

**Aanleiding voor het doorlopen van de procedure**

Groeiverschillen op een opkweekbedrijf waarbij de indruk ontstaat dat dit te maken heeft met een eigenschap van het gebruikte substraat *en* waarbij geen verschil is in de ontwikkeling van de lobbladen (waarmee het probleem niet te benaderen is met de plantverdraagzaamheidstest zoals genoemd in Module 550).

**Buiten deze procedure om**

Vanuit de producent zouden de pure hulpstoffen onder nummer aangeboden kunnen worden voor een groeireeks. Hierbij worden reeksen van oplopende concentratie getest op dezelfde planten van de Phytotoxkit. Zo is in ieder geval bekend wat de normale verschijnselen van overdosering van deze middelen zijn.

**Beperkingen**

Ook met deze procedure zijn niet alle mogelijke problemen te ondervangen (stoffen die pas ontstaan bij verbranding of vermenging vallen hierbuiten, net als stoffen afkomstig van machineonderhoud of verontreiniging van vrachtwagenvloeren, plantspecifieke reactie van ongeteste planten ed.).

**Randvoorwaarden**

Een klacht wordt pas volgens onderstaande procedure behandeld indien klager en producent niet in staat zijn in onderling overleg vast te stellen of het geleverde product aan de voorwaarden van het RHP Product Certificatie Schema (PCS)voldoet. Zolang beide partijen hierover nog in overleg zijn hierover c.q. nog onderzoek aan het doen zijn naar de oorzaak van het probleem wordt de procedure niet ingezet.

Bij het behandelen van een klacht volgens onderstaande procedure dienen klager en producent zich aan de procedure te committeren. Beide partijen moeten zich tijdens het verloop van de procedure onthouden van eigen onderzoek c.q. activiteiten m.b.t. de klacht, tenzij dit in overleg tussen RHP, klager en producent is afgesproken.

Doel hiervan is het voorkomen van dubbel werk en discussie over de acceptatie van onderzoeksresultaten als de onderzoeksopzet en methodiek niet van te voren is overlegd. Bovendien moeten beide partijen in de gelegenheid zijn eventuele monsternames bij te wonen.

**Kosten**

De kosten van activiteiten (excl. labonderzoek) van RHP en de expert van WUR Glastuinbouw die plaatsvinden in fase 1 t/m 7 A worden betaald door RHP. RHP zal deze kosten doordeclarereren aan de betreffende leverancier.

De kosten van de activiteiten van RHP, de expert van Wageningen UR Glastuinbouw (WUR Glastuinbouw) het lab onderzoek, die plaatsvinden in fase 8 t/m 13 worden verrekend op basis van ongelijk (zie punt 12 en 13).

Klachtenprocedure groeiklachten minerale wol	Uitgifte datum: <b>01-02-17</b>	Voorwaarden en regelingen m.b.t. Normen en Normontwikkeling: <b>K 260</b>
---	---------------------------------	---

Nr.	Omschrijving	Resultaat
1	Groeiprobleem geconstateerd	<i>Aanleiding voor het doorlopen van de procedure</i>
2	Substraat verdacht?	Groeiverschillen op een opkweekbedrijf waarbij de indruk ontstaat dat dit te maken heeft met een eigenschap van het gebruikte substraat <i>en</i> waarbij geen verschil is in de ontwikkeling van de lobbladen (waarmee het probleem niet te benaderen is met de plantverdraagzaamheidstest van Module 550). De klager heeft de klacht reeds neergelegd bij de producent van de substraatmaterialen maar kan met de producent geen overeenstemming bereiken over het behandelen van de klacht.
3	Verschil in ontwikkeling van de lobbladen geconstateerd	
4	Groeiprobleem past in deze procedure	
4a	Omschrijving symptoom	
4b	Groei omstandigheden	<i>De plantenkweker zorgt dat de volgende gegevens beschikbaar zijn;</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klimaat in de opkweek periode (etmaal waarden T, licht, RV en CO2 binnen en T, licht en RV buiten)</li> <li>• Water: herkomsten, menging, frequentie, hoeveelheid/tijdsduur eb-vloed, mate van hergebruik</li> <li>• Onstmettingsmethode</li> <li>• Mestreceipt, beschikbare analyses</li> <li>• Gedoseerde EC, pH, gemeten waarden</li> </ul>
4c	Hulpstoffen en hulpmiddelen	<i>Welke hulpstoffen / hulpmiddelen zijn gebruikt. Waarom is eventueel uit te sluiten dat deze een rol spelen?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hulpstoffen; zaad, vermiculiet/pluggen, potten, water, voeding, tonkinstokken, vloer.</li> <li>• Hulpmiddelen; opslagruimte, natmaaklijn, uitzetmachine, belichting, schermen, koolzuurgas, watergeefstelsel (eb en vloed/ regenleiding).</li> </ul> <p>Geheugensteun voor een check op bekende oude oorzaken;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestrijdingsmiddelen in de teelt (stoffen gaan als middel en als damp door folies heen), naast dekassen (onkruidbestrijding) en naast het bassin, in de schuur.</li> </ul>

Klachtenprocedure groeiklachten minerale wol	Uitgifte datum: <b>01-02-17</b>	Voorwaarden en regelingen m.b.t. Normen en Normontwikkeling: <b>K 260</b>
---	---------------------------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gas; NOx CO en ethyleen van de brander, uitlaatgassen; in de teelt, in de schuur.</li> <li>• Dampwerking; tonkinstokken, verwarmingsslagen, verfwerk</li> <li>• Vloer; hoge pH door beton, damp en contactwerking coating</li> <li>• Voeding; overdosering sporen, uitgangswater (m.n seizoensfluctuatie bron), veranderingen in meststofsoorten / leverancier</li> <li>• Ontsmetting; chloor of andere resten in het leidingenwerk.</li> <li>• Drupplekken; als er zink of fluor in kan zitten.</li> <li>• Extern; luchtverontreiniging, o.a. fluor.</li> <li>• Nummers van de gebruikte partijen substraat, van afwijkend en normale groei.</li> </ul>
4d	Partij gegevens	Nummers van de gebruikte partijen substraat, van afwijkend en normale groei.
4e	Veiligstellen materialen	<p><i>De plantenkweker zorgt dat de volgende materialen veiliggesteld zijn;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ongebruikte blokken van dezelfde partijnummers, 5 of meer per partijnummer. De verantwoordelijkheid ommet een blok te komen dat de problemen vertoont, ligt bij de plantenkweker. Deze ziet de blokken bij de natmaaklijn, en kan op de teeltvloer als eerste de problemen waamemen.</li> <li>• Verdachte voedingsoplossing; van de verdachte en normale potten zsm 5 of meer potten uitknippen in een of meer nieuwe 100 cc plastic flesjes. Flesje labelen, afvullen zonder lucht en direct sluiten. Flesjes zsm lichtvrij opslaan bij &lt;7 graden of invriezen. Bij niet-uitknijpbare substraten, 10 potten /of 20 pluggen verzamelen en invriezen</li> <li>• Beteelde potten; vijf beteelde potten met schade en vijf potten met normale planten labelen, planten afknippen op potoppervlakte en opslaan en vervoeren bij &lt;7 graden.</li> </ul>
5	Dossier en veiliggestelde materialen	<i>De plantenkweker zorgt voor een goed toegankelijk dossier van de vastgelegde gegevens en bewaart de veiliggestelde materialen op de vereiste manier waarbij de bewaaromstandigheden aantoonbaar en traceerbaar dienen te zijn.</i>
6	Informereren RHP per fax of email voorzien van summiere omschrijving van het probleem en de omstandigheden, naw gegevens van de klager, naam vd leverancier. Klager meldt dat hij zich conformeert aan de procedure.	<i>Schriftelijke bevestiging van de klacht door de klager.</i>

Klachtenprocedure groeiklachten minerale wol	Uitgifte datum: <b>01-02-17</b>	Voorwaarden en regelingen m.b.t. Normen en Normontwikkeling: <b>K 260</b>
---	---------------------------------	---

6A	RHP informeert de producent over de klacht en stelt vast of voldaan is aan de randvoorwaarden van biz 1 van deze procedure. Indien de producent zelf de klacht met de klager wil afhandelen wordt de procedure stopgezet.	<i>Producent is geïnformeerd en is het eens met het inzetten van de procedure.</i>
7	RHP regelt dat een expert van WUR Glastuinbouw binnen 5 dagen de plantenkweker bezoekt en stelt klager en producent op de hoogte van het geplande bezoek. Het is de producent toegestaan bij het bezoek van de expert aanwezig te zijn, de datum van het bezoek wordt echter door RHP/WUR Glastuinbouw eenzijdig vastgesteld.	<i>Bezoek van expert WUR Glastuinbouw aan klager. WUR Glastuinbouw trekt vast eventuele monsters en stelt deze zeker. Het onderzoek wordt nog niet opgestart.</i>
7A	WUR Glastuinbouw rapporteert aan RHP over het gebrachte bezoek en doet in het rapport een concreet voorstel voor vervolgonderzoek. WUR Glastuinbouw geeft een kosten indicatie van het vervolgonderzoek RHP stuurt het rapport en de kostenindicatie van WUR Glastuinbouw naar klager en producent en verzoekt hen in te stemmen met het vervolgonderzoek. Producent en klager reageren per fax of email en geven toestemming voor het vervolgonderzoek.	<i>Rapport van WUR Glastuinbouw en commitment van klager en producent voor het vervolgonderzoek.</i>
8	RHP stuurt opdrachtbevestiging aan WUR Glastuinbouw voor vervolgonderzoek.	<i>Opdracht aan WUR Glastuinbouw om te starten met vervolgonderzoek</i>
9	Bindende test door expert	<i>Een Phytotoxkit test met 3 gewassen. Er moet materiaal zijn van minstens; 1. 5 normale onbeteelde en 5 verdachte onbeteelde potten 2. voedingsoplossing van 5 verdachte en 5 onverdachte potten 3. materiaal van 5 beteelde verdachte en 5 beteelde onverdachte potten De potten worden, per vijf potten, geextraheerd, waar nodig met voedingsoplossing. NB Er wordt dus gewerkt met de extracten, niet met het oorspronkelijke substraat!</i>

Klachtenprocedure groeiklachten minerale wol	Uitgifte datum: <b>01-02-17</b>	Voorwaarden en regelingen m.b.t. Normen en Normontwikkeling: <b>K 260</b>
---	---------------------------------	---

		<p><i>Met de oplossingen zworden de volgende Phytotoxkit series gemaakt (bij gelijke EC en pH);</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normaal onbeteeld</li> <li>2. Verdacht onbeteeld</li> <li>3. Voeding verdacht</li> <li>4. Voeding onverdacht</li> <li>5. Beteeld verdacht</li> <li>6. Beteeld onverdacht</li> <li>7. Controle</li> </ol> <p>Elke serie bestaat uit drie eenheden (cassettes) met elk 10 zaden met per cassette een andere plantensoort.</p>
10	Rapportage onderzoek van WUR Glastuinbouw aan RHP.	<i>WUR Glastuinbouw verzorgt een uitgebreide rapportage van het onderzoek. Dit rapport zal een duidelijke conclusie bevatten over de vraag of de door de plantenkweker geconstateerde groeiklachten direct gerelateerd kunnen worden aan de kwaliteit van het geleverde</i>
11	RHP stuurt het onderzoeksrapport aan klager en producent voorzien van haar eigen conclusie mbt het al dan niet terecht of onterecht leveren van materialen onder certificaat door de producent.	<i>Conclusie van RHP naar klager en producent inclusief mededeling over wie de kosten van het klachtenonderzoek moet betalen.</i>
12	Afwijkende groei geen gevolg van het toegepaste substraatmateriaal dan verrekening van de onderzoekskosten met de plantenkweker.	
13	Afwijkende groei gevolg van toegepaste substraatmateriaal dan verrekening van de onderzoekskosten met de producent van het substraatmateriaal. Producent moet met klager afspraken maken over verdere afwikkeling van de klacht zoals o.a. over eventuele schadevergoeding aan de plantenkweker en het eventueel leveren van vervangend materiaal.	
14	Indien van toepassing zal fabrikant binnen 3 maanden na uitkomst van het onderzoeksrapport de geadviseerde verbeteracties/maatregelen nemen.	