
5.3	Directiebeoordeling	9.3	Directiebeoordeling	Invulling die voldoet aan BRL 6000 / URL 6010
5.4	Klachtenregistratie en -behandeling	10	Verbetering	Wordt voldoende getoetst bij Groenkeur
5.5	Externe kwaliteitsbewaking			
6.	Het certificaat en externe kwaliteitsbewaking			
6.1	Certificaat	0	Inleiding	
6.2	Eisen aan de certificatie-instelling	0	Inleiding	
6.3	Kwaliteitstoetsing door certificatie-instelling			
6.4	Deskundigheid certificatiepersoneel		Bijlage: Eisen te stellen aan de certificatie-instelling	
6.5	Sanctiebeleid			