



Kwaliteitshandboek RGB

1.1 Uitgifte pagina

Uitgifte handboeken

Bedrijf:

Functie:

Datum:

Handboeknummer:

Paraaf bestuur

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, worden uitgegeven dan wel op enige wijze openbaar worden gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het bestuur van de RGB, waarbij zij zich alle rechten uitdrukkelijk voorbehoudt.

1.2 Inhoudsopgave

Doel

Inzicht geven in de structuur van het branchemodel van de RGB door het geven van een overzicht van de in het branchemodel opgenomen documenten.

Inhoudsopgave

Nr	Titel	Versie
1	Algemeen	
1.1	Titelpagina	6 juli 2000
1.2	Inhoudsopgave	6 juli 2000
1.3	Inleiding en leeswijzer	6 juli 2000
1.4	Toepassingsgebied	6 juli 2000
1.5	Kwaliteit en integriteit voor de RGB	6 juli 2000
1.6	Definities	6 juli 2000
2	Dienstverlening aan de opdrachtgever door de adviseur	
2.1	Verwachtingen van de opdrachtgever	6 juli 2000
2.2	Realisatie van de adviesproducten	6 juli 2000
2.3	Inschakelen extern adviseur	6 juli 2000
3	Dienstverlening door de RGB	
3.1	Informereren van de markt	6 juli 2000
3.2	Kennisvermeerdering binnen de RGB	6 juli 2000
3.3	Inschakelen van de RGB geschillencommissie	6 juli 2000
4	Processen binnen de RGB	
4.1	Beleid en doelstellingen RGB	6 juli 2000
4.2	Organisatie	
4.2.1	Organisatiestructuur RGB	6 juli 2000
4.2.2	Functies	6 juli 2000
4.2.3	Communicatiestructuur	6 juli 2000
4.2.4	Lidmaatschap	6 juli 2000
4.3	Taken RGB	
4.3.1	RGB Geschillencommissie	6 juli 2000
4.3.2	RGB Ballotagecommissie	6 juli 2000
4.3.3	Kwaliteitszorg	6 juli 2000
4.3.4	Kennisvermeerdering	6 juli 2000
4.3.5	Belangenbehartiging	6 juli 2000
4.3.6	Publiciteit	6 juli 2000
4.3.7	Financiële zaken	6 juli 2000

Functie	Naam	Datum
Voorzitter RGB (namens de Algemene Vergadering)		

1.3 Inleiding en leeswijzer

Doel

Inzicht geven in de opbouw van het branchemodel

Structuur Kwaliteitshandboek RGB

In het kwaliteitshandboek RGB liggen afspraken vast aangaande de samenwerking met opdrachtgevers, de (werk-) afspraken binnen de RGB en de bedrijfsvoering van een RGB-lid.

Het kwaliteitshandboek is in hoofdstukken opgebouwd:

Hoofdstuk	Omschrijving
1. Algemeen	Geeft de opbouw, toepassing en structuur van het handboek aan
2. Dienstverlening aan de opdrachtgever door de adviseur	Gaat in op het concretiseren van de verwachtingen van een opdrachtgever, de methode van het realiseren van de adviesproducten en de wijze waarop wordt omgegaan met het inschakelen van derden
3. Dienstverlening door de RGB	Geeft aan hoe de RGB de markt informeert, hoe met opleidingen wordt omgegaan, hoe leermomenten benut worden, welke activiteiten de RGB verder onderneemt op het gebied van kennisvermeerdering en –verbetering en hoe de geschillencommissie werkt
4. Processen met betrekking tot de RGB	Geeft de wijze van besturen binnen de RGB weer (o.a. beleid, structuur van de vereniging, ballotage, etc.)
5. Processen met betrekking op de RGB-adviseur	In dit hoofdstuk is een werkboek opgenomen, aan de hand waarvan een RGB-lid haar eigen kwaliteitssysteem kan opzetten

Documenten

Het kwaliteitshandboek RGB bestaat uit documenten. Elk document is voorzien van een uniek documentnummer en een datum. De datum geeft de datum waarop het document geldig is geworden. De actuele data per document zijn terug te vinden in de Inhoudsopgave. In het kwaliteitshandboek wordt verwezen naar andere delen van het boek. De verwijzingen zijn onderstreept aangegeven.

Procesgerichte benadering

Uitgangspunt bij het beschrijven en inrichten van het kwaliteitshandboek RGB zijn de processen. Processen zijn opeenvolgende series van activiteiten. In deze processen worden deelstappen en resultaten onderscheiden.

Resultaatgerichte benadering

De processen zelf zijn resultaatgericht beschreven. Dit houdt in dat er in eindtermen wordt gedacht. Om de resultaatgerichte benadering in de praktijk te kunnen gebruiken worden resultaatschemas gehanteerd.

1.3

Onderstaand staat aangegeven hoe een resultaatschema moet worden gelezen.

Nr	Resultaat	Verantw.	Criteria	Registratie
1	Te behalen resultaat dat direct of indirect een bijdrage levert aan het hoger liggend doel. Resultaten dienen bij voorkeur meetbaar te zijn.	De betreffende functionaris of rol die verantwoordelijk is voor het te bereiken resultaat	Ook wel checkpunten genoemd. Een opsomming van aandachtspunten die bepalend zijn voor het te behalen resultaat. Het resultaat moet voldoen aan de gestelde criteria. In deze kolom kan ook verwezen worden naar een formulier, standaard of instructie.	Het bewijs van het behaalde resultaat. Dit kan o.a. in de vorm een document, als een goedkeuring (paraaf) of digitaal
	Wat moet het opleveren?	Wie kan ik op het resultaat aanspreken?	Waar moet het resultaat aan voldoen? Hoe wordt het resultaat behaald?	Hoe kan ik dat toetsen en waaraan kan ik dat zien?

1.4 Toepassingsgebied

Doel

Helderheid scheppen in de vraag op welk deel van de dienstverlening het kwaliteitshandboek van toepassing is

Toepassingsgebied

In het kwaliteitshandboek RGB zijn alle eisen die de RGB stelt aan de relatie tussen opdrachtgever en RGB-adviseur en RGB zelf weergegeven. Het kwaliteitshandboek RGB is mede gebaseerd op de eisen NEN-EN-ISO 9001: 94 norm; het kwaliteitshandboek RGB stelt echter hogere eisen.

Het kwaliteitshandboek RGB is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van alle leden van de RGB; het bestuur van de RGB is eindverantwoordelijk voor de toepassing van het kwaliteitshandboek RGB. Dit betekent dat het bestuur beschikt over de verantwoordelijkheid om het kwaliteitshandboek RGB op te zetten, te implementeren en te onderhouden. Ook is het bestuur verantwoordelijk voor het rapporteren aan de leden van de RGB inzake het naleven van het kwaliteitshandboek RGB en/of het effectief werkt.

Alle advieswerkzaamheden van alle leden van de RGB op het gebied van inrichtingen voor opnamen en weergave van Geluid en Beeld vallen onder de in dit kwaliteitshandboek RGB beschreven werkwijze.

Relatie tussen het kwaliteitshandboek RGB en de ISO 9001: 94 norm

Alle leden van de RGB onderschrijven het kwaliteitshandboek RGB. Dit betekent dat zij de eisen die in het kwaliteitshandboek RGB zijn vermeld in hun eigen organisatie naleven. Op deze wijze kunnen opdrachtgevers die een RGB adviseur inschakelen, ervan op aan dat de dienstverlening optimaal is afgestemd op hun eisen en wensen. Het kwaliteitshandboek RGB wordt niet gecertificeerd; wel is het mogelijk dat RGB leden zich laten certificeren.

1.5 Kwaliteit en integriteit voor de RGB

Doel

Definiëren wat de RGB verstaat onder kwaliteit en integriteit

Elementen van kwaliteit en integriteit

Kwaliteit en integriteit betekenen voor de RGB kort gezegd het realiseren van wat de opdrachtgever verwacht, waarbij de uiteindelijke verwachting sterk kan worden beïnvloed door de inbreng van de vakkennis van de adviseur. Bij de RGB-adviseur is het streven naar omzet op de korte termijn ondergeschikt aan het oplossen van het probleem. Deze omschrijving bevat een aantal elementen die de vereniging van zeer groot belang acht, namelijk:

- Vakkennis van de adviseur
- Mentaliteit
- Werkmethodiek
- Educatie

Vakkennis van de adviseur

Vakkennis is een optelsom van de theoretische kennis, een aantal jaren ervaring, een bewezen staat van dienst gerelateerd aan het adviseursprofiel en de communicatieve vaardigheden in woord en geschrift. De eerste toetsing die de RGB uitvoert op de aanwezigheid van vakkennis bij haar aangesloten leden ligt in de ballotage. Ook kent een RGB-adviseur de plicht om zijn vakkennis continu op peil te houden.

Mentaliteit

Een RGB-adviseur schroomt niet om, indien de vraagstelling van het probleem breder is dan het eigen specialisme, externe expertise van een collega adviseur in te schakelen.

Werkmethodiek

De werkmethodiek is typerend voor de RGB-adviseur. De kwaliteit die geleverd wordt door een RGB-adviseur vindt zijn oorsprong in het, door de adviseur, vertalen van de vraag van de opdrachtgever in eenduidige uitgangspunten. Het afstemmen van de verwachtingspatronen van zowel de opdrachtgever als de adviseur is hierbij essentieel. De volgende stap is het toevoegen van de vakkennis van de adviseur aan de vraag van de opdrachtgever, terwijl het vervolgens uitwerken van deze vraag het uiteindelijke adviesproduct vormt. Hierbij is continue afstemming van het verwachtingspatroon van de opdrachtgever uitermate belangrijk. Het proces houdt niet op bij de oplevering, maar kan nog maanden, zo niet jaren, voortduren door middel van het onderhouden van de relatie met de opdrachtgever en het beoordelen van het uiteindelijke adviesproduct.

Educatie

Het op peil houden en verder ontwikkelen van de vakkennis is eveneens een van de peilers van de RGB-adviseur. De RGB verzorgt onderlinge uitwisseling van kennis en ervaringen onder haar leden, zodat opdrachtgevers toegang hebben tot de nieuwste ontwikkelingen.

1.6 Definities

Definities

RGB	Raadgevers Geluid en Beeld
RGB-lid	Adviseur die lid is van de vereniging Raadgevers Geluid en Beeld
RGB-adviseur	Adviseur aangesloten bij de vereniging Raadgevers Geluid en Beeld
Opdrachtgever	De partij die een opdracht vertstrekt aan een RGB-adviseur
Externe adviseur	Adviseur die geen lid is van de vereniging Raadgevers Geluid en Beeld
Ere-lidmaatschap	Lidmaatschap zonder financiële verplichting op voordracht van bestuur door aanstelling van de ledenvergadering.

2.1 Verwachtingen van de opdrachtgever

Doel

Concretiseren van verwachtingen van een opdrachtgever teneinde tot een contract te komen. Hieronder wordt ook verstaan een offerte en opdrachtbevestiging.

Toelichting op het resultaatschema

1. Het proces 'verwachtingen van de opdrachtgever' start voor een RGB-adviseur bij het helder en concreet krijgen van de vraag van de opdrachtgever. Natuurlijk zijn alle in onderstaand schema genoemde criteria van belang, maar benadrukt wordt dat het commerciële belang voor een RGB-adviseur altijd ondergeschikt is aan de toegevoegde waarde die deze aan de opdrachtgever kan leveren. In dit kader wordt ook verwezen naar de RGB categorieën genoemd in 4.2.1 Organisatiestructuur.
2. De tweede stap in het proces is het vaststellen van de aanpak. Bij de omschrijving van de aanpak is het belangrijk dat hierbij een samenvatting wordt gegeven van de vraagstelling zoals dit met de opdrachtgever besproken is. De voorgestelde aanpak komt dus voort uit de initiële vraag van de opdrachtgever en de toegevoegde waarde van de RGB-adviseur. Voorbeelden van te leveren adviesproducten zijn bijvoorbeeld haalbaarheidsstudies, het ontwerp van een installatie of voorziening, de begeleiding van een installateur, of een eindcontrole.
Met randvoorwaarden worden bijvoorbeeld omgevingscondities en eventuele andersoortige beperkingen bedoeld. Daaruit kan voortkomen dat er beperkingen zijn bij de werking van een installatie.
Daar waar de vraag van de opdrachtgever of het probleem meer behelst dan het eigen kennisgebied van de RGB adviseur, geeft de RGB adviseur aan hoe hiermee om wordt gegaan. De twee mogelijkheden zijn: aparte opdracht van de opdrachtgever aan een collega adviseur of het inschakelen van een collega adviseur door de RGB adviseur. De RGB adviseur geeft in het eerste geval aan dat de opdrachtgever een coördinator dient aan te wijzen.
De offerte wordt opgesteld nadat de vraag van de opdrachtgever helder is gekregen en de aanpak van het probleem is vastgesteld.
3. De RGB-adviseur zorgt er altijd voor dat er een schriftelijke overeenkomst is tussen de opdrachtgever en de adviseur. De opdrachtgever dient voordat het tot een overeenkomst komt, impliciet, bijvoorbeeld via logos op het briefpapier, dan wel expliciet via het profiel geïnformeerd te zijn omtrent de bedrijfsstructuur, RGB categorie van de RGB raadgever etc. Dit geldt vooral wanneer het activiteiten betreft die raken aan de advieswerkzaamheden. In principe dient elke potentiële belangenverstremming benoemd te worden en dient aangegeven te worden hoe daarmee omgegaan wordt, bijvoorbeeld het verloop van het project tijdens en na de aanbesteding. Dit geldt met name voor de adviseur in dienst van een bedrijf dat ook levert.
4. Als tijdens het project mocht blijken dat het contract gewijzigd moet worden, dan signaleert de RGB adviseur dit tijdig. Het is wenselijk in het eerste contract op te nemen dat eerder vastgestelde doelstellingen mogelijksterwijs in de loop van het project dienen te worden bijgesteld.
5. Alle wijzigingen in het contract worden schriftelijk afgestemd met de opdrachtgever

2.1

Resultaatschema Verwachtingen van de opdrachtgever

Nr	Resultaat	Verantw.	Criteria	Registratie
1	Vraag geconcretiseerd	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van zaken • Duidelijkheid omtrent: <ul style="list-style-type: none"> - Hetgeen de opdrachtgever wil realiseren - Het achterliggende doel - De omstandigheden waaronder • Inzicht verkregen in budget opdrachtgever • Alternatieven afgewogen in overleg met opdrachtgever • Beperkingen helder gemaakt • Toegevoegde waarde voor de opdrachtgever boven, het eigen commercieel belang gesteld 	
2	Aanpak vastgesteld	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Omschrijving van de vraag • Werkzaamheden omschreven inclusief eventuele uitsluitingen • Juist beeld van te leveren adviesproducten • Bij zaken die buiten het eigen kennisgebied liggen: aangeven op welke wijze deze worden aangepakt (aparte opdracht of inhuur collega adviseur volgens procedure Inschakelen externe adviseur) • Randvoorwaarden samengevat • Samenwerking met derden vermeld • Profiel RGB-adviseur vermeld • Bij nieuwe opdrachtgevers: RGB geïntroduceerd (brochure bijgesloten) • Schriftelijke offerte waarin staat aangegeven (naast bovengenoemde punten): <ul style="list-style-type: none"> • Geldigheidstermijn offerte • Gedeponeerde (RVOI) of door de RGB ballotage commissie geaccepteerde leveringsvoorwaarden • Realistische termijnen en / of levertijden • Inzicht in de kosten • Bewaartermijn van 5 jaar gegevens • Afgewogen of haalbaarheidsstudie noodzakelijk is 	Offerte RGB brochure Profiel RGB-adviseur

2.1

Nr	Resultaat	Verantw.	Criteria	Registratie
3	Overeenstemming met de opdrachtgever over de opdracht bereikt	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever is geïnformeerd omtrent de bedrijfsstructuur van de RGB adviseur • Schriftelijke bevestiging (door opdrachtgever of RGB-adviseur) • Alle verschillen ten opzichte van offerte opgelost in overleg met opdrachtgever 	Contract
4	Afwijkingen van het contract gesignaleerd	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Aan de hand van voortschrijdend inzicht gedurende het project • Bijgestelde verwachtingen en/of eisen van de opdrachtgever • Gecommuniceerd aan de opdrachtgever 	
5	Wijzigingen in contract geaccepteerd	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Schriftelijk vastgelegd • Overeenstemming over wijziging met de opdrachtgever • Bij wijzigingen wordt de bovenstaande procedure gevolgd (waar mogelijk in een verkorte vorm) 	Bevestiging

2.2 Realisatie van adviesproducten

Doel

Het leveren van een onafhankelijk, deskundig en kwalitatief hoogwaardig adviesproduct, volgens contract.

Toelichting op het resultaatsschema

1. Bij het verzamelen van benodigde gegevens kan bijvoorbeeld gedacht worden aan tekeningen, metingen omgevingssituatie en (bouw-)partners.
3. Met het beheer van gebruikte middelen wordt onder andere gerefereerd aan het beheer van gebruikte softwarepakketten en meetmiddelen.

Resultaatschema realisatie van de adviesproducten

Nr	Resultaat	Verantw.	Criteria	Registratie
1	Project voorbereid	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitseisen voor het te leveren product / dienst gespecificeerd • Projectteam samengesteld • Interne en externe communicatie gepland • Benodigde gegevens verzameld • Project gepland (mijlpalen, uren / budget) 	Projectplan en / of documentatiemap
2a	Haalbaarheidsstudie uitgevoerd	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Indien niet direct duidelijk is of project realiseerbaar is 	(Intern) rapport
2b	Advies gegeven	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Omschrijving technische en / of financiële consequenties (incl. doelstellingen) 	Programma van eisen en / of bestek en / of tekeningen en / of begroting en / of rapport
2c	Aanbesteding georganiseerd	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis aanwezig omtrent de toe te passen procedures rondom aanbestedingen 	Selectie van aannemers Uitnodigingen Aanwijzing / toelichting Inhoudelijke toetsing van een offerte Advies rondom de keuze van de aannemer
2d	Begeleiding	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis aanwezig omtrent procedures rondom aanbestedingen • Contract tussen opdrachtgever en uitvoerende partij 	Registratie van meer- / minderwerk Signalering meer- / minderwerk naar opdrachtgever

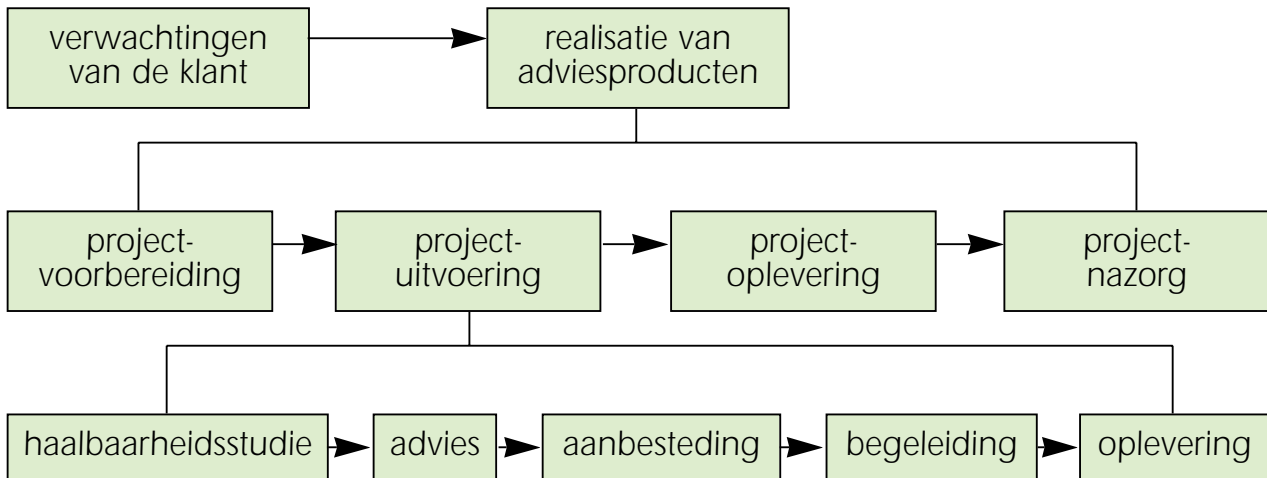
2.2

Nr	Resultaat	Verantw.	Criteria	Registratie
2e	Oplevering	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> Bestek en contract tussen opdrachtgever en uitvoerende partij Goedgekeurd meer- / minderwerk 	Proces Verbaal van oplevering met bemerkingen
3	Opdracht gereed (onderverdeling naar haalbaarheidsstudie, advies, aanbesteding, begeleiding en oplevering)	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> Plan van aanpak uit offerte gevolgd Metingen: juiste normen en richtlijnen gevolgd Afwijkingen: klant geïnformeerd (bij contractuele gevolgen zie procedure Verwachtingen van de klant) Gebruikte middelen beheerd Technische realiseerbaarheid getoetst en evt. teruggekoppeld aan de klant Opdrachtgever tevreden gesteld 	
4	Nazorg uitgevoerd	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> Na uitvoering alle genoemde werkzaamheden in opdracht Resultaten worden 5 jaar bewaard 	
5	Proces van dienstverlening beheerst	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> Opdracht op tijd gerealiseerd Opdrachtgever geïnformeerd over voortgang Binnen het door de opdrachtgever gestelde budget Noodzakelijke controles zijn uitgevoerd 	

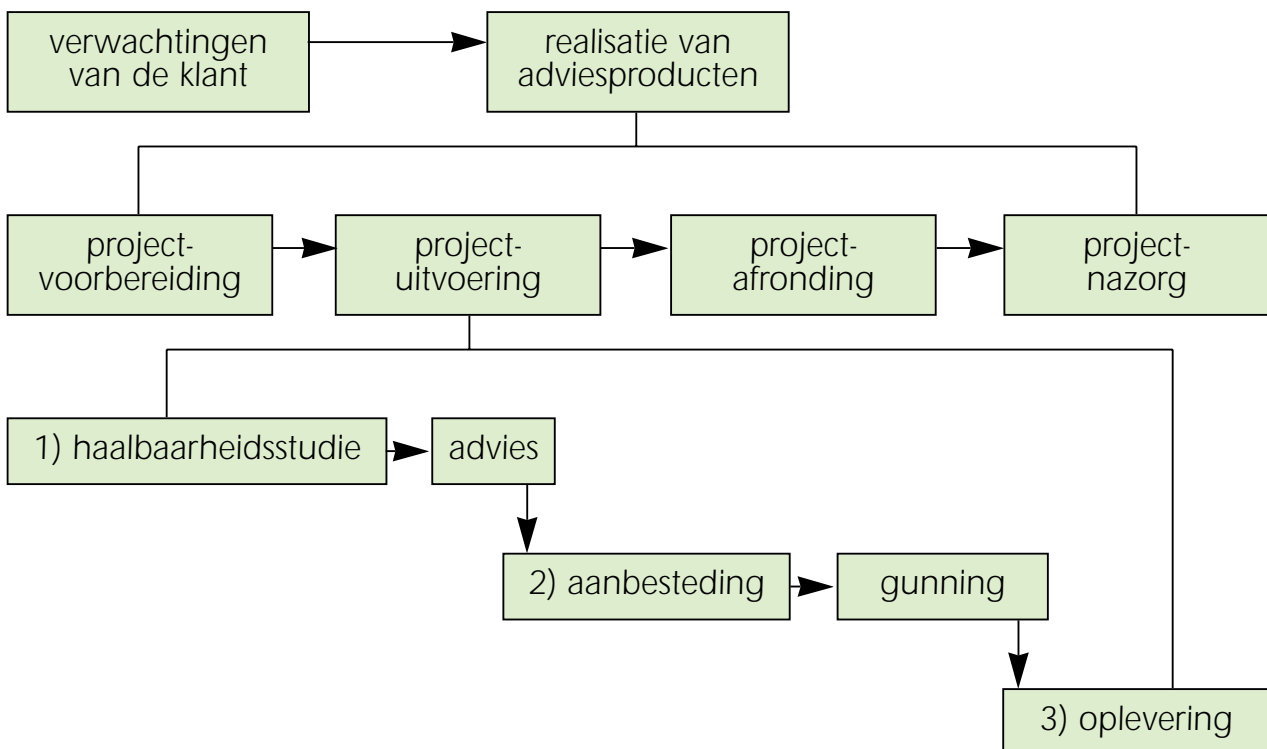
N.B.: Binnen het proces 'Realisatie van adviesproducten' zijn alleen die resultaten en criteria van belang die genoemd zijn in het contract. Wanneer in het contract bijvoorbeeld niet vermeld staat dat begeleiding gegeven wordt bij aanbesteding, dan wordt deze activiteit niet uitgevoerd binnen dit project en wordt dit resultaat daarom in het resultaatschema overgeslagen. Zie voor voorbeelden stroomschemas op volgende pagina.

2.2 Realisatie van adviesproducten

Stroomschema niet leverende adviseurs



Stroomschema adviseurs verbonden aan een leverend bedrijf



1. Haalbaarheidsstudie en advies: door de adviseur verbonden aan het leverende bedrijf.
2. Aanbesteding en gunning: door opdrachtgever
3. Oplevering: evt door collega RGB-adviseur

2.3 Inschakelen externe adviseur

Doel

Zeker stellen dat het totale adviesproduct deskundig en kwalitatief hoogwaardig is door het bewaken van de kwaliteit van door derden geleverde diensten

Toelichting op het resultaatsschema

1. Gedurende het in kaart brengen van de verwachtingen van de opdrachtgever geeft de RGB-adviseur aan in hoeverre de eigen kennis toereikend is. Gaat het probleem verder dan het eigen specialisme dan geeft de RGB-adviseur expliciet aan hoe hiermee om wordt gegaan. De ene mogelijkheid is dat de RGB adviseur de externe adviseur inhuurt en daarmee eindverantwoordelijke blijft. De andere dat de opdrachtgever een apart contract sluit met de andere adviseur. In het laatste geval geeft de RGB adviseur aan dat de opdrachtgever de coördinatie moet vaststellen.
2. De selectie van een externe adviseur door de RGB-adviseur doorloopt hetzelfde proces dat de opdrachtgever met de RGB-adviseur heeft doorlopen
3. Tijdens het project bewaakt de RGB-adviseur actief de prestaties van de ingehuurde adviseur. De externe adviseur dient de werkwijze zoals afgesproken in het RGB kwaliteitshandboek te volgen.
4. De opdrachtgever kan erop vertrouwen dat de prestaties van de door de RGB-adviseur ingehuurde externe adviseur aantoonbaar worden getoetst aan de verwachtingen en eisen uit het contract. Op deze wijze wordt zeker gesteld dat de kwaliteit van het totale advies voldoet aan de verwachtingen en eisen van de opdrachtgever

Resultaatschema Inschakelen externe adviseur door de RGB-adviseur

Nr	Resultaat	Verantw.	Criteria	Registratie
1	Behoeftte aan advies van extern adviseur gesignaleerd	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none">• Tijdens proces 2.1 Verwachtingen van de opdrachtgever• Onderwerp valt buiten de specifieke kennis van RGB lid	Omschrijving van het te adviseren deel
2	Extern adviseur geselecteerd	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none">• Wettelijke en juridische bepalingen• Beschikt over vastgestelde kwaliteiten• Eenduidige verdeling van verantwoordelijkheden vastgesteld• Ingeschakeld volgens RGB procedure	Offerte volgens RGB norm

2.3

Nr	Resultaat	Verantw.	Criteria	Registratie
3	Prestaties van extern adviseur bewaakt	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoering door externe adviseur volgens procedures van het RGB branchemodel • Ingrijpen bij afwijkingen • Toets op voortgang en contract: • Mondeling bij inschakeling van externe adviseur binnen de eigen organisatie • Schriftelijk bij inschakeling van externe adviseur buiten de eigen organisatie 	Contract met extern adviseur Besprekingsverslagen
4	Prestaties van extern adviseur aanvaard	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Opleveringsproducten worden getoetst aan de eisen uit het contract • Volgens de planning • Afwijkingen verholpen 	Notities Paraaf op geaccepteerd adviesproduct

3.1 Informeren van de markt

Doel

Het voorlichten van de marktpartijen.

Wijze van informeren van de markt

De RGB ziet het als haar taak om marktpartijen te informeren omtrent het vakgebied. Op deze wijze kunnen eindgebruikers optimaal gebruik maken van de laatste technische ontwikkelingen. De RGB informeert de markt op actieve en passieve manier.

Actieve wijze van informeren

De RGB organiseert lezingen voor de verschillende doelgroepen. Naast eindgebruikers kunnen dit ook andere partijen in het ontwerpproces zijn, zoals architecten. De RGB is tevens actief door het schrijven van artikelen en andere publicaties.

Passieve wijze van informeren

Partijen in de markt kunnen informatie over kwalitatief hoogwaardige adviseurs opvragen bij het secretariaat van de RGB of op internet. Hier zijn onder andere de profielen van de aangesloten adviseurs te vinden en het kwaliteitshandboek RGB.

3.2 Kennisvermeerdering binnen de RGB

Doel

Het op peil houden en verder uitbouwen van de kennis van de RGB-adviseur

Soorten kennisvermeerdering

De RGB stimuleert en faciliteert in de kennisvermeerdering van de RGB-adviseurs.

Opdrachtgevers kunnen er op deze manier van op aan voortdurend toegang te hebben tot de meest recente kennis binnen het vakgebied. De RGB onderscheidt verschillende soorten kennis, te weten:

- productgerichte kennis;
- vakinhoudelijke kennis;
- kennis gericht op het adviesproces.

Productgerichte kennis

Productgerichte kennis betreft de kennis omtrent toepassingen en beperkingen van producten. De RGB zorgt ervoor dat fabrikanten hun producten demonstreren aan de RGB-adviseurs, zodat zij zich bewust worden van de mogelijkheden en beperkingen van de toepassing van deze producten. Daarnaast worden frequent bedrijfsbezoeken georganiseerd.

Vakinhoudelijke kennis

De basis van de RGB-adviseur is de vakkennis. Het is van groot belang op de hoogte te blijven van de technologische en theoretische ontwikkelingen. Hiertoe worden door de RGB lezingen georganiseerd.

Kennis gericht op het adviesproces

Gelijk hebben betekent niet altijd gelijk krijgen. Om beter inzicht te krijgen in de wensen van opdrachtgevers en zodoende het adviesproces nog beter op de klant te kunnen richten, acht de RGB het van belang om de vaardigheden van de RGB-adviseurs verder te ontwikkelen.

Onderlinge kennisuitwisseling

Naast bovengenoemde kennisuitwisseling wordt ook informeel kennis overgedragen tussen de RGB-adviseurs onderling.

3.3 Inschakelen van de RGB geschillencommissie

Doel

Een impasse tussen opdrachtgever en een RGB-adviseur doorbreken ter voorkoming van een juridisch geschil. Dit kan op drie niveaus, afhankelijk van de aard en de ernst van het geschil.

1. Door gezamenlijk overleg tussen opdrachtgever, RGB-adviseur en deskundigen binnen de RGB, het vertrouwen tussen de RGB-adviseur en de opdrachtgever te herstellen. Indien noodzakelijk en gewenst kan de RGB toezeggen de RGB-adviseur te ondersteunen gedurende de verdere looptijd van het project.
2. Door middel van het aanstellen van een andere RGB-adviseur door de RGB, die de werkzaamheden overneemt.
3. Door behandeling van het geschil volgens onderstaande procedure in een uitgebreide geschillencommissie, bestaande uit vakmatige deskundigen en minimaal één juridische deskundige, die een voor de RGB-adviseur bindende uitspraak doet.

Procedure: Een klacht dient binnen een half jaar na het betreffende klachtwaardig handelen schriftelijk te worden ingediend bij het RGB-secretariaat. Hierop volgt de installatie van de Geschillencommissie. Deze geeft de RGB-adviseur 2 weken om schriftelijk op de klacht te reageren. Zo nodig en gewenst geeft de commissie de opdrachtgever nog een zelfde termijn voor reactie hierop, waarna de RGB-adviseur nog éénmaal kan reageren. Hierna vindt een mondelinge behandeling plaats, waarbij partijen hun standpunten naar voren kunnen brengen. Binnen drie maanden na deze behandeling doet de geschillencommissie schriftelijk uitspraak.

Toelichting op het resultaatsschema

1. Als een opdrachtgever van een RGB-adviseur een klacht heeft met betrekking tot de advisering, kan de opdrachtgever een beroep doen op de geschillencommissie van de RGB. De opdrachtgever dient de wens hiertoe schriftelijk kenbaar te maken bij het secretariaat van de RGB.
2. Het secretariaat zal vervolgens de opdrachtgever binnen een week informeren dat de klacht is ontvangen en aangeven wie de contactpersoon is. Bij vermeende afhankelijkheid kan de opdrachtgever hiertegen bezwaar maken.
3. De voorzitter van de geschillencommissie bepaalt in overleg met de opdrachtgever de te volgen procedure en de onafhankelijke samenstelling van de geschillencommissie.
4. Om de oorzaak van het geschil vast te stellen worden alle partijen gehoord.
5. De RGB-adviseur geeft volledige medewerking aan het verdere onderzoek.
6. De geschillencommissie zal uiteindelijk een uitspraak doen over het geschil. Tevens worden de mogelijke acties aangegeven die nodig zijn om het geschil te herstellen. Dit wordt schriftelijk aan alle partijen meegedeeld.

3.3

Resultaatschema Inschakelen van de RGB geschillencommissie

Nr	Resultaat	Verantw.	Criteria	Registratie
1	Klacht ingediend bij Geschillencommissie RGB	Oprichtgever	<ul style="list-style-type: none"> Schriftelijk ingediend bij het RGB secretariaat Probleem helder geschetst Probleem heeft betrekking op het adviesproduct en- of adviesproces Contract en leveringsvoorwaarden bijgesloten 	Klacht
2	Ontvangst van de klacht aan de opdrachtgever bevestigd	Secretariaat RGB	<ul style="list-style-type: none"> Binnen 1 week Contactpersoon geschillencommissie kenbaar gemaakt Mogelijkheid aangegeven om bezwaar te maken tegen contactpersoon 	Brief
3	Reactie aan opdrachtgever gegeven	Voorzitter Geschillencommissie	<ul style="list-style-type: none"> De te volgen procedure uiteengezet Leden van de geschillencommissie onafhankelijk 	Brief
4	Geschil geanalyseerd	Geschillencommissie	<ul style="list-style-type: none"> Alle partijen (opdrachtgever, RGB adviseur en eventuele derden) gehoord Procedure gevolgd en termijnen aangehouden Feiten (objectief) en meningen (subjectief) verzameld Opening van feiten gegeven 	Ondertekende gespreksverslagen (processen verbaal)
5	Medewerking gegeven	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> Schriftelijk 	Brief uitspraak
6	Uitspraak gedaan	Geschillencommissie	<ul style="list-style-type: none"> Aan contractpartijen (opdrachtgever en RGB adviseur) kenbaar gemaakt Op basis van analyse van proces en contract Advies inzake te nemen acties om geschil op te lossen zoals: <ul style="list-style-type: none"> Herstelactiviteiten Aanvullende werkzaamheden Financiële afhandeling Indien het een relevant verbeterpunt betreft: aangeven aan het bestuur van de RGB 	Memo naar bestuur

4.1 Beleid en doelstellingen RGB

Doel

Het doel van dit document 'Beleid en doelstellingen RGB' is het richting geven aan de vereniging en het kwaliteitssysteem en –handboek.

Beleid

Het verenigingsdoel luidt als volgt: Het stimuleren van de kwaliteit en de kwantiteit (in die volgorde) van de advisering met betrekking tot opname- en weergavemiddelen voor beeld en geluid en al wat daarmee samenhangt.

Doelstellingen

Om het verenigingsdoel te effectueren streeft de RGB de volgende zaken na:

- Het samenbrengen van adviseurs die professioneel werkzaam zijn op het gebied van geluid en / of beeld, die vakkennis, kwaliteit en integriteit hoog in hun vaandel hebben staan;
- Het stimuleren van heldere en overzichtelijke verhoudingen tussen de raadgever en zijn opdrachtgever, teneinde elk project tot ieders tevredenheid af te kunnen sluiten, zonder dat noemenswaardige geschillen optreden;
- De kennisvermeerdering van de aangesloten leden met betrekking tot zowel de raadgevende- als de technisch-wetenschappelijke aspecten van projecten;
- Een adequate geschillenregeling mocht onverhoopt een vertrouwensbreuk ontstaan tussen de opdrachtgever en zijn adviseur;
- De belangenbehartiging van de aangesloten leden;
- Het stimuleren van de internationalisering van de adviespraktijk;
- De promotionele activiteiten en Public Relations.

Ieder bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van concrete doelstellingen. Deze worden gecommuniceerd naar de leden tijdens de Algemene Ledenvergadering. Halfjaarlijks wordt de voortgang met betrekking tot de doelstellingen door het bestuur gerapporteerd en geëvalueerd tijdens de Algemene Ledenvergadering.

Kwaliteitszorg

De bijdrage van kwaliteitszorg aan de vereniging en haar aangesloten leden bestaat uit:

- Duidelijkheid scheppen omtrent verantwoordelijkheden en de bevoegdheden van betrokkenen;
- Duidelijkheid omtrent te volgen procedures in projecten;
- Het aangeven van verbeterprocessen.

Handhaving

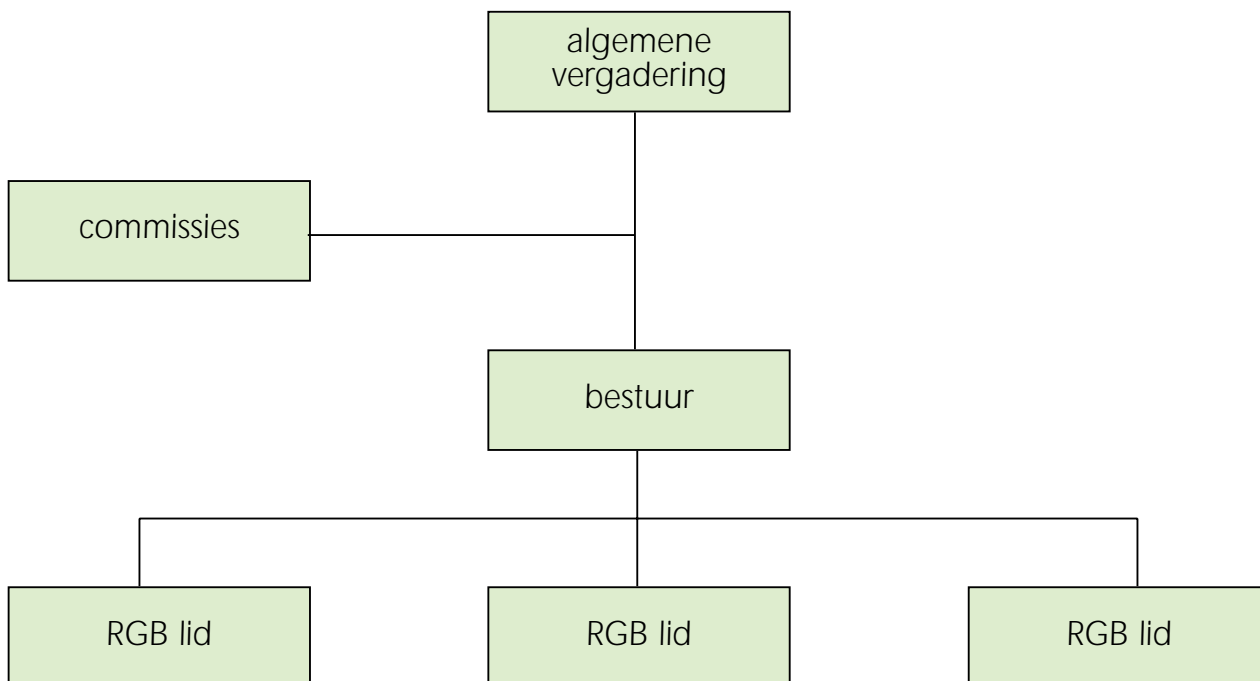
- Toetsen van de bekwaamheid, ervaring en kwaliteitsbewustzijn van de aangesloten leden door middel van een ballotage bij toetreding door de ballotagecommissie en bij eventuele geschillen door de geschillencommissie. Ook een klacht van een collegialid kan aanleiding zijn voor een onderzoek.
- Rapportage door de ballotagecommissie aan het bestuur en de ledenvergadering.
- Rapportage door de geschillencommissie (indien gewenst, anoniem) aan de ledenvergadering en zonodig inhoudelijk aan het bestuur.
- Toetsen van de te volgen procedures door een onafhankelijk organisatie-adviesbureau, steekproefsgewijs bij de individuele leden. Dit zal starten vanaf januari 2000.
- Rapportage aan het bestuur en (indien gewenst, anoniem) aan de ledenvergadering.
- Wanneer procedures onwerkbaar of inadequaat blijken, worden aangepaste procedures voorgesteld.

4.2.1 Organisatiestructuur RGB

Doel

Inzicht geven in de structuur van de RGB

Structuur van de vereniging



De vereniging bestaat uit leden. De leden zijn vertegenwoordigd in de Algemene Leden Vergadering. De Algemene Leden Vergadering kiest het Bestuur. Het Bestuur of de Algemene Leden Vergadering kan commissies benoemen. Er zijn enkele vaste commissies zoals:

- Kascommissie
- Ballotagecommissie
- Publiciteitscommissie
- Educatiecommissie
- Geschillencommissie

RGB categorieën

Om opdrachtgevers duidelijk te maken vanuit welke positie de adviseur zijn diensten levert heeft de RGB een indeling in categorieën gemaakt. De volgende categorieën worden onderkend:

- AK Adviseur werkzaam bij adviesbureau dat alleen kennis levert
- AKP Adviseur werkzaam bij adviesbureau dat kennis en producten levert
- AL Adviseur werkzaam bij installateur / leverancier, die merk- of productonafhankelijk is
- ALP Adviseur werkzaam bij installateur / leverancier, die merk- of productgebonden is

De Secretaris beschikt over een overzicht waarin per lid is opgenomen tot welke RGB categorie deze behoort.

4.2.2 Functies

Doel

Inzicht geven in de bijdrage van elke functie en commissie binnen de RGB

Overzicht Functies

Naam	Doel	Verantwoordelijkheden	Bevoegdheden
Algemene Vergadering	Toezicht houden op het bestuur	<ul style="list-style-type: none"> • continuïteit van het bestuur en commissies 	<ul style="list-style-type: none"> • instellen en ontslaan commissies • kiezen en ontslaan van het bestuur • vaststellen van het werk van commissies en bestuur
Bestuur	Besturen van de vereniging	<ul style="list-style-type: none"> • eindverantwoordelijk voor het kwaliteits-systeem en het handboek van de vereniging en alle daarin genoemde taken • opstellen van 2-jaarlijkse doelstellingen 	<ul style="list-style-type: none"> • aanspreken van leden op het naleven van het kwaliteitssysteem van de vereniging
Voorzitter	Leiding geven aan bestuurs-vergadering	<ul style="list-style-type: none"> • bewaken van de doelstellingen van de vereniging 	<ul style="list-style-type: none"> • tekenbevoegd namens de vereniging (voor grotere transacties gezamenlijk met penningmeester)
Vice-voorzitter	Gezamenlijk met de voorzitter leiding geven aan de vereniging	<ul style="list-style-type: none"> • vervangen van de voorzitter bij afwezigheid 	
Secretaris	Verzorgen en structureren van de communicatie naar buiten en binnen de vereniging	<ul style="list-style-type: none"> • in- en uitgaande correspondentie • archivering • organiseren en notuleren van vergaderingen 	<ul style="list-style-type: none"> • uitdoen van officiële stukken
Penningmeester	Beheren van de financiële middelen van de vereniging	<ul style="list-style-type: none"> • vastlegging van alle financiële handelingen van de vereniging volgens wettelijke voorschriften 	<ul style="list-style-type: none"> • samen met voorzitter tekenbevoegd • doen van betalingen namens de vereniging
Lid	Samen met andere leden in stand houden van de vereniging	<ul style="list-style-type: none"> • invulling geven aan de afspraken in het kwaliteitssysteem van de vereniging binnen zijn eigen organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> • aanspreken van mede-leden op werken volgens het kwaliteitssysteem van de vereniging

4.2.2

Naam	Doel	Verantwoordelijkheden	Bevoegdheden
Kas-commissie	Toezicht houden op de financiële gang van zaken van de vereniging	<ul style="list-style-type: none"> jaarlijks controleren van de juistheid van de financiële administratie 	<ul style="list-style-type: none"> inzage in alle financiële stukken van de penningmeester voorstel formuleren voor decharge van de penningmeester aan algemene vergadering
Geschillen-commissie	Doorbreken van de impasse tussen klant en RGB-adviseur ter voorkoming van een juridisch geschil	<ul style="list-style-type: none"> adequate behandeling van aangebrachte geschillen 	<ul style="list-style-type: none"> inroepen van externe deskundigheid uitspraak doen in geschillen
Educatie-commissie	Kennisvermeerdering (m.b.t. zowel technische als raadgevende aspecten) binnen de vereniging	<ul style="list-style-type: none"> uitwerken van voorstellen / thema's van het bestuur en algemene vergadering bijeenkomsten organiseren 	<ul style="list-style-type: none"> bijeenkomsten organiseren ontwikkelen van initiatieven m.b.t. kennisvermeerdering
Publiciteitscommissie	Bewerkstelligen van RGB-bekendheid	<ul style="list-style-type: none"> uitwerken van voorstellen / thema's van het bestuur en algemene vergadering promotie van de vereniging en uitdragen gedachtegoed 	<ul style="list-style-type: none"> ontwikkelen van initiatieven m.b.t. publiciteit
Ballotage-commissie	Handhaven van minimaal kwaliteitsniveau van de vereniging door ballotage van aspirant leden	<ul style="list-style-type: none"> toetsen van vakkennis en kwaliteitsbewustzijn van aspirant leden 	<ul style="list-style-type: none"> voorstellen doen aan bestuur en algemene vergadering

De voorzitter is in principe onafhankelijk leider van de vergadering. De vice-voorzitter draagt het bestuurs- /tandem standpunt uit. Samen zijn zij richting gevend aan de vereniging. De vice-voorzitter is de opvolger van de voorzitter. In principe worden beide posities twee jaar bekleed, waardoor de tandem twee jaar dezelfde samenstelling kent. Hiermee is de kwaliteit van het functioneren van het bestuur gewaarborgd.

4.2.3 Communicatiestructuur

Doel

Afstemming realiseren ten einde de doelstellingen van de vereniging te realiseren

Formele overlegvormen

Naam	Doel	Onderwerpen	Frequentie	Registratie
Algemene vergadering	Sturing geven aan de vereniging	<ul style="list-style-type: none">• Voortgang vereniging• Verslag van commissies• Ledenmutaties• Aanstelling en ontslag van commissies• Educatieve onderwerpen• Bedrijfspresentatie• Overig	Elk half jaar	Notulen
Bestuursvergadering	Dagelijkse leiding van de vereniging	<ul style="list-style-type: none">• Voortgang commissies• Ledenmutaties• Financien• Kwaliteitszorg	Maandelijks	Notulen
Commissie vergadering	Bereiken van het doel van de commissie	<ul style="list-style-type: none">• Invulling aan specifieke verantwoordelijkheden (4.2.2 Functies)	Vast te stellen door commissie	Notulen (verslag naar bestuur en algemene vergadering)

4.2.4 Lidmaatschap

Doel

Verwerven van leden die bijdragen aan de doelstellingen van de vereniging.

Toelichting op het resultaatschema

Deze paragraaf beschrijft de procedure voor toetreding van een nieuw lid. Het aspirant-lid dient uiteraard aan de wettelijke eisen te voldoen voor het uitoefenen van de activiteit. Daar naast dient hij / zij voldoende vakkennis in huis te hebben en blijkt te geven van voldoende gevoel voor kwaliteit. De ballotagecommissie beoordeelt één en ander en geeft verslag aan het bestuur en de ledenvergadering (zie ook 4.3.2 Ballotagecommissie). Het bestuur draagt het aspirant-lid voor en de ledenvergadering besluit om het nieuwe lid al dan niet toe te laten. In principe dragen de leden met elkaar de verantwoordelijkheid dat het collega-lid past bij het kwaliteitsbeeld van de vereniging.

1. Een aanvraag wordt door de secretaris beantwoord met een informatiepakket bestaande uit een brief, brochure, handboek en applicatieformulier.
2. Na ontvangst van de gevraagde gegevens controleert het secretariaat op volledigheid, vraagt zonodig om aanvulling en meldt goede ontvangst van gegevens aan aspirant-lid. Hij stelt het aspirant-lid in kennis van de naam en telefoonnummer van de voorzitter van de ballotagecommissie.
3. De voorzitter legt de te volgen procedure uit aan het aspirant-lid en geeft de samenstelling van de ballotagecommissie door.
4. De afhandeling vindt plaats door middel van het controleren van de gegevens, het beoordelen en checken van enkele projecten op gevoel voor kwaliteit en of voldoende vakbekwaamheid en ervaring aanwezig is voor geclaimde disciplines.
5. De bevindingen van de ballotagecommissie worden doorgegeven aan het bestuur, met aanbeveling (volledig of beperkte disciplines).
6. Het bestuur draagt het aspirant-lid voor op de eerstvolgende ledenvergadering, eventueel toegelicht door de ballotagecommissie.
7. De leden stemmen over toetreding.

Resultaatschema Lidmaatschap

Nr	Resultaat	Verantwoordelijk	Criteria	Registratie
1	Informatiepakket verstuurd	Secretaris	<ul style="list-style-type: none">• Adviseur• Bestaat uit; brief, brochure, handboek en applicatieformulier	<ul style="list-style-type: none">• Memo bestuursvergadering
2	Potentieel lid aangemeld	Secretaris	<ul style="list-style-type: none">• Natuurlijk persoon met voldoende bekwaamheid en ervaring in dienst van een adviesbureau of adviestak van een bedrijf• Schriftelijk bij het bestuur• Aanmeldingsformulieren goed en volledig ingevuld• Besproken met directie van aspirant lid• Verklaring daarvan overgelegd	<ul style="list-style-type: none">• Aanmeldingsformulier• Verklaring

4.2.4

Nr	Resultaat	Verantwoordelijk	Criteria	Registratie
3	Aanmelding getoetst	Bestuur	<ul style="list-style-type: none"> Bewijs van inschrijving K.v.K. Artikel 2, sub. 2, 3 en 4 van de statuten van de RGB (rechtspositie, beroepsmatige werkzaamheid en aanmeldingsprocedure) 	
4	Aanmelding beoordeeld	Ballotagecommissie	<ul style="list-style-type: none"> Twee vaste leden en naar behoefte anderen aan commissie toegevoegd (specifiek vakgebied) Aspirant lid, indien noodzakelijk, om extra informatie gevraagd Documentatie en referentieprojecten beoordeeld (besproken met directie van aspirant lid) Bestuur geadviseerd 	Advies aan bestuur
5	Aanvraag aan leden voorgelegd	Secretaris	<ul style="list-style-type: none"> Ten minste 3 weken voorafgaand aan eerstvolgende algemene vergadering Schriftelijk 	Brief
6	Lid voorgedragen	Bestuur	<ul style="list-style-type: none"> Bezwaren toegelicht, indien deze schriftelijk, ten minste 2 dagen voor de vergadering ontvangen zijn 	
7	Lid geaccepteerd	Bestuur	<ul style="list-style-type: none"> Na positieve uitslag van stemming volgens artikel 11 van de statuten Na ontvangst van een correcte betaling van de eerste contributie 	Ledenregister
8	Wijzigingen van betekenis in gegevens van lid doorgegeven RGB	Lid	<ul style="list-style-type: none"> Binnen 4 weken aan het secretariaat schriftelijk doorgegeven 	Bericht
9	Wijzigingen in gegevens van een lid geaccepteerd	Bestuur	<ul style="list-style-type: none"> Verenigingsbelang Toelatingseisen Bij afwijzing wordt het lid in kennis gesteld voor opzegging van het lidmaatschap 	Ledenregister
10	Lidmaatschap opgezegd	Lid	<ul style="list-style-type: none"> Schriftelijk 	Bericht
11	Opzegging bevestigd	Secretaris	<ul style="list-style-type: none"> Binnen 2 weken na ontvangst opzegging 	Bevestiging

4.3.1 RGB geschillencommissie

Doel

Het zeker stellen dat de geschillencommissie haar taken naar behoren kan uitvoeren

Toelichting op het resultaatschema

1. De ledenvergadering benoemt twee geschilcoördinatoren voor een periode van minimaal 2 jaar. Een van de twee coördinatoren is contactpersoon. Tevens wordt een compensatie regeling, indien noodzakelijk, vast- of bijgesteld.
2. Als er een geschil ontstaat wordt de geschillencommissie samengesteld uit onafhankelijke leden. De leden van de geschillencommissie dienen geheimhouding in acht te nemen.
3. Afhandeling van het geschil gebeurt volgens de werkwijze die staat beschreven onder 3.3: Inschakelen van de RGB geschillencommissie. De geschillencommissie kiest in overleg met de opdrachtgever en de RGB-adviseur de procedure 1,2 of 3. Als het geschil is behandeld kunnen de tijdelijke leden worden ontslagen van hun taak. Daarbij worden de resultaten anoniem gerapporteerd aan de ledenvergadering
4. De voorzitter informeert de ledenvergadering jaarlijks over de activiteiten van de geschillencommissie

Resultaatschema RGB geschillencommissie

Nr	Resultaat	Verantwoordelijk	Criteria	Registratie
1	Geschilcoördinator benoemd	Ledenvergadering RGB	<ul style="list-style-type: none"> • Voor een periode van 2 jaar • Eén coördinator • Jaarlijks wisselt maximaal één lid • Compensatie regeling jaarlijks vastgesteld 	Notulen ledenvergadering
2	Tijdelijke leden Geschillencommissie benoemd	Voorzitter Geschillencommissie	<ul style="list-style-type: none"> • Leden onafhankelijk • Per geschil • Afhankelijk van de aard en complexiteit van het probleem • Oneven aantal • Leverende en niet-leverende adviseurs • Geheimhouding verklaard • Bestuur geïnformeerd • Terzake kundige adviseurs • Acceptatie van de leden door de opdrachtgever 	Notitie
3	Geschil behandeld	Geschillencommissie	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure gevolgd • Uitspraak bij meerderheid • Dossier bijgehouden • Uitvoering volgens werkwijze Inschakelen van de RGB geschillencommissie 	Geschildossier

4.3.1

Nr	Resultaat	Verantwoordelijk	Criteria	Registratie
4	Afhandeling	Voorzitter Geschillen- commissie	<ul style="list-style-type: none">• Na uitspraak geschil• Na onafhankelijke en anonieme rapportage aan de Algemene Vergadering• Verbeterpunten aangegeven	Rapportage
5	Tijdelijke leden Geschillencommissie ontslagen	Geschil-coördinator	<ul style="list-style-type: none">• Na afhandeling geschil	Notulen ledenvergadering

4.3.2 RGB Ballotagecommissie

Doel

Het zekerstellen dat de ballotagecommissie haar taken naar behoren kan uitvoeren

Toelichting op het resultaatschema

1. De ledenvergadering benoemt jaarlijks een vast lid van de ballotagecommissie voor een periode van 2 jaar. De vaste leden van de ballotagecommissie bestaan uit de voorzitter en de vice-voorzitter.
2. De ballotagecommissie kan per ballotage worden uitgebreid met een lid van dezelfde disciplines als het aspirant-lid. De leden van de ballotagecommissie dienen geheimhouding in acht te nemen.
3. Het verwerven van leden en het inschakelen van de ballotagecommissie gebeurt volgens de werkwijze beschreven in 4.2.4 Lidmaatschap.
4. Als een ballotage is behandeld kunnen de tijdelijke leden worden ontslagen van hun taak. Daarbij worden de resultaten gerapporteerd aan de ledenvergadering.
5. De voorzitter informeert de ledenvergadering jaarlijks over de activiteiten van de ballotagecommissie.

Resultaatschema RGB Ballotagecommissie

Nr	Resultaat	Verantwoordelijk	Criteria	Registratie
1	Vaste leden Ballotagecommissie benoemd	Ledenvergadering RGB	<ul style="list-style-type: none"> • Voor een periode van 2 jaar • Voorzitter en Vice-voorzitter • Jaarlijks wisselt maximaal één lid 	Notulen ledenvergadering
2	Tijdelijke leden ballotagecommissie benoemd	Voorzitter ballotagecommissie	<ul style="list-style-type: none"> • Per ballotage • Afhankelijk van de disciplines van het aspirant-lid • Oneven aantal • Leverende en niet-leverende adviseurs • Geheimhouding verklaard • Bestuur geïnformeerd • Terzake kundige adviseurs 	Notitie
3	Ballotage behandeld	Ballotagecommissie	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure gevolgd (zie 4.2.4) • Uitspraak bij meerderheid • Dossier bijgehouden • Uitvoering volgens werkwijze 4.2.4 Lidmaatschap 	Ballotagedossier
4	Tijdelijke leden ballotagecommissie ontslagen	Voorzitter ballotagecommissie	<ul style="list-style-type: none"> • Na ballotage • Na rapportage aan de Algemene Leden Vergadering • Verbeterpunten aangegeven 	Rapportage

4.3.3 Kwaliteitszorg

Doel

Zorgdragen voor continue verbetering van het kwaliteitsniveau van de RGB leden door de bruikbaarheid en de naleving van het Kwaliteitshandboek zeker te stellen.

Toelichting op het resultaatsschema

1. Na acceptatie door alle leden wordt het Kwaliteitshandboek RGB ter beschikking gesteld aan de leden. Wijzigingen in het Kwaliteitshandboek worden door de Algemene Vergadering vastgesteld. Nieuwe leden onderschrijven het model als zij toetreden tot de RGB.
2. De leden zelf (de RGB-adviseurs) zijn verantwoordelijk voor de naleving van de afspraken die in het Kwaliteitshandboek staan vermeld.
3. De bruikbaarheid en naleving wordt tevens getoetst door een externe partij. Verbeteringen worden vastgesteld en gerapporteerd aan het Bestuur...
4. ... die op haar beurt verbeteringen vaststelt en de noodzakelijk acties hiervoor uitzet.
5. De leden zorgen ervoor dat deze acties worden uitgevoerd.

Resultaatschema Kwaliteitszorg

Nr	Resultaat	Verantwoordelijk	Criteria	Registratie
1	Kwaliteitshandboek RGB vrijgegeven	Bestuur	<ul style="list-style-type: none"> • Elk lid een exemplaar • Onderschreven door alle leden • Toegankelijk op WEB-pagina • Nieuwe leden onderschrijven het bij toetreding • Bij wijzigingen: <ul style="list-style-type: none"> • Door Algemene Vergadering goedgekeurd • Toegelicht door het Bestuur 	
2	Kwaliteitshandboek RGB nageleefd	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • In eigen organisatie • Tijdens dienstverlening • Opmerkingen inzake de bruikbaarheid aan het Bestuur aangegeven 	
3	Naleving en bruikbaarheid vastgesteld	Externe partij	<ul style="list-style-type: none"> • Onafhankelijke toetsing • Periodiek • Volgens vastgestelde jaarplanning • Verbeteringen (opmerkingen en afwijkingen) worden vastgelegd • Rapportage aan Bestuur 	Verbeterformulier Rapportage
4	Verbeteringen vastgesteld	Bestuur	<ul style="list-style-type: none"> • Op basis van opmerkingen van leden en resultaten onafhankelijke toetsing • Actie en termijn waarbinnen deze gerealiseerd moet zijn aangegeven 	Verbeterformulier

4.3.3

Nr	Resultaat	Verantwoordelijk	Criteria	Registratie
5	Verbetering gerealiseerd	RGB-adviseur	<ul style="list-style-type: none">• Binnen gestelde termijn• Terugkoppeling naar Bestuur	Verbeterformulier

4.3.4 Kennisvermeerdering

Doel

Kennisvermeerdering van de aangesloten leden met betrekking tot zowel de raadgevende als de technisch-wetenschappelijke aspecten van projecten.

Resultaatschema Kennisvermeerdering

Nr	Resultaat	Verantwoordelijk	Criteria	Registratie
1	Onderwerp aangedragen	Algemene vergadering, bestuur, educatieve commissie	<ul style="list-style-type: none">• Raadgevend of technisch-wetenschappelijk van aard	Notulen van betreffende vergadering
2	Onderwerp goedgekeurd	Algemene vergadering of bestuur	<ul style="list-style-type: none">• Verenigingsbelang• relevantie onderwerp	Notulen van betreffende vergadering
3	Onderwerp uitgewerkt	Educatie commissie	<ul style="list-style-type: none">• Docenten of sprekers aangesteld• Minimaal 4 maal per jaar een avond georganiseerd• Voortgang gerapporteerd aan algemene vergadering en bestuur• Cursusmateriaal aan secretaris aangeboden ter archivering	Hand out of ander cursusmateriaal
4	Onderwerp afgesloten	Educatie commissie	<ul style="list-style-type: none">• na het houden van geplande sessies• algemene vergadering geïnformeerd• samenvatting naar alle leden verzonden	Samenvatting

4.3.5 Belangenbehartiging

Doel

Het door middel van publiciteit en aanwezigheid op daarvoor in aanmerking komende evenementen vergroten van de aantrekkingskracht van de RGB-raadgevers.

Toelichting op het resultaatschema

1. Denk bijvoorbeeld aan het verzorgen van lezingen en publicaties voor specifieke doelgroepen

Resultaatschema Belangenbehartiging

Nr	Resultaat	Verantwoordelijk	Criteria	Registratie
1	Belangenbehartiging geïnitieerd	Bestuur	<ul style="list-style-type: none">• Op aangeven van de Algemene Ledenvergadering• Mogelijkheid om de internationalisering van de adviespraktijk te stimuleren• Mogelijkheid om publicaties omtrent kwalitatief hoogwaardige advisering te stimuleren• Mogelijkheid om de onderlinge samenwerking van de adviseurs te bevorderen• Indien er behoefte is aan herstel van vertrouwen tussen raadgever en opdrachtgever, subsidiair tussen opdrachtgever en adviesbranche (3.3)	Notulen
2	Belangen behartigd	Verantwoordelijke(-n) door de algemene vergadering aangesteld	<ul style="list-style-type: none">• Volgens voorstel van de algemene vergadering (2)	Artikel, publicatie, line out van een lezing, etc.

4.3.6 Publiciteit

Doel

Onder de aandacht brengen van de RGB bij opdrachtgevers en potentiële leden.

Resultaatschema Publiciteit

Nr	Resultaat	Verantwoordelijk	Criteria	Registratie
1	Publiciteit georganiseerd binnen de RGB	Algemene vergadering	<ul style="list-style-type: none"> Publiciteitscommissie ingesteld 	Notulen algemene vergadering
2	Publiciteit vanuit de RGB gepland	Publiciteitscommissie	<ul style="list-style-type: none"> Nieuwsbrief, internetsite, persberichten en beurzen ingepland Overige mogelijkheden afgewogen 	Publiciteitsplanning
3	Nieuwsbrief uitgegeven	Publiciteitscommissie	<ul style="list-style-type: none"> Actuele stand van zaken weergegeven Ieder kwartaal Platform voor leden 	Nieuwsbrief
4	Internetsite actueel	Publiciteitscommissie	<ul style="list-style-type: none"> Goed te vinden Snel E-mail naar secretariaat E-mail naar leden 	Web-site
5	Persberichten verzonden	Publiciteitscommissie	<ul style="list-style-type: none"> Nieuws uit de vereniging 	Persbericht
6	Geparticipeerd aan beurzen	Publiciteitscommissie	<ul style="list-style-type: none"> Juiste doelgroep Beperkte kosten 	Bestand met respondenten Verslag aan bestuur /algemene vergadering

4.3.7 Financiële zaken

Doel

Zorgdragen voor een verantwoord financieel beheer van de vereniging.

Resultaatschema Financiële zaken

Nr	Resultaat	Verantwoordelijk	Criteria	Registratie
1	Financiële positie gepland	Penningmeester	<ul style="list-style-type: none"> Financieel beheer inzichtelijk gemaakt Verantwoorde afweging van financiële mogelijkheden en doelstellingen van de vereniging 	Begrotingsvoorstel aan algemene vergadering
2	Begroting goedgekeurd	Algemene vergadering	<ul style="list-style-type: none"> Consequenties van het begrotingsvoorstel beoordeeld 	Notulen algemene vergadering
	Rekeningen betaald	Penningmeester	<ul style="list-style-type: none"> Na controle van afspraken en hoogte van declaraties Tijdig Juist 	Bankafschriften
3	Facturen betaald gekregen	Penningmeester	<ul style="list-style-type: none"> Tijdige facturering en controle bij binnenkomst Volgens afspraken in jaarvergadering en bestuur 	Facturen
4	Jaarverslag opgesteld	Penningmeester	<ul style="list-style-type: none"> Juist en controleerbaar 	Financieel jaarverslag
5	Jaarverslag gecontroleerd	Kascommissie	<ul style="list-style-type: none"> Juistheid van financiële administratie Functioneren penningmeester 	Advies aan algemene vergadering
6	Jaarverslag vastgesteld	Algemene vergadering	<ul style="list-style-type: none"> Advies van kascommissie 	Notulen algemene vergadering