

# Beleidsplan

Stichting Kringloop Zwolle

2012 +

## Missie

Producten:	Het optimaal inzamelen van herbruikbare goederen en grondstoffen en deze weer in omloop brengen.
Belanghebbenden:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mensen uit de organisatie die gedreven zijn om deze opdracht uit te voeren.</li><li>- Samenleving</li><li>- gemeentelijke overheid</li><li>- Rova als gevolg van milieubeleid (GAP) dit is het gemeentelijk afvalstoffen plan.</li></ul>
Proces	Doelmatig verwerken van “goedzooi” tot verkoopbare goederen. <ul style="list-style-type: none"><li>➤ inzamelen</li><li>➤ sorteren</li><li>➤ testen</li><li>➤ repareren</li><li>➤ verkopen</li></ul>

## 2 Doelstelling

De doelstelling van de stichting is verwoord in de statuten t.w.

### **A. Het beperken van de afvalstroom door middel van het stimuleren van het hergebruik van grondstoffen en het bevorderen van (additionele) werkgelegenheid door optimale inzet van arbeidskrachten met een zekere afstand van de arbeidsmarkt.**

De stichting tracht haar doel onder meer te verwezenlijken door:

### **B De exploitatie van een kringloopbedrijf te ondersteunen Het geven van voorlichting Het fungeren als werkgever Het ondersteunen van initiatieven waarmee de stichting gebaat is Alle andere wettige middelen.**

## 3 Beleid

### 3.1 Organisatiebeleid

Sinds 2002 is de nieuwe organisatiestructuur ontwikkeld en gerealiseerd.

Bestuur:

De bestuursstructuur is aangepast aan de ontwikkeling van de organisatie.

Organisatie:

De relatief platte organisatie kent 5 echelons van bedrijfsvloer tot bedrijfsleider.

- bedrijfsleider
- assistent bedrijfsleider en hoofd winkel
- assistenten hoofd winkel
- 1<sup>e</sup> medewerker voor de expeditie, transport en technische werkplaatsen
- productiemedewerkers, administratie, planning, transport en verkoop

De strategie is:

- duidelijke richtlijnen vanuit het management gefaseerd naar de bedrijfsvloer
- efficiënt werkoverleg binnen ieder echelon met wederzijdse terugkoppeling.

### 3.2 Personeelsbeleid

Het personeelsbeleid is heel divers.

Een groot deel van het bestand bestaat uit geroutineerde en ervaren krachten die alle facetten van het kringloopbedrijf beheersen.

Deze personen hebben een vast dienstverband.

Het is van groot belang dat de verhouding gekwalificeerde medewerkers en hulpkrachten zodanig in balans blijven dat de kwaliteit van het kringloopbedrijf hierdoor niet geschaad wordt.

Helaas kan ons kringloopbedrijf niet geheel zonder de gemeentelijke bijdrage die verstrekt wordt als vergoeding voor gedane inspanningen. Hierdoor zijn wij genoodzaakt om vrijwilligers en gesubsidieerde arbeidskrachten te werven.

De politieke beslissing dat ID/WIW banen zijn opgeheven, levert voor ons kringloopbedrijf nog steeds problemen op. Hoewel voor een beperkt deel nog loonsubsidie verkregen wordt.

Er moet een personeelsstrategie ontwikkeld worden waarbij het arbeidspotentieel voldoende is om de steeds groeiende volumes “goedzooi” te kunnen verwerken.

Reeds in 2004 is gestart met het fenomeen leerwerkplekken.

## Beleidsplan 2012 e.v.

---

In samenwerking met de Gemeente, Wezo en het CWI zijn personen ook bij onze organisatie opgestart met werk t.b.v. reïntegratie in de arbeidsmarkt.

Hierbij denken wij ook aan de groep mensen die verder van de arbeidsmarkt staan.

Jaarlijks zal indien mogelijk aan de burgerlijke gemeente in het kader van het gemeentelijk afvalstoffen plan (GAP), een hogere vergoedingsbijdrage per aansluiting zal worden gevraagd.

Jaarlijks worden over de hele linie functiebegeleidingsgesprekken gevoerd.

M.b.t. scholing wordt intensief gezocht naar adequate opleidingsmogelijkheden.

In 2004 is een personeelsvertegenwoordiging(PVT)in het leven geroepen.

Deze PVT moet groeien en door het voltallige personeel worden geaccepteerd.

Vanuit het bestuur is 1 bestuurslid verbijzonderd om de PVT belangen te bevorderen

### 3.3 Milieubeleid

De doelstelling met betrekking tot het milieu is duidelijk.

Wij moeten de landelijke ontwikkeling voor het scheiden van afval goed blijven volgen.

Tevens moeten wij de kostenaspecten goed blijven afwegen.

Dit impliceert dat wij zo effectief en efficiënt mogelijk moeten werken.

Het is mogelijk dat de verwijderingsbijdragen worden uitgebreid en op alle volumeartikelen worden toegepast.

Rova sorteerstation is in 2006 verhuisd naar de Hessenpoort. Deelactiviteiten zijn daar overgenomen door van Ganswinkel.

Waar mogelijk zullen wij proberen of wij van dit sorteerstation voordelig gebruik kunnen maken.

Invoering van het zgn Diftarsysteem t.z.v kwaliteitsbewaking en handhaving van de selectiecriteria, grote druk uitoefenen hetgeen gevolgen zal hebben op de grotere volumes die worden aangeboden.

### 3.4 Kwaliteit/Ervaring/Kennisbeleid

De kwaliteit van de producten hangt samen met het selectiebeleid.

Het blijft een omstreden punt wat nu wel en wat niet door Kringloop moet worden geaccepteerd.

Door de intensievere samenwerking tussen Kringloop en de Rova is het noodzakelijk dat deze partners dezelfde criteria hanteren.

Sinds 2007 zijn de condities ten opzichte van Kringloop gewijzigd.

Hierdoor zijn de aannamecriteria verruimd.

Verder is benchmarking belangrijk. De regionale samenwerking wordt steeds verder uitgebreid. Kennis van elkaars beleid is daarom van groot belang.

Tevens blijkt het noodzakelijk dat wij goed op de hoogte blijven van de wijzigingen die plaatsvinden in Kringloopland.

Via de BKN(landelijke brancheorganisatie) worden thans bedrijfsgegevens ontwikkeld naar stadsgrootte. Deze zullen verder worden geïntensiveerd

Het streven van Kringloop Zwolle is o.a. gericht op ISO normering en wil deze binnen afzienbare tijd gefaseerd opstarten. Het onderdeel veiligheid heeft daarbij prioriteit.

### 3.5 Logistiek beleid.

Het aanbod van breng en haalgoederen neemt voortdurend toe.

Verhoudingsgewijs neemt het aantal inzamelingsritten ook toe.

Het streven is erop gericht, dat, indien noodzakelijk, een 2<sup>o</sup> inzamelingsteam wordt ingezet.

Het inzamelen(breng/haalstation), het uitsorteren, prijzen, en doorstroming van de goederen moeten worden geoptimaliseerd.

Onderzoeken voor normering van de productieafdelingen zijn reeds opgestart en zullen een vervolg krijgen.

Ontwikkelingen in het transport moeten kritisch worden gevolgd.

Bij diverse kringloopbedrijven wordt al gebruik gemaakt van losse opleggers(containers)

Het transport kan in dat geval gewoon doorgaan

Kringloop Zwolle heeft momenteel alleen maar gesloten bestelauto's.

### 3.6 Marktbeleid

De "markt" bij kringloopbedrijven is een heel bijzondere.

Bij de binnenkomst is dat alles wat aan bruikbare huisraad als overtollig wordt gezien en bij ons wordt aangeboden.

Bij de afvoerzijde is dat alles wat nog weer voor verkoop geschikt is.

Het aanbod is voor een deel afhankelijk van politieke maatregelen.

De afzet vraagt commerciële capaciteiten en inspanningen.

De afzet moet worden gerealiseerd op basis van aanwezig volume, dit kan zowel plaatselijk, alsook regionaal, landelijk of zelfs internationaal.

Het is zaak om alert te blijven op innovatieve ontwikkelingen.

Tevens merken wij dat er groeiende concurrentie op deze markt plaatsvindt.

Helaas is er geen concurrentiebeding en moeten wij als bedrijf iets uitstralen waardoor de bevolking de goederen bij ons brengt en koopt.

### 3.7 Inkoopbeleid

Conform de landelijke regelgeving hebben wij niet de intentie om het inkoopbeleid te wijzigen.

De bestaande procedures blijven van kracht.

Als regel:

- geen inkoop
- uitzonderingen bevestigen deze regel
- P.C's worden wel ingekocht
- Onderdelen voor wit-, en bruingoed wel ingekocht
- Fietsen worden ingekocht(vnl via Afac)

Daarnaast is het mogelijk dat goederen met collega-bedrijven worden uitgewisseld.

### 3.8 Verkoopbeleid

De verkoop wordt gerealiseerd vanuit 2 verkooppunten

Hoewel wij op basis van landelijke gemiddelden goed scoren met de verkoop, zijn wij van mening dat er binnen de huidige verkooppunten verbeteringen kunnen worden aangebracht die verkoopbevorderend zijn en waardoor de omzet nog beduidend kan stijgen. Verder bezinnen wij ons op de mogelijkheden van een regionale functie binnen kringloopland.

### 3.9 Prijsbeleid

Prijsstelling berust op kennis en ervaring

In 2004 is een aanzet gegeven om standaardprijzlijsten te ontwikkelen en vervaardigen.

Hierdoor wordt de kennis overdracht gerealiseerd

Meerdere medewerkers/sters kunnen op deze wijze worden ingewerkt op dit specifieke en moeilijke terrein.

Het is de bedoeling dat deze lijsten voortdurend worden geactualiseerd.

Interne en externe trainingen en opleidingen moeten het kennisnivo verder optimaliseren.

### 3.10 Promotiebeleid

In 2005 hebben wij 100.000 betalende bezoekers geregistreerd.

In 2010 is dat aantal gegroeid tot ca 136.000.

Het promotiebeleid voorziet in groeiende bekendmaking van onze kringloopwinkel.

Wij hebben hiervoor een plaatselijk reclameburo ingehuurd.  
Periodiek laten wij de burgerij van ons horen door advertenties; persberichten, etherreclame, infozuil bij het station, muur-, en geluidsreclame enz.  
Via de gemeentelijke instellingen verkrijgen wij eveneens de gewenste naamsbekendheid.

Daarnaast motiveren wij ons medewerkersteam om gemotiveerd en servicegericht naar het publiek te zijn zodat wij dat in de hele organisatie uitstralen.

Jaarlijks organiseren wij een zgn Kringloopdag met daaraan gekoppeld een veiling voor specifieke producten.

### 3.11 Resultaatbeleid

Per kwartaal vervaardigen wij overzichten m.b.t. volumes, alsook financiële overzichten.

Sinds 2005 zijn wij gestart met het maken van meerjarenbegrotingen.

Overwogen wordt om regionaal vergelijkingscijfers te produceren t.a.v. inzameling, sortering, reparatie, verkoop en bezetting.

### 3.12 Informatie/Rapportagebeleid

Sinds 2005 is er uitgebreid informatief materiaal voorhanden ten aanzien van de organisatieopzet, financiën, sociale aspecten, huishoudelijk reglement en gedragsregels.

Er is een informatiebulletin waarin alle actuele informatie wordt verstrekt.  
Bestuur en management streven ernaar om kort en doelmatig de informatie te verstrekken die belangrijk en noodzakelijk zijn voor een goede samenwerking.

Interne organisatie zodanig mobiliseren dat wij als hecht team naar buiten optreden.

Er moet vanuit alle vergader/overlegstructuren duidelijke verslaglegging komen.

Actiepunten van bestuursvergaderingen/managementbijeenkomsten maar ook van medewerkeroverleg dienen duidelijk gedateerd te worden zodat deze kunnen worden uitgevoerd en afgerond.

Actieplan Kringloop 2008+

## 4 Actiepunten 2008+, onderdeel van het beleidsplan

### 4.1 Organisatieplan

#### 4.1.1. Bedrijfsonderdelen verder professionaliseren

Per bedrijfsonderdeel bevoegdheden toewijzen, waardoor duidelijkheid ontstaat in leiding/uitvoering en verantwoordelijkheid.

#### 4.1.2. De technische werkplaatsen verder uitbouwen een assistent werkleider, dan wel een 1<sup>e</sup> medewerker aanstellen

#### 4.1.3. Diverse overlegstructuren evalueren qua doelmatigheid, frequentie en verslaglegging.

### 4.2 Personeelsplan

#### 4.2.1 Per onderdeel een personeelsrooster voor het gehele jaar vervaardigen

#### 4.2.2. Mogelijkheden uitbreiding leer/werkplaats aangeven

#### 4.2.3. Verhouding vakkrachten/hulpkrachten/oproepkrachten bewaken

#### 4.2.4. Individueel scholingsplan voor vaste-, en hulpkrachten realiseren

#### 4.2.5. PVT verder professionaliseren.

#### 4.2.6. Functiebegeleidingsgesprekken continueren en evalueren

#### 4.2.7. Voortgangsgesprekken stagiaires en vrijwilligers voeren en registreren.

#### 4.2.8. Personeelsaanspreekpunt bij problemen verder effectueren.

### 4.3 Milieuplan

#### 4.3.1. Regionale,- en landelijke ontwikkeling in het scheiden van afval blijven volgen.

#### 4.3.2. Contacten met de gem. Zwolle en de ROVA intensiveren

#### 4.3.3. Mogelijkheden blijven bekijken voor WEB goederen bij het ROVA sorteerstation.

#### 4.3.4. Beleidsmatige gevolgen onderkennen bij eventuele invoering van DIFTAR systeem.



### 4.4 Kwaliteit/Kennis Ervaringsplan

- 4.4.1 Kennis m.b.t. de kwaliteit van diverse goederen intensiveren en waar mogelijk overdragen
- 4.4.2 Vervaardigen en actualiseren van prijslijsten
- 4.4.3 Branchegegevens regionaal en landelijk uitwisselen
- 4.4.4 BKN vergelijkingscijfers afstemmen en verwerken.
- 4.4.5 Benchmarking met samenwerkende kringloopbedrijven stimuleren
- 4.4.6 Streven naar ISO normering, voor veiligheid, arbo, milieuzorg (NEN 9001/14001 enz)
- 4.4.7 Vanuit professionalisme de concurrentie het hoofd bieden.

### 4.5 Logistiekplan

- 4.5.1 Verwachte volumetoename afstemmen op het verwachte aantal ritten
- 4.5.2 Bij uitbreiding, dan wel vervanging van vervoermiddelen bezien of het aanschaffen van truck en opleggers logistiek winst oplevert.  
Het transport kan ongeremd doorgaan; het lossen komt dan op de expeditieploeg neer.
- 4.5.3 Bij de bedrijfsonderdelen expeditie en uitsorteren is het belangrijk om de verwerkingscyclus zo efficiënt mogelijk in te richten.  
Een korte en snelle doorvoer van de goederen betekent ook een korte omlooptijd  
Als regel 1 brengstation. De bevolking stimuleren om bij dat adres te bezorgen.
- 4.5.4 Ten aanzien van de werkruimten dienen de vloeren te worden geëgaliseerd.

### 4.6 Marktplan

- 4.6.1. De “markt” verkennen is blijvend noodzakelijk  
Het streven moet er op gericht zijn om “alles” wat aan bruikbaar goed afgestoten wordt, bij de Kringloop aangeleverd, dan wel afgehaald te krijgen.
- 4.6.2 Politieke maatregelen en plaatselijke verordeningen die inspelen op zogenaamde Kringloopproducten noodzaken ons om een alerte en afdoende reactie.
- 4.6.3 Indien de “ijzeren voorraad” wordt overschreden, dient actie te worden genomen tot extra verkoop door bijzondere acties of bulkverkoop
- 4.6.4 Gestreefd wordt om in te spelen op bijzondere dagen zoals:  
Vaderdag/Moederdag/Sinterklaas/Kerstfeest/Zomertijd/Wintertijd/Schoonmaak etc.  
Voor deze acties worden toegespitste advertenties geplaatst.

- 4.6.5. Sterkte/Zwakke analyse steeds onderkennen en toetsen aan het promotie en verkoopbeleid

### 4.7 Inkoopplan

- 4.7.1. P.C's vormen een uitzondering op het standaard inkoopbeleid.  
Deze goederen worden en bloc aangeschaft  
Na test en eventuele reparatie worden deze goederen weer verkocht.

Voor Wit- en bruingoed geldt dat onderdelen worden aangeschaft welke nodig zijn voor de reparatie en herstel van deze goederen.

Voor de aanschaf van fietsen is een deal gemaakt met Wezo. Dit deal kan ook met meerdere branche-onderdelen worden uitgebreid.

- 4.7.2. Steeds vaker kunnen partijen goederen worden uitgewisseld met collega kringloopbedrijven, met name binnen de regio.  
Bij uitzondering gebeurt dit ook op landelijk nivo.

### 4.8 Verkoopplan

- 4.8.1. De presentatie neemt een steeds belangrijker plaats in.  
De aankleding van de winkels moet uitnodigend in stijl en kleur en opstelling plaatsvinden.
- 4.8.2 Er zal scherper op worden toegezien dat de persoonlijke bediening, servicegericht en klantvriendelijk is.  
Eenduidige herkenning van het personeel door het dragen van badges
- 4.8.3 Duidelijke registratie van alle kijkende en kopende personen.  
Bij het naderen van "mijlpalen" de publiciteit zoeken.

### 4.9 Prijsplan

- 4.9.1 De kennisoverdracht is van eminent belang binnen de bezettingsstructuur van de Kringloop. Zeker met betrekking tot het prijzen van de goederen moeten de routiniërs hun kennis overdragen aan hun minder geroutineerde collega's.
- 4.9.2 Externe trainingen ten aanzien van productkennis met name antiek zijn belangrijk
- 4.9.3 Prijsstelling wordt actueel gehouden (marktconform)

### 4.10 Promotieplan

- 4.10.1 Het jaar 2008 wordt een belangrijk PR jaar.

Om de bevolking verder te motiveren om hun overtollige goederen bij Kringloop aan te bieden en anderszins de aanschaf van goederen bij Kringloop te doen, zal een goed PR plan moeten worden gemaakt.

4.10.2 Naast een gerichte advertentiecampaigned zal zeker ook de verkoopbegeleiding en nazorg de aandacht moeten krijgen

Hierover zijn al contacten met een plaatselijk gespecialiseerd reclameburo.

4.10.3 Bijzondere wijkgebeurtenissen vragen om acte de presence van Kringloop.

Aanwezigheid onderstreept het commitment en samenwerking van Gemeente/Rova en Kringloop.

### 4.11 Resultatenplan

4.11.1 Periodiek worden financiële overzichten vervaardigd.

4.11.2 Resultaten worden steeds afgestemd en afgewogen op de doelstelling

4.11.3 Meerjarenbegroting is vereist om de gemeente en Rova inzicht te geven in het financiële beleid voor de komende jaren.

De gemeentelijke inzamelvergoeding is nog steeds een belangrijke bron van inkomsten voor onze organisatie.

### 4.12 Informatie/Rapportageplan

4.12.1 De vaste structuren voor informatie en rapportage liggen vast in procedures.

In 2004 hebben de teams en de overleggroepen getracht om een goede invulling te geven aan deze organisatieprocessen.

In 2008 zal de stroom informatie en rapportage nog doelmatiger moeten worden uitgevoerd. Nog steeds blijkt de communicatie een moeilijk punt binnen de bedrijfsstructuur. De gedachte, als zou werkoverleg tijdverlies betekenen is schijn. Het doel van het overleg is: te komen tot efficiency en effectiviteit.

4.12.2. De nieuwsbrief(kwartaalinfo) blijkt een goed medium voor interne informatievoorziening

4.12.3 De PVT wordt steeds duidelijker geprofileerd en geaccepteerd.