Door de normen het bos niet meer zien

De bomenwereld kent veel normen. In hoeverre zorgt dit voor een betere kwaliteit van begeleidingsnoei?

Opdrachtgevers kunnen kiezen tussen verschillende normen en standaarden als het gaat om de uitvraag in bestekken omtrent begeleidingssnoei. In de praktijk lijkt dit echter regelmatig verwarring en discussie op te leveren. Wat leeft er in het veld? Welke normen en standaarden zijn er, en hoe wordt hiermee omgegaan? In deel 1 de basis: hoe zit het met de normen en standaarden zelf?

Auteur: Esther Sessink

Henri Rogaar is directeur productontwikkeling bij het Norminstituut Bomen en verantwoordelijk voor de inhoud van de verschillende instrumenten. 'Mensen die bestekken op de markt zetten, kiezen vaak voor de RAW-systematiek en verwijzen daarin naar de richtlijnen van het Norminstituut Bomen. Dat heeft te maken met een voorkeur voor het gebruik van de kwaliteitseisen van het Norminstituut. De uitvraag kan daarbij op basis van RAW of het Norminstituut zijn. Er zijn nuanceverschillen wat betreft de impact op het werk. Daarom verwijzen onze klanten naar het Handboek Bomen. RAW is mijns inziens niet per se nodig; het is een keuze. Voor de opdrachtnemer is het wel belangrijk dat het duidelijk is welke richtlijnen worden gehanteerd.'

De beste aanpak is dan ook dat de opdrachtgever in ieder geval expliciet verwijst naar de standaardnorm waarmee hij werkt. Het probleem in de markt is volgens Rogaar dat de uitvoerder (vaak boomverzorgers en ETW'ers) het bestek slecht leest. 'Hij heeft een lijstje gekregen van te snoeien bomen, kijkt niet naar het bestek, maar gaat snoeien zoals hij denkt dat het goed is. Als de opdrachtgever dan kritisch naar het werk kijkt en dit vergelijkt met de uitvraag in het bestek, kan dit leiden tot conflicten.' Het slecht lezen van de opdracht is een probleem dat volgens Rogaar momenteel veel speelt in de markt. 'Het is een algemeen verhaal, ook van opleiders. Een ETW'er krijgt een opleiding in het snoeien van bomen en voert dit in de praktijk uit zonder naar de kwaliteitseisen te kijken. De eisen zijn echter bepalend voor het werk; het kan om onze standaard gaan, maar ook om RAW of een andere standaard. Als de uitvoerder niet goed kijkt, geeft dat natuurlijk problemen.'

Het probleem wordt dan ook niet zozeer gevormd door de verschillen van methodiek. 'Natuurlijk kiezen wij voor het Handboek Bomen als richtlijn, omdat het niet alleen de kwaliteitseisen van het snoeien beschrijft, maar ook de aankoop, het planten enzovoort. Het hele traject kan ermee worden beschreven. Daarbij zijn onze kwaliteitseisen het meest gedetailleerd en bovendien meetbaar gemaakt. Een controleur kan achteraf goed zien of er gedaan is wat gevraagd werd. Dit is de reden dat klanten het Handboek gebruiken. Maar nogmaals: de uitvoerder moet het wel goed lezen. Dit is de *missing link*.'

In hoeverre is deze systematiek volgens Rogaar werkbaar voor praktijkmensen? 'Je ziet vaak dat opleiders een speciale cursus snoeien conform het Handboek Bomen aanbieden. Het is dus mogelijk om de benodigde kennis op te doen. Een opdrachtnemer moet echter goed kijken naar wat gevraagd wordt. Dit is ook een aandachtspunt voor de opleidingen.'

Het Handboek Bomen is veel meer een c**ommercieel model** dan de RAW-systematiek

Hij vult hierop aan: 'De in het Handboek Bomen gestelde eisen zijn binnen de vakbranche breed geaccepteerd. Ongeveer eens in de vier jaar worden de kwaliteitseisen opnieuw tegen het licht gehouden. In de validatiecommissie zitten zowel opdrachtgevers (namens Vereniging Stadswerk) en opdrachtnemers (namens de VHG) als de opleiders. De gestelde eisen zijn dus zorgvuldig gewogen en vooraf gevalideerd door alle bij de uitvoering van het proces betrokken partijen.'

Zou er één algemeen geldende norm moeten komen? Volgens Rogaar niet per se. 'Een boom is levend materiaal, dus er zijn meerdere wegen die naar Rome leiden. Wel moet ze zoveel mogelijk op elkaar worden afgestemd. Tussen het Norminstituut en CROW vindt regelmatig overleg plaats over de basiszaken. Het Handboek Bomen is op sommige punten anders en beter gedefinieerd dan RAW. We hebben onderling besproken dat het van de voorkeur van de opdrachtgever afhangt. Dit geeft een opdrachtgever de ruimte om goed te werk te gaan.'

Een andere reden om het Handboek Bomen te gebruiken, is dat het niet alleen geschikt is voor de uitvoering, maar ook voor de aansturing. 'Je kunt hiermee veel gedetailleerder het proces beschrijven, bijvoorbeeld hoeveel bomen er in een categorie zitten. Ook voor de politiek en andere partijen kun je zo beschrijven wat op dit moment de status is. Als gemeenten bijvoorbeeld willen bezuinigen en iets minder kwaliteit vragen, kun je met het Handboek Bomen redelijk gedetailleerd stappen beschrijven en dus ook kiezen welke je weglaat. Doordat de beschrijving gedetailleerder is, kan er aangestuurd worden. En het allerbelangrijkste van het Handboek Bomen: alles is meetbaar gemaakt. Als je de moeite wilt nemen om te toetsen, heb je een instrument om kwaliteit te borgen.'

Belangrijk bij het gebruik van verschillende methodieken is volgens Rogaar dat dezelfde definities worden gehanteerd. Begeleidingssnoei is zowel bij het Norminstituut als RAW gestandaardiseerd. 'Wat we met elkaar kunnen afstemmen, stemmen we af. De verschillen die er nog zijn, zou ik haast bewuste verschillen noemen. Die bieden de opdrachtgever de ruimte om tussen diverse "smaken" te kiezen. Het nadeel is wel dat de ETW'er iedere keer goed moet kijken. Richtlijnen kunnen in hoofdlijnen hetzelfde zijn, maar op detailniveau verschillen.'

In de praktijk zijn veel uitvoerders echter eigenwijs; dat is volgens Rogaar een algemeen bekend gegeven. Kwaliteitseisen kunnen dan een keurslijf worden en als vervelend worden ervaren. Aan de andere kant bieden ze goede boomverzorgingsbedrijven de mogelijkheid om zich te onderscheiden. Meer kwaliteitseisen maken het werk dan ook complexer, maar leveren volgens hem wel betere kwaliteit op. En uiteindelijk ook betere boomverzorgers.

CROW

Vanwege vakantie was de betreffende deskundige bij CROW, Cecile van Iperen, voor dit artikel niet bereikbaar. Jacques Teunissen nam voor haar waar. Teunissen is projectmanager en begeleider van de RAW-werkgroep bomen. Waarom zou een opdrachtgever de RAW-systematiek van CROW gebruiken?

'Ik denk dat het gebruik van de RAW-systematiek op drie manieren meerwaarde heeft. Ten eerste (wellicht het minst relevant voor het snoeien) wordt RAW in het werkveld breed gebruikt in de infra- en groensector. Dit is een voordeel, want gemeentelijke opdrachtgevers zijn bekend met het werken met de systematiek. Men hoeft niet iets nieuws te leren en het snoeiwerk kan als onderdeel van de totale opdracht makkelijk worden weggezet bij de aannemers.'

Een ander voordeel is dat de systematiek paritair is vastgelegd, oftewel door opdrachtgevers en opdrachtnemers gezamenlijk. De werkwijze wordt volgens Teunissen dus niet opgelegd door de opdrachtgever of overheid, waarbij de uitvoerende partij zich maar te schikken heeft. Aannemers, adviesbureaus en andere belanghebbenden zitten om de tafel en bepalen samen wat de inhoud moet zijn. Teunissen noemt dit met name belangrijk voor risico- en verantwoordelijkheidsverdeling: 'Je bepaalt samen: wie is verantwoordelijk voor wat?' Hierbij mogen alle partijen reageren en deze reacties worden meegenomen. Ook vindt een tweetal beoordelingen plaats, namelijk door een juridische en een bestektechnische commissie voor een systematische toets, en vervolgens door de beheerraad aanbesteden en contracteren voor een procedurele toets en de definitieve vaststelling. Het is een totale systematiek, waarin kwaliteitsborging is verankerd.

Teunissen vult aan: 'Binnen de normen die er zijn voor het snoeien, proberen wij draagvlak te creeren door zowel opdrachtgevers als opdrachtnemers erbij te betrekken. De systematiek als geheel wordt minimaal eens per vijf jaar herzien en gecontroleerd op actualiteit. Voor zaken die volgens ons aangepast moeten worden, worden er werkgroepen gevormd. Overigens worden veranderingen in wet- en regelgeving wel per direct aangepast.' Als derde voordeel noemt hij dat de systematiek zowel beschrijvingen van werkzaamheden als een stelsel van bepalingen bevat waaraan die werkzaamheden moeten voldoen. Met behulp van de beschrijvingen van de werkzaamheden kan een opdrachtgever een beschrijving maken van het uit te voeren werk. Met het stelsel van bepalingen kan worden getoetst of het uitgevoerde werk aan de gestelde eisen voldoet.

Desgevraagd reageert Teunissen over het Handboek Bomen: 'In tegenstelling tot RAW is het alleen een boek met bepalingen. Ik vind ze moeilijk vergelijkbaar. De RAW-systematiek houdt meer in, het is een bestekschrijfsystematiek waarmee je bijvoorbeeld ook contracten kunt opstellen. Je ziet wel dat men de RAW-systematiek gebruikt

voor het opstellen van een contract en daarbinnen verwijst naar het Handboek Bomen. Dit laatste is puur een norm waarnaar je verwijst.' Hoe zit het met de kosten? 'Er zijn geen kosten verbonden aan de systematiek op zich; je betaalt voor het gebruik. Het gaat dan om 0,15% over de aannemingssom. Bij een opdracht voor het snoeien van bomen van 100.000 euro betaal je dus 150 euro.'

IPC Groene Ruimte

Het Stadsbomen Vademecum wordt beheerd door IPC Groene Ruimte. Volgens Wouter Schulp, trainer en relatiebeheerder bij IPC, geeft het Vademecum een aantal richtlijnen voor de uitvoering van begeleidingssnoei: welke problemen zijn er in een boom, boomhoogte, takdikte enzovoort. Schulp: 'Het Norminstituut en de RAW-systematiek beschrijven ook wat je hierover in een bestek opneemt. Dat is om te toetsen, terwijl het Vademecum een naslagwerk is. We bieden algemene informatie over begeleidingssnoei, geen norm en standaard, geen percentages. De meerwaarde van het Vademecum is dat alles wat je moet weten erin staat, zoals het tijdstip en alle vormen van snoei. De andere richtlijnen zijn veel specifieker; deze kun je bijna een-op-een overnemen in een bestek.'

Wie ben ik als directie-voerende partij om tegen een treeworker te zeggen **hoe hij moet snoeien?**

Vanuit het werkveld klinkt weleens het geluid dat het Norminstituut Bomen bepalend is. Hoe terecht is dit? 'Het Norminstituut is niet voor niets zo succesvol. Blijkbaar is er behoefte aan concrete regels. Het Handboek Bomen zit wat dat betreft gewoon goed in elkaar. Het vermeldt duidelijke eisen waaraan men moet voldoen. Voor veel opdrachtgevers is dat prettig, zeker omdat gemeenten vaak geen bomenbeheerder meer hebben en daardoor specialistische kennis missen. Het Handboek Bomen is dan heel handig; er staat exact in wat je kunt eisen. Daarom is het zo populair.'

Jacques Teunissen

Herman Wevers

Peter van Es

Henri Rogaar

Wouter Schulp

Henry Kuppen

Begeleidingssnoei gericht op het eindbeeld; kwestie van je ogen gebruiken (foto Henry Kuppen, Terra Nostra)

Wat ook Schulp hoort, is dat het in de praktijk soms wel vragen en ergernis oplevert. Vooral bij aannemers komt het houden van toezicht in sommige gevallen niet prettig over. Toezichthouders hebben volgens hem wel verstand van zaken, maar de manier van toetsen en de score die eruit komt worden soms als te rigide ervaren. 'Mijn mening is dat we hierdoor steeds minder met bomen bezig zijn en steeds meer met papierwerk en toezicht houden. Daar erger ik me ook wel een beetje aan, moet ik eerlijk zeggen.'

Wat zou hiervoor een oplossing kunnen zijn? 'Als je van tevoren duidelijke afspraken maakt, heb je aan het eind geen onenigheid. Het belangrijkste is om op een praktische en eerlijke manier met elkaar om te gaan.' Schulp benadrukt dat je met een natuurproduct te maken hebt. 'Situaties kunnen voor een snoeier moeilijk op te lossen zijn. Hierbij moeten beide partijen flexibel zijn. Een ander voorbeeld is een veenboom die wordt afgekeurd omdat er achttien meter was opgegeven en hij negentien meter hoog blijkt te zijn. Als we dit soort kleine foutjes gaan benadrukken, zijn we heel fout bezig naar mijn mening.' De oplossing is volgens hem eenvoudig: opdrachtgever, opdrachtnemer en toezichthouder moeten met elkaar stopmomenten inbouwen, zeker aan het begin. 'Bijvoorbeeld vijftien bomen snoeien en dan eerst met alle partijen bekijken: is dit wat we allemaal verwachten? Daar kun je heel praktisch mee omgaan; dat hoeft niet allemaal met een standaard of computerprogramma. Aan het eind kun je dan een product opleveren waarmee iedereen tevreden is.'

Degene die aan de zaag staat, **is bepalend**

Zowel het Handboek Bomen als de RAW-systematiek is volgens Schulp prima werkbaar; hij heeft geen voorkeur. Het gaat erom hoe een toezichthouder het hanteert. 'Het bestek en de normen zijn belangrijk, maar vooral hoe je er praktisch mee omgaat. Dat geldt voor alle partijen. Sommige bedrijven lopen de kantjes eraf. De opdrachtgever wordt dan steeds strikter, dus je hebt steeds minder ruimte om af te wijken.'

Al met al moeten we volgens Schulp vooral niet meer regeltjes maken. 'We komen steeds verder van de boom af te staan. Dat vind ik het vervelendste van alles.' Wel is het volgens hem van groot belang dat gemeente en opdrachtgever ervoor zorgen dat alle informatie in het bestek klopt. Denk aan de onderhoudstoestand en hoogte van de bomen, juiste data et cetera. Dit zorgt ervoor dat de uitvoerder een eerlijke start heeft.

Bomenwacht Nederland

Peter van Es, adviseur beheer, had vijf jaar ervaring in uitvoerende boomverzorging toen hij de overstap maakte naar adviesbureau Bomenwacht Nederland. Het grootste probleem is volgens hem dat opdrachtnemers zich niet aan de normen houden en onvakkundig snoeien. 'Je ziet het regelmatig gebeuren. Het is in deze tijd moeilijk om aan goede mensen te komen die over voldoende vakkennis beschikken. De kunde is er dus niet altijd. Dan kan het voorkomen dat er personeel wordt ingezet met onvoldoende kennis van de normen. Een financieel aspect kan zeker meespelen. En er zit vaak ook een behoorlijke tijdsdruk op het werk. Dat kan zijn uitwerking hebben op hoe nauwkeurig er gewerkt wordt. Een belangrijke sleutel is toezicht. Het scheelt alleen al dat de aannemer het weet.'

Volgens Van Es hoeft dit geen 100 procent controle te zijn. Wat is volgens hem de oplossing? 'Las een stopmoment in als een deel van het werk is uitgevoerd; aan het begin dus. Daarna kunnen nog enkele steekproeven worden gedaan.' Er zit volgens hem nog een andere kant aan de inzet van toezicht. 'Het komt voor dat andere partijen het werk wilden uitvoeren voor een hogere prijs, maar daarvoor wel de gevraagde kwaliteit zouden leveren. Als de opdracht wordt gegund aan de goedkoopste partij, heeft de opdrachtgever ten opzichte van de andere aannemers de verantwoordelijkheid om te eisen dat deze partij de kwaliteit ook levert voor die prijs.'

En wat is de beste systematiek? 'Bij Bomenwacht Nederland werken wij veel met het Handboek Bomen. Ik ben daar positief over. Het is uitgebreid en gedetailleerder dan de RAW-richtlijnen. Daardoor is er minder ruimte voor discussie.' Veel opdrachtgevers van Bomenwacht Nederland werken volgens het Handboek Bomen. Met de RAW-systematiek heeft hij nauwelijks ervaring. 'Het is lastig toezicht houden als er geen richtlijnen zijn. Wat is dan je uitgangspunt?'

En zou er één richtlijn moeten komen? 'Ja. Het Handboek Bomen is een gedegen, goede richtlijn. Het zou goed zijn als hier in bestekken naar verwezen wordt, zodat er een uniforme richtlijn komt. Ik zou dit zeker bij elke gemeente als standaard adviseren. Het komt de kwaliteit van het werk en de bomen ten goede, zeker bij begeleidingssnoei. Ik zie het als een belangrijke investering in bomen.'

Adviesbureau Alles over Groenbeheer

Herman Wevers is directeur van adviesbureau Alles over Groenbeheer en is lid van de werkgroep bomen van CROW. Het bureau heeft tevens gecertificeerde docenten in dienst. De opdrachtgevers zijn voornamelijk gemeenten. Als besteksystematiek gebruiken zij de RAW-standaard. 'Ik stel bestekken op volgens de RAW-systematiek; daarin wordt het te behalen resultaat beschreven. Het is aan de uitvoerende partij om te bepalen hoe hij dat bereikt. Wie ben ik als directievoerende partij om tegen een treeworker te zeggen hoe hij moet snoeien? Dat vind ik heel raar om te doen in een bestek. Ik zeg tegen een bakker toch ook niet hoe hij een brood moet bakken?'

Daarmee stuit het Handboek Bomen hem dan ook enigszins tegen de borst. Men speelt naar zijn mening teveel voor schoolmeester voor erkende vakmensen die hun vak verstaan. Tegelijk vindt hij het Handboek een mooi initiatief, omdat het veel informatie biedt over bomen. 'Maar als besteksystematiek vind ik het totaal ongeschikt', voegt hij toe.

De verschillen in de praktijk zijn volgens hem vermeende verschillen en zeer minimaal. De competitie die hij soms ervaart, vindt hij onterecht. 'De systematieken zijn compleet verschillend en dienen verschillende doelen. Je kunt ze dus niet vergelijken. Verder vindt er onderling overleg plaats en zijn we het vaak eens met elkaar. Die competitie begrijp ik dus niet zo goed.'

Adviesbureau Terra Nostra

Henry Kuppen is directeur van Terra Nostra. Hoe kijkt hij aan tegen de verschillende normen en standaarden? 'Het Handboek Bomen heeft als norm en leidraad wel gevolgen gehad voor de manier waarop we werken. Het is datgene waaraan uitvoerenden moeten voldoen. Je merkt dat de eisen zodanig zijn dat we algemene opleidingen niet meer voldoende vinden en dat mensen bijgeschoold moeten worden. Ik vind dat niet zo'n goede ontwikkeling. Bij natuurlijke producten is niet alles tot op de laatste tak in normen vast te leggen. Met onze opleiding geven we mensen de ruimte om dingen op de juiste manier te interpreteren en uit te voeren. Als er normen zijn, moet je volgens regeltjes werken, maar met een natuurproduct als bomen is dat niet altijd mogelijk.'

De juiste aanpak zou volgens Kuppen dan ook zijn dat opdrachtgevers flexibel met de normen omgaan en alleen de stukjes eruit halen die nodig zijn. 'Niet klakkeloos alles als norm opleggen; daar worden de uitvoerders van het werk niet gelukkiger van. Ik spreek als adviseur. Je verlangt nogal wat als je van bomensnoeiers verwacht dat zij een normenhandboek in het hoofd hebben. Het ziet er in theorie leuk uit, maar in de praktijk kun je dat vergeten.'

Zet het gebruik van normen en standaarden de mensen in de praktijk dan met de rug tegen de muur? 'Ja, precies. In het verleden hadden uitvoerenden een creatief vak, waarbij eigen inbreng werd gewaardeerd. Nu hebben we controleurs, en die worden weer gecontroleerd door andere controleurs. Het lijkt alsof een marketingtool een doel op zich wordt, in plaats van de kwaliteit van het werk in de praktijk.' Volgens Kuppen gaat het opleggen van regels ten koste van de kwaliteit. Hij noemt het bijna ouderwets schools, alsof een treeworker niet meer zelf hoeft na te denken maar te horen krijgt wat hij moet doen. Kuppen ziet dat als een risico van de huidige ontwikkelingen.

Opdrachtgevers moeten dan ook kritisch zijn bij de normen die ze opleggen en vooral ruimte geven aan de uitvoerder om te bepalen wat een boom nodig heeft. Het systeem van bestekken moet volgens Kuppen vrijheid en creatieve uitvoering ondersteunen. 'Als opdrachtnemer weet je echt wel hoe je een boom moet snoeien. Je hebt randvoorwaarden nodig en daarbinnen kun je je vak doen. Daarbij is er niets zo fijn als een langlopende opdracht. Door korte opdrachten, met de ene regel na de andere, raakt alle creativiteit eruit. De vraag is of het de kwaliteit ten goede komt en of de opdrachtgever hier uiteindelijk het beste mee af is.'

Hoe zit het volgens Kuppen met het feit dat sommige opdrachtnemers de kantjes eraf lopen? 'Ook met een metersdik bestek houd je dat probleem, net als met een dun bestek. De dikte van een bestek maakt werkelijk niks uit. Als een bedrijf het in zich heeft om de kantjes eraf te lopen, dan verandert dat niks. Maar als inzet in het DNA van een bedrijf zit, willen ze de opdracht goed doen en zullen ze ook een relatie aangaan voor een goede samenwerking.'

Een wezenlijk verschil tussen het Handboek Bomen en RAW vindt Kuppen dat het Handboek veel gedetailleerder is en heel geactualiseerd. Het is veel meer een commercieel model dan de RAW-systematiek. 'Het wordt wel verrassend veel door de markt overgenomen. Aan opdrachtgevers biedt het de mogelijkheid om gedetailleerd te verwijzen naar wat ze gerealiseerd willen zien.' Op de vraag of Kuppen een voorkeur heeft, zegt hij: 'In het veld moet ik het verschil nog zien. In mijn beleving maakt het voor de kwaliteit niet uit. Degene die aan de zaag staat, is bepalend.'

Be social

Scan of ga naar:
www.boomzorg.nl/article/26937/normen-en-standaarden-in-begeleidingssnoei