

**Gezamenlijke Erkenning
Architecten werkzaam in de Restauratie**

'GEAR'

Gezamenlijke Erkenningsregeling Architecten werkzaam in de Restauratie

'GEAR'



Deze regeling is opgesteld door:

- W.L.M. Blomen, directeur Hobéon Certificering
- Ir. E.J. Nusselder, tot 1 december 2005 hoofd Instandhoudingstechnologie van de Rijksdienst voor de Monumentenzorg
- M. in 't Veld, adviseur Hobéon Certificering

In overleg met de initiatiefgroep van restauratie-architecten bestaande uit:

- Ir. J.W. Walraad
- K.C. van den Ende
- Ir. F. Toben
- Ir. F. Sturm
- M. Fritz
- Ir. Y. Braaksma
- Drs. U.F. Hylkema
- Ir. G.W. van Hoogevest
- Mevrouw Mr. A.A.B. van Alphen

INHOUDSOPGAVE

1.	VOORWOORD	1
2.	WAAROM EEN ERKENNINGSREGELING?	2
3.	DE CONTEXT	5
3.1.	Vakgebied restauratie	5
3.2.	Missie restauratie	5
3.3.	Profiel van het Restauratie-Architectenbureau	5
4.	VERKLARING VAN HAARLEM, DECEMBER 2004	7
5.	REGELING	8
5.1.	Visie en beleid	8
5.2.	Primair proces, producten en diensten	9
5.3.	Consolidatie en optimalisering van de restauratieketen	9
5.4.	Secundaire processen	9
5.5.	Organisatie	10
5.6.	Kwaliteitszorg, meting, consolidatie en optimalisering	10
5.7.	Resultaat	10
6.	TOETSINGSPROTOCOL	11
6.1.	Auditteam	11
6.2.	Auditproces	11
6.3.	Voorwaarden tot erkenning en (gedeeltelijke) intrekking van erkenning	11
6.4.	Rapportagevorm	12
6.5.	Certificaat	12

1. VOORWOORD

Met de voorliggende hoofdpzet voor een Gezamenlijke Erkenningsregeling willen architecten, werkzaam in de restauratie en instandhouding van (beschermd) monumenten, criteria en procedures vastleggen waarmee de kwaliteit van het werk van de restauratiearchitect en het restaurerende architectenbureau op vakinhoudelijk gebied kan worden gedefinieerd en toetsbaar kan worden gemaakt. Erkenning als 'restauratiearchitect' beoogt garanties te leveren voor totstandkoming van die kwaliteit. Daarnaast is deze specifieke architecten-erkenning gericht op consolidatie en vermeerdering van vakkennis en op collegiale kennisuitwisseling. Onderkenning en behartiging van gezamenlijke belangen in dienst van passende en doelmatige omgang met het gebouwde cultuurgoed en met alle andere betrokkenen daarin, zijn impliciete oogmerken van dit kwaliteitskader.

Tenslotte is legitiem doel van dit kwaliteitskader de toegeleiding naar de erkende architecten(-bureaus) van restauratiewerken waar inzet van gekwalificeerde expertise geboden is, zoals bij werk aan rijksbeschermd monumenten.

Feitelijke erkenning vindt plaats op grond van beoordeling op criteria zoals in deze regeling opgenomen.

Via een in december 2004 overeengekomen 'Verklaring van Haarlem' waarin uitgangspunten voor erkenning van de restauratiearchitect werden gedefinieerd, is de inhoud van dit kwaliteitskader bepaald. Kern van de regeling is enerzijds optimalisering van de eigen expertise van de architect / het architectenbureau en anderzijds de drempelloze onderlinge kennis- en ervaringsuitwisseling binnen de kring van vakgenoten.

2. WAAROM EEN ERKENNINGSREGELING?

Het areaal gebouwen waar de restauratie-architect 'van nature' bij betrokken is, is uitermate divers in aard, omvang en leeftijd. Hoewel de rijkslijst van beschermde monumenten de laatste jaren door de toevloed van jongere objecten een zekere verjonging heeft ondergaan, zal het 'klassieke' monument – daterend van vóór 1850 – tot in lengte van jaren de grondtoon zetten in de zorg voor ons gebouwde cultuurgood.

En hoewel daarover wel andere meningen worden verkondigd leert de dagelijkse praktijk van de monumentenzorger dat dit 'klassieke' monument niet 'klaar' is, niet volop gekend wordt, niet is uit-onderzocht en niet in zijn definitieve stadium is geconserveerd. Kennis op het terrein van het interieur, detaillering, afwerking, op installatie-historisch gebied en op het terrein van materialen en bewerkingen is voor een flink deel nog in opbouw. Het met nieuwe inzichten opnieuw restaureren van eerder aangepakte monumenten is een nadrukkelijk en ruim in het areaal van beschermde objecten te onderkennen behoefte. Behoud, beheer en herstel van het 'monumentale gebouw van vanouds' blijft actueel en behoeft verdieping, zoals de kennis over de instandhouding van de jongere bouwkunst ook vermeerdering behoeft.

Het klassieke monument stelt door zijn grote historiciteit, zijn bouwkundig-chronologische gelaagdheid en zijn vaak zeer incomplete bronnenbestand hoge eisen aan de analist-architect, die het in zijn op-zet, vorm, betekenis en waarden wil doorgronden. De opgave is vaak ook gekenschetst door het moeten maken van afgewogen keuzen met betrekking tot die historische gelaagdheid.

Gebouwen uit de jongere periode (laat 19^{de} - 20^{ste} eeuw) zijn vaak vooral 'monochroom' (uit één bouw-fase) in hun fysieke toestand en betekenis, hun bouwdoossier is bewaard en de toegepaste materialen en technieken zijn - hoewel vaak niet meer voorhanden - meestal goed gedocumenteerd. Het behoud van deze jonge objecten mikt meestal op zo goed mogelijk herstel van de oerfase tot in detail. Ook bij deze categorie komt de bij het behoud en herstel betrokken architect voor specifieke keuzen te staan, vaak op het terrein van het 'prestatie-vermogen' van het gebouw en zijn materialen en bouwelementen.

Het eigen, bouwkundige terrein waarop de restauratie-architect zich begeeft is dus zeer divers en soms sterk geaccidenteerd. Daarnaast moet hij zich ook op andermans terrein kunnen begeven: de andere disciplines die in onderzoekende en uitvoerende zin bij de monumenten-instandhouding en -herbestemming betrokken zijn, vormen met die van de architect de kwaliteitsketen van het vakgebied.

Tenslotte zal steeds meer de instandhouding van historische civieltechnische werken (bruggen, sluizen, waterbouwkundige werken, spoorwegconstructies, etc.) een opgave voor de restauratie-architect worden. De actuele kennis van de oorspronkelijke stichtende discipline/instantie is immers vaak veraf geraakt van wat het historische object vraagt. Het gaat dan vaak om definitie van consolidatie- en herstel-opties, functionaliteit, afwerking en detaillering. Omdat deze objecten daarnaast vaak in andere (leken-) handen zijn overgegaan is er tweede aanleiding om hier een extra opgave voor de restauratie-architect te zien. De restaurerende architect, die zijn opdracht op kwalitatief hoogwaardige wijze wil vervullen moet dus van veel 'kennismarkten thuis zijn'.

Het zijn deze overwegingen en waarnemingen die in 2004 voor bij de instandhouding van het gebouwde cultuurgood betrokken vertegenwoordigers van de rijks-monumentenzorg en architecten aanleiding vormden om hier in gezamenlijkheid bij stil te staan.

Sedert mei 2004 zijn zo enige tientallen in de restauratie en monumentenzorg actieve architecten in gezamenlijk overleg getreden om te bezien of en hoe een vorm van kwaliteitsborging in het door hen te leveren werk nuttig en uitvoerbaar zou kunnen zijn. Deze gedachtenvorming vond plaats naar aanleiding van waarnemingen over de kwaliteit van de Nederlandse monumentenzorg nu en in de toekomst door de Rijksdienst voor de Monumentenzorg / Rijksdienst voor Archeologie, Cultuurlandschap en Monumenten. Het - politieke - gegeven dat in toenemende mate de formele verantwoordelijkheid voor uitvoering van wet- en regelgeving in de monumentenzorg wordt gedelegeerd naar lokaal overheidsniveau, waar vaak slechts ten dele kennis op monumentengebied aanwezig is, en de constatering dat door de Rijksdienst in het belang van plan- en uitvoeringskwaliteit met tal van advies- en uitvoeringsbranches in de monumenten-instandhouding kwaliteitsborgende afspraken, gedrags- en werkafspraken zijn en worden gemaakt, maken dat ook op het niveau van de architect een vorm van kennis- en kwaliteitsborging wenselijk en opportuun is. Omdat de restaurerende architect een sleutelpositie inneemt in het monumentenzorg-veld is de consolidatie, overdracht en uitwisseling van kennis binnen de beroepsgroep - met lang gevestigde, ervaren vertegenwoordigers en met jonge, startende vakgenoten - van bijzonder belang voor de totstandkoming van kwaliteit. Een specifieke, inhoudelijk kwaliteitskader kan daarin voorzien.

Wat houdt de Erkenningregeling in?

Essentieel is, dat de regeling in samenspraak binnen de branche is geformuleerd. Het gaat daarbij om een 'groeimodel' in tweede conceptstadium waarvan de effectiviteit en inzetbaarheid in de praktijk wordt geoptimaliseerd. In het verdere traject van de regeling zullen de kort beschreven onderwerpen nader uitgewerkt worden. Het gaat daarbij steeds om zo slank mogelijke toespitsing van de regeling op het beoogde doel. Dat doel is primair vakinhoudelijk. Zaken die via andere vormen van erkenning of certificering bij de betreffende architect / het architectenbureau reeds vastliggen kunnen in de onderhavige erkenning buiten beschouwing - en daarmee buiten werking - blijven. Het is niet de bedoeling dit kwaliteitskader voor restauratie architecten te laten 'dubbelen' met bestaande kwaliteitssystemen: een complementaire of eventueel (deels) vervangende werking is waar op wordt gemikt.

Enkele hoofdstukken van deze tweede versie van de regeling staan op het oog wat verder af van het primaire doel. Het gaat dan over bedrijfsvoering en continuïteit van het bedrijf. Het randvoorwaardelijke van deze factoren voor de inhoudelijke kwaliteit van het werk maakt dat deze aspecten staan opgenomen.

De regeling wil een beoordelingskader geven waarmee het bureau is te toetsen op kwaliteit van het 'monumentenwerk' en de daaraan ten grondslag liggende activiteiten en expertisepunten. Dat ook wordt voorzien in een zekere toets op integrale bureaualiteit heeft te maken met die randvoorwaardelijkheid.

De formule van het kwaliteitskader is dat het architectenbureau zelf bepaalt waarop het zich in het kader van het monumentenwerk richt en op welke punten het zich in verband daarmee wil laten erkennen en toetsen.

Daartoe krijgt het bureau allereerst een aantal vragen te beantwoorden en keuzes te maken die de eigen opvatting over visie, positie, legitimering en bedrijfsprofiel en toekomstambitie expliciet maakt.

Als tweede stap geeft het bureau zijn primaire en secundaire processen vorm.

De derde behelst het vaststellen en invullen van de randvoorwaarden. Wat is er nodig om de bureauvisie te realiseren?

De vierde stap is de doormeting van de daadwerkelijke prestaties aan de hand van de gewenste prestaties en het gericht sturen op optimalisering.

Alle bureaus doorlopen deze stappen. Het voorliggende kwaliteitskader is handreikend in dit traject. In het kwaliteitskader is rekening gehouden met de diversiteit van de bureaus. De toetsing of beoordeling richt zich er dan ook op na te gaan of het zelf gekozen bureauprofiel kwalitatief en ten aanzien van restauratie-ethiek op peil is, consequent wordt gevolgd en met name of de geleverde producten, diensten en verdere inzet van het bureau zijn te verantwoorden tegen de achtergrond van dat profiel.

In feite bepaalt het bureau dus zelf op welke wijze het aan de regeling voldoet!

De visie en het beleid van het bureau gelden als kaders en richtlijn voor de verdere invulling van de te leveren diensten, producten, primaire en secundaire processen. In de paragraafindeling van hoofdstuk 3 ziet men dit terug doordat eerst aandacht wordt geschonken aan de aspecten visie en koers van het bureau. De visie en het beleid profileren de diensten, producten en het primaire proces.

Vandaar dat deze in de tweede paragraaf zijn omschreven. De secundaire processen zijn ondersteunend aan het primaire proces. Deze secundaire processen zijn daarom in de derde paragraaf opgenomen. Om de processen tot uitvoering te kunnen brengen is een organisatievorm gewenst. Paragraaf 3.4 omschrijft de elementen waaruit een organisatie bestaat.

Het stapsgewijze traject van kwaliteitszorg geeft paragraaf 3.5; het betreft een algemeen overzicht van criteria en parameters die bij integrale kwaliteit aan de orde (kunnen) zijn. De laatste paragraaf geeft inzicht in het eindproduct zoals het bureau dat per project levert. Het geeft de criteria voor beoordeling van het resultaat van het werk van het erkende bureau.

Het laatste hoofdstuk behandelt het toetsingsprotocol en de spelers en processen die daarin een rol spelen.

3. DE CONTEXT

3.1. Vakgebied restauratie

Restauratie is het instandhouden, revalideren en vitaliseren van bestaand gebouwd cultuuro goed. Hoewel terughoudendheid van ingrijpen per definitie beginsel van cultuurbehoud is, vraagt restauratie om interventie. Het spectrum van interveniëren is ruim omdat opgaven en uitgangspunt elk steeds verschillen. Het gaat om: materiële instandhouding, consolidatie, regeneratie, materiële en constructieve vervanging, reconstructie, functionele aanpassingen, verdieping en uitbreiding, geconditioneerd ontwerp. Het vakgebied 'Restauratie' is gericht op respectvol behoud, herstel en herbestemming van bestaande gebouwen met maatschappelijk erkende cultuurhistorische waarde.

3.2. Missie restauratie

Het historisch cultureel en maatschappelijk belang van bestaande bouwwerken en gebouwen staat in de dagelijkse architectenpraktijk centraal. Het gaat daarbij om onderkenning, herkenning en erkenning van cultuurwaarden en het op basis daarvan integrerend interveniëren in het object. Ontwerpen met respect voor het bestaande is het credo. Naast de culturele en historische factoren kent de opgave technische, economische en maatschappelijke componenten.

Het onderzoekende element van de restauratieopgave is gericht op (her-) explicitering van cultuurwaarden, op fundamentele behoud- en herstellvraagstukken en op thematische instandhoudingstechnologie. Daarbij is de overdracht van de restauratiekennis ten behoeve van de continuïteit van het vakmanschap een essentieel aandacht- en actiepunt.

3.3. Profiel van het Restauratie-Architectenbureau

Het door het bureau beoogde profiel voor het restauratie-architectenbureau brengt met zich mee dat het bureau over een aantal deskundigheden, vaardigheden en competenties beschikt. Het gaat om eerste vereisten, om afgeleide competenties en om attitudes en noties over kwaliteit van het werk.

Omdat met het kennis-aandeel voor passende omgang met het gebouwde cultuuro goed onontbeerlijk en tegelijkertijd ook goed 'meetbaar' is voor borging van bureaualiteit, zijn de daarop betrekking hebbende profielcriteria als eerste vereisten opgenomen.

De meer op ontwerpvaardigheid betrekking hebbende aspecten zijn onder attitudes en noties te omschrijven. Het hangt van het door het bureau zelf te definiëren bureauprofiel af op welke punten men de eigen kwaliteit vooral afgerekend wil zien. Op zijn beurt bepaalt dat profiel de aard van het restauratiewerk waar het bureau zich op richt.

Minimaal vereiste kennis, vaardigheid, ervaring:

- In staat tot objectieve analyse en waardenstelling (onderkennen van de cultuurwaarden van het gebouw en zijn onderdelen en het kunnen maken van zorgvuldige afwegingen), typering, van historiciteit/gelaagdheid, concept, context, constructieve opzet, vorm en materialisatie van cultuurhistorisch waardevolle bouwwerken in en met hun ruimtelijke omgeving.
- Basiskennis van de Europese en specifiek Nederlandse bouwstijlen en bouwconstructiewijzen zoals in en aan het monumentenbestand te onderkennen
- Kennis van gebouwtypologieën (in het algemeen of voor specifieke categorieën waar het bureau zich op richt).

- Kennis van historische materialen en technieken, constructiewijzen, degradatieverschijnselen en remedies in relatie tot nieuwe instandhoudingstechnologie en bouw- en afwerkingstechniek, bouwfysica en installatietechniek.

Afgeleide competenties; aandachtsgebieden:

- Expertise op het terrein van het bouwhistorisch onderzoek, duiding van bouwkundige, constructieve en architectuur-historische fenomenen, kwalificatie, documentatie; morfologie. Het betreft basisdeskundigheid onder erkenning van het gegeven dat de bouwhistoricus een eigen disciplinespectrum kent.
- Geschiedenis van de monumentenzorg in Nederland en bekendheid met de resultaten van de monumentenzorg- en restauratiepraktijk in het verleden (de 'mijlpalen' uit de Nederlandse monumentenzorg)
- Bekendheid met de geschiedenis van het architectenvak in het algemeen en dat van de restauratie-architect in het bijzonder (bekend met de 'roots' van het eigen bureau).

Competenties op het terrein van de restauratie- en ontwerpopvatting:

- Vertrouwd en bekend met de ethiek van het restaureren en condities bij en wisselwerking tussen behoud, herstel en interventie (ontwerp en uitvoering).
- Kunnen ontwikkelen van mogelijke ruimtelijke en materiële ingrepen in gebouwd cultuurgoed en weging van die ingrepen op functionaliteit, ruimtelijk-visuele betekenis en cultuurhistorische waarde als te integreren componenten van de opgave
- Het in plan en materialisatie leveren van kwaliteit van ontwerp in door cultuurwaarden 'gebonden' situatie.
- In theoretische onderbouwing en met name in bouwkundig-uitvoeringstechnische realistische waarmaken van de eigen ontwerpuitgangspunten.

4. VERKLARING VAN HAARLEM, DECEMBER 2004

Ondergetekenden, restauratie-architecten en restaurerende architecten, verklaren:

- Dat zij onderkennen dat het vakterrein van de restauratie-architect of restaurerende architect een groot spectrum van deskundigheden omvat en dat per project een flink aantal deskundigheden in wisselende samenstelling aan bod is waarin de architect kwaliteit moet leveren,
- Dat partners in de restauratie- en monumenteninstandhouding, als 'medeschakels' in de keten, een onmisbare rol vervullen in het realiseren van een integraal kwaliteitstraject,
- Dat zij daarom deze partners en de door die partners vertegenwoordigde vakdisciplines bij de aan hen gestelde opgave zullen betrekken in het belang van integrale kwaliteit van monumentenzorg;
- Dat zij zich ernstig zorgen maken over de waarneembare en ook door de Rijksdienst voor de Monumentenzorg gesignaleerde tendens dat de kwaliteit van de restauratie- en monumenteninstandhouding afneemt;
- Dat zij ten behoeve van onderlinge kennisuitwisseling, toetsing van visie en standpunt en in het belang van opleiding van startende collega's en daarmee met het oog op continuïteit van het vakgebied met regelmaat kennisoverleg en inhoudelijk debat zullen voeren in de kringen van architecten, betrokkenen bij de restauratie/ instandhouding van monumenten en ander gebouwd cultuurgoed;
- Dat zij in onderlinge samenspraak en in samenspraak met de rijksdienst voor de monumentenzorg een visie op het vakgebied willen vastleggen en termen en criteria willen formuleren waarmee de kwaliteit van het architectenwerk in de monumentenzorg kan worden gewaarborgd;
- Dat zij daarmee beogen te komen tot de ontwikkeling van een kwaliteitskader waarmee aan de kwaliteitsborging van het architectenwerk in de monumentenzorg vorm kan worden gegeven.
- Dat zij zich zullen verplichten tot nader te formuleren afspraken met betrekking tot onderling verkeer en dat zij zich conformeren aan vergelijkbare afspraken met en tussen uitvoerenden in het vakgebied van de restauratie en monumenteninstandhouding;
- Dat zij geen werken of onderdelen van werken zullen voorbereiden of (doen) uitvoeren voordat de daartoe benodigde expertise daarin is betrokken. Bij twijfel vindt geen ingreep plaats (in dubio abstinere).
- Dat zij de eigenaar/ opdrachtgever zullen wijzen op de door hen ondertekende verplichting tot het nakomen van de kwaliteitsafspraken over monumentenzorg en restauratieuitvoeringspraktijk.

Was getekend:

5. REGELING

5.1. Visie en beleid

Zoals in de inleiding omschreven geven de visie en het beleid richting aan het bureau. Het geldt in die zin als referentiekader, ook voor de beoordeling.

Het bureau dient in zijn visie en beleid aan te geven hoe zij uitvoering geeft aan de standpunten die zij ingenomen heeft door de 'Verklaring van Haarlem' te ondertekenen.

Daarbij kunnen de volgende punten als aandachtspunten worden meegenomen bij het vorm en invulling geven aan de visie en het beleid:

5.1.1. Visie

- Bureauprofiel: vertaling van de verklaring van Haarlem naar het bureau;
- 'de verklaring van Haarlem';
- Positionering in de markt;
- Analyse m.b.t. sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen;
- Onderscheidend vermogen;
- Uiteenzetting van kritische succesfactoren: waar moet in ieder geval op gescoord worden? Met daaraan gerelateerd de prestatie indicatoren: hoe hoog moeten die scores dan zijn? Deze kritische succesfactoren en daaraan gerelateerde prestatie indicatoren moeten in ieder geval op de volgende onderwerpen worden geformuleerd: klant en markt, financiën, middelen en innovatie.

5.1.2. Beleid

- Intentieverklaring met betrekking tot:
 - Kwaliteit van het werk
 - Verhouding tot de opdrachtgever;
 - Continue consolidatie en optimalisering
 - Consolidatie en optimalisering van de keten
 - Invulling ketenregie;
 - Borging van schakelaansluitingen. (informatie overdracht, verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden verdeling, communicatiestructuren, borging van de processen)
 - Kennisoverdracht t.b.v. continuïteit van vakkennis.
- Doelstellingen; (SMART¹)
- Bekendheid binnen organisatie; communicatie
- Periodieke meting → periodieke bijstelling
- Verantwoordelijkheid bij directie.

1

S Specifiek
M Meetbaar
A Acceptabel
R Resultaat gebonden
T Tijdgebonden

5.2. Primair proces, producten en diensten

Het primaire proces zal door het bureau ingericht moeten worden volgens de 'DNR' (De Nieuwe Regeling).

Wanneer het bureau besluit van dit document af te wijken, dan zal dit in lijn van haar visie, beleid en de daarop afgestemde bedrijfsvoering een verantwoorde keuze moeten zijn.

Het document 'standaardtaakbeschrijving DNR-STB 2005' is te vinden op de site van de Koninklijke Maatschappij tot bevordering der Bouwkunst, Bond van Nederlandse Architecten (BNA): www.bna.nl.

5.3. Consolidatie en optimalisering van de restauratieketen

- ketenregie, de afstemming van de verschillende partijen in het restauratieproces;
- analyse van zwakten in de keten (de ketting is zo sterk als de zwakste schakel);
- borging van schakelaansluitingen, communicatiestructuren, TBV verdeling (Taken, Bevoegdheden en Verantwoordelijkheden); en
- proces- en productbewaking.

5.4. Secundaire processen

5.4.1. Kennisontwikkeling en deling.

Onder andere participatie bij discussiegroepen en betrokkenheid bij restauratiespecifieke opleidingen.

5.4.2. Overlegstructuur

Interne overdracht- en beslismomenten, externe deskundigheidsbewaking, sturing en bevordering.

5.4.3. informatiebeheer

- tekeningenbeheer
- communicatiestructuren en middelen
- wet- en regelgeving
- actualiteiten en ontwikkelingen, vakliteratuur

5.4.4. financiën

- planning en controle
- uitgaven
- inkomsten
- bevoegdheden

5.4.5. voorzieningen

- repro
- hardware en softwarebeheer
- secretariaat

5.5. Organisatie

5.5.1. Organisatie, organogram

5.5.2. Hiërarchische verhoudingen

5.5.3. Taken, Bevoegdheden en Verantwoordelijkheden

5.5.4. Functieomschrijvingen

- Opleidings- en ervaringseisen, o.a. met betrekking tot restauratiekennis en ervaring

5.5.5. Personeelsdossiers

5.5.6. Opleidingplan

- Afstemming op beleid en visie
- Restauratiespecialiteit als speerpunt

5.6. Kwaliteitszorg, meting, consolidatie en optimalisering

5.6.1. Management review,

- met de voortgang van de uitvoering van het beleidsplan
- de werking van het managementsysteem
- meting effectiviteit van genomen maatregelen n.a.v. klachten, interne audits, etc...
- kwaliteit van de gedachtenwisseling tussen architect en klant
- bijstelling n.a.v. de conclusies in de Management Review

5.6.2. interne audits

- interne audit planning
- auditoren
- wijze van rapportage
- verbetermaatregelen n.a.v. de audits

5.6.3. klachten

- registratie
- maatregelen ter consolidatie en optimalisering
- bewaking van uitvoering en implementatie maatregelen

5.6.4. klanttevredenheid

- opdrachtgevers
- interne klanten → medewerkers
- aannemers en adviseurs waarmee samengewerkt wordt
- externe instellingen, overheidsinstellingen e.d.
- wisselwerking met de opdrachtgever.

5.7. Resultaat

- Gerealiseerde werk
- Financiële resultaten
- Vervolg opdrachten n.a.v. eerdere opdrachten
- Publicatie en voorkomen in vakbladen
- Verantwoording van het werk.

6. TOETSINGSPROTOCOL

6.1. Auditteam

1. Samenstelling auditteam
 - Lead auditor;
 - Restauratiedeskundige;
 - Deskundige architectuur; en
 - Secretaris.
2. Onafhankelijkheid auditoren
3. Het auditteam wordt afgestemd op het profiel van het bureau, dit in overleg met het bureau.

6.2. Auditproces

- Aanvraag architectenbureau
- Intakegesprek
- Contract
- Initiële audit
 - Documentenbeoordeling
 - Vaststelling programma audit
 - Uitvoering audit
 - Mondelinge terugkoppeling
 - Concept rapportage
 - Definitieve rapportage
- Controletoeetsen (tussentijds)
 - Vaststelling programma
 - Uitvoering audit
 - Mondelinge terugkoppeling
 - Concept rapportage
 - Definitieve rapportage
- Herhalingstoetsen
 - Documentenbeoordeling
 - Vaststelling programma
 - Uitvoering audit
 - Mondelinge terugkoppeling
 - Concept rapportage
 - Definitieve rapportage

6.3. Voorwaarden tot erkenning en (gedeeltelijke) intrekking van erkenning

- Indien men voldoende tegemoet komt aan de eisen van het kwaliteitskader verkrijgt men een erkenning voor in principe drie jaar.
- Indien bij de audit blijkt dat men op belangrijke punten niet voldoet aan de eisen van de regeling wordt vastgesteld binnen welke periode men dient aan te tonen alsnog aan de eisen te voldoen.
- Voldoet men dan nog niet aan de eisen van de regeling dan wordt de erkenning ingetrokken.

6.4. Rapportagevorm

- Sjablonen voor de rapportage worden opgezet door Hobéon
- Verschillende rapportagevormen voor Initiële en herhalingstoetsen en controletoeetsen. (Twee verschillende, daar de controletoeetsen minder uitgebreid zijn dan de initiële en de herhalingstoetsen.)

6.5. Certificaat

- Certificaat:
 - Vermelding bureauprofiel
 - Vermelding toetskader
 - Vermelding termijn geldigheid
- Ondertekening van certificaat door directie van certificerende instelling en bestuur Stichting Erkeningsregelingen Restauratie en Monumentenbehoud (ERM).
- Datum en geldigheidsduur.
- Wijze waarop het bureau de erkenning mag en moet gebruiken ten behoeve van marketing en reclame doeleinden.
- Op de achterkant van het certificaat is het profiel van het bureau beschreven.