

Checklist

Eisen Keurmerk



Alle rechten zijn voorbehouden aan Organiserenvoorresultaat.nl in de persoon van Ronald Koopman. Vermenigvuldiging of mededelingen aan derden, in welke vorm dan ook, mag alleen met bronvermelding.

Inhoud

- Inleiding**
- 1. Visie op inrichting kwaliteitssysteem**
 - 1.1 Per proces: doelstelling, minimumeisen en documentatie
 - 1.2 Documenten gekoppeld aan processen
 - 1.3 Drie soorten processen; besturende, primaire en ondersteunende processen
 - 1.4 Vier soorten processen; Plan-, Do-, Check- en Act-processen
 - 1.5 Planning- & controlcyclus; het hart van de besturing
 - 1.6 Primaire processen staan centraal
 - 1.7 Bieden van werk en begeleiden van mensen naar de reguliere arbeidsmarkt is primair proces
 - 1.8 Wijze van beschrijven van processen is afgestemd op de doelgroep; stuur op gedrag
- 2. Besturende processen – planning (PLAN)**
 - 2.1 Inschrijving Kamer van Koophandel (KvK)
 - 2.2 Statuten / management statement
 - 2.3 Strategische planning
 - 2.4 Missie
 - 2.5 Visie
 - 2.6 Richtlijnen lidmaatschap
 - 2.7 Doelstellingen
 - 2.8 Risico's
 - 2.9 Strategie
 - 2.10 Inrichting organisatie
 - 2.11 Inrichting processen
 - 2.12 Veranderen werkwijze
 - 2.13 Mandateringsregeling
 - 2.14 Monitoring resultaten
 - 2.15 Verantwoording beleid
 - 2.16 Planning- & controlcyclus
- 2. Besturende processen – monitoring (CHECK)**
 - 2.17 Benchmark
 - 2.18 Tevredenheidsmeting klanten
 - 2.19 Tevredenheidsmeting partners
 - 2.20 Exitgesprek
- 2.21 Interne auditing**
- 2. Besturende processen – analyse en verbetering (ACT)**
 - 2.22 Corrigerende en preventieve maatregelen
 - 2.23 Directiebeoordeling kwaliteitssysteem
- 3. Primaire processen (DO)**
 - 3.1 Inzamelen
 - 3.2 Innamevoorwaarden
 - 3.3 Sorteren
 - 3.4 Repareren
 - 3.5 Verkopen
 - 3.6 Verkoopwaarden
 - 3.7 Klachtafhandeling
 - 3.8 Milieumaatregelen
 - 3.9 Onderhouden website
- 4. Ondersteunende processen – personeel (DO)**
 - 4.1 CAO
 - 4.2 Accreditatie leerbedrijf / werkbedrijf
 - 4.3 Instroom
 - 4.4 Gedragscode / huishoudelijk reglement
 - 4.5 Ziekteverzuim
 - 4.6 RI&E
 - 4.7 Training en opleiding
 - 4.8 Doorstroom
 - 4.9 Uitdiensttreding
- 4. Ondersteunende processen – middelen (DO)**
 - 4.10 Contractbeheer
 - 4.11 Vergunningen
 - 4.12 Verzekeringen
 - 4.13 Crediteurenadministratie
 - 4.14 Debiteurenadministratie
 - 4.15 Betalingsverkeer
 - 4.16 ICT-beheer
 - 4.17 Controle op naleving wet- en regelgeving

Over Ronald

Inleiding

Dit document geeft de inhoudelijke eisen van het Keurmerk Kringloopbedrijven® weer op een duidelijke en begrijpelijke wijze. Het kringloopbedrijf kan daarmee de vertaalslag van de eisen naar de eigen organisatie goed maken. Het ondersteunt en versnelt daarmee de professionaliseringsslag van het kringloopbedrijf. Het kringloopbedrijf heeft hiervoor immers de keuze gemaakt met het Keurmerk Kringloopbedrijven® als resultaat van deze professionalisering.

Dit document is door het kringloopbedrijf als een checklist te gebruiken. Ingevulde eisen kunnen worden afgevinkt, waardoor het kringloopbedrijf het overzicht houdt in aan welke eisen het voldoet en wat er nog gedaan moet worden.

Aanleiding voor dit document is mijn drive tot het ondersteunen van organisaties, in het bijzonder organisaties met een maatschappelijk doel, waaronder kringloopbedrijven. Organiserenvoorresultaat.nl is van mening dat een gewenste organisatieontwikkeling effectiever en sneller verloopt als het systeem achter het kwaliteitssysteem (lees: het Keurmerk) wordt begrepen, als er duidelijkheid is over de eisen van een managementsysteem en de eisen toegankelijk zijn.

De genoemde eisen in dit document betreffen niet alleen de eisen (hoofdstuk 3 Inhoud) van het Keurmerk. In hoofdstuk 5 Toetsing van het Keurmerk Kringloopbedrijven® staat dat de aanvrager voor het Keurmerk moet voldoen aan de onderdelen van een Excel-invullijst. In deze Excel-invullijst staan onderdelen die niet zijn opgenomen in de eisen van het Keurmerk. De onderdelen van de Excel-invullijst zijn wel opgenomen in dit document, omdat de BKN deze onderdelen als eis ziet. Dit betreft een groot aantal onderdelen en daarmee is dit document een uitgebreid document geworden. Met dit document voldoet een kringloopbedrijf vanzelfsprekend aan alle eisen die aan het Keurmerk worden gesteld.

Dit document start met mijn visie op de inrichting van het kwaliteitssysteem (hoofdstuk 1). Vervolgens worden de eisen van het Keurmerk per soort proces weergegeven. In hoofdstuk 2 de besturende processen, in hoofdstuk 3 de primaire processen en in hoofdstuk 4 de ondersteunende processen.

Ik heb meer dan 20 jaar ervaring op het gebied van organisatieontwikkeling, professionalisering van organisaties en kwaliteits-, arbo- en milieumanagementsystemen. Ik heb tientallen organisaties succesvol begeleid naar professionalisering en certificering (Keurmerk Kringloopbedrijven®, ISO 9001-, VCA**- en andere managementsystemen).

Wil je meer weten over professionalisering en/of over de vertaling van de eisen van het Keurmerk naar de eigen organisatie en de visie daarop, dan ga ik graag geheel vrijblijvend met je hierover in gesprek. Dit geldt ook voor het tonen en/of beschikbaar stellen van voorbeelden van procedures, formulieren en andere documenten die onderdeel uitmaken van het Keurmerk.

Organiserenvoorresultaat.nl
Ronald Koopman

Organiserenvoorresultaat.nl
Ronald Koopman
E. ronald_koopman@hotmail.com
T. 06 520 88 148

1. Visie op inrichting kwaliteitssysteem van kringloopbedrijf

Organiserenvoorresultaat.nl is van mening dat organisatieontwikkeling en professionalisering starten met bewustwording; vanuit een visie op de bedrijfsvoering, incl. het kwaliteitssysteem en het inzicht hierin. Met visie en inzicht ondersteun en versnel je de professionalisering. Het vormt ook de basis voor de inrichting van je kwaliteitssysteem. In dit hoofdstuk geeft Organiserenvoorresultaat.nl haar visie op de inrichting van het kwaliteitssysteem en op het Keurmerk Kringloopbedrijven®.

1.1 Per proces: doelstelling, minimumeisen en documentatie

Voor het Keurmerk geldt dat het van belang dat de eisen duidelijk en toegankelijk zijn. Want dan kan een kringloopbedrijf gericht werken aan haar professionalisering met de eisen van het Keurmerk als middel.

Organiserenvoorresultaat.nl geeft duidelijkheid over de eisen. Duidelijkheid maakt het Keurmerk ook meer toegankelijk en inspireert om aan de slag te gaan. Organiserenvoorresultaat.nl heeft in dit document de volgende aanpassingen aangebracht ten opzichte van het Keurmerk:

- In het Keurmerk staan eisen en informatie door elkaar heen. Het is aan het kringloopbedrijf om de eisen hier uit te halen. Organiserenvoorresultaat.nl heeft eisen en andere informatie van elkaar gescheiden en expliciet gelabeld als eis of informatie.
- Daarnaast worden de punten in de Excel-invullijst, de lijst die de auditoren gebruiken, door de BKN ook gezien als eisen. Het geldt ook voor de Lijst verdenkingen. Organiserenvoorresultaat.nl heeft de punten van de Excel-invullijst en de Lijst verdenkingen opgenomen in dit document en gekoppeld aan de betreffende eisen van het Keurmerk.
- Ook worden er door de BKN bepaalde invullingen van eisen gezien, waardoor deze invullingen tot eisen zijn geworden. Organiserenvoorresultaat.nl heeft deze invullingen expliciet opgenomen in het Keurmerk. Voorbeelden hiervan zijn het hebben van notulen of actielijsten van overleg, en schriftelijke vastlegging van documenten door het bevoegde gezag. Een eis kan 'vaststelling' van een onderwerp zijn; voor het Keurmerk betekent dit veelal dat dit moet middels schriftelijke vastlegging.
- Ook zijn eisen niet consistent met elkaar. Het Keurmerk beschrijft dat een kringloopbedrijf in ieder geval doelstellingen moet hebben geformuleerd op de terreinen: hergebruik, werkgelegenheid en financieel. Het Keurmerk beschrijft ook dat een kringloopbedrijf zich moet verantwoorden over het beleid, waarin minimaal aandacht is voor: financieel, sociaal, veiligheid, milieu en kwaliteit. Omdat de onderwerpen op het gebied van planning en verantwoording van elkaar verschillen heeft Organiserenvoorresultaat.nl de onderwerpen waarover het kringloopbedrijf zich moet verantwoorden toegevoegd aan de onderwerpen voor de planning.
Organiserenvoorresultaat.nl is ook van mening dat een kringloopbedrijf zich verantwoordt over haar doelstellingen voor haar belanghebbenden en niet over onderwerpen (financieel, sociaal, veiligheid, milieu en kwaliteit) die integraal onderdeel uit kunnen maken van de doelstellingen voor de belanghebbenden van het kringloopbedrijf.
- Volgens de Excel-invullijst moet een aantal documenten vastgesteld worden, waaronder een organogram en procesbeschrijvingen. Belangrijke documenten als verkoopvoorwaarden en een gedragscode / huishoudelijk reglement hoeven volgens de eisen van het Keurmerk niet vast te worden gesteld. Organiserenvoorresultaat.nl is van mening dat de twee genoemde documenten voorbeelden zijn van documenten waarvan het belang groot is dat deze door het bevoegde gezag zijn vastgesteld. De documenten hebben betrekking op het aangaan van een overeenkomst met de klant of de medewerker. Organiserenvoorresultaat.nl heeft het vaststellen van onder meer deze documenten toegevoegd aan de eisen van het Keurmerk.
- Het verduidelijken van de eisen doet Organiserenvoorresultaat.nl ook door de tekst van hoofdstuk 3. Inhoud van het Keurmerk Kringloopbedrijven® per onderwerp in te delen naar:
 - Doelstelling

- Minimumeisen
- Documentatie
- Overig.
- Van de minimumeisen en de documentatie is aangegeven:
 - 1 : Eis uit het Keurmerk Kringloopbedrijven®.
 - 2 : Geen eis uit het Keurmerk, onderdeel uit Excel-invullijst (incl. Excel-vragenlijst), wordt als eis gezien door BKN
 - 3 : Geen eis uit Keurmerk, geen onderdeel uit Excel-invullijst (incl. Excel-vragenlijst), wordt als eis gezien door BKN
 - 4 : Wenselijke invulling volgens Organiserenvoorresultaat.nl. Opgenomen of aangepast in de eisen om de realisatie van de andere eisen en/of de doelstellingen van het kringloopbedrijf te vergemakkelijken en/of te borgen.

Verdere verduidelijking ontstaat door het toepassen van de visie van Organiserenvoorresultaat.nl op de eisen van het Keurmerk en de implementatie hiervan.

1.2 Documenten gekoppeld aan processen

Met het onderscheiden van soorten processen (zie 1.3 en 1.4) zijn alle activiteiten van een organisatie te koppelen aan één van deze processen. Dit geldt ook voor de documenten en registraties die onderdeel uitmaken van de processen.

Door het koppelen van de in het Keurmerk genoemde documenten, de documenten die in het Keurmerk beschreven zijn in hoofdstuk 3.1 Algemeen, aan de processen, ontstaat er meer inzicht in de plaats van deze documenten in de bedrijfsvoering en de PDCA-cyclus van het kringloopbedrijf.

Hoofdstuk 3.1 Algemeen van het Keurmerk bevat eisen over onder meer lidmaatschap BKN, inname- en verkoopvoorwaarden, en benchmark. Benchmark is bijvoorbeeld een Check- en Act-proces. En inname- en verkoopvoorwaarden zijn documenten ten behoeve van de klantprocessen, de primaire processen.

Organiserenvoorresultaat.nl heeft de eisen van hoofdstuk 3. Inhoud, het hoofdstuk met de inhoudelijke eisen van het Keurmerk, ingedeeld naar de soorten processen die Organiserenvoorresultaat.nl hanteert. Niet alleen voor wat betreft de processen, maar ook voor wat betreft de documenten.

De inhoudsopgave van dit document maakt duidelijk aan welke soorten processen de documenten zijn gekoppeld.

1.3 Drie soorten processen; besturende, primaire en ondersteunende processen

Het Keurmerk onderscheidt drie soorten processen. De processen worden hieronder toegelicht.

- | | | |
|------------------------|---|--|
| Besturende processen | : | activiteiten die het beleid uitvoeren door middel van plannen, controleren, evalueren en bijsturen. Het zijn Plan-, Check- en Act-processen'. Zie direct hieronder voor de uitleg over Plan, Do, Check en Act. |
| Primaire processen | : | de samenhangende activiteiten om het product, de dienst te realiseren voor de klanten. Het zijn Do-processen. |
| Ondersteunende proces. | : | activiteiten gericht op het scheppen van voorwaarden (mensen en middelen) om de primaire processen goed te laten functioneren. Het zijn Do-processen. |

Organiserenvoorresultaat.nl adviseert om de eisen van het Keurmerk vast te leggen in 3 handboeken; handboek Besturende processen, handboek Primaire processen en handboek Ondersteunende processen.

1.4 Vier soorten processen; Plan-, Do-, Check- en Act-processen

Van belang is dat een kringloopbedrijf haar processen inricht vanuit de na te streven doelen voor haar belanghebbenden. Organiserenvoorresultaat.nl onderscheidt vier soorten processen naast het onderscheid in besturende, primaire en ondersteunende processen. Deze processen zijn gekoppeld aan de Plan-Do-Check-Act (PDCA)-verbetercyclus. Plan-processen betreffen de processen die te maken hebben met organisatieplanning. Do-processen zijn de primaire processen en de ondersteunende processen. Check-processen hebben betrekking op monitoring en Act-processen hebben betrekking op analyse en verbetering. De processen worden hieronder nader toegelicht.

Plan	:	bepalen van de missie en visie en deze vertalen in strategie, beleid, doelstellingen en processen.
Do	:	beschikbaar stellen van medewerkers en middelen voor de uitvoering en het feitelijk uitvoeren van het werk.
Check	:	meten of de verrichte inspanningen voor de betreffende doelgroepen, ook wel groepen van belanghebbenden genoemd, tot het beoogde resultaat hebben geleid.
Act	:	vergelijken van de resultaten voor de belanghebbenden met de doelstellingen leidt tot analyse van afwijkingen en geeft aanzet tot het treffen van maatregelen om de prestaties continu te verbeteren en te vernieuwen.

Het Keurmerk onderscheidt de vier soorten processen niet expliciet. Ook rekent het Keurmerk processen, zoals Klanttevredenheidsmeting, Corrigerende en preventieve maatregelen, Interne auditing en Jaarlijkse beoordeling managementsysteem, toe aan de ondersteunende processen (Do-processen), terwijl het Check- en Act-processen zijn. Check- en Act-processen maken onderdeel uit van de besturende processen.

Het expliciet onderscheiden van Plan-, Do-, Check- en Act-processen geeft meer inzicht in de onderdelen van de PDCA-verbetercyclus en daarmee in de samenhang van het proces van continu verbeteren. En omdat het PDCA-gedachtegoed onderdeel uitmaakt van het gedachtegoed van het Keurmerk, gezien hetgeen het Keurmerk hier over beschrijft, is het volgens Organiserenvoorresultaat.nl ook wenselijk om het PDCA-gedachtegoed expliciet te vertalen naar de processen van het Keurmerk.

Het onderscheid is ook van belang, omdat inzicht in de PDCA-cyclus bijdraagt aan meer gerichtheid op de resultaten voor belanghebbenden en aan meer continu verbeteren; twee kenmerken van succesvolle organisaties.

De inhoudsopgave van dit document maakt duidelijk welke processen tot welke soort processen behoren.

1.5 Planning- & controlcyclus; het hart van de besturing

De planning- & controlcyclus heeft als doel om de bedrijfsvoering rondom de op te stellen strategie- en beleidsdocumenten en managementrapportages op een zo efficiënt mogelijke manier te laten verlopen. Het gaat daarbij om het plannen, het uitvoeren, het beheersen en het verantwoorden van de verschillende resultaten en activiteiten.

De planning verloopt via de verschillende plannen van boven naar beneden. De control van beneden naar boven, via rapportage over de mate waarin de gestelde doelstellingen uit de plannen zijn gerealiseerd.

Het Keurmerk kent eisen met betrekking tot verschillende onderdelen van de planning- & controlcyclus. Een eis over de planning van de verschillende onderdelen en de samenhang tussen de onderdelen is niet opgenomen in het Keurmerk. Deze planning en samenhang maken het mogelijk om de planning- & controlcyclus efficiënt te laten verlopen.

Organiserenvoorresultaat.nl heeft daarom de planning- & controlcyclus als proces toegevoegd aan het professionaliseringsproces. Tot de planning- & controlcyclus ziet Organiserenvoorresultaat.nl onder meer ook het meten de tevredenheid van de belanghebbenden van het kringloopbedrijf. Het gaat om alle strategie- en beleidsdocumenten en (management)rapportages van de processen van de PDCA-cyclus.

De documentatie van dit proces betreft een overzicht met alle onderdelen van de planning- & controlcyclus en de planning van de uitvoering hiervan. Rapportages van bepaalde onderdelen zijn bijvoorbeeld input voor andere onderdelen.

1.9 Primaire processen staan centraal

In de primaire processen wordt de waarde gecreëerd voor de belanghebbenden van het kringloopbedrijf. Dit betekent dat het resultaat van de professionalisering tot uiting komt in deze primaire processen. Voor klanten en andere belanghebbenden zijn bepaalde zaken van doorslaggevende betekenis voor een grote tevredenheid over het kringloopbedrijf. Voor een kringloopbedrijf is het van belang deze te kennen en hiervoor grote aandacht te hebben in haar primaire processen, inclusief de beschrijvingen van de primaire processen.

Organiserenvoorresultaat.nl is van mening dat er in het Keurmerk weinig aandacht is voor de primaire processen. Organiserenvoorresultaat.nl adviseert om alle zaken in de procedures op te nemen die van grote betekenis zijn voor de tevredenheid van de klanten en de andere belanghebbenden over het kringloopbedrijf.

Zaken die (snel) tot ontevredenheid kunnen leiden bij de klanten van de kringloopwinkel zijn onder meer de (onduidelijkheid van) regels met betrekking tot ruilen, garantie en reserveren. Hierover heeft het Keurmerk geen eisen opgenomen. Organiserenvoorresultaat.nl adviseert om de werkwijze met betrekking tot ruilen, garantie, reserveren en onderhouden website te beschrijven en op te nemen in het handboek met primaire processen.

1.11 Bieden van werk en begeleiden van medewerkers naar de reguliere arbeidsmarkt is primair proces

In het Huishoudelijk Reglement zijn de richtlijnen opgenomen voor het kringloopbedrijf voor een volwaardig lidmaatschap van de BKN, die tevens als basis dient voor het te verwerven Keurmerk. De eerste richtlijn is: het kringloopbedrijf heeft product- en materiaalhergebruik (levensduurverlenging) en begeleiden van medewerkers naar de reguliere arbeidsmarkt als kerntaken. Het begeleiden van medewerkers naar de reguliere arbeidsmarkt hebben veel kringloopbedrijven ook in hun missie. Een missie staat voor de bestaansgrond van een organisatie en geeft aan welke functie de organisatie in de markt kan en wil vervullen.

Organiserenvoorresultaat.nl is dan ook van mening dat het bieden van werk en het begeleiden van mensen primair proces is. Er zijn kringloopbedrijven die een vergoeding ontvangen voor het begeleiden van medewerkers. Gemeenten en andere uitlenende instanties zijn daarmee een klant van het kringloopbedrijf. Organiserenvoorresultaat.nl ziet de procedures met betrekking tot het begeleiden van medewerkers dan ook opgenomen in het Keurmerk bij het deel over de primaire processen. Dit zal ook de professionalisering van de processen met betrekking tot het begeleiden van medewerkers naar de reguliere arbeidsmarkt versnellen.

In de inhoudsopgave van dit document is dit (nog) niet doorgevoerd.

1.10 Wijze van beschrijven van processen is afgestemd op de doelgroep; stuur op gedrag

Aangegeven is dat in de primaire processen de waarde voor klanten en andere belanghebbenden wordt gecreëerd. Daarnaast werkt een kringloopbedrijf veelal met mensen tot een afstand tot de arbeidsmarkt. Om deze waarde te creëren, is het van belang dat de medewerkers van het kringloopbedrijf de procedures begrijpen. Voor het beschrijven van procedures ziet Organiserenvoorresultaat.nl het volgende van belang:

- Schrijf in 'Jip-en-Janneke' taal.
- Schrijf op een sturende wijze.
- Beschrijf duidelijk welke functionaris welke taken heeft.

- Houd de procedure overzichtelijk.
- Beschrijf zaken slechts één keer.

Het realiseren van een professionaliseringsslag betekent dat de professionalisering tot uiting komt in het gedrag van de medewerkers van het kringloopbedrijf. Stuur daarom op gedrag. Zeg niet alleen wat een medewerker moet doen, maar ook hoe. Gedrag is het enige dat telt als het om behalen van resultaat gaat.

2. Besturende processen – planning

Deze besturende processen betreffen de activiteiten die betrekking hebben op de organisatieplanning.

Ten aanzien van de minimumeisen en de documentatie is aangegeven:

- 1 : Eis uit het Keurmerk Kringloopbedrijven®.
- 2 : Geen eis uit het Keurmerk, onderdeel uit Excel-invullijst (incl. Excel-vragenlijst), wordt als eis gezien door BKN
- 3 : Geen eis uit Keurmerk, geen onderdeel uit Excel-invullijst (incl. Excel-vragenlijst), wordt als eis gezien door BKN
- 4 : Wenselijke invulling volgens Organiserenvoorresultaat.nl. Opgenomen of aangepast in de eisen om de realisatie van de andere eisen en/of de doelstellingen van het kringloopbedrijf te vergemakkelijken en/of te borgen.

2.1 Inschrijving Kamer van Koophandel (KvK)

Doelstelling

Het voldoen aan wet- en regelgeving. Alle ondernemingen en rechtspersonen in Nederland moeten zijn ingeschreven in het Handelsregister.

Minimumeisen

1. De leden van de BKN staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en als zodanig beschikken zij over een inschrijfnummer Kamer van Koophandel. 1
2. Kringloopbedrijven welke gelieerd zijn aan de overheid hoeven niet aan deze voorwaarde te voldoen. 1

Documentatie

3. Registratie van inschrijving bij de Kamer van Koophandel. 1

2.2 Statuten / management statement

Doelstelling

Het bepalen van en het kenbaar maken aan de buitenwereld van wat het kringloopbedrijf nastreeft.

Minimumeisen

1. In het geval dat het kringloopbedrijf een BV of een stichting betreft, dan zijn er statuten aanwezig waarin de (statutaire) doelstellingen zijn benoemd. 1
2. Indien deze doelstellingen niet aansluiten bij punt 1 van de richtlijnen uit het huishoudelijk reglement van de BKN dan is er een separaat management statement aanwezig waarin deze doelstellingen zijn vastgelegd. 1
3. Op het moment dat een kringloopbedrijf geen statuten heeft, bijvoorbeeld een sociale werkvoorziening (SW bedrijf) of een afvalbedrijf, dan zijn de (statutaire) doelstellingen (waaronder punt 1 van de richtlijnen uit het huishoudelijk reglement van de BKN) beschreven zijn in een management statement. 1

Documentatie

4. Statuten (op schrift) c.q. management statement (op schrift). 1

Overig

Omdat statuten voor de 'eeuwigheid' opgesteld worden, is het gebruikelijk de statutaire doelstellingen niet al te gedetailleerd te specificeren. Een management statement is een plechtige verklaring die kernachtig, meestal in één of enkele zinnen, de missie van de organisatie weergeeft.

2.3 Strategische planning

Doelstelling

Het bepalen van en het leggen van de basis voor de inrichting van de organisatie, maar ook voor de sturing, beheersing en verantwoording.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf formuleert haar strategische planning (de strategie en het beleid) en stelt deze op schrift. ¹
2. In de strategische planning is in ieder geval aandacht voor de onderwerpen: ¹
 - Missie
 - Visie
 - Doelstellingen
 - Risico's
 - Strategie
3. De strategische planning is door het bevoegd gezag (de eindverantwoordelijke) vastgesteld. ¹
4. Duidelijk is welke versie van het strategisch plan is vastgesteld. ⁴
5. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de strategische planning met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ¹

Documentatie

6. Strategisch plan (op schrift). ¹
7. Registratie van vaststelling van het strategisch plan. ³

Overig

Het formuleren van beleid hangt af van de omvang, de juridische structuur waarbinnen een kringloopbedrijf valt en de aanwezige kennis en ervaring. De diepgang per kringloopbedrijf verschilt.

Het Keurmerk beschrijft dat de stakeholders van kringloopbedrijven van mening zijn dat de kwaliteit van kringloopbedrijven omhoog kan en moet. Met het vergroten van de professionaliteit hebben kringloopbedrijven meer onderscheidend vermogen ten opzichte van kringloopbedrijven zonder Keurmerk en geeft dit helderheid richting samenwerkingspartners / belanghebbenden, zoals gemeenten, afvalbedrijven, re-integratiebedrijven, sociale werkvoorzieningen en de particuliere klanten.

Het bovenstaande geeft aan dat het van belang is dat een kringloopbedrijf haar belanghebbenden en hun behoeften en verwachtingen vaststelt en zich hierop richt. Organiserenvoorresultaat.nl zet daarom de belanghebbenden en hun doelen centraal.

Niet de doelstellingen hergebruik, werkgelegenheid en financieel zijn daarmee de hoogste doelstellingen, zoals het Keurmerk aangeeft, maar de doelstellingen voor de belanghebbenden. Voor deze belanghebbenden wordt nagegaan wat hun doelstellingen zijn op het gebied van hergebruik, werkgelegenheid en financiën.

De belangrijkste doelen voor een kringloopbedrijf kunnen bijvoorbeeld zijn:

Voor de klanten van de winkel	:	aantrekkelijk aanbod en prettig winkelen
Voor de medewerkers	:	bieden van werk en ontwikkeling van mensen
Voor de maatschappij	:	veel product-hergebruik van goederen en materialen
Voor de samenwerkingspartners	:	win-win samenwerking
Voor de organisatieleiding	:	financiële continuïteit.

Organiserenvoorresultaat.nl ziet de medewerkers van het kringloopbedrijf ook als belangrijke belanghebbenden. Dit betekent dat het ook van belang is om invulling te geven aan de behoeften van de medewerkers. Het geeft ook meer focus op het bevorderen van werkgelegenheid voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast kan een kringloopbedrijf haar strategie en doelen eerder realiseren met competente medewerkers, die zich geïnspireerd, gemotiveerd en gewaardeerd voelen in hun bijdrage aan de organisatie.

2.4 Missie

Doelstelling

Het bepalen van en het aangeven van wat de bestaansreden is van de organisatie. Het geeft aan wie je bent, wat je doet (het werkteerterrein) en wat je wil bereiken (het 'hogere doel'; de betekenis die men heeft voor belanghebbenden).

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf formuleert haar missie. ¹
2. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de missie met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ¹

Documentatie

3. Missie (op schrift), als onderdeel van het strategisch plan. ¹

Overig

De hamvraag bij de missie is 'What business are we in?' Je bepaalt wat je business scope is. De volgende drie vragen moeten dan worden beantwoord:

- Markt : Op wie richten we ons? Dus welke klantgroepen ga je aanspreken.
- Product : Wat bieden we aan? Dus in welke behoefte voorzie je.
- Competentie : Hoe maken we dit waar? Dus waarin onderscheid je je.

Met een 'hoger doel' geeft een organisatie aan wat haar bestaansreden is. Waarom bestaan wij? Wat willen wij in wezen zijn? Wat is het meest belangrijke van onze organisatie? Dát zijn de vragen die een hoger doel beantwoordt. Het hoger doel geeft op een heldere, inspirerende en scherpe manier aan wat de idealen van een organisatie zijn. Het geeft weer wat de unieke bijdrage aan alle relevante belanghebbenden (klanten, medewerkers, aandeelhouders, andere partijen) is. Een hoger doel is meer dan een simpele slogan of een aangenaam klinkend statement. Het is een diepgaande, doordachte reflectie van wat de essentie of kern van een organisatie is. Om daartoe te komen, kan men zich de volgende vragen stellen: Waartoe zijn wij op aarde? Wat is de unieke bijdrage die wij leveren? Welke idealen zullen wij altijd na blijven streven? Wat zou er verloren gaan indien wij niet meer bestonden?

Een hoger doel is een blijvend en in de basis een onveranderlijk ankerpunt van de organisatie. Een inspirerend hoger doel beschrijft veelal de activiteiten van de organisatie en de achterliggende reden van deze activiteiten.

2.5 Visie

Doelstelling

Het bepalen van en het aangeven van een visionair en ambitieus beeld van wat de organisatie in de toekomst wil zijn en waar de organisatie voor gaat voor haar belanghebbenden.

Minimumeisen

1. Op basis van de missie formuleert het kringloopbedrijf zijn visie op de markt waarin hij actief. Ofwel antwoord geven op de vraag 'Waar zien wij onze markt naartoe bewegen en hoe positioneren wij ons hierin?'. ¹
 - Het kringloopbedrijf formuleert de belangrijkste (groepen) belanghebbenden. ⁴

- Het kringloopbedrijf formuleert de belangrijkste ontwikkelingen in de externe omgeving (wet- en regelgeving, economisch, sociologisch, technisch, politiek). 4
 - Het kringloopbedrijf formuleert de belangrijkste ontwikkelingen in de behoeften van de (groepen) belanghebbenden van het kringloopbedrijf. 4
 - Per (groep) belanghebbende is aangegeven aan wat het doel van het kringloopbedrijf is voor deze (groepen) belanghebbenden. 4
2. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de visie met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. 1

Documentatie

3. Visie (op schrift), als onderdeel van het strategisch plan. 1

Overig

Een visie is inspirerend. In de definitie van de visie kijk je naar de wereld van nu en de kansen in de toekomst. Om een visie voor je onderneming te formuleren kan je jezelf de volgende vragen stellen: Welke ontwikkelingen zijn belangrijk voor onze organisatie? Hoe ziet onze toekomst eruit en die van onze concurrenten? Welke ambities hebben wij op langere termijn?

De hogere doelen voor de (groepen) belanghebbenden van een kringloopwinkel kunnen, zoals in het eerste hoofdstuk is vermeld, bijvoorbeeld zijn:

Voor de klanten van de winkel	:	aantrekkelijk aanbod en prettig winkelen
Voor de medewerkers	:	bieden van werk en ontwikkeling van mensen
Voor de maatschappij	:	veel product-hergebruik van goederen en materialen
Voor de samenwerkingspartners	:	win-win samenwerking
Voor de organisatieleiding	:	financiële continuïteit.

2.6 Richtlijnen lidmaatschap

Doelstelling

Het zich conformeren aan de richtlijnen die de BKN voor het huishoudelijk reglement heeft opgenomen.

Minimumeisen

1. Het zich conformeren van de leden van de BKN aan de richtlijnen die de BKN voor het huishoudelijk reglement heeft opgenomen. 1
2. De leden van de BKN kunnen dit aantonen. 1

Overig

Voor de meest recente richtlijnen lidmaatschap wordt verwezen naar de website (www.bkned.nl). Er dient ingelogd te worden via het intranet van de BKN.

2.7 Doelstellingen

Doelstelling

Het bepalen van en het aangeven van wat het kringloopbedrijf concreet wil bereiken; een gewenste en duidelijk omschreven situatie die op een vooraf aangegeven tijdstip bereikt moet zijn.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf formuleert, naast zijn statutaire doelstellingen, bedrijfsdoelstellingen. 1
2. Per (groep) belanghebbende formuleert het kringloopbedrijf doelstellingen. 4
3. De doelstellingen voor deze (groepen) belanghebbenden zijn afgeleid van de hogere doelen voor deze (groepen) belanghebbenden. 4
4. In ieder geval formuleert het kringloopbedrijf doelstellingen op de volgende terreinen: 1

- hergebruik
- werkgelegenheid
- financieel.

Hiervoor geldt dat het kringloopbedrijf nagaat wat de behoeften zijn van de belanghebbenden op het gebied van hergebruik, werkgelegenheid en financieel. En dat het kringloopbedrijf vervolgens bepaalt wat dit betekent voor haar doelstellingen voor de belanghebbenden.

5. Ook formuleert het kringloopbedrijf doelstellingen op de volgende zaken: ³

- sociaal
- veiligheid
- milieu
- kwaliteit.

Het Keurmerk geeft aan dat er in het jaarverslag aandacht moet zijn voor deze zaken. Het kringloopbedrijf kan zich alleen ergens goed over verantwoorden als het kringloopbedrijf vooraf heeft bepaald wat zij op deze zaken wil bereiken.

Voor de genoemde zaken geldt dat het kringloopbedrijf nagaat wat de behoeften zijn van de belanghebbenden op het gebied van sociaal, veiligheid, milieu en kwaliteit. En dat het kringloopbedrijf vervolgens bepaalt wat dit betekent voor haar doelstellingen voor de belanghebbenden.

6. Het kringloopbedrijf formuleert minimaal één SMART-doelstelling op elk van de benoemde terreinen (hergebruik, werkgelegenheid, financieel). ¹

7. In de Richtlijnen voor het kringloopbedrijf voor een volwaardig lidmaatschap van de BKN staat (min of meer) expliciet dat een kringloopbedrijf minimaal doelstellingen heeft op de volgende onderwerpen:

- milieurendement
- producthergebruik
- materiaalhergebruik
- begeleiden van medewerkers naar de reguliere arbeidsmarkt
- vaste arbeidsplaatsen
- kwaliteit van de dienstverlening
- omzet uit 'om niet verkregen gebruikte goederen door eigen inzameling dan wel via andere kringloopbedrijven ingekochte goederen (minimaal 80%)
- verkoop van ingezameld herbruikbaar grof huishoudelijk afval of kringloopgoederen
- van overheidswege ontvangen inzamelvergoedingen
- vergoedingen uit re-integratieactiviteiten voor de gemeente(n) en/of andere uitlenende instanties
- autonome onafhankelijkheid van financiering
- financiële continuïteit lange termijn (óók financiële continuïteit korte termijn is Organiserenvoorresultaat.nl van mening)
- beschikken over het Keurmerk Kringloopbedrijven®

Met het invulling geven aan de Richtlijnen voor een volwaardig lidmaatschap van de BKN zijn tevens doelstellingen benoemd op de verplichte terreinen (zie punt 6).

8. SMART formuleren van doelstellingen betekent dat de doelstellingen Specifiek, Meetbaar, Ambitueus, Realistisch en Tijdsgebonden zijn. ¹

9. Het kringloopbedrijf stuurt aantoonbaar op de SMART-doelstellingen. Dat houdt in dat de realisatie van deze SMART doelstellingen terug te vinden is in (management) rapportages. ¹

10. Het beschrijven van de doelstellingen is vormgegeven door het opstellen van een (meerjaren) bedrijfsplan en een begroting. ¹

11. Het bedrijfsplan en de begroting zijn door het bevoegd gezag vastgesteld. ¹

12. Duidelijk is welke versie van de begroting is vastgesteld. ⁴

13. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de doelstellingen met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ¹

Documentatie

14. Doelstellingen (op schrift), als onderdeel van het (meerjaren) bedrijfsplan. ¹

15. Begroting. ¹

16. Registratie van vaststelling van het (meerjaren) bedrijfsplan. ³

17. Registratie van vaststelling van de begroting. ³

Overig

Veel organisaties maken de keuze voor het maken van een strategisch (meerjaren) plan en het jaarlijks maken van een jaarplan. Een organisatie kan er ook voor kiezen om jaarlijks (of tweejaarlijks) een plan te maken dat zowel de strategische als operationele plannen en aspecten bevat.

2.8 Risico's

Doelstelling

Het reduceren van risico's en het treffen van beheersmaatregelen om deze risico's te beheersen.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf formuleert de belangrijkste risico's waarmee het kringloopbedrijf te maken kan krijgen op basis van de doelstellingen van het kringloopbedrijf. ¹
2. Bij deze risico's is aangegeven welke beheersmaatregelen getroffen worden om deze risico's te beheersen, waardoor het effect van of de kans op een risico gereduceerd wordt. ¹
3. In de (management)rapportages wordt gerapporteerd over de mate waarin de risico's worden beheerst. ¹

Documentatie

4. Risico's (op schrift), als onderdeel van het strategisch plan. ¹
5. (Management)rapportages. ¹

Overig

Een risico is een gebeurtenis die de realisatie van de doelstellingen negatief kan beïnvloeden.

2.9 Strategie

Doelstelling

Een bepalen van en het geven van inzicht in de wijze waarop het kringloopbedrijf de gedefinieerde doelstellingen wil realiseren.

Minimumeisen

1. De strategie en de strategische activiteiten zijn afgeleid van de doelen en de doelstellingen voor de (groepen) belanghebbenden. ⁴
2. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de strategie met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ¹

Documentatie

3. Strategie (op schrift), als onderdeel van het strategisch plan. ¹

Overig

De strategie bevat de wijze waarop de ontwikkeling naar de toekomst plaatsvindt. Dit kan zijn door het concentreren op de huidige producten en markten (beter worden met hetzelfde), productontwikkeling (nieuwe producten in bestaande markten) en/of marktontwikkeling (bestaande producten in nieuwe markten).

2.10 Inrichting organisatie

Doelstelling

Het sturing geven aan de organisatie.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf heeft een organigram waarin de verschillende functies staan beschreven. ₁
2. Het organigram is vastgesteld. ₂
3. Duidelijk is welke versie van het organogram is vastgesteld. ₄
4. Het kringloopbedrijf geeft aan hoe de verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden op hoofdlijnen is georganiseerd. ₁
5. De functiebeschrijvingen zijn of de procuratieregeling is vastgesteld. ₂
6. Duidelijk is welke versie van de functiebeschrijvingen / de procuratieregeling is vastgesteld. ₄
7. Het kringloopbedrijf benoemt welke overlegvormen aanwezig zijn om sturing te geven aan de organisatie (strategisch, tactisch en operationeel). ₁
8. Bij deze vormen van overleg is het verplicht om te benoemen: ₁
 - wie de voorzitter is
 - wie de deelnemers zijn
 - wat het doel is
 - wat de frequentie van overleg is
 - wie notuleert
 - wie verantwoordelijk is voor het bewaken van de actiepunten.
9. De overlegstructuur is vastgesteld. ₂
10. Duidelijk is welke versie van de overlegstructuur is vastgesteld. ₄
11. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure inrichting organisatie met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ₁

Documentatie

12. Organigram (op schrift). ₁
13. Registratie van vaststelling van het organogram. ₃
14. Registratie van hoe de verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden op hoofdlijnen is georganiseerd. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van functiebeschrijvingen of een procuratieregeling. ₁
15. Registratie van vaststelling van de functiebeschrijvingen of de procuratieregeling. ₃
16. Registratie van overlegvormen incl. genoemde verplichtingen. ₃
17. Registratie van vaststelling van de overlegstructuur. ₃
18. Actielijsten of notulen van overleg. ₃

2.11 Inrichting processen

Doelstelling

Het sturing geven aan de processen.

Minimumeisen

1. De werkprocessen zijn ingericht, worden uitgevoerd en aangestuurd. ₁
2. Het kringloopbedrijf onderscheidt drie soorten processen; besturende, primaire en ondersteunende processen. ₁
3. Minimaal de processen en deelprocessen met een '1' in dit document zijn beschreven. ₁
4. De volgende primaire processen (deelprocessen van het proces verkoop) zijn ook beschreven: * ruilen, * garantie, * reserveren. ₄
5. Het volgende primaire proces is ook beschreven: * onderhouden website. ₄
6. Het volgende ondersteunende proces is ook beschreven: * wet- en regelgeving. ₄
7. De processen zijn beschreven. ₄
8. Duidelijk is wie de processen vaststelt. ₄
9. De procedures zijn vastgesteld. ₂
10. Duidelijk is welke versie van de procedure is vastgesteld. ₄

Documentatie

11. Procedures (op schrift). ₁
12. Minimaal de documentatie met een '1' in dit document zijn gedocumenteerd. ₁

Overig

Formulieren zijn een goed middel om het gedrag te sturen en om de processen te managen. Ontwikkel kwalitatief zeer goede formulieren en stel als organisatieleiding zeker dat de medewerkers de formulieren juist en volledig worden invullen. Ontwikkel het formulier op een wijze dat het tevens een procedure is. Vermeld, indien mogelijk, welke functionaris het formulier invult, aan wie het formulier wordt overgedragen en wie het archiveert.

Verder is het goed als bij de beschrijving van de processen met de benaming van functionarissen wordt aangesloten op het functiewaarderingssysteem (FuWa) van de BKN. Dit betreft referentiefuncties (indicatief en dus vrij te gebruiken). De volgende functionarissen worden onderscheiden volgens het FuWa:

- BKN-01 Medewerker Logistiek
- BKN-02 Chauffeur
- BKN-03 Medewerker Kringloop (verkoop / sorteren)
- BKN-04 Medewerker Werkplaats / Onderhoud
- BKN-05 Administratief medewerker
- BKN-06 Eerste Medewerker Verkoop
- BKN-07 Leidinggevende A
- BKN-08 Staffunctionaris
- BKN-09 Leidinggevende B
- BKN-10 Leidinggevende C

2.12 Veranderen werkwijze ⁴

Doelstelling

Het beheerst veranderen van een werkwijze. ²

Minimumeisen

1. Het proces veranderen werkwijze is beschreven. ⁴
2. Duidelijk is wie de veranderende werkwijzen vaststelt. ⁴
3. De procedure veranderen werkwijze is vastgesteld. ²
4. Duidelijk is welke versie van de procedure veranderen werkwijze is vastgesteld. ⁴

Documentatie

5. Procedure veranderen werkwijze (op schrift). ³
6. Registratie van vaststelling van procedure veranderen werkwijze. ²

Overig

Procedure veranderen werkwijze heeft betrekking op alle standaarden (procedures, formulieren etc.) die onderdeel uitmaken van de werkwijzen van het kringloopbedrijf.

2.13 Mandateringsregeling

Doelstelling

Het bepalen van en het inzicht geven in de autorisaties (bevoegdheden) van de functionarissen van het kringloopbedrijf.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf legt de mandatering (autorisaties / bevoegdheden) vast, al dan niet in de vorm van een formeel vastgestelde mandateringsregeling. ¹
2. In de mandateringsregeling is aandacht voor: ¹
 - doen van betalingen
 - aangaan van verplichtingen met derden

- het aannemen van personeel.
3. Ten aanzien van het aangaan van verplichtingen is er in de mandateringsregeling onderscheid gemaakt tussen bevoegdheden met betrekking tot inkoop en bevoegdheden met betrekking tot verkoop. 4
 4. De bevoegdheden zijn gekoppeld aan de in het organogram beschreven functies. 4
 5. De mandateringsregeling is vastgesteld. 4
 6. Duidelijk is welke versie van de mandateringsregeling is vastgesteld. 4

Documentatie

7. Mandateringsregeling (autorisaties). 1
8. Registratie van vaststelling van de mandateringsregeling. 4

2.14 Monitoring resultaten

Doelstelling

Het grip houden op de realisatie van de doelstellingen.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf stelt met een frequentie van minimaal één keer per half jaar een (management)rapportage op. 1
2. De (management)rapportage beschrijft de realisatie van de doelstellingen. 1
3. In deze (management)rapportage is aandacht besteed aan de belangrijkste risico's en de beheersmaatregelen die getroffen kunnen worden. 1
4. Het kringloopbedrijf stelt het oordeel over de effectiviteit van maatregelen vast. 1
5. Het kringloopbedrijf kan aantonen dat hij verbetermanagement belangrijk vindt en hiermee actief aan de slag is. 1
6. De (management)rapportages zijn door het bevoegd gezag vastgesteld. 1
7. Duidelijk is welke versie van de (management)rapportage is vastgesteld. 4
8. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure monitoring resultaten met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. 1

Documentatie

9. (Management)rapportages. 1
10. Registraties van vaststelling van de (management)rapportages. 3

2.15 Verantwoording beleid

Doelstelling

Het afleggen van verantwoording over het beleid.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf draagt zorg voor een jaarverslag. 1
2. In het jaarverslag is minimaal aandacht is voor de volgende zaken: financieel, sociaal, veiligheid, milieu en kwaliteit. 1
3. Het jaarverslag is door het bevoegd gezag vastgesteld. 1
4. Duidelijk is welke versie van het jaarverslag is vastgesteld. 4
5. Belanghebbenden van het kringloopbedrijf kunnen op de hoogte zijn van het jaarverslag door publicatie van het jaarverslag op de website van het kringloopbedrijf. 4
6. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure verantwoording beleid met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen. 1

Documentatie

7. Jaarverslag. 1
8. Registratie van vaststelling van het jaarverslag. 3

9. Publicatie van het jaarverslag op de website. 4

Overig

Zie ook 2.7 Doelstellingen.

2.16 Planning- & controlcyclus 4

Doelstelling

Het vergroten van de beheersbaarheid van de organisatie en het bewaken van de realisatie dan wel bijsturen van de doelstellingen.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf plant de planning- en control-activiteiten. 4
2. Tot de planning- en control-activiteiten behoren minimaal: 4
 - Strategisch plan.
 - Jaarplan.
 - Begroting.
 - Managementrapportages.
 - Jaarverslag.
 - Overleg met raad van toezicht c.q. raad van bestuur / bestuur.
 - MT-overleg.
 - Medewerkersoverleg.
 - Alle andere vormen van intern overleg.
 - Functionerings- / beoordelingsgesprekken.
 - RI&E.
 - Plan van aanpak.
 - Benchmarking.
 - Interne audits.
 - Externe audit Keurmerk Kringloopbedrijven®
 - Tevredenheidsmetingen klanten.
 - Tevredenheidsmetingen partners.
 - Beoordeling kwaliteitssysteem door directie.
3. Het proces planning- & controlcyclus is vastgesteld. 4
4. Duidelijk is welke versie van de procedure planning- & controlcyclus is vastgesteld. 4
5. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure planning & controlcyclus met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen. 4

Documentatie

6. Overzicht / procedure met planning- en control-activiteiten. 4
7. Registratie van vaststelling van het overzicht / de procedure planning- & controlcyclus. 4

Overig

Bij het vergroten van de beheersbaarheid van de organisatie en het bewaken van de realisatie dan wel bijsturen van de doelstellingen is het van belang dat de gerichtheid en de focus van de onderdelen van de planning- en controlcyclus zo veel mogelijk gelijk is. Dit betekent dat de structuur en de inrichting van de onderdelen ook zo veel mogelijk gelijk is.

Als een kringloopbedrijf bijvoorbeeld onderstaande doelen heeft, dan is het goed om deze doelen centraal te zetten in het bedrijfsplan, het jaarplan, de managementrapportages en het jaarverslag. De doelen kunnen dan vijf hoofdstukken zijn in de genoemde documenten.

Voor de klanten van de winkel	:	aantrekkelijk aanbod en prettig winkelen
Voor de medewerkers	:	bieden van werk en ontwikkeling van mensen

Voor de maatschappij : veel product-hergebruik van goederen en materialen
Voor de samenwerkingspartners : win-win samenwerking
Voor de organisatieleiding : financiële continuïteit.

6. Besturingsprocessen – monitoring

Deze besturende processen betreffen de processen die betrekking hebben op monitoring.

Ten aanzien van de minimumeisen en de documenten is aangegeven:

- 1 : Eis uit het Keurmerk Kringloopbedrijven®.
- 2 : Geen eis uit het Keurmerk, onderdeel uit Excel-invullijst (incl. Excel-vragenlijst), wordt als eis gezien door BKN
- 3 : Geen eis uit Keurmerk, geen onderdeel uit Excel-invullijst (incl. Excel-vragenlijst), wordt als eis gezien door BKN
- 4 : Wenselijke invulling volgens Organiserenvoorresultaat.nl. Opgenomen of aangepast in de eisen om de realisatie van de andere eisen en/ de doelstellingen van het kringloopbedrijf te vergemakkelijken en/of te borgen.

2.17 Benchmark

Doelstelling

Het zich conformeren aan het deelnemen aan de benchmark en het verkrijgen van inzicht in de eigen prestaties ten opzichte van andere (groepen) kringloopwinkels.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf levert minimaal één maal per kalenderjaar de gevraagde gegevens (informatie) aan via de daartoe verstrekte vragenset. ¹
2. Het kringloopbedrijf gebruikt de gegevens om de eigen organisatie te vergelijken als geheel en op specifieke onderdelen met soortgelijke organisaties. ³
3. Het kringloopbedrijf bepaalt, op basis van de benchmarkgegevens, welke acties ondernomen worden om de organisatie beter te laten presteren. ³

Documentatie

4. Ingevulde vragenset. ³
5. Registratie van aanlevering aan BKN. ³
6. Benchmarkrapportage. ³
7. Registratie van verbetermaatregelen. ³

Overig

De Benchmark levert in eerste instantie macrogegevens op waarmee BKN stakeholders en andere belanghebbenden kan informeren. Nadere informatie over de Benchmark is terug te vinden op de BKN Intranetsite.

Zie ook 2.22 Corrigerende en preventieve maatregelen.

2.18 Tevredenheidsmeting klanten

Doelstelling

Het meten van het oordeel van klanten van het kringloopbedrijf om te weten in hoeverre het kringloopbedrijf heeft voldaan aan de behoeften van de klanten en waarin het kringloopbedrijf zich kan verbeteren.

Minimumeisen

1. Het proces tevredenheidsmeting klanten is beschreven. ¹

2. De procedure tevredenheidsmeting klanten is vastgesteld. ²
3. Duidelijk is welke versie van procedure tevredenheidsmeting klanten is vastgesteld. ⁴
4. Het kringloopbedrijf zet verbeteracties in naar aanleiding van de resultaten van de tevredenheidsmeting. ²
5. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure tevredenheidsmeting klanten met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ¹

Documentatie

6. Procedure tevredenheidsmeting klanten (op schrift). ¹
7. Registratie van vaststelling van procedure tevredenheidsmeting klanten. ³
8. Registraties van tevredenheidsmetingen. ¹
9. Rapportage van resultaten van tevredenheidsmetingen klanten. ⁴
10. Registratie van verbeteracties. ³

Overig

Zie ook 2.22 Corrigerende en preventieve maatregelen.

2.19 Tevredenheidsmeting partners ⁴

Doelstelling

Het meten van het oordeel van partners van het kringloopbedrijf om te weten in hoeverre het kringloopbedrijf heeft voldaan aan de behoeften van de partners en waarin het kringloopbedrijf zich kan verbeteren.

Minimumeisen

1. Het proces tevredenheidsmeting partners is beschreven. ⁴
2. De procedure tevredenheidsmeting partners is vastgesteld. ⁴
3. Duidelijk is welke versie van procedure tevredenheidsmeting partners is vastgesteld. ⁴
4. Het kringloopbedrijf zet verbeteracties in naar aanleiding van de resultaten van de tevredenheidsmeting. ⁴
5. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure tevredenheidsmeting partners met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen. ¹

Documentatie

6. Procedure tevredenheidsmeting partners (op schrift). ⁴
7. Registratie van vaststelling van procedure tevredenheidsmeting partners. ⁴
8. Registratie van tevredenheidsmetingen. ⁴
9. Rapportage van resultaten van tevredenheidsmetingen partners. ⁴
10. Registratie van verbeteracties. ⁴

Overig

Zie ook 2.22 Corrigerende en preventieve maatregelen.

Het Keurmerk beschrijft dat de doelstelling van het Keurmerk is om de professionaliteit van de branche verder te vergroten. Met als resultaat onder meer helderheid richting samenwerkingspartners / stakeholders, zoals gemeenten, afvalbedrijven, re-integratiebedrijven, sociale werkvoorzieningen en de particuliere klanten. Thema's als ketengerichtheid ofwel samenwerking in de keten worden belangrijker.

Organiserenvoorresultaat.nl is van mening dat, als het bovenstaande het resultaat moet zijn, dan ook van belang is om het oordeel van deze samenwerkingspartners te weten. Is het resultaat van het Keurmerk ook meer helderheid voor de samenwerkingspartners? Alleen als een kringloopbedrijf het oordeel meet en weet, kan het kringloopbedrijf hierop bijsturen.

Organiserenvoorresultaat.nl heeft daarom het meten van de tevredenheid van partners als proces toegevoegd aan het professionaliseringsproces. De verwachting is dat het expliciet vragen om het oordeel over de samenwerking veel informatie oplevert waarmee het kringloopbedrijf verder kan professionaliseren. Het meten van het oordeel van partners is geen onderdeel van het Keurmerk.

2.20 Exitgesprek ⁴

Doelstelling

Het meten van het oordeel van uit dienst tredende medewerkers van het kringloopbedrijf om te weten in hoeverre het kringloopbedrijf heeft voldaan aan de behoeften van deze medewerkers en waarin het kringloopbedrijf zich kan verbeteren.

Minimumeisen

1. Het proces exitgesprek is beschreven. ⁴
2. De procedure exitgesprek is vastgesteld. ²
3. Duidelijk is welke versie van procedure exitgesprek is vastgesteld. ⁴
4. Het kringloopbedrijf houdt (zo nodig) exitgesprekken. ²
5. Het kringloopbedrijf zet verbeteracties in naar aanleiding van de resultaten van de exitgesprekken. ²
6. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure exitgesprek met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ¹

Documentatie

7. Procedure exitgesprek (op schrift). ²
8. Registratie van vaststelling van procedure exitgesprek. ³
9. Registratie van exitgesprekken. ¹
10. Registratie van verbeteracties. ⁴

Overig

Zie ook 2.22 Corrigerende en preventieve maatregelen.

Procedure exitgesprek kan ook onderdeel zijn van procedure uitdiensttreding.

2.21 Interne auditing

Doelstelling

Het vaststellen of het kwaliteitssysteem van het kringloopbedrijf voldoet aan de eisen van het Keurmerk en aan de eisen van het kringloopbedrijf zelf. En of het kwaliteitssysteem doeltreffend is geïmplementeerd en onderhouden.

Minimumeisen

1. Het proces interne auditing is beschreven. ¹
2. De procedure interne auditing is vastgesteld. ²
3. Duidelijk is welke versie van procedure interne auditing is vastgesteld. ⁴
4. Het kringloopbedrijf plant de interne audits en legt de planning vast. ²
5. De audits worden uitgevoerd door voldoende deskundige auditoren. ²
6. De audits worden vastgelegd. ²
7. Het kringloopbedrijf zet verbeteracties in naar aanleiding van de resultaten van de audits. ²
8. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure interne auditing met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ¹

Documentatie

9. Procedure interne auditing (op schrift). ¹
10. Registratie van vaststelling van procedure interne auditing. ³
11. Auditplanning (op schrift). ²
12. Auditrapportages. ²
13. Registratie van verbeteracties. ³

Overig

Zie ook 2.22 Corrigerende en preventieve maatregelen.

2. Besturingsprocessen – analyse en verbetering

Ten aanzien van de minimumeisen en de documenten is aangegeven:

- 1 : Eis uit het Keurmerk Kringloopbedrijven®.
- 2 : Geen eis uit het Keurmerk, onderdeel uit Excel-invullijst (incl. Excel-vragenlijst), wordt als eis gezien door BKN
- 3 : Geen eis uit Keurmerk, geen onderdeel uit Excel-invullijst (incl. Excel-vragenlijst), wordt als eis gezien door BKN
- 4 : Wenselijke invulling volgens Organiserenvoorresultaat.nl. Opgenomen of aangepast in de eisen om de realisatie van de andere eisen en/ de doelstellingen van het kringloopbedrijf te vergemakkelijken en/of te borgen.

2.22 Corrigerende en preventieve maatregelen

Doelstelling

Het treffen van maatregelen om de oorzaken van (mogelijke toekomstige) afwijkingen op te heffen.

Minimumeisen

1. Het proces corrigerende en preventieve maatregelen is beschreven. ¹
2. Het kringloopbedrijf heeft een procedure voor het indienen van suggesties door klanten en medewerkers. ²
3. De procedure corrigerende en preventieve maatregelen is vastgesteld. ²
4. Duidelijk is welke versie van procedure corrigerende en preventieve maatregelen is vastgesteld. ⁴
5. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure corrigerende en preventieve maatregelen met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ¹

Documentatie

6. Procedure corrigerende en preventieve maatregelen (op schrift). ¹
7. Registratie van vaststelling van procedure corrigerende en preventieve maatregelen. ³
8. Managementrapportages. ¹

2.23 Directiebeoordeling kwaliteitssysteem

Doelstelling

Het bewerkstelligen dat het kwaliteitssysteem geschikt, passend en doeltreffend is en het onderzoeken van kansen en de noodzaak voor verbetering van het kwaliteitssysteem.

Minimumeisen

- Het proces directiebeoordeling kwaliteitssysteem is beschreven. ¹
- De procedure directiebeoordeling kwaliteitssysteem is vastgesteld. ²
- Duidelijk is welke versie van procedure directiebeoordeling kwaliteitssysteem is vastgesteld. ⁴
- De directie beoordeelt minimaal één keer per jaar het kwaliteitssysteem. ¹
- Input voor de directiebeoordeling kwaliteitssysteem – informatie over: ²
 - resultaten van interne en externe audits
 - terugkoppeling van klanten (klachten, tevredenheidsmetingen, aanbevelingen ter verbetering)
 - terugkoppeling van partners (klachten, tevredenheidsmetingen, aanbevelingen ter verbetering)
 - procesprestaties
 - status van corrigerende en preventieve maatregelen
 - status van maatregelen van vorige directiebeoordelingen
 - veranderingen die van invloed kunnen zijn op het kwaliteitssysteem van het kringloopbedrijf

- aanbevelingen ter verbetering (overig).
- Output van de directiebeoordeling kwaliteitssysteem – besluiten en maatregelen met betrekking tot: 2
 - verbetering van het kwaliteitssysteem en de bijbehorende processen
 - verbetering van producten en diensten van het kringloopbedrijf met betrekking tot eisen van klanten
 - behoefte aan middelen.
- Het kringloopbedrijf zet verbeteracties in naar aanleiding van de input van de directiebeoordeling. 2
- Het verslag directiebeoordeling kwaliteitssysteem is door het bevoegde gezag vastgesteld. 1
- Duidelijk is welke versie van het verslag directiebeoordeling is vastgesteld. 4
- Het kringloopbedrijf stuurt op de verbeteracties. 2
- Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure beoordeling kwaliteitssysteem door directie met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. 1

Documentatie

- Verslag van directiebeoordeling kwaliteitssysteem. 1
- Registratie van vaststelling van verslag directiebeoordeling kwaliteitssysteem. 4

3. Primaire processen

De primaire processen binnen kringloopbedrijven kunnen verschillen. De deelprocessen inzamelen, sorteren, repareren en verkopen gelden voor elk kringloopbedrijf, zowel groot als klein. De eisen voor deze processen zijn hieronder aangegeven.

Ten aanzien van de minimumeisen en de documentatie is aangegeven:

- 1 : Eis uit het Keurmerk Kringloopbedrijven®.
- 2 : Geen eis uit het Keurmerk, onderdeel uit Excel-invullijst (incl. Excel-vragenlijst), wordt als eis gezien door BKN
- 3 : Geen eis uit Keurmerk, geen onderdeel uit Excel-invullijst (incl. Excel-vragenlijst), wordt als eis gezien door BKN
- 4 : Wenselijke invulling volgens Organiserenvoorresultaat.nl. Opgenomen of aangepast in de eisen om de realisatie van de andere eisen en/of de doelstellingen van het kringloopbedrijf te vergemakkelijken en/of te borgen.

3.1 Inzamelen

Doelstelling

Het effectief en efficiënt inzamelen van goederen.

Minimumeisen

1. Het proces inzamelen is uitgewerkt door het kringloopbedrijf. ¹
2. Het kringloopbedrijf maakt gebruik van een inzichtelijk en betrouwbaar registratiesysteem van de goederenstroom. ¹
3. De beschreven werkwijze is vastgesteld. ²
4. Duidelijk is welke versie van procedure inzamelen is vastgesteld. ⁴
5. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure inzamelen met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ¹

Fysieke belasting / tillen

6. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe om te gaan met fysieke belasting (tillen etc.), waaronder te gebruiken arbeidsmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen. ²
7. Medewerkers weten hoe om te gaan met fysieke belasting. ²
8. Medewerkers handelen er naar. ²

Snijgevaar

9. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe om te gaan met snijgevaar, waaronder te gebruiken arbeidsmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen. ²
10. Medewerkers weten hoe om te gaan met snijgevaar. ²
11. Medewerkers handelen er naar. ²

Gevaarlijke stoffen en materialen, waaronder asbest

12. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe om te gaan met gevaarlijke stoffen en materialen (waaronder asbest), waaronder te gebruiken arbeidsmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen. ²
13. Medewerkers weten hoe om te gaan met gevaarlijke stoffen en materialen. ²
14. Medewerkers handelen er naar. ²

Diefstal (fraude)

15. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe de ingezamelde goederen worden geregistreerd en opgeslagen. ²

Documentatie / beschikbare middelen

16. Werkwijze, procedure inzamelen (op schrift). ¹

17. Registratie van vaststelling van procedure inzamelen. 3

Fysieke belasting

18. Beschikbaarheid van arbeidsmiddelen met betrekking tot fysieke belasting. 4

19. Beschikbaarheid van persoonlijke beschermingsmiddelen met betrekking tot fysieke belasting. 4

Snijgevaar

20. Beschikbaarheid van arbeidsmiddelen met betrekking tot snijgevaar. 4

21. Beschikbaarheid van persoonlijke beschermingsmiddelen met betrekking tot snijgevaar. 4

Gevaarlijke stoffen en materialen

22. Beschikbaarheid van arbeidsmiddelen met betrekking tot gevaarlijke stoffen en materialen. 4

23. Beschikbaarheid van persoonlijke beschermingsmiddelen met betrekking tot gevaarlijke stoffen en materialen. 4

24. Beschikbaarheid van absorptiekorrels. 4

3.2 Innamevoorwaarden

Doelstelling

Ieder kringloopbedrijf heeft te maken met inname van goederen en diensten. Dat houdt in dat hier afspraken over gemaakt moeten worden die voor zowel het kringloopbedrijf als de leverancier duidelijk zijn. Dit maakt het mogelijk om een heldere verhouding met leveranciers te bewerkstelligen.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf beschikt over innamevoorwaarden. 1
2. In de innamevoorwaarden staat vermeld welke voorwaarden er verbonden zijn aan de inname en bijbehorende service. 1
3. Het kringloopbedrijf voldoet hierbij minimaal aan hetgeen hierover is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek. 1
4. Het kringloopbedrijf kan aantonen dat leveranciers op de hoogte kunnen zijn van het bestaan van deze innamevoorwaarden. 1
5. De innamevoorwaarden zijn vastgesteld. 4
6. Duidelijk is welke versie van de innamevoorwaarden is vastgesteld. 4

Documentatie

7. Innamevoorwaarden (op schrift). 1
8. Registratie van vaststelling van de innamevoorwaarden. 4
9. Publicatie van de innamevoorwaarden. 1

Overig

Tips (niet verplicht) om de voorwaarden te communiceren naar belanghebbende partijen:

- Publiceren op de website van het kringloopbedrijf
- Publiceren in de winkel door middel van PowerPoint presentatie / bord
- Publiceren in een huis-aan-huis blad
- Publiceren in een nieuwsbrief / flyer.

3.3 Sorteren

Doelstelling

Het effectief en efficiënt sorteren van goederen.

Minimumeisen

1. Het proces sorteren is uitgewerkt door het kringloopbedrijf. 1
2. De beschreven werkwijze is vastgesteld. 2

3. Duidelijk is welke versie van procedure sorteren is vastgesteld. 4
4. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure sorteren met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. 1

Fysieke belasting

5. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe om te gaan met fysieke belasting (lang staan, zelfde houding etc.), waaronder te gebruiken arbeidsmiddelen, persoonlijke beschermingsmiddelen. 2
6. Medewerkers weten hoe om te gaan met fysieke belasting. 2
7. Medewerkers handelen er naar. 2

Licht, geluid, temperatuur

8. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe om te gaan met de licht, geluid en temperatuur. 2
9. Medewerkers weten hoe om te gaan met licht, geluid en temperatuur. 2
10. Medewerkers handelen er naar. 2

Kennis

11. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe te sorteren en welke afvalstromen er zijn. 2
12. Medewerkers weten hoe te sorteren en hoe om te gaan met afval. 2
13. Medewerkers handelen er naar. 2

Documentatie / beschikbare middelen

14. Werkwijze, procedure sorteren (op schrift). 1
15. Registratie van vaststelling van procedure sorteren. 3
16. Registratie van de afvalstromen binnen het kringloopbedrijf (op schrift). 4
17. Vermelding van de afvalstroom op de afvalbak / afvalcontainer. 4

Fysieke belasting

18. Beschikbaarheid van arbeidsmiddelen met betrekking tot fysieke belasting. 4
19. Beschikbaarheid van persoonlijke beschermingsmiddelen met betrekking tot fysieke belasting. 4

Licht, geluid, temperatuur

20. Beschikbaarheid van persoonlijke beschermingsmiddelen met betrekking tot fysieke belasting. 4

3.4 Repareren

Doelstelling

Het effectief en efficiënt repareren van goederen.

Minimumeisen

1. Het proces repareren is uitgewerkt door het kringloopbedrijf. 1
2. De beschreven werkwijze is vastgesteld. 2
3. Duidelijk is welke versie van procedure repareren is vastgesteld. 4
4. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure repareren met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. 1

Werken met elektriciteit

5. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe om te gaan met de gevaren van elektriciteit, waaronder te gebruiken arbeidsmiddelen, persoonlijke beschermingsmiddelen. 2
6. Medewerkers weten hoe om te gaan met de gevaren van elektriciteit. 2
7. Medewerkers handelen er naar. 2

Documentatie / beschikbare middelen

8. Werkwijze, procedure repareren (op schrift). 1
9. Registratie van vaststelling van procedure repareren. 3

Werken met elektriciteit

10. Beschikbaarheid van arbeidsmiddelen met betrekking tot de gevaren met elektriciteit. 4
11. Beschikbaarheid van persoonlijke beschermingsmiddelen met betrekking tot de gevaren van elektriciteit. 4

3.5 Verkopen

Doelstelling

Het effectief en efficiënt verkopen van goederen.

Minimumeisen

1. Het proces verkopen is uitgewerkt door het kringloopbedrijf. ¹
2. De deelprocessen ruilen, garantie en reserveren zijn ook uitgewerkt. ⁴
3. De beschreven werkwijze is vastgesteld. ²
4. Duidelijk is welke versie van procedure verkopen is vastgesteld. ⁴
5. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure verkopen met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ¹

Diefstal

6. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe om te gaan met diefstal. ²
7. Medewerkers weten hoe om te gaan met diefstal. ²
8. Medewerkers handelen er naar. ²

Agressie

9. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe om te gaan met agressie. ²
10. Medewerkers weten hoe om te gaan met agressie. ²
11. Medewerkers handelen er naar. ²

Kassabeheer

12. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe om te gaan met de kassa, waaronder met kasverschillen. ²
13. Medewerkers weten hoe om te gaan met de kassa. ²
14. Medewerkers handelen er naar. ²

Documentatie

15. Werkwijze, procedure verkopen (op schrift). ¹
16. Procedures ruilen, garantie en reserveren (op schrift). ⁴
17. Registratie van vaststelling van procedure verkopen en procedures ruilen, garantie en reserveren. ³

3.6 Verkoopvoorwaarden

Doelstelling

Ieder kringloopbedrijf heeft te maken met verkoop van goederen en diensten. Dat houdt in dat hier afspraken over gemaakt moeten worden die voor zowel het kringloopbedrijf als de klant duidelijk zijn. Dit maakt het mogelijk om een heldere verhouding met klanten te bewerkstelligen.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf beschikt over verkoopvoorwaarden. ¹
2. In de verkoopvoorwaarden staat vermeld welke voorwaarden er verbonden zijn aan de verkoop en bijbehorende service. ¹
3. Het kringloopbedrijf voldoet hierbij minimaal aan hetgeen hierover is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek. ¹
4. Het kringloopbedrijf kan aantonen dat klanten op de hoogte kunnen zijn van het bestaan van de verkoopvoorwaarden. ¹
5. De verkoopvoorwaarden zijn vastgesteld. ⁴
6. Duidelijk is welke versie van de verkoopvoorwaarden is vastgesteld. ⁴

Documentatie

7. Verkoopvoorwaarden (op schrift). ¹
8. Registratie van vaststelling van de verkoopvoorwaarden. ⁴
9. Publicatie van de verkoopvoorwaarden. ¹

Overig

Tips (niet verplicht) om de voorwaarden te communiceren naar belanghebbende partijen:

- Publiceren op de website van het kringloopbedrijf
- Publiceren in de winkel door middel van PowerPoint presentatie / bord
- Publiceren in een huis-aan-huis blad
- Publiceren in een nieuwsbrief / flyer.

3.7 Klachtafhandeling

Doelstelling

Het effectief en efficiënt afhandelen van klachten.

Minimumeisen

1. Het proces klachtafhandeling is beschreven. ₁
2. In de beschreven werkwijze is aangegeven:
 - hoe klachten in behandeling worden genomen. ₂
 - hoe de klager terugkoppeling krijgt. ₂
 - dat klachten worden geregistreerd in een klachtenregister. ₄
 - dat het oordeel van de klager over de klachtafhandeling wordt geregistreerd. ₄
3. De procedure klachtafhandeling is vastgesteld. ₂
4. Duidelijk is welke versie van procedure klachtafhandeling is vastgesteld. ₄
5. Medewerkers gaan op dezelfde manier met klachten om. ₂
6. Het oordeel van de klager over de klachtafhandeling wordt geregistreerd. ₄
7. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure klachtafhandeling met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ₁

Documentatie

8. Procedure klachtafhandeling (op schrift). ₁
9. Registratie van vaststelling van procedure klachtafhandeling. ₃
10. Klachtenregister. ₁

Overig

Een goede klachtafhandeling is bepalend voor de tevredenheid en loyaliteit van klanten (en partners). Daadwerkelijk aandacht hebben voor de klacht van een klant (respect tonen, moeite doen, de klant invoelen en bereid zijn om te luisteren) heeft de grootste impact op klanttevredenheid en op herhalingsaankopen. Onderzoeken wijzen uit dat veel klanten niet de gewenste reactie ontvangen van organisaties op een klacht of vraag.

Organiserenvoorresultaat.nl ziet klachtafhandeling als een primair proces en niet als een ondersteunend proces, zoals het Keurmerk beschrijft. Voor organisaties is het hebben van focus op de primaire processen van groot belang. In de primaire processen moet immers de toegevoegde waarde voor klanten worden gemaakt. Dit geldt zeer zeker ook voor klachtafhandeling.

Met het plaatsen van klachtafhandeling bij de primaire processen staat het volgens Organiserenvoorresultaat.nl op de plek waar het hoort; onder de verantwoordelijkheid van het lijnmanagement (en niet onder verantwoordelijkheid van de staf). En van het lijnmanagement gaat een werking uit die veelal meer aansluit bij de gewenste behoefte van de klant dan van de werking van de staf, die een klacht veelal meer bureaucratisch benadert.

Zie ook 2.22 Corrigerende en preventieve maatregelen.

3.8 Milieumaatregelen (algemeen)

Doelstelling

Het bepalen van en het aangeven van de milieumaatregelen ten behoeve van hetgeen het kringloopbedrijf concreet wil bereiken op het gebied van milieu.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf formuleert milieumaatregelen. ¹
2. Het kringloopbedrijf maakt gebruik van een inzichtelijk en betrouwbaar registratiesysteem van de goederenstroom. ¹
3. In de milieumaatregelen / het duurzaamheidsplan is er aandacht voor: ²
 - welke gevaarlijke stoffen er aanwezig zijn
 - hoe met gevaarlijke stoffen moet worden omgegaan
 - de aanwezigheid van veiligheidsinformatiebladen van de gevaarlijke stoffen
 - het gebruik van absorptiemiddel voor het geval er gemorst wordt
 - het hebben van inzicht als er afval wordt afgevoerd
 - het niet misbruikt worden als kringloopbedrijf om grof vuil te lozen.
4. De milieumaatregelen zijn vastgesteld. ²
5. Duidelijk is welke versie van de milieumaatregelen is vastgesteld. ⁴
6. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure milieumaatregelen met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ¹

Documentatie

7. (Procedure) milieumaatregelen / duurzaamheidsplan (op schrift), veelal als integraal onderdeel van de doelstellingen en de strategie van het strategisch plan, of als onderdeel van de primaire of ondersteunende processen. ¹
8. Overzicht van alle afvalstromen binnen het kringloopbedrijf. ⁴
9. Registratie van vaststelling van (procedure) milieumaatregelen / duurzaamheidsplan. ³

Overig

In 2.7 Doelstellingen is aangegeven dat een kringloopbedrijf doelstellingen formuleert op het terrein van hergebruik. En dat het kringloopbedrijf ook doelstellingen formuleert op het gebied van milieu. Deze doelstellingen en de zaken die in relatie tot deze doelstellingen zijn beschreven, betreffen, samen met de afspraken in de procedures, de milieumaatregelen en het duurzaamheidsplan.

3.9 Onderhouden website

Doelstelling

Informeren over het kringloopbedrijf.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf beschikt over een website. ¹
2. De website is vindbaar. ¹
3. Op de website is feitelijke, objectieve en toetsbare informatie te vinden over het kringloopbedrijf. ¹
4. Op de website wordt een actueel jaarverslag gepubliceerd. Dit jaarverslag mag ook een publieksversie zijn van het jaarverslag. ¹
5. De algemene verkoopvoorwaarden staan op de website. ⁴
6. De innamevoorwaarden staan op de website. ⁴
7. De accreditatie voor leer- / werkbedrijf staat op de website. ⁴
8. Het proces onderhouden website is beschreven. ⁴
9. De beschreven werkwijze is vastgesteld. ⁴
10. Duidelijk is welke versie van procedure onderhouden website is vastgesteld. ⁴

Documentatie

11. Website. 1
12. Procedure onderhouden website (op schrift). 4
13. Registratie van vaststelling procedure onderhouden website. 4

4. Ondersteunende processen – personeel

De ondersteunende processen binnen kringloopbedrijven kunnen verschillen. De processen personeel en arbo gelden voor elke organisatie, zowel groot als klein. De eisen voor deze processen zijn hieronder aangegeven.

Ten aanzien van de minimumeisen en de documentatie is aangegeven:

- 1 : Eis uit het Keurmerk Kringloopbedrijven®.
- 2 : Geen eis uit het Keurmerk, onderdeel uit Excel-invullijst (incl. Excel-vragenlijst), wordt als eis gezien door BKN
- 3 : Geen eis uit Keurmerk, geen onderdeel uit Excel-invullijst (incl. Excel-vragenlijst), wordt als eis gezien door BKN
- 4 : Wenselijke invulling volgens Organiserenvoorresultaat.nl. Opgenomen of aangepast in de eisen om de realisatie van de andere eisen en/ de doelstellingen van het kringloopbedrijf te vergemakkelijken en/of te borgen.

4.1 CAO

Doelstelling

Het aansluiten van de leden van de BKN op een cao.

Minimumeisen

1. De leden van de BKN dragen zorg voor aansluiting op een cao.

Overig

Het kringloopbedrijf kan aansluiten op bijvoorbeeld:

- CAO Kringloopbranche (BKN), zie www.kringloopwinkels.nl
- CAO Sociale Werkvoorziening, zie www.cedris.nl
- CAO Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, zie www.mogroep.nl
- CAO Gemeenteambtenaren, zie www.vng.nl
- overige relevante CAO's

Tevens zijn op www.cao.szw.nl alle bovenstaande CAO's terug te vinden.

Ter informatie, een bedrijf valt onder een CAO:

- Als de bedrijfsactiviteiten onder de werkingssfeer van een CAO vallen;
- Als het bedrijf is aangesloten bij een werkgeversorganisatie die een CAO heeft ondertekend
- Als de minister de CAO algemeen verbindend heeft verklaard voor de branche waarin het bedrijf actief is
- Als het bedrijf door de belastingdienst is ingedeeld bij een sector waaraan een CAO is gekoppeld op grond van de bedrijfsactiviteiten

4.2 Accreditatie leerbedrijf / werkbedrijf

Doelstelling

Het ondersteunen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf beschikt over minimaal één accreditatie voor leerbedrijf / werkbedrijf. ¹
2. Indien een kringloopbedrijf meerdere vestigingen heeft, dan beschikt minimaal 50% van de vestigingen over minimaal één accreditatie. ⁴
3. Het kringloopbedrijf kan aantonen dat de accreditatie verkregen is. ¹

4. Het kringloopbedrijf geeft actief inhoud aan de accreditatie en onderhoudt dit. 1
5. Het kringloopbedrijf kan aantonen dat partners en mensen van de doelgroep op de hoogte kunnen zijn van het bestaan van de accreditatie(s). 4

Documentatie

6. Bewijs van accreditatie. 1
7. Publicatie van de accreditatie(s). 4
8. Publicatie van de kwalificaties van de accreditatie. 4
9. Registratie van de planning van de opleiding voor te accrediteren medewerkers. 4
10. Registratie van de gevolgde opleiding. 4
11. Registratie van leerlingen die het kringloopbedrijf heeft begeleid. 4

Overig

Er zijn accreditaties van kenniscentra van verschillende branches mogelijk. Hieronder volgt een opsomming van de meest relevante kenniscentra voor de kringloopbranche:

- KCHandel (detail- en groothandel, internationale handel): www.kchandel.nl
- ECABO (economisch-administratieve, ICT en veiligheidsberoepen): www.ecabo.nl
- Kenteq (elektrotechniek, installatietechniek, metaal- en werktuigbouwkunde, distributietechniek, koude techniek, informatie- en communicatietechnologie): www.kenteq.nl
- Innovam (motorvoertuigen, carrosserie- en tweewielertechniek): www.innovam.nl
- VTL (transport en logistiek): www.vtl.nl
- Calibris (zorg, welzijn en sport): www.calibris.nl

Op bovenstaande websites is te lezen hoe de accreditatie verkregen kan worden. In de meeste gevallen wordt dit in samenwerking met ROC's (Regionaal Opleidingscentrum) geïnitieerd.

4.3 Instroom

Doelstelling

Het in huis halen van goede mensen en deze mensen op een goede wijze introduceren bij het kringloopbedrijf.

Minimumeisen

1. Het proces instroom is beschreven. 1
2. De procedure instroom is vastgesteld. 2
3. Duidelijk is welke versie van procedure instroom is vastgesteld. 2
4. Uit de selectieprocedure blijkt duidelijk wie het kringloopbedrijf in huis wil halen. 2
5. Het kringloopbedrijf voert zo nodig een achtergrondcheck uit naar nieuwe medewerkers. 2
6. Van iedereen heeft het kringloopbedrijf een kopie van een geldig ID-bewijs in bezit. 2
7. Medewerkers zijn voorgelicht en geïnstrueerd vóór eerste keer tewerkstelling. 4
8. Het ontvangen van de gedragscode / het huishoudelijk reglement door de nieuwe medewerker maakt onderdeel uit van de voorlichting en instructie die vóór eerste keer tewerkstelling wordt gegeven. 4
9. Deze voorlichting en instructie is geregistreerd door het kringloopbedrijf. 4
10. In de beschreven procedure is aangegeven hoe met persoonlijke gegevens wordt omgegaan. 2
11. Binnen het kringloopbedrijf is duidelijk wie bevoegd zijn tot het hebben van toegang tot de personeelsdossiers. 2
12. De personeelsdossiers hebben een standaard indeling. 1
13. De personeelsdossiers zijn actueel. 1
14. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure instroom met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. 1

Documentatie

15. Procedure instroom (op schrift). 1
16. Registratie van vaststelling van procedure instroom. 3
17. Registratie van voorlichting en instructie. 4

18. Personeelsdossiers. 1

4.4 Gedragscode / huishoudelijk reglement

Doelstelling

Het bewerkstelligen van gedrag dat de missie en de doelstellingen van de organisatie ondersteunt.

Minimumeisen

1. Het is voor alle vaste en tijdelijke medewerkers helder zijn wat de rechten, plichten en omgangsvormen zijn binnen het bedrijf / de winkel. 1
2. Het kringloopbedrijf beschikt over een gedragscode of een huishoudelijk reglement waarin staat beschreven 'hoe' er gewerkt wordt. 1
3. In de gedragscode of het huishoudelijk reglement is aandacht voor de omgang met klanten, met leveranciers en met (vaste en tijdelijke) medewerkers onderling. 1
4. In de gedragscode / het huishoudelijk reglement is er minimaal aandacht voor: 4
 - risico's fysieke belasting (tillen, lang staan, etc.) en werkwijze
 - risico's ergonomie (licht, geluid, temperatuur, lang staan, klimaat, etc.) en werkwijze
 - risico's elektriciteit en werkwijze
 - risico's gevaarlijke stoffen en werkwijze
 - diefstal (fraude, diefstal medewerkers, diefstal klanten) en werkwijze
 - agressie klanten en werkwijze
 - klachten klanten en werkwijze
 - ziekte en herstel en werkwijze
 - bedrijfsnoodplan
 - RI&E en plan van aanpak
5. De gedragscode / het huishoudelijk reglement is vastgesteld. 4
6. Duidelijk is welke versie van de gedragscode / het huishoudelijk reglement is vastgesteld. 4
7. Het kringloopbedrijf kan aantonen dat alle medewerkers de gedragscode / het huishoudelijk reglement hebben ontvangen. 1

Documentatie

8. Gedragscode of huishoudelijk reglement. 1
9. Registratie van vaststelling van gedragscode / huishoudelijk reglement. 4
10. Registratie van ontvangst van de gedragscode / het huishoudelijk reglement. 1

Overig

Zie ook 4.3 Instroom.

4.5 Ziekteverzuim

Doelstelling

Het voorkomen en beperken van verzuim.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf heeft preventiebeleid. 2
2. Het proces ziekteverzuim is beschreven. 1
3. In de beschreven procedure is aangegeven: 4
 - voor wanneer / welk tijdstip een medewerker zich ziek en hersteld meldt.
 - aan wie een medewerker een ziek- of herstelmelding doorgeeft.
 - dat en wanneer zieke medewerkers worden gecontroleerd.
 - wanneer er minimaal contact is met de zieke medewerker.
4. De procedure ziekteverzuim is vastgesteld. 2

5. Duidelijk is welke versie van procedure verzuim is vastgesteld. 4
6. Ziek- en herstelmeldingen worden geregistreerd. 2
7. Ziek- en herstelmeldingen worden tijdig intern doorgegeven. 4
8. Ziek- en herstelmeldingen worden tijdig extern (aan de arbodienst) doorgegeven. 4
9. Zieke medewerkers worden gecontroleerd. 2
10. Het kringloopbedrijf neemt Wet Poortwachter in acht. 2
11. De personeelsdossiers zijn actueel ten aanzien van verzuim. 1
12. Het verzuimpercentage is bekend. 2
13. De meldingsfrequentie is bekend. 4
14. De gemiddelde verzuimduur is bekend. 4
15. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure verzuim met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. 1

Documentatie

16. Procedure verzuim (op schrift). 1
17. Registratie van vaststelling van procedure verzuim. 3
18. Preventiebeleid (op schrift). 2
19. Registraties van interne ziek- en herstelmeldingen. 2
20. Registraties van ziek- en herstelmeldingen aan de externe partij (arbodienst). 2
21. Registraties van controle van zieke medewerkers. 2
22. Registraties van handelen in het kader van Wet Poortwachter. 2
23. Personeelsdossiers. 1
24. Verzuimpercentage (op schrift). 2
25. Meldingsfrequentie (registratie). 4
26. Gemiddelde verzuimduur (registratie). 4

4.6 RI&E

Doelstelling

Het bepalen van en het hebben van inzicht in de risico's en de prioriteiten op het gebied van arbo (veiligheid, gezondheid en welzijn) van het kringloopbedrijf. En het treffen van maatregelen tegen de risico's.

Minimumeisen

1. Het proces RI&E is beschreven. 1
2. De procedure RI&E is vastgesteld. 2
3. Duidelijk is welke versie van procedure RI&E is vastgesteld. 4
4. De RI&E is actueel. 2
5. Per functie zijn de risico's vastgesteld. 4
6. De medewerkers van het kringloopbedrijf zijn op de hoogte van de vastgestelde risico's en maatregelen. 2
7. Het plan van aanpak wordt uitgevoerd. 2
8. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure RI&E met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. 1

Documentatie

9. Procedure RI&E (op schrift). 1
10. Registratie van vaststelling van procedure RI&E. 3
11. RI&E-rapportages. 1
12. Registratie van risico's per functie. 4
13. Bedrijfsnoodplan (op schrift). 1
14. BHV-plan (op schrift). 1
15. Plan van aanpak (op schrift). 3
16. Registraties van de voortgang van het plan van aanpak. 3

4.7 Training en opleiding 4

Doelstelling

Het ontwikkelen en bekwamen van medewerkers.

Minimumeisen

1. Het proces training en opleiding is beschreven. 4
2. De procedure training en opleiding is vastgesteld. 4
3. Duidelijk is welke versie van procedure training en opleiding is vastgesteld. 4
4. Per functie is de frequentie van de trainingen en opleidingen vastgesteld. 4
5. De trainingen en opleidingen zijn gepland. 4
6. Medewerkers zijn getraind en opgeleid. 4
7. Personeelsdossiers zijn actueel ten aanzien van training en opleiding. 1
8. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure training en opleiding met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. 1

Documentatie

9. Procedure training en opleiding (op schrift). 4
10. Registratie van vaststelling van procedure training en opleiding. 4
11. Registratie van de trainingen en opleidingen per functie. 4
12. Planning van trainingen en opleidingen (op schrift). 4
13. Bewijzen van gevolgde trainingen en opleidingen. 4
14. Personeelsdossiers. 1

Overig

Kringloopbedrijven hebben het bieden van werk aan mensen met een afstand tot de reguliere arbeidsmarkt als doelstelling. Om deze mensen daadwerkelijk dat te laten doen waartoe ze in staat zijn, is het van belang dat de ontwikkeling van deze mensen wordt begeleid middels training en opleiding. In het Keurmerk is hiervoor weinig aandacht. Meer aandacht hiervoor in het professionaliseringsproces van een kringloopbedrijf en in het Keurmerk acht Organiserenvoorresultaat.nl zeer wenselijk. Ook kan het kringloopbedrijf zich daarmee onderscheiden richting haar samenwerkingspartners.

4.8 Doorstroom

Doelstelling

Het aansluiten van de functie en de werkzaamheden op de (potentiële) bekwaamheden van de medewerkers.

Minimumeisen

1. Het proces doorstroom is beschreven. 1
2. De procedure doorstroom is vastgesteld. 2
3. Duidelijk is welke versie van procedure doorstroom is vastgesteld. 4
4. Met de medewerkers worden functionerings- / beoordelingsgesprekken gehouden. 1
5. Functionerings- / beoordelingsgesprekken worden minimaal één keer per jaar gehouden.
6. In gesprekken met de medewerkers is er aandacht voor training en opleiding. 2
7. In geval van doorstroom worden de nieuwe afspraken goed vastgelegd. 2
8. De personeelsdossiers zijn actueel ten aanzien van doorstroom. 1
9. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure doorstroom met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. 1

Documentatie

10. Procedure doorstroom (op schrift). 1
11. Registratie van vaststelling van procedure doorstroom. 3
12. Registratie(s) van functionerings- / beoordelingsgesprekken. 1
13. Registraties van afspraken over doorstroom. 2
14. Personeelsdossiers. 1

15. Registratie van doorstroompercentage. 4

4.9 Uitdiensttreding

Doelstelling

Op een goede wijze uit laten stromen van medewerkers die niet aansluiten op de gevraagde bekwaamheden van het kringloopbedrijf en van medewerkers waarvan het kringloopbedrijf de functie en werkzaamheden niet aan kan sluiten op de (potentiële) bekwaamheden van de medewerkers.

Minimumeisen

1. Het proces uitdiensttreding is beschreven. 1
2. In de beschreven procedure is aangegeven: 4
 - dat uit dienst tredende medewerkers alle spullen inleveren, waaronder sleutels.
 - hoe de uit dienst tredende medewerkers om moeten gaan wachtwoorden en alarmcodes die bekend zijn en wat de maatregelen zijn bij misbruik
 - wanneer een exitgesprek onderdeel uitmaakt van de uitdiensttreding.
3. De procedure uitdiensttreding is vastgesteld. 2
4. Duidelijk is welke versie van procedure uitdiensttreding is vastgesteld. 4
5. Uit dienst tredende medewerkers leveren alle spullen in, waaronder sleutels. 2
6. De personeelsdossiers zijn actueel. 1
7. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure uitdiensttreding met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. 1

Documentatie

8. Procedure uitdiensttreding (op schrift). 1
9. Registratie van vaststelling van procedure uitdiensttreding. 3
10. Registratie van ingeleverde spullen. 4
11. Personeelsdossiers. 1

Overig

Zie ook 2.20 Exitgesprek.

4. Ondersteunende processen – middelen

De ondersteunende processen binnen kringloopbedrijven kunnen verschillen. De processen financiën en ICT gelden voor elke organisatie, zowel groot als klein. De eisen voor deze processen zijn hieronder aangegeven.

Ten aanzien van de minimumeisen en de documentatie is aangegeven:

- 1 : Eis uit het Keurmerk Kringloopbedrijven®.
- 2 : Geen eis uit het Keurmerk, onderdeel uit Excel-invullijst (incl. Excel-vragenlijst), wordt als eis gezien door BKN
- 3 : Geen eis uit Keurmerk, geen onderdeel uit Excel-invullijst (incl. Excel-vragenlijst), wordt als eis gezien door BKN
- 4 : Wenselijke invulling volgens Organiserenvoorresultaat.nl. Opgenomen of aangepast in de eisen om de realisatie van de andere eisen en/of de doelstellingen van het kringloopbedrijf te vergemakkelijken en/of te borgen.

4.10 Contractbeheer

Doelstelling

Het hebben van inzicht in lopende contracten en de contractuele afspraken en informatie.

Minimumeisen

1. Het proces contractbeheer is beschreven. ₁
2. De afspraken zijn duidelijk. ₂
3. De afspraken zijn volledig. ₂
4. Duidelijk is dat de verkoopvoorwaarden van toepassing zijn. ₂
5. De procedure contractbeheer is vastgesteld. ₂
6. Duidelijk is welke versie van procedure contractbeheer is vastgesteld. ₄
7. In het contractenregister is per contract is aangegeven of het inkoop (de contractpartij is een leverancier) of verkoop (de contractpartij is een klant) betreft. ₄
8. De vervaldata worden bewaakt. ₂
9. De administratie is ordelijk. ₁
10. De administratie is toegankelijk. ₁
11. De administratie is actueel. ₁
12. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure contractbeheer met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ₁

Documentatie

13. Procedure contractbeheer (op schrift). ₁
14. Registratie van vaststelling van procedure contractbeheer. ₃
15. Contracten / administratie. ₁
16. Contractenregister / beheerde lijst met gecontracteerde partijen. ₁

4.11 Vergunningen

Doelstelling

Het beschikken over de relevante vergunningen.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf heeft de voor hem relevante vergunningen in zijn bezit. ₁
2. Het kringloopbedrijf kan aantonen dat deze vergunningen nog actueel zijn. ₁

3. Het kringloopbedrijf kan aantonen dat de vergunningen passend bij het bedrijf zijn. 1
4. De administratie is ordelijk. 4
5. De administratie is toegankelijk. 4
6. De administratie is actueel. 4
7. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. 1

Documentatie

8. Vergunningen / administratie. 1

Overig

Zie ook 4.10 Contractbeheer. Wat voor het beheer van contracten geldt, geldt ook voor het beheer van vergunningen.

De vergunningen die nodig zijn bij het exploiteren van een kringloopbedrijf zijn per gemeente verschillend en zijn mede afhankelijk van de omvang en ligging van het kringloopbedrijf.

In oktober 2010 is de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) ingevoerd. De wet bundelt 25 vergunningen in één omgevingsvergunning. Bij het oprichten, uitbreiden of verbouwen van het kringloopbedrijf werd voorheen gebruik gemaakt van diverse vergunningen voor bijvoorbeeld bouwen, kappen, milieu, sloop en gebruik. Voortaan is slechts één omgevingsvergunning nodig, aan te vragen via het Omgevingsloket Online (www.omgevingsloket.nl).

Voor meer informatie omtrent vergunningen wordt naar www.antwoordvoorbedrijven.nl verwezen.

4.12 Verzekeringen

Doelstelling

Het beschikken over de relevante verzekeringen.

Minimumeisen

1. Het kringloopbedrijf heeft de voor hen relevante verzekeringen in hun bezit. 1
2. Het kringloopbedrijf kan aantonen dat deze verzekeringen nog actueel zijn. 1
3. Het kringloopbedrijf kan aantonen dat de verzekeringen passend bij het bedrijf zijn. 1
4. De administratie is ordelijk. 4
5. De administratie is toegankelijk. 4
6. De administratie is actueel. 4
7. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. 1

Documentatie

8. Verzekeringen / administratie. 1

Overig

Zie ook 5.1 Contracten. Wat voor het beheer van contracten geldt, geldt ook voor het beheer van verzekeringen.

Aantal en soort verzekeringen zijn afhankelijk van de achtergrond en de omvang van het kringloopbedrijf. Het afsluiten van verzekeringen is bovendien afhankelijk van wettelijke verplichtingen en afspraken in de CAO.

Voor het afsluiten van de juiste verzekeringen wordt aangeraden (niet verplicht) om contact op te nemen met een verzekeringsadviseur. De BKN heeft een mantelovereenkomst met de Rabobank en Zichtadviseurs / Nationale Nederlanden voor het gunstig afsluiten van verzekeringen. De leden kunnen hier gebruik van maken. Voor meer informatie kan contact opgenomen worden met de BKN.

Te denken valt aan:

- WA voor motorrijtuigen (wettelijk verplicht)
- Bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering

- Verzekering dekking exploitatiekosten
- Ongevallenverzekering
- Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering
- Inventarisverzekering
- Milieuschadeverzekering
- Huurdersbelangverzekering
- Verzekering elektronische apparatuur
- Verzekering liquide middelen
- Verzekering voorraad
- Verzekering huurderving
- Verzekering hefmachines
- Rechtsbijstandverzekering
- Productaansprakelijkheidsverzekering
- Ziekteverzuimpolis
- Verzekering vrijwilligers

4.13 Crediteurenadministratie

Doelstelling

Het beheren en bewaken van vorderingen van crediteuren (leveranciers) aan het kringloopbedrijf.

Minimumeisen

1. Het proces crediteurenadministratie is beschreven. ₁
2. Het kringloopbedrijf heeft vastgelegd: ₂
 - welke functies mogen bestellen
 - welke functies welke producten en/of diensten mogen bestellen
 - welke functies tot welke bedragen mogen bestellen
 - waar (bij welke leveranciers) mag worden besteld.
3. Het proces crediteurenadministratie is procedureel zo ingericht dat fraude niet mogelijk is. ₂
4. De procedure crediteurenadministratie is vastgesteld. ₂
5. Duidelijk is welke versie van procedure crediteurenadministratie is vastgesteld. ₄
6. De administratie is ordelijk. ₁
7. De administratie is toegankelijk. ₁
8. De administratie is actueel. ₁
9. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure crediteurenadministratie met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ₁

Documentatie

10. Procedure crediteurenadministratie (op schrift). ₁
11. Registratie van vaststelling van procedure crediteurenadministratie. ₃
12. Administratie. ₁

Overig

Zie ook 2.13 Mandateringsregeling.

4.14 Debiteurenadministratie

Doelstelling

Het beheren en bewaken van vorderingen van het kringloopbedrijf aan debiteuren (klanten).

Minimumeisen

1. Het proces debiteurenadministratie is beschreven. ₁

2. Het kringloopbedrijf heeft vastgelegd: ²
 - welke functies mogen verkopen
 - welke functies welke producten en/of diensten mogen verkopen
 - welke functies tot welke bedragen mogen verkopen
 - aan wie (aan welke klanten) mag worden verkocht.
 3. Het kringloopbedrijf heeft vastgesteld hoe om te gaan met een levering zonder betaling.
 4. Het proces debiteurenadministratie is procedureel zo ingericht dat fraude niet mogelijk is. ²
 5. Het proces debiteurenadministratie is vastgesteld. ²
 6. Duidelijk is welke versie van procedure debiteurenadministratie is vastgesteld. ⁴
 7. De administratie is ordelijk. ¹
 8. De administratie is toegankelijk. ¹
 9. De administratie is actueel. ¹
 10. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure debiteurenadministratie met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ¹
11. Documentatie
 12. Procedure debiteurenadministratie (op schrift). ¹
 13. Registratie van vaststelling van procedure debiteurenadministratie. ³
 14. Administratie. ¹

Overig

Zie ook 2.12 Mandateringsregeling.

Zie ook 3.6 Verkoopvoorwaarden.

4.15 Betalingsverkeer

Doelstelling

Het ontvangen van en het doen van betalingen.

Minimumeisen

1. Het proces betalingsverkeer is beschreven. ¹
2. Het kringloopbedrijf heeft vastgelegd (in een procedure): ²
 - welke functies geautoriseerd zijn om betalingen te verrichten
 - welke functies de betalingen controleren.
3. Het kringloopbedrijf heeft vastgesteld hoe te letten op fictieve facturen en hoe dan te handelen. ²
4. Het kringloopbedrijf heeft een scheiding aangebracht tussen de boekhouding en de bankbetalingen. ²
5. Het proces betalingsverkeer is procedureel zo ingericht dat fraude niet mogelijk is. ²
6. De procedure betalingsverkeer is vastgesteld. ²
7. Duidelijk is welke versie van procedure betalingsverkeer is vastgesteld. ⁴
8. De administratie is ordelijk. ¹
9. De administratie is toegankelijk. ¹
10. De administratie is actueel. ¹
11. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure betalingsverkeer met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ¹

Documentatie

12. Procedure betalingsverkeer (op schrift). ¹
13. Registratie van vaststelling van procedure betalingsverkeer. ³
14. Administratie. ¹

Overig

Zie ook 2.13 Mandateringsregeling.

4.16 ICT- beheer

Doelstelling

Het beheren van ICT.

Minimumeisen

1. Het proces ICT-beheer is beschreven. ₁
2. De procedure ICT-beheer is vastgesteld. ₂
3. Duidelijk is welke versie van procedure ICT-beheer is vastgesteld. ₄
4. Er worden back-ups gemaakt. ₂
5. Het kringloopbedrijf heeft het beheer van wachtwoorden (voor iedereen afzonderlijk, regelmatig vernieuwen) vastgesteld. ₂
6. Het kringloopbedrijf heeft vertrouwelijke gegevens beveiligd voor overige medewerkers. ₂
7. Het kringloopbedrijf handelt overeenkomstig de procedure ICT-beheer met betrekking tot de van toepassing zijnde eisen uit het Keurmerk. ₁

Documentatie

8. Procedure ICT-beheer (op schrift). ₁
9. Registratie van vaststelling van procedure ICT-beheer. ₃
10. Beveiligingsplan (op schrift). ₁
11. Beheerplan (op schrift). ₁

4.17 Controle op naleving wet- en regelgeving

Doelstelling

Voldoen aan wet- en regelgeving.

Minimumeisen

1. Het proces Controle op naleving wet- en regelgeving is beschreven. ₁
2. In de procedure is aangegeven met welke frequentie en/of wanneer de controle plaatsvindt. ₁
3. De procedure Controle op naleving wet- en regelgeving is vastgesteld. ₂
4. Duidelijk is welke versie van procedure Controle op naleving wet- en regelgeving is vastgesteld. ₄
5. Bepalen van de betekenis van veranderingen in wet- en regelgeving voor de contracten van het kringloopbedrijf. ₄

Documentatie

6. Procedure Controle op naleving wet- en regelgeving (op schrift). ₁
7. Registratie van vaststelling van procedure Controle op naleving wet- en regelgeving. ₃
8. Schriftelijke vastlegging van periodieke controle. ₁
9. Contractadministratie. ₁

Overig

Monitoren van (veranderingen in) wet- en regelgeving kan met behulp van bijvoorbeeld www.ondernemingsplein.nl/wetten-en-regels of met de app 'Nieuwe wetten'.

Zie ook 4.10 Contractbeheer.

Zie ook 2.22 Corrigerende en preventieve maatregelen.

Over Ronald

In de inleiding beschrijf ik mijn drive en ervaring. Ik zet deze in ten behoeve van het ondersteunen van organisaties in hun professionalisering en ontwikkeling. Enkele klanten over deze ondersteuning:

‘Ronald heeft Rataplan geholpen bij de opzet en implementatie van het kwaliteitssysteem en -handboek. Ronald is een zeer gedreven kwaliteitsmanager! Door zijn enthousiasme en enorme drive is Rataplan zeer snel op de plaats van bestemming gekomen! Ik zal in de toekomst zeker vaker gebruik maken van de diensten van Ronald.’

Gert-Jan Dekker, directeur Rataplan



‘Ronald Koopman heeft ons ondersteund bij het behalen van het Keurmerk Kringloopbedrijven® (december 2015). Met Ronald hebben we een goed werkend en geïntegreerd kwaliteitssysteem ontworpen (in plaats van de beruchte ‘papieren tijger’). We hebben hierbij een verbetercyclus ingericht, waarmee we onszelf effectief verbeteren. Een uitgangspunt van Ronald is dat we alleen dingen doen die ons verder helpen. Ronald wist mij op te jagen tot dezelfde attitude. Ronald was gedurende het traject voor mij de perfecte rustgevende factor, waardoor ik steeds het vertrouwen bleef houden in een goede afloop. Niet zonder trots kan ik melden dat wij destijds zijn gecertificeerd zonder een enkele opmerking van de auditoren. Ook na certificering kan ik blijvend een beroep doen op Ronald die ik als een lopende databank beschouw met betrekking tot kwaliteit, milieu en arbo. Ik beveel hem jullie dan ook van harte aan’.

Ed van de Beek, directeur KringloopCentrum Baarn-Bunschoten

‘Om het Keurmerk Kringloopbedrijven® binnen te halen schakelden wij Ronald Koopman in als ondersteunende factor. Wij hebben bewondering voor de rust met welke Ronald zijn rol vervulde, ook omdat het traject met de nodige onvoorziene hectiek verliep. Ronald wist met zijn expertise op zeer correcte wijze en met veel geduld alle kennis bij een ieder tussen de oren te krijgen. Wij leerden Ronald kennen als een bijzonder aardige sympathieke kerel welke op zeer kritische, tactische wijze de ‘dingen’ tot stand bracht, waardoor wij het Keurmerk behaalden. De BKN gaf aan dat de opzet en uitwerking van het Keurmerk op bijzonder professionele manier zijn uitgevoerd. Wij hebben de samenwerking met Ronald als bijzonder prettig ervaren en kunnen hem dan ook vanuit ons hart en vanuit de zakelijke kant bij een ieder aanbevelen.’

Henk Cortenbach, bedrijfsleider Kringloopwinkel Helmond

Organiserenvoorresultaat.nl

Organiserenvoorresultaat.nl
Ronald Koopman
E. ronald_koopman@hotmail.com
T. 06 520 88 148