

# STANDAARD

# KWALITEIT SYSTEEM

## 4. KWALITEIT MANAGEMENTSYSTEEM

- 04-00 Inventarisatie voor gesprek
- 04-01 Intake aanleg
- 04-02 Intake onderhoud
- 04-03 Rode Groene mappen
- 04-04 Index projectdossiers
- 04-05 Traject voorbereiding
- 04-06 Documenten check uitvoering
- 04-09 Uitleg algemene voorwaarden en offertetekst
- 04-10 Voorbeeld V&G plan
- 04-11 Toelichting V&G plan
- 04-12 Checklist projectdossier
- 04-13 Index PDCA dossier
- 04-14 Processen
- 04-15 Procedure documenten beheer
- 04-16 Bewaarschema documenten
- 04-17 Beleid doelstellingen
- 04-18 Risico Inventarisatie en PvA
- 04-19 Missie- en Visiedocument
- 04-22 Start werkinstructie
- 04-23 Opleverdocument met klanttevredenheid



# Standaard formulier

## Inventarisatie voor gesprek

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

Hulpmiddel voor 1<sup>e</sup> inventarisatie per telefoon of website van wensen en mogelijkheden ter voorbereiding op een afspraak.

### Algemeen

Naam ..... M | V  
 Particulier | Zakelijk

Bedrijf (indien van toepassing) .....

Straat + huisnummer .....

Postcode + woonplaats .....

E-mailadres .....

Telefoon overdag .....

Telefoon 's avonds .....

Voorkeur voor afspraak datum ..... Ochtend | Middag | Avond

Offerte gewenst voor datum .....

### Tuinaanleg en tuinonderhoud

De aanvraag betreft: Particuliere tuin | Bedrijfstuin

Oppervlakte van de tuin ..... m2

Ontwerp JA | NEE

Aanleg Nieuw | Renovatie | NEE

Onderhoud JA | NEE

Wat wilt u o.a. in de tuin? Erfafscheiding Bestrating Beplanting  
 Vijver Tuinhuis Speelhuis

.....

Wat wilt u in ieder geval hergebruiken .....

Wat is uw stijlvoorkeur? Klassiek Landelijk Modern Minimalistisch  
 Natuurlijke tuin Stadstuin Modern Trendy

Thema tuin .....

Budgetindicatie  Budgetklasse 1: tot € 3.000  
 Budgetklasse 2: € 3.000 tot € 15.000  
 Budgetklasse 3: € 15.000 tot € 100.000  
 Budgetklasse 4: vanaf € 100.000

Kwaliteitsindicatie  A klasse materialen (hoogwaardig en duurzaam)  
 B klasse materialen (gemiddelde kwaliteit)  
 C klasse materialen (laagste prijs)

Bijzonderheden .....

# Standaard formulier

## Inventarisatie voor gesprek

---

### Boomverzorging

De aanvraag betreft	Openbaar groen   Terreininrichting bedrijf   Particuliere tuin
Ontwerp	JA   NEE   Advies voor ontwerp
Aanplant	JA   NEE
Verzorging & onderhoud	JA   NEE   Advies voor onderhoud
Kap	JA   NEE
Bijzonderheden	.....
Prestatienorm	Offerte   RAW   Beeldbestek

### Groenvoorziening

De aanvraag betreft	Openbaar groen   Terreininrichting   Bedrijfstuin   Speelplaats Sportveld   begraafplaats   Groen kunstobject
Ontwerp	JA   NEE   Advies voor ontwerp
Aanleg	Nieuw   Renovatie   NEE
Onderhoud	JA   NEE   Exploitatie
Bijzonderheden	.....
Prestatienorm	Offerte   RAW   Beeldbestek

### Dak- en gevelbegroening

De aanvraag betreft	Extensieve dakbegroeiing   Hellend sedumdak Eenvoudig intensieve dakbegroeiing   Intensieve dakbegroeiing Parkeerdak Gevelbegroeiing
Ontwerp	JA   NEE   Advies voor ontwerp
Aanleg	Nieuw   Renovatie   NEE
Onderhoud	JA   NEE   Exploitatie
Oppervlakte van het dak	..... m2
Dakhelling / afschot	..... graden
Toegestane dakbelasting	..... kg/m2
Doelstellingen	Esthetisch   Leefruimte   Waterbuffering   Fijnstofreductie Isolatie   Anders .....
Bijzonderheden	.....

# Standaard Intake Tuinaanleg

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

## Algemene gegevens

## INVENTARISATIELIJST

Datum:			
Naam:			
Adres:			
Postcode:	Woonplaats:		
Telefoon:	Privé:	Werk:	
	Mobiel:		
Email:			
Samenstelling Gezin:			
Situatie:	<input type="radio"/> Nieuwbouw <input type="radio"/> Renovatie <input type="radio"/> Gedeeltelijk	Kavel:	m2
Budget:	€		

### Inventarisatie van de huidige situatie

	Ja	Nee
* Is er een kadastertekening met de exacte maatvoering aanwezig?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Heeft u de maten en hoogtes van de tuin zelf ingemeten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Moet .....voor u de maten van de tuin inmeten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Is er een grondonderzoek nodig? (samenstelling/grondontwatering)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Kan er een vrachtwagen ter plekke laden en lossen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Kan er een container op eigen terrein geplaatst worden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Kan er een container veilig aan de openbare weg geplaatst worden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Hoeveel meter staat de container van de werkplek? ..... (meter)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Is uw tuin bereikbaar op een andere manier dan door de woning?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Wat is de maximale doorgang van de poort of deur om in de tuin te komen? ..... (cm)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Welke materialen moeten er afgevoerd worden?		
- Bestratingen;.....		
- Beplantingen;.....		
- Overige;.....		
* Is er een kapvergunning nodig voor de werkzaamheden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Moet de bestaande aanplant worden gesnoeid?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Moet de bestaande aanplant (gedeeltelijk) worden verplant?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Moet de bestaande aanplant worden opgekroond of worden geleid?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Is er een watergeefstelsel bij u in de tuin aanwezig?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Is er tuinverlichting aanwezig in uw tuin?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Is de juiste ligging van de kabels en leidingen bij u bekend?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* En kunt u deze gegevens aanreiken?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Kunnen we tijdens de uitvoering gebruik maken van water en stroom?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Kunnen onze medewerkers gebruik maken van uw sanitaire voorzieningen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Ligging van het object: vrijstaand, .....		
* Tijdelijke voorzieningen: o.a. rijplaten .....		

# Standaard

## Intake Tuinaanleg

### Inventarisatie van de nieuwe situatie

<p><b>--Algemene sfeer--</b></p> <p><input type="checkbox"/> Natuurlijke tuin  <input type="checkbox"/> Modern Minimalistisch  <input type="checkbox"/> Modern Trendy  <input type="checkbox"/> Klassiek  <input type="checkbox"/> Landelijk  <input type="checkbox"/> Boerentuin   <input type="checkbox"/> Landgoed  <input type="checkbox"/> Japans  <input type="checkbox"/> Mediterraan  <input type="checkbox"/> Watertuin  <input type="checkbox"/> Kindertuin  <input type="checkbox"/> Anders, nl.</p>	<p><b>--Gebruik van de tuin--</b></p> <p><input type="checkbox"/> Leeftuin  <input type="checkbox"/> Kijktuin  <input type="checkbox"/> Kindvriendelijke tuin  <input type="checkbox"/> Onderhoudsvriendelijke tuin  <input type="checkbox"/> Anders, nl.</p>
<p><b>--Vormen--</b></p> <p><input type="checkbox"/> Strak rechte lijnen  <input type="checkbox"/> Organische vormen  <input type="checkbox"/> Diagonale vormen  <input type="checkbox"/> Niveauverschillen  <input type="checkbox"/> Anders, nl.</p>	<p><b>--Bestrating--</b></p> <p><input type="checkbox"/> Grind/split  <input type="checkbox"/> Gebakken producten  <input type="checkbox"/> Betonproducten  <input type="checkbox"/> Natuursteen producten  <input type="checkbox"/> Terras in de zon  <input type="checkbox"/> Terras in de schaduw  <input type="checkbox"/> Terras aan het water  <input type="checkbox"/> 2<sup>e</sup> of 3<sup>e</sup> parkeerplek  <input type="checkbox"/> Anders, nl.  <input type="checkbox"/> Tegels leggen met voeg  <input type="checkbox"/> Tegels met voegzand  <input type="checkbox"/> Tegels met epoxy  <input type="checkbox"/> Bestrating op puinverharding i.p.v. straatzand</p>
<p><b>--Bouwkundige elementen--</b></p> <p><input type="checkbox"/> Waterpartij/vijver  <input type="checkbox"/> Luifel/ pergola, prieel  <input type="checkbox"/> BBQ, keukenblok  <input type="checkbox"/> Berging, tuinhuis, stalling  <input type="checkbox"/> Verhoogde plantvakken  <input type="checkbox"/> Speeltoestellen, zandbak, schommel, boomhut  <input type="checkbox"/> Muurtjes  <input type="checkbox"/> Zwembad, tobbe, whirlpool  <input type="checkbox"/> Zwemvijver  <input type="checkbox"/> Buitensauna  <input type="checkbox"/> Anders, nl.</p>	<p><b>--Gebruik van/Soort materialen--</b></p> <p><input type="checkbox"/> Hout/Hardhout  <input type="checkbox"/> Metaal  <input type="checkbox"/> Glas  <input type="checkbox"/> Anders, nl.</p> <p><b>Inventarisatie van her te gebruiken materiaal;</b></p> <p><b>Soort; ... m2</b>  <b>Soort; ... m2</b>  <b>Soort; ... m2</b></p>
<p><b>--Erfafscheidingen--</b></p> <p><input type="checkbox"/> Tuinmuur  <input type="checkbox"/> Schutting  <input type="checkbox"/> Haag groenblijvend  <input type="checkbox"/> Haag bladverliezend  <input type="checkbox"/> Begroeid scherm  <input type="checkbox"/> Afsluitbaar  <input type="checkbox"/> Anders, nl.</p>	<p><b>--Specifiek--</b></p> <p><input type="checkbox"/> Containerplek aantal:.....st  <input type="checkbox"/> Werkplek  <input type="checkbox"/> Privacy  <input type="checkbox"/> Anders, nl.</p>

# Standaard

## Intake Tuinaanleg

<p><b>--Beplantingen--</b></p> <p><input type="checkbox"/> Inheems  <input type="checkbox"/> Bevorderen biodiversiteit  <input type="checkbox"/> Geen voorkeur</p> <p><input type="checkbox"/> Kleurstelling beplanting;  <input type="checkbox"/> Vaste planten  <input type="checkbox"/> Bollen  <input type="checkbox"/> Hagen  <input type="checkbox"/> Bomen  <input type="checkbox"/> Groente/fruit  <input type="checkbox"/> Kruiden  <input type="checkbox"/> Heesters  <input type="checkbox"/> Waterplanten  <input type="checkbox"/> Coniferen  <input type="checkbox"/> Klim-, leiplanten  <input type="checkbox"/> Anders, nl.</p> <p><input type="checkbox"/> Gazon  <input type="checkbox"/> Kunstgras</p> <p><input type="checkbox"/> Sfeer  <input type="checkbox"/> Geur  <input type="checkbox"/> Snijgoed  <input type="checkbox"/> Kuipplanten  <input type="checkbox"/> Ruimte voor perkplanten  <input type="checkbox"/> Specifieke planten, nl.</p> <p><input type="checkbox"/> Hergebruik planten, nl.</p>	<p><b>--Extra info over--</b></p> <p><input type="checkbox"/> Watergeefstelsysteem  <input type="checkbox"/> Hergebruik <input type="checkbox"/> Nieuw</p> <p><input type="checkbox"/> Tuinverlichting  <input type="checkbox"/> Hergebruik <input type="checkbox"/> Nieuw</p> <p><input type="checkbox"/> Meubilair</p> <p><input type="checkbox"/> Onderhoudsabonnementen</p> <p><input type="checkbox"/> Anders, nl.</p> <p><b>Meenemen:</b></p> <p><b><i>Tekening van de woning/gebouwen  Plattegrond van de kavel 1:100  S.v.p. Noordpijl aangeven!</i></b></p> <p><b><i>Foto's van de huidige situatie s.v.p.  toevoegen</i></b></p>
<p><b>Hoe bent u met ons in contact gekomen?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Via onze website</p> <p><input type="checkbox"/> direct gevonden via een zoekmachine zoals Google, etc.  <input type="checkbox"/> gevonden in de lijst van een overzichtspagina/organisatie  <input type="checkbox"/> zoals startpagina, telefoongids, etc.  <input type="checkbox"/> zoals VHG, Groenkeur, Appeltern, etc.  <input type="checkbox"/> zoals een offertewebsite, etc.</p> <p><input type="checkbox"/> Via een kennis/relatie  <input type="checkbox"/> Via advertentie, folder, beurs, etc.  <input type="checkbox"/> Via Via, zoals leverancier, bestelbus in de straat, etc.  <input type="checkbox"/> Anders, nl.</p>	

# Standaard Intake Tuinonderhoud

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

Naam	Datum
Adres	klantnummer
Postcode/woonplaats	Aangenomen door
Contactpersoon	In contact gekomen via
Telefoonnummer	Datum afspraak
Mobiel	Tijd
E-mailadres	Uitvoeren door

Opmerkingen:

## Inventarisatie huidige situatie

<input type="checkbox"/> Grondsituatie _____	<input type="checkbox"/> Oppervlakte tuin _____ m <sup>2</sup>
<input type="checkbox"/> Gazon _____	<input type="checkbox"/> Oppervlakte gazon _____ m <sup>2</sup>
<input type="checkbox"/> PH meting _____	<input type="checkbox"/> Oppervlakte beplanting _____ m <sup>2</sup>

### Verharding

O ) Chemische onkruid bestrijding 2 x  
 O ) Verwijderen zwerfvuil 15 x  
 O ) Vuilafvoer

### Half-verharding

O ) Chemische onkruid bestrijding 2 x  
 O ) Verwijderen zwerfvuil 15 x  
 O ) Vuilafvoer

### Grindvlakken

O ) Chemische onkruidbestrijding 2 x  
 O ) Grind egaliseren d.m.v. harken 2 x  
 O ) Verwijderen zwerfvuil 15 x  
 O ) Vuilafvoer

### Borders

O ) Terug snoeien van de heesters 2 x  
 O ) Terug snoeien van de vaste planten 1 x  
 O ) Onkruid verwijderen door middel van wieden 15 x  
 O ) Leveren en planten van eenjarig perkgoed 1 x  
 O ) Leveren en planten van winterbloeiers 1 x  
 O ) Leveren en planten van bloembollen 1 x  
 O ) Bemesten 1 x  
 O ) Verwijderen zwerfvuil 15 x  
 O ) Vuilafvoer

### Lage sierbomen

O ) Algemene verzorging o.a. opschot verwijderen, wondbehandeling, contr. op ziekten en plagen 2 x  
 O ) Verwijderen kruisers, zuigers en schuurders 2 x  
 O ) Vormsnoei 2 x  
 O ) Waterlot verwijderen 2 x  
 O ) Bemesten 1 x  
 O ) Vuilafvoer  
 O ) Soort/Aantal:

### Klimplanten

O ) Opbinden van de klimplanten 2 x  
 O ) Snoeien van de klimplanten 2 x  
 O ) Bemesten van de klimplanten 1 x  
 O ) Vuilafvoer

### Gazon

O ) Gazon maaien 22 x  
 O ) Bladeren etc. verwijderen 4 x  
 O ) Kantsteken langs verhardingen en plantstroken 4 x  
 O ) Chemische onkruidbestr. breedbladig onkruid 2 x  
 O ) Verticuteren 1 x  
 O ) Bemesten 1 x  
 O ) Vuilafvoer



# Standaard Intake Tuinonderhoud

## Solitaire coniferen

<input type="checkbox"/> Vormsnoei	2 x
<input type="checkbox"/> Bemesten	2 x
<input type="checkbox"/> Vuilafvoer	

## hagen

<input type="checkbox"/> Knippen haag	2 x
<input type="checkbox"/> Onkruid vrij houden haagvoet	15 x
<input type="checkbox"/> Bemesten haagvoet	1 x
<input type="checkbox"/> Vuilafvoer	

## Snoeien bolvormen/blokken

<input type="checkbox"/> Knippen blok	2 x
<input type="checkbox"/> Onkruid vrij houden haagvoet	15 x
<input type="checkbox"/> Bemesten haagvoet	1 x
<input type="checkbox"/> Vuilafvoer	

## Vijver

<input type="checkbox"/> Vijver schoonmaken	2 x
<input type="checkbox"/> Waterplanten terug snoeien	2 x
<input type="checkbox"/> Waterval schoonmaken	1 x
<input type="checkbox"/> Vijverpomp schoonmaken	1 x
<input type="checkbox"/> Vuilafvoer	

## Spatgoot (grind/keien)

<input type="checkbox"/> Chemische onkruid bestrijding	2 x
<input type="checkbox"/> Verwijderen zwerfvuil	15 x
<input type="checkbox"/> Vuilafvoer	

Te gebruiken materialen:

### Bodemverbetersaars

<input type="checkbox"/> zak Terra Fertil
<input type="checkbox"/> zak Basaltmeel
<input type="checkbox"/> zak Bentoniet
<input type="checkbox"/> zak AZ-kalk
<input type="checkbox"/> zak Plant-startmix
<input type="checkbox"/> zak Cocopeat plantaarde-comp.

### Samengestelde meststoffen

<input type="checkbox"/> zak Gazon-AZ
<input type="checkbox"/> zak ECO Fertil 9-3-3
<input type="checkbox"/> zak Sport 7-3-8
<input type="checkbox"/> zak OpMaat 2-10-20
<input type="checkbox"/> zak Siertuin-AZ 7-6-6

### Enkelvoudige meststoffen

<input type="checkbox"/> zak Verenmeel N13
<input type="checkbox"/> zak Bloedmeel N13
<input type="checkbox"/> zak Beendermeel NP 6-16

### Vloeibare meststoffen

<input type="checkbox"/> zak Vital
<input type="checkbox"/> zak Aminogreen N9
<input type="checkbox"/> zak Bio trissol 3-3-6

### Bestrijdingsmiddelen

<input type="checkbox"/> ml Roundup
<input type="checkbox"/> ml MCPA

### Diversen

<input type="checkbox"/> zak Bemeste tuinaarde
<input type="checkbox"/> zak Siertuincompost
<input type="checkbox"/> zak GFT-compost
<input type="checkbox"/> zak Tuinturf

### Seizoensbeplanting

<input type="checkbox"/> pak Bloembollen
<input type="checkbox"/> bak Winterviolen
<input type="checkbox"/> bak Eénjarige

### Afval

<input type="checkbox"/> m <sup>3</sup> Groenvuil
<input type="checkbox"/> m <sup>3</sup> Puin
<input type="checkbox"/> m <sup>3</sup> BSA

### Gereedschap

<input type="checkbox"/> uur Heggenschaar
<input type="checkbox"/> uur Kettingzaag
<input type="checkbox"/> uur Mach. kantensnijder
<input type="checkbox"/> uur Bosmaaier
<input type="checkbox"/> uur Grasmaaier (hand)
<input type="checkbox"/> uur Zitmaaier

Gazon maaien	uur
Voorjaarsbeurt	uur
Najaarsbeurt	uur
<b>Totaal</b>	<b>uur</b>

Opmerkingen:

# Standaard Instructie

---

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

## INSTRUCTIE RODE EN GROENE PROJECTMAPPEN

**ROOD** = Tekenfase + offertefase

Rode mappen worden 'ingericht' door .....

**GROEN** = Werkvoorbereidingsfase

Groene mappen worden 'ingericht' door ..... direct na opdracht  
..... plakt stip op buitenkant map

**met stip** = Nog niet gereed om uitvoering te beginnen

Zodra met de uitvoering gestart kan worden, verwijdt .....de stip.  
Alle beplanting/materialen/diensten zijn besteld.  
Controleer de checklist!

De benodigde documenten voor de uitvoering worden in de uitvoeringsmap  
ingevoegd.

Na de oplevering en financiële afronding worden de groene mappen door ..... 'gearchiveerd' in  
hangmappen. (Ze verdwijnen dus uit deze kast).  
De nummers 2 / 3 / 5 / 8 / 10 / 11 uit de groene map worden gearchiveerd.  
Idem worden deze nummers 2 / 3 / 5 / 8 / 10 / 11 uit de zwarte map gearchiveerd.  
+ alles wat wenselijk is.

De hangmappen worden door ..... gebruikt tijdens de 'inboet' opname.

# Standaard index

## Projectdossier

---

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

Adresgegevens, verslagen, notities, opmetingen Checklisten	1
Vergunningen	2
Intake formulier, offertes + opdrachtbevestiging, uitvoering stamkaart, opleverdocument	3
Oude offertes	4
Plantlijsten + bemestingsadviezen	5
Klic meldingen	6
Foto's	7
Definitieve tekeningen + kadaster tekening	8
Oude tekeningen	9
Start werkoverleg	10
Projectevaluatie, kopie gebruiksvoorschriften, kopie advies voor onderhoud	11
Prijsopgave materiaal/bestellingen	12

# Standaard checklist

## Vorbereiding Tuinaanleg

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

### TRAJECT ↓

Verantwoordelijke dossier:.....

Opdracht ontvangen op:...../...../.....

Start uitvoering: ...../...../.....

- |  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Opdrachtbevestiging ontvangen                                   |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Klik-melding gedaan   | <input type="checkbox"/> Klik-melding ontvangen                        |  | <input type="checkbox"/> Klik niet nodig     |
| <input type="checkbox"/> Vergunningen aangevraagd  | <input type="checkbox"/> Vergunningen ontvangen                        |  | <input type="checkbox"/> Verg. niet nodig    |
| <input type="checkbox"/> Bemestingadvies aangevraagd                                     | <input type="checkbox"/> Bemestingadvies ontvangen                     |  | <input type="checkbox"/> Bem. niet nodig     |
| <input type="checkbox"/> V&G-plan opgesteld  | <input type="checkbox"/> V&G-plan besproken                            |  | <input type="checkbox"/> V&G-plan niet nodig |
| <input type="checkbox"/> Tekening klaar  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Plantlijst klaar  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Loonwerker geregeld voor uitvoeringsdatum :...../...../.....    |  |  | <input type="checkbox"/> N.v.t.              |
| <input type="checkbox"/> Machinehuur geregeld voor uitvoeringsdatum :...../...../.....   |  |  | <input type="checkbox"/> N.v.t.              |
| <input type="checkbox"/> Containerhuur geregeld voor uitvoeringsdatum :...../...../..... |  |  | <input type="checkbox"/> N.v.t.              |
| <input type="checkbox"/> Materialen besteld:   | <input type="checkbox"/> Hout  | <input type="checkbox"/> Beplanting          |  |
|  | <input type="checkbox"/> Steen   | <input type="checkbox"/> Graszoden/zaad      |  |
|  | <input type="checkbox"/> Vijver  | <input type="checkbox"/> Elektra/verlichting |  |
|  | <input type="checkbox"/> Metaal  | <input type="checkbox"/> Overig.....         |  |
|  | <input type="checkbox"/> Grond/zand                                    | <input type="checkbox"/> Overig .....        |  |
| <input type="checkbox"/> <b>Bestellingen afgerond</b>                                    |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Uitvoeringsmap gemaakt  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Start werkinstructie  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> 1 <sup>e</sup> deelfactuur verzonden                            | <input type="checkbox"/> 1 <sup>e</sup> deelfactuur betaling ontvangen |  |  |
| <input type="checkbox"/> 2 <sup>e</sup> deelfactuur verzonden                            | <input type="checkbox"/> 2 <sup>e</sup> deelfactuur betaling ontvangen |  |  |
| <input type="checkbox"/> 3 <sup>e</sup> deelfactuur verzonden                            |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Opleverdocument gereed  | <input type="checkbox"/> Opgeleverd                                    |  |  |
| <input type="checkbox"/> Betalingen 3 <sup>e</sup> deelfactuur ontvangen                 |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Nazorg advies gegeven   | <input type="checkbox"/> revisietekeningen                             | <input type="checkbox"/> n.v.t.              |  |
| <input type="checkbox"/> Inboet uitgevoerd   |  |  |  |

# Standaard checklist Documenten

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

## UITVOERINGSMAP

Start uitvoering:...../...../.....

- Stamkaart = werkomschrijvende offerte  
(dit kan zijn een urenoverzicht per onderdeel + een materiaallijst per onderdeel)
- Start werkinstructie
- Tekening(en)
- Hoogtes bekend?
- Beplantingsplan(nen)                       niet van toepassing
- Beplantingslijst                                 niet van toepassing
- Kadaster (KLIC) melding                       niet van toepassing
- Vergunning                                         niet van toepassing
- V&G plan                                          niet van toepassing
- Meer-minder werk formulier
- Opleverdocument
- Suggestie/Klachtenformulier
- Bordje voor in de tuin

# Standaard Offertetekst algemene voorwaarden + uitleg

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

Als een ondernemer bij een organisatie is aangesloten die algemene voorwaarden heeft vastgesteld, dan is het gebruik hiervan veelal verplicht. Dit is het geval bij VHG en Groenkeur. Voor niet-aangesloten ondernemers is het gebruik verboden. Een ondernemer moet altijd de meest recente (algemene) voorwaarden gebruiken. Oude voorwaarden mogen na het uitkomen van nieuwe, per ingangsdatum niet meer gebruikt worden, ook niet om een voorraad op te maken. Niet-aangesloten ondernemers kunnen eigen leveringsvoorwaarden opstellen.

## Consumentenvoorwaarden

Consumentenvoorwaarden worden verstrekt aan particuliere opdrachtgevers. Als de ondernemer niet kan aantonen dat opdrachtgever de algemene voorwaarden heeft gezien (door middel van paraaf of handtekening) verliest de ondernemer zijn rechten hierop. Dit geldt niet voor de consument.

De rechten van de consument zijn verbeterd. Dat vergroot de noodzaak om deugdelijke werkschrijvende offertes op te stellen. U schetst een betrouwbare verwachting aan uw klant en u beschermt uw eigen bedrijf tegen onverwachte claims.

## Business-to-business voorwaarden

Business-to-business voorwaarden worden verstrekt aan zakelijke opdrachtgevers (bedrijven), tenzij de opdrachtgever de inkoopvoorwaarden bepaald. Bij aanbestedingen gelden weer andere (contractuele) bepalingen.

De branchevereniging VHG en Stichting Groenkeur hebben identieke algemene business-to-business voorwaarden.

Voor het Groenkeur keurmerk is de ondernemer vrij om te beslissen welke business-to-business voorwaarden worden bijgevoegd bij offertes aan zakelijke klanten. De voorwaarde geldt niet als het bestek anders vordert of als door de klant afwijkende eisen stelt of als de omstandigheden aantoonbaar en bewijsbaar andere criteria vorderen.

## Algemene Consumentenvoorwaarden

De VHG en Stichting Groenkeur geven beide algemene consumentenvoorwaarden uit. Groenkeur consumentenvoorwaarden geven extra 12 maanden garantie op onderdelen van de tuin. Indien een ondernemer naast Groenkeur-deelnemer ook lid is van de VHG, gaan de algemene consumentenvoorwaarden van Groenkeur altijd voor. Ook voor eventuele voorwaarden van andere brancheorganisaties zoals CUMELA.

Belangrijke voordelen van gebruik van algemene voorwaarden zijn:

1. De consumentenbond zal consumenten aanraden een ondernemer te kiezen met voorwaarden die door hen zijn goedgekeurd.
2. Het gebruik van algemene voorwaarden die met de consumentenbond tot stand zijn gekomen geeft vertrouwen.
3. De algemene voorwaarden houden stand bij de rechter. De rechter stelt geen artikelen buiten werking.
4. De consumentenbond zal de algemene voorwaarden niet aanvechten via de rechter.
5. De algemene voorwaarden gebruiken eenzelfde taalgebruik als in andere branches. Dit geeft minder misverstanden.
6. Ondernemers geven één uniforme basisgarantie aan de consument. Een verkoopargument.

## Standaard Offertetekst algemene voorwaarden + uitleg

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

Lees de algemene consumentenvoorwaarden goed door. Groenkeur ondernemers die zonder nadere specificatie een prijs afgeven voor de aanleg van een tuin, lopen het risico om onvoorziene garanties te geven op onderdelen van de tuinaanleg die gezien de specifieke omstandigheden kritiek zijn. Zorg dat u op de hoogte bent van de standaard garantiebepalingen en weet wanneer u uitzonderingen moet maken.

Per offerte kan van standaard garanties uit de consumentenvoorwaarden afgeweken worden, maar dat moet wel apart genoteerd worden. De garanties fungeren daardoor als ondergrens.

Per offerte of met aparte aanvullende garantiebepaling kan elke ondernemer zichzelf verder onderscheiden als kwaliteitsbedrijf. Daar is meer dan voldoende ruimte voor. Sta voor de kwaliteit van uw bedrijf, maak er reclame mee. Zet het bijvoorbeeld op uw website en in uw brochure.

Voor het keurmerk Groenkeur moeten bij elke offerte de Algemene consumentenvoorwaarden Groenkeur bijgevoegd worden. In plaats hiervan kan ook de inhoud integraal overgenomen worden in de eigen voorwaarden van het bedrijf.

### Standaard offertetekst

LET OP! Stichting Groenkeur sluit elke aansprakelijkheid uit die voortvloeit uit het gebruik van teksten uit dit Handboek Kwaliteit. De volledige bepaling hiervan staat in het document START. Raadpleeg altijd uw eigen juridisch adviseur.

**Hecht de algemene voorwaarden altijd vast aan de offerte. Bewaar altijd kopieën van verzonden e-mails met een aanbieding inclusief de bijgesloten Algemene voorwaarden. Bewaar altijd ontvangen e-mails met een opdrachtbevestiging. Bewaar alles in de (digitale) projectmap.**

Vermeld zo nodig waar de Algemene voorwaarden zijn gedeponneerd.

De Algemene voorwaarden van Stichting Groenkeur zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Utrecht onder nummer 30190781.

De Algemene voorwaarden van de branchevereniging VHG zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Utrecht onder nummer 40482980.

**Standaard offertetekst** voor verwijzing naar Algemene voorwaarden.

Plaats de tekst in de offerte direct boven de plek waar de opdrachtgever tekent voor akkoord. Plaats de algemene voorwaarden op uw eigen website.

“Op al onze aanbiedingen en transacties zijn onze Algemene voorwaarden [naam en versie] van toepassing. Deze Algemene voorwaarden zijn aangehecht aan offertes en maken daar onverbreekelijk deel van uit. De Algemene voorwaarden zijn tevens te raadplegen op onze website. Met aanvaarding van een offerte maken deze Algemene voorwaarden deel uit van de overeenkomst.”

**Standaard consumenten offertetekst** voor houders van het **Groenkeur keurmerk**.

Plaats de tekst in de offerte direct boven de plek waar de consument tekent voor akkoord.

“Op al onze aanbiedingen en transacties zijn de Algemene Consumentenvoorwaarden Groenkeur met ingangsdatum 1 januari 2009 van toepassing. Deze Algemene voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond. Deze Algemene voorwaarden zijn aangehecht aan offertes en maken daar onverbreekelijk deel van uit. De Algemene Consumentenvoorwaarden Groenkeur zijn tevens te raadplegen op [www.groenkeur.nl](http://www.groenkeur.nl). Hier vindt u ook een verificatie van de geldigheid van ons kwaliteitskeurmerk. Met aanvaarding van een offerte maken deze Algemene voorwaarden deel uit van de overeenkomst.”

## Standaard Offertetekst algemene voorwaarden + uitleg

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

**Standaard business-to-business offertetekst** voor houders van het **Groenkeur keurmerk**.

Plaats de tekst in de offerte direct boven de plek waar de opdrachtgever tekent voor akkoord.

“Op al onze aanbiedingen en transacties zijn onze Algemene (business-to-business) voorwaarden voor deelnemers aangesloten bij Stichting Groenkeur met ingangsdatum 1 juli 2005 van toepassing. Deze Algemene voorwaarden zijn aangehecht aan offertes en maken daar onverbreekelijk deel van uit. De Algemene (business-to-business) voorwaarden zijn tevens te raadplegen op [www.groenkeur.nl](http://www.groenkeur.nl). Hier vindt u ook een verificatie van de geldigheid van ons kwaliteitskeurmerk. Met aanvaarding van een offerte maken deze Algemene voorwaarden deel uit van de overeenkomst.”

## Help! Mijn klant klaagt

Wat is een klacht? Is een opmerking over “kleinigheden” die direct oplosbaar zijn een klacht of een verzoek? De definitie van klacht is: Elke mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen. Stel voor uw eigen bedrijf vast wat u daar feitelijk onder verstaat. Meestal heeft de klacht (het ongenoegen) betrekking op:

1. Een onjuiste uitvoering van de opdracht
2. Een andere veronderstelling van de opdracht
3. Niet corrigeerbare zaken
4. Niet nagekomen verzoek voor aanpassing

Maak uw eigen lijst en toets alle meldingen van ongenoegen aan uw criteria om te beoordelen of u het als klacht behandelt. De rest behandelt u als verzoek, zoals dat altijd gaat met “kleinigheden” die direct oplosbaar zijn.

Een formele klacht is altijd op schrift gesteld. Een emailtje kan ook een klacht zijn. Stel een oplossing voor. Doe dat op schrift per brief of email. Bewaar klachten geordend en bespreek ze met uw personeel.

## Geschillencommissie Groen

De geschillencommissie is voor particulieren. Als u met uw klant (de particuliere consument) er niet uitkomt kunt u of de klant de zaak voorleggen aan de Stichting Geschillencommissie Groen. Meer informatie: [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl). De geschillencommissie doet een bindende uitspraak. Een ondernemer heeft instemming van zijn klant nodig om een geschil voor te leggen. Een consument kan altijd een geschil voorleggen.

## Nakomingsgarantie? Wat is dat?

Nakomingsgarantie wil zeggen, dat de klant ervan verzekerd is, dat de ondernemer altijd de uitspraken van de geschillencommissie nakomt. Stichting Groenkeur en de branchevereniging VHG staan tot 20.000 euro garant voor het nakomen van de uitspraak van de geschillencommissie Groen. Uiteraard worden alle kosten voor de volle 100% op de nalatige ondernemer verhaald. Voor de financiële dekking van de nakomingsgarantie heeft de branchevereniging VHG een Stichting Garantiefonds Groen opgericht.

Bij faillissement van de ondernemer vervalt de nakomingsgarantie voor de consument.

Voor het behoud van het Groenkeur keurmerk is het verplicht om de uitspraken van de geschillencommissie Groen na te komen.



# Standaard V&G-Plan

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

<b>Omschrijving van het werk</b>											
Het (bouw)werk bestaat uit:	_____										
	_____										
	_____										
	_____										
Adres en plaats van het werk:	_____										
	_____										
Toepassingsgebied:	Dit V&G-plan is van toepassing op alle werkzaamheden welke door <<bedrijfsnaam>> of één van de onderaannemers t.b.v. bovenstaand project worden uitgevoerd. Deze werkzaamheden staan beschreven in offertenummer ..... en tekeningnummer .....										
Globale omschrijving van de werkzaamheden:	De uit te voeren werkzaamheden voor bovengenoemd project bestaan in hoofdzaak uit: <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Opruimwerkzaamheden</td> <td><input type="checkbox"/> Verhardingen</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Grondwerken</td> <td><input type="checkbox"/> Terreininrichting</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Riolering, drainage, kabels, leidingen</td> <td><input type="checkbox"/> Dakbegroeiing</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Nazorg- en onderhoudswerkzaamheden</td> <td><input type="checkbox"/> Groenvoorzieningen</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Elektrische installaties</td> <td><input type="checkbox"/> _____</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Opruimwerkzaamheden	<input type="checkbox"/> Verhardingen	<input type="checkbox"/> Grondwerken	<input type="checkbox"/> Terreininrichting	<input type="checkbox"/> Riolering, drainage, kabels, leidingen	<input type="checkbox"/> Dakbegroeiing	<input type="checkbox"/> Nazorg- en onderhoudswerkzaamheden	<input type="checkbox"/> Groenvoorzieningen	<input type="checkbox"/> Elektrische installaties	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> Opruimwerkzaamheden	<input type="checkbox"/> Verhardingen										
<input type="checkbox"/> Grondwerken	<input type="checkbox"/> Terreininrichting										
<input type="checkbox"/> Riolering, drainage, kabels, leidingen	<input type="checkbox"/> Dakbegroeiing										
<input type="checkbox"/> Nazorg- en onderhoudswerkzaamheden	<input type="checkbox"/> Groenvoorzieningen										
<input type="checkbox"/> Elektrische installaties	<input type="checkbox"/> _____										

## Namen en adressen van betrokken partijen

Opdrachtgever(s)	Naam:	_____
	Adres:	_____
	Postcode/plaats:	_____
	Contactpersoon:	_____
	Telefoon:	_____
	Fax:	_____
	E-mail:	_____

Directievoerende partij(en)	Naam:	_____
	Adres:	_____
	Postcode/plaats:	_____
	Contactpersoon:	_____
	Telefoon:	_____
	Fax:	_____
	E-mail:	_____

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

Ontwerpde partij(en)	Naam:	
	Adres:	
	Postcode/plaats:	
	Contactpersoon:	
	Telefoon:	
	Fax:	
	E-mail:	

Hoofdaannemer	Naam:	
	Adres:	
	Postcode/plaats:	
	Contactpersoon:	
	Telefoon:	
	Fax:	
	E-mail:	

Onderaannemer(s)	Naam:		
	Adres:		
	Postcode/plaats:		
	Contactpersoon:		
	Telefoon:		
	Fax:		
	E-mail:		
	Naam:		
	Adres:		
	Postcode/plaats:		
	Contactpersoon:		
	Telefoon:		
	Fax:		
E-mail:			

# Standaard V&G-Plan

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

<b>Planning en uitvoeringsgegevens</b>	
De geplande aanvangsdatum:	_____
Geplande tijd voor de uitvoering:	_____
De uitvoering is als volgt gefaseerd:	
1.	_____
2.	_____
3.	_____
Het vermoedelijk maximum aantal werknemers dat gelijktijdig op de uitvoeringslocatie aanwezig is, is:	_____ werknemers.
Het geplande aantal werkgevers en zelfstandigen op de uitvoeringslocatie:	
• _____	• _____
• _____	• _____
<b>Verantwoordelijkheden</b>	
Verantwoordelijkheden ontwerpde partij:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De ontwerpde partij dient bij het maken van het ontwerp te kiezen voor bouwstoffen en bouwmethoden die de veiligheid en gezondheid van de werknemers ontzien, hun welzijn bevorderen en het milieu zo veel mogelijk ontziet.</li> <li>• _____</li> </ul>
Verantwoordelijkheden opdrachtgever:	<p>De opdrachtgever is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennisgeving aan de arbeidsinspectie (indien van toepassing)</li> <li>• Het aanstellen van een V&amp;G-coördinator voor de ontwerpde fase</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> </ul>
Verantwoordelijkheden uitvoerende partij:	<p>De uitvoerende partij is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het maken van een Risico Inventarisatie en -Evaluatie (RI&amp;E)</li> <li>• Het aanstellen van een V&amp;G-coördinator voor de uitvoeringsfase</li> <li>• Het samenwerken met andere werkgevers en zelfstandigen op de bouwplaats</li> <li>• Het op juiste wijze aanbrengen en onderhouden van de bescherming van de werknemers op de bouwplaats</li> <li>• Het stilleggen van de werkzaamheden bij onaanvaardbare risico's</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> </ul>

# Standaard V&G-Plan

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

V&G-coördinator tijdens ontwerpfase:	Naam: _____ Bedrijf: _____
V&G-coördinator tijdens uitvoeringsfase:	Naam: _____ Bedrijf: _____

Samenwerking/overleg		
Om alle zaken op het gebied van veiligheid en gezondheid af te stemmen tussen de verschillende partijen die aanwezig zijn op de bouwplaats, zal op regelmatige basis en op verschillende niveaus overlegd en samengewerkt worden:		
Veiligheidsoverleg (directieniveau)	Wanneer: Initiator: Aanwezigen:	Voor start uitvoering Veiligheidscoördinator Opdrachtgever, uitvoerders, veiligheidscoördinator, ontwerper
Veiligheidsoverleg (werkvloer)	Wanneer: Initiator: Aanwezigen:	Voor de start van een fase Veiligheidscoördinator Veiligheidscoördinator, uitvoerders, medewerkers
_____	Wanneer: Initiator: Aanwezigen:	_____ _____ _____
_____	Wanneer: Initiator: Aanwezigen:	_____ _____ _____

# Standaard V&G-Plan

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

<b>Inventarisatie V&amp;G-risico's</b>						
In dit V&G-plan worden risico's m.b.t. de uitvoering, voor zover deze op het moment kunnen worden overzien, bepaald. Tevens worden de daarbij behorende maatregelen aangegeven.						
Activiteit/object:	Risico:	Oorzaak risico:	Aanpak/actie:	Verantwoordelijke:	Prioriteit:	Wanneer:

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

<b>Akkoordverklaring</b>	
Opdrachtgever:	De opdrachtgever verklaart zich akkoord met de inhoud van dit V&G-plan.  Naam: _____ Plaats: _____ Datum: _____ <p style="text-align: right;">Handtekening</p>
Ontwerpde partij:	De ontwerpde partij verklaart zich akkoord met de inhoud van dit V&G-plan.  Naam: _____ Plaats: _____ Datum: _____ <p style="text-align: right;">Handtekening</p>
Uitvoerende partij:	De uitvoerende partij verklaart zich akkoord met de inhoud van dit V&G-plan.  Naam: _____ Plaats: _____ Datum: _____ <p style="text-align: right;">Handtekening</p>
De regionale arbeidsinspectie dient <i>wel/niet</i> * in kennis gesteld te worden van dit V&G-plan. Indien de regionale arbeidsinspectie in kennis gesteld dient te worden:	
V&G-plan verstuurd naar:	Naam: _____ Plaats: _____
V&G-plan verstuurd door:	Naam: _____ Plaats: _____ Datum: _____ <p style="text-align: right;">Handtekening</p>
Regionale arbeidsinspectie:	De regionale arbeidsinspectie verklaart zich akkoord met de inhoud van dit V&G-plan.  Naam: _____ Plaats: _____ Datum: _____ <p style="text-align: right;">Handtekening</p>
* Doorhalen wat niet van toepassing is.	

# Toelichting V&G-plan

---

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

Het Groenbedrijf is in overeenstemming met de Arbowet gebonden aan voorschriften bij het organiseren van werk, het inrichten van werkplekken en het bepalen van productie- en werkmethoden. Het hoveniersbedrijf is verantwoordelijk voor de veiligheid van het personeel en andere personen die op of nabij de werkplek verblijven.

Het opstellen van een veiligheids- en gezondheidsplan is niet altijd nodig, alleen in de volgende situaties is dit noodzakelijk:

1. Projecten waarvan de geraamde bouwtijd meer dan dertig werkdagen beslaat en/of waarbij op de bouwplaats op enig moment meer dan twintig werknemers tegelijk zullen werken.
2. Projecten waarvan de uitvoering langer duurt dan vijfhonderd mandagen.
3. Bij kleinere projecten, waarbij sprake is van bijzonder gevaar (b.v. voor werken boven, onder of op het water, langs of op de openbare weg en het werken onder overdruk).

In de eerste twee gevallen dient ook de arbeidsinspectie schriftelijk in kennis te worden gesteld. Bij het derde punt is dit niet noodzakelijk.

Wanneer een van bovenstaande situaties zich voordoet, is het desbetreffende bedrijf ook verplicht één of meer V&G-coördinatoren aan te stellen voor de ontwerp- en uitvoeringsfase wanneer er meer dan één werkgever (uitvoerende partij) op de bouwplaats werkzaam is.

Bijgevoegd een voorbeeld van een V&G-plan. De punten die hierin worden genoemd, zijn de minimale vereisten die gelden.

# Standaard checklist

## Projectdossier

---

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

**Bevat het projectdossier de volgende onderdelen:**

- verantwoordelijke vestiging
- kort gespreksverslag 1e contact met de klant
- ontwerp en advies
- werkomschrijvende offerte
- contactpersoon klant
- gespreksnotities communicatie met de klant
- interne communicatie wie is waarvoor verantwoordelijk
- opdrachtbevestiging
- werkvoorbereiding
- inkoop
- bestellijst
- controle vergunningen
- afwijkingen van de BRL in offerte
- planning van het werk
- uitvoering en voortgang van het werk
- inzet persoon en uren
- bekwaamheden personeel volgens vereisten BRL
- meer/minder/regie werk
- getekende opleveringsdocument
- opleveringsdocument of opleveringsbon
- (evt.) projectevaluatie
- advies voor onderhoud
- garanties
- uitsluiting van garanties
- (evt.) klanttevredenheid van dit project
- kopie gebruiksvorschriften geplaatste dode materialen
- revisie tekening
- bewustverklaring van de klant van zaken die buiten de garantie vallen
- inhuurreglement
- start werkoverleg
- nacalculatie
- noodplan bij calamiteiten



# Standaard Index PDCA dossier

---

missie-/visiedocument	1
beoordelingsrichtlijn	2
interpretatiedocument	3
huishoudelijk reglement Stichting Groenkeur	4
kwaliteitsplan	5
beleidsplan	6
kwaliteitshandboek	7
vastleggen procedures	8
directiebeoordeling	9
planning en uitvoering interne audits	10
klanttevredenheidsonderzoek	11
analyses klanttevredenheid	12
interne training en ontwikkelingsprogramma	13
documentenbeheer en gebruik formats	14
ingediende interne verbeteringsformulieren	15
Risico Inventarisatie en Evaluatie + Plan van Aanpak	16

# Standaard werkdocument Processen

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Gebruik ze om uw eigen missie en visie te formuleren.

Leg hier uw processen vast:

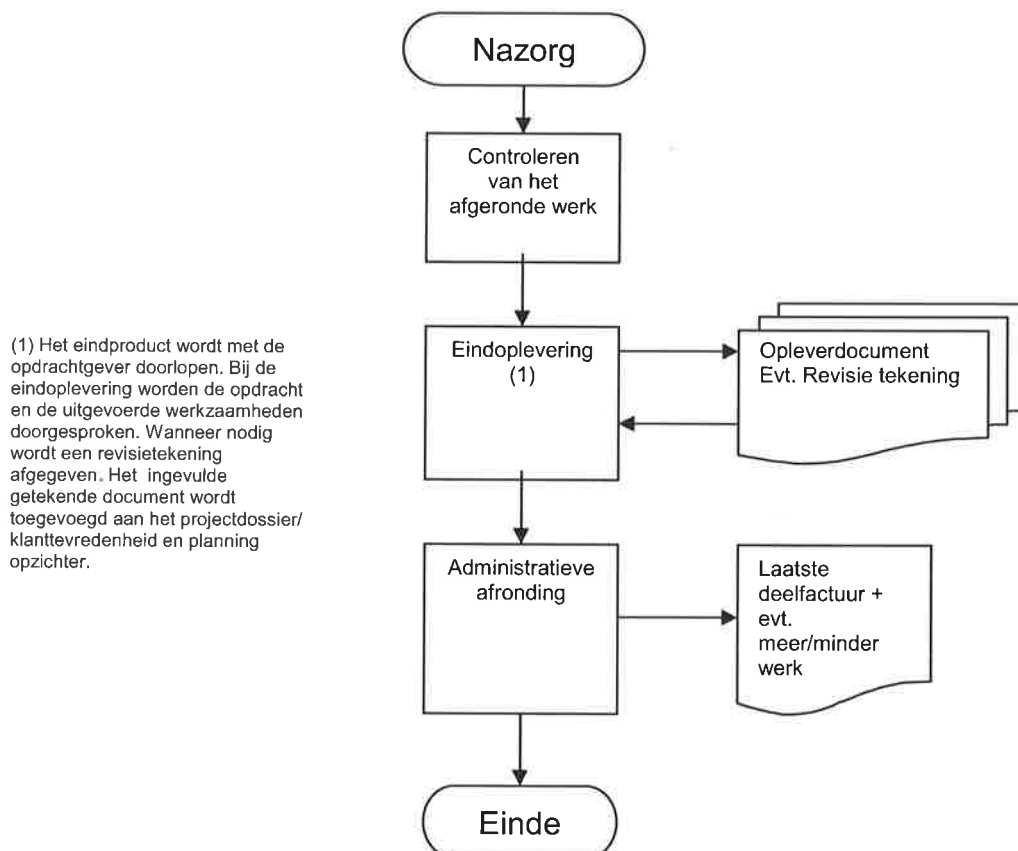
## Primaire processen:

Verkoop  
Ontwerp en beplanting  
Calculatie  
Werkvoorbereiding  
Uitvoering  
Oplevering  
Nazorg  
Onderhoud

## Secundair:

Inkoop  
Planning  
Administratie  
Facturatie  
Telefoon  
Klachtenafhandeling  
Documentenbeheer  
Directie beoordeling  
Risico Inventarisatie en Evaluatie  
PBM's  
Inlenen/inhuur  
Ongevallen

Bijvoorbeeld:



# Standaard procedure

## Documentenbeheer

---

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

### Documentenbeheer

Doel: Het overzichtelijk archiveren van alle belangrijke documenten.  
Prestatie indicator: Juiste documenten bewaren, overig documenten op verantwoorde wijze vernietigen.  
Proceseigenaar: Kwaliteitsmedewerk(st)er/verkoop(st)er.

Deelprocessen:

#### Het archiveren van de gehele financiële administratie

- activiteit: Beheren en archiveren volgens wettelijk voorschrift.

#### Het archiveren van alle belangrijke documenten uit de klantmappen

- activiteit: Klantmappen afgeronde projecten uitzoeken, belangrijke documenten bewaren op daarvoor bestemde plaats.  
Zie beheer en archivering.

#### Het archiveren van de originele tekeningen

- activiteit: Tekeningen bewaren op jaar en alfabetische volgorde op de daarvoor bestemde plaats.

#### Het maken van back-ups zoals omschreven in beheer

- activiteit: Uitvoeren volgens afspraak.

# Standaard Bewaarschema

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

WAT	SOORT	TERMIJN	WAAR	DOOR
PDCA-dossier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beleids- en kwaliteitsplan</li> <li>• Organisatieschema</li> <li>• Bedrijfs-/Huishoudelijk reglement</li> </ul>	2 jaar	Handboek	invullen
		2 jaar	Handboek	
		2 jaar	Handboek	
PDCA-dossier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interne audits</li> <li>• Rapportages over kwaliteitssysteem</li> <li>• Klachtenafhandeling</li> <li>• Controles uitvoering</li> <li>• Verbetermaatregelen</li> <li>• Leveranciersbeoordelingen</li> <li>• VCA-certificering</li> </ul>	2 jaar	Handboek	invullen
		2 jaar	Handboek	
		2 jaar	Handboek	
		2 jaar	Handboek	
		2 jaar	Handboek	
		2 jaar	Handboek	
		2 jaar	Handboek	
PDCA-dossier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedures</li> <li>• Standaardformulieren</li> <li>• Functiebeschrijvingen</li> <li>• Etc.</li> </ul>	altijd	idem	invullen
		altijd	idem	
		altijd	idem	
Personeelsdossier	Map per medewerker met: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeidscontract</li> <li>• Kopieën diploma's, certificaten, e.d.</li> <li>• Correspondentie met de medewerker</li> <li>• Verslagen van functioneringsgesprekken</li> <li>• Verslagen beoordelingsgesprekken</li> <li>• Opleidingsplannen</li> <li>• Kopie geldig identificatiebewijs</li> <li>• Kopie rijbewijs (indien de medewerker gebruik maakt van voertuig)</li> <li>• Kopie licenties en diploma's</li> <li>• Formulieren vrije dagen</li> </ul>	Tot jaar na uit dienst	Pers. Administratie	invullen
		Tot jaar na uit dienst	Pers. dossier	
		Tot jaar na uit dienst	Pers. Administratie	
		Tot jaar na uit dienst	Pers. Administratie	
		Tot jaar na uit dienst	Pers. Administratie	
		Tot jaar na uit dienst	Pers. Administratie	
		Tot jaar na uit dienst	Pers. dossier	
		Tot jaar na uit dienst	Pers. dossier	
		Tot jaar na uit dienst	Pers. dossier	

# Standaard Bewaarschema

WAT	SOORT	TERMIJN	WAAR	DOOR
Projectdossier	Bundeling van projectmappen met daarin per project minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• NAW + tel.gegevens</li> <li>• Gemaakte afspraken</li> <li>• Wensen</li> <li>• Correspondentie</li> <li>• Eventuele foto's</li> <li>• Maatvoering</li> <li>• Beplantingslijst</li> <li>• Kopie ontwerp/schets</li> <li>• Originele offerte</li> <li>• Planning</li> <li>• Materiaallijsten</li> <li>• Betalingstermijnen</li> <li>• Oplevering</li> </ul>	Alles	Ordners archief	invullen
		7 jaar		
Milieu, veiligheid en gezondheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Milieuplan</li> <li>• V&amp;G plannen</li> <li>• Keuringsgegevens materieel</li> <li>• Regelgeving t.a.v. veiligheid</li> <li>• Verzuimgegevens hele bedrijf</li> <li>• Ongevallenrapport</li> <li>• Handleiding machines</li> </ul>	7 jaar	PDCA dossier	invullen
		n.v.t.	Projectmap	
		7 jaar	Ordner Groenkeur	
		7 jaar	Risico Inv. en Evaluatie	
		5 jaar	Personeels-dossier	
		5 jaar	PDCA-dossier	
		continue	Kantine	
Administratief Project- en Personeels-administratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectplanningen</li> <li>• Urenregistraties</li> <li>• Debiteuren- en crediteuren-administratie</li> <li>• Jaarrekeningen</li> <li>• Uren totaalstaat</li> </ul>	5 jaar	Archief	invullen
		5 jaar	Archief	
		5 jaar		
		7 jaar	Archief	
		7 jaar	Archief	
		1 jaar	Archief	

# Standaard

## Doelstellingen

---

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.  
\* gemarkeerde doelstellingen hebben rechtstreeks invloed op de kwaliteit van de dienstverlening.

### Maatschappelijke doelstellingen

- Ons bedrijf wil een groen eindproduct leveren. We streven waar mogelijk naar gebruik van: beplanting boven bestrating, duurzaam geproduceerde materialen, recyclebare materialen, ecologisch verantwoorde teelt, biologische meststoffen, minimaal gebruik van bestrijdingsmiddelen, inheemse soorten.
- Ons bedrijf wil op een duurzame wijze werken. We streven waar mogelijk naar: reductie van transport en energieverbruik, gebruik van duurzame energie, gebruik van zuinige machines, ecologisch verantwoorde kantoorfaciliteiten en werkmethoden.
- Ons bedrijf wil een sociale partner zijn: We streven waar mogelijk naar: eerlijke beloning van werknemers, een goede leeromgeving, een veilige werkomgeving, eerlijke inkoop, sociale maatschappelijke cohesie.

### Doelstellingen communicatie met de klant\*

- Klanten worden op tijd geïnformeerd. Tenminste geldt o.a.: Offertes worden binnen twee weken na intake verstuurd. Meerwerk wordt bij constatering direct bekend gemaakt. De factuur wordt binnen twee weken na oplevering verstuurd.
- Klanten ontvangen eerlijke voorlichting. Tenminste geldt o.a.: De capaciteiten van het bedrijf worden niet overdreven. Op onmogelijke wensen worden alternatieven voorgesteld. Het bedrijf schetst enkel realistische verwachtingen. Sterke kanten worden belicht. Zwakke kanten worden erkend (en opgevangen door onderaanneming).
- Het bedrijf reageert attent. Tenminste geldt o.a.: We laten de klant niet op ons wachten. We tonen initiatief in serviceverlening. Bij klachten werken we op eigen initiatief aan een oplossing. Fouten en schade worden op eigen initiatief hersteld.

### Doelstellingen personeel (incl. onderaannemers)\*

- Ons bedrijf heeft uitsluitend vakbekwame hoveniers in dienst, conform de CAO van de hoveniers en groenvoorzieners (hovenier A, Allround hovenier).
- Personeel dat een positieve uitstraling/inhoud heeft naar het bedrijf toe. En dat wat wil in de toekomst
- Moet collegiaal met elkaar kunnen omgaan en bovenal gezellig.
- Moet een betrouwbare en eerlijke uitstraling/ inzet hebben naar de klant toe
- Personeel moet een vakkundige achtergrond hebben (stages, referenties andere hoveniersbedrijven, kennis op vakgebied).

### Doelstellingen materiaal/beplanting\*

- Gebakken stenen moeten worden afgeleverd met KOMO certificaten (hardheid, kleurvast, afmetingen, bakproces, etc.) ([www.komo.nl](http://www.komo.nl))
- Materialen zoals Recro- of Edel-keurcompost (NOC \* NSF (**norm ISA-M10.a**) moet ook worden afgeleverd met een analyserapport en KIWA gecertificeerd.
- Ophoogzand, grind en grindzand wordt afgeleverd met afleverbewijs van zandgat.
- Substraten hebben het RHP-keurmerk en opvulgronden het RAG-keurmerk ([www.rhp.nl](http://www.rhp.nl)).
- Afval wordt op ons bedrijf nauwkeurig ingezameld en afgevoerd (streng).
- Puin, ongesorteerd afval, hout, oud ijzer wordt door een erkend afvalbedrijf opgehaald.
- Beplanting wordt geleverd door gecertificeerde bedrijven met QualiTree- of NAK-gekeurde beplanting ([www.my-mps.com](http://www.my-mps.com) | [www.naktuinbouw.nl](http://www.naktuinbouw.nl)).
- Onze onderaannemers zijn VCA-gecertificeerd ([www.vca.nl](http://www.vca.nl)).
- We adviseren klanten over milieuaspecten zoals o.a. de voordelen van inheemse plantsoorten, het belang van biodiversiteit, biologische meststoffen, e.d. (o.a. [www.ecostyle.nl](http://www.ecostyle.nl)).

# Standaard

## Doelstellingen

---

### Doelstellingen machines en gereedschappen

- Van alle machines die op het bedrijf aanwezig zijn, wordt een onderhoudsrapport bijgehouden.
- 1x per jaar komt een monteur om het machinepark te checken (keuren).
- Medewerkers gebruiken gereedschap. Als er iets kapot is, wordt het meteen gemaakt of zo nodig nieuw uitgegeven.

### Doelstelling persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM)

- Zeer belangrijk en wordt ook streng nageleefd/gecontroleerd.
- Een doelstelling is wel, dat als er gezaagd moet worden ( "eventjes" ) ook deze persoonlijke beschermingsmiddelen aangetrokken moeten worden!

### Doelstelling werkbriefjes, urenstaat, administratieve handelingen medewerker

- Deze formulieren moeten zorgvuldig, netjes, compleet worden ingevuld.
- Er worden tevens verzuimrapporten bijgehouden (ziekte) en bij het functioneringsgesprek besproken.
- Vrije dagen, vrije uren, etc. worden zorgvuldig bijgehouden, zodat er geen conflicten ontstaan aan het einde van het jaar. Een vrije dag/uur aanvragen wordt schriftelijk uitgevoerd door medewerker en ondertekend.
- Overuren wordt aan het einde van de maand verrekend incl. rijuren naar verder gelegen projecten.
- Klachten, vragen, opmerkingen door medewerkers worden met een gesprek meteen opgelost, zodat er geen conflicten kunnen ontstaan.

### Doelstellingen communicatie werkgever naar medewerker

- Het is belangrijk dat er onderling een goede verstandhouding is en dat wordt goed in de gaten gehouden.
- Medewerker wordt voldoende op de hoogte gehouden van de bedrijfsvoering en van aspecten die spelen in het bedrijf.

### Doelstelling leiding geven directie

- De directie van het bedrijf geeft leiding aan de gehele organisatie.
- De directie is verantwoordelijk voor het opstellen, invoeren en onderhouden van het beleids- en kwaliteitsplan. Om dit te kunnen realiseren is dit kwaliteitshandboek samengesteld. Iedereen die materialen levert e.o. diensten verricht aan het bedrijf dient te werken volgens dit handboek.
- De directie is verantwoordelijk voor het beleid van de organisatie en toont dit aan door:
  - Het beleid en bijbehorende doelstellingen schriftelijk vast te leggen en kenbaar te maken aan het personeel.
  - Jaarlijks te beoordelen of aan de eisen van deze beoordelingsrichtlijn wordt voldaan d.m.v. een interne audit en te beoordelen of de doelstellingen zijn gerealiseerd.
  - De resultaten van deze beoordeling worden geregistreerd in dit kwaliteitshandboek. Zie verbetermanagement/directie audit.

# Standaard RI&E aanpak

---

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

Het groenbedrijf is wettelijk verplicht een actuele Risico Inventarisatie Evaluatie en Plan van Aanpak te beheren.

Op de volgende website kunt u deze downloaden. [www.agroarbo.nl](http://www.agroarbo.nl)

Meer informatie kunt u opvragen bij;

**Adres Hoofdkantoor Stigas:**

Rijnzathe 12  
3454 PV De Meern  
Postbus 115  
3454 ZJ De Meern

Voor al uw vragen over gezond en veilig werken en verzuimmanagement:

**Stigas Servicedesk** (bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.30)

Telefoon: 030 669 37 12

Fax: 030 669 37 10

U kunt Stigas mailen via [info@stigas.nl](mailto:info@stigas.nl)

**Adviseur bij u in de regio**

Stigas heeft tevens een adviseur in elke regio. Voor hulp, vraag hiernaar.

Wanneer u de RIE downloadt, kunt u deze opslaan binnen het handboek onder:

10 Documenten index

↓

4 Kwaliteitssysteem

↓

Map Risico inventarisatie & PvA



# Standaard

## Missie/Visie

---

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Gebruik ze om uw eigen missie en visie te formuleren.

### Missie (huidige situatie “wie, wat en hoe”)

#### Voorbeeld 1 | algemeen

[ NAAM BEDRIJF ] is een bedrijf dat gespecialiseerd is in het aanleggen en onderhouden hoogwaardig openbaar groen, semi openbaar groen en tuinen in al zijn facetten. De doelgroep hierin zijn bedrijven, instellingen, gemeenten en particulieren. Het streven van het bedrijf is om te allen tijde een optimale combinatie te vinden tussen kwaliteit, milieu, arbeidsomstandigheden, financiële situatie, plus interne en externe relaties. Het bedrijf werkt met vakbekwaam personeel.

#### Voorbeeld 2 | tuin

[ NAAM BEDRIJF ] staat garant voor de beste prijs/kwaliteitverhouding in het middensegment op het gebied van tuinaanleg en tuinonderhoud.

#### Voorbeeld 3 | boom

[ NAAM BEDRIJF ] is een specialist in boomverzorging en boomonderhoud, die werkt met het hart en het verstand. De beste zorg voor de boom combineren we met veiligheid voor het publiek.

#### Voorbeeld 4 | dak & gevel

[ NAAM BEDRIJF ] is een specialist in het aanleggen en onderhouden van groene daken en gevels, die de waarde van het vastgoed verhogen en de leefruimte van gebruikers en omwonenden verbeteren.

### Visie (gewenste situatie “mening en methode”)

#### Voorbeeld 1 | algemeen

De visie van [ NAAM BEDRIJF ] is een continu proces van:

- Het waarborgen van de onderneming.
- Het verbeteren van de kwaliteit van producten en diensten.
- Het voldoen aan de eisen en wetten t.a.v. arbeidsomstandigheden en milieu maar zonder hierin een innovatieve rol te spelen.
- Het op verantwoorde wijze voldoen aan de wensen en eisen van interne en externe relaties.
- Het werken volgens de laatste stand der techniek.

#### Voorbeeld 2 | tuin

De mensen van [ NAAM BEDRIJF ] bewijzen zichzelf dagelijks door geen concessies te doen aan de kwaliteit van het vakmanschap en door eerlijk te zijn over de kwaliteiten en duurzaamheid van planten en materialen.

#### Voorbeeld 3 | boom

[ NAAM BEDRIJF ] ziet boomverzorging als een verantwoordelijkheid om samen met haar opdrachtgever het welzijn van bomen en zichtbepalende (monumentale) bomen in het bijzonder te dienen binnen de maatschappelijke en vaktechnische mogelijkheden.

#### Voorbeeld 4 | dak & gevel

In de visie van [ NAAM BEDRIJF ] is de kwaliteit van het groene dak en de groene gevel doorslaggevend voor het succes van toegevoegde waarde en het plezier van gebruikers. Jarenlange ervaring heeft ons geleerd dat een gespecialiseerd advies in de ontwerpfase daarvoor de beste garantie is.

# Standaard Werkinstructie

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

START WERK INSTRUCTIE					
Bedrijf:			Projectnummer:		
Datum: - - 20..			Opdrachtgever:		
Leidinggevende:			Locatie:		
NAAM		PARAAF	NAAM		PARAAF
01			04		
02			05		
03			06		
BESPROKEN:					
Algemene veiligheidsregels van Bedrijf XXX:					
0	Persoonlijke beschermingsmiddelen				
0	Deugdelijk gereedschap gebruiken, elektrisch moet altijd zijn voorzien van geldige sticker				
0	Orde en netheid				
0	Melding ongewenste gebeurtenis				
0	...				
Specifiek van toepassing op dit werk:					
0	Uitleg van het werk; Tekeningen, afspraken, offerte, opdracht				
0	Risico's bij deze werkzaamheden met genomen maatregelen conform de van toepassing zijnde werkinstructiekaarten en specifieke aandacht voor:				
	0	verkeersafzettingen			
	0	kabels/leidingen			
	0	verontreinigde grond, welke verontreinigingen, hygiëne en overige maatregelen			
	0	Aan- en afvoer materiaal en materieel			
	0	...			
0	Calamiteitenregeling en BHV (wie zijn de bhv'ers en wat is de verzamelplaats bij alarm?)				
0	Afvalregeling (verwerken van vrijgekomen materialen)				
0	...				
0	...				
Opmerkingen uit de groep of van de voorman					
Z.O.Z.					

# Standaard Werkinstructie

WERKPLEKINRICHTING		
Rubrieken	Aandachtspunten	Opmerkingen uitvoerder
Hekken, afzettingen	Afzetting rondom en compleet? Juiste en voldoende bebording?	
Accommodaties Schaft-/kleedvoorzieningen Sanitaire voorzieningen Voorraad/opslag	Netjes, schoon? Geregeld? Geen overbodig materiaal, kortstondige opslag?	
BHV en calamiteiten Alarmkaart Vluchtwegen Kleine blusmiddelen EHBO voorzieningen	Ingevuld en beschikbaar? Voldoende en vrij? Voldoende, de juiste en gekeurd? Beschikbaar en voldoende?	
PBM/beveiligingsmiddelen	Voldoende voorraad?	
Gevaarlijke stoffen	Juist opgeslagen, VIB's voorhanden Vol en leeg gescheiden, soort bij soort ?	
Bouwelektra Stroomvoorziening	Indien voorzien van stroomaansluiting dan dient de accommodatie geaard te zijn en de stroomaansluiting te bestaan uit randaarde Kabels en stekers in goede staat? Kabels opgehangen?	
Elektrisch (hand-) gereedschap	Algehele conditie goed? (visueel) Zijn alle middelen gekeurd en voorzien van geldige keuringssticker?	
Overig materieel Overige arbeidsmiddelen	Algehele conditie van het arbeidsmiddel goed? (visueel) Zijn de middelen gekeurd (ivt)? Geldige keuringssticker?	
Verkeersvoorzieningen	Volgens de juiste CROW richtlijn? Worden deze dagelijks nagelopen?	
Afvalscheiding/opslag	Voldoende duidelijk wat qua afval moet worden gescheiden?	
Overig		

# Standaard Opleverdocument

NOTE: Deze standaard dient als voorbeeld. Pas aan wat nodig is. Bewerk het tot uw eigen formulier.

## STANDAARD OPLEVERING + EVT. NOG UIT TE VOEREN WERKZAAMHEDEN

Naam klant:

Adres:

Plaats:

Tel:

Opgesteld d.d. ' ..... samen met..... door.....

De opdracht samen met de opdrachtgever in zijn geheel nagelopen op de uitgevoerde werkzaamheden.

### Conclusies:

1. Kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden	: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Kwaliteit van de materialen	: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Kwaliteit van de beplanting	: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Deskundigheid van de medewerkers	: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Sociale omgang van de medewerkers	: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Kwaliteit van de organisatie en nakomen van afspraken	: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Communicatie en bereikbaarheid bedrijf	: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Evt. opmerkingen:	

### Restpunten/Nog uit te voeren werkzaamheden/Opmerkingen klant:

.....

.....

.....

.....

.....

### Inboet beplanting:

### Handtekening opdrachtgever:

Inboet wordt opgenomen komende april/september.

[ NAAM BEDRIJF ] neemt contact met u op.

Uitvoering inboet is komende april/november.

Revisietekening afgegeven

N.v.t.

.....  
 Nazorgadvies gegeven

Garantieverklaringen afgegeven

Hoeveelheid werk : ..... uur/ dagen

Voorkeur [ NAAM BEDRIJF ] : .....

Voorkeur periode/ dag van de week : geen/.....

Afgesproken datum : .....

X heeft hen gebeld : .....

In drievoud afdrucken: 1 in projectdossier, 1 in klanttevredenheidsmap, 1 t.b.v. planning vervolgwerk