

Branchevereniging

Kringloop
Nederland



Kader
Keurmerk
Kringloop
Neder-
land[®]

Versie 2025-1
Per 01/01/2025

Inhoud

1. Inleiding	5
1.1 Situatie en aanleiding	5
1.2 Doelstelling en resultaat	5
1.3 Kader Keurmerk Kringloop Nederland®	5
1.4 Opzet keurmerk	6
1.5 Voorbeelden formats en uitwerkingen	6
2. Eisen	7
2.1 Besturende processen	7
2.1.1 Inschrijving Kamer van Koophandel (KvK)	7
2.1.2 Statuten / management statement	7
2.1.3 Richtlijnen lidmaatschap / Huishoudelijk reglement	8
2.1.4 Meerjarenplan	8
2.1.5 Missie	9
2.1.6 Visie	9
2.1.7 SWOT-analyse	10
2.1.8 Stakeholdersanalyse	10
2.1.9 Doelen	11
2.1.10 Strategieën en risicomaatregelen	11
2.1.11 Begroting	12
2.1.12 Controle op naleving wet- en regelgeving	12
2.1.13 Jaarplan	13
2.1.14 Organisatiestructuur en vervanging	13
2.1.15 Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	15
2.1.16 Mandateringsregeling	15
2.1.17 Afstemmings- en coördinatiestructuur	15
2.1.18 Inrichting processen	16
2.1.19 Monitoring resultaten jaarplan	16
2.1.20 Jaarverslag	17
2.1.21 Jaarrekening	18
2.1.22 Besturende proces / planning- & controlcyclus	19
2.1.23 Monitor Kringloop Nederland	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.1.24 Tevredenheidsmeting klanten winkel	19
2.1.25 Zelfbeoordeling eisen Kader	20
2.2 Primaire processen	20
2.2.1 Aangaan overeenkomst met klant (anders dan winkelklant)	20
2.2.2 Inzamelen	22
2.2.3 Innamevoorwaarden	22
2.2.4 Sorteren	23
2.2.5 Repareren	23
2.2.6 Verkopen	24

2.2.7	Verkoopvoorwaarden	24
2.2.8	Afvoeren	25
2.2.9	Bevorderen welzijn / opwaartse sociale mobiliteit van medewerkers	25
2.2.10	Communiceren via website	25
2.2.11	Klachtafhandeling	26
2.3	Ondersteunende processen	26
2.3.1	CAO	26
2.3.2	Personeelsbeleid	27
2.3.3	Accreditatie leerbedrijf / werkbedrijf	27
2.3.4	Instroom	28
2.3.5	Gedragscode / huishoudelijk reglement	28
2.3.6	Ongewenst gedrag	29
2.3.7	Ziekteverzuim	29
2.3.8	(Bijna) ongevallen	29
2.3.9	RI&E en plan van aanpak	30
2.3.10	Hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen	30
2.3.11	(Elektrische) installaties en arbeidsmiddelen	31
2.3.12	Bedrijfsnoodorganisatie en bedrijfshulpverlening (BHV)	31
2.3.13	Functioneren en beoordelen, inclusief doorstroom	32
2.3.14	Uitdiensttreding	32
2.3.15	Omgang met personeelsdossiers	32
2.3.16	Personeelsadministratie	33
2.3.17	Contractbeheer	33
2.3.18	Vergunningen	34
2.3.19	Verzekeringen	34
2.3.20	Crediteurenadministratie	34
2.3.21	Debiteurenadministratie	35
2.3.22	Betalingsverkeer	35
2.3.23	Grondstoffenboekhouding	36
2.3.24	Administratie managementinformatie	36
2.3.25	ICT- beheer	37
2.3.26	ICT- beveiliging	37
3.	Keurmerkbeheer	38
3.1	Werkplan	38
3.1.1	Keurmerkeigenaar	38
3.1.2	Procedures	38
3.1.3	Vrijgave	38
3.1.4	Tevredenheid	39
3.1.5	Vragen / klachten	39
3.1.6	Bezwaren en bezwaarprocedure	39
3.1.7	Kennismanagement	39
3.1.8	Externe toetsing keurmerk	39
3.1.9	Communicatie	40
4.	Toetsing	41
4.1	Toetsingscyclus	41

4.2	Aanvragen keurmerk	41
4.3	Initiële toets of Proefaudit	41
4.3.1	Soorten afwijkingen	42
4.4	Tussentijdse toets	43
4.5	Tussentijdse toets light	43
4.6	Hertoets	44
4.7	Uitkomst toetsing	44
4.7.1	Het afronden van een toets	44
4.7.2	Opschorting	44
4.7.3	Afwijzing of intrekking	44
4.7.4	Intrekken keurmerk	45
4.7.5	Verlenging	45
4.8	Uitstel toetsing	45
4.9	Externe toetsing	46
4.10	Kosten audits	46
4.11	Inzetten auditoren & vakbekwaamheid	47
5.	Dispensatie	48
5.1	Volledige dispensatie	48
5.2	Gedeeltelijke dispensatie	49
6.	Register	50
6.1	Keurmerkregister	50
6.2	Beeldmerk, registratie en gebruik	50
6.3	Keurmerkeigenaarschap	50
7.	Bijlagenbundel	51
7.1	Bijlagen Intranet	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
7.2	Basisgegevens & versiehistorie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1. Inleiding

1.1 Situatie en aanleiding

De kringloopbranche is continu in ontwikkeling. De stakeholders verwachten een steeds hogere kwaliteit van diensten en producten. Kringlooporganisaties vervullen een belangrijke functie in de samenleving. Niet alleen leveren ze een bijdrage aan de circulaire economie. Ook voorzien zij in arbeidsplaatsen voor kwetsbare doelgroepen, waarmee een bijdrage geleverd wordt aan een inclusieve samenleving. Hiermee zijn ook gelijk de twee pijlers benoemd waarlangs kringlooporganisaties hun maatschappelijke bijdrage kunnen aantonen.

Die maatschappelijke rol en de steeds hogere eisen die de 'omgeving' aan ons stelt, vraagt om innovatief vermogen bij BKN en haar leden. Daarbij staat de volgende vraagstelling centraal:

'Hoe kunnen wij ons blijvend onderscheiden van andere aanbieders in de markt van tweedehands goederen?'

1.2 Doelstelling en resultaat

Het antwoord daarop is innovatie en professionalisering. Aantoonbaar via een keurmerk. Een keurmerk is een belangrijk instrument om de professionalisering en innovatie aan te jagen. Met het vergroten van de professionaliteit hebben gecertificeerde kringlooporganisaties meer onderscheidend vermogen ten opzichte van organisaties zonder Keurmerk en geeft dit helderheid richting samenwerkingspartners / belanghebbenden, zoals gemeenten, afvalbedrijven, re-integratiebedrijven, sociale werkvoorzieningen, ketenpartners, producenten en particuliere klanten.

1.3 Kader Keurmerk Kringloop Nederland®

Het Kader Keurmerk Kringloop Nederland® (hierna te noemen 'Kader') maakt op eenduidige wijze kwaliteit transparant en biedt garantie dat de kwaliteit van de processen (interne organisatie / dienstverlening) continu verbetert.

Het Kader schrijft niet voor hoe de kringlooporganisatie iets moet bereiken, het geeft enkele specifieke eisen en richtlijnen die periodiek worden getoetst. Het Kader stelt de vitale primaire en ondersteunende werkprocessen en de bewaking daarvan centraal. Waar in dit document gesproken wordt over een kringlooporganisatie wordt keurmerkhouder bedoeld.

Het Kader is geen statisch document, maar groeit mee met de tijd. Nieuwe inzichten van betrokkenen bij het keurmerk leiden regelmatig tot aanvullingen en aanpassingen. Ieder jaar vindt er daarom minimaal één actualisatie plaats van dit document.

1.4 Opzet keurmerk

Dit document geeft de inhoudelijke eisen van het Kader op een duidelijke en begrijpelijke wijze weer. De kringlooporganisatie kan daarmee de vertaalslag van de eisen naar de eigen organisatie goed maken. Het ondersteunt en versnelt daarmee de professionaliseringslag van de kringlooporganisatie. De kringlooporganisatie heeft hiervoor immers de keuze gemaakt met het keurmerk als resultaat van deze professionalisering.

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

De eisen van het Kader worden per soort proces weergegeven. De soorten processen:

- Besturende processen (hoofdstuk 2.1)
- Primaire processen (hoofdstuk 2.2)
- Ondersteunende processen (hoofdstuk 2.3).

Alle eisen zijn gekoppeld aan één van de drie hierboven genoemde processen. Dit betreffen de eisen (hoofdstuk 2 Inhoud) van het keurmerk.

De tekst van de eisen van het Keurmerk Kringloop Nederland® is, voor zover van toepassing, per eis ingedeeld naar:

- Doelstelling
- Eisen

1.5 Overig, indien van toepassing. Voorbeelden formats en uitwerkingen

Er zijn voorbeelden beschikbaar van formats en uitwerkingen van onderdelen van het Kader op de intranetsite van BKN. De nummers hiervan refereren aan de nummers van de eisen.

2. Eisen

Dit hoofdstuk geeft de eisen van het Kader. Alle van toepassing zijnde eisen zijn hierin opgenomen. Eisen zijn gerubriceerd naar:

- 2.1 Besturende processen
- 2.2 Primaire processen
- 2.3 Ondersteunende processen

Op alle eisen van toepassing

- Overeenkomstig handelen

Op alle eisen van alle onderwerpen is het volgende van toepassing: 'De kringlooporganisatie handelt overeenkomstig de van toepassing zijnde eisen uit het Kader en de uitwerking daarvan'. Oftewel: dat wat de kringlooporganisatie doet voldoet aan de eisen. En wat de kringlooporganisatie zegt (of schrijft), dat doet ze ook.

- Vastgesteld is inclusief registratie van vaststelling

Wanneer er is beschreven dat een eis is dat een procesbeschrijving, plan, verslag, voorwaarden of ander document is vastgesteld, dan houdt dit in dat er ook een registratie van vaststelling is.

2.1 Besturende processen

2.1.1 Inschrijving Kamer van Koophandel (KvK)

Doelstelling

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

Eisen

1. De kringlooporganisatie staat, als lid van BKN, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en als zodanig beschikt de kringlooporganisatie over een inschrijfnummer Kamer van Koophandel.
2. De registratie van inschrijving bij de Kamer van Koophandel is actueel.
3. Een kringlooporganisatie dat gelieerd is aan de overheid hoeft niet aan deze voorwaarde te voldoen.

2.1.2 Statuten / management statement

Doelstelling

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

Eisen

1. De kringlooporganisatie heeft statuten c.q. een management statement.
2. In het geval dat de kringlooporganisatie een stichting betreft, dan zijn er statuten aanwezig waarin de (statutaire) doelstellingen zijn benoemd.
3. In het geval dat de kringlooporganisatie een BV zonder winstoogmerk betreft dan kunnen ze dat aantonen door een aantal maatregelen te treffen:
 - a. Statuten aanpassen : In de statuten van de BV kan worden opgenomen dat de onderneming een maatschappelijk doel nastreeft en dat eventuele winsten uitsluitend worden gebruikt om dat doel te bereiken, of worden herbelegd in de onderneming;
 - b. Winstbestemming : De BV kan besluiten dat de winst niet wordt uitgekeerd aan aandeelhouders, maar wordt gebruikt voor maatschappelijke doelen. Dit kan ook vastgelegd worden in de statuten of in een aandeelhoudersovereenkomst;
 - c. Transparantie: De BV kan transparant zijn over haar financiën door jaarlijks een maatschappelijk jaarverslag te publiceren waarin wordt uitgelegd hoe de winst is besteed en op welke manier de onderneming bijdraagt aan het maatschappelijke doel.
 - d. B-corp certificering : De BV kan zich laten certificeren als B-corp. Dit is een internationale certificering voor bedrijven die naast winst ook maatschappelijke impact en duurzaamheid nastreven.
 - e. Raad van Toezicht : De oprichting van een raad van toezicht die onafhankelijk toezicht houdt op de besteding van de middelen en ervoor zorgt dat deze in lijn is met de maatschappelijke doelstellingen.
 - f. 6. ANBI-status : In Nederland kan een BV in uitzonderlijke gevallen de ANBI-status (Algemeen Nut Beogende Instelling) aanvragen als ze aan bepaalde voorwaarden voldoet. Dit toont aan dat de BV opereert zonder winstoogmerk en voornamelijk het algemeen nut dient
4. Indien deze doelstellingen niet aansluiten bij punt 1 van de richtlijnen uit het Huishoudelijk reglement van BKN, dan is er een separaat management statement aanwezig waarin deze doelstellingen zijn vastgelegd.
5. Op het moment dat een kringlooporganisatie 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 BKN) beschreven zijn in een management statement.

2.1.3 Richtlijnen lidmaatschap / Huishoudelijk reglement

Doelstelling

Het zich conformeren aan de richtlijnen van het huishoudelijk reglement van BKN.

Eisen

1. De kringlooporganisatie conformeert zich, als lid van BKN, aan de richtlijnen die BKN in het Huishoudelijk reglement heeft opgenomen.

2.1.4 Meerjarenplan

Doelstelling

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

Eisen

1. De kringlooporganisatie stelt een meerjarenplan op, inclusief een meerjarenbegroting.
2. Het meerjarenplan is de basis voor de inrichting van de organisatie, en ook voor de sturing, beheersing en verantwoording.
3. Het meerjarenplan is voor minimaal 3 jaar.
4. Onderdeel van het meerjarenplan zijn in elk geval de onderwerpen:
 - Missie
 - Visie
 - SWOT-analyse / context organisatie
 - Stakeholders-analyse
 - Doelen
 - Strategieën en risicomaatregelen
 - Begroting
5. Aan de eisen met betrekking tot de genoemde onderdelen bij eis 4 van 2.1.4 voldoet de kringlooporganisatie ook.
6. Het meerjarenplan is door het bevoegd gezag vastgesteld.
7. De begroting is door het bevoegd gezag vastgesteld.

Overig

Een meerjarenplan wordt ook wel strategisch plan, bedrijfsplan, ondernemingsplan of koersplan genoemd.

2.1.5 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 werkterrein) en wat je wil bereiken (het 'hogere doel'; de betekenis die men heeft voor belanghebbenden).

Eisen

1. De kringlooporganisatie formuleert haar missie.

2.1.6 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.

Eisen

1. De kringlooporganisatie formuleert zijn visie op de markt waarin hij actief.
2. De kringlooporganisatie geeft minimaal antwoord op de vragen:

- Wie zijn onze klanten?
- Wat zijn de klantprofielen? Wat zijn hun behoeften, wensen en verwachtingen?
- Waar zien wij onze markt naartoe bewegen?
- Hoe positioneren wij ons hierin?
- Wat zien wij als passend prijsbeleid?

2.1.7 SWOT-analyse

Doelstelling

Het bepalen van belangrijke externe ontwikkelingen en interne punten waarmee de kringlooporganisatie rekening heeft te houden bij de realisatie van haar doelen en strategieën.

Eisen

Externe ontwikkelingen

1. De kringlooporganisatie formuleert de belangrijkste ontwikkelingen in de externe omgeving (wet- en regelgeving, economisch, sociologisch, technisch, politiek). De kringlooporganisatie heeft inzicht in de ontwikkelingen op de korte en lange termijn.
2. Ten aanzien van de ontwikkelingen in de externe ontwikkelingen is er onderscheid gemaakt in:
 - kansen
 - bedreigingen.
3. Ten aanzien van de ontwikkelingen (kansen en bedreigingen) is er onderscheid gemaakt naar ontwikkelingen die specifiek invloed hebben op (vooral):
 - de branche
 - het eigen kringlooporganisatie.
4. Er is zicht op de concurrentiepositie.
5. De kringlooporganisatie formuleert de belangrijkste ontwikkelingen in de behoeften van de (groepen) belanghebbenden van de kringlooporganisatie, inclusief het vertalen van de belangrijkste ontwikkelingen in de externe omgeving naar behoeften van de (groepen) belanghebbenden.

Interne organisatie

6. De kringlooporganisatie formuleert de belangrijkste punten in de interne organisatie.
7. Ten aanzien van de punten in de interne organisatie is onderscheid gemaakt in:
 - sterktes
 - zwaktes.

2.1.8 Stakeholdersanalyse

Doelstelling

Het tijdig inzicht krijgen op de partijen of personen die bij de activiteiten van de kringlooporganisatie moeten worden betrokken. Dit is nodig om inzicht te verschaffen in kansen en bedreigingen op korte en lange termijn.

Eisen

1. De kringlooporganisatie stelt een stakeholdersanalyse op.

2. De kringlooporganisatie formuleert de belangrijkste (groepen) belanghebbenden.
3. De kringlooporganisatie beschrijft het speelveld van belanghebbenden rond de kringlooporganisatie. De kringlooporganisatie deelt de belanghebbenden in op belang en op invloed. Dit is gedaan voor de huidige situatie. En voor de gewenste situatie; gezien vanuit het perspectief van de kringlooporganisatie.
4. Er is zicht op mogelijke samenwerkingspartners, actoren die een rol hebben in de besluitvorming over de kringlooporganisatie en actoren die niet direct een rol hebben, maar die wel invloed kunnen uitoefenen (zowel positief als negatief) op de continuïteit van de kringlooporganisatie.

Overig

Stakeholders. Onder het begrip 'stakeholders' wordt verstaan:

- Particuliere klanten en afnemers
- Medewerkers en vrijwilligers
- Overheden en toezichthouders
- Leveranciers
- Zakelijke relaties
- Ketenpartners
- Overige relaties.

2.1.9 Doelen

Doelstelling

Het bepalen van de doelen waar de kringlooporganisatie voor gaat.

Eisen

1. De kringlooporganisatie formuleert doelen.
2. In ieder geval formuleert de kringlooporganisatie doelen op de volgende terreinen:
 - milieu / circulaire economie / hergebruik
 - mens / inclusieve samenleving / werkgelegenheid
 - bedrijfscontinuïteit / financieel.
3. De doelen hebben betrekking op de outcome, op het effect van het handelen van de kringlooporganisatie. De doelen hebben geen betrekking op de organisatie-inspanning of de output van de kringlooporganisatie; op strategie en activiteiten.

Overig

Een doel is in algemene termen het resultaat, het effect wat je nastreeft. Een punt waar je je op richt. Een eindpunt. Bijvoorbeeld: financiële continuïteit. Een doel kan ook richtinggevend zijn. Bijvoorbeeld: verminderen van de hoeveelheid afval. Wenselijk is om doelen te koppelen aan (groepen) belanghebbenden. Voor je belanghebbenden wil je immers bepaalde effecten realiseren, bepaalde waarde creëren.

2.1.10 Strategieën en risicomaatregelen

Doelstelling

Het bepalen van en het geven van inzicht in de wijze waarop en de weg waarlangs de kringlooporganisatie de gedefinieerde doelen wil realiseren. Dit is inclusief het reduceren van risico's en het treffen van beheersmaatregelen om deze risico's te beheersen ten behoeve van het realiseren van de organisatiedoelstellingen.

Eisen

1. De kringlooporganisatie formuleert de strategieën.
2. De strategie en de strategische activiteiten zijn afgeleid van de doelen (en doelstellingen) van het meerjarenplan.
3. Op basis van de externe ontwikkelingen, de interne punten, de doelen (en doelstellingen) van de kringlooporganisatie en de stakeholdersanalyse formuleert de kringlooporganisatie de belangrijkste risicomaatregelen om deze risico's te beheersen, waardoor het effect van of de kans op een risico gereduceerd wordt. Dit als onderdeel van de strategieën.

Overig

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

Denk bij risico's onder meer aan de onderwerpen: * concurrentiepositie, * fluctuaties op de arbeidsmarkt, * beleidswijzigingen (sociaal domein en domein afval / milieu / duurzaamheid), * inzet vrijwilligers, * veiligheid, * milieu, * bezuinigingen van de overheid, * veranderingen bij stakeholders.

2.1.11 Begroting

Doelstelling

Het op elkaar afstemmen van inkomsten en uitgaven ten behoeve van het bereiken van de doelen.

Eisen

1. De kringlooporganisatie stelt een begroting op.
2. Een begroting wordt elk jaar opgesteld.
3. De begroting is door het bevoegd gezag (de eindverantwoordelijke) vastgesteld.

2.1.12 Controle op naleving wet- en regelgeving

Doelstelling

Voldoen aan wet- en regelgeving.

Eisen

1. Het proces periodieke controle op naleving wet- en regelgeving is beschreven.
2. De procedure periodieke controle op naleving wet- en regelgeving is vastgesteld.
3. In de procedure is aangegeven met welke frequentie en/of wanneer de controle plaatsvindt.
4. Aangegeven is hoe de controle wordt gedaan.

5. De kringlooporganisatie registreert het resultaat van de controle op naleving van wet- en regelgeving.
6. De kringlooporganisatie bepaalt de betekenis van veranderingen in wet- en regelgeving, waaronder voor de contracten van de kringlooporganisatie en neemt daartoe maatregelen.
7. Genomen maatregelen worden geregistreerd en vervolgcacties worden bijgehouden, uitgevoerd en opgevolgd.

Overig

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

2.1.13 Jaarplan

Doelstelling

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

Eisen

1. De kringlooporganisatie stelt een jaarplan op, inclusief een jaarbegroting.
2. Onderdeel van het jaarplan zijn in ieder geval de onderwerpen:
 - SWOT (externe ontwikkelingen, interne organisatie)
 - Stakeholders
 - Doelstellingen
 - Activiteiten (als onderdeel van de strategieën), inclusief maatregelen tegen risico's, waaronder ook het interne duurzaamheidsplan (bijvoorbeeld gebouwen en wagenpark)
 Jaarbegroting.
3. De kringlooporganisatie formuleert doelstellingen.
4. De doelstellingen zijn afgeleid van de doelen (uit het meerjarenplan).
5. De doelstellingen zijn SMART geformuleerd: Specifiek, Meetbaar, Ambitieuw, Realistisch en Tijdsgebonden.
6. In ieder geval formuleert de kringlooporganisatie één SMART-doelstelling op elk van de benoemde terreinen:
 - milieu / circulaire economie / hergebruik
 - mens / inclusieve samenleving / werkgelegenheid
 - bedrijfscontinuïteit / financieel.
7. De kringlooporganisatie bepaalt welke verplichte onderwerpen uit het jaarverslag onderdeel uitmaken van het jaarplan.
8. Het jaarplan is door het bevoegd gezag vastgesteld.
9. De jaarbegroting is door het bevoegd gezag vastgesteld.

Overig

Een doelstelling is een concretisering van een doel. Een doelstelling is meetbaar.

2.1.14 Organisatiestructuur en vervanging

Doelstelling

Het sturing geven aan de organisatie via samenhang in en verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Eisen

1. De kringlooporganisatie heeft een organisatiestructuur (organogram) waarin de verschillende functies staan beschreven.
2. De 'hoogste' financiële medewerker heeft een 'lijntje' naar het toezichthoudend orgaan van het bestuur. Dit is aangegeven in het organogram.
3. Het organogram is door het bevoegde gezag vastgesteld.
4. De kringlooporganisatie heeft beschreven wie welke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden overneemt bij uitval van een functionaris.
5. Alle mandateringen van de directeur of directeur-bestuurder zijn toegewezen aan functionarissen die de mandateringen verkrijgen bij uitval van de directeur of directeur-bestuurder.
6. De vervanging is door het bevoegde gezag vastgesteld.

2.1.15 Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Doelstelling

Het sturing geven aan de organisatie via samenhang in en verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Eisen

1. De kringlooporganisatie geeft aan hoe de verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden op hoofdlijnen is georganiseerd: functiebeschrijvingen zijn opgesteld.
2. Taken en verantwoordelijkheden zijn verspreid, ze zijn niet te veel geconcentreerd.
3. In de functiebeschrijving van de 'hoogste' functionaris van de kringlooporganisatie (directeur-bestuurder, directeur of andere benaming) is opgenomen dat deze functionaris verantwoordelijk is voor het up-to-date houden en het doorontwikkelen van het managementsysteem dat gebaseerd is op het Kader.
4. Functiebeschrijvingen liggen in lijn met procesbeschrijvingen en werkinstructies. De inhoud is niet tegenstrijdig aan elkaar.
5. De functiebeschrijvingen zijn door het bevoegde gezag vastgesteld.

2.1.16 Mandateringsregeling

Doelstelling

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

Eisen

1. De kringlooporganisatie legt de mandateringen (autorisaties / bevoegdheden) vast.
2. De mandateringsregeling is vastgesteld. In de mandateringsregeling is er onderscheid gemaakt tussen mandateringen met betrekking tot inkoop en het verbinden van de organisatie aan derden, bijvoorbeeld door het sluiten van contracten en overeenkomsten.
3. In de mandateringsregeling is er aandacht voor:
 - doen van betalingen
 - aangaan van verplichtingen met derden
 - het aannemen van personeel.
4. De mandateringen zijn gekoppeld aan de in het organogram beschreven functies.

Overig

Mandateringsregeling wordt ook wel procuratieregeling genoemd.

2.1.17 Afstemmings- en coördinatiestructuur

Doelstelling

Het sturing geven aan de organisatie via afstemming en coördinatie.

Eisen

1. De kringlooporganisatie benoemt welke overlegvormen aanwezig zijn (strategisch, tactisch en operationeel).

2. Van de vormen van overleg is bepaald:
 - wat de frequentie van overleg is
 - wat de vaste agendapunten zijn; in elk geval: veiligheid, verbeterpunten / -ideeën.
 - wie verantwoordelijk is voor het bewaken van de actiepunten.
3. Minimaal 2 keer per jaar kunnen alle medewerkers deelnemen aan een personeelsvergadering conform wettelijke eisen.
4. De overlegstructuur (afstemmings- en coördinatiestructuur) is vastgesteld.
5. Er is een (globale) planning van de overlegmomenten.
6. Aan medewerkers wordt voorafgaand aan het overleg of aan het begin van het overleg gevraagd of ze agendapunten hebben voor het overleg.
7. Van het overleg wordt er een actielijst of worden er notulen opgesteld.
8. Genomen maatregelen, vervolgcacties worden bijgehouden, uitgevoerd en opgevolgd.

2.1.18 Inrichting processen

Doelstelling

Het sturing geven aan de processen.

Eisen

1. De kringlooporganisatie onderscheidt drie soorten processen: besturende, primaire en ondersteunende processen.
2. De werkprocessen zijn ingericht, worden uitgevoerd en aangestuurd.
3. Processen zijn beschreven, wanneer dat in dit keurmerk is aangegeven.
4. Bepaald is wie de processen vaststelt.
5. Bepaald is wie de proceseigenaar is van een proces.
6. De procedures zijn vastgesteld.
7. De procedures zijn actueel.
8. De procedures – in elk geval van de primaire processen – zijn op de werkplek aanwezig.

Overig

In de procesbeschrijvingen is het wenselijk dat werkzaamheden zoveel mogelijk zijn gekoppeld aan functionarissen. Daarmee is duidelijk wie welke taak heeft en wie waarvoor verantwoordelijk is.

2.1.19 Monitoring resultaten jaarplan

Doelstelling

Het grip houden op de realisatie van de doelstellingen.

Eisen

1. De kringlooporganisatie stuurt aantoonbaar op de SMART-doelstellingen. En ook op de andere doelstellingen van het jaarplan. Dat houdt in dat de realisatie van deze (SMART-) doelstellingen terug te vinden is in (management) rapportages.
2. In deze (management)rapportage is aandacht besteed aan de belangrijkste risico's en de beheersmaatregelen die getroffen kunnen worden. In de (management)rapportage wordt gerapporteerd over de mate waarin de risico's worden beheerst.

3. De kringlooporganisatie stelt het oordeel over de effectiviteit van maatregelen vast.
4. De kringlooporganisatie kan aantonen dat hij verbetermanagement belangrijk vindt en hiermee actief aan de slag is.
5. De (management)rapportages zijn door het bevoegd gezag vastgesteld.
6. De kringlooporganisatie stelt met een frequentie van minimaal één keer per vier maanden een (management)rapportage op.

2.1.20 Jaarverslag

Doelstelling

Het afleggen van verantwoording over het beleid; onder meer om aan stakeholders de meerwaarde van de kringlooporganisatie aan te tonen.

Eisen

1. De kringlooporganisatie draagt zorg voor een jaarverslag.
2. In het jaarverslag is minimaal aandacht voor:
 - resultaten van de doelstellingen op het gebied mens
 - resultaten van de doelstellingen op het gebied milieu
 - resultaten van de doelstellingen op het gebied markt

Ook wordt er gerapporteerd over de onderwerpen die overeenkomen met de jaarlijkse uitvraag voor de Monitor Kringloop Nederland:

- gewicht goederenstromen onverdeeld naar:
 - hergebruik totaal (producthergebruik en materiaalhergebruik)
 - producthergebruik (via verkoop)
 - materiaalhergebruik (afvoer grondstoffen)
 - restafval (resterende afvalstoffen)
 - export
 - uitkomst CO2-tool
 - totaal aantal en fte werknemers onverdeeld naar:
 - regulier
 - PSO-doelgroep
 - Vrijwilligers
 - stage- / werkervaringsplaatsen
 - aantal participatiemedewerkers dat doorstroomt naar betaalde functies:
 - intern
 - extern
 - financieel bedrijfsresultaat
3. Het jaarverslag is door het bevoegd gezag vastgesteld.
 4. Belanghebbenden van de kringlooporganisatie kunnen op de hoogte zijn van het jaarverslag door publicatie van het jaarverslag op de website van de kringlooporganisatie.
 5. Jaarverslag is gepubliceerd voor 1 juli van het eerstvolgende jaar na het jaar waarover verantwoord wordt.

Overig

De wijze waarop het jaarverslag wordt opgesteld en is vormgegeven is vormvrij.

Optionele aanvullende methode voor verantwoording van het mensgerichte beleid zijn de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO) en invulling van Social Return verplichting middels de Bouwblokkenmethode zoals gehanteerd door de gemeenten.

Voor milieubeleid wordt de TNO CO2-tool gebruikt.

Resultaten van tevredenheidsmetingen kunnen ook opgenomen worden in het jaarverslag.

2.1.21 Jaarrekening

Doelstelling

Het afleggen van verantwoording over het financieel beleid.

Eisen

1. De kringlooporganisatie draagt zorg voor een jaarrekening.
2. De jaarrekening is door het bevoegd gezag vastgesteld.
3. De financiële verslaglegging is transparant.
4. De kringlooporganisatie heeft in de jaarrekening opgenomen welke eisen worden gesteld aan continuïteitsreserve met als doel duurzame continuïteit en betrouwbaarheid van de organisatie. Dit is afgestemd met het toezichthoudend orgaan.
5. Er wordt gebruik gemaakt van extern deskundig toezicht.
6. Jaarrekening (of de kerncijfers daarvan) is gepubliceerd voor 1 juli van het eerstvolgende jaar na het jaar waarover verantwoord wordt.

Overig

Een stichting die valt onder de 'eenvoudige regelgeving' kan wettelijk niet verplicht worden om jaarlijks door een externe accountant of anderszins een jaarrekening te laten opstellen.

Er is sprake van het 'in stand houden van een onderneming' als de commerciële activiteit in het Handelsregister moet worden ingeschreven. En dat is zo als er in concurrentie wordt getreden met andere organisaties.

Let op: de overkoepelende doelstelling van een stichting of vereniging is nooit commercieel. Het gaat hier om commerciële activiteiten binnen het grotere geheel, statuten, van de stichting. Als de stichting wél een onderneming in stand houdt, maar voldoet aan tenminste twee van de volgende criteria, is de 'eenvoudige regelgeving' van toepassing (BW Boek 2, artikel 396, samengevat). Dat zijn deze criteria:

- Het balanstotaal van de vereniging of stichting is kleiner dan € 4,4 miljoen.
- De netto omzet van de onderneming binnen de vereniging of stichting is kleiner dan € 8,8 miljoen.
- Het aantal werknemers van de onderneming binnen de vereniging of stichting is minder dan 50.

Een stichting die valt onder de 'eenvoudige regelgeving' is wel verplicht om minimaal jaarlijks een jaarrekening op te stellen conform de Artikelen 2:10 en 2:300 BW. Het advies van BKN is met het oog op transparantie in de financiële verslaglegging om wel extern deskundig toezicht toe te passen.

- Artikel 2:10 BW: het bestuur is verplicht jaarlijks binnen zes maanden na afloop van het boekjaar de balans en de staat van baten en lasten van de rechtspersoon te maken en op papier te stellen.

Tenzij er een controlerend accountant of een raad van commissarissen is aangesteld, onderzoekt een (kas)commissie de jaarrekening.

- Artikel 2:300 BW (voor stichtingen): het bestuur stelt de jaarrekening op en legt deze voor aan het orgaan dat volgens de statuten bevoegd is om de jaarrekening vast te stellen. Elke bestuurder en elk lid van het toezichthoudend orgaan (als dit orgaan statutair aanwezig moet zijn) ondertekent de jaarrekening.

2.1.22 Besturende proces / planning- & controlcyclus

Doelstelling

Het vasthouden aan de doelstellingen.

Eisen

1. De kringlooporganisatie plant de activiteiten van het besturende proces, van de planning- en control-cyclus.
2. De kringlooporganisatie heeft een registratie van deze planning.
3. Tot het besturende proces, de planning- en control-cyclus behoren minimaal:
 - Meerjarenplan (alle genoemde onderdelen)
 - Jaarplan
 - Begroting
 - Managementrapportages
 - Jaarverslag
 - Jaarrekening
 - Overleg met raad van toezicht c.q. raad van bestuur / bestuur
 - MT-overleg
 - Medewerkersoverleg
 - Alle andere vormen van intern overleg
 - Benchmarking
 - Interne audits
 - Externe audit(s), waaronder Keurmerk Kringloop Nederland®
 - Tevredenheidsmetingen klanten
4. Het besturende proces, de planning- & controlcyclus is vastgesteld.

2.1.23 Tevredenheidsmeting klanten winkel

Doelstelling

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

Eisen

1. Het proces tevredenheidsmeting klanten winkel is beschreven.
2. De procedure tevredenheidsmeting klanten winkel is vastgesteld.
3. Resultaten van de tevredenheidsmetingen zijn geregistreerd.
4. De kringlooporganisatie bepaalt verbeteracties naar aanleiding van de resultaten van de tevredenheidsmeting. De verbeteracties zijn geregistreerd.
5. Verbeteracties, genomen maatregelen, worden bijgehouden, uitgevoerd en opgevolgd.

2.1.24 Zelfbeoordeling eisen Kader

Doelstelling

Het vaststellen of het kwaliteitssysteem van de kringlooporganisatie voldoet aan de eisen van het Kader en aan de eisen van de kringlooporganisatie zelf.

Eisen

1. Het proces zelfbeoordeling eisen Kader is beschreven.
2. De procedure zelfbeoordeling eisen Kader is vastgesteld.
3. De kringlooporganisatie plant de zelfbeoordeling en legt de planning vast.
4. Minimaal 1 x per jaar wordt de zelfbeoordeling uitgevoerd.
5. De uitvoering van de zelfbeoordeling of voldaan wordt aan de eisen van het keurmerk, is belegd bij een functionaris; een andere functionaris dan de directeur of directeur-bestuurder.
6. De kringlooporganisatie bepaalt verbeteracties naar aanleiding van de resultaten van de zelfbeoordeling. De verbeteracties zijn geregistreerd.
7. Verbeteracties, genomen maatregelen, worden bijgehouden, uitgevoerd en opgevolgd.

2.2 Primaire processen

In dit hoofdstuk zijn de eisen met betrekking tot de primaire processen opgenomen. De primaire processen binnen kringlooporganisaties kunnen verschillen. De eisen gelden voor elk kringlooporganisatie, zowel groot als klein.

2.2.1 Aangaan overeenkomst met klant (anders dan winkelklant)

Doelstelling

Het doelmatig aangaan van een overeenkomst met een klant (anders dan een winkelklant).

Eisen

1. Het proces aangaan overeenkomst met een klant – gemeente, afvalverwerker, afnemer van reststromen, re-integratiepartij of andere klant – (anders dan een winkelklant) is beschreven.
2. De procedure aangaan overeenkomst met klant is vastgesteld.
3. De overeenkomst is vastgelegd.

Met betrekking tot gemeente of een door de gemeente aangewezen afvalverwerker

4. Indien sprake is van een overeenkomst of contract met een gemeente of (een) door de gemeente aangewezen (particuliere) afvalverwerker(s) wordt met deze partijen in overleg getreden over de meest doelmatige wijze van afvoer.
5. De afvoer van reststromen vindt te allen tijde plaats binnen de hiervoor geldende wettelijke kaders.

Met betrekking tot afnemer van reststromen

6. De kringlooporganisatie informeert bij de afnemers van hun reststromen naar keten-transparantie daarbij in het bijzonder lettend op een verantwoorde verwerking van de van de kringlooporganisatie afkomstige reststromen.
7. De kringlooporganisatie bepaalt of zij, om invulling te geven aan het vorige punt, aan de afnemer vraagt om een 'verwerkingsdeclaratie' en waarom wel of niet. De afnemer geeft hiermee aan wat er met de afgenomen reststromen gebeurt nadat deze bij de kringlooporganisatie zijn opgehaald.
8. De kringlooporganisatie spant zich in om na te gaan in hoeverre de afnemer zich aan wet- en regelgeving houdt.
9. Wanneer er concrete vermoedens bestaan van misstanden of activiteiten die in strijd zijn met wet- en regelgeving door een afnemer, treedt de kringlooporganisatie hierover in gesprek met de afnemer om de werkwijze aan te passen. Wanneer dit niet mogelijk blijkt, gaat de kringlooporganisatie op zoek naar alternatieve afvoerkanalen.

Overig

Vervoerders (V), Inzamelaars (I), Handelaars (H) en Bemiddelaars (B) (VIHB) van afval hebben een VIHB-nummer nodig. Ook gemeenten. Een nummer is nodig per activiteit. Voorbeeld: Voor bemiddeling wordt een B (van bemiddelaar) verkregen en voor inzameling een I (van inzamelaar).

Zie de website <https://ondernemersloket.niwo.nl/home/publicatie/zoek-vihb-registraties> voor het zoeken van VIHB-registraties van bedrijven die op de landelijke VIHB-lijst staan. Een vermelding is verplicht voor bedrijven die op Nederlands grondgebied bedrijfs- of gevaarlijke afvalstoffen vervoeren, verzamelen, handelen en/of daarin bemiddelen.

2.2.2 Inzamelen

Doelstelling

Het effectief en efficiënt verzamelen van goederen.

Eisen

1. Het proces verzamelen is uitgewerkt door de kringlooporganisatie.
2. De beschreven werkwijze is vastgesteld.
3. De gehaalde goederen worden duidelijk geregistreerd.
4. De gebrachte goederen worden duidelijk geregistreerd.
5. Alle goederen worden door middel van weging in gewichten of door gebruikmaking van de BKN-lijst omgezet in gewichten.
6. De kringlooporganisatie maakt gebruik van een inzichtelijk en betrouwbaar registratiesysteem van de goederenstroom.

Fysieke belasting / tillen

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

Snijgevaar

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

Gevaarlijke stoffen en materialen, waaronder asbest

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

Diefstal (fraude)

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

2.2.3 Innamevoorwaarden

Doelstelling

Iedere kringlooporganisatie heeft te maken met inname van goederen. Dat houdt in dat hier afspraken over gemaakt moeten worden die voor zowel de kringlooporganisatie als de leverancier (inwoner) duidelijk zijn. Dit maakt het mogelijk om een heldere verhouding met inwoners te bewerkstelligen.

Eisen

1. De kringlooporganisatie beschikt over innamevoorwaarden.
2. De innamevoorwaarden zijn vastgesteld.

3. In de innamevoorwaarden staat vermeld welke voorwaarden er verbonden zijn aan de inname van goederen en bijbehorende service.
4. De kringlooporganisatie voldoet hierbij minimaal aan hetgeen hierover is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek.
5. De kringlooporganisatie kan aantonen dat inwoners op de hoogte kunnen zijn van het bestaan van deze innamevoorwaarden. De innamevoorwaarden zijn in elk geval zichtbaar op de website en de innameplek voor de bringers van goederen.

2.2.4 Sorteren

Doelstelling

Het effectief en efficiënt sorteren van goederen.

Eisen

1. Het proces sorteren is uitgewerkt door de kringlooporganisatie.
2. De beschreven werkwijze is vastgesteld.

Fysieke belasting

3. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe om te gaan met fysieke belasting (lang staan, zelfde houding etc.), waaronder te gebruiken arbeidsmiddelen, persoonlijke beschermingsmiddelen.
4. Medewerkers weten hoe om te gaan met fysieke belasting.

Licht, geluid, temperatuur

5. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe om te gaan met licht, geluid en temperatuur.
6. Medewerkers weten hoe om te gaan met licht, geluid en temperatuur.

Kennis

7. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe te sorteren en welke afvalstromen er zijn.
8. Medewerkers weten hoe te sorteren en hoe om te gaan met afval.

2.2.5 Repareren

Doelstelling

Het effectief en efficiënt repareren van goederen.

Eisen

1. Het proces repareren is uitgewerkt door de kringlooporganisatie.
2. De beschreven werkwijze is vastgesteld.

Werken met elektriciteit

3. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe om te gaan met de gevaren van elektriciteit, waaronder te gebruiken arbeidsmiddelen, persoonlijke beschermingsmiddelen.
4. Medewerkers weten hoe om te gaan met de gevaren van elektriciteit.

2.2.6 Verkopen

Doelstelling

Het effectief en efficiënt verkopen van goederen.

Eisen

1. Het proces verkopen is uitgewerkt door de kringlooporganisatie.
2. De beschreven werkwijze is vastgesteld.

Diefstal

3. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe om te gaan met diefstal.
4. Medewerkers weten hoe om te gaan met diefstal.

Agressie en intimidatie

5. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe om te gaan met agressie en intimidatie.
6. Medewerkers weten hoe om te gaan met agressie.

Kassabeheer

7. In de beschreven werkwijze is aangegeven hoe om te gaan met de kassa.
8. Medewerkers weten hoe om te gaan met de kassa.

Overig

9. Proces diefstal en proces agressie en intimidatie mogen ook in afzonderlijke procesbeschrijvingen zijn vastgelegd.

2.2.7 Verkoopvoorwaarden

Doelstelling

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

Eisen

1. De kringlooporganisatie beschikt over verkoopvoorwaarden.
2. De verkoopvoorwaarden zijn vastgesteld.
3. In de verkoopvoorwaarden staat vermeld welke voorwaarden er verbonden zijn aan de verkoop en bijbehorende service.
4. De kringlooporganisatie voldoet hierbij minimaal aan hetgeen hierover is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek.
5. De kringlooporganisatie kan aantonen dat klanten op de hoogte kunnen zijn van het bestaan van de verkoopvoorwaarden. De verkoopvoorwaarden zijn in elk geval gepubliceerd op de website en zichtbaar bij de kassa.

2.2.8 Afvoeren

Doelstelling

Het effectief en efficiënt afvoeren van afvalstromen.

Eisen

1. Het proces afvoeren is uitgewerkt door de kringlooporganisatie.
2. De beschreven werkwijze is vastgesteld.
3. Afvalstromen of reststromen, zowel stromen met een positieve- als afvalstromen met een negatieve geldelijke waarde, met inbegrip van recyclebare stromen, die ontstaan zijn als gevolg van de inzameling van goederen, worden door de kringlooporganisatie op een verantwoorde wijze te afgevoerd.
4. Bij de afvoer van de goederen wordt er onderscheid gemaakt in:
 - Afvoer van grondstoffen en onderdelen die voor materiaalhergebruik (recycling) in aanmerking komen, zoals: ijzer, non-ferro, hout, glas, aardewerk, elektrische en elektronische apparatuur
 - Afvoer van resterende afvalstoffen.

2.2.9 Bevorderen welzijn / opwaartse sociale mobiliteit van medewerkers

Doelstelling

Bevorderen welzijn / opwaartse sociale mobiliteit van de medewerkers, waaronder vaste-, vrijwillige- en re-integrerende medewerkers.

Eisen

1. Het werk van de participatiemedewerker is passend.
2. De kringlooporganisatie kan een casus benoemen waarin (minimaal) het volgende aan de orde komt:
 - Een (geanonimiseerd) voorbeeld van een medewerker in een sociaal werktraject
 - Een concreet voorbeeld van aanpassingen aan functie, werkplek en/of werkproces passende bij de mogelijkheden van de medewerker
 - Bewijs dat minimaal 1 x per jaar een functiebegeleidingsgesprek wordt gevoerd met de betreffende medewerker.

2.2.10 Communiceren via website

Doelstelling

Informerend over de kringlooporganisatie.

Eisen

1. De kringlooporganisatie beschikt over een website.
2. De website is vindbaar.
3. Op de website is de volgende informatie te vinden:
 - algemene informatie over de kringlooporganisatie
 - doelen van de kringlooporganisatie

- dienstverlening met betrekking tot milieu
 - dienstverlening met betrekking tot 'mens'
 - jaarverslag, mag een publieksversie zijn
 - samenvattend jaarverslag op 1 A4 dat voldoet aan de eisen met betrekking tot jaarverslag
 - verkoopvoorwaarden
 - innamevoorwaarden
 - accreditatie(s) voor leer- / werkbedrijf
 - lidmaatschap BKN
 - Keurmerk Kringloop Nederland®
 - PSO (Prestatieladder Socialer Ondernemen), in geval van certificering
 - Code Sociale Ondernemingen, in geval van opname in het register
 - ISO 9001, in geval van certificering
 - HKZ, in geval van certificering
4. De informatie op de website is feitelijk, objectief en toetsbaar.

2.2.11 Klachtafhandeling

Doelstelling

Het effectief en efficiënt afhandelen van klachten.

Eisen

1. Het proces klachtafhandeling is beschreven.
2. De procedure klachtafhandeling is vastgesteld.
3. In de beschreven werkwijze is aangegeven:
 - hoe klachten in behandeling worden genomen.
 - hoe de klager terugkoppeling krijgt.
 - dat klachten worden geregistreerd in een klachtenregister.
4. De kringlooporganisatie heeft een overzicht van de klachten; een klachtenregister.
5. Medewerkers gaan op dezelfde manier met klachten om.

2.3 Ondersteunende processen

In dit hoofdstuk zijn de eisen met betrekking tot de ondersteunende processen opgenomen. De ondersteunende processen binnen kringlooporganisaties kunnen verschillen. De eisen gelden voor elke kringlooporganisatie.

2.3.1 CAO

Doelstelling

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

Eisen

1. De kringlooporganisatie is aangesloten op een cao.

2.3.2 Personeelsbeleid

Doelstelling

Bewerkstelligen dat medewerkers een bijdrage leveren aan zowel de organisatiedoelstellingen als aan de persoonlijke (ontwikkel)doelstellingen.

Eisen

1. Het personeelsbeleid is beschreven.
2. Het personeelsbeleid is vastgesteld.
3. Onderdelen van het personeelsbeleid zijn in elk geval – inclusief verbetermaatregelen:
 - preventiebeleid
 - calamiteitenbeleid
 - (langdurig) ziekteverzuim
 - duurzame inzetbaarheid
 - ontwikkeling en (interne of externe) doorstroom van medewerkers, waaronder vrijwilligers, participatiemedewerkers en andere doelgroepen
 - omgangsnormen
 - ontwikkeling en behoud van kennis en kunde
 - veiligheid van de werkomgeving voor feedback en leren
 - verloop
 - verzekering / dekking van (verzuim)kosten
 - relevante cijfers zijn bepaald en worden gemonitord / gemeten:
 - verzuimpercentage
 - meldingsfrequentie
 - verzuimduur
 - doorstroom
 - verloop
 - inzet externe deskundigheid.

2.3.3 Accreditatie leerbedrijf / werkbedrijf

Doelstelling

Het ondersteunen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Eisen

1. De kringlooporganisatie beschikt over minimaal één accreditatie voor leerbedrijf / werkbedrijf.
2. De kringlooporganisatie kan aantonen dat de accreditatie verkregen is.
3. Aantoonbaar is ook op welke kwalificaties de accreditatie betrekking heeft.
4. De kringlooporganisatie geeft actief inhoud aan de accreditatie. Er is een registratie van het aantal leerlingen dat de kringlooporganisatie heeft begeleid.
5. De kringlooporganisatie kan aantonen dat partners en mensen van de doelgroep op de hoogte kunnen zijn van het bestaan van de accreditatie(s). De accreditatie is in elk geval gepubliceerd op de website.

2.3.4 Instroom

Doelstelling

Het in huis halen van goede mensen en deze mensen op een goede wijze introduceren bij de kringlooporganisatie.

Eisen

1. Het proces instroom is beschreven.
2. De procedure instroom is vastgesteld.
3. Uit de selectieprocedure blijkt duidelijk wie de kringlooporganisatie in huis wil halen, wat de selectiecriteria zijn.
4. De kringlooporganisatie bepaalt bij welke nieuwe medewerkers / functionarissen een achtergrondcheck wordt uitgevoerd en waarom wel of niet.
5. Medewerkers zijn voorgelicht en geïnstrueerd vóór eerste keer tewerkstelling.
6. Het ontvangen van de gedragscode / het huishoudelijk reglement door de nieuwe medewerker maakt onderdeel uit van de voorlichting en instructie die wordt gegeven.
7. Deze voorlichting en instructie is geregistreerd door de kringlooporganisatie.
8. Er is een inwerkprogramma.
9. Relevante documenten zijn opgenomen in het personeelsdossier.

2.3.5 Gedragscode / huishoudelijk reglement

Doelstelling

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

Eisen

1. De kringlooporganisatie beschikt over een gedragscode of een huishoudelijk reglement waarin staat beschreven 'hoe' er gewerkt wordt.
2. De gedragscode / het huishoudelijk reglement is vastgesteld.
3. Het is voor alle vaste en tijdelijke medewerkers helder zijn wat de rechten, plichten en omgangsvormen zijn binnen het bedrijf / de winkel.
4. In de gedragscode / het huishoudelijk reglement is er minimaal aandacht voor:
 - omgang met klanten
 - omgang met leveranciers
 - omgang met (vaste en tijdelijke) medewerkers onderling
 - vertrouwenspersoon en contactgegevens
 - 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 en intimidatie klanten en werkwijze
 - klachten klanten en werkwijze
 - ziekte en herstel en werkwijze
 - bedrijfsnoodplan
 - RI&E en plan van aanpak

- ‘achterhouden’ van waardevolle goederen.
5. De kringlooporganisatie kan aantonen dat alle medewerkers de gedragscode / het huis-
houdelijk reglement hebben ontvangen via registratie van ontvangst.

2.3.6 Ongewenst gedrag

Doelstelling

Het opvangen, begeleiden en ondersteunen van medewerkers en het adviseren hierover.

Eisen

1. Het proces of de werkwijze (melden van) ongewenst gedrag is beschreven.
2. De procedure ongewenst gedrag is vastgesteld.
3. De kringlooporganisatie heeft een externe vertrouwenspersoon.
4. De kringlooporganisatie heeft of is aangesloten bij een externe commissie intimidatie .
5. De kringlooporganisatie kan aantonen dat medewerkers (regulier en participatie) op de hoogte kunnen zijn van de vertrouwenspersoon en de contactgegevens.

2.3.7 Ziekteverzuim

Doelstelling

Het voorkomen en beperken van verzuim.

Eisen

1. Het proces ziekteverzuim is beschreven.
2. De procedure ziekteverzuim is vastgesteld.
3. Registraties van ziek en herstel zijn volledig.
4. Er is voldoende contact met de zieke medewerker.
5. De personeelsdossiers zijn actueel ten aanzien van verzuim.

2.3.8 (Bijna) ongevallen

Doelstelling

Het voorkomen van ongevallen en onveilige situaties.

Eisen

1. Het proces (bijna) ongevallen is beschreven.
2. De procedure (bijna) ongevallen is vastgesteld.
3. Maatregelen worden getroffen naar aanleiding van meldingen van (bijna) ongevallen.
4. De kringlooporganisatie heeft een overzicht van de (bijna) ongevallen; een incidenten- /
ongevallenregister.

2.3.9 RI&E en plan van aanpak

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 de kringlooporganisatie. En het treffen van maatregelen tegen de risico's.

Eisen

1. Het proces RI&E en plan van aanpak is beschreven.
2. De procedure RI&E en plan van aanpak is vastgesteld.
3. De RI&E is actueel.
4. De RI&E is extern getoetst.
5. Er is een toetsbevestiging RI&E door een extern gecertificeerde partij.
6. Met de medewerkers van de kringlooporganisatie zijn de vastgestelde risico's en de maatregelen besproken.
7. RI&E en plan van aanpak zijn ter inzage.
8. Het plan van aanpak wordt uitgevoerd.

2.3.10 Hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen

Doelstelling

Veilig en gezond werken.

Eisen

1. De kringlooporganisatie stelt hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen beschikbaar.
2. Hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen worden op de juiste wijze gebruikt.

Fysieke belasting

3. Hulpmiddelen met betrekking tot fysieke belasting zijn beschikbaar.
4. Persoonlijke beschermingsmiddelen met betrekking tot fysieke belasting zijn beschikbaar.

Snijgevaar

5. Hulpmiddelen met betrekking tot snijgevaar zijn beschikbaar.
6. Persoonlijke beschermingsmiddelen met betrekking tot snijgevaar zijn beschikbaar.

Licht, geluid, temperatuur

7. Persoonlijke beschermingsmiddelen met betrekking tot licht, geluid, temperatuur zijn beschikbaar.

Werken met elektriciteit

8. Hulpmiddelen met betrekking tot de gevaren met elektriciteit zijn beschikbaar.
9. Persoonlijke beschermingsmiddelen met betrekking tot de gevaren van elektriciteit zijn beschikbaar.

Gevaarlijke stoffen en materialen

10. Hulpmiddelen met betrekking tot gevaarlijke stoffen en materialen zijn beschikbaar.
11. Persoonlijke beschermingsmiddelen met betrekking tot gevaarlijke stoffen en materialen zijn beschikbaar.
12. Absorptiekorrels zijn beschikbaar.

2.3.11 (Elektrische) installaties en arbeidsmiddelen

Doelstelling

Het onderhouden van (elektrische) installaties, materieel, apparatuur en gereedschap volgens wet- en regelgeving ten behoeve van veilig gebruik.

Eisen

1. De kringlooporganisatie plant het onderhoud van (elektrische) installaties en arbeidsmiddelen.
2. Elektrische installaties voldoen aan NEN 1010.
3. Elektrische arbeidsmiddelen voldoen aan NEN 3140.
4. Draagbaar klimmateriaal (trappen, ladders) voldoen aan NEN 2484.
5. Rolsteigers voldoen aan NEN 1004.
6. De kringlooporganisatie heeft registraties van onderhoud.

2.3.12 Bedrijfsnoodorganisatie en bedrijfshulpverlening (BHV)

Doelstelling

Het in veiligheid brengen van personen en het 'beheersbaar' houden van een incident of calamiteit.

Eisen

1. De kringlooporganisatie heeft een bedrijfsnoodplan, inclusief een BHV-plan.
2. Het bedrijfsnoodplan is vastgesteld.
3. Het bedrijfsnoodplan is actueel.
4. De kringlooporganisatie kan een incident op een effectieve manier bestrijden of beperken.
5. Minimaal 1 x per jaar houdt de kringlooporganisatie een ontruimingsoefening tijdens openingstijd van de winkel. Resultaten worden geregistreerd en verbetermaatregelen worden bepaald.
6. BHV-ers zijn qua aantal, opleiding en organisatie zo uitgerust dat ze de BHV-taken naar behoren kunnen vervullen.
7. Het opleidingsniveau van de BHV-ers wordt op peil gehouden. Regelmatig worden BHV-ers na- of bijgeschoold.

2.3.13 Functioneren en beoordelen, inclusief doorstroom

Doelstelling

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

Eisen

1. Het proces functioneren en beoordelen, inclusief doorstroom, is beschreven.
2. De procedure functioneren en beoordelen, inclusief doorstroom, is vastgesteld.
3. Met de medewerkers worden gesprekken gehouden over functioneren, beoordelen, doorstromen, training en opleiding:
 - Met de medewerkers in dienst wordt er een functionerings- / beoordelingsgesprekken gehouden.
 - Met vrijwilligers wordt een goed gesprek gehouden.
 - Met de andere medewerkers, waaronder participatiemedewerkers, worden er gesprekken gehouden overeenkomst de gemaakte afspraken (in de overeenkomst).
4. Functionerings- / beoordelingsgesprekken worden minimaal één keer per jaar gehouden.
5. Afspraken over training en opleiding en over doorstroom worden vastgelegd.
6. Registraties over functioneren, beoordelen en doorstroom zijn volledig.
7. De personeelsdossiers zijn actueel ten aanzien van functioneren, beoordelen en doorstroom.

2.3.14 Uitdiensttreding

Doelstelling

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

Eisen

1. Het proces uitdiensttreding is beschreven.
2. De procedure uitdiensttreding is vastgesteld.
3. In de beschreven procedure is aangegeven:
 - dat uit dienst tredende medewerkers alle spullen inleveren, waaronder sleutels.
 - hoe de uit dienst tredende medewerkers om moeten gaan met wachtwoorden en alarmcodes die bekend zijn en wat de maatregelen zijn bij misbruik
 - wanneer een exitgesprek onderdeel uitmaakt van de uitdiensttreding.
4. Met medewerkers in dienst wordt altijd een exitgesprek gehouden.
5. De personeelsdossiers zijn actueel.

2.3.15 Omgang met personeelsdossiers

Doelstelling

Goed omgaan met vertrouwelijke, persoonlijke gegevens.

Eisen

1. Vastgelegd is hoe met persoonlijke gegevens wordt omgegaan.
2. Binnen de kringlooporganisatie is vastgelegd wie bevoegd zijn tot het hebben van toegang tot de personeelsdossiers.
3. Personeelsdossiers zijn opgeborgen in een kast (of kasten) die afgesloten kan (kunnen) worden.
4. Kast(en) met personeelsdossiers zijn afgesloten in afwezigheid van medewerkers die toegang hebben tot de personeelsdossiers.
5. De personeelsdossiers hebben een standaard indeling.
6. De personeelsdossiers zijn actueel.

2.3.16 Personeelsadministratie

Doelstelling

Het hebben van inzicht in het personeelsbestand.

Eisen

1. Er is een personeelsregistratie.
2. De personeelsregistratie is actueel.
3. De personeelsregistratie is zover mogelijk onderverdeeld naar doelgroepen en (minimaal) volgens dezelfde indeling voor de BKN-benchmark (regulier, PSO-doelgroep, vrijwilligers, stage-/werkervaringsplekken).
4. De kringlooporganisatie kan ten alle tijden inzicht geven in de bijdrage aan de inclusieve samenleving en hiermee aan één van de pijlers van het keurmerk.

2.3.17 Contractbeheer

Doelstelling

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

Eisen

1. Het proces contractbeheer is beschreven.
2. De procedure contractbeheer is vastgesteld.
3. De afspraken zijn duidelijk.
4. De afspraken zijn volledig.
5. De vervaldata worden bewaakt.
6. De administratie is ordelijk.
7. De administratie is toegankelijk.
8. De administratie is actueel; actuele contracten zijn beschikbaar en deze kunnen worden getoond.
9. De kringlooporganisatie heeft een overzicht van contracten; een contractenregister, een beheerde lijst met gecontracteerde partijen.

2.3.18 Vergunningen

Doelstelling

Het beschikken over de relevante vergunningen.

Eisen

1. De kringlooporganisatie heeft de voor hem relevante vergunningen in zijn bezit.
2. De kringlooporganisatie kan aantonen dat deze vergunningen nog actueel zijn.
3. De kringlooporganisatie kan aantonen dat de vergunningen passend bij de organisatie zijn.
4. De administratie is ordelijk.
5. De administratie is toegankelijk.
6. De administratie is actueel.

2.3.19 Verzekeringen

Doelstelling

Het beschikken over de relevante verzekeringen.

Eisen

1. De kringlooporganisatie heeft de voor hen relevante verzekeringen in hun bezit.
2. De kringlooporganisatie kan aantonen dat deze verzekeringen nog actueel zijn.
3. De kringlooporganisatie kan aantonen dat de verzekeringen passend bij de organisatie zijn.
4. De administratie is ordelijk.
5. De administratie is toegankelijk.
6. De administratie is actueel.

2.3.20 Crediteurenadministratie

Doelstelling

Het beheren en bewaken van vorderingen van crediteuren (leveranciers) aan de kringlooporganisatie.

Eisen

1. Het proces crediteurenadministratie is beschreven.
2. De procedure crediteurenadministratie is vastgesteld.
3. De kringlooporganisatie heeft in de mandateringsregeling vastgelegd:
 - 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.
4. Het proces crediteurenadministratie is procedureel zo ingericht dat fraude niet mogelijk is.
5. De administratie is ordelijk.
6. De administratie is toegankelijk.

7. De administratie is actueel.

2.3.21 Debiteurenadministratie

Doelstelling

Het beheren en bewaken van vorderingen van de kringlooporganisatie aan debiteuren (klanten).

Eisen

1. Het proces debiteurenadministratie is beschreven.
2. Het proces debiteurenadministratie is vastgesteld.
3. De kringlooporganisatie heeft in de mandateringsregeling vastgelegd:
 - 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.
4. De kringlooporganisatie heeft vastgesteld hoe om te gaan met een levering zonder betaling.
5. Het proces debiteurenadministratie is procedureel zo ingericht dat fraude niet mogelijk is.
6. De administratie is ordelijk.
7. De administratie is toegankelijk.
8. De administratie is actueel.

2.3.22 Betalingsverkeer

Doelstelling

Het ontvangen van en het doen van betalingen.

Eisen

1. Het proces betalingsverkeer is beschreven.
2. De procedure betalingsverkeer is vastgesteld.
3. De kringlooporganisatie heeft vastgelegd (in een procedure):
 - welke functies geautoriseerd zijn om betalingen te verrichten
 - welke functies de betalingen controleren.
4. De kringlooporganisatie heeft vastgesteld hoe te letten op fictieve facturen en hoe dan te handelen.
5. De kringlooporganisatie heeft een scheiding aangebracht tussen de boekhouding en de bankbetalingen.
6. Bij betalingen wordt het 4 ogen principe toegepast.
7. Het proces betalingsverkeer is procedureel zo ingericht dat fraude niet mogelijk is.
8. De administratie is ordelijk.
9. De administratie is toegankelijk.
10. De administratie is actueel.

2.3.23 Grondstoffenboekhouding

Doelstelling

Het bijhouden van een deugdelijke digitale grondstoffenboekhouding.

Eisen

1. Het proces grondstoffenboekhouding is beschreven.
2. De procedure grondstoffenboekhouding is vastgesteld.
3. Er is een geautomatiseerde sluitende grondstoffenbalans, hetgeen inhoudt dat er een logisch en controleerbaar verband bestaat tussen de in- en uitgaande goederenstroom, alsmede tussen de goederenstroom en de gereden inzamelroutes.
4. Zowel de gehaalde als de gebrachte goederen worden duidelijk geregistreerd.
5. Alle goederen worden of door middel van weging in gewichten omgezet of door gebruikmaking van de BKN-lijst omgezet in gewichten.
6. Bij de afvoer van goederen wordt een onderscheid gemaakt in:
 - Producthergebruik, door verkoop via de winkel, schenking of anderszins
 - Afgevoerde goederen via de winkel (producthergebruikAfvoer van grondstoffen en onderdelen die voor materiaalgebruik in aanmerking komen, zoals ijzer, non-ferro, hout, glas, aardewerk, textiel, elektrische en elektronische apparatuur
- Afvoer van restafval.
7. De grondstoffenboekhouding is actueel.
8. Er kunnen automatische overzichten uitgedraaid worden, waaruit het percentage hergebruik duidelijk is vast te stellen.

2.3.24 Administratie managementinformatie

Doelstelling

Het bijhouden van een deugdelijke administratie van managementinformatie.

Eisen

1. Het proces administratie managementinformatie is beschreven.
2. De procedure administratie managementinformatie is vastgesteld.
3. De kringlooporganisatie onderbouwt hoe ze een concrete bijdrage levert op de pijlers van de branche: inclusieve samenleving (mens), circulaire economie (milieu) en bedrijfscontinuïteit (financieel).
4. De kringlooporganisatie kan de volgende registraties, managementinformatie overleggen:
 - mens: personeelsregistratie in-, door- en uitstroom (sociale) arbeidsparticipatie, zover mogelijk onderverdeeld naar doelgroepen
 - milieu: goederenadministratie in- en uitgaande materiaalstromen (massabalans recycling), zover mogelijk onderverdeeld naar diverse stromen.
5. De kringlooporganisatie voert de administratie via een zelfgekozen instrument.

2.3.25 ICT- beheer

Doelstelling

Het beheren van ICT.

Eisen

1. Het proces ICT-beheer is beschreven.
2. De procedure ICT-beheer is vastgesteld.
3. De kringlooporganisatie heeft een ICT-beheerplan (technisch, functioneel, applicatie).
4. In het ICT-beheerplan is in elk geval opgenomen:
 - maken van back-ups
 - beheren van gegevens op stand alone computers
 - maatregelen tegen uitval van vitale ICT-systemen, waaronder kassa, pin, documentenbeheer.
5. De kringlooporganisatie geeft uitvoering aan het ICT-beheerplan.

Overig

De kringlooporganisatie kan ook een overeenkomst sluiten met een ICT-bedrijf waarin de eisen zijn opgenomen. De overeenkomst met het ICT-bedrijf is opgenomen in het contractenregister.

2.3.26 ICT- beveiliging

Doelstelling

Het beveiligen van ICT.

Eisen

1. Het proces ICT-beveiliging is beschreven.
2. De procedure ICT-beveiliging is vastgesteld.
3. De kringlooporganisatie heeft een ICT-beveiligingsplan.
4. In het ICT-beveiligingsplan is in elk geval opgenomen:
 - maatregelen tegen datalekken van persoonsgegevens en andere datahack
 - beheer van wachtwoorden (voor iedereen afzonderlijk, regelmatig vernieuwen) vastgesteld
 - beveiliging van vertrouwelijke gegevens voor overige medewerkers.
5. De kringlooporganisatie geeft uitvoering aan het ICT-beveiligingsplan.

Overig

De kringlooporganisatie kan ook een overeenkomst sluiten met een ICT-bedrijf waarin de eisen zijn opgenomen.

De overeenkomst met het ICT-bedrijf is opgenomen in het contractenregister.

3. Keurmerkbeheer

3.1 Werkplan

Voor het beheer van de inhoud en voor het monitoren van de werking van het keurmerk in de praktijk wordt jaarlijks een werkprogramma opgesteld door de keurmerkeigenaar en vastgesteld door het bestuur van de BKN. Het werkprogramma bevat de activiteiten die de keurmerkeigenaar zal uitvoeren. Tevens dient de keurmerkeigenaar zich hierover te verantwoorden aan het bestuur van de BKN. De toetsing hierop wordt gedaan door een onafhankelijke externe organisatie.

3.1.1 Keurmerkeigenaar

De keurmerkeigenaar van het keurmerk is de BKN. De keurmerkeigenaar heeft de verantwoordelijkheid om het keurmerk adequaat te onderhouden en ter beschikking te stellen aan de Keurmerkhouders (i.c. de leden van de BKN). De keurmerkeigenaar heeft de taak om mutaties door te voeren in het keurmerk, waarbij ingrijpende wijzigingen eerst worden voorgelegd aan het bestuur en daarna aan de leden tijdens de Algemene Leden Vergadering (ALV).

3.1.2 Procedures

Voor het beheer van de inhoud van het keurmerk zijn procedures opgesteld omtrent het onderhoud, het verbetermanagement en de vrijgave. Deze zijn hieronder kort toegelicht.

Onderhoud

De keurmerkeigenaar draagt zorg voor ordelijk onderhoud van het keurmerk. Daartoe wordt een digitale projectmap ingericht. Ten minste de voorlaatste versie van alle documenten wordt bewaard om reconstructie van genomen besluiten mogelijk te maken.

Verbetermanagement

De keurmerkeigenaar is verantwoordelijk voor het adequaat behandelen van vragen en klachten en feedback vanuit de keurmerkhouders. Vragen en klachten worden geregistreerd in een vragen/klachten/feedback database. Naast de vragen en klachten vanuit de keurmerkhouders verwerkt de keurmerkeigenaar ook voorkomende feedback, geschillen en klachten vanuit stakeholders zoals de gemeenten. Deze feedback wordt bijgehouden in een database en daar waar nodig worden de keurmerkhouders hierover geïnformeerd. Ook de auditoren hebben een signalerende rol hierin. Twee keer per jaar vindt het auditorenoverleg plaats waarbij dit punt is geagendeerd.

3.1.3 Vrijgave

De keurmerkeigenaar is verantwoordelijk voor het voeren van adequaat beheer inclusief de vrijgave van nieuwe documenten aan de keurmerkhouders. Er bestaat een cyclus waarin ten minste 1 maal per jaar de vrijgave wordt gedaan. De nieuwe documenten of gewijzigde documenten

worden op de intranetsite van de BKN gepubliceerd en/of per mail aan de leden gecommuniceerd.

Overgangstermijn wijzigingen

Keurmerkhouders krijgen altijd de tijd om te voldoen aan de vereisten uit de meest recente versie van het Kader, tot het moment van de eerstvolgende hertoets. Hierbij wordt rekening gehouden met een redelijke overgangstermijn.

3.1.4 Tevredenheid

De meting van tevredenheid onder de keurmerkhouders wordt gedaan via enquêtes, individuele gesprekken en tijdens de ALV. In het jaarlijkse werkprogramma worden de acties op dit terrein benoemd.

3.1.5 Vragen / klachten

Het verzamelen en analyseren van vragen en klachten wordt gedaan door de keurmerkeigenaar. De keurmerkeigenaar is bevoegd om antwoorden te verstrekken op vragen en afhandeling van klachten te verzorgen. De keurmerkeigenaar registreert vragen en klachten en handelt ze af.

3.1.6 Bezwaren en bezwaarprocedure

Vanuit de initiële toets, de tussentijdse toets of de hertoets kunnen bezwaren (geschillen) ontstaan. De bezwaren kunnen worden ingediend bij de keurmerkeigenaar per brief of per email. De keurmerkeigenaar neemt de bezwaren in behandeling en informeert de direct betrokkenen hieromtrent. De keurmerkeigenaar is bevoegd om besluiten te nemen en waar nodig te escaleren naar het bestuur van de BKN met als hoogste orgaan de ALV.

3.1.7 Kennismanagement

Het keurmerk is voortdurend in ontwikkeling, waarbij kennisdeling een essentiële rol speelt. Tijdens een audit kan de keurmerkeigenaar verbeteringen, suggesties en feedback ontvangen van zowel de auditor als de keurmerkhouders. Deze feedback wordt geregistreerd en samen met de resultaten van toetsingen geanalyseerd. De feedback wordt besproken in het auditorenoverleg en/of harmonisatieoverleg. Indien de feedback leidt tot een voorstel voor een inhoudelijke wijziging, wordt hierover altijd eerst de algemene ledenvergadering geraadpleegd. De leerpunten die hieruit voortkomen, worden verwerkt in het keurmerk en actief gedeeld met de keurmerkhouders om gezamenlijke verbetering te stimuleren.

Noodzakelijke activiteiten op het gebied van kennismanagement worden jaarlijks opgenomen in het werkplan.

3.1.8 Externe toetsing keurmerk

De toetsing op het beheer van het keurmerk wordt gedaan door een onafhankelijke derde. In het geval van BKN is ervoor gekozen te werken met een certificerende instelling die jaarlijks een externe audit uitvoert om de werking van de keurmerkeigenaar te testen.

BKN ontvangt bij een positief resultaat een verklaring van zogenaamd "goed gedrag" (integriteitstoets). Deze externe audit is, naast het lerende effect dat ervan uitgaat, ook bedoeld om

body te geven aan het Keurmerk naar de verschillende stakeholders. De schijn van zelftoetsing (een slager die zijn eigen vlees keurt) wordt op deze manier weggenomen.

3.1.9 Communicatie

Het keurmerk is continu aan wijzigingen onderhevig. Het is daarom belangrijk dat communicatie naar de Keurmerkhouders en naar de verschillende stakeholders plaatsvindt.

De keurmerkeigenaar heeft de volgende taken:

- Leden te betrekken bij het keurmerk
- Auditoren te betrekken bij het keurmerk
- De website van de BKN adequaat te onderhouden
- Nieuws omtrent het keurmerk rond te sturen via mail of nieuwsbrief of te delen op de Social Media kanalen
- Toolkit met online en fysieke uitingen beschikbaar stellen voor leden om in te zetten
- De leden tijdens de Algemene Ledenvergadering te informeren of te raadplegen

4. Toetsing

4.1 Toetsingscyclus

In principe vindt er iedere 1,5 jaar een toets plaats, tenzij bijzondere omstandigheden aanleiding geven tot een andere planning. De initiële toets wordt 1,5 jaar nadat een organisatie lid is geworden van BKN, ingepland. Na het succesvol doorlopen van de initiële toets bedraagt de geldigheid van het keurmerk 3 jaar. Binnen deze termijn wordt een tussentijdse toets gehouden. De hertoets vindt doorgaans eens in de drie jaar plaats, met enige flexibiliteit om deze uit te voeren in de periode van twee maanden voor tot twee maanden na afloop van de geldigheidstermijn.

Als de volgende cyclus is doorlopen: Initiële -> tussentijdse -> hertoets -> tussentijdse -> hertoets. en bij de laatste toets goed is gepresteerd kan de auditee in aanmerking komen voor een tussentijdse toets light.

Rekening kan worden gehouden met 'piekperiodes' bij kringlooporganisaties, denk aan de feestdagen rond Kerst, de jaarwisseling en de zomervakantieperiode. Zodra langer uitstel nodig is, zie paragraaf 4.8 over Uitstel toetsing.

De keurmerkeigenaar behoudt zich het recht voor om op basis van bijvoorbeeld klachten extra toetsen of vervroegde toetsen uit te voeren bij individuele keurmerkhouders. Daarbij is de insteek te allen tijde om constructief te werken aan verhoging van de kwaliteit van het individuele lid en de branche als geheel.

4.2 Aanvragen keurmerk

Een nieuw lid krijgt 1,5 jaar de tijd om het Kader te implementeren. Als een nieuw lid het keurmerk wil aanvragen, neemt zij contact op met BKN. Daarna ontvangt zij aanvraagformulieren die vullen zij volledig in en retourneren zij, waarna de Initiële toets wordt ingepland. Als het aanvraagformulier niet volledig is ingevuld kan de toets niet worden ingepland.

4.3 Initiële toets of Proefaudit

Op het moment dat een lid zijn aanvraag voor het keurmerk indient, wordt een afspraak gemaakt voor de initiële toets en in de planning gezet van een auditor. Daarnaast heeft het lid de mogelijkheid om, tegen betaling en op eigen initiatief, gebruik te maken van de diensten van een ZZP'er die door BKN voorgesteld kan worden. Bij grote organisaties of in andere individuele gevallen kan BKN ervoor kiezen twee auditoren in te zetten.

De initiële toets bestaat uit 2 onderdelen, die op locatie bij de aanvrager worden doorlopen, namelijk:

- Documentbeoordeling (bestuderen van de relevante documenten conform het kader, bij voorkeur door toegang tot een deel van de bedrijfsserver en anders door toegang tot ordeners)
- Field assessment (testen door middel van interviews en waarneming of hetgeen door de aanvrager is uitgewerkt in de praktijk voorkomt)

De initiële toets wordt altijd uitgevoerd tegen de meest actuele versie van het Kader. Op het moment dat een tekortkoming wordt geconstateerd, dan wordt een NOK ('Niet OK') geregistreerd.

De vastlegging van de initiële toets wordt gedaan aan de hand van het standaard auditsjabloon. Middels deze auditrapportage brengt de auditor of brengen de auditoren een advies uit aan BKN. Het advies kan luiden voordragen, opschorten of afwijzen.

Op basis van de rapportage en de toelichting hierop door de auditor(en) kunnen door BKN vervolgens 3 besluiten worden genomen, namelijk de organisatie voordragen voor het keurmerk, de toekenning opschorten of de aanvraag afwijzen. In dat laatste geval zal de Initiële audit vervallen in een **Proefaudit**. Het lid in kwestie krijgt dan nog eens 1,5 jaar de tijd om het Kader te implementeren. Het lid volgt de aanvraagprocedure opnieuw. Wordt deze toets niet goed uitgevoerd en het Keurmerk afgewezen, dan nemen we afscheid van elkaar.

4.3.1 Soorten afwijkingen

Afwijkingen bestaan uit de volgende tekortkomingen, een tekortkoming wordt ook wel aangeduid als NOK (= Niet Oké):

- Een Urgente NOK is een tekortkoming die direct negatief effect op de kwaliteit van het eindproduct heeft, en is het niet voldoen aan een strikte eis van de norm.
- Een NOK is een tekortkoming die op termijn een negatief effect kan hebben op de kwaliteit van het eindproduct, en is een onvoldoende implementatie van een eis volgens de norm.
- De auditor kan ook een opmerking uitschrijven. Een opmerking is een onderwerp waarvoor de auditor aandacht vraagt, ter verbetering van het systeem, zonder dat dit onderwerp een negatief effect heeft op de kwaliteit van het eindproduct. Met een opmerking hoeft de audit in principe niets te doen.

Auditoren bepalen de NOK en de zwaarte van de NOK, zij adviseren BKN in het verdere verloop van de audit en bij het verstrekken, intrekken of opschorten van het Keurmerk.

4.4 Om de beoordeling van de NOK's meer uniform te maken, bespreekt BKN tweejaarlijks de meeste NOK's met de auditoren tijdens het auditorenoverleg. Tussentijdse toets

Op het moment dat een lid het keurmerk toegekend heeft gekregen (schriftelijke bevestigd door de keurmerkeigenaar en na ontvangst van het fysieke houten 'keurmerkbordje' en de stickers) wordt hij geacht om zijn kwaliteitsmanagementsysteem adequaat te onderhouden. Daarom verricht de keurmerkeigenaar binnen 1,5 tot 2 jaar na toekenning van het keurmerk een tussentijdse toets. Dit om vast te stellen dat verbetermanagement voldoende aandacht krijgt en/of noodzakelijke wijzigingen binnen de organisatie worden doorgevoerd.

Daarnaast en daarbij zal in het bijzonder worden ingegaan op belangrijke veranderingen in de externe omgeving én interne organisatie die zich hebben voorgedaan en eventuele risico's die die veranderingen met zich meebrengen.

De tussentijdse toets wordt mede uitgevoerd tegen de aandachtspunten en afspraken zoals vastgelegd in de rapportage van de initiële toets of hertoets. De versie van het Kader die van toepassing was bij de vorige toets (initiële toets/hertoets) is ook bij de tussentijdse toets van toepassing.

De vastlegging van de tussentijdse toets wordt gedaan aan de hand van het standaard audit-sjabloon.

Deze toets vindt op dezelfde manier plaats als bij een initiële toets of hertoets. Het keurmerk kan worden ingetrokken, opgeschort of verlengd. De auditor adviseert BKN hierin.

4.5 Tussentijdse toets light

Deze variant op de tussentijdse toets (TT) vindt plaats als de keurmerkhouders het volgende traject aan toetsen heeft doorlopen: Initiële -> tussentijdse -> hertoets -> tussentijdse -> hertoets.

De laatste hertoets moet met succes zijn afgerond dat wil zeggen dat zij bij de laatste toets twee of minder openstaande acties hebben behaald en geen enkele urgente actie. Na anderhalf jaar, als de TT plaats moet vinden, kan de keurmerkhouders vragen om een TT light. Zij ontvangen dan een checklist die zij zelf invullen en waarvan zij BKN binnen één maand op de hoogte stellen.

De keurmerkeigenaar bepaalt wanneer die 'toets' plaatsvindt en hoeveel tijd men daarvoor krijgt. Kosten voor deze toets liggen aanzienlijk lager. Als de daaropvolgende hertoets niet succesvol wordt afgerond, kan de auditor adviseren dat de daaropvolgende toets een gewone tussentijdse toets is. Bij goed presteren bij de hertoets kan er weer een TT light plaatsvinden.

4.6 Hertoets

De vastlegging van de hertoets wordt gedaan aan de hand van de standaard auditrapportage, behorende bij de meest recente versie van het Kader. Op basis van deze rapportage wordt besloten het keurmerk te verlengen met 3 jaar of de verlenging op te schorten voor een bepaalde periode.

Op basis van de auditrapportage brengt de auditor of brengen de auditoren advies uit aan BKN.

4.7 Uitkomst toetsing

4.7.1 Het afronden van een toets

Bij het afronden van een toets zijn drie situaties mogelijk, waarbij de eerste optie de meest gangbare en wenselijke is:

- Het streven is tijdens/aan het einde van de audit de tekortkomingen (NOK's) helder te hebben, de kringlooporganisatie formuleert actiepunten en ondertekent het auditblad. De auditor levert het document aan BKN met een advies over het al dan niet verlengen van het keurmerk.
- Wil de kringlooporganisatie nog even nadenken over de acties en eventueel overleggen in hun MT hoe dit op te pakken? Dan krijgen zij daarvoor circa 2 weken de tijd. Zij vullen het laatste blad aan met acties, ondertekenen het en sturen het document naar de auditor die het vervolgens bij BKN inlevert met een advies voor het al dan niet verlengen van het keurmerk.
- Komen auditor en kringlooporganisatie er samen niet uit? Dan wordt opgeschaald naar de directeur BKN. In een uiterste geval wordt geëscaleerd naar het bestuur van BKN.

4.7.2 Opschorting

Op het moment dat een aanvrager de initiële toets niet met goed gevolg heeft doorlopen, vindt opschorting plaats van het keurmerk. De aanvrager ontvangt eerst een lijst met te ondernemen acties, op basis waarvan in de toekomst het keurmerk wordt verstrekt of een nieuwe aanvraag kan worden ingediend. In geval van opschorting krijgt de aanvrager of keurmerkhouders 3 maanden de tijd om de gevraagde (urgente) acties alsnog uit te voeren of langer indien er sprake is van bijzondere omstandigheden.

Op het moment dat de gevraagde acties zichtbaar zijn uitgevoerd en de NOK's teniet zijn gedaan wordt het bestaande Keurmerk alsnog toegekend met de standaard geldigheidstermijn van 3 jaar. Of in het geval van een tussentijdse toets blijft het keurmerk behouden.

4.7.3 Afwijzing of intrekking

Er wordt door partijen naar gestreefd om in een kort tijdsbestek alsnog de benoemde (urgente) tekortkomingen weg te werken. Indien een aanvrager van het keurmerk of een keurmerkhouders niet (meer) aan de eisen voldoet en niet in staat is om binnen een tijdsbestek van circa 3 maanden de gevraagde acties af te ronden, en er geen bijzondere omstandigheden, dan volgt een

afwijzing (in geval van een eerste aanvraag) of intrekking (in geval van een tussentijdse toets of hertoets).

4.7.4 Intrekken keurmerk

Indien sprake is van intrekken, dan moet de keurmerkhouders het 'schildje of bordje' en alle overige uitingen over het keurmerk direct verwijderen (bijvoorbeeld van de website). De keurmerkeigenaar is bevoegd om deze keuze te maken op basis van de uitkomsten van de toets en de toelichting van de betrokken auditor. Indien door de keurmerkeigenaar gewenst, kan na een wachttijd van minimaal 6 maanden een nieuwe aanvraag voor het keurmerk worden ingediend.

4.7.5 Verlenging

Vanaf 3 maanden voor afloop van de geldigheidstermijn van het keurmerk wordt een hertoets ingepland. Op het moment dat deze toets met goed gevolg is doorlopen, wordt de keurmerkcertificering verlengd met 3 jaar en als zodanig ook in het register bijgewerkt.

4.8 Uitstel toetsing

Een keurmerkaanvrager of keurmerkhouders kan bij de keurmerkeigenaar om uitstel van toetsing verzoeken. Uitstel zal alleen verleend worden in uitzonderlijke situaties. Hiermee wordt bedoeld situaties die niet beheersbaar waren.

Hieronder vallen bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend:

- Bedrijfsovername;
- Ingrijpende reorganisaties;
- Calamiteiten (brand, overstrooming, inbraak, etc);
- Overlijdensgevallen of langdurige ziekte van een sleutelfunctionaris;
- Plotseling vertrek van een sleutelfunctionaris;
- Lockdowns van overheidswege;

In situaties waarbij de keurmerkhouders uitstel vraagt op basis van argumenten die wél beheersbaar waren, zal de aanvraag voor uitstel van toetsing gewoonlijk afgewezen worden.

In geval keurmerkhouders en keurmerkeigenaar het niet eens worden, zal het bestuur van BKN een besluit nemen.

De keurmerkeigenaar kan zelf ook afwijken van de termijnen van toetsing in bijzondere situaties. Hiermee wordt bedoeld situaties die niet beheersbaar zijn.

Hieronder vallen naast alle hierboven genoemde gronden,

- (Langdurige) ziekte of overlijdensgevallen binnen het projectteam Kringloop Nederland;
- Plotseling vertrek van een teamlid van het projectteam Keurmerk Kringloop Nederland.

In geval van een afwijking van de toetsingstermijn brengt de keurmerkeigenaar de keurmerkhouders op de hoogte van de afwijking en geeft daarbij aan wanneer de (uitgestelde) toets plaatsvindt.

Indien de uitgestelde toets niet alsnog binnen een jaar plaatsvindt dan vervalt het recht tot het houden van het keurmerk.

4.9 Externe toetsing

Aanvragers van het Keurmerk Kringloop Nederland of keurmerkhouders kunnen ook kiezen voor een volledig externe audit die wordt uitgevoerd door een andere certificeringsinstantie. Welke instantie dit is wordt in overleg tussen keurmerkhouder en keurmerkeigenaar bepaald. De externe certificeringsinstantie dient een erkende en onafhankelijke instantie te zijn. Eventuele meerkosten zijn voor rekening van de keurmerkhouder, zie tevens de volgende paragraaf over kosten. Externe auditors beoordelen de keurmerkaanvragers of de keurmerkhouders op basis van dezelfde criteria als de door BKN geselecteerde auditoren. Dit betekent dat zij bij de audit gebruik maken van het Kader Keurmerk Kringloop Nederland en het bijbehorende audit-sjabloon. Op het aanvraagformulier voor het Keurmerk wordt dit aangemerkt als 'andere externe auditor'.

4.10 Kosten audits

De auditoren die namens de keurmerkeigenaar een initiële toets, tussentijdse toets of hertoets uitvoeren, ontvangen hiervoor een vergoeding. Zij sturen een factuur naar de keurmerkeigenaar, BKN.

De kringlooporganisatie die geaudit wordt, betaalt € 960,= exclusief btw aan BKN. BKN stuurt hiervoor een factuur. Dit bedrag bestaat uit auditkosten van € 660,= exclusief btw en een afdracht aan BKN van € 300,= exclusief btw. Dit laatste bedrag wordt gebruikt ter financiering van scholing/herscholing, opleiding van auditoren en dekking van bureaustkosten van BKN. Voor de tussentijdse toets liggen de kosten lager, hier wordt immers geen auditor ingezet, daarom betaalt men voor de tt light € 300,= exclusief btw. Ook dit bedrag wordt gebruikt ter financiering van scholing/herscholing van de auditoren en de werkzaamheden van de medewerkers op het BKN kantoor. De kosten voor een audit bij een volledig gedispenseerde organisatie, zie tevens paragraaf 5.1, bedragen € 750,= exclusief btw, waarvan de auditor € 450,= en BKN €300,= exclusief btw ontvangt.

De kosten voor een externe audit bij een niet door BKN geselecteerde certificeringsinstantie liggen niet op voorhand vast. Deze worden bepaald op basis van een op te vragen offerte bij de certificeringsinstantie. Eventuele meerkosten zijn voor rekening van de keurmerkhouder. Ook bij een externe audit geldt dat de kringlooporganisatie die geaudit wordt € 300 exclusief btw aan BKN vergoedt, bedoeld ter financiering van scholing/herscholing en opleiding van (nieuwe) auditoren, doorontwikkeling keurmerk en als vergoeding voor de werkzaamheden van BKN medewerkers. Hiertoe stuurt BKN een factuur.

4.11 Inzetten auditoren & vakbekwaamheid

De toetsen worden primair uitgevoerd door BKN geselecteerde auditoren. De auditoren zijn getraind op het vlak van auditing door een ervaren en kundige auditexpert. Alle auditors moeten in het bezit zijn van een geldig certificaat.

De keurmerkeigenaar investeert in de auditoren in de vorm van audittraining, kennisdeling en coaching. Op grond hiervan verplicht een auditor zich tot actieve deelname en het aanleveren van ervaringen en kennis ten behoeve van de verdere ontwikkeling van het keurmerk. De auditor zal aangeboden trainingen of bijeenkomsten bijwonen en daarnaast staat de auditor open voor 'coaching' on the job.

De auditoren ondertekenen bij iedere audit de 'integriteitsverklaring' die te vinden is op het auditsjabloon. Er mag geen sprake zijn van enige belangenverstrengeling.

Ter bevordering van de vakbekwaamheid wordt ten minste tweemaal per jaar een bijeenkomst met de auditoren belegd waarin ervaringen met elkaar worden gedeeld en het auditproces wordt geëvalueerd.

5. Dispensatie

5.1 Volledige dispensatie

Om voor volledige dispensatie in aanmerking te komen dient een geldig en gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem geïmplementeerd te zijn. Daarbij gelden alleen ISO9001:2015 of HKZ. Een dispensatie verzoek wordt alleen in behandeling genomen indien een geldige en recente accreditatie overhandigd kan worden.

Binnen het van toepassing zijnde kwaliteitsmanagementsysteem moeten de benoemde onderdelen beleid en werkprocessen zijn opgenomen en tevens dient aantoonbaar te zijn dat deze werken in de praktijk.

Dispensatie kan pas definitief worden toegekend nadat een initiële toets (zie paragraaf 4.3) met goed gevolg is afgerond en op basis hiervan het keurmerk kan worden toegekend. Bij de toepassing van dispensatie door de keurmerkeigenaar vervalt de cyclus van tussentijdse toetsen en hertoetsen. Let op:

- Dispensatie is uitsluitend van toepassing op beleidsmatige onderdelen en werkprocessen. Dispensatie ontslaat de keurmerkhouders niet van de verplichting om aan de volgende onderdelen te blijven voldoen:
 - 2.1.1 Inschrijving Kamer van Koophandel (KvK)
 - 2.1.2 Statuten / management statement
 - 2.1.3 Richtlijnen lidmaatschap / Huishoudelijk reglement
 - 2.1.16 Mandateringsregeling
 - 2.1.20 Jaarverslag
 - 2.1.23 Monitor Kringloop Nederland
 - 2.2.3 Innamevoorwaarden
 - 2.2.7 Verkoopvoorwaarden
 - 2.2.10 Communiceren via website
 - 2.3.1 CAO
 - 2.3.3 Accreditatie leer-/werkbedrijf
 - 2.3.18 Vergunningen
 - 2.3.19 Verzekeringen
- Het is de verantwoordelijkheid van de keurmerkhouders dit te borgen. BKN heeft als keurmerkeigenaar de mogelijkheid om bij twijfel te onderzoeken in hoeverre door keurmerkhouders voldaan wordt aan het keurmerk.
- BKN zal de organisatie eens in de drie jaar toetsen op de onderdelen die niet vervat zijn in ISO 9001:2015 of HKZ, zoals hierboven vermeld.

De aanvrager van dispensatie (keurmerkhouders) zal jaarlijks zijn verkregen verlenging en/of zijn hercertificering van de certificerende instelling toezenden aan de keurmerkeigenaar. Deze zal hiervan een registratie opnemen in het keurmerkregister.

Op het moment dat een aanvrager van dispensatie zijn certificaat verliest of laat verlopen wordt de dispensatie opgeheven. In dat geval zal in overleg tussen keurmerkeigenaar en keurmerkhouder worden besloten of het keurmerk moet worden ingetrokken of dat een hertoets wordt ingepland.

De keurmerkeigenaar behoudt zich het recht voor om bij gegronde redenen nadere eisen te stellen bij het verlenen van dispensatie of bij gegronde redenen de verstrekte dispensatie in te trekken.

5.2 Gedeeltelijke dispensatie

Om voor gedeeltelijke dispensatie in aanmerking te komen dient men geregistreerd te staan in het Register van de Code Sociale Ondernemingen (CSO).

Hiermee is voldaan aan de door de CSO gestelde [toelatingscriteria](#). Vervolgens moet de onderneming in kwestie zich elke twee jaar verantwoorden ten aanzien van de naleving van de CSO. Ondernemingen die niet langer voldoen aan de principes van de CSO, kunnen uit het Register worden geschrapt.

Gedeeltelijke dispensatie kan pas definitief worden toegekend nadat een initiële toets (zie paragraaf 4.3) of hertoets (zie paragraaf 4.6) met goed gevolg is afgerond en op basis hiervan het keurmerk kan worden toegekend of reeds is toegekend.

Deze gedeeltelijke vrijstelling zal gelden voor de tussentijdse toets. Bij goed resultaat van de initiële of hertoets komt de tussentijdse toets te vervallen. Goed resultaat houdt in dat er maximaal 2 NOK's zijn aangetroffen die binnen 3 maanden zijn afgerond.

Op het moment dat een aanvrager van gedeeltelijke dispensatie zijn certificaat verliest of laat verlopen wordt de gedeeltelijke dispensatie opgeheven en zal weldra een toets worden ingepland.

De keurmerkeigenaar behoudt zich het recht voor om bij gegronde redenen nadere eisen te stellen bij het verlenen van gedeeltelijke dispensatie of bij gegronde redenen de verstrekte dispensatie in te trekken.

6. Register

6.1 Keurmerkregister

De keurmerkeigenaar is verantwoordelijk voor het keurmerkregister en bevoegd om daar wijzigingen in aan te brengen. Het register bevat de volledige planning van het keurmerk en informatie over de keurmerkhouders (o.a. data aanvraag initiële toets). Een deel van het register kan desgewenst openbaar worden gemaakt via de website van de BKN gepubliceerd, rekening houdend met privacybescherming

6.2 Beeldmerk, registratie en gebruik

Het beeldmerk is ontwikkeld en wordt beheerd door de keurmerkeigenaar. De registratie van de naam en het beeldmerk Keurmerk Kringloop Nederland is gedeponeerd bij het Benelux-Bureau voor de Intellectuele Eigendom (BIOP).

Keurmerkhouders hebben het recht het keurmerk, zowel in naam als in beeld, bij hun externe communicatie in te zetten, mits niet de schijn wordt gewekt dat het een productkeurmerk betreft.

Keurmerkhouders hebben eveneens het recht om alle uitingen behorende bij het keurmerk te gebruiken conform het daartoe verstrekte 'uitingsprotocol'.

Het 'stempel Keurmerk Kringloop Nederland' geldt als officieel keurmerklogo. De oudere 'schildjes' zijn vervangen en vanaf 2024 ontvangen de gecertificeerde leden het nieuwe logo op een houten 'keurmerkboardje' voor ieder hoofdfiliaal en raamstickers van het logo voor vestigingen.

6.3 Keurmerkeigenaarschap

Het keurmerkeigenaarschap is belegd bij de keurmerkeigenaar. Een onafhankelijke derde fungeert als toezichhoudend orgaan en verklaart jaarlijks of de keurmerkeigenaar zijn verantwoordelijkheden en bevoegdheden juist vervult (integriteitstoets). De keurmerkeigenaar legt verantwoording af aan het bestuur tijdens de reguliere vergaderingen en aan de leden van de BKN tijdens de reguliere ALV. De keurmerkeigenaar kan in goed overleg met het bestuur op onderdelen van het Kader afwijken, indien dit in het algemeen belang van leden is.

7. Bijlagenbundel

Op de beveiligde intranetomgeving van BKN op www.kringloopnederland.nl zijn voorbeelden opgenomen van formats en uitwerkingen van onderdelen van het Kader. De nummers van de bijlagen refereren aan de nummers van de eisen.

Branchevereniging

**Kringloop
Nederland**



Bezoek- en postadres

2^e Daalsedijk 6a
(UCo, Utrecht Community)
3551 EJ Utrecht

Telefoon

030 341 00 55

E-mail

info@kringloopnederland.nl

Website

www.kringloopnederland.nl