

Nieuwe beoordelingsrichtlijn is uit

Beter en goedkoper!

Het lijkt een dilemma. Hoe kan dat nu: beter en toch goedkoper! Toch pretendeert Groenkeur voor deze schijnbare onmogelijkheid een oplossing te hebben. Na acht jaar is er een hagelnieuwe 'Beoordelingsrichtlijn Tuinaanleg & Tuinonderhoud voor Hoveniers'. Een praktijkgerichte beoordelingsrichtlijn, zonder procedures en geen administratieve ballast. Een beoordelingsrichtlijn met vernieuwde en uitgebreide producteisen.

Door Joop de Vries – Stichting Groenkeur



Een opdracht met een Groenkeur-certificatie geeft niet alleen de hovenier zekerheid, ook de opdrachtgever is erbij gebaat.

Foto: Pothof

'Normenboek'

Met veel plezier kijkt Martje Denayère-Pos terug op de afgelopen periode. Een bewogen jaar waarin veel moois tot stand is gekomen. Martje heeft namens de vakgroep Hoveniers zitting in het College van deskundigen groen. Alle marktpartijen die te maken hebben met het groene eindproduct werken daar samen aan de kwaliteitsnormen voor de producten en de dienstverlening. De partijen die zitting hebben namens consumentenorganisaties willen soms meer dan de Groenkeur-ondernemer kan leveren. Maar in goed onderling overleg vinden we altijd wel een oplossing. Als minimaal te leveren kwaliteit

voor de producteisen is het 'Normenboek' vastgesteld. Handig voor de ondernemer is dat het Normenboek ook panklare offerteteksten aanlevert.

Met certificaat bedrijf op orde

In 2003 is Groenkeur gestart met certificatie. De Beoordelingsrichtlijn Tuinaanleg en Tuinonderhoud bevatte veel ISO-achtige bepalingen. Niet altijd werd de kwaliteit zelf beoordeeld, maar meer de procedure die tot de kwaliteit moest leiden. Steeds vaker viel te horen dat hoveniers de kosten voor het Groenkeur-certificaat te hoog vonden en de procedures meer geschikt leken voor grotere bedrijven. Een gevoelsinventarisatie gaf

aan dat Groenkeur-hoveniers aan het behalen van het certificaat veel voordeel hebben. Het op orde brengen van de bedrijfsvoering en het professionaliseren van de vestiging, zijn veel gehoorde positieve punten. Het behalen van het Groenkeur-certificaat was daarvoor dé stimulans. Maar nu voor velen een aanstaande heraudit moet worden overwogen, is het maar de vraag of zij opnieuw een driejarige overeenkomst met de certificatie-instelling aandurven voor het behoud van het Groenkeur-certificaat. Hun bedrijfsvoering is nu immers, dankzij het Groenkeur-certificaat, mooi op orde. Het al of niet behouden van het Groenkeur-certificaat voegt daar – in hun ogen – niets aan toe.

Voor die hoveniers heeft Martje een prettige mededeling. De hovenier kan zich nu al voor de nieuwe beoordelingsrichtlijn laten certificeren. De kostbare audit-tijd is behoorlijk teruggedrongen en de toepassing is toegankelijker gemaakt.

Handhavingsverzoek

Sinds 2009 heeft Groenkeur goede ervaring met de uitvoering van handhavingsverzoeken. Dat is een schriftelijk verzoek waarbij de klant vraagt om een extra inspectie van de geleverde tuin. Een Commissie van Toezicht beoordeelt het handhavingsverzoek. Wanneer het voldoet aan de voorwaarden wordt het handhavingsverzoek door de Certificatie-instelling gebruikt bij de eerstvolgende audit. De consument wordt via de algemene voorwaarden ook op die gratis mogelijkheid attent gemaakt. Boven verwachting draagt dit extra informatie-gestuurde handhavingsinstrument ertoe bij, dat de Groenkeur-kwaliteit beheersbaar en controleerbaar wordt geleverd. De audit richt zich met name dan ook op die projecten waarover de klant wat had op te merken. Daardoor kon de verplichte tijd die een Certificatie-instelling aan een audit moet spenderen worden teruggebracht. De reguliere kosten voor de kleinere hovenier om het Groenkeur-certificaat te verkrijgen of te behouden, zullen daardoor sterk verminderen. Goedkoper dus! Het externe toezicht op de geleverde kwaliteit zal door het nieuw beproefde handhavingsverzoek aan kracht winnen. Beter dus! Want hoveniers waarbij door de Certificatie-instelling wordt vastgesteld dat een handhavingsverzoek van de klant



Martje Denayère is vice-voorzitter van het 'College van Deskundigen groen'. Zij heeft namens de vakgroep Hoveniers van de VHG zitting in het College. Het College stelt in de Beoordelingsrichtlijnen de 'normen' vast. Op grond van die normen worden op aanvraag Groenkeur-certificaten verstrekt. Groenkeur auditeert niet zelf. Dat doet een onafhankelijke certificatie-instelling. In het College hebben alle marktpartijen zitting.

terecht is ingediend, raken het Groenkeurcertificaat sneller kwijt.

Periodieke zelfanalyse

Een Groenkeur-ondernemer doet wat hij belooft. Dat is voor de beoordelingsrichtlijn een belangrijk uitgangspunt. Gesjoemel met administraties en registraties leiden tot onmiddellijke intrekking van het Certificaat. Voordurend werken aan verbeteringen via een verplichte periodieke zelfanalyse, vormt een belangrijk gegeven. De vakkundige auditor van een onafhankelijk Certificatie-instelling beoordeelt de waarde van een dergelijke zelfanalyse. De Groenkeur-ondernemer die daarbij tekortschiet krijgt drie maanden de tijd om zijn tekortkomingen op te heffen.

Nieuwe Beoordelingsrichtlijn

De consument staat volkomen centraal in de nieuwe Beoordelingsrichtlijn. De offerte moet aan verschillende voorwaarden voldoen. Het moet de klant niet alleen helder zijn wat hem wordt geleverd, maar ook het gebruikersdoel zal met hem worden doorgenomen. Uiteraard heeft de klant zijn wensen. Het is de taak van de Groenkeur-ondernemer om die wensen als haalbare eisen in een offerte te zetten. Die offerte is het basisdocument waarop het eindproduct

uiteindelijk door de auditor wordt getoetst. Zijn de wensen van de klant onvoldoende in de offerte verwoord, dan treden de kwalitatief hoge eisen uit het 'Normenboek' automatisch in werking. De consument mag – zo benadrukt Martje – nooit de dupe zijn van een vaktechnische tekortkoming in de offerte. Een Groenkeur-certificaat moet garanderen wat het pretendeert: 'De consument kan Groenkeur vertrouwen'. De overheidssite van ConsuWijzer.nl onderstreept dat vertrouwen. Groenkeur heeft de hoogste score van betrouwbaarheid.

Klant weet waar hij aan toe is

Martje heeft er alle vertrouwen in dat de Groenkeur-ondernemer met de nieuwe beoordelingsrichtlijn goed uit de voeten kan. In het bedrijf van haar man Theo wordt al enige jaren volgens de Groenkeur-methode gewerkt. Klanten en personeel zijn lovend over de gestructureerde veranderingen die het kwaliteitssysteem tot stand hebben gebracht. Het certificaat met de fraaie verzegelde oorkonde prijken er pontificaal aan de muur. De klanten weten intussen precies wat ze aan ons hebben. Want marktvertrouwen: Daar gaat het om! ■

Meer weten over Groenkeur? Mail naar info@groenkeur.nl of bel (030) 659 56 63.

