



# Reglement Groenteman met Ster 2018

Deelnemers aan Groenteman met Ster 2018 verplichten zich aan het volgende reglement:

## Regels inzake inschrijving:

- Inschrijving dient te geschieden door de ondernemer zelf. Andere personen c.q. organisaties zijn niet gerechtigd tot inschrijving, tenzij hiervoor schriftelijk toestemming is gegeven door de organisatie van Groenteman met Ster.
- Inschrijving kan alleen geschieden indien men voldoet aan de eisen zoals genoemd in de algemene voorwaarden, die zijn te vinden op [www.groentemanmetster.nl](http://www.groentemanmetster.nl).
- Deelnemers stellen met de inschrijving de opgegeven locatie(s) en het bedrijf ter beschikking voor diverse beoordelingen.
- De organisatie van Groenteman met Ster behoudt zich het recht voor richting de buitenwereld te communiceren wie er aan de verkiezing deelnemen. Als u bezwaar heeft tegen de naamsvermelding van uw onderneming, kunt u dit vóór aanvang van de verkiezing kenbaar maken per mail via [info@groentemanmetster.nl](mailto:info@groentemanmetster.nl).

## Regels inzake de verkiezing:

- De juryleden zijn gerechtigd om vragen te stellen aan de medewerkers.
- De uitslag van de jury is bindend. Hierover kan niet worden gecorrespondeerd.
- De rapporten van de bedrijfsbeoordelingen worden beschikbaar gesteld aan de deelnemers. De organisatie behandelt deze vertrouwelijk en geeft het rapport alleen af aan de betreffende ondernemer.
- De juryleden zijn niet hoofdelijk aansprakelijk en kunnen niet worden aangesproken over de uitslag.
- De organisatie van 'Groenteman met Ster' is niet aansprakelijk jegens deelnemers die menen schade te ondervinden als gevolg van deelname en/of de uitslag van deze verkiezing.
- De Groenteman (en zijn gezin) alsmede werknemers van de groente- en fruitspeciaalzaak (en huisgenoten) zijn uitgesloten van deelname aan de klantenenquête. De organisatie houdt zich het recht voor dit te controleren.
- De organisatie houdt zich het recht voor om de invulling van de beoordelingen, voorafgaand aan de start van de verkiezing, aan te passen indien dit nodig is om de verkiezing kwalitatief hoogwaardig te houden.

## Regels inzake de kritische voorwaarde op hygiëne:

- In de rapportage staat aangegeven of u voldoet aan de zogeheten 'kritische voorwaarde'. U voldoet aan de kritische voorwaarde als op de volgende items minimaal een voldoende is gescoord:

Item	Meetlocatie	De score op dit item is 'voldoende' als:
Hygiëne	Winkelspecifieke beoordeling	De gewogen score van het microbiologisch onderzoek 55,00% of hoger is.

- Als deelnemer moet u een voldoende resultaat behalen op deze kritische voorwaarde om in aanmerking te komen voor sterren.



### Regels inzake het meenemen van resultaten naar een volgende editie:

- Na de eerste editie van Groenteman met Ster in 2016 is het mogelijk bij aaneengesloten, herhaaldelijke deelname het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek mee te nemen naar een volgende editie van Groenteman met Ster.
- Onderstaand overzicht geeft weer welke onderdelen in het totale beoordelingstraject worden bemeten en ieder jaar opnieuw worden gedaan, behalve – indien men dit wenst – het klanttevredenheidsonderzoek. De kosten van dit onderzoek worden dan niet in rekening gebracht. Er wordt dan een korting gegeven van 100 euro ex. BTW op de deelnamekosten.

Thema	Meetronde	Categorie	Wel/ Niet
Uitstraling winkel	Opvalwaarde, verleiding en verzorging		Niet
Uitstraling winkel	Verzorging van de winkel		Niet
Uitstraling winkel	Communicatie		Niet
Uitstraling product	Product & presentatie		Niet
Hygiëne	THT/TGT, etikettering, allergenen, temperatuur, check op hygiëncode en microbiologisch onderzoek		Niet
Personeel – Bezoek 1	Klantvriendelijkheid		Niet
Personeel – Bezoek 1	Servicegerichtheid		Niet
Personeel – Bezoek 1	Deskundigheid		Niet
Personeel – Bezoek 1	Representatie		Niet
Personeel – Bezoek 2	Klantvriendelijkheid		Niet
Personeel – Bezoek 2	Servicegerichtheid		Niet
Personeel – Bezoek 2	Deskundigheid		Niet
Personeel – Bezoek 2	Representatie		Niet
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek		Wel

- De behaalde resultaten zijn maximaal 2 jaar geldig na de editie waarin de resultaten zijn gehaald op basis van de uitgevoerde meting (resultaten zijn daarmee geldig in het jaar van deelname en de twee opvolgende jaren). Daarna wordt, bij hernieuwde deelname, het klanttevredenheidsonderzoek opnieuw uitgevoerd.

### Regels inzake gebruik logo en materialen:

- Het logo 'Groenteman met Ster' mag (buiten de geleverde materialen) alleen worden gebruikt met schriftelijke toestemming van de organisatie.
- Schriftelijke communicatie rondom 'Groenteman met Ster' is alleen toegestaan na controle van de organisatie en met schriftelijke toestemming van deze organisatie.
- De organisatie houdt zich het recht voor om informatie (tekst en beeld) over de deelnemers van de verkiezing vrij te mogen publiceren.
- De promotiematerialen die worden verstrekt aan genomineerden en sterwinnaars zijn locatie-gebonden en mogen alleen worden gebruikt in de voor de verkiezing opgegeven deelnemende groentewinkel.

### Regels omtrent de uitslagen:

- Uit alle beoordelingen van het totale meettraject van iedere onderneming komt één eindcijfer. Dit cijfer komt tot stand nadat er per onderdeel een bepaalde weging op is losgelaten. Deze weging is voorafgaand aan de verkiezing bepaald door de organisatie van 'Groenteman met Ster'.

Voor de editie 2018 is de volgende weging van kracht:

Meetronde Groenteman met Ster	Wegingspercentage
Uitstraling winkel	20%
Uitstraling product	20%
Bedrijfshygiëne	20%
Personeel	20%
Klanttevredenheid	20%



Elk bemeten onderdeel telt voor 20% mee. Daarmee valt 60% op de winkel (beoordeeld door de winkeljury [40%] en hygiëneadviseur [20%]), telt elke mysteryshop voor 10% [2x=20%] en telt de mening van de klant mee voor 20%.

- Het volgende aantal sterren worden behaald bij de volgende eindcijfers:
  - Eindcijfer lager dan 8,00 : géén ster
  - Eindcijfer van 8,00 tot en met 8,49 : één ster
  - Eindcijfer van 8,50 tot en met 8,99 : twee sterren
  - Eindcijfer van 9,00 of hoger : drie sterren
  - Er wordt afgerond op twee cijfers achter de komma. Voorbeeld: een eindcijfer van 8,494 betekent één ster, een eindcijfer van 8,495 betekent twee sterren.

#### **Regels inzake het voeren van de titel 'Groenteman met Ster':**

- De titel 'Groenteman met Ster' is organisatie- én winkel(adres)gebonden en is twaalf maanden geldig na datum van uitgifte.
- De sterren(titel) wordt uitgedeeld in de klasse waarop de deelnemer is ingeschreven, zijnde: Groenteman met Ster.
- De titel 'Groenteman met Ster' vervalt bij het veranderen van eigenaar. Indien de nieuwe eigenaar een opvolger is (zoon of dochter) en deze reeds minimaal één jaar werkzaam is binnen de organisatie blijven de behaalde sterren geldig.
- De titel 'Groenteman met Ster' mag uitsluitend worden gevoerd door de deelnemende winkel. Is er sprake van meerdere vestigingen binnen de organisatie, dan geldt de titel niet voor de overige winkels.

#### **Algemene regels:**

- De organisatie behoudt zich het recht voor om, na onderzoek en advies van een onafhankelijke commissie, de uitgereikte ster(ren) van de deelnemende organisatie af te nemen wanneer er afbreuk dreigt of wordt gedaan aan het imago van 'Groenteman met Ster'. Deze ingrijpende maatregel kan zich onder andere voordoen bij een faillissement, surséance van betaling, maatregelen van Inspectiediensten en/of andere imagobedreigende of –beschadigende omstandigheden van de deelnemer of van organisaties die een economische eenheid met de deelnemer vormen.
- Ondanks het feit dat de organisatie alle zorgvuldigheid in acht neemt, wordt niet uitgesloten dat er fouten kunnen worden gemaakt. Een onafhankelijke commissie beslist hierbij of de gemaakte fout wel of niet wordt getolereerd. Het tolereren is alleen mogelijk als deze fouten niet leiden tot het benadelen van één of meerdere deelnemers, maar in gelijke mate alle deelnemers betreft.
- Indien deelnemers zich niet houden aan dit reglement, mag de organisatie van Groenteman met Ster, zonder opgave van redenen, de deelnemer uitsluiten van verdere deelname. De organisatie zal dit de deelnemer schriftelijk bevestigen.
- De organisatie is gerechtigd om Groenteman met Ster te annuleren bij een te geringe deelname. In dat geval wordt het inschrijfgeld volledig geretourneerd.