



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
Controleformulier Restaurants 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 Restaurant.

'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 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.
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.

¹ 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 Restaurants voor Waddengoud

versie 5-9-2012

Uitgangspunt vooraf bij de restaurants is dat aan alle door de overheid of andere bevoegde instantie gegeven voorschriften wordt voldaan.

Beleving Waddengebied

1. Is datgene wat het restaurant biedt duidelijk te verbinden aan het Waddengebied? 10
2. Heeft het bedrijfspand voor het Waddengebied cultuurhistorische waarde? 10
3. Heeft de omgeving van het restaurant een Waddenuitstraling? 10
4. Geeft u op uw bedrijf informatie over de geschiedenis van uw deel van het Waddengebied?
 - a. Via foto's, kaarten en/of panelen in uw restaurant 5
 - b. Op bedrijfsfolders en/of flyers en/of via de website 5
 - c. Zijn er rond het bedrijf informatieborden en/of voorwerpen aanwezig en zichtbaar voor klanten die over de geschiedenis vertellen 5
5. Geeft de inrichting van uw bedrijf een Waddenbeleving? 10
6. Is er op het bedrijf informatie beschikbaar voor klanten over
 - a. Fiets- en wandelroutes in de streek 5
 - b. Toeristische/cultuurhistorische Waddenstreek attracties 5
7. Geeft u uw gasten informatie over historie, natuur en het landschap in dit gebied?
 - a. Aan tafel 5
 - b. Op de website 5
8. Werkt u samen met natuur- en landschapsorganisaties in het gebied? 5
9. Werkt u samen met anderen in de vorm van arrangementen? 5
10. Wordt de relatie met het Waddengebied ook duidelijk aangegeven in de vermarkting?
 - a. In uw website 5
 - b. Is er een folder/ansichtkaart/visitekaartje o.i.d. 5
 - c. Staat u regelmatig op een (culinaire) markt, streekfair o.i.d. 5

Indien minder dan 80 punten op de eerste 10 vragen worden gescoord vinden wij dat er onvoldoende verbinding is met het Waddengebied (dus dat het door U gebodene niet Waddengebiedspecifiek genoeg is) en dat daarom Waddengoud niet mogelijk is ook al worden er verder genoeg punten op deze vragenlijst behaald.



Gebruik Producten uit het Waddengebied

11. Hoeveel "tastbaar goedgekeurde streekproducten uit het Waddengebied" (Waddengoud, EKO, Milieukeur of een ander specifiek duurzaamheidsreglement) zijn opgenomen in de gerechten/menu's?

- | | |
|--------------------------|----|
| a. 1 tot 5 producten | 5 |
| b. 5 tot 10 producten | 10 |
| c. 10 tot 15 producten | 15 |
| d. meer dan 15 producten | 30 |

(Producten vermelden met certificering)

12. Hoeveel gerechten (met als hoofdbestanddeel een gecertificeerd product uit het Waddengebied (Waddengoud, EKO, Milieukeur of een specifiek duurzaamheidsreglement) staan er op uw menukaart?

(hoofdbestanddeel: Vlees, Vis, Zuivel, IJs, Akkerbouw, Groenten en Fruit)

- | | |
|-----------------------|----|
| 1 tot 4 gerechten | 5 |
| 5 tot 10 gerechten | 10 |
| Meer dan 10 gerechten | 25 |

(Dit wordt gecontroleerd op certificaat)

13. Welk deel van de inkoop (in geld) betreft u bij Waddengoud leveranciers?

- | | |
|----------------------|----|
| a. Tussen 1 en 10 % | 5 |
| b. Tussen 10 en 50 % | 20 |
| c. Meer dan 50 % | 30 |

(Te controleren middels inkoopbonnen!)

14. Geeft u bij uw gerechten uit de Waddenstreek informatie over de herkomst van producten/grondstoffen uit de streek en de toeleverende bedrijven?

- | | |
|------------------------|---|
| a. mondeling aan tafel | 5 |
| b. in de menukaart | 5 |
| c. op uw website | 5 |

De gebruikte producten uit het Waddengebied moeten van substantieel belang zijn in de aangeboden gerechten/menu's. In het restaurant mogen geen producten worden gebruikt die in tegenspraak zijn met de criteria van Waddengoud (streekgebondenheid, duurzaamheid). Bijv. Kweekvis uit een ver land kan geen onderdeel van een menu zijn.

Voor de menu's dient vastgelegd te zijn welke Waddengoud gecertificeerde producten 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 de Stichting Waddengroep. Bij voorbaat geldt dat als een Waddengoud gecertificeerd product (bijv. Texels Lamsvlees of Waddengarnalen) goed verkrijgbaar is de Stichting Waddengroep geen toestemming zal verlenen voor niet gecertificeerde Waddengoud producten.

Indien minder dan 70 punten op vraag 11 t/m 14 wordt gescoord vinden wij dat er onvoldoende gebruik wordt gemaakt van gecertificeerde streekproducten uit het



Waddengebied en dat daarom Waddengoud niet mogelijk is ook al worden er verder genoeg punten op deze vragenlijst behaald.

Gastheerschap

15. Krijgt een gast persoonlijke aandacht?

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

(Hoe heeft U dit geregeld?)

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

a. Ik adviseer gasten over wat bijzonder, streekeigen en uniek is op mijn menukaart	Ja	10
b. Ik zorg er voor dat gasten iets unieks, bijzonders, streekeigen ervaren of proeven	Ja	10
c. Ik vertel bijzondere verhalen over de streekproducten of het streekgerecht	Ja	10
d. Anders, nl.	Ja	10

17. Waar komen uw klanten overwegend vandaan?

a. Merendeel uit de regio (tot 30 km)	10
b. Merendeel van buiten de regio (verder dan 30 km)	15

18. Wordt een menu aangepast aan de wensen van deelnemers? 10

19. Heeft u een plan/schriftelijke instructie voor goed gastheerschap? 10

Kwaliteit

20. Heeft u een gastenboek? 10

21. Meet u klanttevredenheid? 10

22. Leiden op- en aanmerkingen van klanten tot verbetering van de ervaring/beleving? 5

23. Heeft u een website waarop klanten hun opmerkingen over de ervaring/beleving kwijt kunnen? 5

24. Wordt uw restaurant genoemd op websites als Zoover en Iens en controleert u regelmatig de beoordelingen van uw bedrijf? 5



25. Zijn de reacties inzake het restaurant op internet overwegend positief? 5
26. Heeft u een eigen controlesysteem om de ervaring/beleving op kwaliteit te controleren? 10

Ecologisch duurzaam

27. Wordt het restaurant op een maatschappelijke verantwoorde duurzame wijze gevoerd? 10
(*waaraan is dat te zien? B.v. waterbesparende maatregelen, duurzame energie e.d.*)
28. Wordt dit ook kenbaar gemaakt aan de klanten? (*hoe?*) 10
29. Wordt er in het restaurant op welke wijze dan ook aandacht gegeven aan het op duurzame wijze omgaan met het Waddengebied? 10
30. Wordt de verkregen afval gescheiden opgeruimd? 10
31. Wordt er gewerkt met duurzame schoonmaakmiddelen? 10

Voorzieningen

32. Is de keuken van deze tijd en is het schoon? 5
33. Is de inrichting van het restaurant van deze tijd, goed onderhouden en schoon? 5
34. Is er een informatiebord aanwezig met informatie over de openingstijden, prijzen, menu, activiteiten e.d.? 5
35. Is de toegang goed begaanbaar en netjes van uitstraling? 5
36. Is er een speelvoorziening voor kinderen? 5
37. Is er een fietsenstalling en is er een fietspomp en reparatieset voor fietsers beschikbaar? 5
38. Zijn er minstens 5 parkeerplaatsen bij het bedrijf? 5
39. Zijn er goed onderhouden en schone toiletten voor bezoekers? 5
40. Is het bedrijf toegankelijk voor mindervaliden en rolstoelen? 5
41. Is er een aantrekkelijk terras? 5



Te behalen punten:

Onderdeel 1 Beleving Waddengebied	100 punten
Onderdeel 2 Gebruik producten uit het Waddengebied	100 punten
Onderdeel 3 Gastheerschap	100 punten
Onderdeel 4 Kwaliteit	50 punten
Onderdeel 5 Ecologisch duurzaam	50 punten
Onderdeel 6 Voorzieningen	50 punten

Maximaal te behalen	450 punten

Voor Waddengoud minimaal te behalen

Onderdeel 1 80% =	80 punten
Onderdeel 2 70 % =	70 punten
Onderdeel 3 70 % =	70 punten
Onderdeel 4 70 % =	35 punten
Onderdeel 5 70 % =	35 punten
Onderdeel 6 70 %=	35 punten

325 punten

Voor onderdeel 1 en 2 moet minimaal 80 % resp. 70 % gehaald worden. Bij de onderdelen 3 t/m 6 kan onderling geschoven worden.

Controleur beziet verder of alle factoren die een rol spelen in de verschillende onderdelen kwalitatief in orde/up to date/veilig zijn dan wel dat er andere factoren invloed hebben op het gehele aanbod. Zo niet dan kan hij aftrekpunten geven.

Een volgend onderdeel van de toelatings- en herkeuringsprocedure kan zijn dat twee mystery-guests in het restaurant boeken voor een 3-gangen menu om te controleren of de antwoorden in de vragenlijst bevestigd worden door de ervaringen van de mystery-guests. De mystery-guests maken zich aan het eind, na het betalen van de nota, als zodanig bekend.

Toelichting controleur:



