



AANVRAAG

CERTIFICERING

KEURMERK WADDENGOLD

Naam :.....

Adres.....

Postcode/Plaats.....

Datum.....

Inhoud

Het Keurmerk Waddengoud	2
Wat is de procedure voor u om te komen tot een Waddengoud certificering	3
Vragenlijst campings t.b.v. Waddengoud- certificering	5



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 camping.

"Waddengoud" is het keurmerk van de Stichting Waddengroep voor duurzame producten en diensten uit het Waddengebied. Naast streekproducten kunnen ook horecadiensten, accommodaties, fotografen, 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 van, o.a. van 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 keuringskosten¹.
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.

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



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.

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.



Vragenlijst **Camping t.b.v.**

Waddengoud- certificering

(versie 19 februari 2011)

Naam camping.....
Naam eigenaar.....
Adres.....
Tel/mobiel/e-mail/website.....
.....

In deze vragenlijst worden vragen gesteld over
- gastheerschap
- de relatie van uw camping met het Waddengebied

Deze vragenlijst vult de controleur van Waddengoud in als hij bij u langskomt voor de inspectie.

Eventuele vragen uwerzijds kunnen dan ook beantwoord worden.

Ter voorbereiding heeft u de vragenlijst van tevoren ontvangen.

Het kan zijn dat de controleur u vraagt om uw antwoord te verduidelijken of te onderbouwen of iets van uw ervaringen op dat gebied te vertellen.

Voor ieder " JA" antwoord ontvangt u het daarbij genoemde puntenaantal.

Waddengoud Gastheerschap:

1. Steekt u extra tijd in iedere gast om te bespreken wat de gast belangrijk vindt; waar hij/zij van houdt en wat hem/haar boeit?

Nooit	Ja	0
Soms	Ja	5
Vaak	Ja	15
Altijd	Ja	25

2. Op welke manier speelt u in op zaken die de klant belangrijk vindt om hem/haar op die manier een onvergetelijke Waddenervaring te bezorgen?

a. Ik adviseer gasten over wat bijzonder, streekeigen en uniek is in mijn omgeving	Ja	10
b. Ik regel unieke , bijzondere, streekeigen ervaringen voor mijn klanten	Ja	10
c. Ik vertel bijzondere verhalen over de streek	Ja	10
d. Anders, nl.	Ja	10



3. Geeft u op uw bedrijf informatie over de geschiedenis en het ontstaan van uw deel van het Waddengebied?

a. Mondeling	Ja	5
b. Via materiaal als foto's, kaarten en/of panelen op de camping	Ja	5
c. Op bedrijfsfolders en/of flyers om mee te nemen en/of via de website	Ja	5
d. Er zijn op de camping informatieborden en/of voorwerpen aanwezig en zichtbaar voor gasten die over de geschiedenis vertellen	Ja	5
e. Anders, nl.....	Ja	5

4. Geeft u uw gasten/bezoekers informatie over de natuur en het landschap in dit gebied?

a. mondeling	Ja	5
b. via materiaal als foto's, kaarten en/of panelen op de camping	Ja	5
c. op bedrijfsfolders en/of flyers om mee te nemen en/of via de website	Ja	5
d. via informatiemap of losse folders	Ja	5
e. anders, nl.....	Ja	5

5. Heeft u nagedacht over of een filosofie met betrekking tot goed gastheerschap?

Hoe luidt deze?

Ja 10

6. Hoe bewaakt u de klanttevredenheid?

a. U heeft een formulier om klanttevredenheid te meten? Hoe ziet dat er uit?	Ja	5
b. Voert u verbeterpunten uit welke u op grond van reacties van klanten hebt verkregen?	Ja	5
c. U heeft een gastenboek ?	Ja	5
d. Een gast kan op internet reacties over uw bedrijf achterlaten. Controleert u reacties over uw bedrijf op die websites ?	Ja	5

Relatie tot het waddengebied :

7. Is uw bedrijf duidelijk gerelateerd aan uw deel van het Waddengebied

(waaraan kun je dat zien/voelen/merken?)

Ja 10

8. Heeft de omgeving van uw bedrijf een Waddenuitstraling die bij uw deel van het Waddengebied past?

(Kunt u deze omschrijven?)

Ja 10

9. Komt de Waddenbeleving ergens terug in de inrichting van de camping?

(Waar in uit zich dat?)

Ja 10



10. Is er in uw bedrijf informatie (bv. folders) beschikbaar voor gasten over		
a. fiets- en wandelroutes in de omgeving	Ja	5
b. toeristische/cultuurhistorische Waddenstreek attracties	Ja	5
c. specifieke streekeigen producten van het gebied	Ja	5
d. andere relevante zaken	Ja	5

11. Werkt u met anderen samen in de vorm van een arrangement (of anderszins) dat meerwaarde heeft en typisch is voor het gebied?	Ja	5
(Hoe zien die arrangementen er uit?)		

12. Maakt u gebruik van uw omgeving bij het in de markt zetten van uw camping?	Ja	5
---	----	---

Hoe doet U dat ? met een website, folder, ansichtkaart, visitekaartje etc.)

Duurzaamheid

13. Wordt er gescheiden afval ingezameld?	Ja	10
Wat wordt er gescheiden?		
14. Wordt aan energiebesparing gedaan?	Ja	10
Waaruit blijkt dat?		
15. Zijn er waterbesparende kranen/douchekoppen ?	Ja	5
16. Worden er milieubesparende schoonmaakmiddelen gebruikt?	Ja	5
17. Worden er milieu-activiteiten georganiseerd?	Ja	10

Tot en met vraag 17 zijn maximaal 245 punten te behalen. Een bedrijf dat Waddengoud wil behalen dient minimaal 172 punten (70% score) te behalen.



Waddengoud Criteria Camping

Naast de vragen en antwoorden over Waddengoud gastheer/vrouwschap en de relatie tot het Waddengebied wordt via een inspectie door een Waddengoud-controleur beoordeeld of de camping voldoet aan de kwaliteitscriteria die Waddengoud stelt.

Daarbij wordt het onderstaand beoordelingsformulier gebruikt.

Beoordelingsformulier camping dd.....

- | | |
|--|-------------------|
| a. Hoe is de kwaliteit als geheel? | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
| b. Hoe is het meubilair van de camping? | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
| c. Hoe zijn de sanitaire voorzieningen ? | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
| d. Hoe zijn de technische voorzieningen van de camping ? | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
| e. Hoe zijn de gemeenschappelijke voorzieningen? | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
| f. Hoe zijn de overige voorzieningen/diensten | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
| g. Hoe is de staat van onderhoud; properheid; toegang en omgeving? | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |
| h. hoe is de gastvrijheid/gastheer/vrouwschap | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 |

(1 = slecht, 2 = matig, 3 = redelijk, 4 = goed, 5 = prima)

(Uitgangspunt is dat Waddengoud-campings op alle beoordelingspunten minimaal een " 4" scoren. Echter zijn er op een of twee criteria tekortkomingen dan kan dat gecompenseerd worden doordat op een van de andere beoordelingspunten " 5" is gescoord dan wel op de vragenlijst een hogere score dan nodig is gehaald).

Op basis van de vragenlijst en de beoordelingspunten geeft de Waddengoud-controleur een algeheel eindoordeel:

Algemene indruk van de camping

Waddengoudwaardig Ja/Nee

Toelichting:.....

