



**AANVRAAG**

**CERTIFICERING**

**KEURMERK WADDENGOLD**

Naam Bedrijf:.....

Adres.....

Postcode/Plaats.....

Datum.....

## Inhoud

Het Keurmerk Waddengoud	2
Wat is de procedure voor u om te komen tot een Waddengoud certificering	4
Vragenlijst Bedrijf t.b.v. Waddengoud- certificering	6



## Het Keurmerk Waddengoud

*Wat is een keurmerk?*

Een Keurmerk is een zichtbare erkenning die wordt verleend aan een ondernemer die in zijn onderneming aan bepaalde criteria voldoet.

Je hebt dus nodig:

- een organisatie die de criteria hanteert en bewaakt en die onderzoekt of een ondernemer of een product aan de gestelde criteria voldoet.
- een ondernemer die zijn product volgens die criteria wil maken en verkopen.
- een product wat de ondernemer zoveel mogelijk aan klanten wil verkopen.
- vastgestelde criteria waaraan het product moet voldoen om het keurmerk te krijgen.

*Kwaliteitszorg*

De criteria beschrijven de kwaliteit waaraan het product moet voldoen.

Kwaliteit is een relatief begrip. Of een product kwaliteit heeft hangt voor een groot deel af van het oordeel van de klant.

Maar de klant kan niet altijd van tevoren beoordelen of het product helemaal in orde is.

Als klant moet hij er maar op vertrouwen dat het product voldoet aan zijn verwachtingen.

*Waarom zou je als ondernemer al die inspanning verrichten om een kwalitatief goed product te gaan leveren?*

1. Voor de klant.

De klant stelt hoge eisen en heeft hoge verwachtingen en wil graag dat daaraan voldaan wordt. Anders is hij ontevreden en dat is slechte reclame.

2. Voor de constante kwaliteit.

De klant wil doorgaans best wat meer betalen voor merkartikelen. Mensen die merkartikelen kopen, kiezen voor kwaliteit. Een constante kwaliteit van het product is dan ook een "must".

3. Voor de concurrentiepositie.

Efficiënte kwaliteitszorg heeft een constante invloed op de kwaliteit van het product.

Daarmee kan de ondernemer zich onderscheiden van collega's die daarmee niet bezig zijn.

*Waarom dan een keurmerk?*

Een keurmerk is een zichtbare erkenning van constante kwaliteit, afgegeven door een onafhankelijke organisatie. Een keurmerkbord op de muur of de vermelding op de website trekt klanten. Klanten gaan af op die zichtbare erkenning en hechten er geloof aan. Het is dus een extra reclame.

De ondernemer, maar ook de onafhankelijke organisatie hebben er dus alle belang bij dat het keurmerk betrouwbaar is. Dat krijg je alleen als iedereen zich er aan houdt.

Dan wordt er kwaliteit geleverd en krijg je tevreden klanten.



*Uw Bedrijf en het Waddengoud keurmerk.*

In dit geval is het product uw arrangement.

"Waddengoud" is het keurmerk van de Stichting Waddengroep voor duurzame producten en diensten uit het Waddengebied. Naast streekproducten kunnen ook horecadiensten, accommodaties, fotografen, filmers, arrangementen etc. het keurmerk ontvangen.

Voorwaarden om het Waddengoud keurmerk te verkrijgen zijn o.a.

- moet afkomstig zijn uit het Waddengebied (Waddeneilanden, Waddenzee, waddenkustgebied tot max. 25 km landinwaarts);
- moet aan gestelde criteria voldoen. Per type product of dienst zijn criteria voor o.a. streekeigenheid en duurzaamheid vastgelegd.

Het Waddengoud keurmerk heeft zich intussen een aanzienlijke positie verworven. Niet alleen in Nederland, maar ook daarbuiten (Duitsland en Denemarken).



## **Wat is de procedure voor u om te komen tot een Waddengoud certificering:**

1. Bedrijf meldt zich aan bij Stichting Waddengroep;
2. St. Waddengroep stuurt het bedrijf een "aanvraag certificering set" bestaande uit:
  - inleiding: het Waddengoud keurmerk;
  - beschrijving van de te volgen procedure;
  - de criteria die voor het bedrijf van toepassing zijn;
  - eventueel een vragenformulier (voor bepaalde sectoren);
  - eventueel een formulier beoordelingspunten (voor bepaalde sectoren) .
3. Het bedrijf betaalt de keuringskosten<sup>1</sup>.
4. De Waddengroep informeert de Waddengoud-controleur.
5. De Waddengoud-controleur maakt een afspraak met het bedrijf.
6. Indien van toepassing vult de Waddengoud-controleur samen met het bedrijf het vragenformulier in. Onduidelijkheden, vragen etc. kunnen daarbij door de controleur worden verduidelijkt c.q. beantwoord.  
Omgekeerd kan de Waddengoud-controleur vragen om de antwoorden te onderbouwen.
7. Waddengoud-controleur beoordeelt of het bedrijf voldoet aan de criteria van Waddengoud.
8. De Waddengoud-controleur rapporteert de uitkomsten van de punten 6 en 7 aan het uitvoeringsorgaan van de Stichting Waddengroep.
9. Het uitvoeringsorgaan Stichting Waddengroep besluit of het product c.q. het bedrijf Waddengoud wordt verleend en stelt het bedrijf op de hoogte van het besluit.
10. Indien ja:
  - Stichting Waddengroep en het bedrijf in kwestie tekenen een Waddengoud-licentieovereenkomst.
  - Het bedrijf ontvangt een Waddengoudschild , -certificaat en -vlag.
  - Het bedrijf wordt opgenomen op de Waddengoudwebsite en bij andere promotie-uitingen.

Indien nee:

  - Het bedrijf kan een bezwaar indienen.

11. Een bezwaarschrift tegen het niet toekennen van het keurmerk dient uiterlijk 7 dagen na ontvangst van de schriftelijke berichtgeving hieromtrent bij de Stichting Waddengroep binnen te zijn.

---

<sup>1</sup> Thans bedragen de keuringskosten 200 euro ex. BTW. Bij een positief besluit betaalt het bedrijf jaarlijks een bijdrage voor gebruik van het keurmerk.



Het bedrijf dient een formeel gedocumenteerde onderbouwing voor het bezwaar, vergezeld van documentatie/informatie, binnen 14 dagen na de schriftelijke berichtgeving van afwijzing aan te leveren.

De controleur, verantwoordelijk voor het niet voordragen voor certificatie, dient aanvullend bewijs voor deze aanbeveling te overleggen aan Stichting Waddengroep.

Het Uitvoeringsorgaan van Stichting Waddengroep behandelt in eerste aanleg het bezwaarschrift en het bewijs van de controleur.

Indien het Uitvoeringsorgaan het eens is met het bezwaarschrift wordt het keurmerk alsnog toegekend. Indien het Uitvoeringsorgaan het NIET eens is met het bezwaarschrift worden alle bescheiden voorgelegd aan de Raad van Toezicht van de Stichting Waddengroep. De Raad van Toezicht benoemt dan een bezwarencommissie.

De beslissing van deze bezwarencommissie is definitief en zal bindend zijn voor alle partijen.



# Controleformulier Diensten/Arrangementen

versie 9-5-2016

**Uitgangspunt vooraf bij de diensten en arrangementen is dat aan alle door de overheid of andere bevoegde instantie gegeven voorschriften wordt voldaan.**

## Beleving Waddengebied

1. Is de geboden ervaring/beleving duidelijk te verbinden aan (delen van) het Waddengebied? 20

Er mogen ook meerdere ervaringen/belevingen zijn opgenomen (mits te verbinden met het Waddengebied)

- a. het unieke landschap
- b. bijzondere landschaps- en natuurelementen
- c. unieke lokale en regionale bijzonderheden
- d. de historie
- e. bijzondere mensen
- f. streekeigen architectuur
- g. streekeigen gastronomie
- h. streekeigen toerisme
- i. eigen streektaal/dialect met lokale varianten

2. Wordt dit arrangement verzorgd/voortgebracht door meer dan één bedrijf/organisatie/instantie die in het Waddengebied gevestigd zijn? 10

3. Wordt de relatie met het Waddengebied ook duidelijk aangegeven in de vermarkting? <sup>2</sup> 20

**Indien de geboden ervaring/beleving onvoldoende te verbinden is met het Waddengebied (dus niet Waddengebiedspecifiek genoeg is), is Waddengoud niet mogelijk ook al worden er genoeg punten op deze vragenlijst behaald.**

## Gebruik Producten uit het Waddengebied

5. Hoeveel "tastbaar goedgekeurde streekproducten uit het Waddengebied" (bij voorkeur Waddengoud) zijn opgenomen in de geboden ervaring/beleving ? .

- Een product 5
- Twee producten 10
- Drie producten 15
- Vier of meer producten 30

<sup>2</sup> De dienst/het arrangement mag geen naam hebben die naar een typische dienst uit een andere streek verwijst (bv jeu de boules of wokarrangement)



**De gebruikte producten uit het Waddengebied moeten van substantieel belang zijn in dienst/arrangement. Ook mogen er geen producten in het arrangement worden gebruikt die niet ondersteunend zijn aan de principes van Waddengoud (streekeigenheid, duurzaamheid) Indien aan deze twee voorwaarden niet is voldaan kan geen Waddengoud worden verleend. Dus bijv. alleen het gebruik van Waddenzout in een dienst is niet voldoende. Bijv. Kweekvis uit een ver land kan geen onderdeel van een menu zijn.**

Indien met vaste menu's gewerkt wordt, dient te zijn vastgelegd welke Waddengoudproducten worden gebruikt alsmede welke producten, die wel Waddengoudwaardig zijn maar die dit certificaat niet bezitten, worden gebruikt. Deze laatste producten dienen goedgekeurd te worden door Stichting Waddengroep.

6. Wordt het gebruik van deze producten in het arrangement ook aangegeven? 10
7. Indien er in de ervaring/beleving samengewerkt wordt met andere bedrijven/organisaties etc. is dat schriftelijk vastgelegd? 10

## Gastvrijheid

8. Wordt er in de ervaring/beleving verteld over de natuur- en landschap van het Waddengebied? 10
9. Wordt er in de ervaring/beleving verteld over historie van het Waddengebied? 10
10. Wordt er in de ervaring/beleving verteld over de herkomst van de streekproducten en de leveranciers? 10
11. Wordt de ervaring/beleving aangepast aan de wensen van deelnemers? 20

## Kwaliteit

12. Heeft u een gastenboek? 10
13. Heeft u een formulier o.i.d. om de klanttevredenheid te meten? 10
14. Leiden op- en aanmerkingen van klanten tot verbetering van de ervaring/beleving? 10
15. Heeft u een website waarop klanten hun opmerkingen over de ervaring/beleving kwijt kunnen? 10
16. Heeft u een eigen controlesysteem om de ervaring/beleving op kwaliteit te controleren? 10





## Ecologisch duurzaam

De ervaring/beleving dient op een maatschappelijk aanvaarde duurzame wijze te worden uitgevoerd.

17. Is zichtbaar dat de ervaring/beleving op een maatschappelijk verantwoorde duurzame wijze wordt uitgevoerd? 10  
(*waaraan is dat te zien?*)

18. Wordt er in de ervaring/beleving aandacht gegeven aan het op duurzame wijze omgaan met het Waddengebied? 20

19. Wordt de verkregen afval gescheiden opgeruimd? 20

**Indien in het arrangement een activiteit is opgenomen die het op duurzame wijze omgaan met het Waddengebied kan verstoren, zoals het gebruik van de zogenaamde Rescue Inflatable Boat (RIB), is Waddengoud niet mogelijk ook al worden er genoeg punten op deze vragenlijst behaald.**

## Beoordeling

**Totaal te behalen 250 punten (50 punten op ieder onderdeel)  
Waddengoud behaald bij 70 % = 175 punten**

**Controleur beziet verder of de faciliteiten die een rol spelen in de ervaring/beleving kwalitatief in orde/schoon/up to date/veilig zijn.  
Zo niet dan kan hij aftrekpunten geven.**

Toelichting controleur:

