

Kwaliteit in de groene sector heeft een naam: Groenkeur

De afnemer, of het nu de overheid, een ondernemer of een consument is, heeft behoefte aan zekerheid over wat hij geleverd krijgt. Op allerlei terreinen verschijnen er dan ook keurmerken en certificaten om die zekerheid te bieden, de groene sector is daar geen uitzondering op. De vraag is echter, wanneer is iets een echt keurmerk en wanneer is het slechts schijn? Een organisatie die haar keurmerk met de nodige waarborgen heeft omringd, is de stichting Groenkeur. Vitale Groene Stad sprak met Sjaak Langeslag en Matthijs Mesken, respectievelijk voorzitter en directeur van deze stichting.

“Toen in 2003 vanuit de brancheorganisatie VHG het initiatief tot het oprichten van de stichting Groenkeur werd genomen, was het de bedoeling om het vakmanschap van de groenprofessionals op basis van vastgestelde kwaliteitsnormen, onze zogenoemde beoordelingsrichtlijnen, te bevorderen”, zegt voorzitter Sjaak Langeslag. “Groenkeur moest het onafhankelijke en betrouwbare selectie criterium voor kwaliteit, vakmanschap en garantie in de groene sector worden. En nu, ruim tien jaar na de oprichting constateren we dat we in die missie zijn geslaagd. Belangrijk is ook dat de bedrijven die ons onafhankelijk kwaliteitskeurmerk voeren, zich daarmee onderscheiden op de markt”.



Sjaak Langeslag (voorzitter bestuur Stichting Groenkeur)

Onderscheidend

“Groenkeur is ontstaan in een tijd dat er geen vakbekwaamheidseisen meer werden gesteld en zo ongeveer iedereen hovenier kon worden”, haakt Mesken in. “En dat terwijl aan opdrachtgeverskant steeds minder echte kennis van het groen bestaat”. Mesken stelt dat Groenkeur zich onderscheidt van andere certificaten doordat jaarlijks het kwaliteitsmanagementsysteem plus uitgevoerde projecten door een onafhankelijke instantie worden beoordeeld. “Die zekerheid bieden wij de opdrachtgevers van de bedrijven”. Stichting Groenkeur stimuleert ondernemers ook om maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Zo maakt Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) onderdeel uit van het Groenkeur-kwaliteitskeurmerk.

Volkomen onafhankelijk

“Als Groenkeur zijn wij volkomen onafhankelijk en niet gebonden aan een brancheorganisatie of aan de certificerende instelling die de audits voor ons uitvoert. Dat is onze kracht”, benadrukt Mesken. Het Groenkeur-bedrijf sluit zelf het contract met de certificerende instelling en de kosten van de audit worden door het bedrijf rechtstreeks aan deze instelling betaald. Ook de bijdrage aan Groenkeur wordt geïncasseerd door de certificerende instellingen. Door de onafhankelijke audit en de getrapte bijdrage wordt ongewenste belangenverstrengeling tegengegaan. De Raad van Accreditatie controleert of de regels worden nageleefd zowel door de certificerende instelling als door Groenkeur. Certificerende instellingen zijn: KIWA, TÜV, ECAS, C-Plus, IKOBBKB en SGS.

Mesken: “Als stichting moet Groenkeur zelf ook aan allerlei eisen voldoen. Zo moeten de financiële relaties volkomen transparant zijn, alle marktpartijen moeten mee kunnen praten over de inhoud van onze richtlijnen en een college van deskundigen moet de kwaliteit en het niveau van de richtlijnen waarborgen”.

werknemers Stichting Groenkeur (van links naar rechts: Katja Niessen, Margriet Staffhorst, Matthijs Mesken en Frans Pladdet).

Drie pijlers

Sjaak Langeslag houdt van besturen op afstand. “Als bestuur bemoeien we ons niet met de inhoud en de dagelijkse gang van zaken. Wij moeten zorgen dat alle voorwaarden er zijn voor een goed functionerende organisatie die staat voor onze drie pijlers: Kwaliteit, Service en Garantie. De basis daarvoor wordt gevormd door ons kleine maar heel slagvaardige bureau in Houten”. Dat bureau bestaat uit de directeur, een beleidsmedewerker die zich vooral bezig houdt met de inhoud van de certificeringen, een medewerkster voor administratie/boekhouding en een communicatiemedewerkster. De voornaamste taken zijn het ontwikkelen, beheren en onderhouden van de beoordelingsrichtlijnen, de deelnemersadministratie en de promotie van het keurmerk. Tevens ondersteunt het bureau alle bestuurlijke organen en commissies. Op inhoudelijk vlak zijn er vijf technische commissies actief, die elk een specifiek werkterrein hebben en zijn samengesteld uit deskundigen uit de betreffende vakgebieden aangevuld met afnemers. Deze technische commissies adviseren het College van deskundigen over praktische en vakinhoudelijke zaken.





Al ruim 325 bedrijven

Momenteel zijn ruim 325 bedrijven houder van het kwaliteitskeurmerk Groenkeur die gezamenlijk meer dan 500 certificaten hebben. Het overgrote deel van de deelnemers richt zich op de zakelijke afnemer. Dit zijn bedrijven die het bedrijfscertificaat Groenvoorziening, Boomverzorging of Dak- en Gevelbegroening hebben. Zakelijke afnemers zijn bijvoorbeeld overheden, waterschappen, verenigingen van eigenaren, zorginstellingen en eigenaren van vastgoed. In de zakelijke markt wordt veelal met aanbestedingen gewerkt. Voor het verkrijgen van een opdracht wordt steeds vaker Groenkeur-certificering als eis bij inschrijving opgenomen. Het certificaat Tuinaanleg & Tuinonderhoud kan worden verkregen door hoveniers die op de consumentenmarkt actief zijn. Certificaathouders staan vermeld in het openbare register Gecertificeerde Bedrijven op de website van Groenkeur en in de Groenkeur-app voor smartphone en tablet. Om te voldoen aan de eisen van duurzaam inkopen voert Groenkeur sinds april 2014 een productcertificaat voor duurzame boomkwekerijproducten. Groenkeur wil met dit productcertificaat een nog belangrijker rol spelen in de 'groene afzetceten'.

Persoonscertificaten

Voor werknemers in de sector, waaronder ook medewerkers van gemeenten, bestaat de mogelijkheid om een persoonlijk bewijs van vakbekwaamheid te behalen, de zogenoemde persoonscertificaten. Opvallend is dat ook veel medewerkers van gemeenten deze diploma's willen halen. Deze vakdiploma's hebben allemaal hun eigen naam. De huidige vakdiploma's zijn: boomveiligheidscontroleur, medewerker dak- en gevelgroen en beoordelingsdeskundige groen. Certificaathouders staan vermeld in het register Gecertificeerde Personen. Vakdiploma's en persoonscertificaten voor de groene sector worden door het College van deskundigen beheerd.

Kwaliteitsslag

"Met de invoering van ons keurmerk is er een kwaliteitsslag in de sector gemaakt", merkt Mesken op. "Onze richtlijnen zijn vastgesteld door de marktpartijen zelf met als doel de afnemer garantie te bieden op de vereiste kwaliteit. Je moet niet alleen kijken naar de kwaliteit van het bedrijf, maar vooral ook het groene werk onder de loep nemen en dit controleren bij de uitvoering. Onze certificering is, mede dankzij onze accreditatie door de Raad voor Accreditatie dusdanig dat de bedrijven die ons Groenkeur-merk dragen ook automatisch ISO 2009 gecertificeerd zijn. In de meest recente beoordelingsrichtlijnen (versie 2012) voor de

zakelijke markt is ISO 9001 volledig geïntegreerd. Tijdens een audit worden alle aspecten van het Groenkeur-kwaliteitssysteem gelijktijdig getoetst met ISO 9001".

Mis

Dit zijn natuurlijk belangrijke waarborgen, maar gaat er dan nooit eens iets mis? Mesken lacht, "Natuurlijk wel, ook in de groene sector blijft het mensenwerk en we werken veelal met levende producten. Om het niveau van ons keurmerk te kunnen blijven garanderen, organiseren wij nazorg op terreinen van garantie, nakoming en geschillen. Bij eventuele geschillen op de zakelijke markt is er een Raad van Arbitrage, die bindende uitspraken doet die gelden voor zowel het betreffende bedrijf als voor de afnemer. Als er klachten zijn over bijvoorbeeld gedrag of aanpak van deelnemers dan hebben we daarvoor onze eigen Klachtencommissie. Voor de consumentenmarkt zijn we aangesloten bij de Geschillencommissie Groen, die hoor en wederhoor toepast en dan komt met een voor alle partijen bindende uitspraak. En zou er dan een hovenier niet aan zijn verplichtingen kunnen voldoen dan staat onze stichting garant voor de uitvoering van de beslissing tot een maximum van 10.000 euro per klacht", aldus Matthijs Mesken.

Onaangekondigde controles

Groenkeur blijft constant zoeken naar mogelijkheden om het systeem verder te verfijnen en nog waardevoller te maken voor de keurmerkhouders zelf en hun afnemers. "De audits bij de Groenkeur gecertificeerde bedrijven zijn vooraf gepland, dat gaan we iets aanpassen. Op verzoek van Groenkeur-bedrijven zelf ontwikkelen we nu een systeem van onaangekondigde controles tijdens uitvoering van opdrachten. Op deze manier geven we een belangrijke impuls aan het verder verbeteren van de kwaliteit van het eindproduct. Uiteraard blijft de reguliere geplande controle bestaan. De onaangekondigde controle is extra. Zo blijven we bezig ons systeem te verbeteren", zegt de directeur van Groenkeur. "Overheden, instellingen en particuliere gebruikers van de diensten van groenvoorzieningsbedrijven kiezen voor zekerheid als ze Groenkeur gecertificeerde bedrijven inschakelen en dat besef dringt gelukkig steeds meer door".

Voor meer informatie over stichting Groenkeur:

www.groenkeur.nl