

Proefstation voor Bloemisterij en Glasgroente
Vestiging Naaldwijk
Postbus 8, 2670 AA Naaldwijk
Tel. 0174-636700, fax 0174-636835

ISSN 1385 - 3015

COMBIZORG GLASTUINBOUW

Werkhandboek teeltbedrijf

Project 1831/1832/1833

C.J.M. van der Lans, A.A. van der Maas, P.H.J.M. Ruijter, R.L.M. van Uffelen

Naaldwijk, mei 1999

Rapport 182a

Prijs f 35,00

Rapport 182a wordt u toegestuurd na storting van f 35,00 op banknummer 15 66 70 011 ten name van Proefstation Naaldwijk onder vermelding van 'Rapport 182a, Combizorg Glastuinbouw '.

INHOUD

HANDLEIDING	5
- Indeling en inhoud werkhandboek	7
- Bedrijfseigen maken van het kwaliteitssysteem	7
- Begeleiding	9
WERKHANDBOEK	11
<u>Organisatorische & ondersteunende processen</u>	11
1 Taken Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden – Schema	13
2 PRC Aanmaak en beheer van documenten	15
WI Aanmaak documenten	18
Meldingsformulier	19
Overzicht Documenten bedrijf	20
Overzicht Registraties bedrijf	21
3 PRC Beleid en Managementdoelstellingen	22
Overzicht Doelstellingen en actieplannen	26
4 PRC Personeelsbeheer	29
Deelprocedures:	
- sollicitaties	31
- opleiding en instructie	33
- functioneringsgesprekken	35
- personeelsdossiers	37
- bedrijfsregels	38
5 PRC Interne audit	39
WI Interne audit	43
Auditrapport	44
6 PRC Directiebeoordeling	45
WI Directiebeoordeling	48
Rapportage Beoordeling combizorgsysteem	49
7 PRC Klachtenbehandeling	53
Klachtenformulier	56
8 PRC Verbeterprocedure	57
Verbeterformulier	60
9 PRC Administratie & Financiën	61
10 PRC Onderhoud	64
WI Onderhoud	67
Planning Onderhoud	69
Resultatenformulier Onderhoud	70
<u>Primaire processen</u>	71
11 PRC Inkoop	73
Leverancierslijst	74
Fax- en bestelformulier	75

12	PRC Rassenkeuze	76
	Rassenformulier	77
13	PRC Teeltwisseling	78
	Planning Teeltwisseling	79
14	PRC Klimaatbeheersing	80
15	PRC Watergift en bemesting	81
16	PRC Gewasbescherming	82
	WI Uitvoeren Chemische Bestrijding	
17	PRC Gewasverzorging	83
18	PRC Oogsten t/m afzet	84
	WI Opstellen Aanvoerprognose	92
	WI Oogsten	93
	WI Verwerken	94
	WI Controleren en vervoerklaarmaken van een levering	95
 BIJLAGEN		 97
Bijlage 1: Symbolen voor stroomschema's		97

HANDLEIDING

Het geheel handboek moet geschikt de werkwijze van het bedrijf weergeven en niet de afzonderlijke werkzaamheden. De werkwijze moet weergegeven worden als het geheel van de werkzaamheden. Het wordt aanbevolen om het handboek te gebruiken als een handleiding voor de werkwijze van het bedrijf. Het handboek moet geschikt de werkwijze van het bedrijf weergeven en niet de afzonderlijke werkzaamheden. De werkwijze moet weergegeven worden als het geheel van de werkzaamheden. Het wordt aanbevolen om het handboek te gebruiken als een handleiding voor de werkwijze van het bedrijf.

INDELING EN INHOUD WERKHANDBOEK

Een teeltbedrijf kan worden gezien als een geheel van onderliggende activiteiten en processen (figuur 1). Hierbij kan een tweedeling worden gemaakt tussen enerzijds de **organisatorische en ondersteunende processen** en anderzijds de **teeltprocessen (primaire proces)**.

In een volledig ingevoerd combizorgsysteem worden alle activiteiten op een bedrijf geregeld en gecontroleerd. De activiteiten worden beschreven in een bedrijfs-eigen werkhandboek. Het opzetten en invoeren van een combizorgsysteem kan stapsgewijs worden aangepakt. Het onderliggende werkhandboek kan daarbij dienen als naslag.

In het **werkhandboek** zijn de verschillende procedures beschreven volgens de volgende vaste opzet:

- Schematisch overzicht van de procedurestappen (zie voor een verklaring van de daarbij gebruikte symbolen bijlage 1)
- Omschrijving van de procedure
- Referentie
- Verantwoordelijkheid: wie is waarvoor verantwoordelijk binnen het proces
- Registratie en formulieren die bij de procedure uitvoering worden gebruikt
- Arbo waarin wordt beschreven welke veiligheidsregels en omgangsvormen m.b.t. arbeidsomstandigheden van toepassing zijn op de uitvoering van de procedure.
- Milieu waarin wordt beschreven welke aspecten en omgangsvormen m.b.t. milieu van toepassing zijn op de uitvoering van de procedure.
- Procesbeschrijving waarin stapsgewijs wordt beschreven WIE WAT WANNEER doet in het proces. Steeds volgens de regelkring: planning, uitvoering, controle (en terugkoppelen) en evaluatie.
- Uitgewerkte werkinstructies waarin wordt beschreven HOE een bepaalde complexe handeling moet worden uitgevoerd.

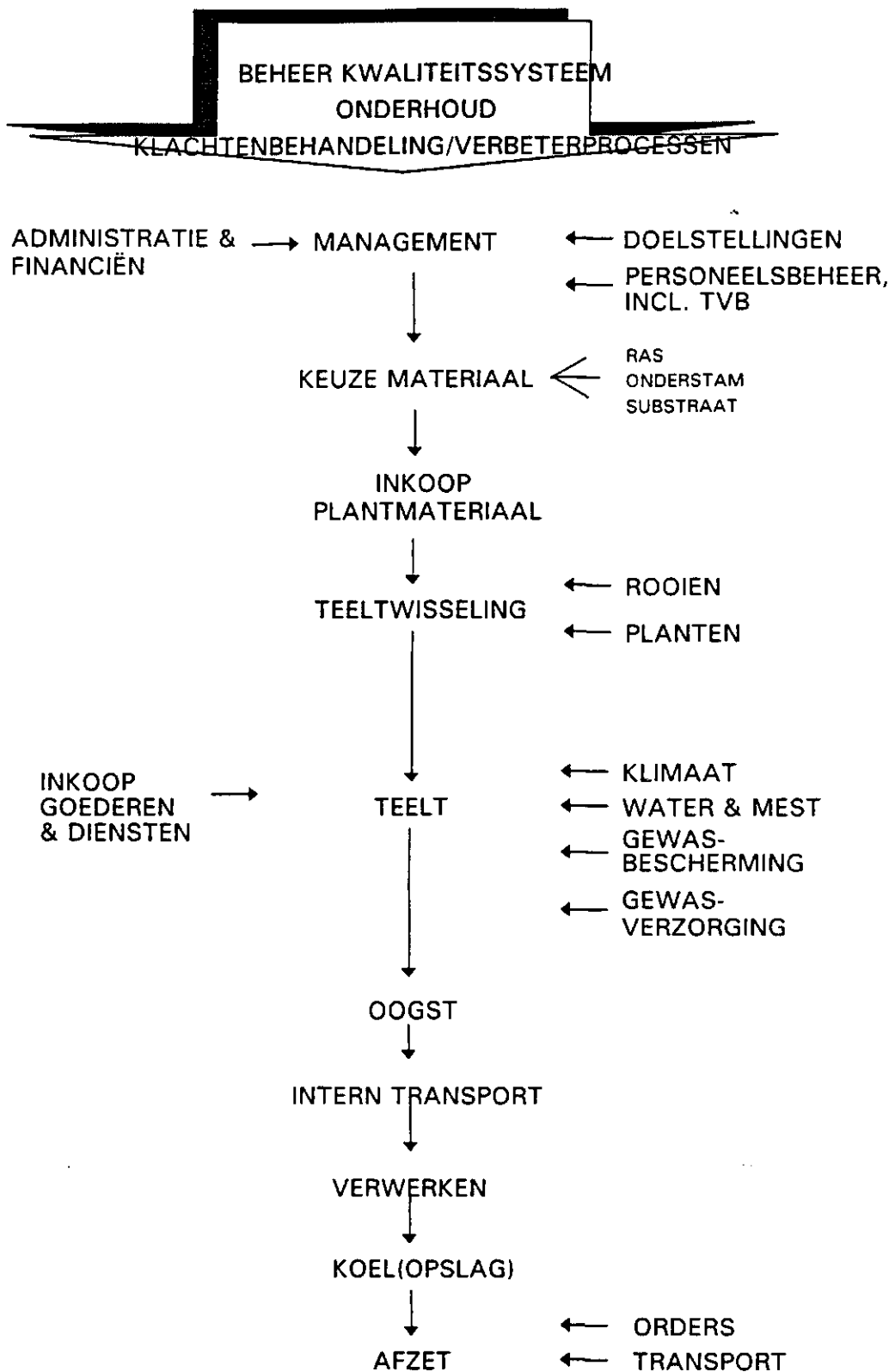
Het gaat in dit werkhandboek om voorbeelden en opzetten die in alle gevallen bedrijfs-eigen zullen moeten worden gemaakt voor een intern combizorgsysteem. Dat wil zeggen dat de **eigen processen** moeten worden beschreven waarbij, zoals blijkt uit de voorbeelden, rekening moet worden gehouden met het beheersen van het proces met voldoende controle op kritische punten. Er zal ook voldoende controle moeten zijn op het daadwerkelijk tot uitvoering brengen van nieuwe werkwijzen en registraties.

BEDRIJFSEIGEN MAKEN VAN HET COMBIZORGSYSTEEM

Zowel het beschrijven van de processen als het gaan werken volgens een aangepaste werkwijze vragen tijd en inspanning. Dit wordt vereenvoudigd door een juist gebruik van dit combizorg-werkhandboek.

Het gehele handboek moet specifiek de werkwijze van het bedrijf weergeven en niet de

TEELTBEDRIJF ROOS



Figuur 1. De verschillende activiteiten op een rozenbedrijf.

gewenste werkwijze. Er mogen dus geen opmerkingen in staan die niet, of op andere wijze, worden uitgevoerd. Tevens dient het bedrijfseigen maken van de beschrijvingen te gebeuren met voldoende beheersing en borging van kritische punten.

Bepaalde onderwerpen van het combizorgsysteem moeten op meerdere plaatsen door het hele werkhandboek bedrijfseigen ingevuld worden, namelijk a) *referenties*, b) *Verantwoordelijkheden*, c) *Registratie en formulieren*, d) *Arbo* en d) *Milieu*

Ad. a) **Referenties**

De referenties die per procedure staan genoemd, zijn voorbeelden van gegevens (normen) die bij de uitvoering van het betreffende proces worden gebruikt. Ook worden hierin eventuele relaties naar andere bedrijfsprocessen aangegeven. Geef in de beschrijving aan welke referenties op het **eigen bedrijf** worden gebruikt.

Ad. b) **Verantwoordelijkheden**

Bij elke procedure staat een voorbeeld van de wijze waarop de verantwoordelijkheden en bevoegdheden kunnen worden verdeeld en beschreven. Beschrijf bij elke procedure op welke wijze de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden op het **eigen bedrijf** zijn verdeeld.

Dit staat zowel bij het onderdeel verantwoordelijkheid van een procedure als in de beschrijvingen zelf als het gaat om wisselende taken en verantwoordelijkheden. De beschrijvingen moeten overeen komen met het Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden-schema. Denk hierbij echter aan eventuele verschillen in verantwoordelijkheid in de verschillende fasen van de procedure, namelijk: planning, voorbereiding, uitvoering, controle, registratie.

Ad. c) **Registratie en Formulieren**

De formulieren genoemd in de procedures zijn slechts voorbeelden van registratiemogelijkheden en zijn deels ook terug te vinden bij de procedures. Het gaat om het vastleggen en aantoonbaar maken van bepaalde zaken en in mindere mate om hoe of op welk formulier dat gebeurt.

Er kunnen dus al **bedrijfseigen registratievormen** in gebruik zijn die kunnen worden gehandhaafd en worden opgenomen in de procedurebeschrijvingen. Hetzelfde geldt voor geautomatiseerde gegevensverwerking, bijvoorbeeld om het meststoffenverbruik aan te tonen of om padregistratie bij te houden. Ook kunnen registraties worden samengevoegd.

Houd steeds rekening met de overzichtelijkheid en mate van aantoonbaarheid van de registraties.

De originele formulieren die voortvloeien uit de gewenste registraties binnen een combizorgsysteem moeten worden verzameld en bewaard in een Formulierenhandboek (zie ook de procedure Aanmaak en Beheer van documenten). Op een formulierenlijst wordt een overzicht gegeven van de formulieren met daarbij aangegeven de procedure, wie de formulieren beheert, de plaats en de bewaartermijn.

Het is belangrijk om in de tekst van de procedure en werkinstructie aan te geven wanneer een bepaald formulier moet worden ingevuld (registraties/formulieren zijn onderstreept in de tekst).

Ad. d) *Arbo*

Ad. e) *Milieu*

In de bedrijfsprocessen spelen arbeidsomstandigheden en milieu op diverse punten een rol. Beschrijf welke maatregelen er op het **eigen bedrijf** zijn genomen om deze beide aspecten te verbeteren en geef aan welke (veiligheids)regels van toepassing zijn bij de uitvoering van elke procedure.

Het beoordelen en aanpassen van werkwijzen en/of procedures is een continu proces; zie hierbij ook de procedures Aanmaak en Beheer van Documenten (ABD 2) en Interne Audit (INT 5).

BEGELEIDING

Een bepaalde mate van kennis van combizorg(systemen), eventueel door begeleiding, is zeer nuttig/gewenst bij het beschrijven en invoeren van processen.

Voordat dit werkhandboek bedrijfseigen wordt gemaakt, kan het nodig zijn eerst meer inzicht in de eigen processen/procedures te krijgen. Er kan dan, eventueel door externe begeleiding, een zogenaamde "nulmeting" worden gehouden, waarin de huidige situatie op het bedrijf wordt geanalyseerd.

Tevens kan een vorm van begeleiding bij de invoering van combizorg de motivatie van alle betrokkenen vergroten en het proces daarmee makkelijker maken.

Tuinbouwbedrijf	Organisatie & Ondersteuning	Tvb 1 – 121
T Voorbeeld	Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden	Datum: 22-03-99, Versie: 1

In een Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden Schema worden alle werkzaamheden verdeeld over de medewerkers.

Werkzaamheden kunnen zover worden toegewezen als relevant is voor het eigen bedrijf. Door de taken op te splitsen wordt het soms makkelijker de werkzaamheden te verdelen (Voorbeeld in plaats van alleen "gewasbescherming" kan worden gedacht aan "waarnemen", "toelagen en uitschakeling", "aankopen MPS", enz.).

WERKHANDBOEK

Er kan per taak meer 1 persoon verantwoordelijk zijn. Let op dat bij de verantwoordelijkheid ook de nodige bevoegdheden horen, zodat de taak ook zelfstandig uitgevoerd kan worden.

Deel 1 : Organisatorische & Ondersteunende processen

In dit deel van het werkhandboek zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- 1 Taken Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden – Schema
- 2 PRC Aanmaak en beheer van documenten
 - WI Aanmaak documenten
 - Meldingsformulier
 - Overzicht Documenten bedrijf
 - Overzicht Registraties bedrijf
- 3 PRC Beleid en Managementdoelstellingen
 - Overzicht Doelstellingen en actieplannen
- 4 PRC Personeelsbeheer
 - Deelprocedures:
 - sollicitaties
 - opleiding en instructie
 - functioneringsgesprekken
 - personeelsdossiers
 - bedrijfsregels
- 5 PRC Interne audit
 - WI Interne audit
 - Auditrapport
- 6 PRC Directiebeoordeling
 - WI Directiebeoordeling
 - Rapportage Beoordeling combizorgsysteem
- 7 PRC Klachtenbehandeling
 - Klachtenformulier
- 8 PRC Verbeterprocedure
 - Verbeterformulier
- 9 PRC Administratie & Financiën
- 10 PRC Onderhoud
 - WI Onderhoud
 - Planning Onderhoud
 - Resultatenformulier Onderhoud

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	TVB 1 – 1/1
	Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden	Datum: 22-03-99, Versie 1

- In een Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden Schema worden alle werkzaamheden verdeeld over de medewerkers.
Werkzaamheden kunnen zover worden uitgesplitst als relevant is voor het eigen bedrijf. Door de taken op te splitsen wordt het soms makkelijker de werkzaamheden te verdelen (Voorbeeld: in plaats van alléén "gewasbescherming", kan worden gedacht aan "waarnemen", "uitvoeren gewasbescherming", "bijhouden MPS", enz.).
- Er kan per taak maar 1 persoon hoofdverantwoordelijk zijn. Let op dat bij de verantwoordelijkheid ook de nodige bevoegdheden horen, zodat de taak ook daadwerkelijk uitgevoerd kan worden.
- Naast de hoofdverantwoordelijke kunnen 1 of meer mensen adviesbevoegd zijn. Dit is geen vrijblijvende functie; de adviesbevoegde moet daadwerkelijk betrokken zijn bij de taak en de verantwoordelijke legt het advies niet zomaar naast zich neer.
- Vervanging moet geregeld worden voor het geval dat de hoofdverantwoordelijke niet aanwezig is. Ook dan kan er maar 1 persoon vervangend verantwoordelijk zijn, eventueel kan d.m.v. een cijfer aangegeven worden wie de vervanger voor een vervanger is.
- Medewerkers met alleen uitvoerende taken hoeven niet in dit schema te worden opgenomen. Als men dat toch graag wil, geef het dan aan met een "u".
- Indien gewenst kunnen aanvullend op het TVB-schema functieomschrijvingen worden gemaakt (per persoon).

VOORBEELD

● Hoofdverantwoordelijk

O Adviesbevoegd (bij betrokken)

X Verantwoordelijk indien de hoofdverantwoordelijke niet aanwezig is (vervanger)

U Uitvoerend

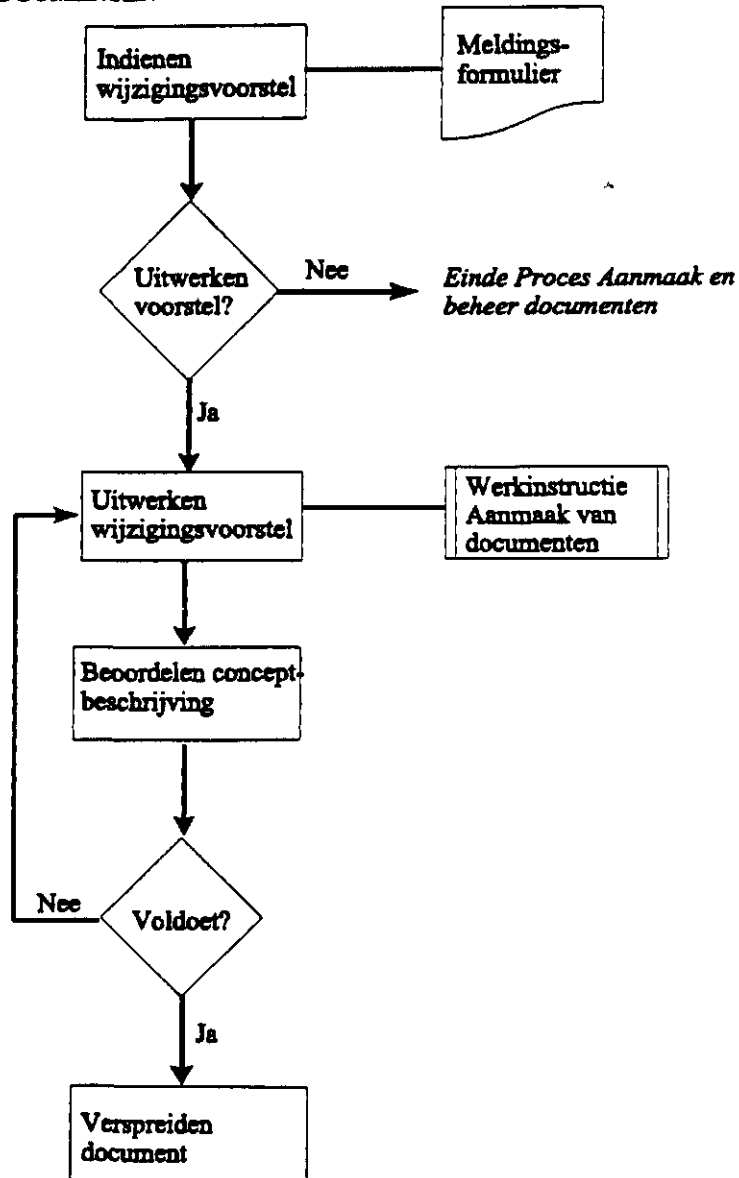
Medewerkers →	Kees	Piet	Wim	Maria	Els		
Taken							
Gewasbescherming							
Waarnemen	O	O	●	OX	O		
Inzet biologische bestrijders			●	OX			
Spuiten			OX	●			
Controle			●	X			
Registratie			●	X			

- Hoofdverantwoordelijk
- Adviesbevoegd (bij betrokken)
- X Verantwoordelijk indien de hoofdverantwoordelijke niet aanwezig is (vervanger)
- U Uitvoerend

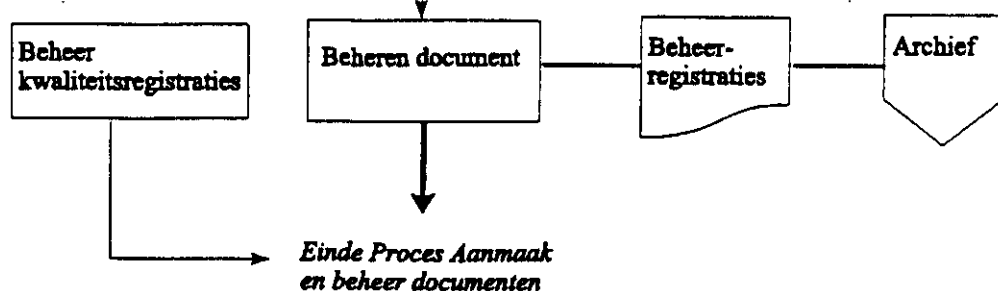
PBG

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	ABD 2 - 1/3
	Aanmaak en beheer van documenten	Datum: 22-03-99, Versie 1

1. AANMAKEN EN WIJZIGEN DOCUMENTEN



2. BEHEER DOCUMENTEN EN KWALITEITSREGISTRATIES



Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	ABD 2 – 2/3
	Aanmaak en beheer van documenten	Datum: 22-03-99, Versie 1

1. Omschrijving

Deze procedure beschrijft de wijze waarop documenten en kwaliteitsregistraties in het combizorgsysteem van het bedrijf worden aangemaakt, gewijzigd, goedgekeurd en beheerd.

De procedurebeschrijving is onderverdeeld in:

- 1. Aanmaken en wijzigen van documenten in het combizorgsysteem;*
- 2. Beheer van documenten en kwaliteitsregistraties.*

2. Referenties

- Procedure Interne audit
- Verbeterprocedure
- Werkinstructie Aanmaak documenten

3. Verantwoordelijkheden

Procedure-uitvoering: kwaliteitsmedewerker

4. Registratie en formulieren

- Meldingsformulier (Map wijzigingen documenten)
- Notulen werkoverleg
- Overzicht documenten bedrijf
- Overzicht registraties bedrijf
- Distributielijst handboeken en documenten

5. Arbo

N.v.t.

6. Milieu

N.v.t.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	ABD 2 – 3/3
	Aanmaak en beheer van documenten	Datum: 22-03-99, Versie 1

7. Procesomschrijving Aanmaak en beheer van documenten

7.1 Aanmaken en wijzigingen in het combizorgsysteem

1. Alle medewerkers op een bedrijf kunnen een voorstel indienen tot het aanmaken van een nieuw document of het wijzigen van een bestaand document, binnen het combizorgsysteem. De persoon geeft deze mondeling of schriftelijk door aan het hoofd kwaliteitszorg die in overleg met hem/haar het Meldingsformulier invult en bepaalt wie het voorstel uitwerkt tot een concept-document.
Hierbij letten zij op:
 - Wat is de essentie van het probleem , hoeveel mensen zijn erbij betrokken en hoe staan de betrokkenen tegenover het probleem en de mogelijke oplossing.
 - Wat is de plaats van het document in het combizorgsysteem en wat is de verwachte invloed van een wijziging.Als wordt besloten het voorstel:
 - niet uit te werken -> stop hier de procedure.
 - uit te werken -> verder gaan met de volgende stap.
2. De schrijver (= bevoegde medewerker) maakt een concept-document met behulp van de **Werkinstructie Aanmaak documenten**. Hij/Zij geeft vervolgens, binnen de afgesproken termijn, het concept-document aan de kwaliteitsmedewerker.
3. De kwaliteitsmedewerker beoordeelt het concept t.o.v. het combizorgsysteem. In overleg met de schrijver past hij/zij het concept aan zodat het voldoet aan de standaardformulering en -codering.
3. Het document moet worden goedgekeurd door de direct betrokken personen. Opmerkingen van deze personen moeten worden verwerkt. Indien het concept wordt afgewezen door de direct betrokkenen wordt er, na overleg met deze personen, zonodig een nieuw concept-document opgesteld.
5. De kwaliteitsmedewerker zorgt voor verspreiding van het nieuwe document naar de betrokken medewerkers en neemt verouderde versies in ter vernietiging.

7.2 Beheer van documenten en kwaliteitsregistraties op het bedrijf

1. De kwaliteitsmedewerker zorgt voor:
 - bewaren combizorgmappen en -diskettes in het kantoor. De handboeken liggen daar continu ter inzage.
 - het aanpassen van het Overzicht documenten bedrijf en het Overzicht registraties bedrijf van de kwaliteitshandboeken na wijziging van documenten.
 - het bijhouden van de Map wijzigingen documenten (verouderde documenten en bijbehorende registraties op de meldingsformulieren).
 - het bijhouden van de Distributielijst handboeken en documenten.
 - er voor zorgen dat verouderde documenten uit gebruik worden genomen en de juiste versies op de noodzakelijke plekken aanwezig zijn.
2. Hij/Zij bewaart de registraties volgens de afspraken vastgelegd in het Overzicht Documenten bedrijf.

Tuino uwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	ABD 2 – 1/1
	Aanmaak en beheer van documenten	Datum: 22-03-99, Versie 1

WERKINSTRUCTIE : “AANMAAK VAN DOCUMENTEN”

Het nieuwe of het te verbeteren document wordt als volgt beschreven en in detail uitgewerkt door de daarvoor aangewezen persoon.

De **lay-out** van het document:

- Plaats naam, datum en versienummer op alle nieuwe of verbeterde documenten.

PROCEDURES

De procedurebeschrijving bestaat uit de volgende stappen:

1. Omschrijving: Welke activiteit(en) word(t)(en) in de procedure beschreven.
2. Referenties: Wat is de uitgangsinformatie zoals andere procedures/werkinstructies, wetten, voorschriften, regels en/of de normen voor deze procedure.
3. Verantwoordelijkheden: Wie is (zijn) verantwoordelijk voor de in de procedure beschreven stappen (verwijzing naar TVB-schema voor details is mogelijk).
4. Registratie en formulieren: Overzicht van de formulieren of andere vormen van registratie die van toepassing zijn binnen het beschreven proces.
Geef ook formulieren een duidelijke naam, een datum en een versienummer.
5. Arbo: Welke veiligheidsregels, omgangsvormen m.b.t. arbeidsomstandigheden zijn van toepassing op de uitvoering van de procedure (controleer de risico-inventarisatie).
6. Milieu: Welke omgangsvormen m.b.t. milieu zijn van toepassing op de uitvoering van de procedure.
7. Procedurebeschrijving
 - Ga zoveel mogelijk uit van de stappen **Planning/voorbereiding, Uitvoering, Controle en Evaluatie**.
 - Plaats de kopjes uit het stroomschema onder deze 5 stappen van het proces.
 - Geef aan **WIE WAT WANNEER** doet binnen het beschreven proces.
 - Ga in op **overleg en/of overdracht situaties**; bijv. waar een bepaald persoon informatie overdraagt aan, of overleg moet hebben met, een andere persoon.
 - Bepaalde activiteiten (**WAT**) binnen de procedure kunnen verder worden uitgewerkt in werkinstructies.
 - Beschrijf welke **gegevens** door wie wanneer op welk formulier worden vastgelegd.
 - Eventueel kunnen de deelstapjes ook in een stroomschema worden gezet. Dit geeft over het algemeen een duidelijk overzicht.

WERKINSTRUCTIES

- Complexe en herhaalbare activiteiten kunnen stapsgewijs worden beschreven in een werkinstructie. Deze kan worden gebruikt om de werkzaamheden naar andere (tijdelijke) medewerkers uit te leggen en over te dragen. Anderzijds kan een werkinstructie behulpzaam zijn bij werkzaamheden die niet vaak worden uitgevoerd.
- Beschrijf **HOE** een bepaalde complexe activiteit moet worden doorlopen, zodat iedereen die die activiteit moet uitvoeren dat op dezelfde wijze doet.
- De stappen van die activiteit moeten **duidelijk en begrijpelijk** worden opgeschreven en in de **juiste volgorde** van handelen.

VOORBEELD

Meldingsformulier (MF01.02.99)

Aan: _____

Van: _____

Datum: _____

Betreft: ☐ Aanmaak document

documentnaam: _____

☐ Wijziging document

documentnaam: _____

☐ Ter beoordeling

☐ Resultaten van beoordeling

☐ Vrijgave document

Datum van inwerkingtreding: _____

Beschrijving

In te vullen door de ontvanger

Ontvangst formulier:	datum: _____ door: _____
Uitwerking oplossing:	van _____ tot _____ document uitwerken door: _____ bespreking op: _____
Eindresultaat oplossing:	datum: _____ naam en codering nieuw of verbeterd document: _____

VOORBEELD

Overzicht documenten bedrijf

Naam bedrijf:

Datum: Versie:

Naam document <i>Hier alle document namen invullen</i>	Huidige versie	Beheerder	Wie heeft exemplaar

VOORBEELD

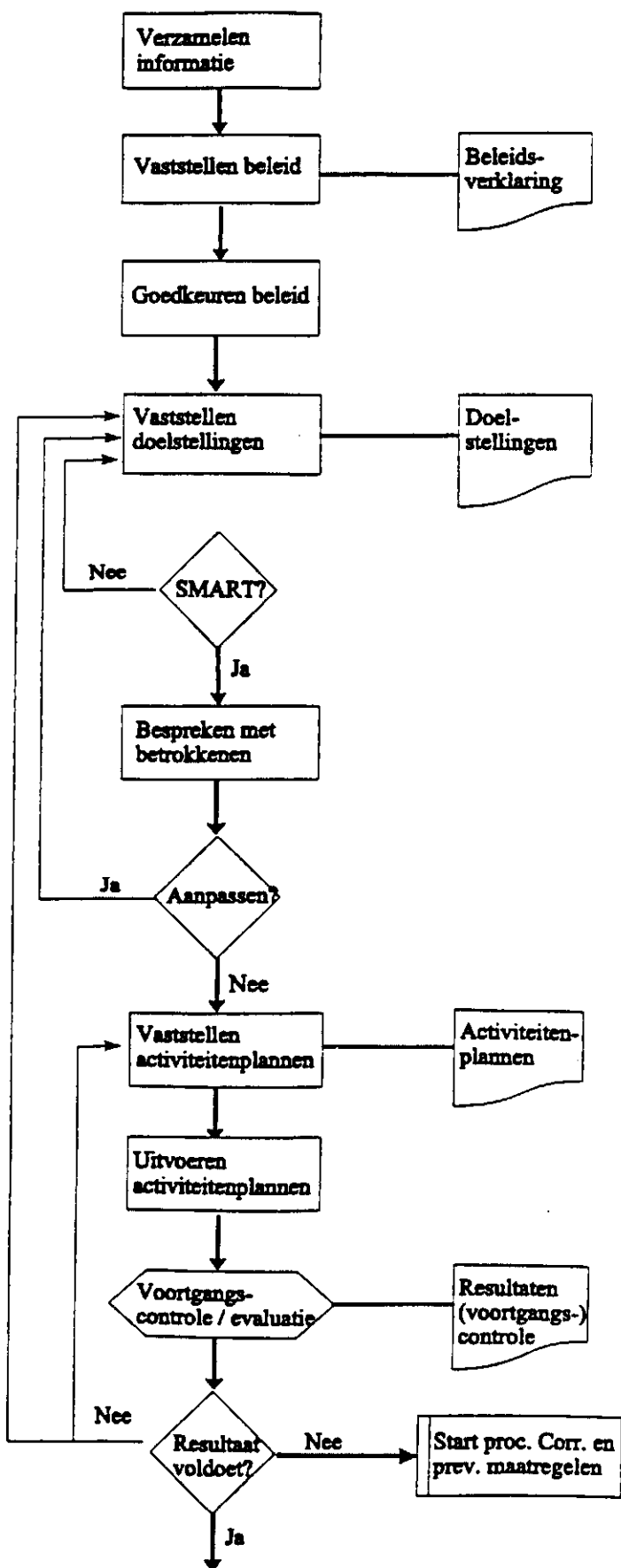
Overzicht registraties bedrijf

Naam Bedrijf:

Datum: Versie:

Naam Procedure	Naam Formulier	Beheerder	Plaats	Minimale bewaartermijn

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	MNG 3 - 1/4
	Beleid en managementdoelstellingen	Datum: 22-03-99, Versie 1



*Einde Proces Beleid en
managementdoelstellingen*

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	MNG 3 – 2/4
	Beleid en managementdoelstellingen	Datum: 22-03-99, Versie 1

1. Omschrijving

Deze procedure beschrijft de wijze waarop op dit bedrijf managementdoelstellingen op het gebied van kwaliteit, productie/omzet, milieu en arbeid worden opgesteld. Hieronder valt tevens het maken en vastleggen van de bijbehorende actieplannen en het uitvoeren van de voortgangscntrole.

2. Referenties

- Risico-inventarisatie
- Arbowet
- Handboek Milieuzorg Glastuinbouw
- Wet Milieubeheer, Wet Verontreiniging Oppervlaktewater

3. Verantwoordelijkheden

Procedureuitvoering: ondernemer

4. Registratie en Formulieren

- Beleidsverklaring
- Per onderwerp Kwaliteit, Arbo en Milieu vastleggen:
 - Aandachtspuntenlijsten
 - Doelstellingen
 - Actieplannen
 - Resultaten voortgangscntrole en evaluatie

5. Arbo

Er worden doelen en actieplannen opgesteld voor het verbeteren van de arbeidsomstandigheden (zie 7.)

6. Milieu

Er worden milieudoelen, en actieplannen opgesteld (zie 7.)

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	MNG 3 – 3/4
	Beleid en managementdoelstellingen	Datum: 22-03-99, Versie 1

7. Proces-omschrijving Beleid en Managementdoelstellingen

7.1 Informatie verzamelen; oriëntatie en inventarisatie

1. Oriëntatie:

De ondernemer oriënteert zich continu om te kunnen komen tot het vaststellen van beleid en doelstellingen. Hij verzamelt informatie door het lezen van vakbladen, bezoeken van studie/vak avonden, overleg met collega-bedrijven en alles wat zinvol wordt geacht binnen en buiten de keten waarin het bedrijf opereert.

2. Inventarisatie:

Jaarlijks maakt de ondernemer een overzicht van de punten op het bedrijf die om verbetering vragen ("risico's"). Hij maakt hierbij gebruik van informatie uit de stap "oriëntatie" en uit de voor de sector beschikbare checklijsten zoals de Risico-inventarisatie-lijst. Tevens stelt hij hierbij vast aan welke wet- en regelgeving moet worden voldaan en of specifieke eisen op terrein van milieu en arbo door markt of maatschappij worden gesteld. Dit resulteert in een aandachtspuntenlijst per onderwerp:

- kwaliteit
- arbo
- milieu.

7.2 Vaststellen van het beleid

In het beleid geeft de ondernemer aan wat de grote lijnen zijn waarin het bedrijf zich de komende jaren wil ontwikkelen. Aan het begin van het jaar stelt de ondernemer op basis van de informatie uit 7.1 vast of het beleid van het bedrijf op de verschillende onderdelen, kan worden gehandhaafd. Als dit niet zo is, past hij het beleid op basis van de nieuwe inzichten aan.

Hij legt dit vast in een beleidsverklaring.

7.3 Vaststellen van managementdoelstellingen voor het teeltjaar.

1. Managementdoelstellingen worden opgesteld om invulling te geven aan beleid.

Aan het begin van het jaar stelt de ondernemer managementdoelstellingen vast, op het gebied van:

- kwaliteit (product, productieproces, financiële doelstellingen)
- arbo (arbeidsorganisatie en -omstandigheden)
- milieu

Hij doet dit op basis van:

- de verzamelde informatie (uit de oriëntatie, stap 7.2)
- de aandachtspuntenlijst (uit de inventarisatie, stap 7.2)
- het bedrijfsbeleid (doelstellingen moeten passen binnen het bedrijfsbeleid).

De doelstellingen worden vastgelegd en moeten *specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden* (SMART) zijn.

2. De ondernemer bespreekt de doelstellingen met de betrokken medewerkers.

Eventueel voert hij aanvullingen of wijzigingen door. Gezamenlijk wordt de prioriteitsvolgorde bepaald.

7.4 Opstellen van actieplannen

De ondernemer bepaalt welke activiteiten nodig zijn om de doelstellingen te halen. Het maken van een actieplan gebeurt in overleg met de betrokken medewerkers.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	MNG 3 – 4/4
	Beleid en managementdoelstellingen	Datum: 22-03-99, Versie 1

Het actieplan per doelstelling bestaat uit de volgende onderwerpen:

- beschrijving van de benodigde uit de voeren activiteiten (WAT);

En per activiteit:

- verantwoordelijke persoon per activiteit (WIE);
- koppeling van de activiteit aan een afgebakende (specifieke) periode (WANNEER);
- eventueel: begroting van tijd en kosten.

7.5 Voortgangscontrole / evaluatie

1. Tijdens het jaar controleert de ondernemer regelmatig (minimaal een maal per kwartaal) of de beschreven activiteiten volgens planning worden uitgevoerd. Wanneer de voortgangscontrole hiertoe aanleiding geeft, kan tussentijds het actieplan en/of de doelstelling worden bijgesteld door de ondernemer. Hij registreert deze voortgangscontrole op het actieplan (datum + paraaf).
2. Aan het eind van het jaar (of planningsperiode) gaat de ondernemer na of de doelstellingen zijn gehaald. De hieraan verbonden conclusies worden vastgelegd en gebruikt bij het nastreven en opzetten van nieuwe doelstellingen (7.3) voor het volgende teeltjaar (of planningsperiode).

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	MNG 3 – 1/3
	Overzicht 1998/1999 Beleid, doelstellingen en actieplannen	Datum: 22-03-99, Versie 1

VOORBEELD

Voor teeltseizoen '98/'99 heeft dit bedrijf het volgende beleid, doelstellingen en actieplannen.

Teelt / Kwaliteit

Beleid:

Dit bedrijf streeft jaarlijks naar een topproductie met een zeer hoog percentage bloemen uit het hoogste kwaliteitssegment.

Doelstellingen

- Productie: minimaal 220-230 stuks/m²
- Aandeel product A1 kwaliteit is tenminste : 55%
- Gelijkmatische afzet van het product

Deze doelstellingen kunnen naar boven of onder worden bijgesteld als de lichtsom per maand meer dan 5 % afwijkt van het langjarig gemiddelde.

Actieplannen

Om de verbetering van 206 stuks/m² (1997) naar 225 stuks/m² (1999) en 45 naar 55% A1 kwaliteit te bewerkstelligen zijn de volgende acties gepland:

WAT (voorbeelden)	WIE	WANNEER
- Plantmateriaal: Nieuw gezond ras bestellen met verwachte hogere productie, zwaardere takken en een teelt- en preparatie cyclus van 12 maanden (alleen nog knollen)	Onder-nemer	Sept '98
- Temperatuur: - Aanleggen van hoogkoeling - Zo kort mogelijke periode aanhouden bij aanleg blad en knop - Maken klimaatsplan met behulp van graphical tracking (o.a. registratie grondtemperatuur en planteigenschappen als knop en bladlengte).	Bedr.leider	Juni '98 Jaar '98
- Gewasverzorging: Verzorg het uitdunnen	Bedr.leider	Na planten '98
- Gewasbescherming: - Alle medewerkers krijgen instructie voor het herkennen en melden van ziektes en plagen.	Medew. Gew.besch	Nov '98
- De medewerker Gewasbescherming geeft prioriteit aan afwisseling van systemische middelen.	Medew Gew.besch	Jaar '99

< Van deze voorbeeldacties kan continu worden vastgesteld of ze wel of niet zijn uitgevoerd. >

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	MNG 3 – 2/3
	Overzicht 1998/1999 Beleid, doelstellingen en actieplannen	Datum: 22-03-99, Versie 1

Organisatie

Beleid

Dit bedrijf streeft ernaar om elke medewerker minimaal één extra taak te geven naast de dagelijkse werkzaamheden om de ondernemer te ontlasten; hij kan zich hierdoor meer met de belangrijke hoofdlijnen van de bedrijfsvoering bezighouden.

Doelstellingen

- Het invoeren van medewerkers Gewasbescherming, Watergift en Bemesting, Hygiëne (Schoor&Kantine) in de zomer '98.
- Het invoeren van werkoverleg 1x per 14 dagen in '98.

Actieplannen

WAT (voorbeelden)	WIE	WANNEER
- 3 medewerkers krijgen taken voor Gewasb, Bemest en Hygiëne	Ondernemer	juli-sept '98
- Agenda maken voor werkoverleg en beleggen 1e bijeenkomst	Bedr.leider	1 wk juli

< Van deze voorbeeldacties kan continu worden vastgesteld in hoeverre ze zijn uitgevoerd >

Arbeidsomstandigheden

Beleid

Dit bedrijf streeft er naar om een veilige werkplek te zijn met een prettige werksfeer waarmee het ziekteverzuim beperkt kan worden gehouden.

Doelstellingen

- Het uitvoeren van het ARBO-plan dat met medewerking van Stigas is opgesteld vanuit de risico-inventarisatie.
- Het verminderen van het ziekteverzuim naar minder dan 5%, door het invoeren van mogelijkheden voor werkverlichting: afwisseling en hulpmiddelen aanschaffen waardoor de arbeidsbelasting wordt verlaagd.

Actieplannen

WAT (voorbeelden)	WIE	WANNEER
- Aanschaf plantmachine	Ondernemer	aug '98
- Arboplan actiepunt 1	Ondernemer	sept '98
- Arboplan actiepunt 2	Bedr.leider	okt '98
- Arboplan actiepunt 3	Bedr.leider	nov '98
- Invoeren systeem voor werkafwisseling: medewerkers mogen niet meer dan 4 uur achtereen dezelfde handeling uitvoeren m.b.t. gewasverzorgings en oogstwerkzaamheden	Ondernemer	1 wk dec '98

< Van deze voorbeeldacties kan continu worden vastgesteld in hoeverre ze zijn uitgevoerd. >

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	MNG 3 – 3/3
	Overzicht 1998/1999 Beleid, doelstellingen en actieplannen	Datum: 22-03-99, Versie 1

Milieu

Beleid

Dit bedrijf streeft ernaar om op een zo milieuvriendelijke wijze te telen en alles in het werk te stellen het milieu zo min mogelijk te belasten

Doelstellingen

- Energieverbruik in 1999, lager dan 30 m³/m²
- Verbruik Chemische middelen in 1999 ; lager dan f 0,40/m²
- Verbruik Meststoffen in 1999; lager dan f 0,30/m²

Actieplannen

Om de verbetering van de verbruiken t.o.v. 1997 te bewerkstelligen zijn er de volgende acties:

WAT (voorbeelden)	WIE	WANNEER
- Meststoffen - Zorgen voor goed watermanagement en evalueren meststoffenverbruik en gewasopbouw 1998	Medew Bemesting	januari '99
- Energie - Regelmatig onderhouden van de ketel (4 keer per jaar)	Onder- nemer	Jan-febr '99
- Gewasbescherming - Vaste Medewerkers volgen een opfriscursus Ziekten en Plagen - Aanvulling Registratiesysteem Gewasbescherming met behulp van gewasbeschermingsformulier (ziekte, plaats en het bespoten oppervlak)	Medew Gew.besch Bedr.leider	Jan-maart '99

< Van deze voorbeeldacties kan continu worden vastgesteld in hoeverre ze zijn uitgevoerd. >

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	PRS 4 – 1/10
	Personeelsbeheer	Datum: 22-03-99, Versie 1

1. Omschrijving:

Deze procedure bestaat uit vijf onderdelen:

- A. Het onderdeel Sollicitaties beschrijft hoe op dit bedrijf sollicitaties worden voorbereid en nieuwe vaste en tijdelijke medewerkers worden aangenomen.*
- B. Het onderdeel Opleiding, training, geven van instructies aan (nieuwe) medewerkers beschrijft hoe de opleidingsbehoeften bij de medewerkers worden vastgesteld, hoe wordt voorzien in deze opleidingen en hoe de gevolgde opleidingen en trainingen worden geregistreerd.*
- C. Functioneringsgesprekken vinden tenminste jaarlijks plaats tussen de leidinggevende en de medewerker over alle zaken die gaan over functie-inhoud, functie vervulling, werksfeer, werkomstandigheden en toekomstverwachtingen.*
- D. In het onderdeel Bijhouden van Personeelsdossiers is beschreven hoe en welke gegevens van medewerkers worden bijgehouden en beheerd door de ondernemer. Deze personeelsdossiers zijn niet openbaar.*
- E. In het onderdeel Bedrijfsregels zijn de geldende afspraken, omgangsvormen en regels op dit bedrijf beschreven. Deze regels zijn vastgelegd ten bate van de duidelijkheid en de werksfeer op het bedrijf.*

2. Referenties

- Actieplan Managementdoelstellingen
- PRO Interne Audit
- Tuinbouw CAO
- Arboret
- Teeltplan
- Risico-inventarisatie en arboplan
- Bedrijfsreglement

3. Verantwoordelijkheden

De ondernemer is eindverantwoordelijk voor personeelsbeheer. De ondernemer en de bedrijfsleider zijn betrokken bij de uitvoering ervan. De zorg voor registratie en onderhoud van personeelsdossiers en bedrijfsregels ligt bij de administratie. Per deelprocedure 7a t/m 7e is beschreven hoe de taken en verantwoordelijkheden zijn verdeeld.

4. Registratie en formulieren

Zie de onderdelen 7a t/m 7e voor de te gebruiken registraties/ formulieren.

5. Milieu

n.v.t.

6. Arbo

Medewerkers worden in kennis gesteld van de regels m.b.t. de arbeidsomstandigheden: veiligheidsregels, ziekteverzuim, medische keuring, bedrijfshulpverlening, calamiteitenplan en gebruik van persoonlijk beschermende middelen.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	PRS 4 – 2/10
	Personeelsbeheer	Datum: 22-03-99, Versie 1

7. Proces-omschrijving Personeelsbeheer Algemeen

7.1 Planning

De ondernemer maakt in januari een planning m.b.t. de activiteiten van de procedure Personeelsbeheer:

Bijvoorbeeld:

7a Sollicitaties	tenminste eenmaal per jaar, vanaf maart
7b Opleiding, instructie medewerkers	- volgens een vastgelegd opleidingsprogramma - vanaf april: opleiding scholieren / tijdelijke krachten
7c Functioneringsgesprekken	tenminste eenmaal per jaar, vanaf oktober
7d Bijhouden van personeelsdossiers	tenminste eenmaal per jaar, controle in januari
7e Bijhouden van bedrijfsregels	actualiseren in maart, voordat nieuwe medewerkers / scholieren starten

7.2 Uitvoering

De ondernemer zorgt ervoor dat de uitvoering van de activiteiten gebeurt op basis van de geplande activiteiten. De bedrijfsleider wordt betrokken bij de uitvoering van die activiteiten.

De activiteiten worden uitgevoerd zoals is beschreven in de deelprocedures 7a t/m 7e

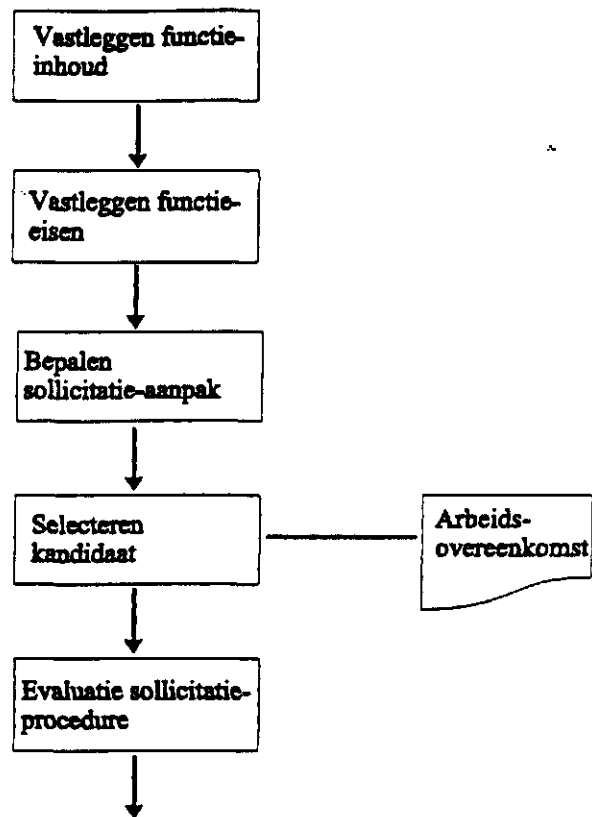
7.3 Controle

De ondernemer controleert (bijv.) elk kwartaal of de activiteiten op gebied van personeelsbeheer worden uitgevoerd volgens planning. Daarnaast gaat hij na of de activiteiten op de beschreven wijze gebeuren.

7.4 Evaluatie

Na (bijv.) de teeltwisseling evalueert de ondernemer met de bedrijfsleider het personeelsbeheer (aantrekken en opleiden van medewerkers, het beoordelen en het naleven van de afspraken / regels) van het afgelopen seizoen. Hoe is het gegaan, wat is voor verbetering vatbaar, welke acties vraagt dit? Dit wordt in een evaluatieverslagje personeelsbeheer vastgelegd. De conclusies worden afhankelijk van de beoordeling van de ondernemer uitgewerkt volgens de Verbeterprocedure.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	PRS 4 - 3/10
	Personeelsbeheer	Datum: 22-03-99, Versie 1



Vervolg met:
 1) het opzetten van een personeelsdossier
 2) het instrueren van de medewerker

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	PRS 4 – 4/10
	Personeelsbeheer	Datum: 22-03-99, Versie 1

Let op: Geef hier een bedrijfseigen beschrijving van deze activiteit:

7a Proces-omschrijving Personeelsbeheer Sollicitaties

Referenties

Tuinbouw-CAO

Verantwoordelijkheden

De ondernemer is verantwoordelijk

De bedrijfsleider is verantwoordelijk voor

Registratie en formulieren

- Sollicitatieformulier
- Vragenlijstjes voor de sollicitant

<Planning van sollicitaties (voor zover mogelijk) kan kort worden verwerkt in Algemene procedure>

1. Bepalen en vastleggen functie-eisen en -inhoud

Wie stelt wanneer functie-inhoud op?

- functiebenaming / welke taken horen erbij
- aantal uren per week
- benodigde kennis / vaardigheden / diploma's / persoonlijkheid
- bereidheid tot volgen opleidingen
- ...

2. Bepalen sollicitatie-aanpak

Wie bepaalt wanneer, op welke gronden de wijze van werven; hoe doelgroep bereiken ?

- via advertentie - payroll-systeem - uitzendburo -

Wie bepaalt hoe de kandidaten moeten reageren (schriftelijk, telefonisch, anders ...) en binnen welke termijn?

3. Selecteren kandidaten

3a. Kandidaten melden zich

Wie staat de kandidaten te woord, welke informatie wordt gegeven?

Welke informatie wordt gevraagd / vastgelegd?

Wie bepaalt of een vervolgspraak wordt gemaakt, en wie maakt de afspraak?

3b. Gesprek met de kandidaten

Wie is bij gesprek met kandidaten?

Welke vragen worden gesteld --> bij voorkeur lijstje als bijlage gebruiken

Welke gegevens worden vastgelegd?

Welke afspraken worden aan het eind gemaakt met kandidaat?

3c. Selectie medewerker en het aannemen

Wie is bij selectie betrokken. Hoe wordt geselecteerd? Wie belt kandidaten af?

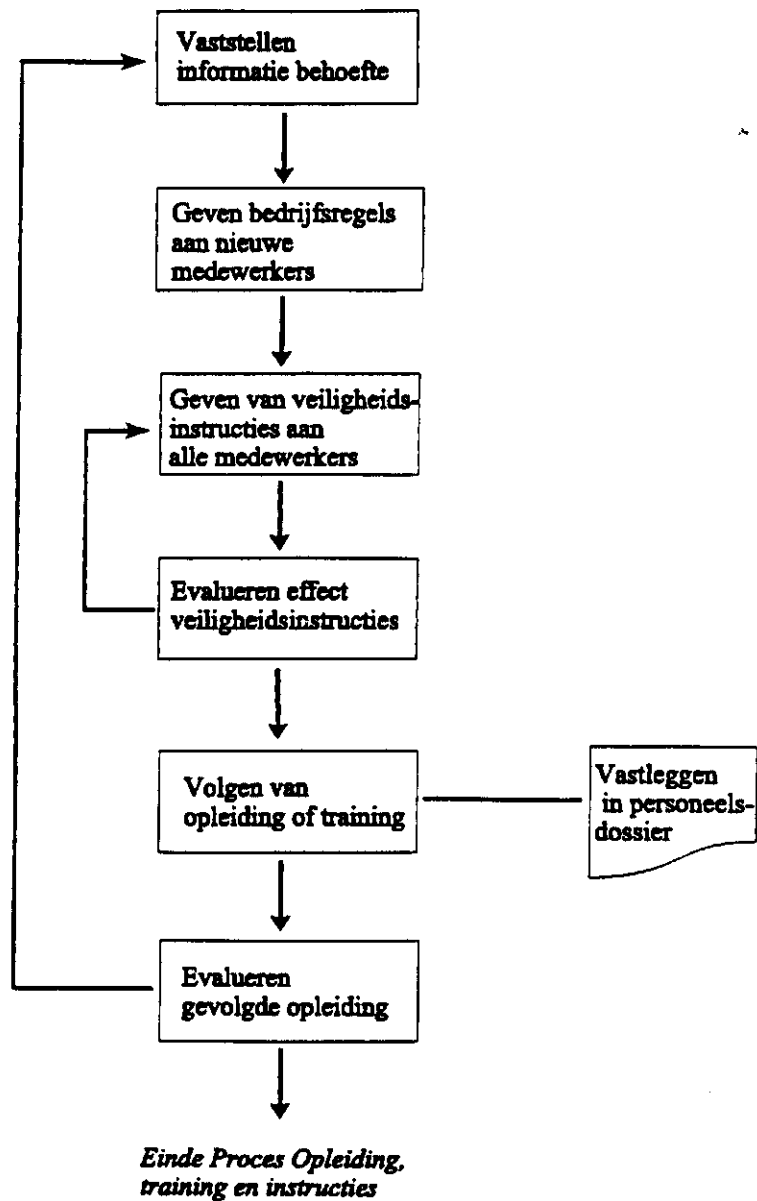
Welke afspraken worden gemaakt met geselecteerde kandidaat?

Wie maakt arbeidscontract en overige afspraken

Proeftijd ...? Wie beoordeelt, met welke criteria?

<evaluatie van sollicitaties is verwerkt in de Algemene procedure Personeelsbeheer>

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	PRS 4 – 5/10
	Personeelsbeheer	Datum: 22-03-99, Versie 1



Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	PRS 4 – 6/10
	Personeelsbeheer	Datum: 22-03-99, Versie 1

Let op: Geef hier een bedrijfseigen beschrijving van deze activiteit:

7b. Proces-omschrijving Personeelsbeheer Opleiding en instructie

Referenties

Verantwoordelijkheden

Registratie en formulieren

- registratie opleidingsplan
- ...

< Planning en evaluatie van opleidingen kan kort worden verwerkt in Algemene procedure >

1. Vaststellen kennisbehoefte

1a voor vaste medewerkers / parttimers / scholieren

Wie stelt de kennisbehoefte vast. Op welke wijze wordt dit bepaald? (bijv:

- vanuit managementdoelen geredeneerd t.o.v. personeelsbestand
- vanuit teeltplan geredeneerd t.o.v. personeelsbestand
- vanuit functioneringsgesprekken geredeneerd)

1b voor nieuwe medewerkers

- uitleg bedrijfsregels
- rondleiding op bedrijf

Waar wordt de kennisbehoefte vastgelegd? --> bijv. in opleidingsplan ..

2. Volgen van een opleiding & training

- Als er een voorstel is een bepaalde medewerker aan een opleiding te laten deelnemen, hoe gaat dit proces dan verder; Wie doet daarin Wat, Wanneer?

2a vaste medewerkers/parttimers/scholieren (extern)

- bespreken met medewerker of zij interesse hebben in cursus
- opgeven bij cursuscentrum
- aanschaf lesmateriaal etc..

2b nieuwe medewerkers (intern)

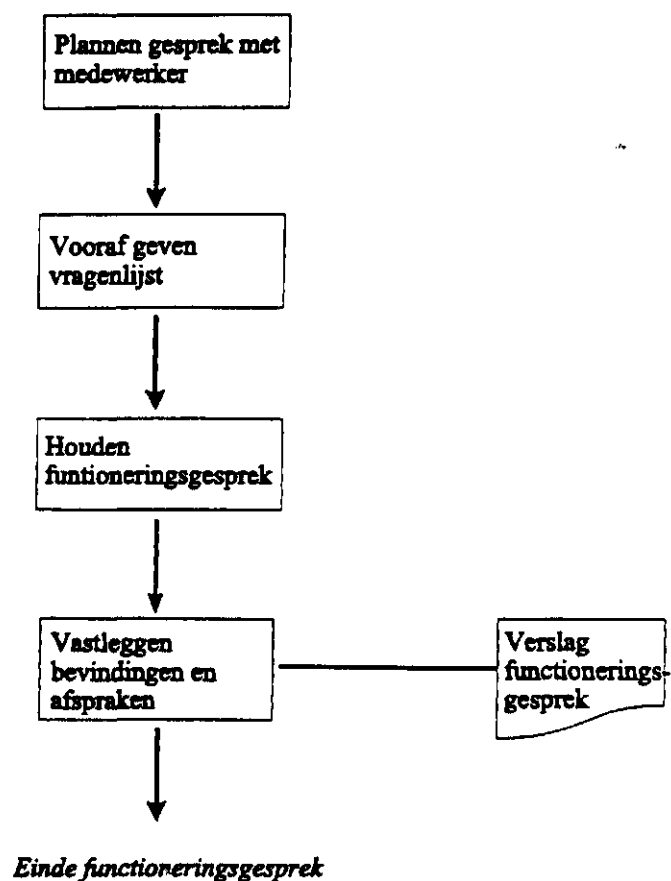
- nieuwe medewerker krijgt mentor
- veiligheidsinstructie

3. Evalueren gevolgde opleiding

Wie zorgt wanneer voor de evaluatie van de gevolgde opleiding met de medewerker?

- direct nadat medewerker opleiding heeft beëindigd --> kopie van diploma / certificaat in personeelsdossier bewaren.
- of met functioneringsgesprek --> verwijst naar deelprocedure Functioneringsgesprekken

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	PRS 4 - 7/10
	Personeelsbeheer	Datum: 22-03-99, Versie 1



Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	PRS 4 – 8/10
	Personeelsbeheer	Datum: 22-03-99, Versie 1

Let op: Geef hier een bedrijfseigen beschrijving van deze activiteit:

7c. Proces-omschrijving Personeelsbeheer Functioneringsgesprekken

Referenties

Verantwoordelijkheden

Registratie en formulieren

- Vragenlijst functioneringsgesprek
- Evaluatieverslag functioneringsgesprek

< Planning en evaluatie van opleidingen kunnen kort worden verwerkt in Algemene procedure >

1. Plannen gesprek met medewerker

- Wie plant het functioneringsgesprek met de medewerker, waar wordt dit vastgelegd?
- Hoe lang van tevoren wordt dit gepland, en gebeurt dit in samenspraak met de medewerker?
- De medewerker krijgt de vragenlijst Functioneringsgesprek mee uit de bijlage van deze procedure. Wie zorgt daarvoor op welk moment?

2. Houden functioneringsgesprek

- Wie doet wanneer welke voorbereiding voor het functioneringsgesprek? Welke informatie wordt daarbij geraadpleegd (o.a. personeelsdossier, info over gevolgde opleiding en verslag voorgaande functioneringsgesprek, beantwoorden vragenlijst)?
- Wie bepaalt hoe het gesprek verloopt, welke onderwerpen precies worden besproken?
- Wie zorgt ervoor dat de bevindingen worden vastgelegd op het Evaluatieverslag functioneringsgesprek en waar worden ze bewaard (personeelsdossier)?

< evaluatie van sollicitaties is verwerkt in de Algemene procedure Personeelsbeheer >

Bijlage: Voorbeeld vragenlijstje < als los kopieerbare bijlage maken >

- Hoe heb je het naar je zin op dit bedrijf?
- Wat zou je graag anders geregeld zien op dit bedrijf of in je werk?
- Wat vind je van je taak? Vind je dat je echt de bevoegdheden krijgt die erbij horen?
- Hoe zouden we elkaar op dit bedrijf nog meer kunnen motiveren?
- Wat vind je van het functioneren van (ondernemers / bedrijfsleider)?
- Zou je een opleiding voor je werk / nieuwe taken willen volgen?
- Wat zou je het komende jaar willen verbeteren in je werk?
- Hoe zie je je toekomst op dit bedrijf en wat zou je willen bereiken?

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	PRS 4 – 9/10
	Personeelsbeheer	Datum: 22-03-99, Versie 1

Let op: Geef hier een bedrijfseigen beschrijving van deze activiteit:

7d. Inhoud personeelsdossiers

Referenties

- Wetgeving (o.a. identificatieplicht)

Verantwoordelijkheden

- Ondernemer: verzamelen informatie
- Administratie: verwerken informatie in personeelsdossier

Registratie en formulieren

1- dossierinhoud vaste medewerkers

< welke gegevens moeten allemaal worden bijgehouden voor deze groep medewerkers >

- Persoonsgegevens (naam, adres, telefoonnummer, geboortedatum)
- geldig identificatiebewijs
- gegevens over opleiding / ervaring
- arbeidsovereenkomst (salaris, ...urige werkweek, vakantie)
- functieomschrijving
- verslagen functioneringsgesprekken
- etc.

2- dossierinhoud uitzendkrachten

< welke gegevens moeten allemaal worden bijgehouden voor deze groep medewerkers >

3- dossierinhoud scholieren

< welke gegevens moeten allemaal worden bijgehouden voor deze groep medewerkers >

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	PRS 4 - 10/10
	Personeelsbeheer	Datum: 22-03-99, Versie 1

Let op: Geef hier een bedrijfseigen beschrijving van deze activiteit:

7e. Bedrijfsregels

Referenties

Verantwoordelijkheden

- Ondernemer
- Bedrijfsleider

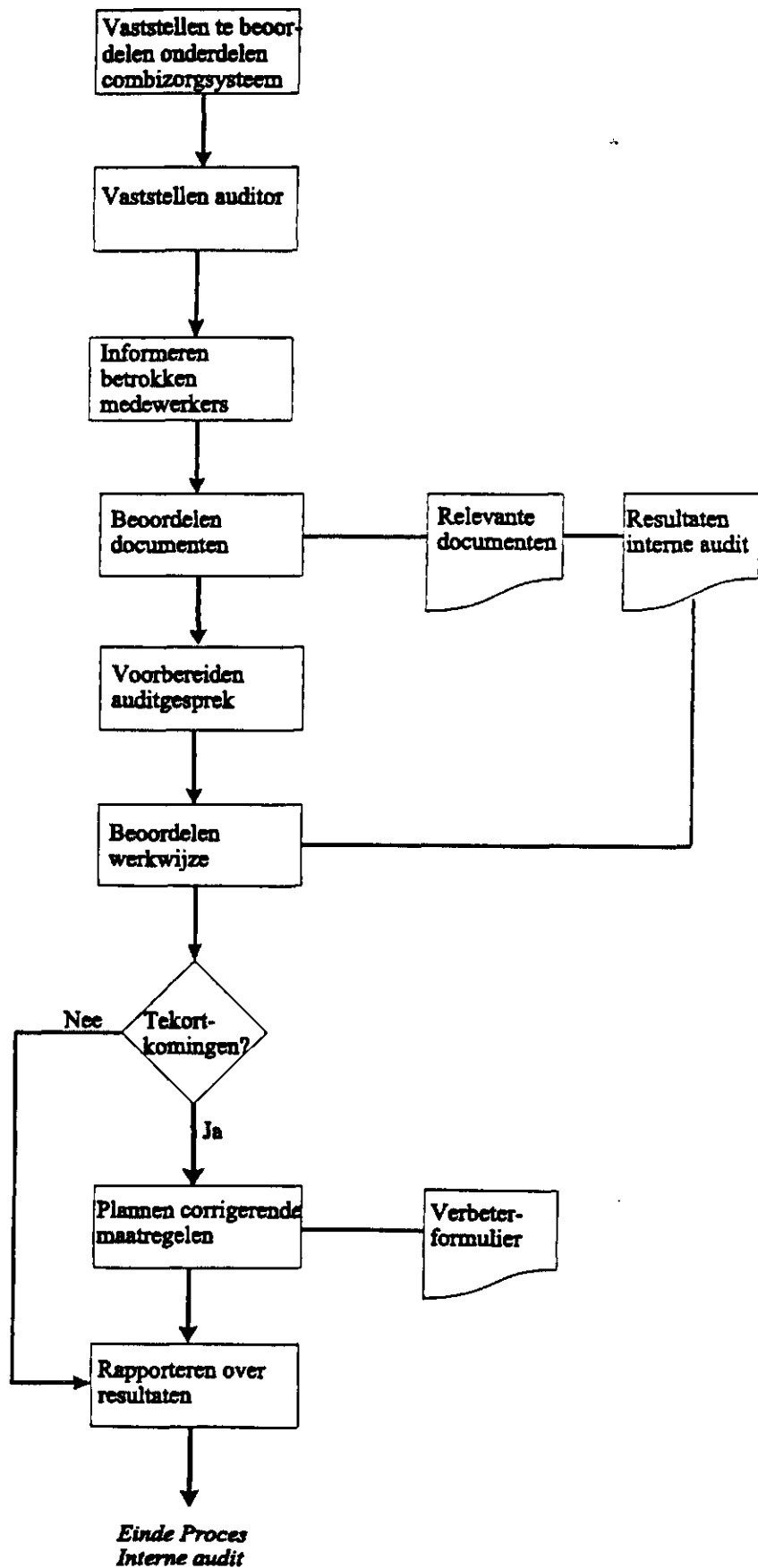
Registratie en formulieren

- De bedrijfsregels

1. De Bedrijfsregels:

- Wat zijn werktijden / pauzes
- Wanneer is werkoverleg ...
- Wat als je te laat bent ...
- Wat te doen als je ziek bent ...
- Waar mag je wel / niet roken....
- Wie mag in welke ruimte wel/niet komen
- Bij wie vakantie aanvragen ... hoe lang van te voren
- Wie ruimt wanneer de kantine op ... en de schuur middenpad?
- etc.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	INT 5 - 1/4
	Interne audit	Datum: 22-03-99, Versie 1



Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	INT 5 - 2/4
	Interne audit	Datum: 22-03-99, Versie 1

1. Omschrijving

Deze procedure beschrijft hoe op dit bedrijf wordt beoordeeld of het combizorgsysteem nog doeltreffend functioneert. In de interne audit wordt beoordeeld of de tot het combizorgsysteem behorende documenten op de voorgeschreven wijze worden toegepast en uitgevoerd en tevens of dit de meest doeltreffende methode is.

2. Referenties

- Procedure Aanmaak en Beheer van Documenten
- Verbeterprocedure

3. Verantwoordelijkheden

Procedure planning en uitvoering: kwaliteitsmedewerker

4. Registratie en Formulieren

- Auditplan
- Vragenlijst
- Auditverslag
- Verbeterformulier: Afwijkingen en de corrigerende maatregelen

5. Arbo

n.v.t.

6. Milieu

n.v.t.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	INT 5 – 3/4
	Interne audit	Datum: 22-03-99, Versie 1

7. Proces-omschrijving Interne Audit

7.1 Planning

De kwaliteitsmedewerker stelt vast wanneer welke onderdelen van het combizorg-systeem worden beoordeeld en legt dit vast in het auditplan. Het uitgangspunt is dat ieder onderdeel van het combizorgsysteem ten minste één keer per jaar wordt beoordeeld.

Een extra audit kan worden ingepland naar aanleiding van de resultaten van een vorige audit, waarna corrigerende maatregelen moeten worden getoetst.

7.2 Voorbereiding

1. De kwaliteitsmedewerker stelt vast wie de interne audit uitvoert (auditor).
De interne audit dient te worden uitgevoerd door een onafhankelijke persoon met kennis op gebied van Combizorg(audits), Glastuinbouw, Houden van interviews, Objectief kunnen beoordelen, Sociale vaardigheden.
2. De kwaliteitsmedewerker informeert de betrokken personen minimaal twee weken vóór de geplande interne audit. Het auditgesprek wordt gevoerd met de ondernemer en/of de bedrijfsleider en/of de verantwoordelijke (op procedureniveau) en met de uitvoerenden (o.a. werkinstructie).
3. De relevante documenten worden beschikbaar gesteld aan de beoordelaar (inclusief de bestaande formulieren met uit te voeren verbetermaatregelen).

7.3 Uitvoering

1. Beoordelen documenten: de auditor beoordeelt voorafgaand aan het gesprek alle relevante documenten van het combizorgsysteem op volledigheid, doeltreffendheid en geschiktheid.
2. De auditor bereidt het gesprek voor door een vragenlijst op te stellen (zie werkinstructie Interne audit).
3. Beoordelen werkwijze in de praktijk (zie werkinstructie Interne audit): de auditor beoordeelt in het gesprek in hoeverre de desbetreffende onderdelen van het combizorgsysteem in de praktijk functioneren en worden toegepast. Tevens beoordeelt hij of de beschreven werkwijze de meest doeltreffende methode is. Deze beoordeling geschiedt door interviews met medewerkers en waarnemingen op het bedrijf.
4. Bij het ontdekken van verschillen tussen de beschreven werkwijze en de uitvoering in de praktijk constateert de auditor *een tekortkoming*. Samen met de betrokkene(n) stelt hij vast of het gaat om een kritische tekortkoming, een niet-kritische tekortkoming of een opmerking. Deze feiten worden vastgelegd in een kort auditverslag.
5. De geauditte medewerker doet een voorstel voor *een verbetermaatregel*. Deze maatregel wordt vastgelegd op het verbeterformulier (zie de Verbeterprocedure). Tevens wordt afgesproken wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van deze maatregel en wanneer zal worden beoordeeld of de maatregel is uitgevoerd (heraudit).

7.4 Rapportage

1. De kwaliteitsmedewerker rapporteert middels een auditverslag binnen twee weken over de resultaten van de beoordeling en de corrigerende maatregelen (verbeteringen) die genomen moeten worden (zie werkinstructie Interne audit). Hij

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	INT 5 – 4/4
	Interne audit	Datum: 22-03-99, Versie 1

koppelt deze rapportage terug naar de geauditte persoon, de kwaliteitsmedewerker en de ondernemer.

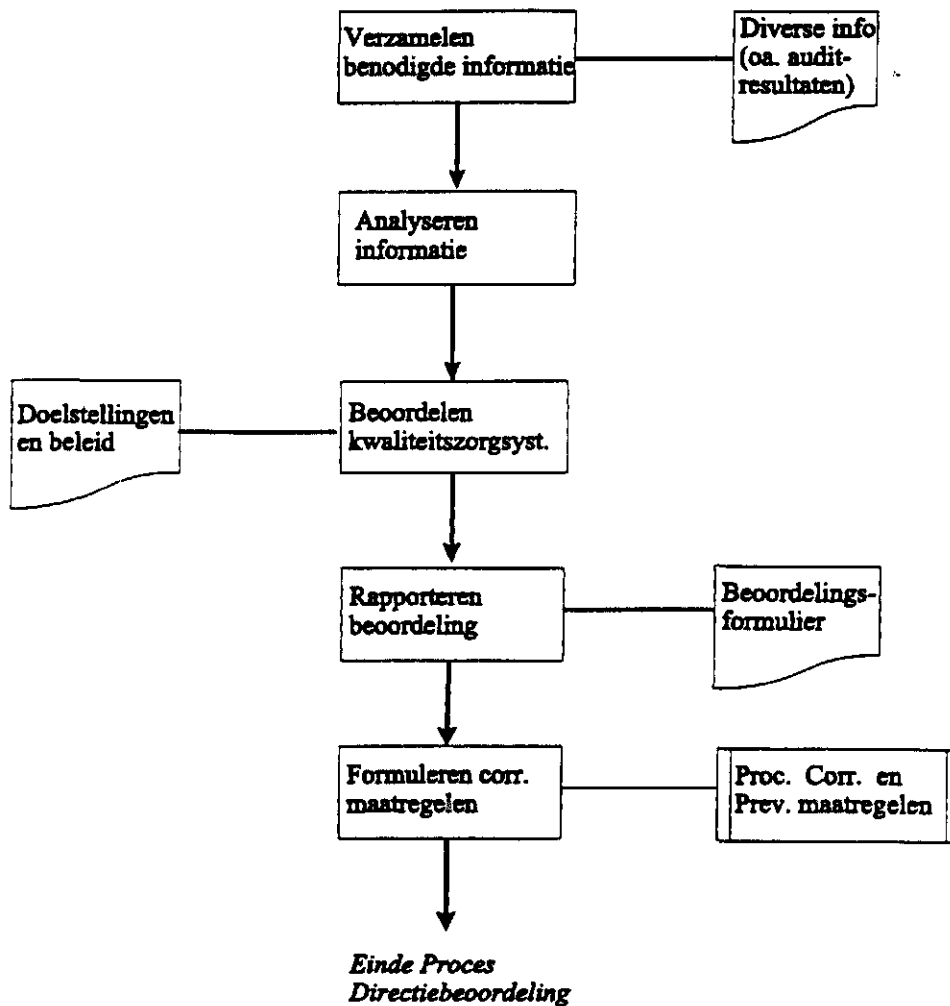
2. De corrigerende maatregelen worden verwerkt volgens de Verbeterprocedure. Het resultaat hiervan wordt in een heraudit getoetst.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	INT 5 – 1/1
	Interne audit	Datum: 22-03-99, Versie 1

WERKINSTRUCTIE : "INTERNE AUDIT"

- Bereid de audit goed voor, maak als hulpmiddel een vragenlijstje. Het type vragen op de lijst is "hoe, wie, wat, waar, waarom, wanneer, toon aan". Bijv. Hoe zijn de Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden geregeld? Wat wordt geregistreerd? Hoe is dit geregeld? Wat zijn de beslispunten?
- Het gesprek duurt per procedure maximaal een half uur. In het gesprek:
 - Geef duidelijk aan wat het doel is ("borgen en verbeteren").
 - Stel heldere en neutrale vragen. Geen suggestieve vragen. Vraag 1 ding tegelijk.
 - Zorg voor een open objectieve houding en ontspannen sfeer.
 - Luister goed! Trek pas conclusies als je alle relevante feiten kent.
 - Laat je niet beïnvloeden. Wees zakelijk, eerlijk en duidelijk.
 - Doorvragen indien nodig.
 - Streep de punten op het vragenlijstje af.
 - Samen feiten formuleren en vastleggen.
- Bespreek de bevindingen met de geaudite persoon.
- Als auditor draag je geen oplossingen aan! De geaudite persoon dient zelf voorstellen aan te geven over hoe zaken verbeterd kunnen worden en bepaalt de corrigerende maatregelen (evt. in overleg met de auditor).
- Rond het gesprek af en vraag hoe de geïnterviewde het gesprek heeft ervaren.
- Maak een auditverslag waarin staat:
 - wie waren bij het gesprek betrokken
 - waar vond het plaats
 - welke documenten zijn besproken
 - datum
 - geconstateerde feiten
 - conclusies en actiepunten (verwijs ook naar het verbeterformulier)
 Indien het verslag verder binnen het bedrijf verspreid wordt, geef ook aan naar wie.
- Het auditverslag moet worden ondertekend door de geaudite persoon.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	DIB 6 - 1/3
	Directiebeoordeling	Datum: 22-03-99, Versie 1



Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	DIB 6 – 2/3
	Directiebeoordeling	Datum: 22-03-99, Versie 1

1. Omschrijving

Deze procedure beschrijft de wijze waarop de ondernemer beoordeelt of het combizorgsysteem aansluit op het beleid en de managementdoelstellingen van het bedrijf.

2. Referenties

- Procedure Beleid en Managementdoelstellingen
- ISO-9002
- Procedure Interne audit

3. Verantwoordelijkheden

Procedure uitvoering: ondernemer

4. Registratie en formulieren

- Rapportage beoordeling combizorgsysteem

5. Milieu

n.v.t.

6. Arbo

n.v.t.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	DIB 6 - 3/3
	Directiebeoordeling	Datum: 22-03-99, Versie 1

7. Proces-omschrijving Directiebeoordeling

7.1 Planning en voorbereiding

De ondernemer beoordeelt jaarlijks de bedrijfsvoering aan de hand van de werking van het combizorgsysteem. Dit doet hij voorafgaand aan het opstellen van de begroting c.q. het opstellen van de managementdoelstellingen.

De ondernemer zorgt ervoor dat de benodigde informatie beschikbaar is en vraagt hiertoe de medewerkers eventueel gegevens aan te dragen (zie Werkinstructie Directiebeoordeling).

7.2 Uitvoering

De informatie nodig voor de directiebeoordeling en de wijze waarop de informatie wordt beoordeeld staat omschreven in de Werkinstructie Directiebeoordeling.

Hierbij wordt de Rapportage beoordeling combizorgsysteem ingevuld. De medewerkers worden tijdens het werkoverleg door de ondernemer op de hoogte gesteld van de beoordelingsresultaten.

7.3 Controle

De ondernemer gaat na of de directiebeoordeling volgens plan is uitgevoerd. De medewerkers worden in de gelegenheid gesteld commentaar te geven op de directiebeoordeling. De ondernemer neemt het commentaar in overweging en past zonodig de beoordeling aan.

7.4 Evaluatie

De ondernemer bekijkt na afloop van de directiebeoordeling of de beoordelingswijze en/of de beoordelingsfrequentie moet worden veranderd. Zonodig past hij ze aan.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	DIB 6 – 1/1
	Directiebeoordeling	Datum: 22-03-99, Versie 1

WERKINSTRUCTIE : "DIRECTIEBEOORDELING"

1. Voorbereiding

Verzamel de volgende gegevens/informatie

- Jaarplan combizorg
- Resultaten voortgangscntrole en evaluatie van doelstellingen
- Geregistreeerde klachten
- Resultaten (interne) audits
- Verbeterresultaten
- Evaluatie teelt (teeltwisseling, gewasverzorging, water en bemesting, klimaatbeheersing en gewasbescherming)
- MBT formulieren
- Evaluatie oogsten & afzetklaarmaken en afzet/orderdoorloop (w.o. aanvoerbrieven)
- Evaluatie personeelsbeheer (sollicitaties, registratie van gevolgde opleidingen, functioneringsgesprekken, dossierinhoud personeelsdossiers, bedrijfsregels)
- Ervaringen leveranciers en inkoop
- Resultaten onderhoud
- Informatie uit vakbladen, exposities e.d.

2. Uitvoering

- Analyseer verzamelde gegevens in relatie tot het beleid, doelstellingen en resultaten.
- Stel vast welke doelstellingen zijn gehaald, welke niet en welke onderwerpen of processen aandacht behoeven.
- Leg behaalde resultaten en aandachtspunten vast in de Rapportage directiebeoordeling.

VOORBEELD

Rapportage beoordeling combizorgsysteem pag.1/4

Datum beoordeling	
Tijdvak waarover is beoordeeld	

	Welke managementdoelen gehaald?	Welke managementdoelen niet gehaald?	Oorzaken:
Teelt			
Kwaliteit			
Arbo			
Milieu			
Organisatie			
Investeringsen			

Ga na of er oorzaken kunnen liggen in de volgende situaties:

Evaluatie Combizorgzorgsysteem

KWALITEITS- PROCESSEN	Wat ging goed?	Wat kan komende periode beter?
* Klachten ontvangen/indienen * Afhandeling klachten * Conclusie:		
* Toepassing verbeterprocedure * Problemen structureel oplossen * Conclusie:		
* Audits - Uitvoeren volgens plan - Globale conclusie:		

VOORBEELD

Rapportage beoordeling combizorgsysteem pag.2/4

TEELT	Wat ging goed?	Wat kan komende periode beter?
* Rassenkeuze		
* Teeltwisseling		
* Gewasbescherming		
* Gewasverzorging		
* Klimaat		
* Bemesting		

AFZET	Wat ging goed?	Wat kan komende periode beter?
* Oogst		
* Afzetklaarmaken		
* Communicatie met afnemer		

VOORBEELD

Rapportage beoordeling combizorgsysteem pag. 3/4

ORGANISATIE	Wat ging goed?	Wat kan komende periode beter?
* Taakverdeling		
* Personeelsbeheer - aannemen - opleidingen - functionerings- gesprekken		
* Werkoverleg		

ONDERSTEUNENDE PROCESSEN	Wat ging goed?	Wat kan komende periode beter?
* Inkopen		
* Onderhoud		

VOORBEELD

Rapportage beoordeling combizorgsysteem pag.4/4

pag.4/4

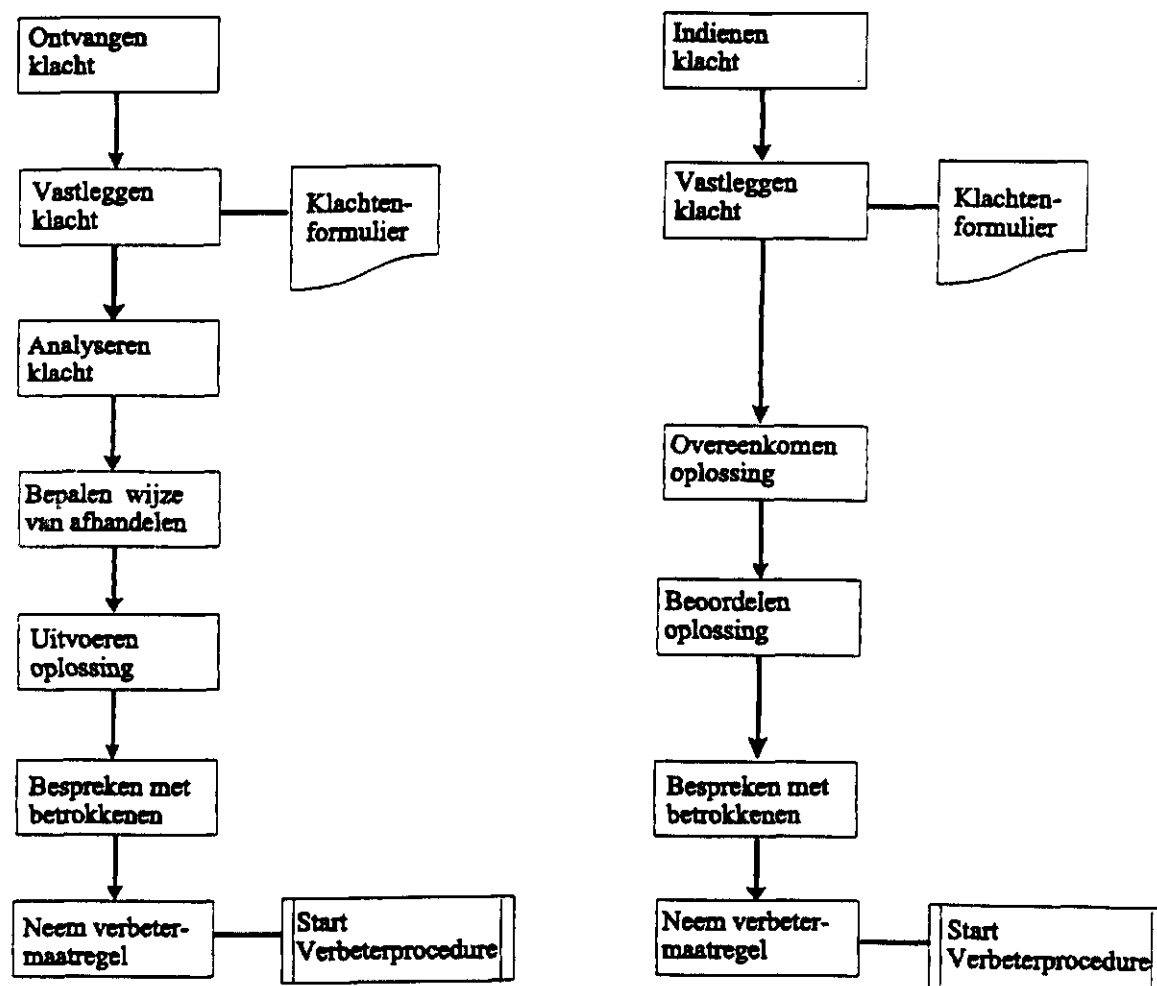
Overig (w.o. informatie uit vakbladen, beurzen e.d.) Eigen bedrijf toetsen aan omgeving:

Conclusies werking combizorgsysteem/behalen doelen
Aandachtspunten:

Beoordelingsfrequentie aanpassen?

Beoordelingswijze aanpassen?

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	KLB 7 - 1/3
	Klachtenbehandeling	Datum: 22-03-99, Versie 1



Einde Proces Klachtenbehandeling

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	KLB 7 - 2/3
	Klachtenbehandeling	Datum: 22-03-99, Versie 1

1. Omschrijving

Deze procedure beschrijft hoe op dit bedrijf klachten worden ontvangen en behandeld en hoe klachten naar anderen worden ingediend.

Interne klachten en aandachtspunten worden via de Verbeterprocedure behandeld.

2. Referenties

- Verbeterprocedure
- Procedure Inkoop
- Procedure Afzet en orderdoorloop

3. Verantwoordelijkheden

De ondernemer is verantwoordelijk voor de klachtenbehandeling.

4. Registratie en Formulieren

- DAS-formulier / ART-systeem
- Klachtenformulier; wordt gearhiveerd in map "Klachten" en minimaal 2 jaar bewaard

5. Arbo

N.v.t.

6. Milieu

N.v.t.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	KLB 7 – 3/3
	Klachtenbehandeling	Datum: 22-03-99, Versie 1

7. Proces-omschrijving Klachtenbehandeling

7.1 ONTVANGEN KLACHTEN

1. De ondernemer kan externe klachten ontvangen. Medewerkers die een klacht ontvangen, geven dit direct door aan de ondernemer. De ondernemer legt de klacht vast op het klachtenformulier.
 - Externe klachten komen van andere bedrijven of organisaties; o.a van afnemers:
 - Keurmeester geeft zijn klacht door via het DAS-formulier (of ART);
 - Afnemer richt zich direct tot dit bedrijf;
 - Productmanager van veiling-organisatie geeft een klacht van een afnemer door.
2. De ondernemer analyseert de klacht, indien relevant in samenwerking met de betrokken personen. Hij bepaalt of de klacht gegrond is, wat de gevolgen en de oorzaak zijn, en legt dit vast op het klachtenformulier. Tevens stelt hij vast hoe de klacht verholpen zou moeten worden (= oplossing) en legt dit vast.
3. De klacht wordt standaard afgehandeld, als volgt:
 - Telefonisch contact opnemen met de bij de klacht betrokken persoon of bedrijf;
 - Oplossing overeenkomen (bij problemen met product kan afnemer dit terugsturen);
 - Herstellen van het probleem door de overeengekomen oplossing uit te voeren.
 Als hiervan wordt afgeweken, legt de ondernemer dit vast op het klachtenformulier.
4. De uitgevoerde oplossing wordt ingevuld op het klachtenformulier.
5. De ondernemer bespreekt de klachten en oplossingen met de betrokken medewerkers en neemt de nodige maatregelen om het probleem in het vervolg te voorkomen (volgens de Verbeterprocedure). Indien relevant wordt na een bepaalde tijd nogmaals contact opgenomen met de persoon die de klacht heeft ingediend.
6. Het klachtenformulier wordt na afhandeling gearcheveerd in de map "Klachten".

7.2 INDIENEN VAN KLACHTEN

1. Klachten over externe zaken (bijv. n.a.v. ingekocht materiaal) worden direct op een klachtenformulier vastgelegd. De klacht wordt telefonisch of schriftelijk (evt. met bewijsmateriaal) alleen ingediend door de ondernemer.
2. De ondernemer komt een oplossing overeen met het bedrijf/persoon waartegen hij de klacht indient. Hij legt deze oplossing vast op het klachtenformulier.
3. De ondernemer controleert of de overeengekomen oplossing naar tevredenheid is uitgevoerd en legt dit resultaat van de klachtenbehandeling vast op het klachtenformulier.
4. De ondernemer bespreekt de klachten en oplossingen met de betrokken medewerkers en neemt de nodige maatregelen om het probleem in het vervolg te voorkomen (volgens de Verbeterprocedure).
5. Het klachtenformulier wordt na afhandeling gearcheveerd in de map "Klachten".

VOORBEELD

Klachtenformulier

Deze klacht is ☐ Ontvangen
☐ Ingediend

	Melding Klacht
Datum:	
Naam ontvanger of Indiener:	
Klacht van of aan:	Bedrijf: Contactpersoon: Telefoon:
Klacht ingediend:	☐ mondeling ☐ schriftelijk
Beschrijving klacht:	

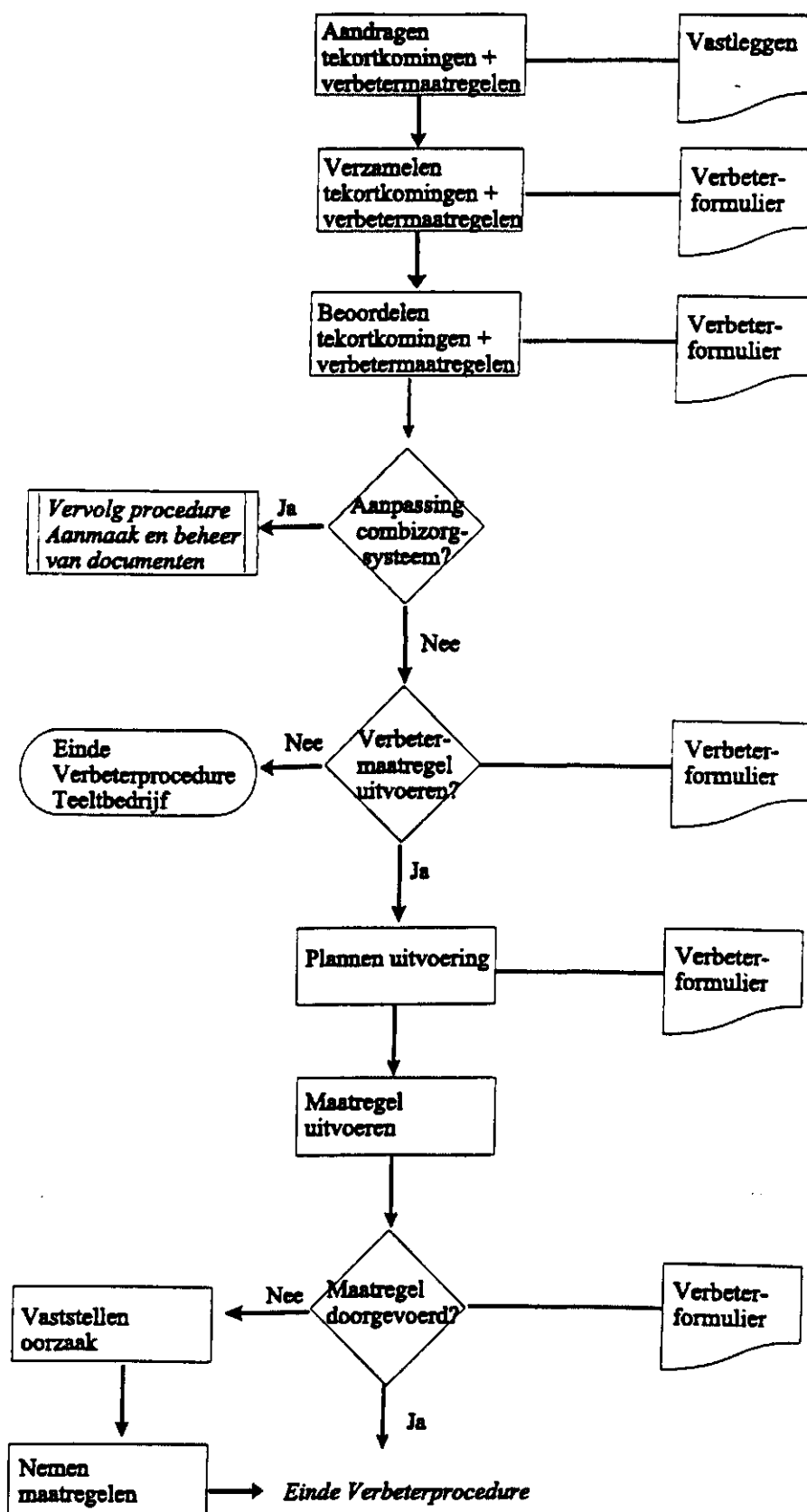
	Analyse Klacht
Klacht gegrond?	☐ Ja ☐ nee
Inschatting gevolgen (kosten)	
Mogelijke oorzaak	

	Behandeling Klacht
Hoe is de klacht behandeld? (Beschrijf oplossing en kosten)	
Klacht naar tevren- denheid behandeld?	☐ Ja ☐ Nee
Verbetermaatregel	☐ Ja (zie verbeterformulier) ☐ Nee, omdat

Aanvullende opmerkingen

Paraaf afhandeling/archivering:

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	VBP 8 - 1/3
	Verbeterprocedure	Datum: 22-03-99, Versie 1



Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	VBP 8 – 2/3
	Verbeterprocedure	Datum: 22-03-99, Versie 1

1. Omschrijving

Deze procedure omschrijft de wijze waarop dit bedrijf omgaat met tekortkomingen en verbetermaatregelen. Het bedrijf streeft hiermee naar voortdurende verbetering van de kwaliteit van de organisatie en haar producten.

2. Referenties

- ISO-9000 norm

3. Verantwoordelijkheden

Procedureuitvoering: ondernemer

Signaleren tekortkomingen + aandragen verbetermaatregelen: alle medewerkers

4. Registratie en formulieren

- Verbeterformulier (wordt 2 jaar bewaard, in map Verbeteringen, door de ondernemer)

5. Arbo

-

6. Milieu

-

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	VBP 8 – 3/3
	Verbeterprocedure	Datum: 22-03-99, Versie 1

7. Proces-omschrijving Verbeterprocedure

7.1 Planning / 7.2 Voorbereiding

Aandragen tekortkomingen en verbetermaatregelen

Alle medewerkers kunnen tekortkomingen signaleren én voorstellen hebben ter verbetering. De medewerker geeft dit door aan de ondernemer, die er zorg voor draagt dat het wordt vastgelegd op het Verbeterformulier.

Verzamelen en beoordelen

1. De ondernemer verzamelt iedere week de tekortkomingen en voorstellen ter verbetering uit:
 - resultaten van keuring en controle,
 - interne audits,
 - ontvangen klachten,
 - suggesties medewerkers (White Board of Verbeterformulier).
2. Hij beoordeelt de voorstellen ter verbetering op haalbaarheid, effect op de managementdoelstellingen en weegt de kosten en baten af.
Indien er een tekortkoming is gesignaleerd waarbij het voorstel ter verbetering ontbreekt zorgt de ondernemer in overleg met de betrokken medewerker voor een voorstel.

7.3 Uitvoering

Uitvoeren verbetermaatregel

1. De ondernemer beslist of de verbetermaatregel moet worden doorgevoerd.
 - Zo ja -> Hij bepaalt wie verantwoordelijk is voor de uitvoering ("uitvoerder") binnen welke termijn en vult dit in op het Verbeterformulier.
 - Zo nee -> Hij legt de reden vast op het Verbeterformulier.
 Indien het een voorstel betreft om een combizorgdocument te wijzigen wordt bij het uitwerken de Procedure Aanmaak en Beheer Documenten gevolgd.
2. De "uitvoerder" informeert de medewerkers en meldt tussentijd volgens afspraak aan de ondernemer wat de status van de actie is.

7.4 Controle / 7.5 Evaluatie

Controleren verbetermaatregel

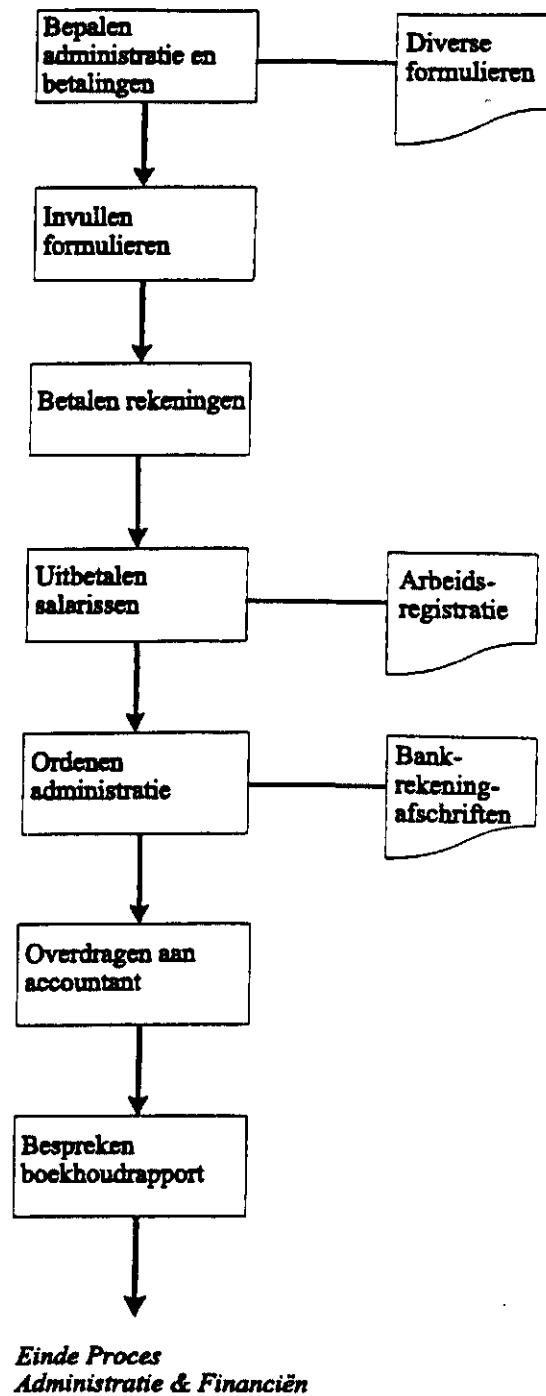
De ondernemer gaat na bepaalde tijd na of de maatregelen zijn doorgevoerd en legt dit vast op het Verbeterformulier. Indien ze niet/niet voldoende zijn doorgevoerd gaat hij de oorzaak na, legt deze vast op het Verbeterformulier en neemt maatregelen.

VOORBEELD

VERBETERFORMULIER

Datum + naam	Tekortkoming	Aanleiding (+ ingeschatte kosten)	Voorstel ter verbetering	Uitvoeren vóór (datum) + door wie	Afgerond? Zo NEE, beschrijf reden
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	A&F 9 - 1/3
	Administratie & Financiën	Datum: 22-03-99, Versie 1



Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	A&F 9 – 2/3
	Administratie & Financiën	Datum: 22-03-99, Versie 1

1. Omschrijving

Deze procedure beschrijft hoe op dit bedrijf de administratie en financiën worden beheerst en verbeterd.

2. Referenties

- Procedure Inkoop
- Procedure Afzet
- Procedure Personeelsbeheer

3. Verantwoordelijkheden

Procedure-uitvoering: ondernemer

4. Registratie en formulieren

- Bankafschriften
- Arbeidsregistratie
- Diversen

5. Arbo

n.v.t

6. Milieu

n.v.t.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	A&F 9 – 3/3
	Administratie & Financiën	Datum: 22-03-99, Versie 1

7. Proces-omschrijving Administratie en Financiën

7.1 Planning / 7.2 Voorbereiding

Bepalen van de te verwerken administratie, de te verrichten betalingen en binnengekomen ontvangsten

De ondernemer stelt wekelijks vast:

- welke teelt- en algemene administratie verwerkt dient te worden (o.a. MBT-formulier, bedrijfsvergelijking, oogstvoorspellingen)
- welke formulieren, na invullen, opgestuurd dienen te worden
- welke rekeningen betaald dienen te worden
- welke salarisuitbetalingen moeten worden gedaan
- welke ontvangsten zijn binnen gekomen

Daarbij gaat hij na of dit voor een bepaalde datum dient te gebeuren, en zo ja voor welke datum.

7.2 Uitvoering

Uitvoeren van de administratieve en financiële werkzaamheden

1. De ondernemer vult de nodige formulieren in. Als het gewenst is om formulieren voor een bepaalde datum te retourneren, dan stuurt de ondernemer de betreffende formulieren op.
2. De ondernemer voldoet binnen de betalingstermijn de te betalen rekeningen.
3. Wekelijks houdt de ondernemer een arbeidsregistratie bij en bepaalt hij welke bedragen aan salarissen moet worden uitbetaald. Deze uitbetaalde salarissen worden door de ondernemer genoteerd.
4. De ondernemer sorteert de betaalde rekeningen, bonnen voor contante betalingen en bijbehorende bankafschriften zódanig dat de financiële administratie 'op orde' is voor verdere verwerking en afhandeling door de accountant.

7.3 Controle

Het overdragen van de administratie en financiën aan de accountant

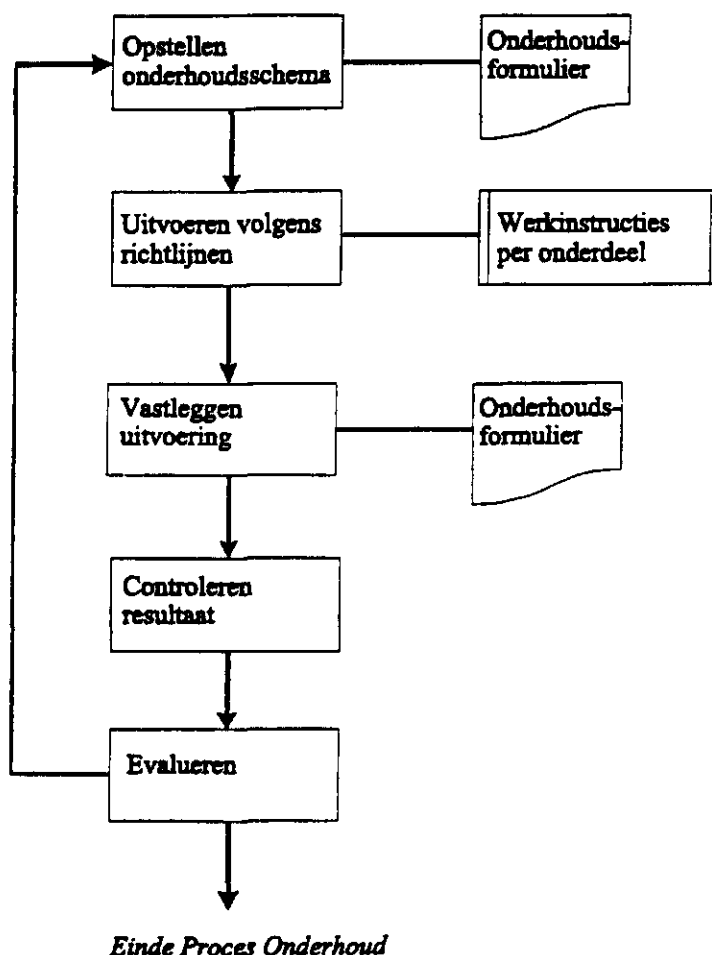
De ondernemer draagt aan het einde van elk kwartaal de administratie en financiën over aan de accountant voor de laatste afhandelingen (bijv. aangifte loonbelasting, aangifte omzetbelasting, het maken van een boekhouding voor de belastinginspecteur, het maken van een bedrijfseconomisch rapport).

7.4 Evaluatie

Het bespreken van het boekhoudrapport

Na het opstellen van de boekhouding door de accountant, bespreekt deze (één keer per jaar) met de ondernemer het resultaat. Daarbij worden de sterke en zwakke punten van het bedrijf aan de orde gesteld en de toekomstplannen van de ondernemer voor het bedrijf besproken.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OND 10 - 1/3
	Onderhoud	Datum: 22-03-99, Versie 1



Denk aan onderhoud van:

- Meetboxen
- Klimaatcomputer
- Glasopstanden
- Ketel, brander, condensor
- Noodstroomaggregaat
- Klimaatsensors/ schermen
- Gewasbeschermings-app.
- Watergift&Bemesting-syst.
- Interne transportmiddelen

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OND 10 – 2/3
	Onderhoud	Datum: 22-03-99, Versie 1

1. Omschrijving

Deze procedure beschrijft hoe op dit bedrijf planmatig groeimedium, machines, instrumenten voor meten & keuren, installaties en gebouwen worden geïnspecteerd, gecontroleerd en gebruiksgereed worden gehouden ter voorkoming van storingen en fouten.

2. Referenties

- Handboek Milieuzorg Glastuinbouw
- Arbeidsomstandigheden (Risico-inventarisatie)
- Werkinstructie Uitvoeren van onderhoud, controle en ijken

3. Verantwoordelijkheden

De ondernemer:.....

De medewerker onderhoud:.....

4. Registratie en formulieren

- Planningsformulier: Planning uit te voeren onderhoud en verplichte keuringen
- Onderhoudskaart Energie: Planning uit te voeren onderhoud aan en controle van klimaatapparatuur, ketel, brander, e.d.
- Resultatenformulier: Opmerkingen uitgevoerd onderhoud/controles/keuringen

5. Arbo

Welke risico's voor veiligheid en arbeidsomstandigheden behoeven speciale aandacht?

6. Milieu

Welke milieurisico's komen bij het onderhoud voor?

Waarop dient gelet te worden om schade in het milieu zoveel mogelijk te voorkomen? (omgaan afval, instellingen apparatuur etc.)

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OND 10 – 3/3
	Onderhoud	Datum: 22-03-99, Versie 1

7. Proces-omschrijving Onderhoud, Controle en IJken

(Proces-omschrijving is onvoldoende gedetailleerd uitgewerkt. Deze dient bedrijfseigen te worden beschreven, aan de hand van genoemde aandachtspunten.)

7.1 Planning

Opstellen onderhoudsplanung

Wie stelt in overleg met wie het onderhoudsschema op? (denk bijv. aan een planningsformulier en onderhoudskaart Energie). Voor welke periode?

Wat staat in het onderhoudsschema m.b.t. onderhoud, controle en ijken aangegeven? (denk bijv. aan glasopstanden, ketel, brander, gewasbeschermingsapparatuur, bemestingsunit, klimaatregelapparatuur, sorteermachines, interne vervoermiddelen en algemene zaken (incl. interieurverzorging)

Wie is verantwoordelijk voor afspraken met eventuele externe bedrijven en het resultaat?

....

7.2 Uitvoering

Wie raadpleegt wanneer het planningsschema?

Volgens welke richtlijnen wordt het onderhoud uitgevoerd?

Uitvoering vindt plaats volgens werkinstructie -1-....?

Waarop wordt het resultaat van het uitvoeren geregistreerd?

....

7.3 Controle

Wie controleert wat?

Naar wie worden resultaten teruggekoppeld?

Waarop worden de resultaten van de controle geregistreerd?

.....

7.4 Evaluatie

Door wie en wanneer, met welke frequentie wordt het onderhoud geëvalueerd?

Wat gaat goed, wat niet?

Welke gegevens worden hiervan vastgelegd om tekortkomingen te verbeteren?

.....

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OND 10 – 1/2
	Onderhoud	Datum: 22-03-99, Versie 1

WERKINSTRUCTIE : "UITVOEREN VAN ONDERHOUD, CONTROLE EN IJKEN

Aandachtspunt(en) voor onderhoud per onderdeel: als de tips kunnen worden teruggevonden in het Handboek Milieuzorg Glastuinbouw is dit aangegeven met HMG + onderdeelaanduiding, n.l. Gewasbescherming (g), Bodem, Water & Meststoffen (bwm), Energie (e) en Afval (a).

Glasopstanden (verantwoordelijke: **medewerker XX**):

- Reinig de glasopstanden (binnen en buiten) 1x per jaar (HMG g)
- Controleer en repareer verzakkingen, kieren, glasbreuk van kasdek en kasgevel (HMG e)
- Controleer en repareer breuken in kasvoet en fundering (HMG e)
- Controleer minimaal 1x per jaar de luchtramen op een juiste afstelling (HMG e)
- Controleer minimaal 1x per jaar de ruitrubbers van ramen op de afdichting (HMG e)

Ketel, Brander, Condensor en Expansievat (zie HMG-e) (verantwoordelijke: **medewerker Klimaatbeheersing**):

- Zorg voor een onderhoudscontract voor de ketel
- Controleer minimaal 1x per jaar de ketelregeling
- Zorg voor VISA-keuring voor ketel (om de 2 á 4 jaar)
- Gebruik voor het vullen van de ketel schoon water en laat bij twijfel de samenstelling van het ketelwater controleren..
- Reinig, indien nodig, minimaal 1x per jaar de vuurzijde door de vlampijpen te ragen.
- Controleer werking Condensor, expansievat en CO₂-ventilator
- Controleer CO-bewaking bij de ketel

Gewasbeschermingsapparatuur (HMG g) (verantwoordelijke: **medewerker Gewasbescherming**)

- Vervang regelmatig het filter in het spuitmasker.
- Controleer regelmatig de beschermende kleding op lekkage (zie procedure Gewasbescherming)
- Controleer de dopafgifte minimaal 3x per jaar; controleer op een regelmatig spuitbeeld
- Maak de doppen na elke behandeling (bijv. elke maand) schoon.
- Maak na elke behandeling de installatie (tank, slang, nozzle) schoon met water.
- Het zuigfilter, persfilter en de gaasfiltertjes worden minimaal 1x per jaar schoon gemaakt

Bemestingsunit/ Watergeefstelsysteem (zie HMG bwm) (verantwoordelijke: **medewerker Bemesting**):

- Controleer op een gelijke afgifte bij de start van de teelt en iedere twee maanden (onderneem actie bij verschillen groter dan 10%)
- Voedingsautomaat:
regelmatig de werking controleren minimaal 1x per jaar schoonmaken

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OND 10 – 2/2
	Onderhoud	Datum: 22-03-99, Versie 1

- 1x per jaar groot onderhoud.
- Controleer (elke twee weken) de ijking van de EC en pH-meter op de voedingsunit
- Controleer (elke twee weken) de ijking van de losse EC en pH-meter
- Controleer de aanwezige litertellers iedere 3 maanden
- Controleer de drukinstelbare kranen elk kwartaal met een losse meter

Klimaatapparatuur (Verantwoordelijke: medewerker Klimaatbeheersing):

- Controleer en onderhoud klimaatcomputer.

Meetbox (Zie HMG e)

- Controleer 1x per jaar de thermometers; meetbox)
- Controleer 1x per week de meetbox; vervang de kousjes 1x per maand
- Maak 1x per maand het reservoir schoon en ververs het demiwater
- Controleer 1x per maand of de ventilator in de meetbox werkt.

Weerstation (Zie HMG e)

- Voer het onderhoud uit overeenkomstig de handleiding.

CO₂-meting (Zie HMG e)

- IJk de CO₂-meter minimaal 4x per jaar
- Controleer de aanzuigslangen op knikken en lekkages
- Tap wekelijks het condenswater af
- Vervang jaarlijks het stoffilter in de CO₂-meter
- Vervang elk kwartaal het stoffilter bij de meetplaats in de kas.

Schermen

- Voer minimaal 1x per jaar een onderhoudsbeurt uit aan de scherminstallatie (denk aan afsluiting, slijtage doek, trekdraden, etc.).

Weegapparatuur (verantwoordelijke: medewerker Afwegen):

- Controleer elke week de afstelling van de weegschalen

Interne vervoersmiddelen en Transportsystemen (verantwoordelijke: medewerker XX):

Transportsysteem in het plukpad en in/over het hoofdpad

- Regelmatig controleren plukwagens/transportmiddelen op juiste werking
- Onderhoud accu's elektrische voertuigen
- Controleer schokabsorberend materiaal.
- Maak regelmatig de plukwagens, kratten, containers, ed. schoon (Zie procedure Oogsten)
- 1x/jaar: groot onderhoud van oogstfust en transportmiddelen.

Heftruck, Vrachtwagen

- Controleer regelmatig oliepeil, water, accu, koelvloeistof

Algemene zaken (verantwoordelijke: medewerker XX):

- Verplicht keuring van brandblussers

VOORBEELD

Planningsformulier Onderhoud/Controle/IJken

(X = naam medewerker)

Weeknummer Onderh.object	1	2	3	4	5	6	7	8	9	...	...	52
Glasopst. Schoonmaken											X	
Glasopst. Repareren										X		
Filter spuit masker Vervangen	X				X				X			
Controle voeding	X		X		X		X		X			X
Onderhoud plukwagens		Jan: elke 2 weken vanaf week 2										
Test-starten noodaggregaat		X										

Resultatenformulier

[illegible]

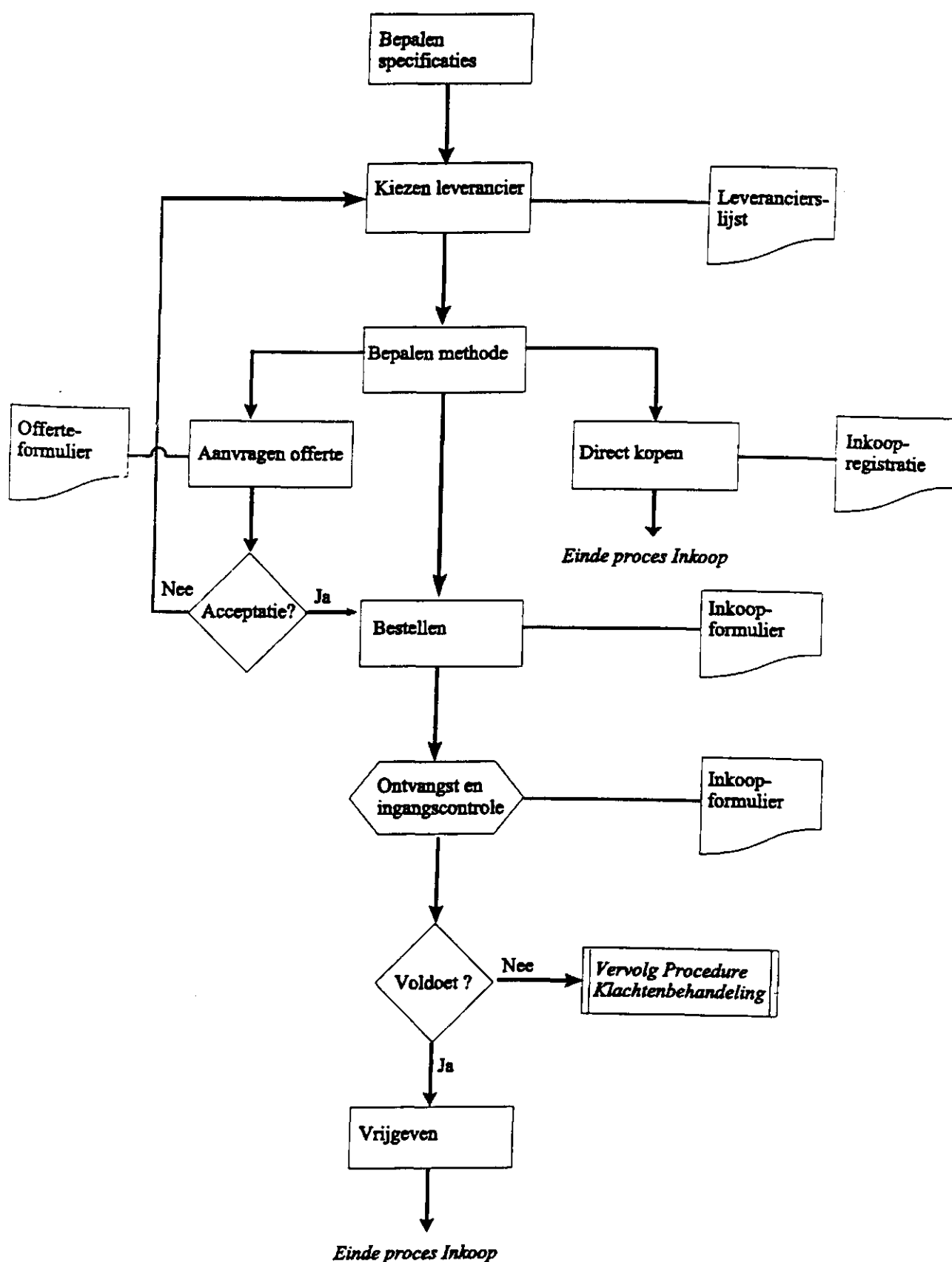
WERKHANDBOEK

Deel 2 : Primaire Processen

Tot dit deel van het werkhandoek behoren de onderstaande onderdelen. Van ieder proces zijn het bijbehorende stroomschema en eventueel genoemde formulieren weergegeven. Alleen de procedure Oogsten t/m afzetklaarmaken is als voorbeeld verder uitgewerkt.

- 11 PRC Inkoop
Leverancierslijst
Fax- en bestelformulier
- 12 PRC Rassenkeuze
Rassenformulier
- 13 PRC Teeltwisseling
Planning Teeltwisseling
- 14 PRC Klimaatbeheersing
- 15 PRC Watergift en bemesting
- 16 PRC Gewasbescherming
WI Uitvoeren Chemische Bestrijding
- 17 PRC Gewasverzorging
- 18 PRC Oogsten t/m afzet
WI Opstellen Aanvoerprognose
WI Oogsten
WI Verwerken
WI Controleren en vervoerklaarmaken van een levering

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	INK 11 - 1/1
	Inkoop	Datum: 22-03-99, Versie 1



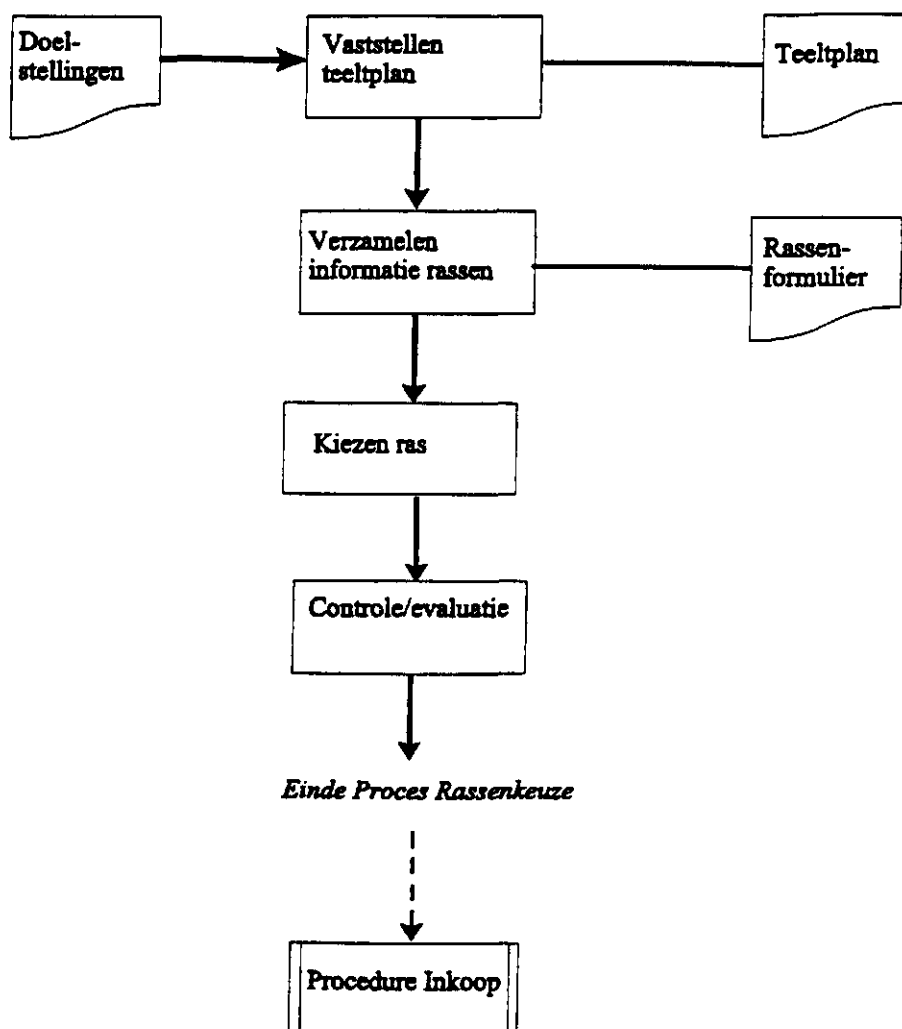
faxbericht
aantal pagina's incl. deze:

Fa tel: fax:		Leverancier	
		Contact- persoon	
		Adres	
Datum:		telefoonnr.	
Besteld door:		telefaxnr.	

Aantal	Product	Specificaties	Prijs	Lever- datum	Paraaf controle

Opmerkingen:

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	RAS 12 - 1/1
	Rassenkeuze	Datum: 22-03-99, Versie 1



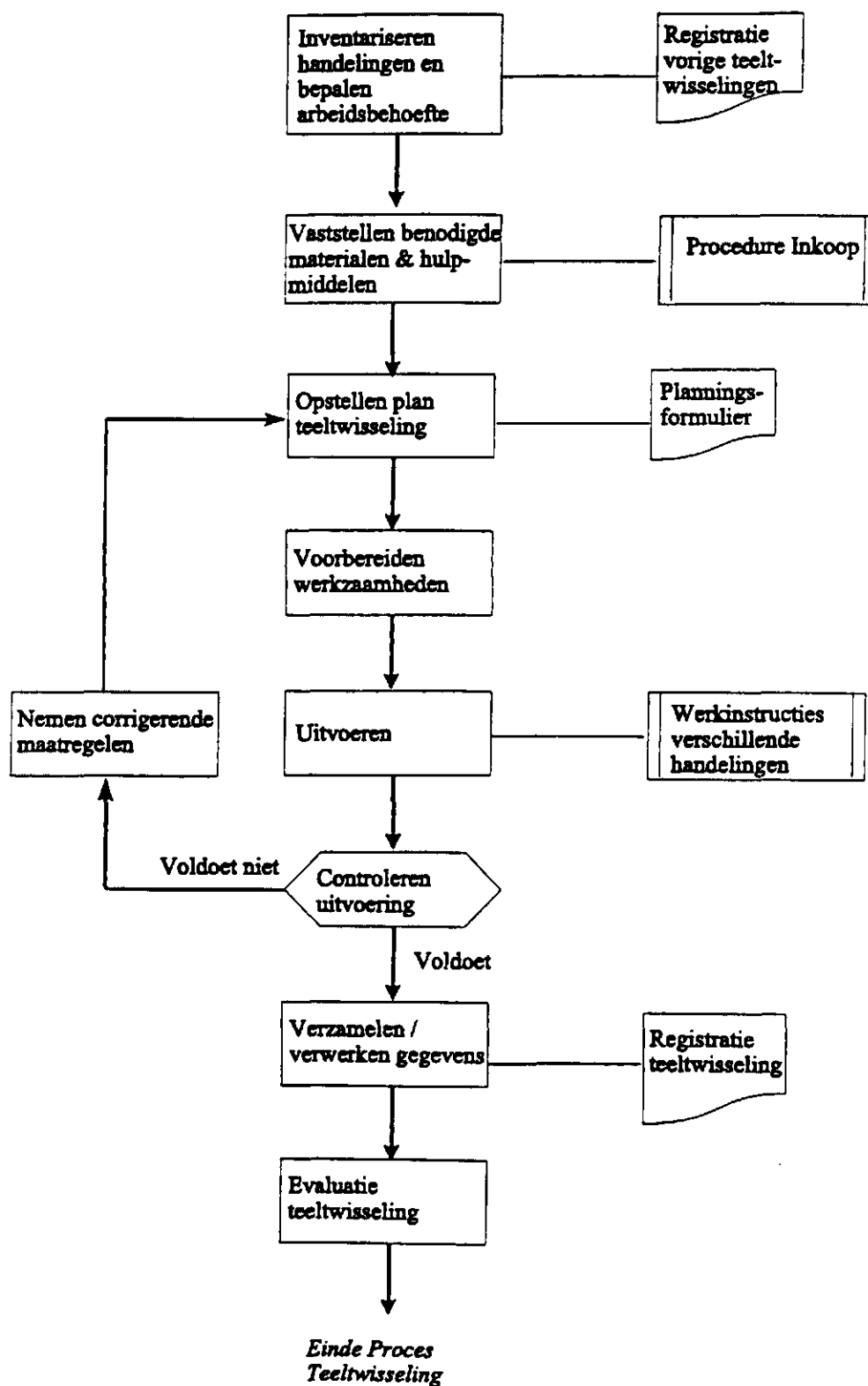
Geef per ras voor ieder kenmerk een classificatie:

+++ zeer goed, ++ goed, + voldoende, +/- matig, - onvoldoende, -- slecht

Ras ->					
Kenmerk					
Optimale zaaidatum					
Gewaskwaliteit					
Gewasgroei					
Productie: * in kg * in stuks * seizoensinvloed					
Productkwaliteit:					
Ziekten:					
Arbeidsbehoefte: * gewaswerkzaam- heden * oogstgemak					
Energiebehoefte					
Ervaringen (risico's) ras					
Ervaringen teler					

Opmerkingen:

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	TLW 13 - 1/1
	Teeltwisseling	Datum: 22-03-99, Versie 1



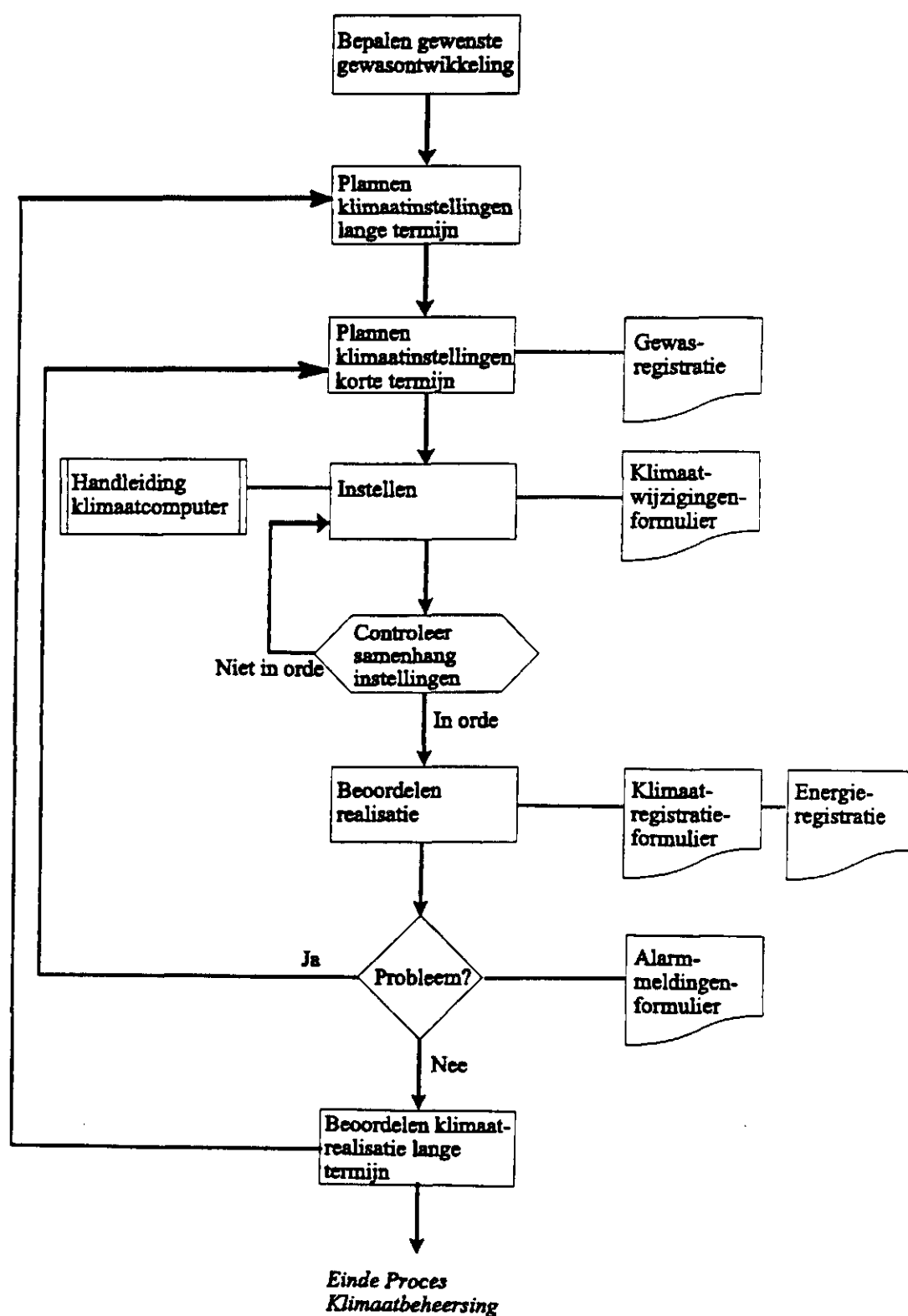
Planningsformulier teeltwisselling

Datum: **Versie:** ...

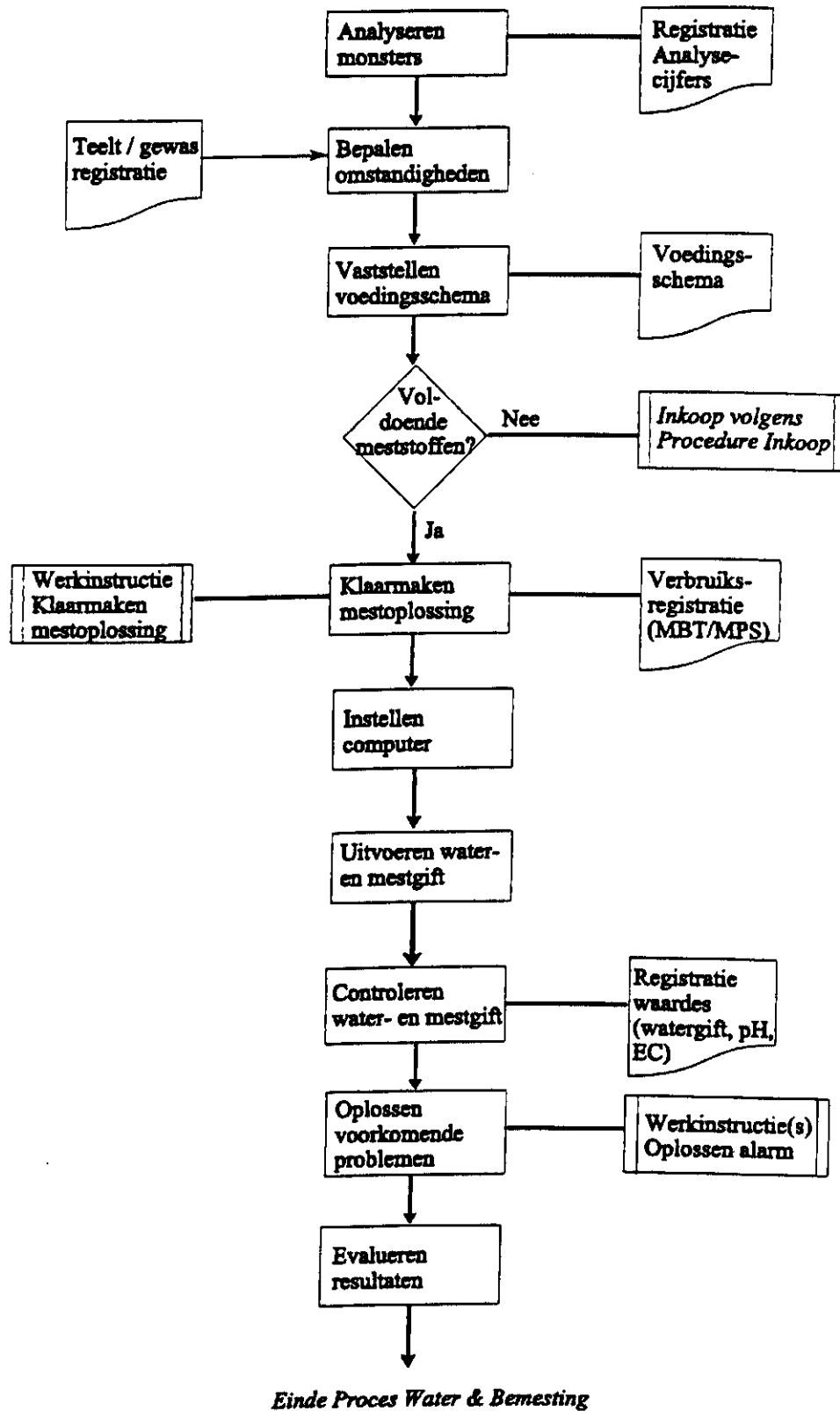
Vul per werkzaamheid de geplande uren in op de daarvoor bestemde dag

[illegible]

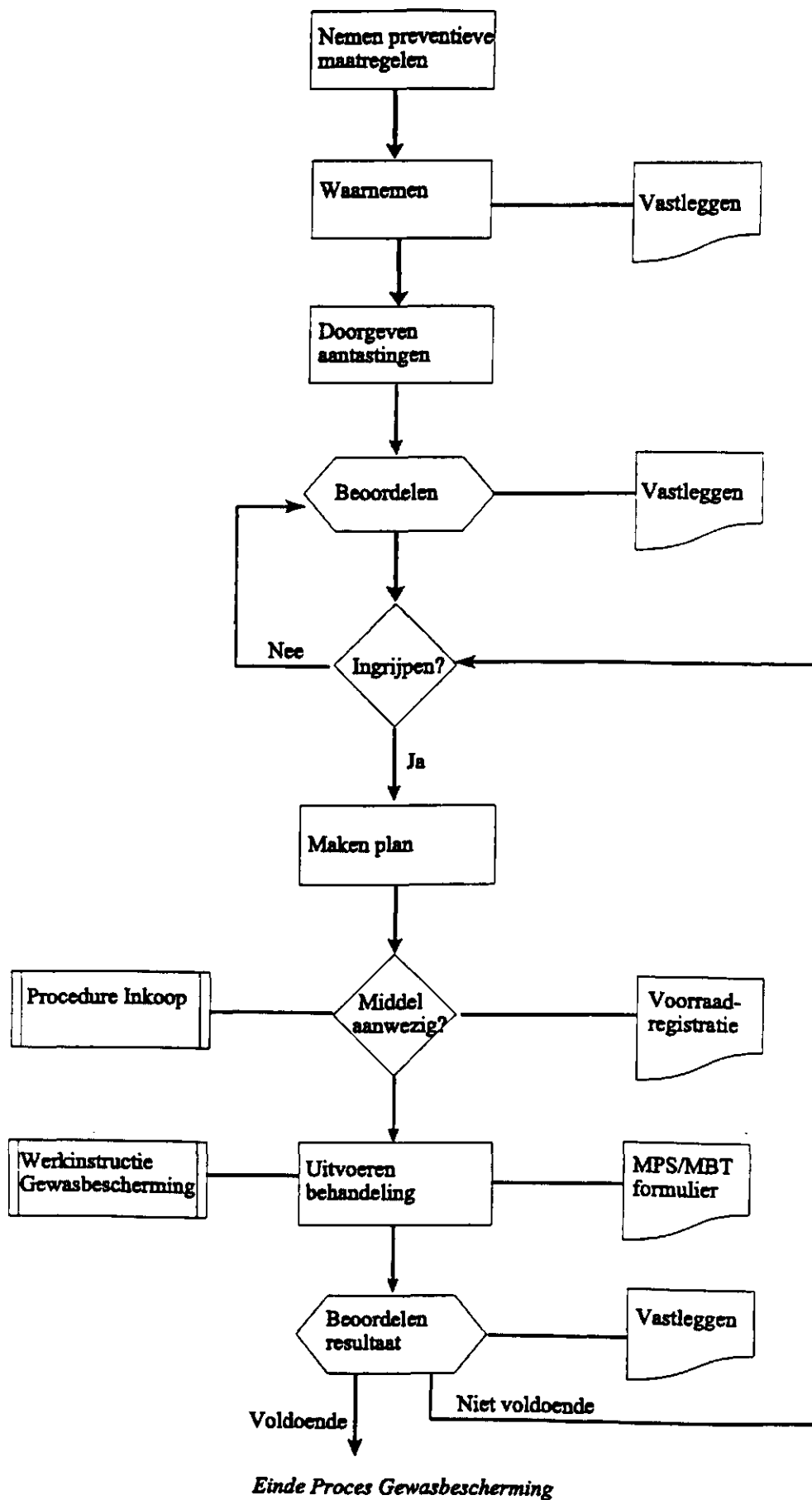
Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	KLI 14 - 1/1
	Klimaatbeheersing	Datum: 22-03-99, Versie 1



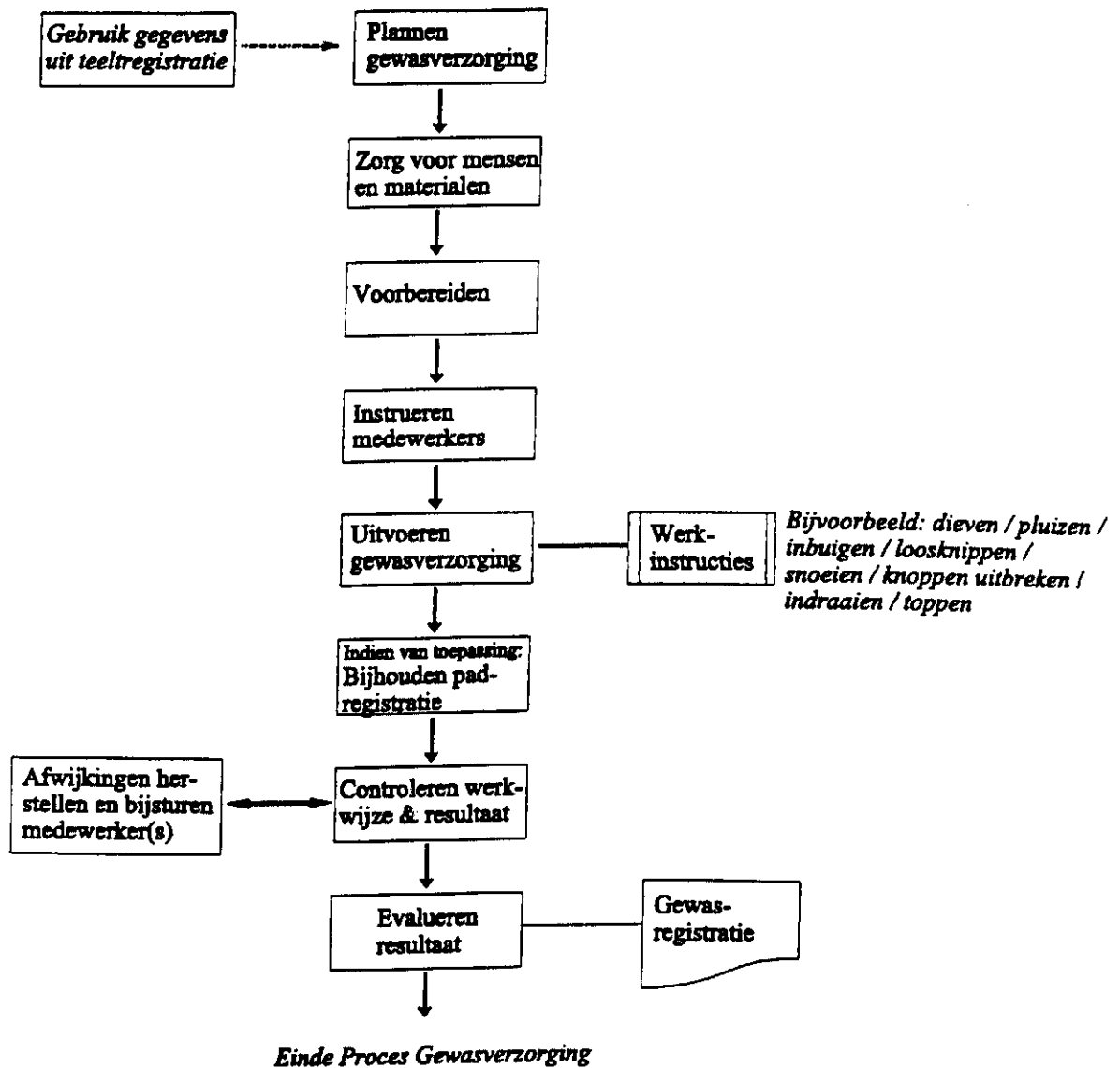
Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	W&B 15 - 1/1
	Watergift & Bemesting	Datum: 22-03-99, Versie 1



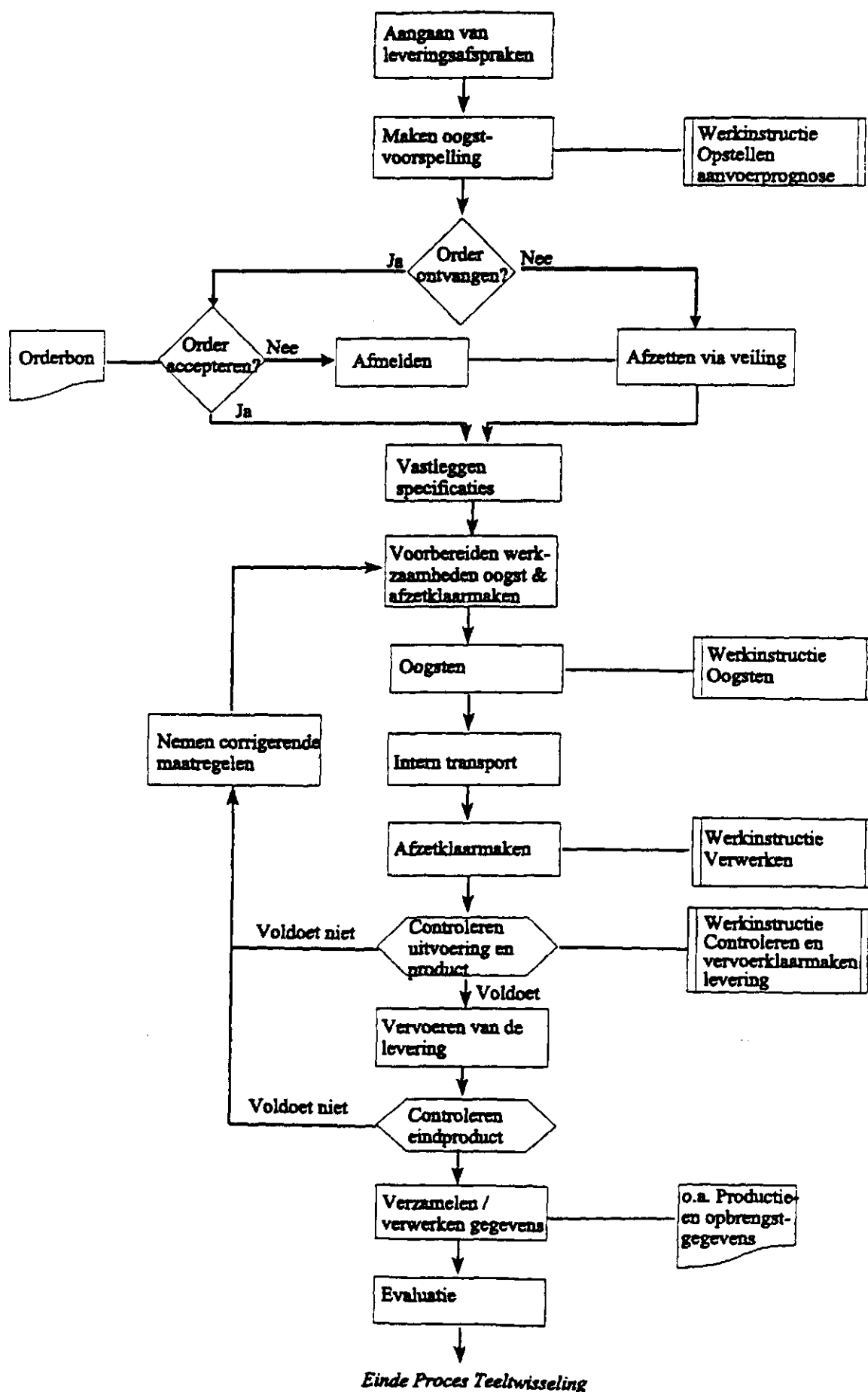
Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	GWB 16 - 1/1
	Gewasbescherming	Datum: 22-03-99, Versie 1



Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	GWV 17 - 1/1
	Gewasverzorging	Datum: 22-03-99, Versie 1



Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OOG 18 - 1/8
	Oogsten t/m Afzetklaarmaken	Datum: 22-03-99, Versie 1



Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OOG 18 - 2/8
	Oogsten t/m Afzetklaarmaken	Datum: 22-03-99, Versie 1

1. Omschrijving

Deze procedure beschrijft de wijze waarop op dit bedrijf een aanvoerprognose (oogstvoorspelling) wordt gemaakt. Tevens is hierin beschreven hoe de oogst-handelingen worden verricht, inclusief het transport van het product tot de plaats van verwerking, en aansluitend op de oogst, het product afzetklaar wordt gemaakt. Tenslotte worden de eindproducten afgezet volgens de eisen van de veiling en/of afnemers.

2. Referenties

- (teelt)reglement van de telersvereniging
- Aanvoerregels van de veiling en afnemer
- Circulaires van de veiling
- Gewasregistratie
- Procedure Klachtenbehandeling
- Werkinstructies:
 - Opstellen Aanvoerprognose
 - Oogsten
 - Verwerken
 - Controleren en vervoerklaarmaken van een levering

3. Verantwoordelijkheden

De ondernemer is verantwoordelijk voor:

- Contractafsluiting
- Planning en arbeidsbezetting

De medewerker Oogst is verantwoordelijk voor:

- Instructie van de medewerkers
- Controle tijdens oogstwerkzaamheden

De medewerker Afzetklaarmaken is verantwoordelijk voor:

- Instructie van de medewerkers
- Controle tijdens het afzetklaarmaken

De medewerker Afzet is verantwoordelijk voor:

- Aannemen en plannen van orders
- Transport eindproduct
- Fustbeheer
- Eindcontrole / Zelfkeur

4. Registratie en formulieren

- Oogstvoorspelling / aanvoerprognose
- Padregistratie
- Leveringscontracten
- Orderbon
- Aanvoerbrief
- Zelfkeurformulier
- Productie- en opbrengstregistratie

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OOG 18 – 3/8
	Oogsten t/m Afzetklaarmaken	Datum: 22-03-99, Versie 1

5. Arbo

Hoe zijn de arbeidsomstandigheden tijdens het oogsten en afzetklaarmaken? Denk hierbij aan temperatuur, werkhoogte, zwaarte en de werkhouding van de medewerkers (de tilwerkzaamheden). Welke hulpmiddelen worden gebruikt? Zijn hier nog verbeteringen mogelijk?

6. Milieu

Wat gebeurt er met het afval? Denk hierbij bijvoorbeeld aan afval dat ontstaat tijdens het verpakken en afzetklaarmaken van het product.

7. Proces-omschrijving Oogsten t/m afzetklaarmaken

(Proces-omschrijving dient bedrijfseigen te worden beschreven aan de hand van genoemde aandachtspunten.)

7.1 Planning

Aangaan van leveringsafspraken

1. De ondernemer gaat, binnen de grenzen van zijn bedrijfsdoelstellingen en voor de start van het nieuwe teeltseizoen, na welke wensen en mogelijkheden zijn bedrijf heeft voor het aangaan van leveringsafspraken.
2. De ondernemer evalueert de bestaande afzetkanalen (veiling (= marktorganisatie) en afnemers, al dan niet via directe levering). Hij beoordeelt de gang van zaken rondom de afzet van het vorige seizoen en inventariseert zijn wensen ten aanzien van afnemers.
3. Vervolgens bespreekt hij deze met de vertegenwoordiger van de veiling of rechtstreeks met de afnemers. Als de besprekingen leiden tot een overeenstemming, dan worden vaste afspraken gemaakt omtrent de levering, zo mogelijk voor een langere periode. De ondernemer beoordeelt deze afspraken kritisch en gaat na of het bedrijf de afspraken zal kunnen nakomen.

Opmerking:

Het lid zijn van een veiling (marktorganisatie) impliceert het aangaan van een leverings-contract tegen de geldende aanvoervoorschriften en de wettelijke kwaliteitscriteria.

Maken oogstvoorspelling

1. De ondernemer maakt op tevoren vastgestelde momenten een oogstvoorspelling / aanvoerprognose voor de daaropvolgende periode. Hiertoe verricht hij volgens de standaardwerkwijze van het bedrijf waarnemingen in het gewas. Zie Werkinstructie "Opstellen Aanvoerprognose".
2. De ondernemer geeft op tevoren afgesproken momenten de aanvoerprognose door aan de veiling/afnemer.

Aannemen van een order

1. Indien er geen speciale orders zijn binnengekomen, dan wordt afgezet volgens de standaard-afzetwijze.
2. De medewerker Afzet neemt de specifieke orders in ontvangst en bepaalt of overeenkomstig de gestelde eisen geleverd kan worden. Hij legt de leverings-specificaties vast op het Orderbon en gaat na of:

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OOG 18 – 4/8
	Oogsten t/m Afzetklaarmaken	Datum: 22-03-99, Versie 1

- er voldoende beschikbare oogst per sortering is voor gevraagde leveringsdatum
 - aan gestelde wensen (teeltwijze, sorteringen, verpakking, etc.) kan worden voldaan
 - er voldoende fust van het benodigde type op het bedrijf aanwezig is.
3. De genomen beslissing wel of niet in te gaan op de levering wordt teruggekoppeld naar de veiling/afnemer.

7.2 Voorbereiding

Voorbereiden en plannen oogstwerkzaamheden

1. De ondernemer stelt per gewasfase het oogststelsel vast: wanneer, met welke frequentie, welk deel van de kas, op welke wijze, onder welke voorwaarden (normen) moet er worden geoogst.
2. In overleg met de medewerker Oogst stelt de ondernemer vast waar en hoe(veel) geoogst gaat worden, met als uitgangspunt het vastgestelde oogststelsel. Hierbij wordt verder rekening gehouden met:
 - toestand van het gewas en productkwaliteit (plantbelasting, gewasregistratie)
 - buitenklimaat (afrijpingssnelheid)
 - binnengekomen orders
 - prijs/aanbod (eventueel naleveren)
 - arbeidsbezetting
 - wensen van de afnemer (markt)
3. De ondernemer regelt dat voldoende medewerkers met de juiste vaardigheden op de afgesproken plaats aanwezig zijn. Om kwaliteitsverlies zoveel mogelijk te beperken, wordt er naar gestreefd dat in de middaguren niet hoeft te worden geoogst.
4. De medewerker Oogst zorgt dat de benodigde hulpmiddelen, zoals oogstbakken, buisrailkarren, mesjes, handschoenen, etc. op de plaats van oogsten aanwezig zijn. Tevens zorgt hij voor voldoende registratiemogelijkheden (padregistratieformulier).

Voorbereiden en plannen afzetklaarmaken

1. De medewerker Afzet geeft de order(s) inclusief specificaties door aan de medewerker Afzetklaarmaken en zo nodig ook aan de medewerker Oogst. Ook geeft hij aan de betrokken personen door wanneer welke order klaar moet staan voor transport.
2. In overleg met de medewerker Afzet stelt de medewerker Afzetklaarmaken richtlijnen voor het sorteren en verwerken vast. Dit gebeurt op basis van de aanvoervoorschriften, binnengekomen orders / wensen van de afnemer en eventuele opmerkingen van de keurmeester of afnemer.
3. De ondernemer bepaalt in overleg met de medewerker Oogst en de medewerker Afzetklaarmaken het tijdstip waarop begonnen wordt te sorteren. Dit tijdstip is afhankelijk van:
 - voldoende lege oogstbakken of oogstkarren om te oogsten.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OOG 18 – 5/8
	Oogsten t/m Afzetklaarmaken	Datum: 22-03-99, Versie 1

- voldoende mensen om tegelijkertijd te oogsten en te sorteren, vermijd oogsten in de middaguren.
 - rekening houden met leveringsfrequentie en -tijdstippen.
4. De ondernemer regelt dat voldoende medewerkers met de juiste vaardigheden op het afgesproken tijdstip in de sorteerruimte aanwezig zijn.
 5. De medewerker Afzetklaarmaken zorgt voor de verdere voorbereiding. Hierbij besteedt hij aandacht aan:
 - Taakverdeling/arbeidsbezetting
 - Zorgen voor de juiste verpakkingen op de juiste plaats en tijd
 - Arbeidsomstandigheden (temperatuur, licht, veiligheid machine)
 - Controleren en indien nodig bijstellen/repareren: weegschalen, kleur- en gewichtssortering, pallets en datumcodering op stickertang.

7.3 Uitvoering

Uitvoeren van de bewerking oogsten

Zie werkinstructie "Oogsten".

1. De medewerker Oogst is verantwoordelijk voor de uitvoering van het oogsten. Voorafgaand aan het oogsten geeft hij aanvullende instructies over de rijpheid / grootte / zwaarte van het te oogsten product en eventuele andere bijzonderheden waarop de oogsters moeten letten.
De medewerker Oogst is tevens verantwoordelijk voor het inwerken van nieuwe collega's.
2. De medewerkers houden padregistratie bij tijdens de werkzaamheden. Afwijkingen in het pad moeten indien mogelijk direct worden hersteld of worden doorgegeven aan de medewerker Onderhoud. Waarnemingen over ziektes of plagen geeft ieder op de afgesproken wijze door.

Intern transport

1. In alle gevallen geldt, dat alleen de hiervoor bevoegde medewerker(s) (of een door hem/haar aangewezen medewerker) met de heftruck mag rijden. Deze medewerker rijdt het geoogste product van de kas naar de schuur.
2. Het geoogste product wordt zodanig in de schuur (op de bewaarplaats) neergezet, dat het in volgorde van binnenkomst kan worden verwerkt.
Producten die in de middaguren geoogst zijn, worden zo snel mogelijk verwerkt en gekoeld en krijgen voorrang bij het verwerken.
3. Tijdens de oogstwerkzaamheden worden de interne transportmiddelen aan de zijkant op de het hoofdpad geplaatst om het oogsten zo min mogelijk te belemmeren. Het geoogste product wordt zoveel mogelijk in de schaduw geplaatst en blijven niet onnodig in de kas staan, dit i.v.m. kwaliteitsverlies van het geoogste product.

Aandachtspunt(en):

- De omstandigheden in de schuur/opslagplaats.
- Het voorkomen van beschadigingen.
- Repareren en schoonmaken van transportmiddelen (zie procedure Onderhoud).

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OOG 18 – 6/8
	Oogsten t/m Afzetklaarmaken	Datum: 22-03-99, Versie 1

Afzetklaarmaken van het geoogste product

Zie werkinstructie "Verwerken".

1. De medewerker Afzetklaarmaken zorgt ervoor dat er voldoende te verwerken product op de juiste plek staat, zodat deze werkzaamheden niet onnodig hoeven stil te staan.
2. De medewerker Afzetklaarmaken geeft aanvullend op de algemene werkinstructies (mondeling/op mededelingenbord) instructies met betrekking tot:
 - eisen voortkomend uit een binnengekomen order
 - leveringseisen van veiling en/of keurmeester
 - evt. opmerkingen van de keurmeester t.a.v. vorige leveringen
3. Hij draagt er zorg voor dat bij het sorteren en verpakken wordt gelet op:
 - Volgorde waarin geoogste producten worden gesorteerd.
 - Fysieke belasting bij tillen (max. te tillen gewicht, tilhouding); gebruik eventueel hulpmiddelen.
 - Inpakken in de juiste verpakking.
 - Goed scheiden en op juiste plaats neerzetten van verschillende sorteringen.
4. De medewerker Afzetklaarmaken koppelt opmerkingen over niet-goed-geoogst product (onrijp of beschadigd product) terug naar de medewerker Oogst. Wanneer onvoldoende voorraad te verwerken producten in de verwerkingsruimte is, overlegt hij met de medewerker Oogst voor een oplossing.
5. De medewerker Afzetklaarmaken zorgt ervoor dat de verwerkingsruimte na afloop van de werkzaamheden wordt opgeruimd.

Tijdelijk opslaan van verwerkt product en van lege transportmiddelen

De medewerker Afzetklaarmaken zorgt ervoor dat:

- lege oogstbakken en transportmiddelen op de daarvoor bestemde verzamelplaats worden gezet
- volle producteenheden op de afgesproken wijze naar de afgesproken opslagplaats worden getransporteerd.

Aandachtspunt(en):

- Tijd van opslaan ten opzichte van naar de veiling brengen.
- Het (eind-)controleren t.o.v. richtlijnen (stevigheid gestapelde verpakkingen, voldoende informatie op verpakking, temperatuur/omstandigheden in de opslagruimte) (evt. uitvoeren van zelfkeur) afstemmen met medewerker Afzet.

Vervoeren van de levering

1. De medewerker Afzet plaatst de volle eenheden in de vrachtwagen en zet de lading vast, overeenkomstig de transporteisen van de afnemer en/of de aanvoer-voorschriften van de veiling.
Hij controleert de aantallen per sortering op de vrachtwagen met de aanvoerbrief.
2. De medewerker Afzet vervoert de levering naar de veiling of rechtstreeks naar de afnemer. Hierbij geldt dat degene die de vrachtwagen bestuurt, verantwoordelijk is voor de lading.
3. De pallets worden uitgeladen en neergezet.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OOG 18 – 7/8
	Oogsten t/m Afzetklaarmaken	Datum: 22-03-99, Versie 1

Voorraden / Verpakkingsmateriaal

1. De medewerker Afzet beheert het fust. Hij bepaalt in overleg met de ondernemer hoeveel fust in voorraad dient te zijn.
2. Bij levering aan de veiling wordt nieuw fust ingekocht/opgehaald. Indien nodig wordt speciaal gereden om het benodigde fust op te halen.
3. De medewerker Afzet zorgt voor een correcte opslag van het fust en houdt de voorraad en het gebruik in de gaten.

7.4 Controle

Controleren van de oogst en het geoogste product

1. De medewerker Oogst controleert:
 - het geoogste product aan de hand van de vastgelegde normen en aanvullende instructies
 - of de vruchten worden beschadigd door het oogsten en/of de handling
 - of de oogstbakken gevuld worden conform de instructie (niet te vol),
 - tijdens de werkzaamheden (steekproefsgewijs) de plukkers in de paden (ter voorkoming van fouten en ter verhoging van de motivatie)
2. Afwijkingen en problemen worden direct teruggekoppeld naar de betreffende medewerker.

Controleren van het afzetklaarmaken en het verpakte product

1. De medewerker Afzetklaarmaken controleert tussentijds het afzetklaarmaken en het verpakte product ten opzichte van de vastgestelde normen. Hij doet dit ten aanzien van werkwijze, kwaliteit, kleur, inpakken, enz.
2. De medewerker Afzetklaarmaken zorgt ervoor dat afwijkingen direct worden teruggekoppeld naar de betreffende personen.

Eindcontrole

1. De medewerker Afzet voert de eindcontrole uit volgens de **werkinstructie** "Controleren en vervoerklaarmaken van een levering". In geval van directe levering aan een afnemer wordt een zelfkeur uitgevoerd volgens de voorschriften. Indien de eindcontrole leidt tot kritische opmerkingen, dan bepaalt de medewerker Afzet in overleg met de medewerker Afzetklaarmaken hoe te handelen.
2. De medewerker Afzet controleert of de planning gehaald wordt. Zo nodig wordt intern sturing gegeven. Indien de leveringsafspraken niet kunnen worden nagekomen, neemt hij contact op met de afnemer en wordt er naar een oplossing gezocht.

Afzetcontrole

1. Op de veiling of bij de afnemer worden de producten gekeurd. Eventuele opmerkingen over afwijkende keuringsresultaten worden genoteerd op de aanvoerbrieven.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OOG 18 - 8/8
	Oogsten t/m Afzetklaarmaken	Datum: 22-03-99, Versie 1

7.5 Evaluatie

Verzamelen en verwerken van de gegevens

1. De medewerker Oogst verzamelt en verwerkt de tijdens het oogsten genoteerde opmerkingen. Hij zorgt ervoor dat problemen en geconstateerde (gewas)afwijkingen direct aan de verantwoordelijk medewerker(s) worden doorgegeven.
2. De medewerker Afzetklaarmaken verzamelt en verwerkt de gegevens over de klaargemaakte partijen en zorgt voor terugkoppeling van relevante informatie naar de betrokken medewerkers.
3. De medewerker Afzet haalt de veilingbrief op (kan zowel plaatsvinden via de computer, als door het ophalen van de fysieke veilingbrief op de veiling). Hij zorgt voor de verwerking van alle aanvoer-, controle- en afzetgegevens:
 - controleren van de veilingbrief met de aanvoerbrief
 - (keur-)opmerkingen terugkoppelen naar de betrokken personen
 - terugkoppelen aanvoergegevens met aanvoer- en oogstvoorspelling en bespreken met de ondernemer
 - registreren en verwerken van productie- en opbrengstgegevens
 - verwerken van resultaat / opmerkingen van houdbaarheidsproeven.
 Hij legt klachten vast en handelt die af volgens de Procedure Klachtenbehandeling.

Evalueren

1. Wekelijks beoordeelt de ondernemer de nauwkeurigheid van de oogstvoorspellingen door deze te vergelijken met de werkelijke hoeveelheid geoogste producten. Afwijkingen in de oogstvoorspelling/aanvoerprognose noteert hij in de map Oogstvoorspelling.
2. Wekelijks beoordeelt de ondernemer met de medewerkers Oogst, Afzetklaarmaken, en Afzet in hoeverre het wenselijk of noodzakelijk is om de werkwijze te veranderen. Afhankelijk van deze beoordeling wordt vervolgens actie ondernomen om de voorgestelde verandering door te voeren.

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OOG 18 – 1/1
	Oogsten t/m Afzetklaarmaken	Datum: 22-03-99, Versie 1

WERKINSTRUCTIE : "OPSTELLEN AANVOERPROGNOSE"

- Criteria bij het maken van de prognose zijn:
 - het aantal vruchten per week
 - gemiddeld vruchtgewicht
 - uitgroeiduur in dagen
 - ...
- Beoordeel 10 planten die op de criteria worden beoordeeld
- Maak uit deze beoordeling een voorspelling voor de productie van alle planten in de kas
- Vergelijk deze voorspelling met ervaringscijfers uit voorgaande jaren
- Stel de definitieve oogstvoorspelling vast.
- ...

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OOG 18 – 1/1
	Oogsten t/m Afzetklaarmaken	Datum: 22-03-99, Versie 1

WERKINSTRUCTIE : "OOGSTEN"

- Neem een scherpe schaar (of mesje) mee de kas in.
- ...
- Virusplanten verwijderen (schaar/mes ontsmetten voordat je verder oogst)
- ...
- Ken de producteisen (rijpheid, kleur, ..)
- Let erop dat je bij het oogsten geen andere vruchten of planten beschadigt.
- ...
- Leg de vruchten voorzichtig in de bakken (voorkom beschadiging), netjes neerleggen.
- ...
- Leg afwijkende vruchten...
- ...
- ...

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OOG 18 – 1/1
	Oogsten t/m Afzetklaarmaken	Datum: 22-03-99, Versie 1

WERKINSTRUCTIE : "VERWERKEN"

- Zorg ervoor dat het benodigde verpakkingsmateriaal aanwezig is op de werkplek
- ...
- Ken de producteisen (rijpheid, sortering, gewicht, lengte, kwaliteitsklassen, ..)
- **Sorteer** op grond van kwaliteitseisen waarop de machine niet controleert zoals fysiologische afwijkingen en beschadigingen; verwijder afval en pak afwijkend product apart in.
- ...
- **Voorkom productbeschadiging**; gebruik handschoenen, zorg voor geknipte nagels
- ...
- Let op dat geen gewasresten in de verpakking terechtkomen.
- ...
- ...
- Zet verpakt product ...
- ...
- Ruim de verwerkingsruimte na afloop op.
- Gooi het afval in de containers
- ...

Tuinbouwbedrijf 't Voorbeeld	Organisatie & Ondersteuning	OOG 18 – 1/1
	Oogsten t/m Afzetklaarmaken	Datum: 22-03-99, Versie 1

WERKINSTRUCTIE : "CONTROLLEREN EN VERVOERKLAARMAKEN VAN EEN LEVERING"

- Controleer of de producten in het **juiste verpakkingsmateriaal** zitten; kloppen de aanduidingen op de doos met de inhoud.
- Controleer, bij de verschillende sorteringen, of de juiste aanduidingen aanwezig zijn.
- ..
- Voer een **eindkeuring** uit van het opgestelde product volgens de normen van de veiling of de afnemer. Leg het resultaat vast.
- ...
- Controleer of alles stevig is **gestapeld en vastgezet**
- Let op dat het klaargemaakte product **op een vaste plaats** in de schuur staat zodat het niet in de weg staat en praktisch in de vrachtwagen te verplaatsen is.
- ...
- Registreer de **aanvoergegevens**:
 - datum
 - product(code)
 - aantallen per sortering
 - fustcode en aantallen per fustsoort
 - overige opmerkingen (bv. resultaat zelfkeur)
 - ...
-

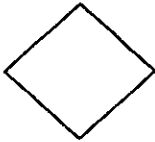
BIJLAGEN

Bijlage 1: Symbolen voor stroomschema's

SYMBOLEN VOOR STROOMSCHEMA'S



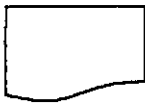
Processtap, activiteit, handeling



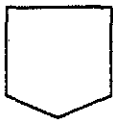
Beslispunt



Kritisch controlepunt



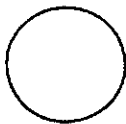
Document



Archief



Verwijzing naar procedure of werkinstructie



Koppeling tussen stroomschema's binnen een proces



Verbindingslijn