beroepsonderwijs bedrijfsleven

Profiel van kwalificatiedossier:

Groene ruimte
Crebonr. 23171
» Medewerker hovenier (Crebonr. 25452)

Versie

Gewijzigd 2016

Geldig vanaf

01-08-2015

Opleidingsdomein

Voedsel, natuur en leefomgeving (Crebonr. 79160)

Penvoerder: Sectorkamer voedsel, groen en gastvrijheid
Gevalideerd door: Sectorkamer Voedsel, groen en gastvrijheid
Op: 14-01-2016

Inhoudsopgave

Leeswijzer 4

Overzicht van het kwalificatiedossier 5

Basisdeel 7

1. Beroepsspecifieke onderdelen 7

B1-K1: Uitvoeren werkzaamheden ten behoeve van aanleg/inrichting en onderhoud/beheer natuur, grond en water 7

B1-K1-W1: Draagt zorg voor natuur, grond en water 8

B1-K1-W2: Hanteert gereedschappen ten behoeve van aanleg/inrichting en beheer/onderhoud 9

B1-K1-W3: Communiceert met klanten, gasten, publiek en/of derden 9

B1-K1-W4: Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden rondom aanleg/inrichting en onderhoud/beheer uit 9

2. Generieke onderdelen 11

Profieldeel 12

P1: Medewerker hovenier 12

P1-K1: Uitvoeren aanleg en onderhoud tuinen en parken 12

P1-K1-W1: Legt tuinen en/of parken aan 12

P1-K1-W2: Voert onderhoud uit aan tuinen en/of parken 13

Leeswijzer

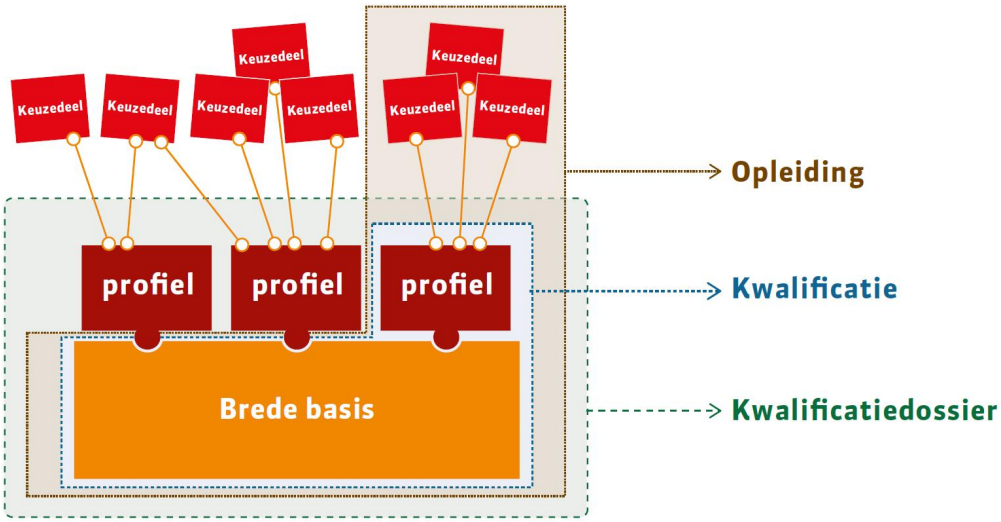
Het kwalificatiedossier voor het middelbaar beroepsonderwijs geeft weer wat de beginnend beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het einde van de mbo-opleiding.

Opbouw dossier
Dit kwalificatiedossier bevat de kwalificatie-eisen voor één of meerdere mbo-beroepen en bestaat uit:

1. Het **basisdeel** (B), dat gevormd wordt door:
a. De beroepsspecifieke onderdelen. Dit betreft gemeenschappelijke kerntaken en werkprocessen voor het gehele kwalificatie - dossier.
b. De generieke onderdelen. De generieke onderdelen zijn door de landelijke overheid geformuleerd. Het betreft de onderdelen:
Nederlandse taal;
rekenen;
loopbaan en burgerschap; en
voor zover het niveau 4 betreft: Engels.

2. Het **profieldeel** (P). Profielen bestaan uit kerntaken (K) en werkprocessen (W) waarop de kwalificaties in dit kwalificatiedossier van elkaar verschillen.

De beroepsopleiding in het mbo is gebaseerd op een kwalificatie en één of meer **keuzedelen** (D). Keuzedelen hebben tot doel om bovenop de kwalificatie een verdieping of verbreding te leveren bij de toerusting voor de arbeidsmarkt of een extra voorbereiding voor een vervolgopleiding. De beschikbare keuzedelen voor dit kwalificatiedossier zijn te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Op deze website staat het overzicht met alle keuzedelen.



Taal en rekenen

De generieke kwalificatie-eisen voor taal en rekenen zijn benoemd in het basisdeel. Als sprake is van beroepsspecifieke taal- en rekeneisen is dit aangegeven in de kolom 'vakkennis en vaardigheden'. Daarnaast kan in de kolom 'gedrag' een extra verduidelijking aangegeven zijn hoe deze beroepsspecifieke taal- en rekeneisen worden ingezet in een werkproces.

Verantwoordingsinformatie

Aanvullende (verantwoordings-)informatie bij dit kwalificatiedossier is te vinden op https://kwalificatie-mijn.s-bb.nl. Deze informatie is geen onderdeel van het kwalificatiedossier.

Overzicht van het kwalificatiedossier

Naam profiel	Mbo-niveau (EQF-niveau)	Beroepsvereisten	Typering van de kwalificatie
P1 Medewerker hovenier	2	Nee	basisberoepsopleiding

B1-K1	Uitvoeren werkzaamheden ten behoeve van aanleg/inrichting en onderhoud/beheer natuur, grond en water	B1-K1-W1	Draagt zorg voor natuur, grond en water
		B1-K1-W2	Hanteert gereedschappen ten behoeve van aanleg/inrichting en beheer/onderhoud
		B1-K1-W3	Communiceert met klanten, gasten, publiek en/of derden
		B1-K1-W4	Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden rondom aanleg/inrichting en onderhoud/beheer uit

Profieldeel
De profielen in dit kwalificatiedossier hebben de volgende (specifieke) kerntaken en werkprocessen:

P1	Medewerker hovenier		
P1-K1	Uitvoeren aanleg en onderhoud tuinen en parken	P1-K1-W1	Legt tuinen en/of parken aan
		P1-K1-W2	Voert onderhoud uit aan tuinen en/of parken

P2	Medewerker groen en cultuurtechniek		
P2-K1	Uitvoeren van groen- en cultuurtechnische werkzaamheden	P2-K1-W1	Bedient machines ten behoeve van groen- en cultuurtechnisch werk
		P2-K1-W2	Voert onderhoud aan machines en gereedschappen uit

P3	Medewerker natuur, water en recreatie		
P3-K1	Uitvoeren beheerwerk van bos, natuur, landschap en recreatieterreinen	P3-K1-W1	Beheert terreinen
		P3-K1-W2	Onderhoudt gebouwen en/of voorzieningen
P3-K2	Zorg dragen voor publiek en/of gasten	P3-K2-W1	Voert gastheerschap uit
		P3-K2-W2	Assisteert bij activiteiten

P4	Vakbekwaam hovenier		
P4-K1	Uitvoeren en begeleiden aanleg en onderhoud tuinen en/of parken	P4-K1-W1	Legt tuinen en/of parken aan
		P4-K1-W2	Voert onderhoud uit aan tuinen en/of parken
		P4-K1-W3	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied
		P4-K1-W4	Bewaakt de planning op de uitvoeringslocatie

P5	Vakbekwaam medewerker groen en cultuurtechniek		
P5-K1	Uitvoeren en begeleiden van groen- en cultuurtechnische werkzaamheden	P5-K1-W1	Bedient machines ten behoeve van groen- en cultuurtechnisch werk
		P5-K1-W2	Voert onderhoud aan machines en gereedschappen uit
		P5-K1-W3	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied
		P5-K1-W4	Bewaakt de planning op de uitvoeringslocatie

P6	Vakbekwaam medewerker natuur, water en recreatie		
P6-K1	Uitvoeren en begeleiden van beheerwerk van bos, natuur, landschap, water en recreatieterreinen	P6-K1-W1	Beheert terreinen
		P6-K1-W2	Onderhoudt gebouwen en/of voorzieningen
		P6-K1-W3	Begeleidt medewerkers op vaktechnisch gebied
		P6-K1-W4	Bewaakt de planning op de uitvoeringslocatie
P6-K2	Zorg dragen voor publiek en/of gasten	P6-K2-W1	Voert gastheerschap uit
		P6-K2-W2	Begeleidt bij activiteiten

P7	Opzichter/uitvoerder groene ruimte		
P7-K1	Organiseren van het werk in de groene ruimte	P7-K1-W1	Stelt een plan op en draagt zorg voor de realisatie
		P7-K1-W2	Calculeert en bewaakt budget
		P7-K1-W3	Levert het werk op
		P7-K1-W4	Optimaliseert proces/werkwijze
		P7-K1-W5	Stuurt medewerkers aan (in projecten)

Basisdeel

1. Beroepsspecifieke onderdelen

Typering van de beroepengroep
Context
Iedere beginnend beroepsbeoefenaar in het werkveld groene ruimte is werkzaam in of gericht op de buitenruimte. Het kan gaan om tuinen, plantsoenen, bossen, natuurterreinen, water(partijen), recreatieterreinen of landschappen. Groen als onderdeel van de leefomgeving wordt als steeds belangrijker ervaren door publiek en politiek. Een groene omgeving heeft een aantoonbaar positief effect op de gezondheid en het welzijn van mensen en is ook in economisch opzicht aantoonbaar van grote betekenis. In de groene ruimte is aandacht voor duurzaamheid en de maatschappelijke en economische functie erg belangrijk. De beginnend beroepsbeoefenaar kan in verschillende typen bedrijven werken. Hij kan werkzaam zijn bij een instelling of een overheidsorganisatie, maar hij kan ook als zelfstandige werken of in loondienst bij een particulier bedrijf.
Typerende beroepshouding
De beginnend beroepsbeoefenaar heeft passie voor het buiten zijn/werken en voor de natuur/het groen. Bij alle werkzaamheden wordt de impact ervan op de bodem, het water en/of de flora en fauna afgewogen. De beginnend beroepsbeoefenaar in de groene ruimte is klant-/gastgericht en stelt zich dienstverlenend op. Hij werkt vaak in het bijzijn van klanten, gasten, omstanders en/of derden. Hij dient zich bewust te zijn van en rekening te houden met zijn omgeving. Hij draagt verantwoordelijkheidsgevoel en werkt samen met collega's. In al zijn werkzaamheden streeft de beginnend beroepsbeoefenaar kwaliteit na en is hij kostenbewust. De beginnend beroepsbeoefenaar is te allen tijde alert op de veiligheid van zichzelf en van omstanders.
Resultaat van de beroepengroep
De groene ruimte is conform afspraken en met aandacht voor duurzaamheid en de maatschappelijke en economische functie aangelegd, beheerd en onderhouden. Er is sprake van een goede relatie tussen de opdrachtgever, overige relaties en de medewerkers van het bedrijf.

B1-K1: Uitvoeren werkzaamheden ten behoeve van aanleg/inrichting en onderhoud/beheer natuur, grond en water
Complexiteit
De complexiteit van het beroep wordt bepaald door de grote diversiteit aan werkzaamheden en de wisselende omstandigheden waar de beroepsbeoefenaar mee te maken heeft. Het gaat dan onder andere om weersomstandigheden en terreinomstandigheden die aanpassing van de werkzaamheden kunnen vragen. Daarnaast heeft de beroepsbeoefenaar te maken met diverse wet- en regelgeving, zoals de Flora- en faunawetgeving. Een extra complicerende factor is de aanwezigheid van klanten, gasten en/of publiek tijdens de werkzaamheden.
Voor Medewerker hovenier geldt aanvullend: Het gaat veelal om routinematige werkzaamheden en werk waarvoor standaardwerkzaamheden gelden. Hij beschikt over algemene basiskennis en basisvaardigheden voor uitoefening van het beroep. Hij heeft basiskennis van feiten van het werkgebied groene ruimte. Tevens beschikt hij over praktische vaardigheden om taken uit te voeren door toepassing van basismethodes, hulpmiddelen, materialen en informatie.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid
De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol en is verantwoordelijk voor zijn eigen werk. Hij werkt samen met collega's en leidinggevenden.

B1-K1: Uitvoeren werkzaamheden ten behoeve van aanleg/inrichting en onderhoud/beheer natuur, grond en water

Voor Medewerker hovenier geldt aanvullend:
Hij volgt instructies op.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- VAKKENNIS EN VAKVAARDIGHEID MOET GELEZEN WORDEN OP HET NIVEAU VAN HET PROFIEL ZOALS BESCHREVEN ONDER COMPLEXITEIT.
- heeft kennis van bodemkunde (o.a. beluchting, drainage, gesteldheid van de grond, etc.) en basis bodembewerking
- heeft kennis van de regelgeving omtrent scheiden van restmateriaal
- heeft kennis van de vaktaal/het jargon van de branche
- heeft kennis van ecologie/natuurlijke processen
- heeft kennis van het werkveld groene ruimte en de verschillende branches
- heeft kennis van in het bedrijf geldende kwaliteitsnormen
- heeft kennis van materialen en hun kenmerken
- heeft kennis van omgangsvormen
- heeft kennis van principes van communicatie
- heeft kennis van relevante wet- en regelgeving
- heeft kennis van verschillende landschappen en de bijbehorende kenmerken
- heeft kennis van voorkomende flora en fauna en de bijbehorende kenmerken (zie branchevereisten voor plantenkenniskaart)
- heeft kennis van waterbeheer
- kan arbo-richtlijnen toepassen
- kan bodemgesteldheid verbeteren
- kan de meest voorkomende machines bedienen
- kan groeiplaatsverbetering toepassen
- kan meetkundige berekeningen maken
- kan persoonlijke beschermingsmiddelen hanteren
- kan samenwerken met collega's
- kan tekeningen lezen
- kan verschillende werkmethoden en technieken toepassen
- kan zich op professionele wijze presenteren
- kan ziekten en plagen constateren

Voor Medewerker hovenier geldt aanvullend:
N.v.t.

B1-K1-W1: Draagt zorg voor natuur, grond en water

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar monitort flora en fauna en beoordeelt de kwaliteit van grond en water. Hij signaleert ziekten en plagen en onderneemt hierop actie, passend bij zijn functie en verantwoordelijkheid.
Hij signaleert (risico)factoren in de omgeving die de natuur, grond en water beïnvloeden en onderneemt actie om ongewenste effecten uit te schakelen, eventueel in overleg met zijn leidinggevende en/of opdrachtgever.
Hij is zich bewust van het effect van zijn handelen op de natuur, grond en water en bevordert de samenhang tussen natuur, grond en water.

Resultaat

De natuur, grond en water zijn in optimale conditie, afgestemd op de wens van de klant/opdrachtgever.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- beoordeelt vakkundig de staat van natuur, grond en water;
- signaleert afwijkingen aan flora en fauna en onderneemt passende actie;
- houdt rekening met flora en fauna bij zijn werkzaamheden;
- is zich bewust van (financiële) gevolgen van zijn acties;
- past zijn werkzaamheden aan op de eigenschappen van bodem, grond en (plant)materiaal;
- checkt gedisciplineerd de omgevingsfactoren.

B1-K1-W1: Draagt zorg voor natuur, grond en water

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Bedrijfsmatig handelen, Samenwerken en overleggen

B1-K1-W2: Hanteert gereedschappen ten behoeve van aanleg/inrichting en beheer/onderhoud

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar hanteert gereedschappen bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden. Hij maakt gereedschappen gebruiksklaar, checkt de instellingen en signaleert eventuele mankementen en/of storingen. Zo nodig verhelpt hij deze direct of waarschuwt hij zijn leidinggevende.
Hij controleert de noodzakelijke veiligheidsvoorzieningen en neemt zo nodig maatregelen.

Resultaat

De gereedschappen zijn gereed voor gebruik en werken volgens specificaties.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- hanteert gereedschappen op effectieve en zorgvuldige wijze;
- controleert vooraf de aanwezigheid en werking van de noodzakelijke veiligheidsvoorzieningen;
- voert de werkzaamheden op een bedreven wijze uit;
- volgt veiligheidsvoorschriften op;
- signaleert afwijkingen vroegtijdig en meldt deze zo mogelijk direct aan zijn leidinggevende.

De onderliggende competenties zijn: Samenwerken en overleggen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen

B1-K1-W3: Communiceert met klanten, gasten, publiek en/of derden

Omschrijving

Bij het werken in de groene ruimte communiceert de beginnend beroepsbeoefenaar met klanten/opdrachtgevers, publiek, gasten en/of derden. Hij beantwoordt vragen en verwijst door wanneer dat nodig is. Hij informeert over de werkzaamheden/activiteiten.
Hij neemt klachten in ontvangst en behandelt deze volgens de bedrijfsprocedure en binnen zijn eigen verantwoordelijkheidsgebied.

Resultaat

Klanten/opdrachtgever, gasten, publiek en/of derden zijn op correcte wijze te woord gestaan.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- roept tijdig de hulp van collega's in;
- luistert aandachtig en toont begrip voor de standpunten/houding van de ander;
- beantwoordt vragen op correcte wijze;
- legt informatie op een begrijpelijke en correcte manier uit.

B1-K1-W4: Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden rondom aanleg/inrichting en onderhoud/beheer uit

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt het terrein toegankelijk en schoont het terrein op. Hij voert restmateriaal af. Hij bewerkt de grond. Hij meet en zet uit en zorgt ervoor dat de benodigde materialen en materieel tijdig beschikbaar zijn. Hij laat na afronding van de werkzaamheden het terrein netjes achter. Hij voert dagelijkse onderhoudswerkzaamheden aan machines uit.
Hij verricht alle nodige administratieve handelingen (onder andere registratie uren, inzet machines, gebruikte materialen).

B1-K1-W4: Voert voorbereidende en afrondende werkzaamheden rondom aanleg/inrichting en onderhoud/beheer uit
Resultaat
De werkzaamheden rondom aanleg en onderhoud/beheer kunnen volgens planning worden uitgevoerd. Alle administratie is op orde.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - voert de voorbereidingsactiviteiten op de juiste wijze en in het juiste tempo uit; - voert restmateriaal volgens voorschrift af; - vult registratieformulieren leesbaar en correct in; - controleert de eigen werkzaamheden. De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen, Kwaliteit leveren

2. Generieke onderdelen

Elke kwalificatie kent - naast (beroepsgerichte) specifieke kwalificatie-eisen - ook generieke kwalificatie-eisen.

Nederlandse taal

Het generieke examenonderdeel Nederlandse taal maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Besluit referentieniveau Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Rekenen

Het generieke examenonderdeel rekenen maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in de bijlagen 2 en 3 bij het Besluit referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027879 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Loopbaan en burgerschap

Het generieke examenonderdeel loopbaan en burgerschap maakt deel uit van elke kwalificatie in dit kwalificatiedossier. De kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 1 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Engels (alleen voor niveau 4)

Het generieke examenonderdeel Engels maakt deel uit van elke kwalificatie op mbo-niveau 4 in dit kwalificatiedossier. De referentieniveaus en de kwalificatie-eisen voor dit generieke onderdeel zijn opgenomen in bijlage 2 bij het Examen- en kwalificatiebesluit beroepsopleidingen WEB. Deze bijlage is te vinden op https://wetten.overheid.nl/BWBR0027963 en vormt integraal onderdeel van het kwalificatiedossier.

Profieldeel

P1 Medewerker hovenier

Mbo-niveau

2

Typering van het beroep

De beginnend medewerker hovenier is gericht op het aanleggen en onderhouden van groen. Het gaat om tuinen van particulieren, maar ook om een park, kasteeltuin, instellingstuin, stadsgroen, etc.
Omdat het groen een maatschappelijke of sociale functie heeft is aandacht voor functionaliteit en enig gevoel voor esthetiek van belang.
Tevens is oog voor detail een kenmerk van een beginnend medewerker hovenier. Het gaat dan zowel om afwerkingsniveau, als in de uitvoering van de werkzaamheden als in het klantencontact. Hij is communicatief en sociaal vaardig. In de interactie met de klant is vakdeskundigheid van groot belang.

De beginnend medewerker hovenier heeft aandacht voor duurzaamheid. Het gaat hier bijvoorbeeld om materiaalkeuze, verwerking van afval, gebruik van (niet chemische) bestrijdingsmiddelen, gebruik van machines en het bewust omgaan met (drink)water.

Beroepsvereisten

Nee

P1-K1 Uitvoeren aanleg en onderhoud tuinen en parken

Complexiteit

De werkzaamheden van de beginnend medewerker hovenier zijn veelal routinematig van aard.

Hij beschikt over algemene basiskennis en -vaardigheden voor het aanleggen en onderhouden van tuinen/parken. Hij vraagt de leidinggevende om advies bij wisselende en onverwachte omstandigheden.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend medewerker hovenier werkt veelal in teamverband.
Hij voert zijn werk uit na instructie en volgt deze op.
Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen werk en zorgt voor veiligheid op de werkplek, waaronder gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.

Vakkennis en vaardigheden

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- heeft basiskennis van bemestingsleer (organisch en anorganisch)
- heeft basiskennis van de meest voorkomende bodemsoorten (kenmerken, gebruik, bewerking)
- heeft basiskennis van maatregelen om gewenste groei- en bloeiwijze te waarborgen
- heeft kennis van veiligheid (volgens de regels van het VCA)
- kan dode materialen toepassen en verwerken
- kan levend materiaal in alle seizoenen herkennen
- kan plantmateriaal toepassen en verwerken

P1-K1-W1 Legt tuinen en/of parken aan

Omschrijving

De beginnend medewerker hovenier verricht diverse werkzaamheden ten behoeve van de aanleg van tuin en/of park.
Hij verricht grondwerk en verzorgt de bemesting. Hij voert eenvoudig egalisatiewerk uit.
Vervolgens brengt hij verhardingen, beplanting en gazon aan en werkt mee bij de aanleg van vijvers/waterpartijen.

Hij meldt beschadigingen en afwijkingen aan flora en fauna.

P1-K1-W1 Legt tuinen en/of parken aan
Resultaat
De tuin/het park is aangelegd.
Gedrag
De beginnend medewerker hovenier: - gebruikt materieel op effectieve en bedreven wijze; - werkt zorgvuldig en precies; - werkt volgens tekening/bestek en instructie/opdracht; - werkt op fysiek verantwoorde wijze; - zorgt voor een nette afwerking; - houdt rekening met consequenties voor omgeving/milieu bij keuze materialen, inzet van machines en afvoer van materiaal. De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren

P1-K1-W2 Voert onderhoud uit aan tuinen en/of parken
Omschrijving
De beginnend medewerker hovenier voert onderhoud aan beplanting (bomen, heesters, vaste planten, wisselbeplanting) en gazon/grasvelden uit. Hij bewerkt de bodem, voert bodemverbetering en bemesting uit. Hij snoeit beplanting, zet beplanting af, geeft water en verwerkt snoeiafval. Hij maait het gazon en steekt de kanten af. Hij belucht, bemest en verticuteert. Daarnaast pleegt hij onderhoud aan (half)verharding, bouwkundige elementen en vijvers/waterpartijen en houdt ze schoon. Hij meldt beschadigingen en afwijkingen aan de flora en fauna bij zijn leidinggevende.
Resultaat
Het onderhoud aan de tuin/het park is uitgevoerd.
Gedrag
De beginnend medewerker hovenier: - gebruikt materieel op effectieve en bedreven wijze; - werkt zorgvuldig en precies; - werkt volgens instructie/opdracht; - werkt op fysiek verantwoorde wijze; - zorgt voor een nette afwerking; - houdt rekening met consequenties voor omgeving/milieu bij keuze materialen, inzet van machines en afvoer van materiaal. De onderliggende competenties zijn: Ethisch en integer handelen, Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Kwaliteit leveren