

Accreditation process of Stichting Veilige Paardensport



Quis custodiet ipsos custodes ?
-
Who shall guard the guards?

By: Lisa Bakker

Class: EIS 4

School year: 2010-2011

Initiator: Stichting Veilige Paardensport

Index

Abstract	3
1. Introduction	4
1.1 Background	4
1.2 Problem definition	5
1.3 Main question	5
2. Literature	6
2.1 Accreditation process	6
2.1.1 Preliminary investigation	6
2.1.3 Accreditation ordinance	6
2.1.4 Monitoring (once a year)	6
2.1.5 Re-evaluation (once every four years)	7
2.1.6 Expansion of the scope	7
2.2 The added value of accreditation	8
2.3 Prescriptions for accreditation	8
2.4 Models for internal analysis	9
2.4.1 The 7'S model	9
2.4.2 SWOT Analysis	10
2.5 Market for accreditation	10
2.5.1 Business world	10
2.5.2 Government	11
2.5.3 End user	11
3. Methodology	12
3.1 Research design	12
3.1.1 Qualitative interviews	12
3.2 Data collection	12
3.3 Data processing	13
4. Results	14
4.1 Define the current situation	14
4.1.1. Organisation	14
4.1.2. Current status safety certificate	15
4.1.3 Impact safety certificate for certificate holders	15
4.1.4 Impact safety certificate for SVP	16
4.1.5 Current internal mutations	16
4.1.5 Summary of current situation	16
4.2 Define the future situation	17
4.2.1 History	17
4.2.2 Basic assumptions for accreditation of SVP	17
4.2.3 Action points	17

4.2.4 Impact for SVP	18
4.2.5 Impact of internal changes for accreditation process	18
4.3 Actions that are necessary for accreditation.....	18
4.3.1 Developing functional specifications	18
4.3.2 Create the handbook called “Work Processes”	22
4.3.3 External testing of the internal organisation about the efficiency and potential weaknesses	24
4.3.4 Developing a handbook for the inspectors and certificate holders	26
5. Discussion	28
6. Conclusion	29
7. Recommendations.....	31
8. Reference list	32
9. Glossary	33

Abstract

SVP is relatively young organisation that hands out certificates to equine accommodation which fulfil particular safety demands. Founded in 2001 by the FNRS, KNHS and SRR, SVP strives to maintain a safety standard by the accommodation that possess the safety certificate. The safety is important because it exudes a serious attitude from the entrepreneur to his clients. Furthermore, the safety certificate is obligatory to hold certain events such as competitions, have interns and to be a member of the brand organisation FNRS.

SVP is trying to become accredited by the RvA because it is of added value that SVP is checked and monitored on all levels so that SVP's rules and regulations become even more weighted.

In order to apply for accreditation the organisation needs to document all the internal processes and activities of the organisation. SVP is currently in the process of preparing to apply for accreditation. There are numerous aspects which delay this preparatory phase. In order to continue the application process SVP needs to make some internal adjustments. These adjustments include the development of functional specifications, rewriting the handbook of the work processes of the organisation, rewriting the handbook of SVP and external analysis of the internal organisation.

From this research the following conclusion has been formed. It is key that SVP has completed all the above mentioned projects before applying for accreditation. When SVP does completes these matters, they will have an honest chance for receiving accreditation.

1. Introduction

1.1 Background

To warrant the safety on equine accommodations, the FNRS, KNHS and the SRR, together with the foundation “Consument en Veiligheid”, established Stichting Veilige Paardensport (SVP).

SVP hands out a safety certificate for equine accommodations that fulfil the high safety standards that SVP demands. This way the riders are guaranteed that they practise the equestrian sport in a safe environment. Some criteria are: construction techniques, having certified rider instructors and riding with a safety helmet.

Every 2.5 years, the accommodation gets a periodical inspection by an inspector who is specialised in these safety matters. SVP began in 2002 with handing out of the safety certificate and nowadays, there are almost a 1000 accommodations that possess the safety certificate.

From 2002 until 2009 all the inspections were conducted by the Keurmerkinstituut (KMI). This organisation guided the inspectors and gave the official advices to SVP.

The KMI is an independent organisation that focuses on the improvement of quality and safety of products, services and accommodations for consumers. A way to accomplish this goal is to execute inspections and to provide the inspection stamp “Goedgekeurd Keurmerkinstituut”.

There are different branch associations who work with the KMI for the development and testing of their certificates and acknowledgements. The KMI provides advices, inspections and inspectors for different products, services and accommodations.

The KMI is acknowledged by the Raad voor Accreditatie (RvA) for the certifications of the products, services and quality systems.

The RvA is a governmental acknowledged organisation that conducts assessments of the quality and certainty of a product or service. It is the only accreditation organisation which provides accreditation for the public sector. Consumers demand confidence in the safety and quality of the products they use, the environment they live in, the reliability of health care services and other such matters.

It is also important for businesses and to have confidence in the integrity and quality of the services supplied by laboratories, inspection and certification bodies.

It is the independence, competence and impartiality of the RvA that guarantee this confidence.

“Many enterprises pay attention to quality management in the area of business processes... A quality programme forms the basis for quality care, and includes organisational structure, responsibilities, procedure and supply.”(Marcus and van Dam, 2007).

In January of 2009 the board of SVP decided to stop the affiliation contract with the KMI and to arrange the inspections by themselves. The reason was that the costs were relatively high and the board had their doubts about the quality of the reports of the KMI. From 2009 until now, the inspections and communication between the inspectors is done by the secretariat of SVP.

For the integrity of the safety certificate, to be handed out by SVP, it is essential that the safety certificate is warranted by the RvA. This will increase the impact of the certificate and thus improve the general quality of the safety certificate. The board of SVP wishes to initiate this process by the end of 2011. Accordingly the SVP must undertake a number of steps before they

can realise an accreditation. It is essential to understand that an accreditation process can take up several years and SVP has had some internal changes in the meantime. This caused a serious delay of the preparation of SVP. These internal changes will be explained further in the report.

1.2 Problem definition

When an organisation applies for accreditation at the RvA, it has to fulfil a great amount of demands. After the application is handed in, the organisation receives a maximum of 12 months' time to make the right adjustments to obtain the accreditation. It is essential that the organisation is well prepared and has made the right internal adjustments. SVP is limited in time and resources which complicates matters such as these. In order to receive accreditation SVP needs to develop functional specifications, create a handbook for the accreditation process and for new employees, have the internal organisation tested externally and develop a handbook for the inspectors and certificate holders.

1.3 Main question

What internal adjustments should SVP undertake to become a successfully accredited organisation?

This question requires research to the following segments:

- 1) Define the current situation.
- 2) Outline the future situation: an RvA accredited organisation.
- 3) Actions which are necessary to become an RvA accredited organisation.

As mentioned before, in order to receive accreditation, the organisation needs be assessed on multiple internal subjects. Because SVP did already some preparations for the process of the accreditation, the subjects are divided in four components. These components will be explained in more detail in chapter four.

3A) Process of developing functional specifications.

For which functions are specifications necessary?

Which functional specifications are already available?

Which segments of existing specifications apply for SVP?

Which official/organs should be involved when determining the functional specifications?

3B) Create a handbook where all the internal processes are described of the organisation.

How should the handbook be determined?

3C) External testing of the internal organisation about the efficiency and potential weaknesses.

How should the analysis be determined?

3D) Developing of a handbook for the inspectors and certificate holders.

Which demands should the owner of an accommodation fulfil to be considered for a safety certificate and how does SVP test this?

2. Literature

2.1 Accreditation process

The work of an accreditation institute is focused on the reliability and quality of a product or service and supports the consumer in trusting the value of a quality mark. The RvA accomplishes this by giving independent and competent supervision of a product or service. Accreditation enlarges the transparency of the value of quality marks, certifications and lab results.

When an organisation requests for accreditation, there are different phases which will lead to accreditation (www.rva.nl):

2.1.1 Preliminary investigation

When an organisation puts in a request for accreditation, the RvA determines whether the organisation is worthy of receiving accreditation. The RvA also establishes the feasibility to start the assessment within a certain time limit. This way the RvA prevents that the process has started while there are essential elements missing within the organisation. After this phase the organisation receives a report containing the identified deviations.

During the initial investigation the RvA determines whether the organisation fulfils the norm. The organisation receives a report about these results. The results will be discussed with the organisation in a final interview. When the RvA identifies one or more deviations, the organisation receives a maximum of nine months to adjust these deviations. The organisation gets the opportunity to formally raise objections to a deviation.

2.1.3 Accreditation ordinance

Within twelve months after the initial investigation, the RvA starts the sequel of the assessment. In this phase it will be checked whether the deviations are adjusted and if the new situation is in consensus with the relevant norms and prescriptions. If the outcome is positive, the organisation can be taken in consideration for accreditation. This decision is made based on the reports and advice from a team leader of RvA.

The commission of Accreditations is a specially designed commission which gives advice to the director of the RvA whether the organisation should receive accreditation. In this commission there are persons who are selected on the independency, experienced and impartial.

The accreditation is permitted for a period of four years. The accredited organisation receives the right to use the RvA logo and the organisation will be mentioned on the website of RvA.

2.1.4 Monitoring (once a year)

The organisation gets an inspection every year to assess whether the organisation still meets the norms and prescriptions. There are two different types of deviations that can be discovered during this inspection:

Type A

The deviation needs to be immediately corrected

Type B

The organisation receives three months to correct the deviation

The assessment team then receives two months' time to assess the correction. After each assessment, the director of RvA decides whether the organisation may proceed as an accredited organisation. There are cases where the organisation gets suspended because it does not meet the norms and prescriptions. The suspended organisation still gets a certain amount of time to recuperate but if the adjustments are not sufficient, the RvA can decide to withdraw the accreditation.

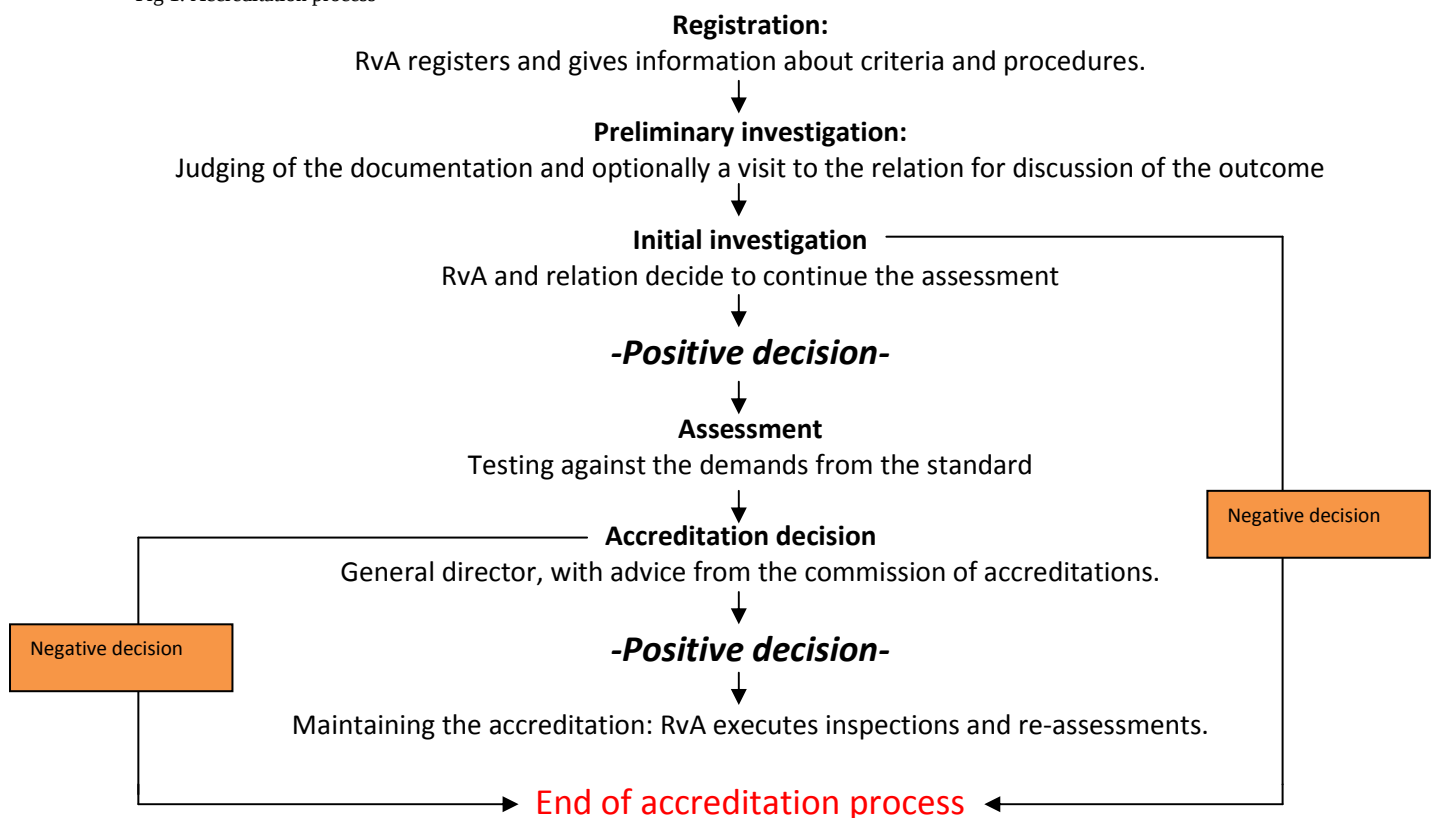
2.1.5 Re-evaluation (once every four years)

The re-evaluation is identical to the initial investigation.

2.1.6 Expansion of the scope

An accredited organisation can put in a request for expansion of the scope. This happens when an organisation expands its activities. The RvA needs to conduct an expansion investigation to see whether the organisation can meet the criteria. This conducted investigation is based on the same norms as used in a regular accreditation. If the expansion investigation fails, the organisation is obligated to put in a request for registration.

Fig 1. Accreditation process



2.2 The added value of accreditation

“The definition of accreditation is in general to provide formal recognition that a product, service or organisation suffice to certain quality norms” (Willems, 2004). This indicates that an accreditation organisation needs to be very unambiguous when it comes to assessing an organisation. The RvA does this by maintaining the same procedures when assessing an organisation for accreditation (see chapter 2.1). Receiving accreditation means that an organisation is capable of describing and having regulations of the internal processes. This way the quality of a product or service is ascertained.

Accreditation goes hand in hand when assessing and determining the quality of a product or service. “Quality is a difficult manageable concept. People only have a personal definition which is constantly destructed by others in emotional discussions. The measuring of quality is a complicated action and an accreditation system is designed to enlarge the quality of a delivered product” (Freeling, 2003).

Accreditation is a contribution when it comes to the quality of a product or service. It gives the consumer the certainty that a product or service actually possess the quality what is implicated. “Certification is a way where stakeholders can contribute to an improved system of regulatory processes” (Eijlander, Evers and van Gestel, 2003).

2.3 Prescriptions for accreditation

In 1987 the European Commission introduced an international quality standard which originated from the International Organisation for Standardisation (ISO)(Marcus en van Dam, 2007). The Dutch version of the standard is known as NEN-ISO. This standard was introduced for the following reasons:

- “- In a market where quality demands are increasing, the buyer gains a feeling of security and trust from products that are quality certified.
- European unification has led to an increase in competition on certain markets. An internationally recognised quality certificate can improve enterprise’s market position.
- New international and national legalisation has been introduced in relation to product liability. Manufacturers can be held responsible for any damage caused by their products. The possession of a quality certificate may limit the size of any claim for damages and insurance companies have an input concerning demands in this respect” (Marcus en van Dam, 2007).

Some of the requirements for this standard are:

- “- Management must setup the quality system together with a description of objectives.
- Competencies and responsibilities should be determined with quality principles in mind.
- Educated staff should be attracted and given training in relation to quality systems and processes.
- Quality should be measured during all phases of the production process.
- The monitoring process should be organised so as to correct mistakes and prevent them reoccurring in the future“(Marcus en van Dam, 2007).

In order to receive accreditation, the RvA demands that the organisation is analysed throughout. The NEN-ISO has for every type of accreditation norms and regulations. The RvA test the organisation on the basis of these documents. Because of the confidential content of these documents, the exact norms will not be discussed in this report. To provide a global insight, the organisation will be tested on impartiality, independency and integrity. Also the organisation, personnel and the completion of complaints are being assessed.

It is important that there is an independent opinion formed about the functionality of the organisation. Next to that it is key that the organisation uses different tools for describing the different functions and organisational elements.

There are different models and procedures that can support the organisation when applying for accreditation.

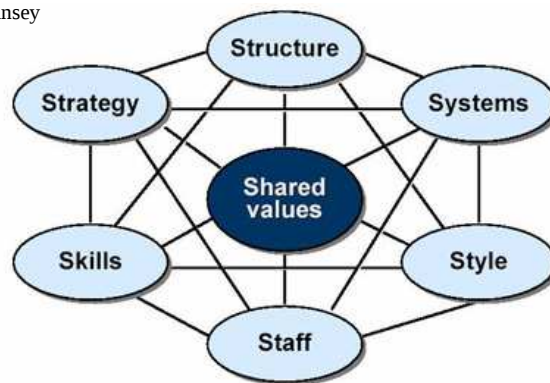
2.4 Models for internal analysis

“On first hand people would think that the end product is important for accreditation. Nevertheless it is key to involve the process for evaluation because accreditation must also exude trust in future products or results. The robustness and vulnerability of the process are also important aspects for the preservation of the quality of the end product” (Willems, 2004).

2.4.1 The 7'S model

This model is a general diagnosis model that can be used for identifying the strong and weak points of an organisation. There are 7 main aspects which are essential when looking at effective and efficient functioning of an organisation:

Fig 2. 7'S Model of Mc kinsey



- Shared values:

Are placed in the centre of the model. This point implicates the vision, culture, identity and the shared values of the organisation.

- Strategy:

Implicates the intended actions of the manager. What are the goals and how and which way should they be achieved.

- Structure:

Is the outline of the whole organisation (line, staff and functional organisation).

- Systems:

Includes all the formal and informal procedure of the organisation.

- Style:

IS the management style: how does the manager treat his/her employees.

- Staff:

Which profiles are there of the employees and the manager. How can they be recruited, formed, evaluated and motivated.

- Skills:

What are the core strong points of the whole organisation.

The seven element are interdependent, of equal importance and closely connected to each other.

In the centre the Shared values are placed and in this element the vision of the organisation is set up.

“The degree to which the organisation succeeds in utilising a more effective management strategy depends on the existing vision and how this is communicated” (Marcus and van Dam, 2007).

2.4.2 SWOT Analysis

“A SWOT analysis is a combined examination of the external and internal issues and trends affecting a firm’s performance (Nellis and Parker, 2006).

A SWOT analysis can be very helpful because:

- It helps the organisation assess where it is doing well and where it can do well in the future.
- It helps the organisation to identify where the fragile elements are located.
- It helps the organisation to focus on a strategy for pressure groups.

The Opportunities and Threats are focusing on the external environment of the organisation. The manager should only look at the threats that could be of potential damage for the organisation. When assessing the opportunities, the manager should focus on the potential and the probability of success. When assessing opportunities, the manager must always calculate the risks of an opportunity.

When assessing a company’s Strengths and Weaknesses it is vital to be aware of the fact that these elements are relative and not absolute. Furthermore it is essential to design a list of strengths and weaknesses which are related to critical success factors. `A list that is too long betrays a lack of focus and an inability to discriminate what is important` (Kotler, Wong, Saunders and Armstrong, 2005).

2.5 Market for accreditation

The RvA is an independent organisation that focuses on different accreditations for organisations. When an organisation receives accreditation, it gives an added value to the quality of their products or services. There are different norms for different kinds of accreditation. It depends on what type of organisation it is about.

Accreditation is mostly done in the business world and society and focuses on safety, public health and environment.

The market for accreditation has an extensive group of stakeholders such as the business world, government and end users.

2.5.1 Business world

The RvA divides the business world in 3 categories:

- *Producers* (users and suppliers)

Accreditation is a way to verify the quality of the products.

- *Branch associations*

To increase the quality of a branch association, a declaration of conformity is used for this type of organisations.

- *Direct customers of RvA*

These are the declaration of conformity foundations, which give the RvA the assignment for accreditation.

2.5.2 Government

In a lot of countries, accreditation is done by the government. In the Netherlands, accreditation is privatised and is the government a customer. The government can choose in some cases to execute accreditation in particular sectors. This way the government is a customer of the RvA. “The time has passed that accreditation is important for only the business world. Also the government has a concern when looking at certification” (Eijlander, 2008).

2.5.3 End user

The end user is in most cases the consumer. Accreditation provides transparency in the market for products and services.

When assessing the current activities of SVP, it makes it clear that handing out the safety certificate to accommodations is the core activity of the organisation. This will be the basis when applying for accreditation.

3. Methodology

3.1 Research design

This research is a qualitative and empirical research that focuses on the internal organisation of Stichting Veilige Paardensport (SVP). The goal is the accreditation at the end of 2011 and in order to receive this, the organisation needs to be analysed throughout. SVP started the accreditation process in 2009. There are already made some preparations for the accreditation process. In this chapter there will be explained which processes and other preparations are already made.

The format of the research design will be outlined in reports. These reports or handbooks will be presented to the board of SVP, which will need to give the official approval of the documents. After designing and collecting the essential documents, the SVP will apply for accreditation.

3.1.1 Qualitative interviews

- History

In 2009 the first interviews with the RvA took place. The chairman of SVP P. Bavelaar and board member W. Franken were present during this meeting. The interview had as goal to provide general information about the accreditation process. The provided information at that time is processed in this research when determining the sub questions.

- Current actions for research

Because SVP is in the middle of the accreditation process and has already performed preparatory documents, there will be another interview planned with a contact person of the RvA to gather more current and in depth information for the research report.

Beside the criterions from the RvA, SVP will also generate information from Querner, the organisation which helps SVP describe their work processes. This organisation has experience in guiding organisations which apply for accreditation and has the knowledge about the practical approach of the procedures of the RvA.

Additionally, SVP will hire an independent research bureau which publishes an advice report where the highlights of the essential internal modifications are described. In this report the current situation of SVP is being described but the bureau also advices about the potential weaknesses and risks of the organisation.

3.2 Data collection

In order to find the answers to the research questions, the work method per research question will be discussed:

1) Define the current situation

In order to obtain an independent overview, an independent research bureau will be hired to perform an analysis about the organisation. The discoveries of SVP from the research bureau will be processed in this report. The findings of the analysis will be used for describing the

current situation. It gives an insight on how the organisation dives in the accreditation process. Also the information that SVP declares will also be handled in this report. Those two components will demonstrate the current situation of SVP before accreditation. The outcome will be discussed extensively in chapter four.

2) Define the future situation

The RvA has specific criteria about how organisations need to function. It is here where the outcome of the total process will be described.

3) Actions that are necessary for accreditation

Here the differences between current and future situations will be outlined. Per item that has to be adapted, the emphasis will be on why and how choices were made and who made the choices.

3.3 Data processing

Interviews were held by phone, at location and through email. The interviews were not based on questionnaires but rather on conversation about central questions. The interviews were therefore processed by manner of interview reports.

Involved parties:

- RvA > contact person: R. Werkman
- Querner > contact person: M. Roodbergen
- Innovatiekennis.nl > contact person: multiple (project number: 09650SK)

These interviews were held in consultation of W. Franken. The results of the interviews and reports, were shared with the board of SVP.

4. Results

4.1 Define the current situation

4.1.1. Organisation

SVP is a foundation which has its office located in Ermelo.

Board

The organisation has a board which consists of:

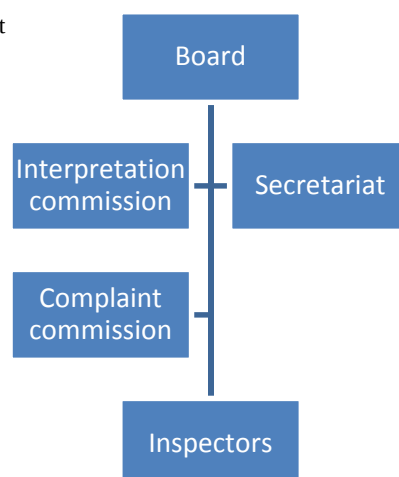
- three delegated persons of the FNRS,
- three delegated persons of the KNHS
- one independent chairman.

The board comes together at least four times a year and makes all the decisions for the organisation. When there are urgent matters, the board has an executive committee which consists of a smaller group of board members (3 persons). This way, certain smaller decisions can be made more rapidly.

Secretariat

Next to this, there is one person who runs the secretariat of SVP. This function contains all the activities around the inspections such as communication with inspectors and certificate holders, planning the inspection but also preparing the items for the board meetings. The advice report of InnovatieKennis.nl describes the function of the secretariat in more detail (Annex 12). This person works fulltime for the organisation. Because of the fact that there is only one person working for SVP, the organisation can be very vulnerable. By absence of this person, it can be very difficult to break a new person in. Because of this fact, it is essential that all the work processes of the secretariat are described in a handbook.

Fig. 3 Organisational chart



Interpretation commission

Because of the fact that the board needs to make decisions which can be very specific about safety matters, there is an interpretation commission which can give the board advice on these specific subjects (see Annex 2). This commission was very active in the past. However in the

last year there has been no contact between the board and the interpretation commission. The board makes all the decisions itself by without contacting the interpretation commission.

Complaint commission

Another commission which can be very helpful is the complaint commission. It is of great importance that SVP has an unambiguous policy when it comes to complaints. If a person has a complaint about the organisation, there must be a commission who decides whether that person is right or not. This commission is a mediator between the board of SVP and the accuser. The commission is independent and has the correct knowledge about dealing with complaints. At the moment, there are no persons in this commission. SVP does not yet have a complaints commission. This will be more important in the future because the number certificate holders is still growing and the importance of the certificate is growing accordingly.

Inspectors

The inspectors of SVP are recruited through NHB Deurne. NHB Deurne is responsible for the amount of inspectors and for their education. The inspectors are stationed in Deurne and most communication between the secretariat and the inspectors are by email and by phone. The inspectors are also responsible for the planning of the inspections. After visiting an accommodation, the inspectors send their reports to the secretariat. The secretariat processes all these reports and contacts the certificate holders.

At the moment, the board faces a dilemma about if they want to continue the cooperation with NHB Deurne. The affiliation contract ends at the 1st of July 2011 and there has to be discussed whether the current inspectors live up to the expectations of SVP. If SVP decides to hire their own inspectors, it must be investigated what the consequences are.

4.1.2. Current status safety certificate

The emphasis of the safety certificate is increasing. Several years ago the safety certificate was not a common product for an equine entrepreneur. Nowadays it is almost impossible to start up a business without applying for a safety certificate. There are several organisations which oblige a safety certificate.

- The KNHS.
When an owner wishes to organise competitions at his/her accommodation, the KNHS oblige a safety certificate on the accommodation with an indoor arena.
- The FNRS.
The FNRS obliges the safety certificate for all accommodations which are a member of the FNRS.
- Aequor.
Aequor started with the obligation of the safety certificate in January 2011. All accommodation owners who wish to have interns at their accommodation, should possess a safety certificate before January 2013.

The last mentioned organisation is new and means that the applications for the safety certificate will grow. In the beginning of 2010 there were about 850 accommodations; today there are almost 1000 accommodations which have a safety certificate.

The pressure on the quality of the safety certificate is increasing. There are several insurance companies which also oblige the safety certificate before they accept companies as their clients.

4.1.3 Impact safety certificate for certificate holders

The safety certificate is a quality mark for the equine entrepreneur. The safety certificate must send out an image that the entrepreneur is proactive when it comes to safety issues in the equestrian sport. Because SVP demands certain safety criteria, the entrepreneur is forced to consider the safety at his/her accommodation as serious as possible. It is common that entrepreneurs need to adjust several matters before receiving the safety certificate. It takes dedication and perseverance of the entrepreneur and most entrepreneurs are proud when they possess the safety certificate. They always mention it on their websites and folders. It differentiates them from other entrepreneurs who are not worthy of owning a safety certificate.

4.1.4 Impact safety certificate for SVP

SVP has an extensive list of all the safety criteria (See Annex 1). The accommodation needs to fulfil all of them. These demands have been developed over the past years. SVP clarifies that safety is constantly in development and the current criteria should be assessed and, if necessary, readjusted over time. Also, new situations occur which demand a close look for potential new criteria from SVP. The board has a great influence on the safety certificate, they make all the decisions. However, these decisions take a great amount of responsibility. It could have a huge impact on the certificate holders. It is because of this that it is of great importance that the decisions of SVP are well documented. Because SVP is the only organisation which does this kind of quality measuring, the pressure is high. The board is aware that if a serious accident occurs on one of the accommodations with a safety certificate, the chance that the organisation will be held responsible for these occurrences is high. This is the main reason why SVP wants to become accredited. It warrants the quality of the safety certificate but also the organisation.

4.1.5 Current internal mutations

SVP has had some internal changes which could have impact on the accreditation process. One of the biggest changes is that the board decided that all accommodations will be inspected unannounced. This new inspection systematic will start in July 2011. Previously all accommodations got a couple of weeks as to when the inspection is taking place. The risk of announced inspections is that there is chance that the accommodation only temporarily complies to the criteria at the time of inspection and then continue to fail the standard after the inspector has left. The board of SVP is convinced that safety needs to be excellent at all times and this is the reason to change the inspection system. Next to this, the board has to decide whether they want to continue the cooperation with NHB Deurne for the inspectors (see chapter 4.1.1.)

In short:

- Personnel changes past year
- New inspection systematic
- Possible new inspectors

4.1.5 Summary of current situation

- Number of certificate holders is growing
- Pressure on the quality of the safety certificate is increasing
- SVP has only one secretariat employee (vulnerability)
- SVP does not have an active interpretation commission

- SVP does not have an active complaint commission
- SVP undergoes major internal changes

4.2 Outline the future situation

4.2.1 History

In 2009 the first meeting with the RvA was set up. In this meeting the board came acquainted with the demands of the RvA. Accreditation would imply that the quality of the safety certificate will be lifted and that the organisation would have more certainty about the actual value of the safety certificate. During these meetings it was clear that SVP needed to document all its procedures in a handbook. Next to that all the functions needed to have functional specifications. This way the RvA can test whether the person filling in the position is actually capable of doing the work.

4.2.2 Basic assumptions for accreditation of SVP

SVP have had most of the preparatory work done for the accreditation. However during the interview with Mr. Werkman on the 9th of June 2011 it became clear that there are more elements which SVP has to take in consideration when preparing for accreditation (see Annex 3).

The handbook of the work processes needs to be made up to date before applying for accreditation. This is essential because the RvA will test this document throughout. If there are any processes not up to date it could have consequences for the accreditation. Next to that, it is essential that SVP has a clear policy about handling possible complaints. This of great importance because SVP needs to have a clear policy of handling complaints. As mentioned before, SVP does not have a complaint commission.

Another important aspect is that the handbook of SVP for the certificate holders needs to contain accurate information and that the certificate holders receive correct information.

In short (annex 3):

- Updated handbook Work Processes
- Updated and clear handbook for safety certificate holders
- Functional specifications for every function within the organisation
- Clear policy for complaints
- Clear policy for bookkeeping

4.2.3 Action points

- A) Develop functional specifications
- B) Update the handbook called “work processes”
- C) External testing of the internal organisation
- D) Develop a handbook for the inspectors and certificate holders

4.2.4 Impact for SVP

The above mentioned points require action from the organisation. The current documents are not up to date and need to be adjusted. Next to that, the organisation should take in consideration that creating the necessary documents, is time consuming and requires a professional approach. To hire a bureau to complete the handbook Work Processes costs money. The board decided that the secretariat is responsible to readjust the handbook but the board needs to take in consideration that the secretariat can lack the specialty to make these documents. In the board meeting in November 2010, the board estimated that the preparatory costs for accreditation are € 3000, - (see Annex 9). The board needs to determine what the consequences are when the handbook will be rewritten by the secretariat. It is common that an organisation hires a bureau which guides the organisation through the accreditation process (See Annex 4). If the secretariat gets the task to rewrite the handbook, the board will need to take in consideration that this is time consuming and the accreditation process can be delayed. Another aspect is that the functional specifications that need to be designed are an extra way to check if the person who covers the function is actual capable of accomplish the function. These documents can be used when recruiting new employees, potentially new inspectors. The RvA will test if the functional specifications match the persons who cover the position.

4.2.5 Impact of internal changes for accreditation process

SVP currently undergoes internal changes and this will have an indispensable impact on the accreditation process. Not only the amount of extra time that the organisation has lost (almost two years), but also the effect on the existing documents.

It is desirable that an organisation has a stable system in which it works. If there are internal changes, the organisation should have worked with the new situation for an amount of time (See Annex 4). It puts a lot of pressure on SVP when applying for accreditation right now because the rather young organisation does not have experience with working in the new situation. When a situation has changed significant, the chances are high that there are errors in the new system. It is not conducive to apply for accreditation when the organisation is changing.

In short, the RvA would like to see an organisation which

- is mature and stable and have documented all the internal processes
- has a clear and extensive policy when it comes to complaints
- can demonstrate where it is stated that the organisation is independent
- can demonstrate that the quality of the product is actually an added value for society

4.3 Actions that are necessary for accreditation

4.3.1 Developing functional specifications

When defining the existing functional specifications, the following elements were investigated

- For which functions are specifications necessary?
- Which functional specification are already available?
- Which segments of existing specifications apply for SVP
- Which official/organs should be involved when determine the functional specifications

4.3.1.1 *For which functions are specifications necessary?*

- **Decision**

For which functions are specifications necessary?

Specifications are necessary for:

- Secretariat
- Board members
- Chairman
- Chamberlain
- Inspectors

- **Decision made by**

The board of SVP

- **decision time**

Board meeting in November 2010

- **Motivation**

SVP is a relatively small organisation. The secretariat that consists of one person is an employee of the FNRS and is hired out to SVP. The secretariat does all the operational matters and this function has an important role within this organisation.

Next to this the board of SVP has the most influence on the organisation. There are seven board members including 1 independent chair-man. Because of the fact that the board consist of two parties (KNHS and FNRS), the chair-man has a decisive vote in the board. It is crucial that the chair-man does not have any direct contacts or interests with the FNRS or KNHS.

Another important board member is the chamberlain. He or she is responsible for the financial management of the organisation. In cooperation with the secretariat the chamberlain defines the budgeting of SVP.

A further important role within the organisation are the inspectors. It is important that the board is informed about the specific criteria for recruiting the right inspectors.

4.3.1.2 *Which functional specifications are already available?*

- **Decision made by**

Preparation and designing a concept was made by the investigator; the final approval was made by the board of SVP.

- **Decision time**

Preparation time to orientate which functional specifications are available was two weeks.

- **Motivation**

When determining the functional specifications for the board of SVP, the first approach was to look at existing functional specifications. The KNHS has an extended version for its board. In this version there are comparative elements which SVP could use for determining their functional compositions. Because of the confidential contents of the documents of the KNHS, this is not processed in this report. An important aspect is that the board members have experience within the equine industry and that all members can operate impartial. These

components are processed in the functional specifications of the board members. Also the tasks of the board is derived from the existing functional specifications of the KNHS.

When determining the functional specifications for the secretariat, it was investigated which criteria existed when focusing on the functions of a secretariat employee. Websites were consulted to gather broader information. Next to this, the FNRS and KNHS had already some examples on this specific function. The lay-out and some components matched the function of the secretariat of SVP. The board of SVP determined the outcome of the functional specifications of the secretariat.

When designing the functional specification of the inspectors, it was investigated what kind of functional specification there were available for other comparative functions such as an elevator inspector, electro technique inspector and other functions of inspectors. Components such as independency and observable character are qualities for an inspector. These were used in the functional specifications for the inspector for SVP. The board of SVP has the final responsibility when approving the functional specifications. Most decisions of the functional specifications were made by the executive committee and send to the whole board for final approval.

4.3.1.3 Which segments of existing specifications apply for SVP?

Board

When determining the functional specifications of the board, there must be looked which components are compulsory and demanded for the specific function. When the functional specifications were designed, a introduction of the organisation was first made. It is important to have a clear vision about the organisation (see Annex 6). In this introduction a clear statement is that the board consists of delegated persons of the KNHS and FNRS and this is determined when starting the foundation. One of the crucial criteria is that the board members must have direct contact with the FNRS or KNHS. The board itself appoint eventual new members so it is the responsibility of the board that the right person gets sitting in the board. Another important aspect is that all the board members has affinity with the equine industry. They must have experience in this specific field because of the fact that the main subject is about the safety in the equestrian sport. Furthermore all the board members must act in the interest for SVP and not for their personal interests. This is an essential element for the functional specification of the board because in the board there are two organisations (FNRS and KNHS) representative which have both their own interests. Another aspect is that in the current board there are three persons who owns an equine accommodation with a safety certificate. This could lead to a confusion of interests which could have a negative impact on the organisation.

In addition, all the board members should have a good overall feeling for the equine industry (See Annex 6). The safety certificate is designed for equine entrepreneurs and the board must have knowledge and empathy feeling for these entrepreneurs when making decisions.

The board descided in March 2011 that the functional specification of the board members needed to have the following segments:

- Delegated person of FNRS or KNHS
- Affinity with the equestrian sport
- Act in the interest of SVP and not personal interests
- Good overall feeling for the equine industry

Chairman

When developing the functional specification for the chair man, the specific criteria had to be determined. It is of great importance that the independency of the chair man comes forward in this document.

Another aspect is that the chair man is responsible for all the board meetings: the preparation of the meetings, the fluency of the discussions during the meetings and monitoring the actions after decision-making. The chair man has also the decisive vote in the board meetings. He/she is also the contact person for the outside contacts which implicates that the chair man must be representative for the organisation. The demands for a chairman are relatively high and SVP is convinced that knowledge about liability is an advantage.

The functional specification of the chair man needed to have the following segments:

- Independent position within the equine industry
- Has experience with board matters
- Contact person for external contacts (representative)
- Has knowledge about liability and other legal subjects

Chamberlain

The functional specification of the chamberlain is designed because of the fact that this function desires more specific knowledge and criteria than the function of a standard board member. The chamberlain is responsible for the financial situation of SVP. He/she has the authority to sign documents for payments and makes the budgets for the board meetings. When developing this functional specification, the term “financial” had an important role. This function requires a person who has experience in the financial work field but also has the competence to be a common board member. The criteria for a board member also implies for the person who is named chamberlain.

The functional specification of the chamberlain needed to have the following segments:

- Has knowledge about financial matters
- Has a broad perspective in its function
- Has a personality which implicates that the person is trustworthy

Because of the fact that the function of the secretariat is rather extended, most of the criteria were specially formed for this particular function (see Annex 7). There were some elements adopted from standard functional specifications but the elements “independent” and “self-employed” were important aspects. Next to that, the secretariat has also a lot of contact with the certificate holders and the inspectors so the communicative skills were essential to process them in the document. Another necessary element is that the secretariat supports the board in all ways and this person must have flexible qualities.

The functional specification of the secretariat needed to have the following segments:

- Independent and self-employed
- Strong communicative skills
- Flexible qualities
- Organizational skills

Inspectors

When designing the functional specifications of the inspectors, there was somewhat more discussion. An inspector of SVP needs to be accurate; he/she must detain the same protocols

and demands for every accommodation. An inspector must have an independent role within the equine industry; there must not be confusion in interests. There are clear criteria formed about the demands for the safety certificate. The inspector must be informed of the handbook at all times. There are always some situations which are not described in the handbook. When this occurs, the inspector needs to make unambiguous decisions about the situation. At some point the inspector needs to think outside the box and have a good interpretation level. This would implicate that SVP needs to have a inspector who is flexible. However, SVP does not seek for an inspector who gives advices to the entrepreneur and who makes his/her own rules. This was the reason not to process the quality “flexible” in the document. An inspector needs to inspect what he/she sees and when there is a doubtful situations, an inspector needs to stick to the demands which SVP has (see Annex 8).

The functional specification of an inspector needed to have the following segments:

- Self-employed
- Observing and accurate
- Good communicative skills
- Has an independent position within the equine industry

4.3.1.4 Which official/organs should be involved when determine the functional specifications?

When developing the functional specifications, the concept and preparatory work was done by the investigator. The board of SVP were informed about the documents when the concept documents were completed. The entire board approved the functional specifications of the board, chairman, chamberlain and the secretariat in April 2011.

4.3.2 Create a handbook were all the internal processes are described of the organisation.

When rewriting the handbook Work Processes, it was clear that the whole handbook had to be rewritten. There were a couple of important changes compared with the version 2010:

- Digital archive

In the beginning of 2011, the secretariat started to archive all the documents digitally. This means that the documents in the existing archive closet needed to be scanned and saved in special maps. The digital archive was designed that every accommodation has its own map. All the digital maps were saved at alphabetical order. In the personal map there are more maps were contact moments with titles as: Inspections, Correspondence and Evidence

- Inspections: in this map all documents of the actual inspections are saved; the reports from the inspectors but also the advices after the inspection
- Correspondence: In this map all the correspondence from the secretariat to the entrepreneur is saved but also all the correspondence from the entrepreneur to the secretariat.
- Evidence: In this map all the pictures or documents which the entrepreneur needed to send after the inspection can be saved. In most cases there are some elements which the entrepreneur needs to adjust, he/she makes a picture of the adjustments and sends it to the secretariat. The secretariat, sends it to the inspector and the inspector gives the final advice.

- New inspection systematic (unannounced inspections)
 1. Potential new inspectors
 2. Planning of inspections for secretariat
 3. New invoice system

1. The current inspectors are hired through NHB Deurne. SVP has a potential wish to hire its own inspectors. When looking at the work processes of the inspectors, the current inspectors plan all the inspections by themselves. The secretariat sends every week a list of all the accommodations which need to be inspected. The inspectors make contact with the entrepreneurs. After the inspection, the inspector sends a report of the points that need to be readjusted by the entrepreneur. If SVP chooses for own inspectors, the planning of the accommodations will be for the secretariat. Another new thing is that the entrepreneurs don't receive an announcement that the inspector comes by.

Another aspect is that the current inspectors make a report after the inspection. This element is time consuming for the inspection process and must be deleted from the process. In the future the inspectors receive a I-pad which the inspection list is saved. This way they can fill in the inspection list direct during the inspection and send the document direct to the secretariat afterwards. There will no reports be written, just the inspection list makes it clear what the entrepreneur needs to readjust. This implicates that this new process must be developed in the handbook. This change will have an impact on the activities of the secretariat, since the secretariat will decide if the adjustments of the entrepreneur are sufficient. When SVP hires its own inspectors, the secretariat will not send the potential photo's to the inspector.

2. Planning the inspections by the secretariat means adjusting the handbook. There must be a whole new work process for the planning by the secretariat designed. Also sending the list of accommodations must be deleted from the handbook. If the secretariat must plan all the accommodations the following elements must be included in the process:

- Check the accommodations which are on top of the list for inspection
- Check the opening hours of the accommodation (unannounced inspection, means no phone calls in advance)
- The secretariat must find accommodations which are nearby located
- Inform the inspector which accommodation has to be visited at what time

3. When SVP proceed to the new inspection systematic, the entrepreneurs will undergo a new invoice system. At the moment, the entrepreneurs receive an invoice two months before their certificate expires (the certificate is legitimate for 2,5 years). The secretariat is responsible for this process. When the new inspection systematic start, the entrepreneurs do not get an invoice in advance of their inspection but SVP will invoice them yearly. This mutation will have an impact on the work process of the secretariat but also for the handbook. This item must be rewritten. Unfortunately, the board have not decided what kind of invoice system they want to maintain. It is then not possible to rewrite this particular item for the handbook.

As mentioned above, there are already some internal changes which will influence the existing handbook. In a year time the change of personnel means also a different system of working. Since the handbook is so extended, the chance that there is a change in one item is large. In a lot of processes there are also fixed data which certain processes are implemented. If the secretariat changes a date, this would need to be adjusted in the handbook itself.

Another item is that if SVP stops the affiliation contract with NHB Deurne, the process of inspectors in the current handbook must be deleted. At the moment, SVP receives an invoice every month from NHB Deurne of the accomplished inspections. When SVP hires its own inspectors, there will be a change in expenses for the organisation. It is not clear how this element will forms. It could that SVP will hire inspectors itself or the FNRS or KNHS will hire the inspectors and hire the inspectors out to SVP.

The secretariat has already started with adjusting the handbook version 2010 (see Annex 13). However it is not possible to adjust all the items of the handbook since the board needs to make some important decisions which will influence the handbook. Next to this, Mrs. Roodbergen advised to hire her for completing the handbook (see Annex 4). She has experience in describing all the internal processes.

SVP must take in consideration that the costs of hiring Mrs. Roodbergen will be € 45,00. - per hour. The more time she can spend on the handbook, the more it can be completed.

It is a consideration what the board is willing to invest in this project. If they are convinced that the secretariat can complete the document herself, than it has to be adjusted in a short period of time.

Another essential aspect is that for every process there must be the same construction. It can be confusing if there is for every process a different approach so it is key that all the processes in the handbook have the same structure. This way it makes it easier to find certain elements.

In short:

- Handbook needs to be actualised
- Board decides if the secretariat or external bureau does the rewriting
- Not all components of the handbook can be rewritten

Completing handbook

Party	Secretariat	External bureau
Estimated time	50 hours	40 hours
Costs	No additional costs but secretariat as more activities which she has to fulfil	€ 1800,-

4.3.3 External testing of the internal organisation about the efficiency and potential weaknesses

When SVP approached Kennisnet.nl to externally test the internal organisation, the bureau needed all the information that the organisation had. All the functional specifications were used in the report and also the organisational chart.

The procedure for starting up the project (see Annex 5):

- Intake
- A quick scan through interviews on location
- The report with the findings
- Evaluation visitation

Another new aspect is that the organisation wanted a summary of all the work processes of SVP.

When designing the summary of the processes:

- The starting point is when an accommodation applies for the safety certificate
- The application is processed by the secretariat
- The entrepreneur receives an invoice and contract

- When the entrepreneur has paid the invoice and send back the contract, the accommodation will be put on the list for planned inspections.
- The inspector makes contact for an appointment
- After inspection three possibilities:
 - Accommodation receives a positive advice
 - The accommodation receives a negative advice
 - The entrepreneur needs to readjust a certain amount of elements on the accommodation (two months time to adjust this)
- When an accommodation receives a positive advice, the entrepreneur receives a certificate and a wall plate.
- The certificate is valid for a period of 2,5 years, after this the accommodation gets a periodical inspection

These processes were the basis of designing the summary of the work processes. In the report there are more extended (see Annex 12).

The bureau also went in to the procedure for complaints. This is an important aspect for accreditation as mentioned before. In the report there is an example of a procedure for complaints. The secretariat is responsible that the complaints are considered and the chair man is responsible for the outcome of the complaints. This example of the procedure could SVP use when designing their own procedure for complaints.

The bureau also had advices about a clear work method. When SVP would design a clear policy about working with a work method, it could have benefits for the fluency of the organisation. These way potential new employees can be worked in more efficient and the work method can be used as a control device to see if everyone keeps his/her agreements.

If SVP want to develop and improve their processes, this work method can be the basis for improvement management. Improvement is only possible when the organisation works conforms a standard.

After the analysis, Kennisnet.nl came with a concluding advice (see Annex 12).

- Designing the functional specifications is a way to document all the responsibilities from all the parties within the organisation. This is an important aspect since the organisation is a fair young organisation which has grown in a short amount of time. Because of this is vital that there is a document on which the involved persons can fall back on. This document can also be used when recruiting new employees for the organisation. It is then clear what criteria the person needs to fulfil.
- The handbook Work Processes is a medium to sketch all the internal work processes of SVP. This way it is possible to see if there are any processes that needs to be updated or be improved. Because of this the quality of the work processes are optimized. This is also a tool for the employees to see how the processes look like.
- At the moment all the activities are being done by one employee, the secretariat. This could implicate that the organisation is vulnerable. When the emphasis would be on designing the handbook work processes and keeping it up to date, the organisation has a greater chance that when the secretariat leaves the organisation, an eventual new employee can be worked in more efficiently. Because of this fact, the organisation has a stronger position, also when looking at the accreditation process.
- Another strong point from working with a uniformed handbook is that the quality of the service will be equal. The employee knows which action when to take, which is an advantage for the organisation.

Kennisnet.nl emphasises in the report that the handbook Work Processes is an essential aspect for accreditation. It is then very important that all the documented facts are up to date and that the handbook is checked on a regular basis, preferably at least once a year.

Furthermore, SVP needs to dive into its suppliers. Measuring the suppliers of SVP, is a way to check if the quality of the service/product is optimal. If products are delivered too late, the quality of the end product can drop down.

At the moment, SVP has only a supplier of:

- Office devices
- Wall plates

These parties may not be seen as an important aspect for the internal organisation but it is crucial for the organisation when it comes to print paper, envelopes, etc. This is always printed with the official logo of SVP.

The wall plates must also always be deliverable. If this is not the case, the fluency of the work processes can be negatively influenced.

4.3.4 Developing a handbook for the inspectors and certificate holders

The handbook of SVP is for the safety certificate holders a guide which they can consult when needed. The previous handbook was printed in 2006 and consists of three different parts. These parts were for a numerous certificate holders confusing and were not an added value for the total handbook.

Next to this, the demands of SVP can constantly change and safety is always in development.

The consequence is that when the handbook was printed, there would already be new demands. This is why the board decided not to print the handbook but to publish it on the website. This way costs could be saved and the handbook could be updated when needed.

When SVP decided to rewrite the handbook in 2009, there was a Project plan designed that was the starting point for this relatively large project (see Annex 10).

The Project plan described the involved parties, the intended activities and the amount of time which the project should take.

The handbook version 2006 consists of three different parts: Demands for equine enterprises, demands for associations and demands for accommodations with driving activities.

The board of SVP decided that the new handbook should consist of one part where there is no distinction between enterprises and association (see Annex 11). This choice was made because the demands for receiving the safety certificate are equal for all accommodations. This item must come forward in the new handbook.

Next to this, the decisions of the interpretation commission from the past years had to be processed in the new handbook. This brought some practical difficulties because some of the advices of the interpretation commission were outdated. In the mean time there were another developments concerning the safety on accommodations. It was also quite difficult to process the interpretation decisions in the handbook.

In the beginning of 2010, the rewriting of the handbook started. SVP hired an intern which needed to organise the handbook. It was her task to gather all the necessary documents and put them into one document.

Next to this, SVP hired an external party which gave support to the structure and lay-out of the new handbook. The estimated time for rewriting the handbook was 25 hours.

At last, it was important to know that the board had the final vote about the new handbook. The handbook was proposed multiple times to the board. There were some internal discussions about certain subject such as if SVP would want to put advices in the handbook. Because SVP is an inspection institute, some board members were persuaded that putting in advices in the handbook would not be beneficiary for the organisation and the certificate holders.

The estimated time which the book had to be rewritten was about seven months. The actual time in which the handbook was rewritten was twelve months.

The reason of its delay was that the board had to make a lot of decisions concerning the handbook. The group of seven board members had difficulties to come together and to discuss the handbook. It was then that the board decided to develop an executive committee which could make these decisions. The board comes together four times a year and there were not enough contact moments in between to compete this handbook.

Another reason for delay was that there were some practical difficulties to make one handbook out of three different parts.

Next to this, in the time that the handbook was rewritten, there were some new rules which had to be processed in the handbook. These new rules/demands needed to be approved by the board which also took more time than estimated.

5. Discussion

When starting the research, the preparatory phase was already in an advanced stage. SVP was informed about the steps that needed to be undertaken before applying for accreditation. However, during the interview with Mr. R. Werkman of the RvA in June 2011 it became clear that not only the existing documents needed to be made up to date, but also more elements are necessary for accreditation for SVP (see Annex 3). This information will mean that the process for accreditation will take more time than estimated. It is complicated when starting a research, when the project has already started. This implicates that there are components that are already done, components which has to be replenished and components which has to be designed. When writing the report, this can cause confusion for the reader.

Next to this fact, the organisation is currently undergoing internal changes. These changes make it that much more difficult to design procedures and regulations for the organisation. This factor had a role during the entire research. It is wise that the organisation first implement the internal changes in the organisation and, when these changes are correctly adapted, than start the accreditation process. These two different subjects, internal changes and accreditation process, were tangled.

Another aspect which delayed the overall accreditation process was that the board had difficulties making accurate decisions. Especially with the internal changes, the board needed to be more decisive. This way certain decisions, such as determining the person who will rewrite the handbook 'work processes', could be made more rapidly.

Summarised, it is vital for the fluency of the accreditation process that the organisation is stable and solid. When the research was being executed, the overall internal situation was not ideal for preparatory work for applying for accreditation.

6. Conclusion

This research was an empirical business research which was set up to find out what SVP needs to adjust when applying for accreditation.

For accreditation, one of the conditions is that the internal organisation must be tested and that all the processes of the organisation are documented.

The following elements were designed and answers were formed:

1) Define the current situation of SVP

- Number of certificate holders is growing
- Pressure of the quality of the safety certificate is increasing
- SVP has only one secretariat employee (vulnerability)
- SVP does not have an active interpretation commission
- SVP does not have an active complaint commission
- SVP undergoes major internal changes

2) Outline the future situation

In order to receive accreditation, the RvA would like to see an organisation which

- is mature and stable and have documented all the internal processes
- has a clear and extensive policy when it comes to complaints
- can demonstrate where it is stated that the organisation is independent
- can demonstrate that the quality of the product is actually an added value for society

3) Actions that are necessary for accreditation

3A) Developing functional specifications.

- Develop functional specifications for the board members, chair man, chamberlain, secretariat and inspectors
- Investigate which existing functional specifications are available and which elements are legitimate for the functions within the organisation.
- Important key words when designing functional specifications for SVP: affinity with the equestrian sport, independent and self-employed, broad perspective and good overall feeling about the equine industry.
- The board of SVP is responsible for sufficient functional specifications.

3B) Create a handbook where all the internal processes are described of the organisation.

When rewriting the handbook the following components need to be taken in consideration:

- SVP currently undergoes internal changes which affect the handbook
- There are still elements which cannot be rewritten since the board needs to make certain decisions.
- Rewriting the handbook is time consuming; the board must decide which party this activity will take over, the secretariat or an external bureau.

3C) External testing of the internal organisation.

- The external bureau gathered all the existing information of the organisation
- The external bureau advised about the following elements:
 - Keep the handbook Work Processes up to date, this is an essential document for accreditation and diminishes the vulnerability of the organisation.
 - Develop a clear policy for complaints.
 - Inventory the quality of suppliers

3D) Developing a handbook for the inspectors and certificate holders.

Rewriting the handbook of SVP is for the organisation itself the most important internal document. The estimated time for rewriting this handbook was seven months but the actual time was twelve months. This is also a reason why the accreditation was put on hold.

Summarised:

SVP is a fairly young organisation which has great aspirations when it comes to guarding the safety on equine accommodations. For this reason the accreditation is such an important aspect for this organisation. The accreditation process requires a lot of preparation of the organisation. SVP has already done a valid amount of preparatory work but the projects are not completed. It is key that SVP has completed all the above mentioned projects before applying for accreditation. When SVP does complete these matters, they will have an honest chance for receiving accreditation.

7. Recommendations

This page is dedicated to the board of SVP. The findings in this research were designed to give a final advice on applying.

There are a couple of key points that need to be taken in consideration. The handbook 'werk processen' is outdated and the board of SVP needs to decide which party is going to rewrite it. If the board decides that the secretariat will rewrite the handbook the board must realise that the secretariat is already occupied by other obligation. Therefore the rewriting of the handbook can cost more time than estimated. Since SVP has reserved € 3000,- in its 2011 budget for preparatory activities towards accreditation, it is recommended to spend a part of this to hire an external which can speed up this project.

Then the board needs to decide on what sort of invoice system they wish to implement into their organisation. Since SVP will bill annually from now on, the board will have to decide on what notice this system should be introduced.

In addition, when SVP decides to hire their own inspectors the terms of employment must be seriously considered. Next to this the board must decide on what sort of inspectors to hire. Since the new inspection systematic starts on the first of July the board needs to give a decisive answer on short notice.

After this interview with Mr. Werkman of the RvA it became apparent that the chosen adjustments have proved insufficient so far. The board should take into consideration that before SVP applies for accreditation, there has to be an external party which does the very first internal audit. This way the biggest necessary adjustments will become clear before anyone from RvA inspects SVP.

Concluding, SVP has been busy with the new inspection systematic and the accompanying changes. SVP should gain experience with the systematic before applying for accreditation. The board should take into account that the costs of preliminary and initial investigation will amount to € 13.000,-. Because of this, it is not advisable to apply for accreditation in this year.

8. Reference list

- Eijlander, P.H. (2008) *Over de groei en bloei van certificatie*. [online] Available at: <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=96707> [Accessed on 15th of May 2011]
- Eijlander, P.H., Evers, G.J.M. and van Gestel, R.A.J, (2003) *Certificatie binnen kaders: naar een verantwoorde en consistente toepassing van certificatie en accreditatie in het overheidsbeleid*. [online] Available at: <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=96712> [Accessed on 20th of June 2011]
- Freeling, N. (2003) *Accreditatie, wat moeten we ermee?* [online] Available at: <http://www.radiologen.nl/files/file/MemoRad/2004/m2004%20ond-11%20accreditatie.pdf> [Accessed on 5th of March 2011].
- Kotler, P., Wong, V., Saunders, J. and Armstrong, G. (2005) *Principles of marketing*. 4th ed. Harlow: Pearson Education Limited.
- Marcus, J. and van Dam, N. (2007) *Organisation and management*. 1st ed. Groningen: Wolters/Noordhoff.
- Nellis, J.G. and Parker, D. (2006) *Principles of business economic.s* 2nd ed. Harlow: Pearson Education Limited.
- RvA: www.rva.nl [Accessed February- June 2011]
- SVP: www.veiligpaardrijden.nl [Accessed February- June 2011]
- Willems, J. (2004) *Accreditatie aan de universiteit: een noodzakelijk kwaad?*, [online] Available at: <http://biblio.ugent.be/input/download?func=downloadFile&fileOId=560353> [Accessed on 20th of June 2011].

9. Glossary

KNHS - *Koninklijke Nederlandse Hippische Sportfederatie*

The largest federation of Holland for the equestrian sport

FNRS - *Federatie van Nederlandse Ruitersportcentra*

Branch organisation for equine entrepreneurs

Aequor

Organisation for internships in the agricultural industry

NHB Deunre – *Nederlandse Hippische Beroepsopleidingen Deurne*

Higher education for the equine industry

Querner

Organisation specialised in advising.

RvA – *Raad van Accreditatie*

The organisation which provide accreditation for public sector

KMI – *Keurmerkinstituut*

The KMI is an independent organisation that focuses on the improvement of quality and safety of products, services and accommodations for consumers.

SVP- *Stichting Veilige Paardensport*

Organisation which hands out safety certificates for equine accommodations that fulfil certain safety standards.

SRR – *Stichting Rijvaardigheidsbewijzen Recreatieruiter*

Exam institute which provides licences for riders.

Cosument en Veiligheid

Organisation which stands for more safety for consumers.

Annexes

Annex 1 Inspection list of SVP

Altijd of eenmalig keuren		Eisen accommodatie	Ja	Nee	Toelichting
Eenmalig	1	Bij toegang tot erf is een opschrift aanwezig met de tekst 'Nieuwe bezoekers moeten zich melden bij een medewerker', of een tekst van soortgelijke strekking.			
Eenmalig	2	Erf is voorzien van effectieve, deugdelijke omheining, en is volledig afsluitbaar d.m.v. slagboom, hek of ketting.			
Eenmalig	3	De rijbanen hebben een minimale afmeting van 400 m2 en de korte zijde bedraagt minimaal 15 meter.			
Eenmalig	4	De minimale hoogte van de wanden van een binnenrijbaan ten minste 1 meter			
Eenmalig	5	De binnenrijbaan is afgesloten met een doorlopende bakrand en zijn glad afgewerkt, hebben geen uitsteeksels > 2 cm, en zijn recht of staan van beneden schuin naar buiten.			
Eenmalig	6	Op 1,5 meter uit de wand gemeten is de minimale spanthoogte 3,5 meter.			
Eenmalig	7	De toegang tot de rijbaan moet tenminste 1,2 meter breed zijn (enkele deur gemeten). Voor mannen geldt een breedte van de toegang van tenminste 2 meter (dubbele deur gemeten).			
Eenmalig	8	De doorgangen en toegang tot de rijbanen zijn ten minste 2,10 meter hoog zijn bij bestaande bouw en 2,30 meter hoog bij nieuwbouw.			
Altijd	9	Indien er gereden wordt, dient de toegang tot de rijbaan altijd gesloten te zijn.			
Eenmalig	10	Het aantal pilaren in de binnenrijbaan is maximaal 2 per 800 m2.			
Altijd	11	In de rijbaan staan geen voorwerpen die de veiligheid nadelig beïnvloeden.			
Eenmalig	12	Er zijn geen staanders aan de wand van de rijbaan bevestigd.			
Eenmalig	13	Staanders hebben een minimale hoogte van 1,50m.			
Eenmalig	14	Achter spiegels is houtbescherming aangebracht of is aan de achterzijde voorzien van speciaal folie.			
Eenmalig	15	De buitenrijbaan is ten minste 1 meter hoog en de aanwezige omheining dient goed zichtbaar en solide te zijn, er mogen geen uitstekende delen aanwezig zijn.			
Altijd	16	Er rijden maximaal 4 combinaties in een niet omheinde buitenrijbaan.			
Altijd	17	Rijbaanbodem is vlak, niet overmatig hard of diep; voldoende hechting			

		tussen top- en onderlaag.			
Eenmalig	18	Stalgangen hebben geen gladde vloer, zijn ten minste 1.20 m breed, en zijn leeg.			
Altijd	19	In stalruimte heerst rust en er wordt niet gerookt in de gehele binnenaccommodatie.			
Eenmalig	20	Deuren van boxen en toegangen tot stands zijn tenminste 1 m breed.			
Altijd	21	Alle plaatsen binnen de accommodatie zijn voldoende verlicht			
Eenmalig	22	De aanwezige mestput is afgeschermd.			
Eenmalig	23	De stap -of trainingsmolen voldoen aan de minimale eisen genoemd in het handboek.			
Eenmalig	24	De omheining van de weide en paddocks zijn ten minste 1 meter hoog en is niet voorzien van prikkeldraad.			
	25	De paarden in groepshuisvesting voldoen aan de minimale eisen genoemd in het handboek.			
	26	Foerage en machines staan op een veilige plaats en zijn afgeschermd voor derden. Machines worden bediend door kundig personeel.			

Altijd of eenmalig keuren		Eisen aan harnachement, kleding, rijtuig en instructie	Ja	Nee	
Altijd	27	Het harnachement vertoont geen gebreken (versleten rubbers, scheurtjes, losse stiksels, niet werkende veiligheidspallen)			
Altijd	28	De beschikbare oppervlakte voor een paard en ruiter in de rijbaan is minimaal 67 m² per combinatie			
Altijd	29	Ruiters dragen rijlaarzen of stevige schoenen met gladde doorlopende zool met hak en gladde bovenkant in combinatie met chaps			
Altijd	30	Ruiters dragen geen grote, uitstekende en/of loshangende sieraden of losse kleding.			
Altijd	31	Ruiters dragen een veiligheidshelm met CE en EN-1384 markering.			
Altijd	32	De beschikbare oppervlakte voor een aanspanning is minimaal 200m² per combinatie. De beschikbare oppervlakte voor een langspan is minimaal 400m² per combinatie.			
Altijd	33	Tuigen, rijtuigen en kleding van menners zijn passend en veilig.			
Altijd	34	Alle instructeurs die lessen geven zijn gediplomeerd.			
Altijd	35	Leswisselingen vinden op een geordelijke en veilige manier plaats.			
Altijd	36	Voor beginners zijn aparte beginnerslessen.			
Altijd	37	In een beginnerslesuur zijn er maximaal 8 combinaties in de rijbaan			

		(maximaal 12 combinaties bij een rijbaan van 20x40m of groter).			
	38	Er worden maatregelen genomen om te voorkomen dat bedrijfseigen paarden die daar erg gevoelig voor zijn 'te fris' in de rijbaan komen.			
	39	Klanten of vrijwilligers mogen paarden zonder toezicht verzorgen wanneer de betreffende personen beschikken over voldoende deskundigheid.			
Altijd	40	Bij springlessen hangen alleen lepels aan staanders wanneer er bomen op liggen.			
Altijd	41	De achterste bomen van een breedtehindernis worden door FEI goedgekeurde veiligheidsbeugels ondersteund en bij een triple bar de middelste en achterste bomen.			
Altijd	42	Bij verhuur van een aanspanning is er altijd een begeleider aanwezig die in het bezit is van een Koetiersbewijs of FNRS menbewijs.			
Altijd	43	Bij verhuur of uitleening van de accommodatie, is er contractueel vastgelegd dat de gebruikers zich dienen te conformeren aan de eisen van het Veiligheidscertificaat			

Altijd of eenmalig keuren		Eisen m.b.t. calamiteiten	Ja	Nee	Toelichting
Altijd	44	Er is een correct calamiteitenplan aanwezig.			
Altijd	45	Op diverse centrale plaatsen hangen plattegronden met daarop nooduitgangen, telefoon(s), blusapparaten, EHBO verbanddoos. Ook vermeld: landelijk alarmnummer en actuele telefoonnummers dierenartsen.			
Altijd	46	Voor noodgevallen is altijd een telefoon beschikbaar en deze is terug te vinden op de plattegrond			
Altijd	47	Het door de Arbo-wet voorgeschreven aantal bedrijfshulpverleners is aanwezig.			
Altijd	48	De EHBO verbanddoos is voor een ieder toegankelijk.			
Altijd	49	EHBO verbanddoos wordt regelmatig gecontroleerd en aangevuld.			
Altijd	50	Kleine blusmiddelen zijn aanwezig en tijdig gekeurd.			
Altijd	51	Er wordt een ongevallenregistratie bijgehouden.			

Altijd of eenmalig keuren		Eisen interne organisatie	Ja	Nee	Toelichting
Altijd	52	De certificaathouder of een door hem aan te wijzen medewerker fungeert als preventiemedewerker en deze verricht alle taken zoals vermeld in het handboek			

	53	De certificaathouder bespreekt 1x per kwartaal de veiligheidssituatie binnen het bedrijf met de medewerkers en vrijwilligers.			
Altijd	54	Er is een klachtenprocedure voor zaken die de veiligheid betreffen.			
Altijd	55	Huisregels, rijbaanregels en regels voor het buiten rijden zijn beschikbaar, met tenminste de regels in de bijlagen en worden schriftelijk aan leden/ruiters/menners kenbaar gemaakt, en hangen op een centrale plaats.			
Altijd	56	Basisinformatie over paarden is beschikbaar via een folder, brochure of stencil. De informatie wordt/ is aan alle ruiters, menners, bezoekers kenbaar gemaakt.			

Annex 2 Example interpretation document

Interpretatie EP 140, Hippische Accommodaties

versie 3(5), d.d. 6 juni 2008

De onderstaande bepalingen gelden als interpretatie van, resp. aanvulling op de eisen in EP 140, zoals deze zijn opgenomen in het Praktisch Handboek Veilig Paardrijden, versie 3 d.d. 1-04-2006. De wijzigingen t.o.v. het vorige interpretatiedocument zijn aangegeven met onderstreping en ~~doorhaling~~.

Proceduureel

Proceduureel 1

De keuringsprocedure in hoofdstuk 6 van het Praktisch Handboek Veilig Paardrijden wordt als volgt toegepast. Als de aanvrager/houder na de toetsing alleen bewijs van administratieve aard moet nasturen houdt de inspecteur een wachttijd aan van 2 maanden. Als het gaat om verbeteringen van bouwkundige aard is de wachttijd 6 maanden. Als de wachttijd is verstreken rapporteert de inspecteur aan het Keurmerkinstituut, dat de aanvrager/houder informeert over de bevindingen en de verdere procedure.

Proceduureel 2

Bij bedrijfsoverdracht van een gecertificeerde manege wordt ca. 6 maanden na het aantreden van het nieuwe management een herkeuring uitgevoerd.

Proceduureel 3

Als het certificaat alleen kan worden verleend onder bepaalde voorwaarden, vermeldt de inspecteur deze in de rapportage, en neemt het Keurmerkinstituut deze op in de tekst op het certificaat, dan wel de begeleidende brief. Bijzondere situaties worden zoveel mogelijk vastgelegd in een schets die meegaat als bijlage bij het inspectierapport en het certificaat.

Proceduureel 4

Als een nieuwe aanvrager niet aan de eisen voldoet, krijgt hij 2 maanden gelegenheid om aan te tonen dat de tekortkomingen zijn hersteld; bij constructieve tekortkomingen is de termijn 6 maanden. Zonodig stuurt de inspecteur de aanvrager 1, respectievelijk 5 maanden na de inspectie een herinnering. De inspecteur rapporteert uiterlijk 2, respectievelijk 6 maanden na de inspectie aan het Keurmerkinstituut, ook als de tekortkomingen niet zijn hersteld. Als de aanvrager aan de eisen voldoet wordt het certificaat verleend; zo niet, dan kan het certificaat alleen na een herinspectie worden verleend.

Proceduureel 5

Als een keurmerkhouders niet meer aan de eisen voldoet, krijgt hij 2 maanden gelegenheid om aan te tonen dat de tekortkomingen zijn hersteld. Zonodig stuurt de inspecteur de keurmerkhouders 1 maand na de inspectie een herinnering. De inspecteur rapporteert uiterlijk 2 maanden na de inspectie aan het Keurmerkinstituut, ook als de tekortkomingen niet zijn hersteld. Als de keurmerkhouders aan de eisen voldoet wordt het certificaat verlengd; zo niet, dan stuurt het Keurmerkinstituut een ultimatum met een termijn van 2 weken. Als het benodigde bewijs niet op tijd binnenkomt wordt het certificaat met onmiddellijke ingang ingetrokken; de SVP en eventuele andere betrokken organisaties worden hierover meteen geïnformeerd. De keurmerkhouders wordt aangezegd dat hij met onmiddellijke ingang het certificaat en het gevelbord dient te verwijderen, en elke verwijzing daarnaar in folders, op websites, op briefpapier etc. te beëindigen. Op overtreding hiervan kan en zal worden opgetreden op grond van de overeenkomst met de keurmerkhouders.

Algemeen

Algemeen 1

Bij hippische accommodaties met bijzondere activiteiten en/of faciliteiten kan het nodig zijn het werkingsgebied van het certificaat te specificeren, c.q. te beperken. Het kan gaan om een situatie als bedoeld onder "Algemeen 3", of een zogeheten "Western manege", of een manege waar alleen aangespannen wordt gereden. In het inspectierapport en het certificatieadvies van de inspecteur moet een en ander duidelijk worden omschreven, zodat dit waar nodig op het certificaat kan worden vermeld.

Algemeen 2

Naast de in EP 140 expliciet genoemde aspecten moet ook worden gelet op overige gevaren, waar onder:

- O Mechanische veiligheid (letselrisico door objecten in looproutes, uitstekende delen, scherpe randen, e.d.);
 - O Bouwkundige staat (letselrisico door omvallen, afbreken e.d. van elementen);
 - O Elektrische veiligheid (toegankelijkheid voor onbevoegden, combinatie met water, e.d.)
- Alleen bij onvolkomenheden hoeft hiervan melding te worden gemaakt. De beoordeling geschiedt door visuele inspectie; de criteria zijn te ontleen aan algemene kennis (= gezond verstand).

Algemeen 3

Als naast de aanvrager/houder van het keurmerk andere bedrijven (zonder keurmerk) gebruik maken van hetzelfde terrein / dezelfde accommodatie (bijv. door verhuur), moet de aanvrager/houder bewijs overleggen dat de niet ter keuring aangeboden onderdelen inderdaad niet tot het terrein / de accommodatie behoren. Voor het publiek moet duidelijk zijn aangegeven waar de grens ligt tussen de wel en niet gecertificeerde onderdelen. In (een bijlage bij) het inspectierapport moet de grens worden aangegeven aan de hand van een plattegrond. Eventueel gevaarlijke situaties op het niet gecertificeerde terrein moeten effectief zijn afgeschermd, zowel voor kinderen als volwassenen.

Algemeen 4

De eisen voor de rijbaan v.w.b. toegang en bodem gelden in principe ook voor buitenbanen. In geval de buitenrijbaan gelegen is op een afgesloten terrein is een omheinde buitenrijbaan geen vereiste. Is er wel omheining aanwezig dan dient deze goed zichtbaar en solide te zijn, en geen uitstekende delen te bevatten. Niet toegestaan bijvoorbeeld zijn omheiningen met glad draad en prikkeldraad. Is de rijbaan gelegen buiten het afgesloten terrein dan is een minimale hoogte van 1,20 m vereist, waarbij op minimaal 2 hoogten houtwerk, of goed zichtbaar lint, rubberband, kunststof planken of ander veilig materiaal is aangebracht.

Deel I, Verenigingen aangesloten bij de KNHS

Deel II, Ondernemingen die met paarden/pony's werken

Tenzij anders is aangegeven gelden de volgende bepalingen voor de eisen in zowel deel I als deel II.

2.2 Rijbaan

De plafondhoogte wordt gemeten vanaf de hoefslag.

- De minimum spanthoogte gemeten op 80 cm uit de wand moet 310 cm bedragen. Op 150 cm uit de wand moet de hoogte minimaal 350 cm bedragen. Als deze maat kleiner is (maar minimaal 300 cm) kan de rijbaan alleen door ponyruiters worden gebruikt.

- Minimum spanthoogte blijft 350 cm, advieshoogte 400 cm.

- Hindernissen mogen alleen geplaatst worden waar de hoogte minimaal 350 cm is.

- Verlichtingselementen en leidingen mogen niet meer dan 10 cm lager hangen.

Als een gladde afwerking van de wand zonder hoge kosten niet realiseerbaar is, is het in uitzonderingsgevallen toelaatbaar een voorziening aan te brengen die zorgt voor voldoende afstand tot de wand, bijv. een voorzethokje. Het oordeel over de kwaliteit van de voorziening is aan de inspecteur.

Als een barrière aanwezig is moet deze zonder onderbreking doorlopen bij (deur)openingen (in de wand).

Het maximaal aantal pilaren in een rijbaan is gesteld op 2 per 80 m²

Bij een rijbaan kleiner dan 80 m² is maximaal 1 pilaar toegestaan.

2.3 Accommodaties met stallingsmogelijkheden

Als een box uitsluitend wordt gebruikt voor pony's is een breedte van 0.85 m (i.p.v. 1 m) toegelaten. Het aantal en de plaats van de smallere boxdeuren moet in de rapportage worden vastgelegd.

De gang van zaken bij actiefstallen wordt door de inspecteur van geval tot geval beoordeeld, op basis van de volgende richtlijnen:

- paarden mogen alleen door personeel uit de actiefstal worden gehaald
- terugbrengen van de paarden naar de corridor die naar de actiefstal leidt mag alleen onder begeleiding van personeel
- deze richtlijnen moeten op de juiste plaats(en) worden kenbaar gemaakt, en in de huisregels worden opgenomen.

Als men overgaat op een actiefstal moet dit conform de keurmerkovereenkomst worden gemeld aan het Keurmerkinstituut. Zonodig wordt de herinspectie vervroegd om te beoordelen of nog steeds aan de keuringseisen wordt voldaan. Mogelijk worden dan andere of verdergaande eisen gesteld dan hierboven en/of in de bestaande eisen genoemd.

De minimale afmetingen van een deur/sluis zijn vastgesteld op: verplicht 200 x 100 cm (hxb), advies 275 x 120 cm (hxb). Als de deur lager is dan 275 cm moet een bordje bij de deur hangen met de tekst "Naast paard lopen" (of woorden van gelijke strekking).

2.4 Het erf

Als het erf is geïntegreerd in een groter terrein (bijv. recreatiegebied) geldt de eis voor dit terrein, mits er geen openbare weg doorheen loopt, en het geen andere gevaren herbergt.

3.1 Harnachement, kleding en rijtuig

Ophanghaken dienen dicht en beweegbaar te zijn.

Gecontroleerd wordt of er aan ponyzadels ponystijgbeugels zitten en aan paardenzadels paardenstijgbeugels. Als de kast of ruimte waar deze artikelen liggen is afgesloten kan goedkeur verleend worden als de eigenaar schriftelijk verklaart dat deze punten overeenkomstig de eisen zijn. Dit geldt tevens voor het gebruik van veiligheidshelmen volgens CE en EN 1384 en het dragen van rijlaarzen of stevige schoenen met gladde doorlopende zool met hak en gladde bovenkant in combinatie met chaps.

De helmplicht is niet van toepassing

- als er alleen aangespannen wordt gereden;
- bij voltige.

Bij verhuur of uitlening van de accommodatie, bijvoorbeeld aan een pensionklant (vrij rijden) of aan een groep verenigingsleden met een eigen instructeur, wordt de aanvrager/houder geadviseerd contractueel vast te leggen dat de gebruikers zich conformeren aan de eisen van het Veiligheidscertificaat. Is dit niet mogelijk, dan wordt aangeraden contractueel vast te leggen dat de gebruikers alle aansprakelijkheid op zich nemen. Buiten de les heeft de instructeur jegens pensionklanten wel een inspanningsverplichting t.b.v. helmgebruik, en hij/zij moet dit aantoonbaar kunnen maken, maar de verantwoordelijkheid berust uiteindelijk bij de pensionklant.

3.2 Instructie en lessen

Er zijn niet altijd lessen of andere activiteiten op het moment dat er gekeurd wordt; daarom is dit deel van de inspectie doorgaans gebaseerd op interviews. De inspecteurs wijzen de aanvrager erop dat hij/zij gebonden is aan de gegeven antwoorden door ondertekening van de controlelijst en de overeenkomst. Bij de herkeuringen wordt dit steekproefsgewijs geverifieerd.

Instructeurs in opleiding worden beschouwd als gediplomeerd, mits een bewijs van inschrijving voor de opleiding kan worden getoond, en de cursus binnen 1 maand zal beginnen. Het certificaat moet binnen 2 jaar worden gehaald.

Als gasten niet mogen rijden hoeven er geen leenhelmen te zijn.

4.1 Calamiteitenplan

Als de accommodatie zodanig eenvoudig en overzichtelijk is dat de vluchtroute voor zichzelf spreekt, hoeft geen plattegrond te worden opgehangen.

Als altijd iemand met een mobiele telefoon aanwezig is wordt aan de eis voor het telefonisch inroepen van hulp voldaan.

4.2 (Deel II) Bedrijfs hulpverleners

BHV-ers in opleiding tellen mee als BHV-ers, mits een bewijs van inschrijving voor de opleiding kan worden getoond, en de cursus minder dan 12 maanden geleden is begonnen, dan wel binnen 1 maand zal beginnen.)

Een huisarts kan en mag niet bij voorbaat beschouwd worden als competente BHV-er.

4.4 Ongevallenregister

Bij de eerste keuring is een verklaring dat de registratie begint op de inspectiedag ~~is~~ toelaatbaar. Ieder ongevalsincident dat leidt tot onderbreking van de les moet worden geregistreerd. Als geen ongevallenregistratie is bijgehouden geeft de eigenaar een schriftelijke en getekende verklaring af dat dat vanaf heden wel zal gebeuren.

5.3 Klachtenprocedure

Klanten moeten worden geïnformeerd waar ze terecht kunnen met klachten, en over de afhandeling (binnen redelijke termijn). De informatie mag de vorm hebben van een aankondiging op het mededelingenbord, een passage in de huisregels, e.d. De klachtendossiers hoeven niet afzonderlijk te worden opgeslagen; volstaan mag worden met registratie van klacht + afhandeling in de verslagen van werkoverleg. Als uit de klachtendossiers systematische onveiligheid naar voren komt, of als blijkt dat klachten niet zorgvuldig worden afgehandeld, moet dit worden gerapporteerd.

Deel III, Ondernemingen met menactiviteiten

3 Tuigen, rijtuigen en kleding van de menner

Bij rijtuigen die alleen worden gebruikt op eigen terrein mag een broek in plaats van remmen worden toegepast, en mogen verlichting en reflectoren ontbreken.

3 Instructie en lessen

Als kwalificatie voor meninstructeurs is ook acceptabel een Koetsiersbewijs in combinatie met een van de toegelaten instructeursdiploma's.

Annex 3 Interview with the RvA

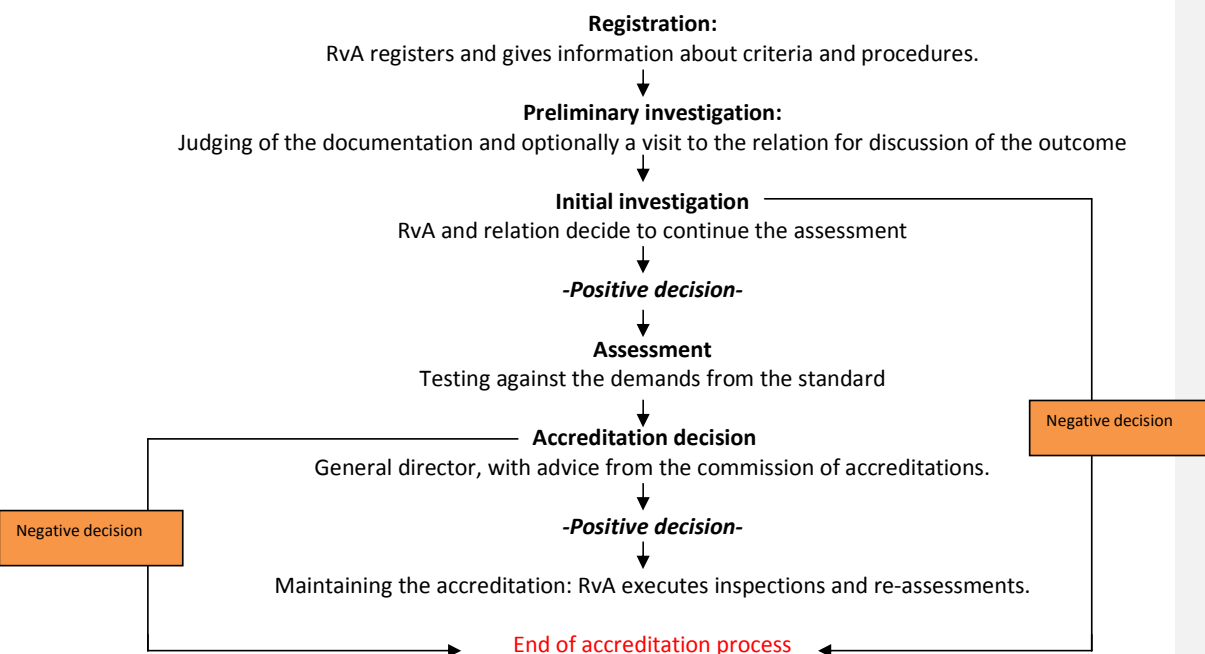
Interview with Mr. R. Werkman of the RvA

This interview took place on the 9th of June 2011 in the office of the RvA which is located in Utrecht.

The goal of this interview is to gather more information about the accreditation process and to acquire more knowledge about the different procedures which the RvA demands of SVP. In addition, this interview is also an opportunity to demonstrate the documents which SVP has already replenished.

Mister Werkman had in 2009 a meeting with the chairman of SVP (P. Bavelaar) and another board member (W. Franken). In this orientation conversation, he explained a lot about the different accreditations. It is clear that the accreditation for SVP is for the inspections of the accommodations. This means that SVP need to fulfil the norm with the code ISO/IEC 17020, which implicates the general criteria for the operation of various types of bodies performing inspection. These norms are extremely detailed and in order to be taken in consideration for accreditation, SVP needed to document all its processes and actualise its inspection system. Between 2009 and now, there have been a lot of internal changes such as evaluation of the inspectors, over thinking the current inspection systematic and personnel changes. This all, meant a delay in the accreditation process.

Mister Werkman had a report of the last meeting with P. Bavelaar an W. Franken. He explained that SVP is the first equine organisation which tries to receive accreditation. The RvA has no experience with the equine industry and is exited to jump in this project. He points out that accreditation is a difficult process and should not be taken lightly. There are different phases in which a organisation comes into when looking at the accreditation process:



The preliminary and initial investigation takes a lot of preparation time and tells the RvA if the organisation has potential to be accredited. In order to receive a positive advice at the end of the initial investigation, SVP need to poses the following competences/documents:

- A detailed handbook where the work processes of the inspections are mentioned and described. This handbook needs to be up to date and will be tested throughout during the initial investigation. When there are points or instructions missing, SVP should adjust them. Important subjects in this handbook are:
 - Describing the procedure when there are complaints
 - Describing the different contracts which SVP has with external parties
 - Describe the different suppliers of SVP
- A handbook where the certificate holders can read which demands they have to fulfil. This handbook needs to be up to date and the inspectors should be unambiguous when it comes to the inspections. Also it has to come for worth how the inspectors get their education and which person is responsible for all the communication with the inspectors and certificate holders.
- In all the documents SVP needs to underline and provide evidence that the organisation is an independent organisation with an independent board and inspectors. It is the independence which makes accreditation possible.

After this, mister Werkman took a look at the documents which are already made for the accreditation process. He noticed that the documents are very extended and that a lot of information is processed in the handbook Work Processes. I explained that the handbook was written in 2010 and that in the mean time some internal changes had been such as processing all the data digital. Because of this, the handbook needs some adjustments. Next to that, the board of SVP decided to change their inspection systematic from announced inspection to unannounced inspections. This has also an impact on how to process information. Another reason why the handbook, version 2010, is not current is because SVP is thinking about hiring their own inspectors. At the moment, SVP hires the inspectors from NHB Deurne, which delivers the inspectors and is responsible for their education.

This will all change when SVP starts the new inspection systematic of unannounced inspections.

Mister Werkman explains that these changes do not necessarily mean that the independence of SVP will be questioned. The organisation needs to undertake cautious steps in how to educate the new inspectors. If the board of SVP wants to do it, there must not be a confusion of interests. In the board there are also a numerous certificate holders and the danger of confusion of interests lies in when these board members educate the new inspectors. SVP must strive after independence at all times.

More elements for accreditation

There are more elements where SVP needs to look at when applying for accreditation.

Mister Werkman explains that if the organisation is ready with completing of all the documents, it creates an added value when the organisation first hires someone to test the internal organisation before the RvA. This way, possible errors can be pointed out and readjusted before the RvA inspects the organisation. Most of the times, the RvA find some internal errors within the organisation and the organisation receives six until twelve months to recuperate. It is wise to try to find these errors before applying for accreditation because of the time limit. Next to this, there is a detailed list where all the demands are described. This document is in English (international) and defines all the points what is important what an organisation needs to pose. The organisation needs to point out where exactly these elements can be founded per subject.

Next to this, SVP must be acquainted with the fact that the whole board will be analysed. The RvA will look if the board members have the demanded knowledge about safety in the equine industry.

A delegated person of the RvA will investigate the internal organisation of SVP together with a person which is an expert in this branch. Because of the fact that SVP is the first equine organisation in Holland, it is possible that the person which will support the delegated person of the RvA is somebody from Belgium or another adjacent country.

Moreover, the RvA will also take a close look at the way the organisation does its book keeping. SVP has an advantage when it does the book keeping partially itself. This way the organisation stays independent because of the fact that it is well informed about all the financial matters of the organisation.

At last SVP must be informed of the fact that the preliminary and the initial investigation will cost about € 12.000,-. For the both the preliminary and initial investigation, 3,5 days (7 in total) are calculated where the delegated person of the RvA together with the expert will visit the organisation and investigate and test the processes.

Next to that, when the organisation receives accreditation, the yearly costs are around € 1600,-.

Duration of interview: 1,5 hour

Annex 4 Interview with Querner

Interview with Mrs. M. Roodbergen of Querner

This interview took place on multiple dates in February, March and May of 2011. All the interviews were over the phone and through e-mail. This report is a summary of all the core aspects of the communication with Mrs. Roodbergen.

Background

Mrs. M. Roodbergen has guided my formal colleague when creating the handbook Work processes which was needed for accreditation. Mrs. Roodbergen worked for Querner which is an organisation specialised in organisational advice (www.quermer.nl). Mrs. Roodbergen has experience in guiding organisations for the accreditation. In 2009, Mrs. Roodbergen was approached by my formal colleague to create the handbook Work Processes. The project was completed in June 2010.

Report

Mrs. Roodbergen had worked around 60 hours to create the handbook for SVP. In order to get all the crucial elements processed in the handbook, it was decided to make an extensive version. This way new employees could get easily worked in and the RvA can have a close look what kind of activities there are involved when inspecting an accommodation.

When I took over the activities from my formal colleague, I changed a number of internal elements. One of these things was that I saved all of the documents digitally. In 2010 SVP saved all the documents in a archive closet but this way it was difficult to look up certain documents. This was one of the changes that had to be processed in the handbook. Next to that, the inspection systematic changed. This would have a huge impact on the handbook because a number of processes would vanish and a number of processes would join the handbook.

Mrs. Roodbergen explained that the handbook should always be up to date because it is a crucial document for accreditation. If there are any facts that are not correct in the handbook, the RvA will notice it and it means that SVP needs to readjust these elements. Another essential aspect is to have multiple versions of the handbook. When somebody needs to readjust a certain item in the handbook, that that person knows which document the most recent is. She mentioned that it is common that companies hire multiple bureaus which support and guide these companies with the accreditation process.

The board of SVP gave me the assignment to rewrite the handbook so that all the current processes are mentioned in the handbook. I started this project at the beginning of 2011 but came to the conclusion that rewriting this handbook, took a lot of time. Next to that, I found out that I missed a lot of expertise. Mrs. Roodbergen gave me useful tips about how to rewrite the handbook but she also warned me that the processes must be described in a complete way so that anybody can work with it.

Next to this, Mrs. Roodbergen clarifies that the handbook for the certificate holders must be customer friendly. One important aspect is to have a procedure for complaints for the certificate holder. The RvA will take a close look when assessing this subject and it is demanded that an organisation poses this.

Additionally, Mrs. Roodbergen explains that having a customer satisfaction investigation creates an added value for accreditation. It shows that the organisation is open for comments and tries to improve the product/service.

At last, Mrs. Roodbergen clarified that in order to come over as a professional organisation, SVP should work with the handbook first for a couple of months before applying for accreditation. She claims that the RvA will not accept the application when SVP only has the new inspection systematic in paper and have no experience with the actual work processes. She has her worries about the progress of SVP and especially when it comes to the new inspection systematic. This change has numerous impacts, not only for the handbook but also for the

accreditation. The RvA would want to see a stable organisation which has a unambiguous policy.

Annex 5 Interview Inovatiekennis.nl

Interview with Kennisnet.nl

For the accreditation process, SVP received an allowance to hire an extern bureau which could give the organisation advice on the internal organisation. Kennisnet.nl was approached to start this project in March 2011. There were multiple contact moments in this period with the bureau and the secretariat of SVP. A lot of information was also gathered from Querner, which was already informed about the internal processes.

Annex 6 Functional specification Board members

Functieomschrijving bestuursleden Stichting Veilige Paardensport

Rol, hoofdtaken en werkwijze SVP-bestuur

In het bestuur van Stichting Veilige Paardensport zitten afgevaardigden van de FNRS (Federatie van Nederlandse Ruitersportcentra) en de KNHS (Koninklijke Nederlandse Hippische Sportfederatie) met een onafhankelijke voorzitter. Het SVP-bestuur bestaat uit zeven bestuursleden, die hun functie vervullen op collegiale basis en op termijn vanuit de in ontwikkeling zijnde besturingsfilosofie 'besturen op hoofdlijnen'.

Uitsluitend de voorzitter ontvangt per kwartaal een kostenvergoeding per dag ad 250 euro, alsmede een vergoeding van de reiskosten ad 0,19 euro/km. De overige bestuursleden kunnen binnen de organisatie waarbinnen zij zijn afgevaardigd kostenvergoeding en reiskosten declareren.

Het SVP-bestuur heeft de volgende hoofdtaken:

- het realiseren van verdere ontwikkeling van preventief beleid in het kader van ongevallen bij de beoefening van de paardensport;
- het voorlichten van de consument terzake van dit preventieve beleid;
- verantwoordelijk voor het opstellen en bewaken van het eisenpakket voor het behalen en behouden van het Veiligheidscertificaat;
- verantwoordelijk voor de totstandkoming van het meerjarenbeleid en de samenstelling van het jaarplan met daarin alle relevante aandachtsgebieden;
- verantwoordelijk voor organisatorische zaken en houdt toezicht op de besteding van middelen.

Het SVP-bestuur vergadert gemiddeld vier keer per jaar en minimaal het aantal vergadering zoals statutair is vastgelegd. Het SVP-bestuur evalueert tenminste eenmaal per jaar de eigen werkwijze en de taakverdeling. Voorts overleggen de onafhankelijk voorzitter, één SVP-bestuurder vanuit de KNHS en één SVP-bestuurder vanuit de FNRS minstens maandelijks over de aangelegenheden van SVP.

Benoeming en benoemingsduur

De leden van het SVP-bestuur worden conform de statuten benoemd door de zittende bestuursleden.

De voorzitter en de secretaris/penningmeester worden in functie benoemd. De overige bestuursleden worden als 'lid' gekozen, waarna binnen het bestuur de aandachtsgebieden onderling worden verdeeld.

Aandachtsgebieden binnen het SVP-bestuur zijn onder andere:

- Keuringsbeleid, eisenpakket en uitgifte Veiligheidscertificaat
- Preventiebeleid ongevallen paardensporter
- Voorlichting richting consument en hippische branche

De zittingstermijn van een bestuurslid is 3 jaar. Een bestuurslid van de SVP kan haar zittingsperiode onbeperkt verlengd worden met periodes van ieder 3 jaar.

Het SVP-bestuur stelt een rooster van aftreden op. Bij verloop van zittingsperiode van één of meer bestuursleden wordt de verlenging van zitting op de tweede bestuursvergadering voor verloop van de zittingsperiode ter stemming gebracht. Bestuursleden treden af aan het eind van de dag van de vergadering, waarin hun benoemingsduur eindigt.

Algemene taakomschrijving bestuursleden

Functioneren:

- het SVP-bestuur functioneert in al haar facetten als collegiaal team met een collectieve verantwoordelijkheid jegens elkaar en de SVP, zowel intern als extern;
- de bestuursleden verdelen de aandachtsgebieden (passend bij individuele competenties en

interesse), waarvoor ze als eerste aanspreekbaar zijn, maar waarvoor men gezamenlijk verantwoordelijk is;

- de bestuurlijke aandacht gaat uit naar het bereiken van geformuleerde doelen en resultaten en (op termijn) minder naar de dagelijkse gang van zaken c.q. de uitvoering binnen een aandachtsgebied;
- de bestuursleden verdelen de representatieve taken in onderling overleg en/of delegeren deze (indien en waar mogelijk) naar derden.

Taken

- het signaleren van relevante maatschappelijke en sportgerelateerde ontwikkelingen;
- het inbrengen van beleidsideeën en suggesties tijdens bestuursvergaderingen en andere daartoe georganiseerde momenten en daarmee het aangeven van de gewenste beheersmatige koers van de beleidsplannen; de voorbereiding hiervan wordt gedaan door het secretariaat;
- het zorg dragen voor besluitvorming/vaststelling van het meerjarenplan, jaarplannen (incl. begrotingen), de jaarrekening en het jaarverslag;
- het goedkeuren van de door het secretariaat aangeboden activiteitenplannen, die zijn afgeleid van het meerjarenplan en de jaarplannen;
- het bewaken van de voortgang van de uitvoering van de activiteitenplannen;
- het geven van adviezen (opdracht of interventie) aan het secretariaat indien de uitvoering niet conform het inhoudelijke en financiële kader verloopt, zoals dat (eerder) is bepaald en vastgesteld;
- het zorg dragen voor het tot stand komen van en het evalueren van de vastgestelde plannen aan de hand van rapportages, voorbereid door het secretariaat;
- het toezicht houden op het functioneren van het secretariaat.

Functie-eisen

- afhankelijk van het aandachtsveld affiniteit met of goed ingevoerd zijn in de paardensport;
- brede bestuurlijke ervaring in bestuurlijke omgevingen, gericht op beleids- en koersbepaling en de bewaking hiervan;
- beschikkend over visie en strategisch denkniveau, die integrerend kunnen worden overgedragen;
- een gezond zakelijk en bedrijfsmatig inzicht;
- generalist met bij voorkeur een specifieke specialistische kennis;
- besluitvaardig;
- gevoel voor het bemiddelen in en het oplossen van probleemsituaties en voor intermenselijke verhoudingen;
- relativiseringsvermogen;
- teamspeler;
- stelt het algemeen belang van de SVP boven persoonlijke belangen;
- open en eerlijke communicatie;
- het openstaan voor en het geven van opbouwende feedback.

Functie en profielschets per bestuurlijk functie-/aandachtsgebied

Voorzitter (m/v)

Binnen het SVP-bestuur draagt de voorzitter de verantwoordelijkheid voor het algemene bestuurlijk functioneren.

De voorzitter vertegenwoordigt de stichting en draagt zorg de veiligheid in de paardensport te verbeteren en meer onder de aandacht te brengen. De voorzitter houdt het overzicht over gemaakte afspraken, zowel intern als extern en leidt de bestuursvergaderingen. De voorzitter stuurt middels discussies aan op besluiten, geeft inhoud aan deze besluiten en bewaakt de uitvoering. Tevens bewaakt de voorzitter de naleving van de statuten en houdt dientengevolge de doelstelling van de stichting in het oog en bewaakt de kwaliteit van de activiteiten. De voorzitter neemt initiatieven tot en onderhoudt externe contacten met overkoepelende organisaties, afdelingen, subsidiegevers, sponsors en andere instellingen die voor de stichting van belang zijn en vertegenwoordigt de organisatie bij officiële bijeenkomsten en informele gelegenheden.

De voorzitter heeft affiniteit met de paardensector, in het bijzonder met de paardensport en het manegebedrijf. De voorzitter heeft kennis van algemeen wenselijke veiligheidseisen en procedures en is op de hoogte van de eisen die de maatschappij ten aanzien van risico- en schuldaansprakelijkheid eist. De voorzitter is bekwaam in het onderhandelen en samen brengen van marktpartijen en is in staat de belangen van de marktpartijen zorgvuldig af te wegen en neemt hierbij steeds de algemene belangen van veiligheid in acht. De voorzitter heeft kennis van en ervaring met de opzet en uitvoering van kwaliteitssystemen.

Functie-eisen

- De voorzitter heeft affiniteit met de paardensector en in het bijzonder met de paardensport en het manegebedrijf;
- De voorzitter heeft kennis van algemeen wenselijke veiligheidseisen en procedures;
- De voorzitter is op de hoogte van de eisen die de maatschappij (overheid en verzekeringen) ten aanzien van risico- en schuldaansprakelijkheid;
- De voorzitter is bekwaam in het onderhandelen en samen brengen van de marktpartijen;
- De voorzitter is in staat de belangen van de marktpartijen zorgvuldig af te wegen steeds met in acht neming van de algemene belangen van de veiligheid;
- De voorzitter heeft 8 dagdelen per jaar tijd om de vergaderingen te leiden en voor te bereiden in Ermelo, dit tegen een vastgestelde onkostenvergoeding en een reiskostenvergoeding;
- De voorzitter heeft kennis van en ervaring met de opzet en uitvoering van kwaliteitssystemen;
- De voorzitter heeft geen belangen in de paardenhouderij, -fokkerij of sport (en dus geen lid van een zodanig bestuur of ledenraad);
- De voorzitter heeft ervaring met een keurmerk welke onderscheidend vermogen aan een houder biedt;

Specifieke taken en verantwoordelijkheden

- De voorzitter bewaakt de "samenbindende factor" van het bestuur en het behouden van het overzicht over gemaakte afspraken, zowel intern als extern.
- De voorzitter stelt de agenda van deze vergaderingen ruim van te voren vast en ziet toe op een juiste formulering van de besluiten in de door de secretaris gemaakte notulen.
- Het leiden van de bestuursvergaderingen en de vergaderingen van de Stichtingsraad.
- De voorzitter vertegenwoordigt samen met de secretaris (of samen met een ander lid van het bestuur) de rechtspersoon (de organisatie) in en buiten rechte: dus zowel in het dagelijks leven als in een rechtsgeding;
- De voorzitter bewaakt (geholpen door de secretaris) de naleving van de statuten en het huishoudelijk reglement. De voorzitter houdt dientengevolge de doelstelling van de organisatie in het oog en bewaakt de kwaliteit van de activiteiten;
- De voorzitter zit de vergaderingen van het bestuur voor. De voorzitter leidt de discussies en verleent en ontleent het woord naar welbehagen, dat wil zeggen zoals het naar zijn oordeel bevorderlijk is voor een goede meningsvorming op weg naar besluiten;
- De voorzitter bewaakt de orde in vergaderingen en geeft aan op welk moment een geldig besluit is genomen of een voorstel is afgewezen. De voorzitter geeft de inhoud van genomen besluiten weer en de voorzitter bewaakt de uitvoering van de genomen besluiten;
- De voorzitter neemt initiatieven tot en onderhoudt de externe contacten met overkoepelende organisaties, afdelingen, subsidiegevers, sponsors en andere instellingen die voor de stichting van belang zijn. De voorzitter vertegenwoordigt de organisatie bij officiële bijeenkomsten en informele gelegenheden;

- De voorzitter voert gesprekken met bestuursleden, die blijken moeite met hun taken te hebben en helpt/ corrigeert hen zo nodig;
- De voorzitter moet in staat zijn het beleid te verwoorden en te verdedigen (te verantwoorden).

Secretaris/Penningmeester (m/v)

De secretaris/penningmeester is verantwoordelijk voor het financiële beheer van de SVP en de ICT-omgeving. De secretaris/penningmeester heeft overleg met het secretariaat en de boekhouder en heeft indien nodig overleg met de accountant van SVP. De secretaris/penningmeester tekent declaraties en is gemachtigd tot het betalen van facturen. De secretaris/penningmeester maakt een ontwerpbegroting op voor het volgende jaar, die tijdens de bestuursvergadering ter goedkeuring en vaststelling wordt aangeboden. Na afloop van het boekjaar sluit de secretaris/penningmeester de boeken af. Zij maakt een conceptbalans en rekening en verantwoording op, die na goedkeuring van het bestuur definitief worden vastgesteld. De secretaris/penningmeester doet tijdens de bestuursvergadering verslag van het financiële beleid van de SVP.

De profielschets van de secretaris/penningmeester bestaat uit de volgende elementen:

- heeft affiniteit met de paardensport;
- is bereid kennis op te bouwen van de specifieke achtergronden van de SVP, de paardensport en de paardensector en de daarbinnen voorkomende culturen;
- is bereid als volwaardig, breed georiënteerd bestuurslid te functioneren, vanuit een bijzondere professionaliteit op financieel gebied;
- is gericht op het succesvol realiseren van de bestaande plannen en het meerjarenbeleid, inclusief een deugdelijk beleidsmatig (financieel) kader;
- heeft een persoonlijkheid, die vertrouwen en natuurlijk gezag uitstraalt (geen last van eigen ego) en kan van daaruit een geldende en verbindende rol vervullen binnen en buiten de SVP;
- is in staat - waar nodig - afstand te nemen van de dagelijkse gang van zaken en een 'helikopterview' te hanteren;
- beschikt over daadkracht en besluitvaardigheid en over een zodanig analytisch vermogen, dat ingewikkelde vraagstukken kunnen worden ontleed en helder en eenvoudig worden gecommuniceerd;
- beschikt over ruime bestuurlijke ervaring en is in staat om deze effectief te maken in een verenigingsomgeving met zowel zakelijke en professionele opgaven als ook de specifieke kenmerken en cruciale meerwaarde van een vrijwilligersomgeving (weet de representativiteit en betrokkenheid van de achterban verbindend te vertalen naar de zakelijke en professionele opgaven en andersom);
- is in staat om bestuurlijke rolinvulling te geven aan de besturingsfilosofie van 'besturen op hoofdlijnen' en van daaruit te komen tot een effectief samenspel met en professionele ruimte te geven aan de medewerkers van het bureau;
- beschikt over brede financiële en/of bedrijfseconomische deskundigheid;
- heeft kennis op het gebied van automatiseringsprocessen, fiscale zaken en subsidies;
- heeft een breed en allround blikveld;
- is nauwgezet, analytisch, besluitvaardig, vertrouwenwekkend, open en toegankelijk;
- weet een goede balans aan te brengen tussen noodzakelijke zakelijkheid, duidelijke en eenvoudige communicatie, inspiratie en energie.

Bestuurslid (m/v)

De overige bestuursleden worden als 'lid' gekozen, waarna binnen het bestuur de aandachtsgebieden onderling worden verdeeld. Aandachtsgebieden zijn:

- Voorlichtingsbeleid
- Keuringsbeleid
- Communicatie
- Juridische zaken
- ...
- ...

De profielschets van een bestuurslid bestaat uit de volgende elementen:

- heeft affiniteit met de paardensport in het algemeen en heeft interesse in de SVP en haar cultuur/culturen;
- beschikt – waar mogelijk – over specifieke deskundigheid en weet die op passende wijze binnen het bestuur in te brengen;
- heeft een visie op veiligheid in de sport in relatie tot de actuele maatschappelijke ontwikkelingen;
- is een vernieuwer, niet alleen door het ontwikkelen van nieuwe plannen, maar ook door de bestaande plannen en het meerjarenbeleid gericht en geïntegreerd te vertalen naar succesvolle realisatie;
- is in staat - waar nodig - afstand te nemen van de dagelijkse gang van zaken en een 'helikopterview' te hanteren;
- beschikt over een ruime bestuurlijke ervaring en is in staat om deze effectief te maken binnen de stichting met zowel zakelijke en professionele opgaven als ook de specifieke kenmerken en cruciale meerwaarde van een vrijwilligersomgeving (weet de representativiteit en betrokkenheid van de achterban verbindend te vertalen naar de zakelijke en professionele opgaven en andersom);
- beschikt over daadkracht en besluitvaardigheid en over een zodanig analytisch vermogen, dat ingewikkelde vraagstukken kunnen worden ontleed en helder worden gecommuniceerd;
- heeft gevoel voor en weet om te gaan met complexe situaties, belangentegenstellingen en interpersoonlijke relaties en is in staat oplossings- en toekomstgerichte verbindingen tot stand te brengen;
- beschikt over goede conceptuele en communicatieve eigenschappen en heeft van daaruit overtuigingskracht;
- is representatief en kan deuren openen.

Tijdsbesteding

De tijdsbesteding is van een aantal factoren afhankelijk:

- de ontwikkelingen binnen de SVP;
- de kwaliteit en kwantiteit van en de wisselwerking met het secretariaat;
- de communicatie en efficiëntie binnen het SVP-bestuur;
- de energie die men er in kan en wil steken.

De besturingsfilosofie van de SVP, zoals men dat voorstaat, gaat uit van het besturen en functioneren op (strategische) hoofdlijnen.

Voorbereiding en uitvoering hiervan worden gedaan door het secretariaat. De vormgeving van deze besturingsfilosofie moet voor bestuursleden leiden tot een maximale tijdsbesteding van twee uren per week. Voor de voorzitter geldt, dat deze flexibel met zijn beschikbare tijd moet kunnen omgaan.

Annex 7 Functional specification Secretariat

Functieomschrijving Secretariaatsmedewerker Stichting Veilige Paardensport (SVP)

Datum: 1 juli 2010

Status: concept

Doel van de functie:

Zelfstandig verrichten van secretariële en organisatorische werkzaamheden ter ondersteuning van het SVP bestuur. Uitvoeren van beleidsvoorbereidende, administratieve en controlerende taken. Communicatie met de verschillende klantengroepen.

Rapportagelijijn:

De secretariaatsmedewerker legt verantwoording af aan de voorzitter.

Functie-eisen:

- HBO werk- en denkniveau;
- Zelfstandig functionerend;
- Affiniteit met de paardensport;
- Uitstekende communicatieve vaardigheden;
- Uitstekende administratieve vaardigheden;
- Goede organisatorische vaardigheden;
- Dienstverlenend en flexibel;
- Accuraat in denken en doen;
- Klant- en resultaatgericht.

Belangrijkste resultaatverantwoordelijkheden:

- Voert zelfstandig secretariële werkzaamheden uit;
- Ondersteunt het bestuur in de breedste zin van het woord;
- Aanspreekpunt voor interne en externe relaties;
- Realiseert adequate informatievoorziening voor bestuur;
- Handelt correspondentie af voor bestuur;
- Juiste aanname en zelfstandige afhandeling van telefoonverkeer;
- Zorgt voor verwerking en afhandeling van de (digitale) post en voor de archivering;
- Organiseren, voorbereiden en notuleren van vergaderingen;
- Bewaken van acties en besluiten en de voortgang, idem rond de voortgangsrapportages. Genereert (totaal)rapportages;
- Realiseren van voorstellen, structureren, optimaliseren en evalueren van systemen, werkprocessen, procedures en de administratieve organisatie van het secretariaat;
- Verantwoordelijk voor de planning van de dagelijkse werkzaamheden;
- Coördineren, ondersteunen en bewaken planning inspecteurs;
- Uitvoeren en bewaken administratieve werkzaamheden horende bij de veiligheidscertificaatkeuring van hippische accommodaties;
- Ondersteuning bij strategische projecten;
- Bewaakt de juiste samenstelling van het veiligheidshandboek;
- Onderhoud contacten met de interpretatiecommissie;
-

Functieomschrijving inspecteur Stichting Veilige Paardensport (SVP)

Annex 8 Functional specification Inspector

Datum: 11 april 2011

Status: Concept

Doel van de functie:

Het zelfstandig uitvoeren van inspecties op hippische accommodaties ten behoeve van de veiligheidseisen die SVP stelt aan alle hippische accommodaties.

Rapportagelijijn:

De inspecteur rapporteert direct digitaal aan het secretariaat van SVP.

Functie-eisen:

- Minimaal MBO denkniveau;
- Zelfstandig functionerend;
- Affiniteit met veiligheidsaspecten in het breedste zin van het woord;
- Heeft een onafhankelijke positie binnen de hippische branche;
- (Affiniteit met de paardensport);
- Observerend en accuraat in denken en doen;
- Goede administratieve, organisatorische en communicatieve vaardigheden;
- Goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- Heeft inzicht in het beoordelen en toepassen van de eisen van SVP;
- Flexibel inzetbaar;
- Werktijden tussen 12.00 uur en 21.00 uur;
- In het bezit van een geldig rijbewijs;
- (Beschikt over een eigen auto);

Belangrijkste resultaatverantwoordelijkheden:

- Controleert hippische accommodaties op de veiligheidsaspecten die beschreven staan in het handboek van SVP;
- Is bekend met en volledig op de hoogte van alle aspecten genoemd in het handboek Veilig Paardrijden;
- Het opnemen en het verwerken van alle bevindingen tijdens de keuring;
- Het zelfstandig opstellen van digitale rapportages;
- Het direct doorzenden van digitale rapportages na de keuring;
- Is in staat om zichzelf volledig onafhankelijk op te stellen en te communiceren tijdens keuring en rapportages;

Annex 9 Budget SVP 2011

	aantal	tarief	begroting 2011
Inkomsten			
Herkeuringen-met stal (2)	157	417,00	65.469,00
Herkeuring-zonder stal (4)	31	385,00	11.935,00
1e Keuringen-met stal (1)	300	507,00	152.100,00
1e Keuringen-zonder stal (3)	10	433,00	4.330,00
Totaal inkomsten			233.834,00
Uitgaven			
Onkostenvergoeding secretariaat			30.000,00
Onkostenvergoeding bestuur			1.500,00
Vergaderkosten			1.200,00
Inspecteurs-herkeuringen met stal	157	262,50	41.212,50
Inspecteurs-herkeuringen zonder stal	31	237,50	7.362,50
Inspecteurs-1e keuringen met stal	300	287,50	86.250,00
Inspecteurs-1e keuringen zonder stal	10	237,50	2.375,00
Gevelborden	200	30,00	6.000,00
Interpretatiecommissie			500,00
Herschrijven handboek			500,00
Drukwerk			3.500,00
Folders		2.000,00	
Visitekaartjes		100,00	
Briefpapier		600,00	
Certificaten		300,00	
Enveloppen		500,00	
Automatisering			2.000,00
Ontwikkeling database		1.000,00	-
Website Hosting		500,00	-

Websitebeheer

500,00 -

Bijdrage Raad van Acreditatie

5.000,00

Voorbereiding Acreditatie door Querner

3.000,00

Totaal uitgaven

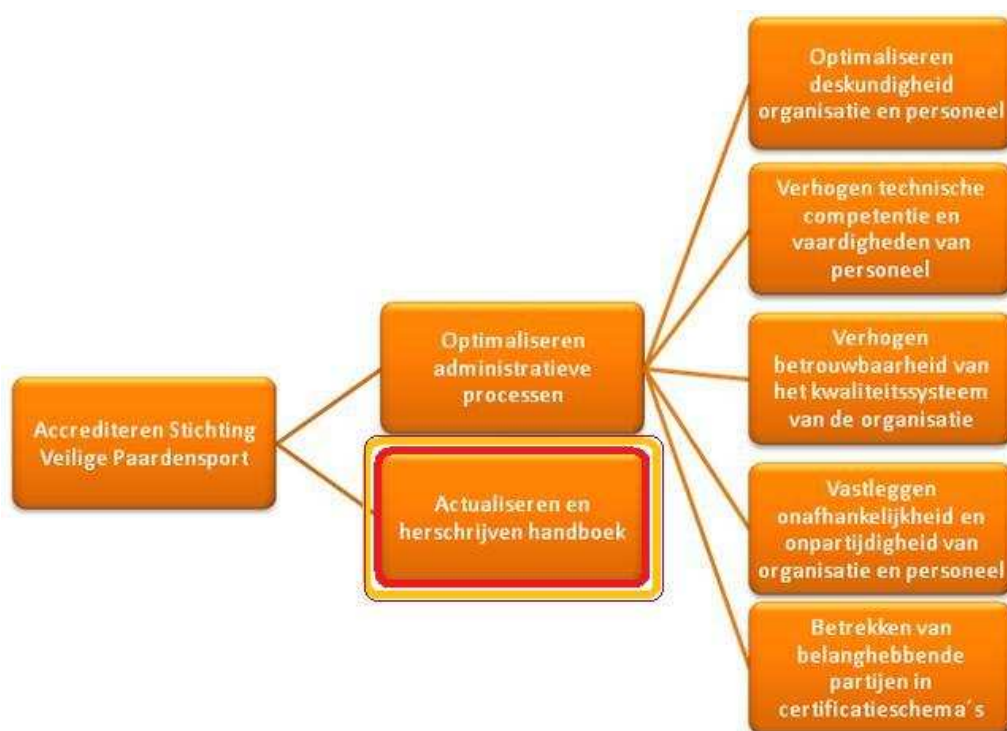
190.400,00

Resultaat

43.434,00

Herschrijven van het “Praktisch Handboek Veilig Paardrijden”

Als onderdeel voor het verkrijgen van accreditatie vanuit de Raad voor Accreditatie voor Stichting Veilige Paardensport.



P. van Wolfswinkel

356375

24 december 2009

HBO Managementassistent

S. Koelma

Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	25
Samenvatting	26
1. Projectbeschrijving	28
Besluiten	28
INITIATIEFFASE 28	
Aanleiding	28
Doel	29
Beoogd resultaat	29
Scope	29
Beslispunt	29
2. Projectweg	29
DEFINTIEFFASE 30	
Opbouw projectgroep	30
Activiteiten	30
ONTWERPFASE 31	
VOORBEREIDINGSFASE 31	
REALISATIEFFASE 33	
NAZORGFASE 33	
3. De beheersplannen	34
Tijdsplan	34
Middelenplan	35
Kwaliteitsplan	36
Informatieplan	36
Organisatieplan	37
4. Risico's	38
5. Omgevingsanalyse	38
Sterkten	39
Zwakten	39
Kansen	39
Bedreigingen	39
6. Communicatieplan	40
Literatuurlijst	Error! Bookmark not defined.
Reflectieverslag opstellen Plan van Aanpak	Error! Bookmark not defined.
Bijlagen	Error! Bookmark not defined.

Samenvatting

In dit Plan van Aanpak wordt in opdracht en voor Stichting Veilige Paardensport beschreven hoe het project 'Herschrijven van het handboek "Praktische Handboek Veilig Paardrijden" met als werktitel 'Herschrijven Handboek' opgestart en uitgevoerd zal worden.

Dit project wordt in 2010 door Stichting Veilige Paardensport uitgevoerd wordt als onderdeel van het volledige accreditatieproject. Het bestuur van Stichting Veilige Paardensport heeft de wens uitgesproken eind 2010 de officiële aanvraag voor accreditatie in te dienen bij de Raad voor Accreditatie met als doel om als stichting geaccrediteerd te worden als inspectie-instelling. De oorzaak van het verkrijgen van de benodigde accreditatie is omdat Stichting Veilige Paardensport per 1 januari 2009 de samenwerking met het Keurmerk Instituut heeft beëindigd. Daarmee is er nu geen organisatie die 'over de schouders' meekijkt en controleert.

Er wordt een projectgroep samengesteld uit mensen welke in hun dagelijkse werk nauw met Stichting Veilige Paardensport betrokken zijn en op de hoogte zijn van alle specifieke eisen en richtlijnen welke in het Praktisch Handboek Veilig Paardrijden beschreven staan. Gezien dit aantal mensen beperkt is, worden alle nauw betrokkenen geworven voor de projectgroep. Het is aan hen de taak een handboek van hoog niveau op te stellen, welke tevens aan de door de Raad voor Accreditatie gestelde eisen voldoet voor toekenning van accreditatie.

Gezien de laatste versie van het handboek dateert van april 2006 mist deze versie de vermelding van besluiten welke na april 2006 geformuleerd zijn. Tevens zijn sommige passages uit het handboek 'achterhaalt'. De hippische accommodaties welke in het bezit zijn van het VHC, welke wordt uitgegeven door Stichting Veilige Paardensport, kijken met smart uit naar een nieuwe versie van het handboek.

Het Plan van Aanpak start met het beschrijven van de aanleiding voor het project met de daarbij horende doelen, het beoogde resultaat en de afbakening. Hierin wordt de oorzaak evenals het resultaat dat er voor ogen is beschreven. Vervolgens wordt de projectweg toegelicht en worden in het stappenplan alle fasen beschreven, te noemen: initiatieffase, definitiefase, ontwerpfasen, voorbereidingsfase, realisatiefase en tot slot de nazorgfase. Vervolgens worden de beheersplannen nauwkeurig uitgewerkt voor de factoren tijd, middelen, kwaliteit, informatie en organisatie. Per plan staat uitgewerkt hoe de projectgroep onder leiding van de projectleider te werk gaat. De risico's worden benoemd, gevolgd door een uitgebreide omgevingsanalyse en het communicatieplan. Gevolgd door de literatuurlijst.

Tot slot wordt in het reflectieverslag vermeldt hoe projectleider Petra van Wolfswinkel het opstellen van dit Plan van Aanpak ervaren heeft.

Project	Herschrijven van het handboek ‘ Praktisch Handboek Veilige Paardensport’
Organisatie	Stichting Veilige Paardensport
Opdrachtgever	Stichting Veilige Paardensport
Projectleider	Petra van Wolfswinkel

Projectbeschrijving

Besluiten

- De projectleden komen elke eerste dinsdag van de maand bijeen, waarbij per bespreking een lijst van vereiste aanwezigen wordt opgesteld welke toont welke projectleden verplicht aanwezig dienen te zijn. Wanneer een van hen afmeldt, wordt de vergadering geannuleerd en wordt door de opdrachtgever een nieuwe datum aanwezen.
- Opdrachtgever geeft goedkeuring op de door de projectleider geworven projectleden, welke op basis van hun competenties, vaardigheden en vooral ervaring gekozen zijn. Wanneer een door de projectleider geworven projectlid volgens de opdrachtgever niet voldoet, dient de opdrachtgever voor de geschikte plaatsvervanger zorgen.
- Besluiten kunnen uitsluitend genomen worden bij meerderheid van stemmen.
- Elke fase, zoals beschreven in het Plan van Aanpak, wordt afgesloten met een beslispunt waarin goedkeuring de opdrachtgever vereist is voordat met de volgende fase gestart kan worden. De balkenplanning wordt bij elk beslispunt geraadpleegd en indien nodig geactualiseerd door de projectleider, zodat samenlopend met het beslispunt tevens de balkenplanning wordt goedgekeurd door de opdrachtgever.

INITIATIEFFASE

Aanleiding

Stichting Veilige Paardensport (SVP) is in 2001 opgericht en heeft als doel ruiters middels een veilige accommodatie op een veilige manier aan de paardensport te laten deelnemen. Om dit te realiseren en te handhaven keurt zijn hippische accommodaties en geeft zij het Veiligheidscertificaat (VHC) af aan de accommodaties die aan de eisen voldoen. Om het VHC toegekend te krijgen wordt een accommodatie door externe inspecteurs gekeurd en moet een positief afgegeven worden. Het certificaat geeft de ondernemer meerwaarde aan zijn accommodatie evenals een verhoogd onderscheidend vermogen. Het Praktisch Handboek Veilig Paardrijden, verder te noemen 'handboek', bevat de eisen waaraan een hippische accommodatie moet voldoen om in aanmerking te komen voor het VHC.

Van 2002 tot en met 2008 werkte SVP samen met het Keurmerkinstituut (KMI), een onafhankelijke organisatie gericht op verbetering van de kwaliteit en veiligheid van producten, diensten en accommodaties voor consumenten. Het KMI is erkend door de stichting Raad voor Accreditatie (RvA) voor de certificatie van zowel producten en diensten. RvA is de enige Nederlandse accreditatieorganisatie op publiek terrein. Nu eind 2008 de samenwerking met het KMI beëindigd is wil SVP zelfstandige accreditatie verwerven. Zeker omdat op 29 oktober 2009 de wet aangenomen is waarin de RvA wordt aangewezen als nationale accreditatie instantie van Nederland. Deze wet is sinds 1 januari 2010 van kracht.

Om SVP geaccrediteerd te krijgen moeten alle processen duidelijk in kaart gebracht worden en moeten deze effectief op elkaar afgestemd worden. De processen vallen te verdelen in de volgende deelprojecten:

- deskundigheid van organisatie en personeel;
- onafhankelijkheid en onpartijdigheid van organisatie en personeel;
- betrouwbaarheid van het kwaliteitssysteem van de organisatie;
- technische competentie en vaardigheden van personeel;
- deelname van belanghebbende partijen in de totstandkoming en gebruik van certificatieschema's;
- herschrijven handboek.

SVP kan geaccrediteerd worden als een inspectie-instelling, waarbij de ISO/IEC 17020 van toepassing is. Middels accreditatie is SVP in staat om installaties, goederen en ecosystemen te inspecteren. Via een inspectie vanuit RvA wordt vastgesteld of een product of partij voldoet aan de vereiste specificaties. Door SVP te laten accrediten wordt de onafhankelijkheid van SVP evenals het door haar uitgegeven VHC gewaarborgd.

Het herschrijven van het handboek is een deelproject om SVP te laten accrediten en moet gezien worden als een eerste fase om te komen tot het vooronderzoek door RvA. Dit deelproject wordt in dit Plan van Aanpak beschreven.

Doel

Het herschrijven en actualiseren van het handboek “Praktisch Handboek Veilig Paardrijden” (versie april 2006), waarbij de voor 95% definitieve versie medio september 2010 voor 95% gereed is.

Beoogd resultaat

Een handboek dat een heldere leidraad vormt voor de hippische ondernemer die voor zijn accommodatie het VHC wil bezitten, welke alle richtlijnen en eisen beschrijft waaraan een hippische accommodatie moet voldoen. Het handboek versie april 2006 is opgesplitst in drie delen; deel I voor verenigingen, deel II voor ondernemingen, deel III voor menbedrijven. Tijdens eerdere evaluaties is gebleken dat deze opbouw niet logisch en niet werkbaar is voor zowel inspecteur als accommodatiehouder. Daarom zal het herschreven handboek als een geheel beschreven worden en voor alle soorten hippische accommodaties van toepassing zijn. Ter verduidelijking wordt beeldmateriaal toegevoegd.

Alle processen behorende bij de keuringen worden in dit handboek beschreven en toegelicht. Tevens wordt een uitgebreidere begrippenlijst toegevoegd. Extra voorbeelddocumentatie wordt als handvatten opgenomen zoals een calamiteitenplan, een format voor een veiligheidsoverleg en een controlelijst harnachement. Als bijlage bevat het handboek een overzichtelijke checklist welke voor alle hippische accommodaties van toepassing is en door de externe inspecteur gebruikt zal worden bij het uitvoeren van de keuring.

Scope

Het project voorziet niet in:

- het aanbieden van het handboek aan de RvA;
- het doorvoeren van wijzigingen naar aanleiding van de beoordeling door de RvA;
- het (laten) drukken en het (laten) uitgeven van het handboek;
- het implementeren, beheren en onderhouden van het handboek;

Beslispunt

Deze fase wordt afgesloten en de volgende fase wordt pas gestart na goedkeuring van de opdrachtgever op het projectplan met daarbij de kostenberaming van het totale project en het budget voor de definitiefase.

Projectweg

DEFINTIEFASE

Opbouw projectgroep

Voor dit project wordt een projectgroep samengesteld, bestaande uit de personen welke in hun dagelijkse werkzaamheden nauw met SVP betrokken zijn en veel kennis hebben van het VHC. Het totaal aantal personen met deze specifieke kennis is zeer beperkt. In tegenstelling tot de normale gang van zaken, waarbij projectleden gekozen worden naar aanleiding van hun competenties, wordt in dit project bewust gekozen alle nauw betrokken personen te werven voor de projectgroep. Er is wel een taken -, bevoegdheid - en verantwoordingslijst opgesteld, waarin ook benodigde competenties van projectleden benoemd worden. Op basis van een intakegesprek geeft de opdrachtgever officiële goed- of afkeuring. Het is mogelijk dat de opdrachtgever een projectlid tijdens het project 'ontslaat' als deze niet aan de competenties voldoet. Bewust is gekozen geen gebruikers in de projectgroep op te nemen gezien er tijdens het project een werkgroep van gebruikers wordt samengesteld.

De personen die op verzoek van projectleider worden benaderd zijn:

1. *Interpretatiecommissieleden (2 personen)*; deze leden stellen in opdracht van het SVP bestuur nieuwe eisen op en geven advies bij situaties waarover geen duidelijke eisen of richtlijnen zijn geformuleerd in het handboek.
2. *Inspecteurs (2 personen)*; zij keuren de hippische accommodaties conform de eisen en richtlijnen vastgesteld vanuit SVP en brengen hun advies over het toekennen van het certificaat uit.
3. *FNRS accountmanager (1 persoon)*; hij is betrokken met het certificaat aangezien hij FNRS leden bezoekt en informeert over het VHC, gezien dit een minimum eis is voor het lidmaatschap bij de brancheorganisatie.
4. *FNRS Veiligheidsdeskundige (1 persoon)*: deze persoon bezoekt hippische accommodaties en brengt advies uit over de stand van zaken conform veiligheid op de accommodatie en verliest hierbij de eisen en richtlijnen gesteld vanuit SVP niet uit het oog. Hij is zeer goed op de hoogte van de wet- en regelgeving over veiligheid evenals Arbowetgeving en het opstellen van risico -, inventarisatie - en evaluatieplannen.
5. *KNHS accountmanagers (2 personen)*; zij adviseren en bezoeken accommodaties van leden welke zijn aangesloten bij de sportbond, waarbij het VHC een minimale eis is om op een hippische accommodatie in een binnenrijbaan wedstrijden en lessen te verzorgen.
6. *SVP bestuursleden (3 personen)*; zij zijn op de hoogte van de eisen die de RvA stelt aan de stichting om geaccrediteerd te worden, de hoofdreden voor het uitvoeren van dit project.
7. *Projectleider (1 persoon)*; sturen en bewaken van het gehele project, zorgdragen voor een goede samenwerking van de projectleden.

De taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden worden bepaald op basis van ervaring en kennis van de projectleden. Er wordt een basis van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden opgesteld in bijlage 1 'TBV Projectgroep'. Dit document wordt als leidraad gebruikt om gedurende het project te bepalen welk projectlid welke activiteiten uitvoert. Het is belangrijk om tot een werkzame samenwerking te komen, waarbij taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn vastgelegd. Echter is dit document een 'levend' document waardoor dit document gedurende het hele project aangepast zal worden zodat de projectleider nauwkeurige sturing aan de projectleden kan geven.

Elke eerste dinsdagochtend van de maand is een gezamenlijke bijeenkomst gepland met deze groep projectleden, op het FNRS kantoor te Ermelo, om de stand van zaken alsmede de voortgang van het project te bespreken en te bewaken.

Activiteiten

In overleg met de opdrachtgever worden door de projectleider de volgende activiteiten uitgevoerd.

1. Opstellen Plan van Aanpak
2. Benaderen projectleden
3. Inventariseren en benaderen extern adviesbureau welke gespecialiseerd is in het vastleggen van processen.
4. Inventariseren welke schrijvers benaderd kunnen worden voor het herschrijven van het handboek en offertes opvragen.
5. Inventariseren welke fotograven benaderd kunnen worden voor het maken van passend beeldwerk ter verduidelijking van het handboek en offertes opvragen.
6. Inventariseren welke vormgevers benaderd kunnen worden voor het opmaken van het handboek en offertes opvragen.
7. Inventariseren welke drukkers benaderd kunnen worden voor het drukken van het handboek en offertes opvragen.
8. Overleggen met RvA ter oriëntatie van eisen welke aan het handboek gesteld kunnen worden ten behoeve van accreditatie.
9. Opstellen van programma van eisen alsmede een plan voor bewaking van de kwaliteit. Hiermee wordt duidelijk welke projectleden op welk moment welke activiteit(en) moeten uitvoeren met als doel de geëiste kwaliteit te bewaken en het beoogd resultaat te bereiken.
10. Bestedingen in definitiefase controleren conform initiatief fase het vastgesteld budget. De totale besteding voor het project wordt bepaald. Opgestelde kostenraming wordt gecontroleerd en nauwkeuriger opgesteld. Het budget voor de ontwerpfase wordt vastgesteld en aan de opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd.
11. Deze fase wordt afgesloten en de volgende fase wordt pas gestart na goedkeuring van de opdrachtgever.

ONTWERPFASE

Februari 2010

1. Project Start Up; organiseren voorlichtingsdag waarin het project toegelicht wordt, uitnodigingen per mail zenden aan projectleden waarin zij bedankt worden voor hun deelname binnen deze projectgroep, vragen naar input bij projectleden welke geëventueerd kan worden tijdens deze voorlichtingsbijeenkomst, huren van een zaal waar deze bijeenkomst kan plaatsvinden, regelen van lunch, opstellen agenda en PowerPoint presentatie, uitdraaien hand-outs, uitdelen handboek (versie april 2006) inclusief evaluatie van projectleden welke akkoord hebben gegeven voor deelname aan het project.
2. Kiezen welke schrijver het project krijgt toegewezen, deze benaderen en bevestigen. Samen met de schrijver het tijdsplan uitwerken voor het indienen van maximaal 2 conceptversies. Samen met de gekozen fotograaf het tijdsplan uitwerken voor het in opdracht maken van het benodigde beeldmateriaal, zodat het definitieve bewerkte beeldmateriaal conform tijdsplan opgeleverd kan worden.
3. Kiezen welke vormgever het project krijgt toegewezen, deze benaderen en bevestigen. Tevens met de gekozen vormgever het tijdsplan uitwerken en bewaken, rekening houdend met de correctierondes.
4. Kiezen welke fotograaf het project krijgt toegewezen, deze benaderen en bevestigen.
5. Evalueren van de werkwijze van inspecteurs inclusief checklist, voorstellen tot wijziging na overleg vastleggen en voorleggen aan de SVP bestuursleden.
6. Evalueren bevindingen interpretatiecommissieleden, voorstellen tot wijziging na overleg vastleggen en voorleggen aan de SVP bestuursleden.
7. Inventariseren welke doelgroep de lezers van het handboek zijn.
8. Besteding bepalen en totale kostenraming project nauwkeuriger uitwerken waar mogelijk. Budget voor voorbereidingsfase wordt ter besluitvorming aan opdrachtgever voorgelegd.
9. Deze fase wordt afgesloten en de volgende fase wordt pas gestart na goedkeuring van de opdrachtgever.

VOORBEREIDINGSFASE

Maart 2010

10. Huidige eisen welke gesteld worden aan een hippische accommodatie om in aanmerking te komen voor het VHC evalueren binnen de gehele projectgroep, voorstellen tot wijziging na overleg vastleggen en voorleggen aan de SVP bestuursleden.
11. Interpretatiedossier opstellen door uit te zoeken welke besluiten door de interpretatiecommissie genomen zijn na april 2006, welke nog niet in het handboek opgenomen zijn en hier een overzicht van maken.
12. Evalueren van het Handboek op werkbaarheid en duidelijkheid onder de hippische accommodatiehouders welke voorzien zijn van het VHC en deze regels moeten hanteren.

April 2010

13. Besluiten conform interpretatiedossier verwerken in Wordversie Handboek versie april 2006 en laten controleren door de projectgroep.
14. Organiseren bestuursvergadering om de voorstellen van inspecteurs, interpretatieleden, veiligheidscertificaathouders en projectleden voorleggen aan het voltallige SVP bestuur. De schrijver wordt uitgenodigd om bij deze vergadering aanwezig te zijn, zodat hij op de hoogte is van de gedachtegang van bestuursleden.
15. Besluiten conform bestuursvergadering verwerken in Word-versie Handboek versie april 2006 en terugkoppelen aan de projectgroep.
16. De beheersplannen conform projectplan worden gedetailleerder uitgewerkt.
17. De projectleider wordt nauwkeurig geïnformeerd betreft de actuele stand van zaken.

Mei 2010

18. De schrijver krijgt alle input en de ruwe conceptversie door de projectleider toegezonden. Vervolgens dient de schrijver eind deze maand de eerste versie van het handboek op te leveren in een Word bestand (office '97 – 2003) exclusief de checklist.
19. De projectleden stellen een overzicht samen van beeldmateriaal welke toegevoegd moet worden aan het handboek.
20. Het overzicht beeldmateriaal wordt door projectleider toegezonden aan de fotograaf, welke binnen drie weken het gevraagde beeldmateriaal dient weer te geven.

Juni 2010

21. Projectleider controleert de risico's conform de bijgevoegde risicoanalyse en stuurt afhankelijk van de uitkomst het project bij op de aandachtspunten die eruit springen.
22. De projectleden krijgen het eerste concept toegezonden en dienen binnen een week reactie te geven aan de projectleider. De projectleider bundelt alle reacties en zendt deze door naar de schrijver.
23. Op basis van de hoeveelheid tekst kiezen welke drukker het project krijgt toegewezen, deze benaderen en bevestigen. (Het definitieve handboek zal na goedkeuring vanuit RvA plaatsvinden, wat buiten het project valt.)
24. De projectgroep krijgt de rapportage beeldmateriaal toegezonden en dient binnen een week reactie te geven op beeld materiaal. Indien er voor een bepaald beeldopdracht geen geschikte foto gevonden is, dient de fotograaf geïnformeerd te worden door de projectleider en moet hij binnen twee weken nieuw beeldmateriaal aanleveren.
25. Testen van het handboek met de nieuwe checklist door de inspecteurs een try-out uit te laten voeren om onjuistheden binnen de checklist of de beschrijving conform het handboek aan te passen.
26. Het vormen van een klankbordgroep bestaande uit accommodatiehouders welke het VHC dragen op hun accommodatie om het handboek te testen op hun accommodatie waarmee onduidelijkheden voor ondernemers inzichtelijk worden.
27. Indien nodig wordt extra benodigde input geleverd vanuit de projectgroep aan de projectleider, welke vervolgens wordt toegezonden aan de schrijver.
28. De projectleider wordt nauwkeurig geïnformeerd betreft de actuele stand van zaken.

Juli 2010

29. De schrijver maakt een tweede concept inclusief de volledige checklist voor keuring en levert deze binnen twee weken aan de projectleider.
30. De projectleider zendt de tekst door aan de projectgroep voor de tweede correctieronde en dienen binnen een week reactie te geven aan de projectleider. De projectleider bundelt alle reacties en zendt deze door naar de schrijver.
31. De projectleider stelt een draaiboek op ter voorbereiding van de implementatie onder de huidige Veiligheidscertificaathouders.
32. De schrijver verwerkt de wijzigingen en opmerkingen en maakt de definitieve versie, welke binnen een week aangeleverd wordt aan de projectleider.

Augustus 2010

33. De projectgroep komt bijeen om vast te leggen waar in de tekst welk beeldmateriaal gebruikt wordt. Deze versie wordt door de projectleider aangeleverd aan de vormgever.
34. De vormgever krijgt het beeldmateriaal in PDF-bestand van hoge resolutie rechtstreeks vanuit de fotograaf toegezonden en ontvangt het handboek in Word bestand. De vormgever dient binnen drie weken de opgemaakte PDF-versie aan te leveren, waarna een en tevens de laatste correctieronde gehouden wordt.
35. Alle projectleden krijgen de laatste kans om binnen een week de op- en aanmerkingen door te geven aan de projectleider. Tevens krijgt het voltallig SVP bestuur deze conceptversie toegezonden, zodat ook zij een week de tijd hebben op- en aanmerkingen door te geven. De totale evaluatie wordt vanuit de projectleider doorgegeven aan de vormgever.
36. Kosten raming voor realisatie vastleggen en voorleggen aan de opdrachtgever ter goedkeuring.
37. Deze fase wordt afgesloten en de volgende fase wordt pas gestart na goedkeuring van de opdrachtgever.

REALISATIEFASE

September 2010

38. Actuele stand van zaken aan projectleden berichten per email.
39. Uitvoeren eventueel uitgelopen activiteiten ontstaan door vakantieperiode.
40. De vormgever verwerkt de laatste opmerkingen en aanpassingen en levert het definitieve handboek in PDF bestand aan de projectleider aan.
41. Oplevering draaiboek ter voorbereiding van implementatie van projectleider aan opdrachtgever.
42. De voor 95% definitieve versie van het handboek wordt in PDF-bestand door de vormgever toegezonden aan de projectleider worden aan de RvA ter beoordeling en wordt daarmee het project gesloten. Wanneer de RvA op- of aanmerkingen heeft, kan het raadzaam zijn de projectleden eenmalig bij elkaar te brengen om deze op- en aanmerkingen op de juiste wijze te beoordelen en te verwerken. Zodra de RvA tevreden is met het geheel zal het handboek doorgezonden worden naar de drukker.
43. Een plan van aanpak wordt voor de nazorgfase opgesteld en nader uitgewerkt.
44. Bepalen wat de totale kosten zijn geweest en deze ter goedkeuring doorgeven aan de opdrachtgever.
45. Deze fase wordt afgesloten en de volgende fase wordt pas gestart na goedkeuring van de opdrachtgever.

NAZORGFASE

Aan het einde van het project wordt door de opdrachtgever, projectleider en de projectgroep het project gezamenlijk geëvalueerd. Het doel van deze evaluatie is om na te gaan of het project geslaagd is; oftewel of het beoogde resultaat behaald is binnen de gestelde tijd en kosten. Ook wordt tijdens de evaluatie teruggekeken naar wat goed en minder goed ging tijdens het project. Er wordt gekeken welke wijzigingen opgetreden zijn ten aanzien van het projectplan evenals het effect van de geautoriseerde wijzigingen op tijd, geld en kwaliteit van het project. Er wordt gekeken waar tegenaan gelopen is gedurende het project en voor welke oplossing gekozen is. Tevens worden de effecten van het nieuwe handboek geëvalueerd en wordt er naar een groep

veiligheidscertificaathouders een evaluatierapport toegezonden, welke na afloop van het project door de projectleider wordt opgesteld.

Na deze evaluatie worden de functies van de projectmedewerkers beëindigd en worden zij uitgenodigd deel te nemen in een 'evaluatiecommissie'.

Een keer per jaar wordt een dag georganiseerd, waarbij met deze groep het handboek wordt geëvalueerd en gecontroleerd of aan de afgesproken werkwijze voldaan wordt en wellicht verbeterd kan worden. Daar waar nodig wordt de besluitvorming geherformuleerd. Tussentijds genomen besluiten door de interpretatiecommissie of het SVP bestuur worden opgenomen in het handboek.

De beheersplannen

Het benoemen van de vijf beheersaspecten tijd, middelen, kwaliteit, informatie en organisatie heeft als doel de projectbeheersing af te dekken.

Tijdsplan

De beheersing van het aspect tijd is gericht op de zorg om het projectresultaat op het afgesproken tijdstip gereed te hebben. Om dit mogelijk te maken moeten er afspraken worden gemaakt en bewaakt over de capaciteit en de inzetbaarheid van mensen en middelen.

De totale doorlooptijd van start van het project tot het aanleveren van de 95% definitieve versie van het handboek opgeleverd aan opdrachtgever in een PDF bestand is 8 maanden met een uitloop mogelijk van maximaal 30 dagen. De doorlooptijd van de definitiefase is 3 weken met een uitloop mogelijk van maximaal 5 dagen. De doorlooptijd van de ontwerpfase is 6 weken met een uitloop mogelijk van maximaal 2 weken. De doorlooptijd van de voorbereidingsfase is 25 weken met een uitloop mogelijk van maximaal 5 dagen.

De doorlooptijd van de realisatiefase is 4 weken met een uitloop mogelijk van maximaal 5 dagen. De doorlooptijd van de realisatiefase is 3 weken met een uitloop mogelijk van maximaal 2 dagen. Elke fase eindigt met een beslismoment waarin de opdrachtgever besluit het project voort te zetten of te stoppen. De gedetailleerde planning is terug te vinden in bijlage 2 'Balkenplanning'. Hierin staat de geschatte tijd zowel per fase als per activiteit weergegeven. Merendeel van de activiteiten staan nu aansluitend op elkaar gepland, wat zorg draagt voor een optimaal verloop van het project. Indien een specifieke activiteit vertraging oploopt waardoor andere activiteiten qua planning in het gedrang komen dient direct contact opgenomen te worden met de projectleider. Deze zal indien nodig in overleg met de opdrachtgever zoeken naar een passende oplossing. De balkenplanning is een 'levend document' en kan wanneer nodig door de projectleider aangepast worden. Echter wordt ernaar gestreefd niet van de planning af te wijken.

De inschatting van het aantal uren voor het project, incl. vergaderingen is 850 uur. De verantwoording van de bestede tijd wordt een tijdsregistratieformulier opgesteld. Dit voor zover er door de deelnemers tijd wordt geschreven. Maandelijks vindt er een voortgangsbespreking met de projectleden plaats, welke door de projectleider wordt georganiseerd en geleid. Projectleden dienen op dit moment hun urenlijsten af te geven aan de projectleider, zodat de projectleider precies bij iedere fase-overgang kan bepalen hoeveel manuren voor de volgende fase nodig zijn.

Tijdvolgordelijk geeft het schema een beeld over het verloop van het project. De detailplanning zal per deelproject door de betrokken projectleden worden ingevuld waarin ook de mile-stones, met de daaraan gekoppelde opleverdata, worden uitgewerkt. Op dit moment wordt 10 september 2010 als afrondingsdatum van het project voorzien. Onder regie van de projectleider wordt vanuit de projectgroep informatie geleverd ten behoeve van het blijven informeren van de opdrachtgever.

Middelenplan

De beheersing van het aspect middelen betreft de zorg om het resultaat binnen het gestelde budgetten te realiseren. Het totaal budget voor het project is begroot op € 7000, =.

Een korte toelichting op deze beraming is dat er op het KNHS centrum te Ermelo vergaderd wordt, waarmee zowel vergaderkosten als reiskosten geminimaliseerd worden. Alleen voor catering worden kosten in rekening gebracht. Deze kosten worden begroot op 50 euro per bijeenkomst, 300 euro totaal.

De projectleden welke in dienst zijn van de KNHS, FNRS of NHB Deurne, worden inclusief reiskosten rechtstreeks door hun eigen werkgever doorbetaald. Dit om de kosten voor dit project te beperken. Voor deze projectleden zal de beheersing niet op geld maar op urenverantwoording plaatsvinden. Voor de projectleden waar het bovengenoemde niet van toepassing is, begroot op twee projectleden, wordt per bijeenkomst een dagvergoeding van maximaal € 125, = aangeboden. Reiskosten worden voor deze projectleden volledig vanuit dit project vergoed uitgaande van een reiskostenvergoeding van € 0,35 per kilometer. Op het moment dat het handboek in een 95% definitieve versie wordt aangeleverd aan de Raad van Accreditatie worden alle projectleden bedankt voor hun inzet en wordt er een presentje overhandigd, totale begrote kosten € 150, =.

Met alle externe partijen (schrijver, vormgever, fotograaf, drukker, [organisatieadviesbureau](#)) worden vaste prijsafspraken gemaakt welke in een door beide partijen getekende opdrachtbevestiging worden vastgelegd.

De kostenberaming, zie bijlage 3 'Kostenberaming', is door de projectleider opgesteld middels beraming en budgettering. De projectleider legt het budget ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever.

Na elke fase wordt geëvalueerd of binnen het vastgestelde budget gewerkt wordt. Indien nodig wordt voor aanvang van de volgende fase de kostenberaming aangepast en opnieuw ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever. Pas na goedkeuring wordt de volgende fase daadwerkelijk gestart. Indien er een negatieve afwijking is van 5% op het totaal begrote budget, wordt de opdrachtgever direct door de projectleider geïnformeerd.

Voordat een investering gedaan wordt, controleert de projectleider of dit past binnen het budget. Wanneer de geoffreerde sommen hoger zijn dan het daarvoor voorziene budget, zal de projectleider bijsturen. Wanneer bijsturing of wijziging van de overeenkomsten normstelling noodzakelijk is, legt projectleider deze voor aan de opdrachtgever ter goedkeuring. Om mutaties inzichtelijk te maken wordt een mutatieregister bijgehouden.

Maandelijks wordt een budgetrapportage en een prognose inclusief 'estimate-to-complete' opgesteld en besproken tijdens het maandelijks overleg met projectleden. De projectleider is verantwoordelijk voor de bewaking van de totale besteding evenals voor de bewaking van bestedingen per activiteit.

Kwaliteitsplan

De beheersing van het aspect kwaliteit richt zich op het ontwikkelen en bewaken van de normen en eisen waaraan het projectresultaat moet voldoen. Aangezien het resultaat samenvalt met het doel is de kwaliteit het centrale beheersaspect van het project.

De projectleider zorgt voor een heldere projectbeschrijving met daarin de juiste normstelling en draagt zorg dat het doel van het project evenals de normstelling en het beoogde resultaat duidelijk beschreven staat en goed geïnterpreteerd worden door de projectleden.

De projectleider stelt in de definitiefase een programma van eisen op door het verzamelen van eisen waaraan het projectresultaat aan moet voldoen en het selecteren van de kritieke eisen en de onderlinge afweging hiervan. Het programma van eisen moet de randvoorwaarden, functionele eisen, operationele eisen en het ontwerp en uitvoeringsbeperkingen duidelijk beschrijven.

Door de juiste projectleden te werven welke veel kennis en ervaring hebben met zowel SVP evenals het VHC is de betrokkenheid en het belang voor een goed resultaat hoog.

De projectleider zorgt voor een goede voortgangsbewaking door maandelijks met alle projectleden bijeen te komen om te evalueren en te controleren of aan de gestelde eisen en activiteiten zijn voldaan. Ook wordt besproken wat er in de komende maand gepland staat. Zowel activiteiten als het budget worden geëvalueerd en vastgesteld voor de komende maand. Bij wijzigingen waarbij gevolgen kunnen leiden tot een wijziging in gebudgetteerde kosten, de scope of de normen, wordt de opdrachtgever geraadpleegd voor advies en goedkeuring. Tevens wordt de opdrachtgever voor aanvang van nieuwe fase in project gevraagd goedkeuring te geven voor het vervolgen van het project.

Een gesprek met RvA is van belang om goede sturing en richting te kunnen geven tijdens de ontwikkeling om te voorkomen na oplevering van het voor 95% definitieve handboek voor verrassingen te komen staan. Een [organisatieadviesbureau](#) bij het project betrekken welke [gespecialiseerd is in het schrijven van bedrijfshandleidingen en het geven van management advies](#). Zij ondersteunen, geven sturing en advies bij het vastleggen van de processen, richtlijnen en eisen.

Het eindproduct voor definitieve oplevering laten toetsen. Een groep ondernemers welke nu in het bezit zijn van het VHC zullen het bijna definitieve handboek controleren op heldere formulering en haalbaarheid. De inspecteurs zullen de bijna definitieve checklist toetsten door minimaal een tiental bedrijven te keuren met de oude checklist en ook met de nieuwe checklist. De bevindingen van beide groepen worden geëvalueerd en waar nodig worden wijzigingen aangebracht en doorgevoerd.

Informatieplan

De beheersing van het aspect informatie betreft de zorg voor het beheer en de distributie van de actuele informatie. Tot dit beheersaspect behoren zaken als documentatie, versiebeheer, rapportagestructuren, wijziging- en goedkeuringsprocedures en de projectadministratie.

Maandelijks rapporteert de projectleider na afloop van de voortgangsbespreking met projectleden aan de opdrachtgever met als rapportage-items de besteedde tijd, geld en de planning. De projectleider verwerkt de informatie uit de maandelijkse rapportage in de totaalrapportage van het project. Tot slot wordt de opdrachtgever per rapportage geïnformeerd wanneer de eerstvolgende deeloplevering zal zijn. Voor de maandelijkse rapportage zijn de balkenplanning en de kostenberaming belangrijke documenten welke wekelijks

door de projectleider geëvalueerd en bijgewerkt worden. De projectleider stelt het projectdossier op en werkt deze te allen tijde bij middels het vastleggen van gespreksverslagen, acties, afspraken en besluiten. De projectleider is verantwoordelijk voor de totale documentbeheersing.

De implementatie van de herschreven versie van het handboek met daarin nieuwe en gewijzigde eisen, wordt vastgelegd in een draaiboek.

Organisatieplan

De beheersing van het aspect organisatie richt zich op de interne en externe communicatie in en rondom het project. De opdrachtgever is SVP. Zij is eindverantwoordelijke voor het project. De projectleider heeft het mandaat voor het project zolang het project binnen de vastgestelde tijd en budget gewerkt wordt. De projectleider stelt een groep projectleden voor aan de opdrachtgever. Na goedkeuring van de opdrachtgever en na bevestiging vanuit de projectleden, wordt de projectgroep vastgesteld. Maandelijks overlegt de projectgroep middels een voortgangsbespreking welke door de projectleider georganiseerd en geleid wordt. Indien gewenst kunnen er extra besprekingen met de voltallige projectgroep of een afvaardiging van de projectgroep plaatsvinden. Dit wordt nader bepaald en wordt gestuurd op de noodzaak van deze bijeenkomsten. Voor de projectleden hoeven geen middelen aangeschaft te worden om in dit project te kunnen deelnemen. Alle projectleden zijn zelf in het bezit van een goede werkplek en internet en telefoon en eigen vervoer.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zullen verdeeld worden op basis van de kennis die de projectleden hebben. Elk projectlid is betrokken met het VHC en ieder heeft zijn eigen expertise. Hierop zal door de projectleider gestuurd worden. Er wordt een basis van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden opgesteld in het 'TBV Projectgroep', zie bijlage 1. Echter is dit een 'levend' document en kan deze gedurende het hele project aangepast worden. De projectleider communiceert open naar zowel projectleden als de opdrachtgever. Bij het niet goed functioneren van een projectlid, dan wel het opzettelijk stagneren van het project, heeft de opdrachtgever de bevoegdheid het projectlid tijdens het project van het project te halen. De opdrachtgever zal hierin tijdig geïnformeerd worden door de projectleider.

Het overleg met RvA is van groot belang om bepaalde beleidsuitgangspunten op te stellen die binnen dit project meegenomen moeten. Dit gesprek wordt vroeg na start van het project ingepland. Wellicht zijn vervolgspraken raadzaam. Sturing hiervan gebeurd door de projectleider.

Er wordt voor dit project geen gebruik gemaakt van een stuurgroep, maar wel wordt er gewerkt met een klankbordgroep. De klankbordgroep bestaat uit een groep VHC-houders (accommodatiehouders welke het VHC op hun accommodatie behaald hebben oftewel gebruikers). Zij zullen de eerste versie van het vernieuwde handboek doornemen en testen op hun accommodatie. De klankbordgroep heeft de taak een advies uit te brengen richting de projectleider. Zij hebben geen bevoegdheid om beslissingen te nemen. Of en de frequentie waarin de klankbordgroep bijeen komt wordt nader bepaald. Voor alsnog voorziet dit project niet in reiskostenvergoeding voor de klankbordgroep. Voor deelname binnen de klankbordgroep geldt overigens geen urenvergoeding, wel verzorgt het project in het toezenden van uitgebreide documentatie en persoonlijke uitleg.

Risico's

De projectleider zal sturen conform de Deming-circle; dat wil zeggen eerst plannen, vervolgens uitvoeren, daarna vergelijken en uiteindelijk bijsturen. Dit om risico's te voorzien, te minimaliseren en kwaliteit van het project ten behoeve van het eindresultaat te borgen. De projectleider zal gedurende het project meerdere malen de bijgevoegde risicoanalyse uitvoeren en analyseren.

Conform de risicoanalyse, weergegeven in bijlage 4 'Risicoanalyse', wordt duidelijk dat het risico op 23% uitkomt van het totale project. Het grootste risico in dit project ligt in de complexiteit. Heldere en open communicatie naar en binnen de projectgroep, maar ook naar externe partijen zal daarom van groot belang zijn. Er wordt bewust gekozen voor het incalculeren van voldoende tijd per activiteit en voor het gehele project, een zeer deskundige projectgroep wordt samengesteld, een ervaren schrijver en een actief betrokken en ervaren projectleider wordt betrokken voor dit project. Hierdoor wordt verwacht dat de complexiteit van het project niet tot stagnaties binnen het project zal leiden.

Indien de complexiteit tijdens het project resulteert in een risico, dan wel een belemmering in het project, zal extra sturing geleverd worden vanuit het externe bedrijf Querner. Dit bedrijf is zeer gedreven en ervaren in het opstellen van werkprocessen en handboeken. Wanneer het overleg met RvA niet voldoende informatie geeft, waardoor de eisen voor het resultaat mogelijk niet duidelijk genoeg zijn, dient kort na het gesprek een vervolg gesprek plaats te vinden. Verder zijn er voor alsnog geen risico's te benoemen welke door externen kunnen ontstaan.

Omgevingsanalyse

De omgevingsanalyse zal na start van het project bij elk voortgangsoverleg besproken worden in de projectgroep. Dit om de kwaliteit van het eindresultaat te bewaken, de activiteiten correct te beheersen, de kwaliteit van het samenwerkingsproces optimaal te houden om op deze wijze het beoogde resultaat te bereiken.

Belangrijk is te weten dat de direct betrokkenen de VHC-houders zijn. Zij hebben lang op een herschreven versie van het handboek moeten wachten en hebben meerdere oproepen gedaan aan SVP voor een aangepaste versie.

Er wordt al sinds 2002 gewerkt met het Praktisch Handboek Veilig Paardrijden, welke in 2006 zijn laatste update heeft gehad. Het document is sterk aan vernieuwing toe. De gebruikers van het handboek raadplegen het handboek vooral vlak voor aanvang van een periodieke keuring om toekenning of verlenging van het VHC te realiseren. Gezien er sinds 2006 nieuwe eisen zijn opgesteld welke tot op heden niet zijn opgenomen in het handboek, ontstaan er onduidelijke situaties en blijken gebruikers met regelmaat afdoende geïnformeerd. De behoefte aan een nieuw handboek is groot. Echter worden wijzigingen gemaakt in de 'oude eisen' en worden bovendien 'nieuwe eisen' toegevoegd. De VHC-houders kunnen dit als negatief ervaren. Gezien er geen concurrerende certificaat is welke een keurmerk toekent aan accommodaties op basis van veiligheid is er geen andere keuze voor de accommodatiehouders dat het opvolgen van de gewijzigde en toegevoegde eisen. De kans op het verliezen van VHC-houders wordt daarom als nihil beschouwd.

De zichtbaar betrokkenen zijn de belangstellenden, ook wel te noemen als potentiële VHC-houders. Gezien er geen concurrerend certificaat is, noch een concurrerende instantie, wordt er geen afname in het aantal aanvragen voor het VHC beoogd. De onzichtbaar betrokkenen zijn de externe partijen welke mogelijk in de (nabije) toekomst het VHC als minimale eis dan wel verplichting willen opnemen in hun lidmaatschap. Gezien alle te maken wijzigingen meer duidelijkheid verschaffen en de eisen conform veiligheid op accommodaties wordt aangescherpt, is er een mogelijkheid dat partijen voorlopig van een verplichting zullen afzien. Verwacht wordt dat na korte tijd na lancering van het herschreven handboek ingezien wordt dat deze wijziging de veiligheid ten goede komt, waardoor deze partijen (indien gewenst) wederom toenadering met SVP zullen zoeken. SVP zal via haar website alsmede via nieuwsberichten voorzien in heldere en open communicatie.

Vanuit SVP is het herschrijven van het handboek noodzakelijk als deelproject voor het verkrijgen van accreditatie voor SVP bij de RvA. Gezien het bestuur de wens heeft uitsgesproken medio 2010 de aanvraag voor accreditatie te willen indienen bij de RvA, is het opleveren van een herschreven handboek van cruciaal belang.

Om een goed beeld te geven waar SVP goed in is (waar kansen liggen) en waar SVP moeite mee heeft (mogelijke bedreigingen) worden de sterkten, zwakten, kansen en bedreiging hieronder benoemd. Op basis hiervan zal de projectleider sturing geven aan het project.

Sterkten

- Door eisen welke na 2006 opgesteld zijn op te nemen in het handboek, wordt het leidende document weer compleet gemaakt.
- Door het geheel aan processen en eisen te evalueren zal een grote verbeterslag gemaakt worden ten behoeve van de kwaliteit en veiligheid op de accommodaties van de VHC-houders.
- Het VHC komt hierdoor op een hoger voetstuk te staan.
- Het herschrijven van het handboek resulteert dat de kans op toelating tot RvA vergroot wordt. Toelating tot de RvA resulteert in een vergroten van deskundigheid als onafhankelijkheid.

Zwakten

- Aanscherping van eisen en richtlijnen zal resulteren in gedwongen investeringen voor een deel van de VHC-houder. Zij zullen de meerwaarde van de herschrijving daarom niet direct inzien.
- SVP is geen winstgevende organisatie. Wanneer de kosten van dit project niet goed bewaakt worden, kan dit resulteren in een beschadigd imago van SVP.

Kansen

- Meer externe organisaties zullen het nut van het VHC inzien en dit certificaat daarom opnemen in hun eisenpakket of algemene voorwaarden wat resulteert in een toenemend aantal VHC-houders.
- De veiligheid op accommodaties met een VHC zal verhogen, wat kan resulteren in een grotere behoefte bij ruiters voor het maken van een bewuste keuze te kiezen voor een accommodatie met het VHC.

Bedreigingen

- De accommodatiehouders kunnen zich niet met het nieuwe handboek conformeren en zijn daartoe niet bereid om met het nieuwe handboek te willen werken, waardoor stagnatie ontstaat.

Communicatieplan

Op gepaste wijze zal aan VHC-houders als ook aan de aan SVP gerelateerde en betrokken organisaties het project dienen te worden gecommuniceerd, gezien allen op de een of andere wijze met het vernieuwde handboek te maken krijgen. De communicatie heeft als belangrijkste doel duidelijkheid aan allen te verschaffen, begrip te kweken, vertrouwen te creëren en te behouden en medewerking te krijgen.

De regie op de communicatie vindt plaats door de projectleider. Deze zal een concreet plan opzetten en na goedkeuring van de opdrachtgever uitvoeren. Het uitgangspunt is dat gebruik wordt gemaakt van de communicatiemiddelen van alle met SVP betrokken organisaties.

Vanaf de start van het project zal er elk half jaar een nieuwsbrief toegezonden worden aan de veiligheidscertificaathouders waarin de stand van zaken van het deelproject Herschrijven Handboek wordt medegedeeld, maar ook de voortgang van het totale project 'Accrediteren' zal worden opgenomen. Voor aanvang van dit project is niet eerder een nieuwsbrief aan deze accommodatiehouders toegezonden. Deze nieuwsbrief zal digitaal per email verzonden worden. Tevens zal deze nieuwsbrief te downloaden zijn op de website www.veiligpaardrijden.nl om alle belangstellenden via dit kanaal te informeren. Echter wordt er pas een speciaal informatiepunt voor externen opgesteld wanneer de toelating als geaccrediteerde instelling door de RvA vrijwel rond is. Gezien het project 'Herschrijven Handboek' een deelproject is van het overall project 'Accreditering', wordt er binnen dit deelproject geen apart informatiepunt opgesteld.

Vanaf de start van het project zullen de externe partijen die het VHC verplicht stellen voor hun leden/klanten, te noemen FNRS, KNHS, SRR en Aequor (zogenaaamde ketenpartners) op de hoogte gesteld worden per email, zodat ook zij geïnformeerd zijn betreft de stand van zaken. De wijzigingen welke in handboek worden door-gevoerd, worden benoemd in de mailing. Gezien er vanuit de partij FNRS en KNHS een accountmanager als afgevaardigde deelneemt binnen de projectgroep, kan deze intern eventueel benodigde toelichting geven. Het publiceren van wijzigingen welke in toekomst, na afronden van het project, worden doorgevoerd, zullen eveneens per halfjaarlijkse mail aan deze partijen bekend gemaakt worden, zodat zij te allen tijde geïnformeerd zijn betreft de actuele stand van zaken.

De inspecteurs en interpretatiecommissieleden zitten allen in de projectgroep en hebben daarmee een duidelijk overzicht van de wijzigingen die binnen dit project doorgevoerd worden met de daarbij behorende consequenties. Zij zullen na elke maandelijkse voortgangsbespreking de notulen per email toegezonden krijgen vanuit de projectleider ten behoeve van alle bij het project behorende mutaties. De inspecteurs worden te allen tijde binnen één maand geïnformeerd bij wijzigingen welke enigszins betrekking hebben met het VHC.

De aanzet voor het toezenden van een nieuwsbrief dan wel mailing wordt gestart bij de start van het project. Het streven is na beëindiging van dit project de halfjaarlijkse mailing voort te zetten. De inspecteurs en interpretatiecommissieleden zullen een afschrift van de beide toegezonden documenten per email ontvangen.

Handboek Veilig Paardrijden



Voorheen werd het handboek Veilig Paardrijden in een fysieke vorm uitgegeven. Een mooi naslagwerk maar wel met een groot nadeel: op het moment dat het gedrukt werd was het vaak al gedateerd want ontwikkelingen in hippisch Nederland volgen elkaar snel op. Vandaar dat er nu voor gekozen is het handboek digitaal aan te bieden. Hierdoor is het altijd up-to-date. Het is nu onmogelijk uw handboek nog kwijt te raken aangezien u het altijd op dezelfde plaats kunt terugvinden: via de website van Stichting Veilige Paardensport (www.veiligpaardrijden.nl).

Het kan zijn dat het veiligheidsniveau op uw hippische accommodatie al hoog is en dat u al veel doet aan het voorkomen van ongevallen. Toch wordt de paardensector jaar in en jaar uit geconfronteerd met ernstige incidenten. Jaarlijks moeten zo'n 10.000 ruiters/menners na een ongeval in een ziekenhuis worden behandeld. Vaak blijkt dat er meer aan ongevalpreventie gedaan had kunnen worden. Het kan daarom nauwelijks overschat worden hoe belangrijk het is dat u preventieve maatregelen neemt ter voorkoming van ongevallen.

Veiligheid zou een vanzelfsprekende zaak moeten zijn. Stichting Veilige Paardensport probeert door middel van het veiligheidscertificaat te bereiken dat ook uw hippische accommodatie al het nodige doet om de paardensport zo veilig mogelijk te maken.

Dit digitale handboek kunt u daarbij gebruiken als voornaamste handvat.

Nu hebben wij het nog niet eens gehad over uw imago. Want stelt u zich eens voor wat voor signaal u afgeeft door van veiligheid een speerpunt te maken. Uw (potentiële) klanten zullen u ervoor belonen. Want we weten allemaal dat de klant almaar kritischer wordt. Een veilig bedrijf trekt meer nieuwe klanten aan, maar houdt ook meer bestaande klanten vast.

Met veiligheid als basis zijn er drie winnaars: uw klanten, uw paarden én uzelf. Wij noemen het een win-win-win-situatie!

Bestuur Stichting Veilige Paardensport

Inhoudsopgave

Voorwoord	Error! Bookmark not defined.
1. Begripsomschrijvingen	44
2. Eisen Accommodaties	47
Verlichting in accommodatie	47
Afmetingen rijbaan	47
Toegang tot rijbaan	47
De wanden van een binnenrijbaan	47
Plafondhoogte en spanthoogte binnenrijbaan	48
Barrières in binnenrijbaan	48
Omheining van buitenrijbaan (springtuin)	48
De rijbaanbodem	49
Spiegels en ramen	49
Deuren en toegangen	49
Stalgangen en doorgangen	49
Vloeren	49
Mestput	49
Rust en rookverbod	50
Publiceren huisregels, rijbaanregels en regels voor het buitenrijden	50
Melden bezoekers	50
Basiskennis paarden	50
Opslag foerage en machines	50
Trainingsmolen en stapmolen	50
Groepshuisvesting	51
Het erf	51
Weide/Paddock	51
3. Eisen aan harnachement, kleding, rijtuig en instructie	52
Harnachement	52
Rijden zonder zadel	52
Eisen aan harnachement en kleding bij activiteiten, georganiseerd door accommodatiehouder	52
Eisen rondom het dragen van een veiligheidscap	11
Richtlijnen mensen met een handicap die geen veiligheidscap kunnen dragen	52
Tuigen, rijtuigen en kleding van de menner	53
4. Instructie en lessen bij ruiters	54
Bevoegdheid instructie	54
Leswisselingen	54
Aantallen leerlingen per les	54
Bedrijfseigen paarden (lespaarden)	54
Onervaren ruiters	54
Overbodige voorwerpen in de rijbaan	55
Staanders en lepels bij springlessen	55
Verhuur van aanspanningen	55
Verhuur accommodatie voor lessen of verenigingsactiviteiten	56



5. Eisen met betrekking tot calamiteiten	57
Calamiteitenplan	57
Bedrijfshulpverleners	57
EHBO verbanddoos	57
Kleine blusmiddelen	57
Ongevallenregister	57
6. Eisen interne organisatie	59
Preventiemedewerker/ (veiligheidscoördinator)	59
Klachtenprocedure	59
7. Procedure en beroep	60
Meldingsplicht	60
Inspectiemap	17

1. Begripsomschrijvingen

(Hippische) Accommodatie

Een ruimte en daar bij behorende terreinen en zijn voorzieningen die uitsluitend of in hoofdzaak, bestemd, ingericht en in gebruik is voor het beoefenen van de paardensport.

De voorwaarden voor een accommodatie om te kunnen vallen onder het begrip hippische accommodatie zijn:

- er moet een rijbaan zijn met een voor paardensport geprepareerde bodem;
- het terrein moet afsluitbaar zijn;
- er moeten ruiters of menners rijden;
- indien er lessen gegeven worden, moeten er instructeurs aanwezig zijn die een diploma hebben;
- er moet structureel gebruik gemaakt worden van de accommodatie voor de paardensport;
- de accommodatie moet bestemd zijn voor de paardensport en ook dusdanig zijn ingericht.

(Hit-) actiefstal

Een manier om paarden in een groep te huisvesten. Deze groepshuisvesting bestaat uit een grote paddock met verschillende functies. Er zijn voerstations om hooi en krachtvoer te voeren, er is water, evenals een plek om te schuilen en te liggen.

Algemene zorgplicht

De certificaathouder moet, voor zover mogelijk, altijd de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van alle dieren en mensen in zijn accommodatie waarborgen. Hij is verplicht om lokalen, ruimten, werktuigen en gereedschappen daartoe in te richten en te onderhouden. Hij moet ook zodanige regelingen treffen als redelijkerwijs nodig is ter voorkoming van ongevallen van werknemers en bezoekers en ter bevordering van de veiligheid binnen de hippische accommodatie.

Bedrijfseigen paard (lespaard)

Paard, in eigendom van de accommodatiehouder, dat gebruikt wordt ten behoeve de rijlessen.

Bestuur



Het bestuur van de Stichting Veilige Paardensport.

Calamiteitenplan

Een calamiteitenplan geeft aan wat de voorwaarden zijn waaraan voldaan moet worden om een accommodatie zo goed mogelijk voor te bereiden op een calamiteit. Ook wordt vermeld hoe te handelen in het geval van een calamiteit, zodanig dat er snel en effectief kan worden opgetreden om schade te voorkomen of beperken.

Certificaathouder

De exploitant van de hippische accommodatie die het veiligheidscertificaat heeft aangevraagd. De exploitant van een hippische accommodatie kan elke natuurlijke persoon en/of rechtspersoon zijn die bedrijfsmatig een hippische accommodatie exploiteert.

Evacuatieplan

Een evacuatieplan is een plattegrond van een accommodatie of een gedeelte daarvan waarop met pictogrammen wordt aangegeven waar o.a. brandblusmiddelen, EHBO-verbanddozen, (nood)uitgangen, vluchtwegen, verzamelplaats, telefoon voor eerste hulp en de hoofdafsluiter van gas, water en hoofdschakelaar elektrisch zich bevinden. Ook dient, met icoontje, te worden aangegeven waar de lezer zich bevindt.

Groepshuisvesting

Een manier om paarden in een groepen te huisvesten, hieronder vallen ook de (Hit-) actiefstallen (zie volgende punt).

Inspectie

De keuring die wordt uitgevoerd om te bepalen of een accommodatie in aanmerking komt voor of voor het behoud van het Veiligheidscertificaat.

Les of rijles

Paard- of ponyrijles die wordt gegeven in opdracht, onder toestemming van of door de hippische accommodatiehouder.

Menner

Iemand die een aanspanning bestuurt.

Mestput/plaat

Een afgeschermd vloeistofdichte put of bak, eventueel voorzien van een overkapping om mest op te slaan

Nieuwbouw

Daar waar gesproken wordt van nieuwbouw gaat het over bouw na 1 januari 2011.

Paard

Onder paard wordt in dit handboek ook een pony verstaan.

Pensionpaard

Paard van derde gestald bij de accommodatiehouder

Vereniging

Een bij de Koninklijke Nederlandse Hippische Sportfederatie (KNHS) aangesloten vereniging.

Rijbaan

Een afgescheiden piste waarbinnen de ruiter of menner, met zijn paard, zijn sport beoefent.

Ruiter

Iemand die een paard berijdt, echter met uitzondering van voltigeurs.

Ruitersportcentrum

Accommodatie welke is ingericht voor het beoefenen van één of meer disciplines van de paardensport.

Veiligheidscertificaat

Een certificaat dat uitsluitend door de exploitant van een hippische accommodatie aangevraagd kan worden en na goedkeuring vanuit Stichting Veilige Paardensport toegekend kan worden.

Verlichtingssterkte

De hoeveelheid vallend licht, uitgedrukt in lux. Eén lux is één lumen (lichtstroom) per vierkante meter.



2. Eisen Accommodaties

Verlichting in accommodatie

Alle plaatsen binnen de accommodatie waar ruiters, bezoekers en paarden komen, moeten voldoende verlicht zijn. Dit houdt in dat in verblijfruimtes, gemeten op 1 meter boven de vloeroppervlakte, de lichtsterkte tenminste 60 lux moet bedragen. In de rijbanen waar de paardensport beoefend wordt, is 500-1000 lux de norm. Daarnaast dient er in de binnenrijbanen en stalgangen noodverlichting aanwezig te zijn. Dit tevens ter voorkoming van paniek bij lichtuitval. De verlichting dient in goede staat te zijn en dus goed onderhouden te worden.

Afmetingen rijbaan

De standaardmaat van een rijbaan is 20 x 40 meter of 20 x 60 meter. Dit zijn tevens de adviesmaten.

De minimale oppervlakte van een rijbaan is 400 m² waar de korte zijde minimaal 15 meter bedraagt.

Aantal ruiters in rijbaan

De beschikbare oppervlakte voor een combinatie in de rijbaan is minimaal 67 m². Er mogen in een rijbaan van 20 x 40 meter dus maximaal 12 ruiters in de rijbaan. Wanneer de rijbaan kleiner is dan 20 x 40 meter, geldt ook het minimum van 67 m² per ruiter. Als een rijbaan groter is dan 20 x 40 meter, dan blijft het maximaal aantal van 12 ruiters ongewijzigd. Dit kan dus nooit verhoogd worden.

Bij evenementen en carrouselrijden, of bij het oefenen daarvoor, is het overschrijden van het aantal combinaties in de rijbaan toegestaan. Wel geldt dat de veiligheid gewaarborgd dient te worden.

Toegang tot rijbaan

De toegang tot de rijbaan moet tenminste 1,2 meter breed zijn en tenminste 2,10 hoog bij bestaande bouw en 2,30 bij nieuwbouw. De advieshoogte is echter 3,5 meter hoog. Indien de toegangshoogte lager is dan 3,1 meter dient er voor de ruiter of menner een opschrift opgehangen te worden met tekst: 'Let op: i.v.m. lage doorgang niet toegestaan te paard de rijbaan te betreden' of iets van gelijke strekking. Voor mannen geldt een breedte van de toegang van tenminste 2 meter. Hier mag een dubbele deur worden gemeten.

Wanneer de rijbaan in gebruik is, dient de toegang tot de rijbaan te allen tijde gesloten te zijn.

De wanden van een binnenrijbaan

De minimale hoogte van de wand van de binnenrijbaan is 1 meter.

Aanbeveling: de advieshoogte van de wand is 1,5 meter.

De binnenrijbaan moet afgesloten zijn met een doorlopende bakrand. De voorkeur heeft een massieve afsluiting, echter is het ook toegestaan twee planken of buizen, waarvan één op minimaal 50 cm van de bodem is geplaatst.



De wanden en deuren van de rijbaan moeten glad zijn afgewerkt. Er mogen geen uitsteeksels van meer dan 2 centimeter zijn. Dit om te voorkomen dat paard en ruiter zich kunnen verwonden. De wanden van de binnenrijbaan mogen recht (verticaal) zijn, hoewel een lichte schuinte de voorkeur heeft.

Indien een rijbaanwand bij een deur (die tevens dienst doet als vluchtdeur) een haakse hoek heeft of meer dan 2 cm afwijkt, is het toegestaan deze haakse hoek af te schuinen onder 45 graden. Het verticaal afgeschuinde vlak dient gemiddeld een breedte te hebben van 15 cm. Indien bovenstaande niet van toepassing is mag de rijbaanwand ook doorlopend te zijn door het plaatsen van een buis of balk.

Plafondhoogte en spanthoogte binnenrijbaan

De minimum spanthoogte van de binnenrijbaan bedraagt 3,1 meter. Dit wordt gemeten op 80 cm uit de wand. Op 1,5 meter uit de wand gemeten moet de hoogte van het spant minimaal 3,5 meter bedragen. Als deze hoogte lager is dan 3,5 m, maar minimaal 3 meter, mag de rijbaan alleen door ponyruiters worden gebruikt. Bestaande accommodaties waarbij de spanten naar binnen komen en/of spanten door de wand heen gaan, maar de veiligheid niet in het geding komt, kunnen worden goedgekeurd. Deze spanten dienen wel afgeschermd te worden.

Bij nieuw gebouwde accommodaties mag het spantbeen niet binnen de doorgetrokken verticale lijn van het beschot komen. Spanten die scherpe randen hebben, dienen afgeschermd te worden. De minimale plafondhoogte van de totale rijbaan op 1,5 meter van de hoefslag is tenminste 3,5 meter, advieshoogte is 4 meter.

Belangrijk: Hindernissen mogen alleen daar gebruikt worden waar de plafond- en spanthoogte minimaal 3,5 meter bedragen. Verlichtingselementen, leidingen en decoraties mogen de minimale plafondhoogte en de minimale spanthoogte niet belemmeren.

Barrières in binnenrijbaan

Het maximaal aantal pilaren, lantaarnpalen en sproei-installaties in een rijbaan is gesteld op 2 per 800 m². In een rijbaan kleiner dan 800 m² is maximaal 1 van bovengenoemde barrières toegestaan. Pilaren, lantaarnpalen en sproei-installaties dienen altijd vanaf de bodem tot 2,5 meter hoogte afgeschermd te worden met flexibel materiaal.

Omheining van buitenrijbaan (springtuin)

De buitenrijbaan moet een omheining hebben van tenminste 1 meter hoog, maar de advieshoogte is 1,5 meter. Indien het terrein te allen tijde volledig afgesloten is, dan is een omheining van de buitenrijbaan niet vereist. Indien er meer dan 4 combinaties in een door een betonrand omheinde buitenrijbaan rijden, dient er altijd een omheining te zijn van 1 meter, een haag van 1 meter. Is de rijbaan gelegen buiten het afgesloten terrein dan is een minimale hoogte van 1 meter vereist van de omheining. De advieshoogte is echter 1,5 meter waarbij op minimaal 2 hoogten houtwerk, goed zichtbaar lint, rubberband, kunststof planken of ander veilig materiaal is aangebracht waarvan de onderste afscherming op minimaal 50 cm van de bodem is.

De omheining van de buitenrijbaan mag geen uitsteeksels bevatten van meer dan 2 centimeter. Dit om te voorkomen dat paard en ruiter zich kunnen blesseren. Indien de rijbaan groter is dan 25 x 65 is het toegestaan dat de uitsteeksels maximaal 3,5 cm uitsteken.

De omheining mag niet bestaan uit glad lint, smaller dan 2 centimeter, glad draad, schrikdraad of prikkeldraad. Aanbevolen wordt rubberband, hout of metaal in twee lagen of het plaatsen van een haag.

Aanbeveling: Wanneer de buitenrijbaan niet afgesloten is, wordt geadviseerd er omheen een strook van minimaal 3 meter gras te creëren, waarop paarden niet kunnen uitglijden wanneer zij de buiten de rijbaan treden. Wanneer er een terras grenst



aan een niet omheinde buitenrijbaan, wordt geadviseerd een omheining naast het terras te plaatsen van minimaal 1 meter, advieshoogte 1,5 meter.

De rijbaanbodem

De bodem van zowel de binnen- als de buitenrijbaan moet geprepareerd zijn voor de paardensport. Dat wil zeggen een vlakke bodem, die niet overmatig hard of diep is en waarbij voldoende hechting is tussen top- en onderlaag.

Spiegels en ramen

Om paard en ruiter te beschermen tegen blessures dient achter spiegels een houtbescherming geplaatst te worden. Ook mag de spiegel voorzien zijn van een speciaal folie. Indien ramen aansluitend aan de rijbaan gelegen zijn, dienen deze te zijn voorzien van veiligheidsglas, veiligheidsfolie of een afscherming.

Deuren en toegangen

De boxdeuren en toegangen tot stands moeten tenminste 1 meter breed zijn. Daar waar A-en B-pony's gestald staan, is een breedte van 0,85 meter toegestaan, maar ook hier geldt: adviesbreedte blijft 1 meter. De minimale hoogte van de stalopening voor bestaande bouw is tenminste 2,10 meter. Voor nieuwbouw is dit 2,30 meter. Daar waar schuifdeuren geplaatst zijn, dient de bovengleiding geborgen te zijn om te voorkomen dat de deur uit de rails kan lopen. Indien een staldeur voorzien is van meerdere grendels, dienen deze allemaal gesloten te zijn indien het paard in de stal is.

Belangrijk: Nooduitgangen dienen altijd vrij te zijn van obstakels.

Stalgangen en doorgangen

In stalgangen moet er een vrije doorgang zijn van tenminste 1,2 meter breed, bij een adviesbreedte van 2,4 meter. De hoogte van de stalgang en doorgangen dient bij bestaande bouw minimaal 2,10 te zijn en bij nieuwbouw 2,30. In stalgangen smaller zijn dan 2 meter mogen paarden elkaar niet passeren. De stalgangen dienen leeg te zijn. Kruiwagens, emmers, voerkarren, harnachement, etc. mogen niet structureel in de gangen geplaatst worden. Paarden mogen niet in de gangen worden vastgezet indien de doorgang smaller is dan 2,4 meter, voor welk doeleinde dan ook. Er mogen geen kapotte of ontbrekende delen, randen en/of uitsteeksels in de stalwanden, de stalgangen en doorgangen aanwezig zijn waaraan paard en/of mens zich kan bezeren.

Indien er in de stalgangen kasten staan, mogen deze slechts aan één kant van de stalgangen geplaatst zijn. Ook dienen deze aan de wand vastgezet te zijn.

Vloeren

Vloeren die door bezoekers worden gebruikt dienen egaal en schoon te zijn. Daar waar paarden lopen moeten de vloeren opgeruimd zijn (voorzien van een reliëf ter voorkoming van uitglijden).

Mestput



Een mestput dient, om de veiligheid van paarden en bezoekers te waarborgen, afgezet te worden. Minimaal vereist is een vaste ketting op een hoogte van 1 meter.

Rust en rookverbod

In de stalruimte en bij de rijbanen dient het rustig zijn. Er mag dus niet worden geschreeuwd en gerend. Het is niet toegestaan te roken op binnen de gehele overdekte hippische accommodatie.

Nergens is het toegestaan te paard te roken.

Publiceren huisregels, rijbaanregels en regels voor het buitenrijden

Een certificaathouder moet voor zijn accommodatie huisregels, regels voor het gebruik van de rijbaan/rijbanen en regels voor het buitenrijden opstellen en openbaar publiceren. Deze regels moeten tenminste de regels bevatten zoals ze staan beschreven in de "[Huisregels](#)", "[Rijbaanregels voor ruiters](#)" en "[Regels voor buitenrijden](#)". De regels moeten op een centrale plaats gepubliceerd worden zodat deze door alle bezoekers eenvoudig te raadplegen zijn. Wanneer de rijbaan ver verwijderd is van deze centrale plek, dienen ook hier de regels opgehangen te worden.

Melden bezoekers

Bij de toegang tot het erf van de accommodatie dient een bord aanwezig te zijn met de volgende tekst of een tekst van gelijke strekking: "Nieuwe bezoekers moeten zich melden bij een medewerker (06-nummer toevoegen)" of "stallen zijn uitsluitend toegankelijk voor leden en/of onder begeleiding van leden" of "Verboden toegang voor onbevoegden".

Basiskennis paarden

De certificaathouder stelt voor mensen die geen ervaring hebben met paarden maar die zich wel bezig willen houden met paarden, basisinformatie beschikbaar over de omgang met paarden. Deze dient aan alle ruiters, menners en bezoekers schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

Aanbeveling: deze basisinformatie kan men beschikbaar stellen via de "[Folder Veilig Paardrijden](#)", te bestellen bij het secretariaat van Stichting Veilige Paardensport. Ter vervanging van het in geprinte versie beschikbaar stellen is het ook toegestaan de genoemde basiskennis via de website te communiceren.

Opslag foerage en machines

Paardenvoer en machines moeten te allen tijde op een veilige plaats gestald worden en afgeschermd zijn van derden. Machines mogen alleen bediend worden door kundig personeel. Tijdens het gebruik moeten de veiligheid van bezoeker en paard gewaarborgd blijven.

Trainingsmolen en stapmolen



De aandrijving van een stap- of trainingsmolen dient afgeschermd te zijn bij de bron (daar waar de draaiende delen zich bevinden). De buitenomheining van de molen dient dusdanig afgeschermd te zijn zodat er geen gevaar ontstaat voor paarden en/of personen. Ook dient er een noodknop en gebruiksvorschrift aanwezig te zijn.

Groepshuisvesting

Wanneer de paarden gehuisvest zijn in een groep of in een (HIT-) actiefstal, dient men aan de volgende eisen te voldoen:

- Paarden mogen alleen door of onder toezicht van personeel of personen die hiermee ervaring hebben uit de actiefstal worden gehaald.
- Terugbrengen van de paarden naar de toegangsdeur/sluis die naar de actiefstal leidt mag alleen door of onder begeleiding van personeel of personen die hiermee ervaring hebben gebeuren.
- Bovenstaande richtlijnen moeten op een goed zichtbare plaats (beter: meerdere plaatsen) kenbaar gemaakt worden en dienen in de huisregels te worden opgenomen.
- De minimale afmetingen van een toegangsdeur/sluis is 2,1 hoog bij bestaande bouw 1 meter breed. Bij nieuwbouw is het 2,30 en een breedte van 1,20 meter.

Het erf

Het erf van de hippische accommodatie moet volledig afsluitbaar zijn middels een effectieve en goed functionerende omheining. Wanneer een paard uitbreekt of in geval van andere noodsituaties, moet het erf volledig kunnen worden afgesloten. In het calamiteitenplan dient beschreven te worden hoe in zo'n situatie gehandeld moet worden. Het erf kan door middel van een hek of een slagboom afgesloten worden (voorkeur). Het terrein mag ook met een ketting worden afgesloten. Daar waar het erf grenst aan een openbare weg, dient de hoogte van de afscherming minimaal 1 meter te zijn of er dient een sloot aanwezig te zijn. Wanneer het erf is geïntegreerd in een groter terrein (bijv. recreatiegebied) geldt de eis voor dit terrein, mits er geen openbare weg doorheen loopt, en het geen andere gevaren herbergt.

Weide/Paddock

Paarden en pony's dienen onder toezicht personeel of door personen die hiermee ervaring hebben in en uit de weide/paddock gehaald te worden. Pensionpaarden mogen door hun eigenaren weide/paddock worden gehaald. De omheining van een weide/paddock dient minimaal 1 meter hoog te zijn of er dient een sloot aanwezig te zijn. De omheining mag niet bestaan uit prikkeldraad.

Aanbeveling: Hoogte van de omheining van een weide/paddock is 1,2 meter.



3. Eisen aan harnachement, kleding, rijtuig en instructie

Harnachement

Ruiters die gebruik maken van de hippische accommodatie zijn verplicht gebruik te maken van een goed passend en veilig zadel met ruimzittende stijgbeugels.

Het leer/tuig mag geen scheurtjes vertonen en het stiksel moet in orde zijn. Tevens dient het harnachement regelmatig gecontroleerd te worden. In de "[Inspectielijst harnachement](#)" kunt u een voorbeeld terugvinden

Rijden zonder zadel

Het is toegestaan dat ruiters zonder zadel rijden, mits zij dat doen onder toezicht van een gediplomeerde instructeur. Verder moet(en) de ruiter(s) die zonder zadel rijden tenminste in het bezit zijn van Ruiterbewijs of rijden op B-niveau (KNHS) of F-8 niveau (FNRS).

Eisen aan harnachement en kleding bij activiteiten, georganiseerd door accommodatiehouder

Indien er activiteiten zijn onder de verantwoording van de accommodatiehouder, zijn de volgende eisen van toepassing:

- De stijgbeugels en stijgbeugelriemen moeten vrij hangen en de veiligheidspallen dienen goed te scharnieren van het zadel, waarbij de bevestigingshaken voor beugelriemen functioneel werkzaam zijn.
- De rubbers in de stijgbeugels mogen niet glad of versleten zijn.
- Uitsluitend voor ruiters van de reiningsport geldt dat de stijgbeugels een vrije ruimte van tenminste 1 centimeter aan beide zijden van de voet moet hebben.
- Ruiters zijn verplicht rijlaarzen of jodphurs te dragen. Ze mogen ook stevige schoenen met een gladde doorlopende zool met een hak en gladde bovenkant dragen, in combinatie met chaps. Deze schoenen moeten ruim in de stijgbeugels passen.
- Ruiters mogen geen grote, uitstekende en/of loshangende sieraden en losse kleding dragen.

Eisen rondom het dragen van een veiligheidscap

Het dragen van een veiligheidscap is te allen tijde verplicht voor alle ruiters die rijden op een accommodatie die in het bezit is van een veiligheidscertificaat. De veiligheidscap dient te voldoen aan de CE-EN 1384 norm. De discipline voltige is vrijgesteld van de helmplicht.

Belangrijk: Indien er op de hippische accommodatie een wedstrijd wordt verreden onder auspiciën van de KNHS, FEI of FNW, dan prevaleren de reglementen van de organisatie onder wiens auspiciën de wedstrijd wordt georganiseerd, ten opzichte van de in dit handboek opgenomen voorschriften.

Richtlijnen mensen met een handicap die geen veiligheidscap kunnen dragen

Het rijden zonder cap is alleen toegestaan als aan onderstaande voorwaarden wordt voldaan:



- Er dient een medische verklaring te worden overlegd van een arts dat rijden met een veiligheidschap fysiek of psychisch onmogelijk is.
- Er dient op de hippische accommodatie een schriftelijke verklaring van de certificaathouder te zijn, waaruit blijkt dat de ruiter of wettelijke vertegenwoordiger bekend is met de risico's en op basis hiervan toestemming geven tot het paardrijden zonder cap. Zie hiervoor "[Voorbeeld vrijwaringverklaring](#)".
- De medische verklaring samen met de schriftelijke verklaring van de certificaathouder en de ruiter liggen ter inzage tijdens de controle

Een ruiter die in het bezit is van een noncap-verklaring dient het volgende in acht te nemen:

- Bij het opstijgen dienen minimaal twee begeleiders aanwezig te zijn die het paard aan weerszijden vasthouden.
- Tijdens het rondstappen moet er altijd minimaal één begeleider meelopen die het paard/pony aan de voorzijde met teugels aan het hoofdstel onder controle houdt. Galopperen is niet toegestaan.
- De helpers dienen kennis te nemen van een instructie voor helpers. Deze dient schriftelijk aanwezig te zijn.

Tuigen, rijtuigen en kleding van de menner

Wanneer mannen gebruik maken van een hippische accommodatie zijn zij verplicht gebruik te maken van een goed passend en veilig tuig. Het leer/tuig mag geen scheurtjes vertonen en het stiksel, de kapeinden en de stoten moeten in orde zijn. Tevens dient het tuig regelmatig gecontroleerd te worden. In de "[Inspectielijst rijtuigen](#)" kunt u een voorbeeld terugvinden.

Verder moet er gebruik gemaakt worden van een passend en veilig rijtuig dat stabiel is, goede zitplaatsen heeft en voorzien is van goed functionerende remmen, een draaikrans/schamel die volledig onderdoor kan draaien (alleen bij vierwielige rijtuigen) en de juiste verlichting en reflectoren (alles volgens Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens).

Bij rijtuigen die alleen gebruikt worden op het terrein van de accommodatie mag, mits het terrein vlak is, een ongeremd rijtuig gebruikt worden indien er een broek aanwezig is of wanneer stophaken aan de lamoembomen bevestigd zijn met gebruik van brancardbeugels. Wanneer het rijtuig alleen gebruikt wordt op eigen terrein, dan hoeven er op het rijtuig geen verlichting en reflectoren aanwezig te zijn. Mannen wordt geadviseerd een goed passende veiligheidschap te dragen, met gesloten kinband en voorzien van de CE- EN 1384 norm.



4. Instructie en lessen bij ruiters

Bevoegdheid instructie

Elke instructeur die op de hippische accommodatie les geeft, moet een diploma hebben dat hem de bevoegdheid geeft zelfstandig les te mogen geven, zoals vermeld staat in de "[Lijst diploma-eisen](#)". Instructeurs in opleiding mogen alleen lesgeven onder toezicht van een gediplomeerd instructeur en indien er een bewijs van inschrijving voor de opleiding kan worden getoond en de cursus binnen 6 maanden zal beginnen. Het instructeurdiploma dient binnen een jaar behaald te zijn en moet worden opgestuurd naar het secretariaat van de SVP. Bij constatering van ongediplomeerde instructie, zal het veiligheidscertificaat per direct worden ingetrokken.

Leswisselingen

Leswisselingen moeten op een ordelijke en veilige manier plaatsvinden. De ruiter moet tijdens de leswisselingen naast het paard lopen. Er mag bij een leswisseling maximaal 1 begeleider per combinatie mee de rijbaan in. Een onervaren persoon mag na de les alleen met of op een paard rondstappen als dat gebeurt onder begeleiding van de ruiter of menner. Bij voorkeur worden de paarden bij op- en afstijgen op de A-C lijn opgesteld. Onbevoegden mogen zich niet in de rijbaan begeven.

Aantallen leerlingen per les

De lessen dienen als volgt te worden ingedeeld:

- In een beginnerles mag maximaal 1 ruiter per 80m2 met een maximum van 10 beginnende ruiters per les.
- In een gevorderde les mag maximaal 1 ruiter per 67 m2 met maximum van 12 gevorderde ruiters per les.

Bedrijfseigen paarden (lespaarden)

Lespaarden moeten zich zo evenwichtig en gewillig gedragen dat zij geschikt zijn om de ruiter te bieden wat bij het niveau van de ruiter past. Paarden waarvan verwacht mag worden dat ze te druk zijn en dus moeilijker onder controle te houden, moeten voorafgaand aan de les of buitenrit stoom kunnen afblazen onder leiding van een personeelslid. Bij alle paarden op de hippische accommodatie (ook de pensionpaarden) die zich wel eens gevaarlijk gedrag vertonen moeten maatregelen worden genomen ter voorkoming hiervan.

Onervaren ruiters

Mensen die nog nooit paardrijles hebben gehad, dienen ter voorbereiding van de instroming in een groepsles middels langeerlessen, aparte beginnerslessen (2-4 combinaties) of privélessen vertrouwd gemaakt te worden met het paardrijden. Denk aan beginselen als het leiden van een paard, op- en afstijgen en de basiskennis over paarden.

Aanbeveling: Hippische accommodaties dienen voor de gasten veiligheidshelmen beschikbaar te kunnen stellen.

Belangrijk: Paarden en pony's mogen alleen gepoetst worden zonder toezicht indien is vastgesteld dat betreffende personen beschikken over voldoende deskundigheid met betrekking tot het veilig omgaan met paarden.



Aanbeveling: de certificaathouder dient regelmatig poets c.q. verzorgingscursussen te verzorgen richting de klanten van zijn accommodatie.

Naleving eisen

Hoewel een ruiter of een menner een eigen verantwoordelijkheid heeft bij de naleving van de eisen, moet de instructeur in de gaten houden of alle regels worden nageleefd. Wanneer een instructeur merkt dat een ruiter of menner zich niet aan de regels houdt, moet de instructeur deze daar op aanspreken en zo nodig corrigeren. De instructeur wijst ruiters en menners tevens regelmatig op het belang van het goed onderhouden van harnachement, tuig en/of rijtuig.

Overbodige voorwerpen in de rijbaan

In de rijbaan mogen geen voorwerpen staan die de veiligheid nadelig beïnvloeden.

Staanders en lepels bij springlessen

Tijdens springlessen mogen geen lepels aan de staanders hangen, tenzij de bomen er op liggen. De achterste bomen van een breedtehindernis mogen uitsluitend worden ondersteund door een door de FEI goedgekeurde veiligheidslepel. Voor een overzicht van fabrikanten "[Klik hier](#)".

Voor een triple bar geldt dit voor de middelste en de achterste boom. Er dienen voldoende veiligheidslepels voorradig te zijn. Er mogen geen staanders op de rijbaanwand geplaatst worden, tenzij dit de veiligheid op geen enkele wijze belemmert. Indien hindernisbalken opgehangen worden in de rijbaan, dient er bij gebruik een veilige en passende oplossing te zijn voor scherpe punten. Hierbij geniet een vast systeem dat zonder uitleg door alle gebruikers automatisch op de juiste wijze gebruikt wordt de voorkeur. Staanders dienen een minimale hoogte te hebben van 1,50 meter. Het gebruik van trespa bij hindernismateriaal is verboden.

Instructie en lessen bij menners

Er mogen maximaal 4 gevorderde aanspanningen in een rijbaan van 20 x 40 meter. Dat wil zeggen, een oppervlakte van 200 m² per aanspanning. Is de rijbaan kleiner dan 20 x 40 meter, dan geldt ook altijd het minimum van 200 m² per aanspanning.

Per langspan geldt een minimale oppervlakte van 400 m² per aanspanning. Bovendien:

- Voor enkel- en tweespan (paarden en pony's (D en E)) geldt: maximaal 4 aanspanningen.
- Voor A,B en C pony's geldt: maximaal 4 aanspanningen.
- Voor paarden en pony's (D en E) 4-span en tandem geldt: maximaal 2 aanspanningen
- Voor kleinere pony's geldt: maximaal 3 aanspanningen

Verhuur van aanspanningen

De verhuurder is verplicht bij verhuur van de aanspanning deze altijd te laten vergezellen door een ervaren begeleider, in het bezit van een geldig Koetsiersbewijs of FNRS menbewijs. Deze dient bekend te zijn met de Instructie Koetsbegeleiding en Groepsleider. De begeleider van de aanspanning is verantwoordelijk voor de aanspanning en het beheer van de EHBO-verbanddoos en de telefoon.

Verhuur accommodatie voor lessen of verenigingsactiviteiten

Bij verhuur of uitlening van de accommodatie, dient de aanvrager/houder contractueel vast te leggen dat de gebruikers zich dienen te conformeren aan de eisen van het Veiligheidscertificaat. Wanneer er geen lessen gegeven worden, hoeven er geen instructeurs aanwezig te zijn. Wanneer de accommodatie verhuurd wordt voor een oefenparcours, ligt de verantwoordelijkheid van het betreffende hindernismateriaal bij de accommodatiehouder.



5. Eisen met betrekking tot calamiteiten

Calamiteitenplan

Iedere accommodatie dient te beschikken over een calamiteitenplan, speciaal toegespitst op de betreffende accommodatie. Dit calamiteitenplan moet voor personeel en BHV-ers toegankelijk zijn. Het dient te vinden te zijn op een toegankelijke plaats. Op de accommodatie dient men te kunnen beschikken over een werkende telefoon. Indien er geen telefoon aanwezig is, mag men er niet alleen aanwezig zijn tijdens het rijden of menen. Op centrale plaatsen in de accommodatie moet een plattegrond aanwezig in de juiste positie waarvan de schaal (verhoudingen) klopt. Op deze plattegronden moet staan waar de nooduitgangen, verzamelplaatsen, telefoon, blusapparaten en de EHBO-verbanddoos zijn. De aanwezige nooduitgangen dienen functioneel te zijn. Op dezelfde plaatsen én bij de telefoon moet het landelijke alarmnummer (112) en de actuele telefoonnummers van o.a. bedrijfsleiding en dierenarts vermeld staan. Het gebruik van de telefoon voor het oproepen van hulp bij ongevallen en calamiteiten moet te allen tijde mogelijk zijn. Het document "[Wat te doen bij calamiteiten](#)" dient tevens zichtbaar opgehangen te worden op een centrale plaats.

Bedrijfshulpverleners

Het door de Arbo-wet voorgeschreven aantal bedrijfshulpverleners dient op de accommodatie aanwezig te zijn.

EHBO verbanddoos

Een complete en schone EHBO-verbanddoos moet een openbare, dus voor iedereen vrij toegankelijke plaats, op de accommodatie hebben, zodat iedereen er altijd bij kan. Na gebruik van de EHBO-verbanddoos moet het ontbrekende materiaal binnen een week worden aangevuld. De doos moet regelmatig gecontroleerd worden. In de "[Lijst minimale inhoud EHBO verbanddoos](#)" vindt u een lijst met minimale inhoud van een EHBO-verbanddoos die het Oranje Kruis voorschrijft.

Kleine blusmiddelen

Kleine blusmiddelen zoals haspels en brandblussers dienen aanwezig en tijdig gekeurd te zijn volgens de wet- en regelgeving maar zijn niet ter beoordeling van de inspecteur.

Ongevallenregister

Er moet een register worden bijgehouden van alle ongevallen, hun oorzaken en de genomen (preventieve) maatregelen. Het "[Ongevallenregistratieformulier](#)" dient hiervoor gebruikt te worden.

Bij de eerste keuring kan het zijn dat er nog geen ongevallenregistratie beschikbaar is. Echter, heeft de accommodatiehouder middels het getekende overeenkomst verklaard akkoord te gaan met alle bij het veiligheidscertificaat horende regels en eisen middels de getekende duurovereenkomst tussen Stichting Veilige Paardensport en de accommodatie.

Indien er geen ongevallenregistratie is bijgehouden, krijgt de accommodatiehouder één waarschuwing. De certificaathouder dient vervolgens een schriftelijke en getekende verklaring af te geven aan het secretariaat van de Stichting Veilige Paardensport dat de ongevallenregistratie vanaf heden wel zal plaatsvinden. Bij een volgende constatering wordt het veiligheidscertificaat ingetrokken.



6. Eisen interne organisatie

Preventiemedewerker/ (veiligheidscoördinator)

De accommodatiehouder wijst een preventiemedewerker aan. (Hij kan deze taak ook zelf op zich nemen.) De preventiemedewerker heeft de volgende taken:

- De beleidsontwikkeling m.b.t. alle veiligheidsaspecten binnen de hippische accommodatie.
- Het uitvoeren en bewaken van de regels conform het handboek Veilige Paardensport, het veiligheidsbeleid van de hippische accommodatie en het toezien op de naleving daarvan.
- De coördinatie van het overleg over alle veiligheidsaspecten binnen de hippische accommodatie.
- Het periodiek controleren en maximaal binnen 1 week na gebruik aanvullen van de EHBO-verbanddoos, evenals het controleren van het ongevallenregister.
- Het nemen van al die (voorzorgs-)maatregelen die uit het oogpunt van veiligheid noodzakelijk en wenselijk zijn.

De bijlagen van het veiligheidsoverleg kunnen als leidraad gebruikt worden tijdens het veiligheidsoverleg. (Veiligheidsoverleg is een overleg waarin de door de preventiemedewerker aangedragen punten ten behoeve van veiligheid door de certificaathouder dan wel bedrijfsleider, manager of bestuur met de werknemers van de accommodatie besproken worden. Tevens wordt in zo'n overleg een standaard aantal punten ter sprake gebracht ter controle van de veiligheid op de accommodatie, zie hiervoor "[Voorbeeld notulen Veiligheidsoverleg](#)".

Klachtenprocedure

De certificaathouder dient een interne klachtenprocedure te hebben inzake de veiligheid. Indien na het doorlopen van de klachtenprocedure geen overeenstemming is bereikt, kan de klager zich schriftelijk wenden tot:

Stichting Veilige Paardensport

Postbus 3040

3850 CA Ermelo.

De klachtenprocedure mag digitaal via de website worden weergegeven. De klachtenprocedure kan ook aangevraagd worden bij de preventiemedewerker of vertrouwenspersoon. De klachtenprocedure moet minimaal de regels bevatten zoals beschreven in de "[Klachtenprocedure](#)".

Klanten worden door de Stichting Veilige Paardensport geadviseerd bij klachten eerst contact op te nemen met de accommodatiehouder. Zij mogen zich echter ook direct wenden tot het SVP secretariaat. De identiteit van de klant moet bij de SVP bekend zijn, maar deze wordt niet doorgegeven aan de accommodatiehouder.

Het kan voorkomen dat een klacht een extra keuring van de accommodatie vergt. Deze wordt dan uitgevoerd door een inspecteur vanuit Stichting Veilige Paardensport, onder de voorwaarde dat door de indiener van de klacht 75 euro betaald wordt. Indien de klacht gegrond blijkt, wordt de betaalde 75 euro terugbetaald.



7. Procedure en beroep

Meldingsplicht

De inspecteur heeft een meldingsplicht aan het secretariaat van de Stichting Veilige Paardensport of het bestuur wanneer de accommodatie wel aan alle eisen van het veiligheidscertificaat voldoet maar de algehele veiligheid niet voldoende gewaarborgd wordt. Hierbij kan gedacht worden aan open elektrapunten, valgevaar (vallen van hoogte) en onveilige machines.

Inspectiemap

De inspecteur kan tijdens de keuring vragen naar de inspectiemap van de accommodatie. Deze dient te allen tijde beschikbaar te zijn ter inzage. Tevens is de accommodatiehouder verplicht om de inhoud hiervan actueel te houden. Indien dit niet het geval is, krijgt de accommodatiehouder één waarschuwing. De certificaathouder dient vervolgens een schriftelijke en getekende verklaring af te geven aan het secretariaat van de Stichting Veilige Paardensport dat de inspectiemap vanaf heden wel actueel gehouden wordt. Bij een volgende constatering wordt het veiligheidscertificaat ingetrokken.

Adviesrapport

Stichting Veilige Paardensport

Ermelo



Dit werk is auteursrechtelijk beschermd

Uitgave en Copyright © 2010

Innovatiekennis.nl

Markerkant 13-54

1314 AN Almere

„Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden vervaelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische vervaelvoudingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16 h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro).“

Disclaimer

De redactie besteedt de grootst mogelijke aandacht aan de juistheid van informatie in dit document. Fouten zijn echter niet volledig uit te sluiten. U kunt daarom geen directe of indirecte rechten ontleen aan de inhoud of tekst. Voor vragen of opmerkingen kunt u zich richten tot het genoemde adres.

Inhoudsopgave

1	Innovatiekennis.....	4
1.1	Inleiding.....	4
1.2	Vertrouwelijk karakter	4
1.3	Vernieuwing en Innovatie.....	5
2	Bedrijfsgegevens.....	6
2.1	Bedrijf	6
2.2	Ondernemer	7
2.3	Aannames	7
2.4	Kennisvraag	7
2.5	Extern adviseur.....	7
3	Inrichting van het onderzoek	7
3.1	Afbakening en Randvoorwaarden	7
3.2	Aanpak	8
3.3	Werkwijze	8
3.4	Analyse en Achtergrond	9
3.5	Doel en Resultaat	9
4	Onderzoek Organisatie.....	10
4.1	Organisatie.....	10
5	Afsluitend advies	23
5.1	Conclusie	23
5.2	Aanbevelingen	24
5.3	Advies	25

1 Innovatiekennis

1.1 Inleiding

Innovatiekennis.nl is een officieel kennis- en onderzoekscentrum voor MKB ondernemers en instellingen. De kennisinstelling is een ondernemende en lerende organisatie die de ambitie nastreeft kennisvraagstukken en behoeftes uit de markt (klanten), overheid (o.a. onderwijs) en maatschappelijke omgevingen op een constructieve en vooruitstrevende wijze in kaart te brengen. Door kennis en samenwerking wil zij welbevinden, betrokkenheid en verbinding met elkaar en met de omgeving realiseren en kennis en innovatie bevorderen.

In veel gevallen kunnen projecten worden gefinancierd met overheidssubsidies. Innovatiekennis.nl helpt u graag bij de aanvraag van subsidies.

1.2 Vertrouwelijk karakter



Dit document heeft wederzijds een sterk vertrouwelijk karakter tussen opdrachtgever en Innovatiekennis.nl. Dit rapport is uitsluitend bedoeld als beknopte vastlegging van de adviesessies en naslagwerk voor de opdrachtgever.

Innovatiekennis.nl behoudt het auteursrecht van de door haar ontworpen c.q. tot stand gebrachte rapportages, ontwerpen en schetsen.

Opdrachtgever verplicht zich de geleverde rapportage, materialen en kennis slechts aan te wenden voor eigen gebruik en deze niet, op welke wijze dan ook, hetzij tegen vergoeding, hetzij om niet, aan derden ter beschikking te stellen, noch op welke andere manier dan ook te handelen of nalaten te handelen, zodat derden hierover kunnen beschikken.

Voor de tekst zo als deze staat aangegeven bij „definitie“, werd gebruik gemaakt van bronnen uit de openbare en vrije nieuwsgaring waarop volgens onze beste weten en kunnen geen copyrights van toepassing zijn.

Voor alle andere tekst en afbeelding van industriële of intellectuele aard, zoals o.a. auteursrecht, beeldrecht en copyright, met betrekking tot de van Innovatiekennis.nl afkomstige of gebruikte ontwerpen, tekeningen, schetsen, teksten, marketingstrategieën, concepten, beschrijvingen, documentatie, werkwijzen, adviezen en calculaties etc. worden en blijven zowel tijdens de uitvoering van de opdracht als daarna uitdrukkelijk en uitsluitend onvervreemdbaar eigendom van Innovatiekennis.nl, een en ander ongeacht het aandeel in de totstandkoming hiervan van de opdrachtgever zelf of van ingeschakelde derden.

Het is opdrachtgever niet toegestaan de uitvoering van een rapportage, ontwerp of andere communicatie-uiting van Innovatiekennis.nl te wijzigen, te herhalen of te vermenigvuldigen, ook niet wanneer het slechts een deel van het ontwerp betreft, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Innovatiekennis.nl. Innovatiekennis.nl kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden, het betalen van een geldelijke vergoeding daaronder begrepen.

1.3 Vernieuwing en Innovatie

In het bijzonder dragen vernieuwingen in de serviceverlening of de klantvriendelijkheid en in het assortiment bij aan een verbetering van de bedrijfsresultaten.

Vernieuwende ondernemers hechten relatief het meeste belang aan medewerkers en collega-ondernemers als informatiebronnen van vernieuwing. Het blijkt dat de vernieuwende ondernemers duidelijk over betere marktkennis beschikken dan hun niet-vernieuwende collega's.

Zij maken veel meer gebruik van hun eigen ondernemersnetwerk, van internet, van hun brancheorganisaties en van andere kennisbronnen om de nodige kennis over de markt te verwerven. En naarmate men meer en betere marktkennis heeft is de ondernemer ook veel meer bereid te veranderen.

Ondernemers die niet vernieuwen blijken ook veel meer vast te willen houden aan bestaande zekerheden terwijl vernieuwende ondernemers juist op zoek gaan naar nieuwe mogelijkheden.

Hoe meer de ondernemer bereid is te vernieuwen hoe meer hij ook daadwerkelijk vernieuwd. Daarmee leidt meer kennis niet alleen tot een positievere houding ten aanzien van vernieuwen, maar feitelijk ook tot meer vernieuwend gedrag!

De concurrentiekracht van een onderneming wordt bepaald door het vermogen tot vernieuwing, dit noemt men het innovatievermogen van het bedrijf.

Bron: J. Schumpeter & Quinn

Ieder bedrijf dat zich bewust is van de noodzaak tot innoveren, doet er goed aan om constant oplettend te zijn op de volgende zes aandachtspunten :

1. toekomstvisie: herformulering missie en productassortiment n.a.v. te verwachten ontwikkelingen
2. zicht op de bestaande-, potentiële- en toekomstige doelgroepen
3. productinnovatie
4. verbetering van de service en zorg in het algemeen
5. doelmatigheid verhoging
6. organisatie (structuur, cultuur, communicatie, personeelsbeleid, managementstijl, en communicatie)

[lees voor "product": product, dienst of proces]

2 Bedrijfsgegevens

2.1 Bedrijf

De Stichting Veilige Paardensport is in 2001 opgericht en kwam tot stand met de steun van: Ministerie van Landbouw, Natuur en Visserij, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en De Lotto.

In 2002 is gestart met het invoeren van het Veiligheidscertificaat. Dit Veiligheidscertificaat was in het begin slechts een certificaat voor maneges. Inmiddels heeft het zich ontwikkeld als certificaat voor maneges, verenigingen, accommodaties en stage bedrijven.

In het bestuur van Stichting Veilige Paardensport zitten afgevaardigden van de FNRS (Federatie van Nederlandse Ruitersportcentra), KNHS (Koninklijke Nederlandse Hippische Sportfederatie) en een onafhankelijke voorzitter. Het secretariaat is gehuisvest op het KNHS-centrum te Ermelo.

Er zijn ruim 900 hippische accommodaties in Nederland met een Veiligheidscertificaat. Het vergt alle dagen correcte bedrijfsvoering en alertheid op onderhoud en veiligheid om het Veiligheidscertificaat te verkrijgen dan wel te behouden.

Het keuren van een accommodatie voor het Veiligheidscertificaat is een heel proces, meer dan het keuringsmoment alleen. Er gaat redelijk wat voorbereiding aan de keuring vooraf, zoals het voldoen van de factuur, het retourneren van een overeenkomst als ook het op orde hebben van documentatie, zodat deze te allen tijde voorhanden is en ter inzage wordt aangeboden aan inspecteur tijdens de keuring.

De kosten voor het veiligheidscertificaat dienen te worden voldaan alvorens de inspectie van de hippische accommodatie plaatsvindt. De kosten zijn verschillend voor een accommodatie met of zonder stallen en eveneens is er onderscheid gemaakt tussen de eerste inspectie voor het verkrijgen van het Veiligheidscertificaat en de periodieke inspecties voor de verlenging van het certificaat.

Visie

Stichting Veilige Paardensport (SVP) zorgt door middel van onderzoek en de uitgifte van het Veiligheidscertificaat dat de paardensport op een veilige manier beoefend wordt. Het certificaat stelt eisen aan bouwtechnische aspecten van een accommodatie, zoals hoogte van de rijbaan en breedte van de in- en doorgangen. Andere voorbeelden van de eisen zijn de verplichte aanwezigheid van een BHV'er, verplichting van het rijden met een veiligheidshelm, gediplomeerde instructeurs, harnachement onderhoud en ongevallenregistratie.

Overige Werkzaamheden

Stichting Veilige Paardensport houdt zich naast het Veiligheidscertificaat bezig met ongevallen onderzoek en incidentenregistratie.

2.2 Ondernemer

Gegevens van ondernemer

Naam	Dhr. P. Bavelaar
Functie	Bestuurder
Adres	De Beek 125
PC Plaats	3852 PL Ermelo
Inschrijving KvK	3208849
E:	Info@veiligpaardrijden.nl
T:	0577-408363

2.3 Aannames

Door het invoeren van een management systeem, waarin de functies binnen de organisatie duidelijk zijn beschreven is er de mogelijkheid voor certificering van de stichting.

2.4 Kennisvraag

Welke elementen kunnen worden verbeterd in onze interne primaire en ondersteunende processen?

2.5 Extern adviseur

Er werd gebruik gemaakt van de aanvullende ondersteuning door mevrouw Roodbergen, Mevrouw Roodbergen is een specialist die beschikt over meerjarige ervaring op het gebied van kwaliteitsmanagement, waarbij proces analyse een belangrijke plaats inneemt.

3 Inrichting van het onderzoek

3.1 Afbakening en Randvoorwaarden

Door de onderzoeker zijn de volgende randvoorwaarden geformuleerd, die gelden als afbakening van het onderzoek:

- Het onderzoek heeft betrekking op het huidige dienstenpakket.
- De focus ligt op het logistieke proces.
- Het uitgeven van een veiligheidscertificaat staat als dienst centraal.
- Belangrijk onderdeel van het onderzoek is de bedrijfsscan.
- Adviezen/maatregelen die leiden tot het behalen van de meeste winst hebben prioriteit.

3.2 Aanpak

1. Het uitvoeren van een onderzoek in het primaire proces met als doel te komen tot logistieke procesverbetering.

De procesanalyse bestaat uit:

- Intake
- Een quick scan middels interviews op locatie
- Bevindingenrapport/terugkoppeling
- Opvolg- c.q. evaluatiebezoek op locatie

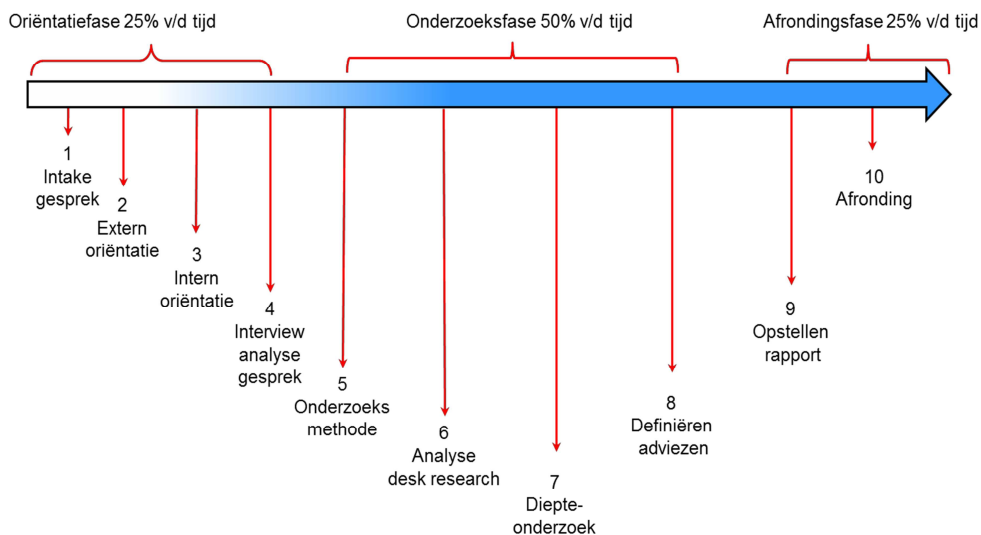
2. Het aanreiken van elementen voor het ondersteunende proces met als doel te komen tot procesverbetering.

De elementen zijn:

- Beschrijving Werkinstructie
- Beschrijving Procedure
- Beschrijving Functie

Tijdens het onderzoek is middels een quick-scan beoordeeld in hoeverre het logistieke proces kan worden verbeterd. Samen met de directie is vervolgens besproken welke processen verbeterd zouden kunnen worden. Middels overlegsessies en middels het aanreiken van voorbeelden is duidelijk gemaakt op welke wijze dit bereikt zou kunnen worden (structuurverbetering). Tenslotte is besproken op welke wijze de geplande verbetertrajecten bewaakt zouden kunnen worden. Hiervoor heeft de **Plan, Do, Check, Act**-cyclus van Deming als basis gediend.

3.3 Werkwijze



3.4 Analyse en Achtergrond

Het idee van de opdrachtgever is om te komen tot een kwaliteits management systeem waarin de functionele processen van de organisatie zijn beschreven en vastgelegd.

De huidige situatie is dat de administratieve organisatie onvolledig is. Om voor een positieve bedrijfsgroei te zorgen, wil de opdrachtgever dat de organisatie duidelijk wordt beschreven.

3.5 Doel en Resultaat

In het kader van de opdracht zijn de volgende producten en diensten opgeleverd:

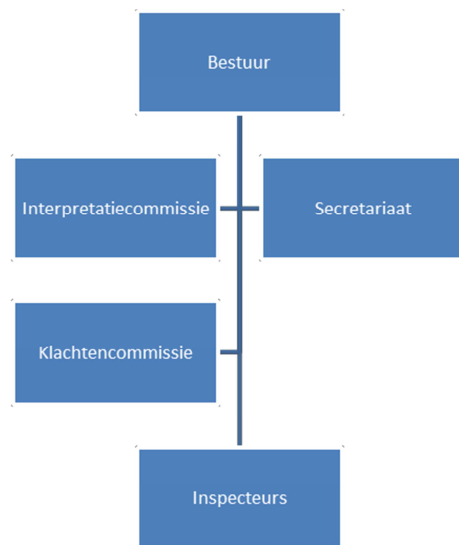
- Organigram en medewerkers overzicht
- Functieomschrijvingen
- Beschrijving logistieke proces.
- Werkelijke situatie m.b.v. risico inventarisatie
- Beschrijving werkinstructie
- Beschrijving procedure
- Conclusie

4 Onderzoek Organisatie

4.1 Organisatie

4.1.1 Organigram

Bijgaand organigram schetst hoe de organisatie is opgebouwd.



Op dit moment maakt Stichting Veilige Paardensport gebruik van de volgende vaste medewerkers:

Naam	Functie
1. P. Bavelaar	Bestuurder
2. L. Bakker	Secretaresse

4.1.2 Functieomschrijving

Algemene taakomschrijving bestuursleden

Functioneren

- Het SVP bestuur functioneert in al haar facetten als collegiaal team met een collectieve verantwoordelijkheid jegens elkaar en de SVP, zowel intern als extern;
- De bestuursleden verdelen de aandachtsgebieden (passend bij individuele competenties en interesse), waarvoor ze als eerste aanspreekbaar zijn, maar waarvoor men gezamenlijk verantwoordelijk is;
- De bestuurlijke aandacht gaat uit naar het bereiken van geformuleerde doelen en resultaten en (op termijn) minder naar de dagelijkse gang van zaken c.q. de uitvoering binnen een aandachtsgebied;
- De bestuursleden verdelen de representatieve taken in onderling overleg en/of delegeren deze (indien en waar mogelijk) naar derden.

Taken

- Het signaleren van relevante maatschappelijke en sport gerelateerde ontwikkelingen;
- Het inbrengen van beleidsideeën en suggesties tijdens bestuursvergaderingen en andere daartoe georganiseerde momenten en daarmee het aangeven van de gewenste beheersmatige koers van de beleidsplannen; de voorbereiding hiervan wordt gedaan door het secretariaat;
- Het zorg dragen voor besluitvorming/vaststelling van het meerjarenplan, jaarplannen (incl. begrotingen), de jaarrekening en het jaarverslag;
- Het goedkeuren van de door het secretariaat aangeboden activiteitenplannen, die zijn afgeleid van het meerjarenplan en de jaarplannen;
- Het bewaken van de voortgang van de uitvoering van de activiteitenplannen;
- Het geven van adviezen (opdracht of interventie) aan het secretariaat indien de uitvoering niet conform het inhoudelijke en financiële kader verloopt, zoals dat (eerder) is bepaald en vastgesteld;
- Het zorg dragen voor het tot stand komen van en het evalueren van de vastgestelde plannen aan de hand van rapportages, voorbereid door het secretariaat;
- Het toezicht houden op het functioneren van het secretariaat.

Functie-eisen

- Afhankelijk van het aandachtsveld affiniteit met of goed ingevoerd zijn in de paardensport;
- Brede bestuurlijke ervaring in bestuurlijke omgevingen, gericht op beleids- en koersbepaling en de bewaking hiervan;
- Beschikkend over visie en strategisch denkniveau, die integrerend kunnen worden overgedragen;
- Een gezond zakelijk en bedrijfsmatig inzicht;
- Generalist met bij voorkeur een specifieke specialistische kennis;
- Besluitvaardig;
- Gevoel voor het bemiddelen in en het oplossen van probleemsituaties en voor intermenselijke verhoudingen;
- Relativeringsvermogen;
- Teamspeler;
- Stelt het algemeen belang van de SVP boven persoonlijke belangen;
- Open en eerlijke communicatie;
- Het openstaan voor en het geven van opbouwende feedback.

Functie en profielschets per bestuurlijk functie-/aandachtsgebied

Voorzitter (m/v)

Binnen het SVP-bestuur draagt de voorzitter de verantwoordelijkheid voor het algemene bestuurlijk functioneren.

De voorzitter vertegenwoordigt de stichting en draagt zorg de veiligheid in de paardensport te verbeteren en meer onder de aandacht te brengen. De voorzitter houdt het overzicht over gemaakte afspraken, zowel intern als extern en leidt de bestuursvergaderingen. De voorzitter stuurt middels discussies aan op besluiten, geeft inhoud aan deze besluiten en bewaakt de uitvoering. Tevens bewaakt de voorzitter de naleving van de statuten en houdt diensgevolge de doelstelling van de stichting in het oog en bewaakt de kwaliteit van de activiteiten. De voorzitter neemt initiatieven tot en onderhoudt externe contacten met overkoepelende organisaties, afdelingen, subsidiegevers, sponsors en andere instellingen die voor de stichting van belang zijn en vertegenwoordigt de organisatie bij officiële bijeenkomsten en informele gelegenheden.

De voorzitter heeft affiniteit met de paardensector, in het bijzonder met de paardensport en het manegebedrijf. De voorzitter heeft kennis van algemeen wenselijke veiligheidseisen en procedures en is op de hoogte van de eisen die de maatschappij ten aanzien van risico- en schuldaansprakelijkheid eist. De voorzitter is bekwaam in het onderhandelen en samen brengen van marktpartijen en is in staat de belangen van de marktpartijen zorgvuldig af te wegen en neemt hierbij steeds de algemene belangen van veiligheid in acht. De voorzitter heeft kennis van en ervaring met de opzet en uitvoering van kwaliteitssystemen.

Functie-eisen

- De voorzitter heeft affiniteit met de paardensector en in het bijzonder met de paardensport en het manegebedrijf;
- De voorzitter heeft kennis van algemeen wenselijke veiligheidseisen en procedures;
- De voorzitter is op de hoogte van de eisen die de maatschappij (overheid en verzekeringen) ten aanzien van risico- en schuldaansprakelijkheid;
- De voorzitter is bekwaam in het onderhandelen en samen brengen van de marktpartijen;
- De voorzitter is in staat de belangen van de marktpartijen zorgvuldig af te wegen steeds met in acht neming van de algemene belangen van de veiligheid;
- De voorzitter heeft 8 dagdelen per jaar tijd om de vergaderingen te leiden en voor te bereiden in Ermelo, dit tegen een vastgestelde onkostenvergoeding en een reiskostenvergoeding;
- De voorzitter heeft kennis van en ervaring met de opzet en uitvoering van kwaliteitssystemen;
- De voorzitter heeft geen belangen in de paardenhouderij, -fokkerij of sport (en dus geen lid van een zodanig bestuur of ledenraad);
- De voorzitter heeft ervaring met een keurmerk welke onderscheidend vermogen aan een houder biedt.

Specifieke taken en verantwoordelijkheden

- De voorzitter bewaakt de "samenbindende factor" van het bestuur en het behouden van het overzicht over gemaakte afspraken, zowel intern als extern.
- De voorzitter stelt de agenda van deze vergaderingen ruim van te voren vast en ziet toe op een juiste formulering van de besluiten in de door de secretaris gemaakte notulen.
- Het leiden van de bestuursvergaderingen en de vergaderingen van de Stichtingsraad.

- De voorzitter vertegenwoordigt samen met de secretaris (of samen met een ander lid van het bestuur) de rechtspersoon (de organisatie) in en buiten rechte: dus zowel in het dagelijks leven als in een rechtsgeding;
- De voorzitter bewaakt (geholpen door de secretaris) de naleving van de statuten en het huishoudelijk reglement. De voorzitter houdt diensgevolge de doelstelling van de organisatie in het oog en bewaakt de kwaliteit van de activiteiten;
- De voorzitter zit de vergaderingen van het bestuur voor. De voorzitter leidt de discussies en verleent en ontnemt het woord naar welbehagen, dat wil zeggen zoals het naar zijn oordeel bevorderlijk is voor een goede meningsvorming op weg naar besluiten;
- De voorzitter bewaakt de orde in vergaderingen en geeft aan op welk moment een geldig besluit is genomen of een voorstel is afgewezen. De voorzitter geeft de inhoud van genomen besluiten weer en de voorzitter bewaakt de uitvoering van de genomen besluiten;
- De voorzitter neemt initiatieven tot en onderhoudt de externe contacten met overkoepelende organisaties, afdelingen, subsidiegevers, sponsors en andere instellingen die voor de stichting van belang zijn. De voorzitter vertegenwoordigt de organisatie bij officiële bijeenkomsten en informele gelegenheden;
- De voorzitter voert gesprekken met bestuursleden, die blijf geven moeite met hun taken te hebben en helpt/ corrigeert hen zo nodig;
- De voorzitter moet in staat zijn het beleid te verwoorden en te verdedigen (te verantwoorden).

Secretaris/Penningmeester (m/v)

De secretaris/penningmeester is verantwoordelijk voor het financiële beheer van de SVP en de ICT omgeving. De secretaris/penningmeester heeft overleg met het secretariaat en de boekhouder en heeft indien nodig overleg met de accountant van SVP. De secretaris/penningmeester tekent declaraties en is gemachtigd tot het betalen van facturen. De secretaris/penningmeester maakt een ontwerpbegroting op voor het volgende jaar, die tijdens de bestuursvergadering ter goedkeuring en vaststelling wordt aangeboden. Na afloop van het boekjaar sluit de secretaris/penningmeester de boeken af. Zij maakt een conceptbalans en rekening en verantwoording op, die na goedkeuring van het bestuur definitief worden vastgesteld. De secretaris/penningmeester doet tijdens de bestuursvergadering verslag van het financiële beleid van de SVP.

De profielschets van de secretaris/penningmeester bestaat uit de volgende elementen:

- Heeft affiniteit met de paardensport;
- Is bereid kennis op te bouwen van de specifieke achtergronden van de SVP, de paardensport en de paardensector en de daarbinnen voorkomende culturen;
- Is bereid als volwaardig, breed georiënteerd bestuurslid te functioneren, vanuit een bijzondere professionaliteit op financieel gebied;
- Is gericht op het succesvol realiseren van de bestaande plannen en het meerjarenbeleid, inclusief een deugdelijk beleidsmatig (financieel) kader;
- Heeft een persoonlijkheid, die vertrouwen en natuurlijk gezag uitstraalt (geen last van eigen ego) en kan van daaruit een geldende en verbindende rol vervullen binnen en buiten de SVP;
- Is in staat - waar nodig - afstand te nemen van de dagelijkse gang van zaken en een 'helikopterview' te hanteren;
- Beschikt over daadkracht en besluitvaardigheid en over een zodanig analytisch vermogen, dat ingewikkelde vraagstukken kunnen worden ontleed en helder en eenvoudig worden gecommuniceerd;

- Beschikt over ruime bestuurlijke ervaring en is in staat om deze effectief te maken in een verenigingsomgeving met zowel zakelijke en professionele opgaven als ook de specifieke kenmerken en cruciale meerwaarde van een vrijwilligersomgeving (weet de representativiteit en betrokkenheid van de achterban verbindend te vertalen naar de zakelijke en professionele opgaven en andersom);
- Is in staat om bestuurlijke rolinvulling te geven aan de besturingsfilosofie van „besturen op hoofdlijnen” en van daaruit te komen tot een effectief samenspel met en professionele ruimte te geven aan de medewerkers van het bureau;
- Beschikt over brede financiële en/of bedrijfseconomische deskundigheid;
- Heeft kennis op het gebied van automatiseringsprocessen, fiscale zaken en subsidies;
- Heeft een breed en allround blikveld;
- Is nauwgezet, analytisch, besluitvaardig, vertrouwenwekkend, open en toegankelijk;
- Weet een goede balans aan te brengen tussen noodzakelijke zakelijkheid, duidelijke en eenvoudige communicatie, inspiratie en energie.

Bestuurslid (m/v)

De overige bestuursleden worden als 'lid' gekozen, waarna binnen het bestuur de aandachtsgebieden onderling worden verdeeld. Aandachtsgebieden zijn:

- Voorlichtingsbeleid;
- Keuringsbeleid;
- Communicatie;
- Juridische zaken.

De profielschets van een bestuurslid bestaat uit de volgende elementen:

- Heeft affiniteit met de paardensport in het algemeen en heeft interesse in de SVP en haar cultuur/culturen;
- Beschikt – waar mogelijk – over specifieke deskundigheid en weet die op passende wijze binnen het bestuur in te brengen;
- Heeft een visie op veiligheid in de sport in relatie tot de actuele maatschappelijke ontwikkelingen;
- Is een vernieuwer, niet alleen door het ontwikkelen van nieuwe plannen, maar ook door de bestaande plannen en het meerjarenbeleid gericht en geïntegreerd te vertalen naar succesvolle realisatie;
- Is in staat - waar nodig - afstand te nemen van de dagelijkse gang van zaken en een „helikopterview” te hanteren;
- Beschikt over een ruime bestuurlijke ervaring en is in staat om deze effectief te maken binnen de stichting met zowel zakelijke en professionele opgaven als ook de specifieke kenmerken en cruciale meerwaarde van een vrijwilligersomgeving (weet de representativiteit en betrokkenheid van de achterban verbindend te vertalen naar de zakelijke en professionele opgaven en andersom);
- Beschikt over daadkracht en besluitvaardigheid en over een zodanig analytisch vermogen, dat ingewikkelde vraagstukken kunnen worden ontleed en helder worden gecommuniceerd;
- Heeft gevoel voor en weet om te gaan met complexe situaties, belangentegenstellingen en interpersoonlijke relaties en is in staat oplossings- en toekomstgerichte verbindingen tot stand te brengen;
- Beschikt over goede conceptuele en communicatieve eigenschappen en heeft van daaruit overtuigingskracht;
- Is representatief en kan deuren openen.

Tijdsbesteding

De tijdsbesteding is van een aantal factoren afhankelijk:

- De ontwikkelingen binnen de SVP;
- De kwaliteit en kwantiteit van en de wisselwerking met het secretariaat;
- De communicatie en efficiëntie binnen het SVP-bestuur;
- De energie die men er in kan en wil steken.

De besturingsfilosofie van de SVP, zoals men dat voorstaat, gaat uit van het besturen en functioneren op (strategische) hoofdlijnen.

Vorbereiding en uitvoering hiervan worden gedaan door het secretariaat. De vormgeving van deze besturingsfilosofie moet voor bestuursleden leiden tot een maximale tijdsbesteding van twee uren per week. Voor de voorzitter geldt, dat deze flexibel met zijn beschikbare tijd moet kunnen omgaan.

Directiesecretaresse

Zelfstandig verrichten van secretariële en organisatorische werkzaamheden ter ondersteuning van het SVP bestuur. Uitvoeren van administratieve en controlerende taken. Communicatie met de verschillende klantengroepen.

Rapportagelijijn

De secretariaatsmedewerker legt verantwoording af aan de voorzitter.

Belangrijkste resultaatverantwoordelijkheden

- Voert zelfstandig secretariële werkzaamheden uit;
- Ondersteunt het bestuur in de breedste zin van het woord;
- Aanspreekpunt voor interne en externe relaties;
- Realiseert adequate informatievoorziening voor bestuur;
- Handelt correspondentie af voor bestuur;
- Juiste aanname en zelfstandige afhandeling van telefoonverkeer;
- Zorgt voor verwerking van de (digitale) post en voor de archivering;
- Organiseren, voorbereiden en notuleren van vergaderingen;
- Bewaken van acties en besluiten en de voortgang, idem rond de voortgangsrapportages. Genereert (totaal)rapportages;
- Realiseren van voorstellen, structureren, optimaliseren en evalueren van systemen, werkprocessen, procedures en de administratieve organisatie van het secretariaat;
- Verantwoordelijk voor de planning van de dagelijkse werkzaamheden;
- Coördineren planning inspecteurs
- Uitvoeren en bewaken administratieve werkzaamheden horende bij de veiligheidscertificaatkeuring van hippische accommodaties;
- Aansturen inspecteurs, zoals doorgeven planning en ontbrekende documenten.
- Ondersteuning bij strategische projecten.

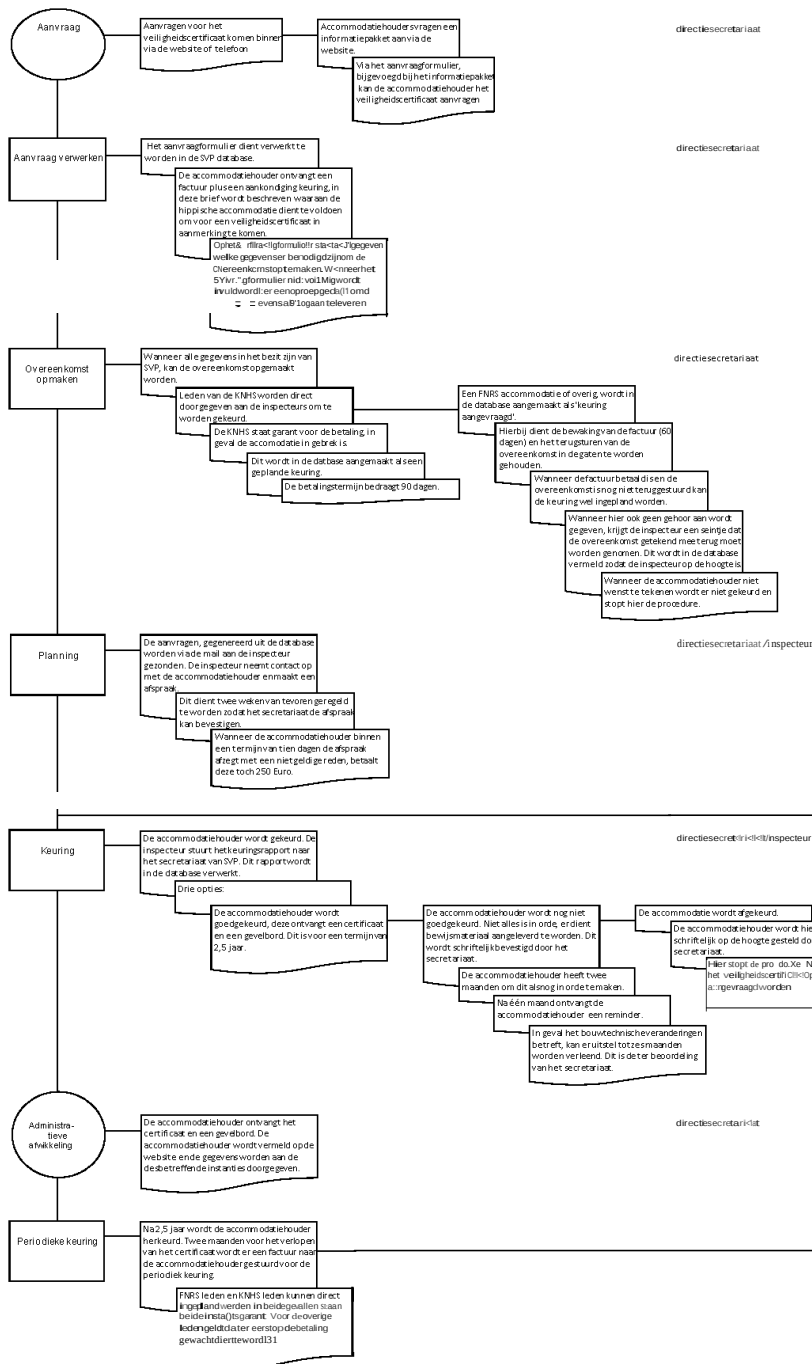
Functie-eisen

- HBO werk- en denkniveau;
- Zelfstandig functionerend;
- Affiniteit met de paardensport;
- Uitstekende communicatieve vaardigheden;
- Uitstekende administratieve vaardigheden;
- Goede organisatorische vaardigheden;
- Dienstverlenend en flexibel;
- Accuraat in denken en doen;
- Klant- en resultaatgericht.

4.1.3 Proces

Beschrijving logistieke proces

Stichting Veilig Paardrijden



4.1.4 Werkzaamheden

Werkelijke situatie m.b.v. inventarisatie werkzaamheden

Om inzicht te krijgen hoe de werkelijk te verrichten werkzaamheden zich verhouden ten opzichte van de werkverdeling en de werkdruk geeft de onderstaande inventarisatie een reëel beeld van de huidige situatie.

Aantal medewerkers:

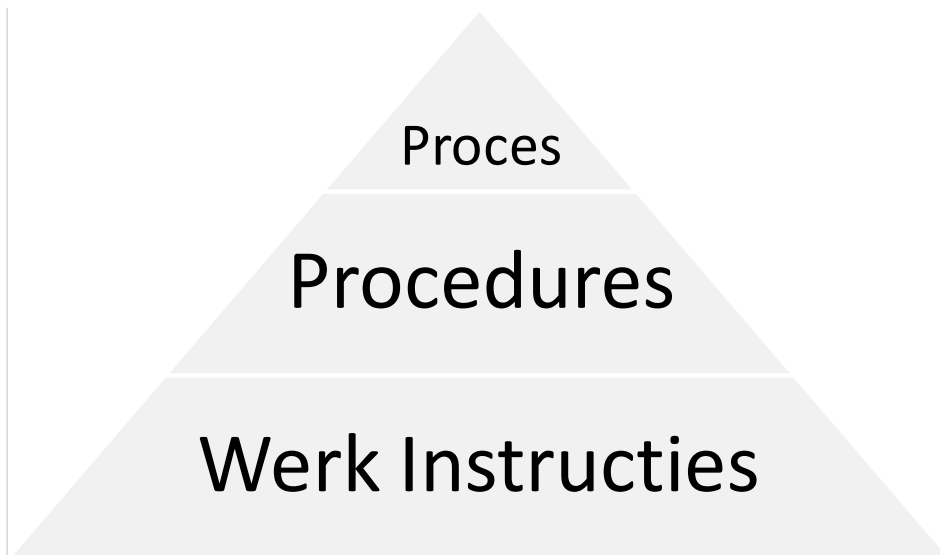
1. Lisa Bakker, 32 uur

	1
Adresbestanden (bijhouden, versturen mailings)	X
Advertenties	
Afsluiten	X
Agendabeheer	X
Archiveren	X
Automatisering deels uitbesteed (algemeen, kennis MS Office)	
Bezoek (protocol, ontvangst, doorsturen)	X
Contracten uitwerken, (verkoop, personeel)	X
Correspondentie Nederlands (zelfstandig)	X
Drukwerk (bijhouden, bestellen)	X
Facilitaire werkzaamheden (bloemen, drukwerk, kantoorartikelen, lunches, planten, onderhoud kantoor, telefonie, vergaderruimtes, werkplek faciliteren)	X
Facturering	
Financiële administratie (rapportages, management informatie) uitbesteed	
Franken	X
Huishoudelijke werkzaamheden extern	
Kopieerwerkzaamheden	X
Mailings (voorbereiden en nabellen)	X
Offertes uitwerken	X
Outlook (e-mail)	X
Personeelszaken (pz-administratie, loonadministratie, sollicitatiegesprekken voorbereiden)	
Post inkomend/uitgaand	X
Redigeren correspondentie/teksten	X
Sleutelbeheer	
Telefoonbehandeling (aannemen, afhandeling)	X
Betalingstermijnen bewaken	X
Verzekeringen	
Website	X
Leveranciers	X
Klachten procedure	X
Planning	X

4.1.5 Procedure en Werkinstructies

De plaats van procedure en werkinstructies

In de volgende piramide stellen we de plaats van procedures en werkinstructies voor, ten opzichte van de bedrijfsprocessen.



Procedures (WAT)

Een procedure is een weergave van een reeks afspraken die gemaakt worden:

- Tussen verschillende actoren binnen een proces om de samenwerking tussen verschillende mensen en/of diensten van een organisatie te optimaliseren om aan het einde van het proces de verwachte dienst of het verwachte product af te leveren.
- Tussen verschillende actoren van verschillende processen binnen of buiten de eigen organisatie om de samenwerking van verschillende actoren in verschillende processen op elkaar af te stemmen.

Advies

Een voorbeeld van een klachten procedure, zoals deze gebruikt kan worden bij Stichting Veilige Paardensport.

Procedure	PR-nummer Procedure Klachtenbehandeling
Goedgekeurd op	11/2/2011
Goedgekeurd door	P.Bavelaar
Wijzigdatum	4/2/2011
Versienummer	1.1
Auteur	L.Bakker
Doel	Het vastleggen of omschrijven van de handelingen met betrekking tot de ontvangst, de behandeling en de afhandeling van klachten
Verantwoordelijk	De bestuurder is verantwoordelijk voor het uitvoeren van deze procedure. De administratief medewerker is medeverantwoordelijk voor een goede registratie en afhandeling van de klacht.
Start procedure	Deze procedure wordt van kracht als er op welke wijze dan ook een klacht binnenkomt.
Werkwijze	- De klacht kan in principe bij elke medewerker binnenkomen, hetzij telefonisch, hetzij schriftelijk, hetzij mondeling. - De naam van de klant, de datum, de aard van de klacht en de urgentie et cetera worden vastgelegd. - De klacht wordt onderzocht door de directeur. - Indien er sprake is van een financiële vergoeding aan de klager wordt de klacht in overleg behandeld. - Indien de klacht door de directeur wordt goedgekeurd wordt deze ondertekend. Een kopie van de goedgekeurde klacht wordt aan de administratie gegeven met daarop vermeld de te nemen actie en het te betalen bedrag. Deze actie wordt geregistreerd het klachten dossier. - Als een medewerker contact heeft met een klant worden de details van een klacht plus de te ondernemen acties worden vastgelegd in het klachten dossier. - De status van de klacht wordt wekelijks aan de klant meegedeeld. - Indien een klacht is afgehandeld wordt dit binnen 2 werkdagen gemeld aan de klant. - Voorts wordt er gekeken of er preventieve maatregelen genomen dienen te worden. - Wekelijks wordt met behulp van het klachten dossier het overzicht 'Status van openstaande klachten' in het managementteam besproken.
Betrokkenen	Bestuurder Administratief medewerker
Relaties met	Procedure Preventieve maatregelen
Gebruikte formulieren	Klachten formulier.

Werkinstructie (HOE)

Een werkinstructie is een weergave van de meest efficiënte werkmethode beschreven in afzonderlijke handelingen in een logische volgorde.

Een efficiënte werkmethode betekent de manier die:

- Het veiligst is
- Het snelst is
- De minste verspilling geeft
- De minste energie kost
- De laagste kosten geeft
- De beste kwaliteit oplevert

Medewerkers vinden in werkinstructies een aantal voorschriften over de manier waarop zij welbepaalde taken dienen uit te voeren. De instructie op zich is eenvoudig van vorm en inhoud. Kan goed door de gebruiker gegrepen worden.

Voordelen van een werkinstructie

- Opleidingshulpmiddel; Met de werkinstructie wordt het vrij eenvoudig om andere mensen de klus te leren
- Vastleggen van ervaring en kunde; Ervaren mensen kunnen in de werkinstructie de kneepjes van het vak vastleggen.
- Het is een audit document; Klanten kunnen zien hoe een klus wordt uitgevoerd.
- Borging van veiligheid ;De veiligste manier van werken kan in de werkinstructie worden afgesproken
- Controle document; Met de werkinstructie in de hand kan gekeken worden of iedereen zich aan de afspraken houdt.
- Basis voor verbeteringen ; Verbeteren kan alleen als er een vaste basis is. De werkinstructie is deze basis.

Nadelen van een werkinstructie

Bij sommige mensen, komt een werkinstructie als een verplichting over. Het roept iets op van "robot", of "geen vrijheid meer"

Dit is echter niet de bedoeling. Met een werkinstructie bedoelen we:

- Een afspraak tussen mensen, die het werk uitvoeren
- De manier van werken die het beste is.
- Een manier van werken, die vervolgens weer verbeterd kan worden.

Continu verbeteren van werkinstructie

Het idee van continu verbeteren en werkinstructie lijkt met elkaar in strijd. Niets is minder waar. Continu verbeteren kan alleen als er gewerkt wordt volgens een standaard. Als iedereen op een andere manier werkt, kom je nooit toe aan verbeteren. Al de tijd en energie gaat dan zitten in discussies en branden blussen.

Ontwikkelen van een werkinstructie

Bij het ontwikkelen van een werkinstructie gaat men uit van de huidige manier van werken.

Een stappenplan:

Stap 1 Huidige werkwijze

Breng de huidige manier van werken in kaart. Dit kan op verschillende manieren gebeuren;

- Beschrijving in een document
- Tekening voorbeeld een stroomschema
- Digitaal via het bedrijfsnetwerk intranet
- Opname met een video.

Stap 2 Middelen

Geef per stap aan wat nodig is bij de uitvoering, zoals;

- gereedschap,
- documenten,
- verpakkingsmateriaal
- veiligheidsmiddelen,...

Stap 3 Indelen

Ga per stap de volgende vragen af;

- Is het veilig
- Moet er zwaar getild worden
- Is de werkhouding juist
- Welke informatie is nodig voor een correcte uitvoering
- Is de kans op fouten aanwezig (bijvoorbeeld vergissingen)

Stap 4 Vastleggen

In deze stap wordt deze werkwijze vastgelegd.

- Een grote valkuil in dit stadium is het 100% syndroom. De neiging is om in 1 keer alles te willen oplossen. Dat hoeft niet. Waar het om gaat is, dat er stapsgewijs naar een beter situatie wordt gewerkt.

Stap 5 Uitvoeren volgens afspraak

De werkinstructie is vastgelegd en kan nu dus in de praktijk getest worden.

De nieuwe werkinstructie wordt de huidige manier van werken.

De opbouw van een werkinstructies

Advies

De onderzoeker geeft in dit hoofdstuk aanbevelingen voor de inhoud van de werkinstructie. Het is niet de bedoeling om een vaste vorm op te leggen. De punten moeten gezien worden als leidraad, bij de start.

Document kenmerken van de werkinstructie

- Is het duidelijk wie het document ondertekend heeft.
- Is het duidelijk wie de opsteller is
- Tot wanneer is het document geldig
- Versie nummer
- Hiërarchie : het beschreven proces is onderdeel van

Vorbereiding

- Wat moeten we doen voordat we aan de werkzaamheden beginnen.
- Welke veiligheidsmaatregelen zijn speciaal van toepassing

Beschrijving van de werkzaamheden

- In volgorde beschrijven. Direct de kritische punten aangeven

Visualiseer

- Gebruik foto, video of tekening zien om de instructie te verduidelijken

Globale opbouw

- Hanteer altijd dezelfde opbouw.

5 Afsluitend advies

5.1 Conclusie

Het opstellen van een organisatieschema en functieomschrijvingen

Binnen Stichting Veilige Paardensport was er behoefte een duidelijke beschrijving van de organisatie te krijgen. Stichting Veilige Paardensport is een betrekkelijk jonge organisatie welke in zeer korte tijd uitgegroeid is tot een expert op het gebied van veiligheid in de paardensport. De werkzaamheden van alle bestuursleden en secretariaat zijn geïnventariseerd, waarna er functieomschrijvingen opgesteld zijn. Door de functies binnen de organisatie duidelijk te omschrijven, zal er voor de bestaande bestuursleden en medewerkers inzicht worden verkregen in de taken en verantwoordelijk die per bestuurslid en medewerker gelden.

Beschrijven van het logistieke proces

Door het logistieke proces in kaart te brengen wordt duidelijk welke hoofd- en deelprocessen er allemaal voorkomen binnen Stichting Veilige Paardensport. Hiermee kan bepaald worden of er in bepaalde hoofd- en/of deelprocessen veranderingen plaats dienen te vinden ter verbetering van het algehele proces. Op deze wijze wordt de kwaliteit van de bedrijfsprocessen geoptimaliseerd en controleerbaar. Door een beschrijving van het logistieke proces kan een goed beeld worden verkregen van de doorlooptijd van het algehele proces. Ook is voor de medewerkers op deze manier duidelijk hoe het bedrijfsproces er uitziet.

Beschrijven bedrijfsprocessen en werkinstructies

Binnen Stichting Veilige Paardensport wordt volgens een vaste werkwijze gewerkt, er is ook recentelijk een handboek geschreven, maar deze is niet meer up-to-date. Het dient aanbeveling dit wel te gaan doen.

Het vastleggen en updaten van de werkzaamheden in procesbeschrijvingen kost tijd, maar het levert wel een groot aantal voordelen op.

Binnen Stichting Veilige Paardensport worden alle administratieve werkzaamheden door één medewerker uitgevoerd. Door de bedrijfsprocessen te beschrijven worden de risico's bij uitval van de secretaresse verkleind. De secretaresse is namelijk de enige medewerker die een volledig overzicht heeft over het gehele bedrijfsproces. Wanneer zij voor enige tijd uitvalt, door bijvoorbeeld ziekte of vanwege het accepteren van een andere functie, is er grote kans dat de taken niet overgenomen kunnen worden en verlaat alle beschikbare kennis de organisatie.

Door het beschrijven en updaten van de procedures en werkinstructies ontstaat een betere overdraagbaarheid van kennis aan (nieuwe) medewerkers, de kennis wordt tenslotte vastgelegd. Ander bijkomend voordeel is dat de procedures en werkinstructies op uniforme wijze worden uitgevoerd wat de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt.

Daarnaast wordt door het beschrijven van de werkprocessen en werkinstructies gekeken naar de kwaliteit van de bestaande procedures. Hiermee is het mogelijk een eventuele verbetering in deze processen te bewerkstelligen welke tijd en geld gaan besparen. Door de processen en werkinstructies te beschrijven is het mogelijk kwaliteitseisen te borgen en continu te werken aan procesverbetering.

Raad van accreditatie

Een andere reden voor Stichting Veilige Paardensport om de werkprocessen goed in kaart te willen hebben, is dat Stichting Veilige Paardensport een aanvraag bij de Raad van Accreditatie wil doen om zelf keuringsinstituut te worden. Om aan de eisen van een keuringsinstituut te kunnen voldoen, dienen alle administratieve werkprocessen in kaart te worden gebracht en met name up-to-date zijn.

Door de werkprocessen te beschrijven wordt de eenheid van werken gewaarborgd en blijft de kennis binnen Stichting Veilige Paardensport. Nieuwe medewerkers kunnen middels het beschrijven van de bedrijfsprocessen makkelijker ingewerkt worden en vervanging bij ziekte of vertrek is niet langer een probleem.

Het inventariseren van leveranciers

De leveranciersbeoordeling is over het algemeen een ondergeschoven kindje, maar dat is echt onterecht. De leveranciersbeoordeling is in een aantal methoden verplicht, waaronder voor een accreditatie als keuringsinstituut, maar bovendien bedrijfskundig gezien buitengewoon verstandig om veel tijd en energie aan te besteden. Alles begint bij de leveranciers. Dus ook wanneer het geen verplichting betreft, is het dus zaak een goede leveranciers selectie te maken. Het dient aanbeveling om ook binnen Stichting Veilige Paardensport een leveranciersbeoordeling op te stellen. Dit betreft een evaluatie van de prestaties van leveranciers op basis van kwaliteit, tijdigheid en prijs. Let op: De integrale kwaliteit, tijdigheid en prijs. Het gaat niet alleen om de levering op zichzelf, maar om het resultaat voor de eigen processen.

Waren de goederen op tijd, zodat de eigen processen naar behoren konden functioneren? Was de kwaliteit in overeenstemming met de vooraf gestelde eisen, zodat op de eigen processen geen verlies werd geleden?

Heeft de organisatie manuren verloren met aanpassingen, stilstanden of indirecte uren voor overleg?

Jaarlijkse check

Aanbevolen wordt een jaarlijkse check uit te voeren op de bedrijfsprocessen en werkinstructies. Dit om er voor te zorgen dat deze altijd up-to-date zijn.

5.2 Aanbevelingen

Naar aanleiding van het onderzoek kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan:

- Het opstellen van een organisatieschema.
- Het opstellen van functieomschrijvingen met daarin weergegeven de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van iedere medewerker.
- Het opstellen van een beschrijving van het logistieke proces.
- Het beschrijven van de procedures en werkinstructies en deze laten verzamelen in een handboek.
- Jaarlijks een update laten uitvoeren om er voor te zorgen dat alle werkprocessen up-to-date zijn.

5.3 Advies

Omdat Stichting Veilig Paardensport nog weinig ervaring heeft in het werken met procedures, werkinstructies moet er in begin simpel worden begonnen met het opstellen en benoemen van deze documenten en als er meer routine wordt ontwikkeld kan het verder worden uitgebreid.

Om niet teveel en echt goede procedures en werkinstructies op te stellen is een goede voorbereiding nodig. Daarom moet het opstellen van deze documenten niet worden onderschat.

Het is belangrijk om vóór de implementatie van de procedures en werkinstructies de noodzaak van het document vast te stellen.

De onderzoeker adviseert een pragmatisch aanpak en geeft met onderstaande layouts een praktische invulling voor de opbouw van het (kwaliteits) management systeem.

Werkprocessen

SVP

Ermelo

2010

Inhoudsopgave

Aanvraag Veiligheidscertificaat	13
Informatiepakket	13
Eerste Keuring.....	14
Aanvraagformulier	14
Verwerken aanvraagformulier.....	15
Werkinstructie verwerken aanvraagformulier	15
Factuur maken	17
Werkinstructie factuur maken	17
Overeenkomst maken.....	18
Werkinstructie KvK niet bekend	18
Werkinstructie KvK bekend	19
Bewaken retourovereenkomst	20
Werkinstructie overeenkomst retour	20
Werkinstructie overeenkomst niet retour, termijn niet verlopen.....	Error! Bookmark not defined.
Werkinstructie overeenkomst niet retour, termijn verlopen	Error! Bookmark not defined.
Bewaken betalingen	21
Werkinstructie factuur voldaan	21
Werkinstructie openstaande betaling	22
Planning	23
Werkinstructie overzicht in te plannen keuringen	23
Werkinstructie bevestiging ingeplande keuringen	24
Inspectie eerste keuring	Error! Bookmark not defined.
Werkinstructie keuringsrapportage verwerken	24
Werkinstructie ontvangst ontbrekende documentatie	26
Werkinstructie bewaken ontbrekende documentatie	26
Werkinstructie afwijzing Veiligheidscertificaat.....	27
Werkinstructie toezending Veiligheidscertificaat en gevelbord	28
Werkinstructie informatie externe partijen	29
Periodieke keuring.....	30
Factuur maken	30
Werkinstructie factuur maken	30
Werkinstructie factuur verwerken in database	31
Overeenkomst maken.....	32
Werkinstructie controle overeenkomst aanwezig.....	32

Werkinstructie KvK niet bekend	33
Werkinstructie KvK bekend	33
Bewaken overeenkomst retour	35
Werkinstructie overeenkomst retour	35
Werkinstructie overeenkomst niet retour, termijn niet verlopen.....	36
Werkinstructie overeenkomst niet retour, termijn verlopen	37
Bewaken betalingen	38
Werkinstructie factuur voldaan	38
Werkinstructie openstaande betaling	39
Planning	40
Werkinstructie overzicht in te plannen keuringen	40
Werkinstructie bevestiging ingeplande keuringen	40
Keuring.....	41
Werkinstructie keuringsrapportage verwerken	41
Werkinstructie ontvangst ontbrekende documentatie	43
Werkinstructie bewaken ontbrekende documentatie	44
Werkinstructie intrekken Veiligheidscertificaat	45
Werkinstructie toezending verlenging Veiligheidscertificaat	46
Werkinstructie informatie externe partijen	47
Klachten	48
Klachten met betrekking tot gecertificeerde accommodatiehouders.....	48
Klachten met betrekking tot SVP	49
Interpretatiecommissie	50
Samenstelling.....	50
Werkwijze en Taakverdeling.....	50
Besluitvorming.....	51
Financieel	51
Boekhouding	51
Jaarverslagen	51
Bestuur SVP	51
Bestuursleden	51
Taken en bevoegdheden	51
Termijnen.....	51
Statuten	51
Bewerken website	52
Lijst accommodatiehouders met veiligheidscertificaat	52
Werkinstructie publiceren lijst veiligheidscertificaathouders	52
Intrekken veiligheidscertificaat.....	53
Updates en wijzingen.....	53
Werkinstructie updaten en downloads	53
Werkinstructie wijzigingen teksten	53
Archiveren	54

Lopende dossiers	54
Office stukken	54
Afgewikkelde dossiers	54
Automatisering	54
Website	55
Internet	55
Netwerk	55
Bezoek	56
Werkinstructie bezoek	56
Contracten	56
Contracten met veiligheidscertificaathouders	56
Contracten met leveranciers	56
Contracten met inspecteurs	56
Correspondentie	56
Werkinstructie inkomende correspondentie.....	56
Werkinstructie uitgaande correspondentie.....	56
Crediteuren	57
Inkomende facturen	57
Debiteuren	57
Drukwerk	57
Gevelborden	58
Directorystructuur	58
Kantoorartikelen	58
Kopieerwerkzaamheden	58
Magazijn	58
Personeelszaken	58
Outlook	58
E-mail	58
Database	59
Werkinstructie zoeken	59
Werkinstructie koppelbestand	59
Werkinstructie zoeken in een gekoppeld Word bestand	60
Inspecteurs	60
Werkwijze	61
Facturatie	61
Duur van de overeenkomst	61
Telefoonbehandeling	61
Werkinstructie telefoonbehandeling.....	61
Voice mail	62
Telefonische bereikbaarheid	62
Scannen	62
Werkinstructie scannen	62

Printer	62
Postverwerking	63
Uitsplitsing ontvangen inspectielijsten	Error! Bookmark not defined.

Aanvraag Veiligheidscertificaat

Het veiligheidscertificaat is een keurmerk voor hippische accommodaties. Het veiligheidscertificaat heeft als doel een veilige beoefening van de paardensport te realiseren. Dit wordt gedaan middels voorlichting van de consument, het vaststellen, handhaven en doen uitvoeren van een veiligheidscertificaat voor hippische accommodaties en het daartoe vaststellen en uitvoeren van reglementen en bepalingen, waaronder reglementen welke betrekking hebben op het verkrijgen van een veiligheidscertificaat en klachtenprocedures.

Informatiepakket

Belangstellenden voor het veiligheidscertificaat kunnen bij bezoek aan de website www.veiligpaardrijden.nl een aanvraag doen voor een informatiepakket. Dit kan gedaan worden middels de knop 'aanvragen' in het menu aan de linkerkant..Hier kan de bezoeker de benodigde informatie vinden.

In geval de belangstellende telefonisch contact opneemt middels het telefoonnummer 0577 408363 wordt deze naar een e-mailadres gevraagd en wordt de gevraagde informatie per mail toegezonden. In geval de belangstellende per mail informatie aanvraagt middels het e-mailadres info@veiligpaardrijden.nl, wordt er een standaardmail teruggestuurd inclusief een bijlage met het informatiepakket. De tekst voor deze mail inclusief de bijlage is te vinden in G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\ 1. Informatiepakket. Deze kunnen in een mail gekopieerd worden en verzonden naar de belangstellende naar het e-mail adres wat te vinden is de database onder het tabblad NAW.

In alle gevallen wordt er door het secretariaat van de SVP een notitie gemaakt in de database dat er een informatiepakket is toegezonden.

Comment [S1]: Wanneer het gaat om een nieuwe accommodatie, wordt er geen aantekening gemaakt omdat wij niet altijd alle NAW-gegevens hebben.

- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.- snelkoppeling op het bureaublad.
- Klik op openen
- De database opent.
- Zoek het bedrijf op naam of postcode in het tabblad NAW.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker bovenaan of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manege Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken'.
 - o Op postcode of plaats kan er gezocht worden middels het grote icoon van de verrekijker rechts naast het naamveld.
 - Vul (deel) van postcode en of (deel) van plaats in.
 - Klik op 'ok'.
 - Komt een lijst met bedrijven naar voren.

- Kies het betreffende bedrijf.
- Ga op 'vestiging' aan menu linkerkzijde staan.
- Klik op 'edit' knop bovenin.
- Vul de NAW gegevens in van de hippische accommodatie.
- Doe de postcode check middels de knop '...' naast het veld provincie.
 - o Voer postcode en nummer in.
 - o Druk op 'ok'.
 - o Er komt een suggestie, controleer deze aan de hand van de aanvraag.
 - o Wanneer in orde, kies 'ok'.
 - o Wanneer niet in orde, neem contact op met de accommodatie.
 - o Klik op de knop 'vestigingsadres doorkopiëren'.
 - o Indien correspondentieadres afwijkend is met vestigingsadres, dient op bedrijfsleiding geklikt te worden in menu aan de linkerkzijde.
 - o Vul hier het afwijkende adres is.
- Factuur gaat altijd naar bedrijfsleidingadres, mits dit anders wordt aangegeven door de accommodatie. Klik hiervoor op 'factuur oz' in menu aan de linkerkzijde.
- De gegevens worden gekopieerd door op de knop 'bedrijfsleiding geselecteerde' te klikken.
- Ga naar het tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten' in de werkbalk.
- Klik op 'toevoegen aan rechterzijde'.
- Controleer of wijzig datum.
- Klik op icoontje met bril en kies 'SVP infopakket verstuurd'
- Kies de betreffende medewerker.
- Eventueel kan er bij toelichting SVP' een notitie gemaakt worden.
 - o Ga in het veld staan en klik knop '+'
 - o Maak notitie.
- Klik op 'ok'.
- Zet in tabblad 'bedrijfsgegevens' status SVP op aspirant.

Comment [S2]: Eigenlijk wordt deze functie niet echt gebruikt, er wordt alleen genoteerd wanneer men een inschrijfformulier heeft toegezonden.

Eerste Keuring

Indien de hippische accommodatie niet in het bezit is van een geldig veiligheidscertificaat en deze middels een aanvraagformulier aanvraagt volgt er een eerste keuring.

Aanvraagformulier

Het aanvraagformulier voor het veiligheidscertificaat is te downloaden op de website www.veiligpaardrijden.nl, middels de knop 'downloads' en kies '1. aanvraagformulier'. Wanneer een belangstellende het informatiepakket toegezonden heeft gekregen, is het aanvraagformulier reeds in hun bezit.

Op het aanvraagformulier dient te worden ingevuld:

- Naam hippische accommodatie (conform uittreksel KvK);
- Rechtsvorm;
- Regiokantoor van KvK en KvK nummer;
- Type accommodatie;
- NAW gegevens aanvragen;
- Gezagsverhouding aanvrager;
- Reden van aanvraag;
- Omschrijving accommodatie;
- Gebruik van de accommodatie;
- Overige gegevens;

- Correspondentieadres;
- Vestigingsadres;
- Ondertekening;
- Verzoek uittreksel KvK, bij retournering meezenden.

Het aanvraagformulier kan gezonden worden per:

E-mail naar: info@veiligpaardrijden.nl

Fax: 0577 408299

Post: Stichting Veilige Paardensport

T.a.v. secretariaat

Postbus 3040

3850 CA Ermelo

Aanvraagformulieren per post toegezonden worden in het postbakje 'SVP post' gelegd. De fax wordt digitaal naar het e-mailadres info@veiligpaardrijden.nl verzonden en net als de e-mail versie wordt deze te allen tijde geprint op het secretariaat en ook in het postbakje 'SVP post' gelegd. Het postbakje wordt dagelijks geleegd en de aanvragen worden in behandeling genomen..

Verwerken aanvraagformulier

Wanneer er een aanvraag binnenkomt wordt deze verwerkt door het secretariaat van de SVP in de database 'SVP 2009.snelkoppeling'.

Let op: niet iedere aanvrager voor het veiligheidscertificaat heeft ook een informatiepakket aangevraagd, deze gegevens dienen dus alsnog te worden toegevoegd!

Werkinstructie verwerken aanvraagformulier

- .
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.snelkoppeling' op het bureaublad.
- Klik op openen.
- De database opent.
- Zoek het bedrijf op naam of postcode in het tabblad NAW.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker bovenaan of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manege Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken' tot de juiste naam verschijnt.

- o Op postcode of plaats kan er gezocht worden middels het grote icoon van de verrekijker rechts naast het naamveld.
 - Vul (deel) van postcode en of (deel) van plaats in.
 - Klik op 'ok'.
 - Komt een lijst met bedrijven naar voren.
 - Kies het betreffende bedrijf.
- Ga op 'vestiging' aan menu linkerkzijde staan.
- Klik op 'edit knop' bovenin.
- Vul de NAW gegevens in van de hippische accommodatie.
- Doe de postcode check middels de knop '...' naast het veld provincie.
 - o Voer postcode en nummer in.
 - o Druk op 'ok'.
 - o Er komt een suggestie, controleer deze aan de hand van de aanvraag.
 - o Wanneer in orde, kies 'ok'.
 - o Wanneer niet in orde, neem contact op met de accommodatie.
- Klik op de knop 'vestigingsadres doorkopiëren'.
 - o Indien correspondentieadres afwijkend is met vestigingsadres, dient op bedrijfsleiding geklikt te worden in menu aan de linkerkzijde.
 - o Vul hier het afwijkende adres is.
- Factuur gaat altijd naar bedrijfsleidingadres, mits dit anders wordt aangegeven door de accommodatie. Klik hiervoor op 'factuur oz' in menu aan de linkerkzijde.
- De gegevens worden gekopieerd door op de knop 'bedrijfsleiding geselecteerde' te klikken.
- Ga naar het tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten' in de werkbalk.
- Klik op 'toevoegen aan rechterzijde'.
 - o Controleer of wijzig datum.
 - o Klik op icoontje met bril en kies 'SVP ontvangst inschrijfformulier'
 - o Kies de betreffende medewerker en 'geen termijn'.
- Klik op 'toevoegen aan rechterzijde'.
 - o Klik op icoontje met bril en kies 'SVP aangevraagd'
 - o Kies de betreffende medewerker.
 - o Kies bij vervolgactie over '2 maanden'
 - o Eventueel kan er bij toelichting SVP' een notitie gemaakt worden.
 - Ga in het veld 'toelichting SVP' staan en klik knop '+'.
 - Maak notitie, factuur verzonden op (datum), wacht op betaling, niet door naar inspecteurs en indien ingevuld gewenste keuringsperiode
 - Klik op 'ok'.
- Indien het een aanvraag betreft van een KNHS lid:
 - o Vul de datum van vandaag in of gewenste keuringsdatum.
 - o Klik op icoontje met bril en kies 'SVP geplande keuring' in plaats van SVP aangevraagd.
 - o Kies de betreffende medewerker.
 - o Kies bij vervolgactie over '3 maanden'.
 - o Eventueel kan er bij toelichting SVP' een notitie gemaakt worden.
 - Ga in het veld 'toelichting SVP' staan en klik knop '+'.
 - Maak notitie, KNHS staat garant factuur en overeenkomst verzonden en doorgestuurd naar inspecteurs.
 - Klik op 'ok'.
- Ga naar tabblad 'bedrijfsgegevens'.
- Vul type accommodatie conform aanvraagformulier in bij soort lidmaatschap in de database.
- Vul reden van aanvraag 'verplichting vanuit' conform aanvraagformulier in bij diverse lidmaatschappen in

de database.

- Zet het veld bij SVP rechts bovenin van 'Niet actief, of leeg' naar 'Aspirant'.
- Vul het KvK nummer in en het KvK regiokantoor achter 'te'.
- Vul de rechtsvorm in
- Ga naar het tabblad accommodatie
- Vul het aantal stallingplaatsen in
- Vul het aantal binnenrijbanen en het aantal buitenrijbanen in.
- Op het aanvraagformulier wordt het dossiernummer gezet wat door het systeem wordt toegekend. Deze is rechts bovenin te vinden.
- Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Financiën\Factureren-crediteren SVP.
 - o Vul datum invoer in
 - o Kies bij actie in 'factureren of crediteren' voor 'factureren'.
 - o Vul naam bedrijf conform database.
 - o Vul vestigingsplaats in
 - o Geef een omschrijving, kies hiervoor één van de zes bovenstaande opties in groen.
 - o Vul bij opmerking in of er een ovk (overeenkomst) meegestuurd kan worden.
 - o Sluit het bestand middels het 'x' en kies 'ja' om het bestand op te slaan.
- **Let op:** Om overzicht te houden op alle zaken omtrent de werkzaamheden van het secretariaat, dient er een Excel-lijst bijgehouden te worden waarin per maand bekeken kan worden welke zaken er behandeld zijn.
 - o Ga naar Bureaublad open het bestand 'maandoverzicht SVP'
 - o Tel bij de juiste maand bij het kopje aanvragen één bij op.
 - o Druk op kruisje
 - o Sla het document op. .

Factuur maken

Op donderdag worden de te maken facturen voor SVP geprint door de boekhouding. Dit wordt gedaan door een extern bureau en deze procedure wordt verder niet opgenomen.

Comment [S3]: Tevens zal er binnenkort worden besloten hoe wij alle acchouders gaan factureren (nieuwe keuringssystematiek).

Werkinstructie factuur maken

- De facturen worden geprint door een extern bureau en de facturen worden in het SVP postbakje gelegd, deze is te vinden op het bureau van het secretariaat.
- Indien aanwezig wordt de overeenkomst inclusief begeleidende brief meegezonden, zie [Overeenkomst maken](#)

Overeenkomst maken

Werkinstructie KvK niet bekend

- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.snelkoppeling' op het bureaublad.
- Klik op openen.
- De database opent.
- Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker bovenaan of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manege Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
 - o Ga naar het tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten' in de werkbalk.
 - o Klik op 'toevoegen aan rechterzijde'.
 - o Controleer of wijzig datum.
 - o Klik op icoontje met bril en kies 'SVP overeenkomst verstuurd'.
 - o Kies de betreffende medewerker.
 - o Kies bij 'vervolgactie over' '2 maanden'.
 - o Eventueel kan er bij toelichting SVP een notitie gemaakt worden.
 - Ga in het veld 'toelichting SVP' staan en klik knop '+'.
 - Maak notitie 'oproep gegevens verzonden'.
 - Klik op 'ok'.
- De oproep kan per post of per mail worden verzonden.
- Print de brief uit op SVP briefpapier
 - o Klik op de officeknop.
 - o Kies afdrukken.
 - o Kies afdrukken
 - o Kies Xerox Color Cube.
 - o Klik op eigenschappen aan rechterzijde.
 - o Kies bij papier, lade 2.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik op 'ok'.
- Doe de oproep samen in een C5 envelop
- De envelop wordt in het bakje uitgaande post gelegd, deze is te vinden op de kast midden in het kantoor van de FNRS.
- **Let op:** Om overzicht te houden op alle zaken omtrent de werkzaamheden van het secretariaat, dient er een Excel-lijst bijgehouden te worden waarin per maand bekeken kan worden welke zaken er behandeld zijn.
 - o Ga naar Bureaublad open het bestand 'maandoverzicht SVP'
 - o Tel bij de juiste maand bij het kopje aantal aanvragen één bij op.
 - o Druk op kruisje
 - o Sla het document op. .

Comment [S4]: Het is misschien een goed idee wanneer wij deze werkinstructie maken voor de nieuwe accommodaties aangezien alle 'oude' accommodaties bijna allemaal hun overeenkomst al hebben geretourneerd.

Comment [S5]: Deze worden niet alleen op dinsdag gemaakt maar wanneer dit nodig is.

Comment [S6]: Dit wordt automatisch gedaan bij nieuwe aanvragen

Comment [S7]: Deze moet toegevoegd worden bij de koppeldatabase (opnemen met Kim).

-

Werkinstructie KvK bekend

- Ga naar Bureaublad en klik op Koppeldatabase 2007- Snelkoppeling.
- Klik op 'frmMaaKBriefSVP'
- Klik op het pijltje naar beneden.
- Klik op Duurovereenkomst gekoppeld en klik op Maak Brief,
- Het bestand opent en klik op OK.
- Klik op 'Voorbeeld van het resultaat'.
- Klik op 'geadresseerde zoeken'.
-
- Vul dossiernummer in bij 'naam' in het pop-up scherm.
- Klik op 'dit veld' en kies lidnummer.
- Klik op 'volgende zoeken'.
- Klik door tot de juiste naam in het veld verschijnt.
- Controleer op bladzijde twee bij ondergetekende 2. Of de juiste gegevens vermeld staan.
- Geef Ctrl F.
 - o Kies tabblad vervangen.
 - o Vul bij zoeken naar 'xxx' in.
 - o Vul bij 'vervangen door' een logische afkorting van de naam in.
 - o Klik op 'alles vervangen'.
 - o Klik op 'ok'. Let op: dit moeten 20 items zijn!
 - o Klik op sluiten.
 - Klik op bestand.
 - Kies 'opslaan als'.
 - Kies G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\3. Overeenkomst SVP accommodatiehouders\verstuurde duurovereenkomsten\[Laatste cijfers jaartal-maand-dag plus verkorte naam] bijvoorbeeld 100208 Ravenswaaij
 - Klik op opslaan.
 - Print de overeenkomst tweemaal uit op SVP briefpapier.
 - o Klik op de officeknop.
 - o Kies afdrukken.
 - o Kies afdrukken
 - o Kies Xerox Color Cube.
 - o Klik op eigenschappen aan rechterzijde.
 - o Kies bij papier, lade 2.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik op 'ok'.
- Naast een overeenkomst dient er ook een begeleidend schrijven te worden toegevoegd.
- Ga naar Bureaublad en klik op Koppeldatabase 2007- Snelkoppeling.
- Klik op 'frmMaaKBriefSVP'
- Klik op het pijltje naar beneden.
- kies juiste brief].
- Print de brief uit op SVP briefpapier
 - o Klik op de officeknop.
 - o Kies afdrukken.
 - o Kies afdrukken
 - o Kies Xerox Color Cube.
 - o Klik op eigenschappen aan rechterzijde.
 - o Kies bij papier, lade 2.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik op 'ok'.

- Doe de overeenkomst samen met de begeleidende brief in een C4 envelop en
- **. Let op:** indien aanwezig dient de factuur meegezonden te worden.
- De envelop wordt in het bakje uitgaande post gelegd, deze is te vinden op de kast midden in het kantoor van de FNRS
- **Let op:** Om overzicht te houden op alle zaken omtrent de werkzaamheden van het secretariaat, dient er een Excel-lijst bijgehouden te worden waarin per maand bekeken kan worden welke zaken er behandeld zijn.
 - o Ga naar Bureaublad open het bestand 'maandoverzicht SVP'
 - o Tel bij de juiste maand bij het kopje Aantal overeenkomsten verzonden één bij op.
 - o Druk op kruisje
 - o Sla het document op. .
-
- Ga vervolgens naar de database
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.snelkoppeling' op het bureaublad.
- Klik op openen.
- De database opent.
 - o Ga naar het tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten' in de werkbalk.
 - o Klik op 'toevoegen aan rechterzijde'.
 - Controleer of wijzig datum.
 - Klik op icoontje met bril en kies 'SVP overeenkomst verstuurd'.
 - Kies de betreffende medewerker.
 - Kies bij 'vervolgactie over' '2 maanden'.
 - Eventueel kan er bij toelichting SVP een notitie gemaakt worden.
 - o Ga in het veld 'toelichting SVP' staan en klik op knop '+'.
 - o Vink rechts bovenin in tabblad 'contactmomenten', 'SVP wacht op ovk retour' aan.
 - o Klik op 'ok'.
- Het aanvraagformulier wordt gearchiveerd in de ordner 'Verwerkte aanvraagformulieren'.

Bewaken retourovereenkomst

De overeenkomst dient binnen zestig dagen na toezending factuur retour gezonden te worden. Eens in de maand wordt op het secretariaat een overzicht uitgedraaid van de overeenkomsten en de oproep gegevens welke nog niet retour ontvangen zijn. Er wordt een reminder gezonden.

Na anderhalf maand, na toezending factuur, wordt er een laatste reminder verzonden naar de hippische accommodatie. Indien e-mailadres bekend is per mail, anders per post.

Werkinstructie overeenkomst retour

- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.snelkoppeling' op het bureaublad.
- Klik op openen.
- De database opent.
- Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker bovenaan of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manege Ravenswaaij, typ Ravens.

- Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
- Zoek eventueel ook op volledige namen.
- Ga naar tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten'.
- Kies contactmoment 'SVP overeenkomst verstuurd' en klik op 'detail'.
 - o Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
 - o Maak notitie: ovk retour.
 - o Wijzig de 'vervolgactie over' in '(geen)'.
 - o Klik op 'ok'.
- Vink rechts bovenin in tabblad 'contactmomenten', 'SVP ovk retour' aan.
- De overeenkomst wordt gearriveerd in de ordner 'SVP Overeenkomsten'. (A t/m Z)

Comment [S8]: Deze actie zal binnenkort niet meer van toepassing zijn aangezien bijna alle bestaande certificaathouders hun overeenkomst hebben getekend.

Bewaken betalingen

Op het secretariaat wordt de bewaking van de betalingen uit handen gegeven aan de boekhouder. Een factuur dient binnen 60 dagen dan zending voldaan te zijn. Met uitzondering van KNHS en FNRS leden, hiervoor geldt een betalingstermijn van 90 dagen. Het facturatie traject is als volgt:

Comment [S9]: Nieuwe FNRS leden betalen voor de eerste keuring wel zelf de factuur.

Werkinstructie factuur voldaan

- Open het bestand G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Financiën\Factureren - crediteren SVP.
- In het veld 'Datum betaald' staat de datum van betaling ingevuld.
- Zet in veld 'verwerkt in dBase' de datum van verwerking en sla het bestand op.
- Open de database.
 - o Ga naar de database.
 - o Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.snelkoppeling' op het bureaublad.
 - o Klik op openen.
 - o De database opent.
 - o Zoek het bedrijf op naam of postcode in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker bovenaan of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manege Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
 - o Zoek eventueel ook op volledige namen.
 - o Ga naar tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten'.
 - o Kies contactmoment 'SVP aangevraagd' en klik op 'detail'
 - o **Let op:** alleen wanneer KvK gegevens bekend zijn en de ovk verzonden is. Indien de ovk niet verzonden is blijft 'SVP aangevraagd' staan.
 - o Wijzig de datum in de datum van verwerking.
 - o Vul bij 'type contact' 'SVP geplande keuring' in.
 - o Wijzig, indien nodig, behandeld door in 'SVP'.
 - o Wijzig vervolgactie, indien nodig, in '2 maanden'.
 - o Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
 - o Maak notitie: datum van betaling uit factuuroverzicht plus betaald door naar inspecteurs.
 - o Indien de overeenkomst niet getekend geretourneerd is, dient ook in het veld 'toelichting SVP' helemaal links bovenin in hoofdletters de tekst GETEKENDE OVEREENKOMST MEENEMEN.
 - o Vink SVP betaald aan SVP aan.

Comment [S10]: Ik ontvang elke week een mail van Anita waarin vermeld staat welke accommodaties betaald hebben.

Comment [S11]: In praktijk komt dit niet voor.

Werkinstructie openstaande betaling

- De gegevens voor de factuur worden door het secretariaat doorgegeven aan de boekhouding, zie [Factuur maken](#).
- Wanneer na dertig dagen de betaling openstaat, wordt een herinnering verstuurd door de boekhouding.
- De boekhouder dient het secretariaat op de hoogte te stellen dat betaling uitblijft.
- Wanneer na zestig dagen de betaling nog steeds openstaat, dient de boekhouder het secretariaat op de hoogte te stellen en de factuur te crediteren.
- **Uitzondering hierop is:**
 - Wanneer de hippische accommodatie aangesloten is bij KNHS, wordt een extra termijn van dertig dagen toegekend. In geval van leden van de KNHS, staat de KNHS namelijk garant.
 - Negentig dagen na verzending factuur wordt er een factuur naar de KNHS verzonden.
 - De factuur wordt binnen acht dagen door de KNHS voldaan.
- Het secretariaat bericht de eigenaar van de hippische accommodatie dat zijn aanvraag voor een Veiligheidscertificaat ingetrokken wordt.
 - Ga naar de database.
 - Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.snelkoppeling' op het bureaublad.
 - Klik op openen.
 - De database opent.
 - Zoek het bedrijf op naam of postcode in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker bovenaan of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manege Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
 - Zoek eventueel ook op volledige namen.
 - Ga naar tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten'.
 - Kies contactmoment 'SVP aangevraagd' en klik op 'detail'.
 - Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
 - Maak notitie: niet betaald, aanvraag VHC ingetrokken.
 - Wijzig de 'vervolgactie over' in '(geen)'.
 - Klik op 'ok'.
 - Kies contactmoment 'SVP overeenkomst verstuurd' (mits er nog een vervolgactie open staat) en klik op 'detail'.
 - Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
 - Maak notitie: niet betaald, aanvraag VHC ingetrokken.
 - Wijzig de 'vervolgactie over' in '(geen)'.
 - Klik op 'ok'.
 - Ga naar tabblad 'Bedrijfsgegevens' en wijzig in het veld bij SVP aan rechterzijde 'aspirant' op 'niet actief'.
 - Indien de database afgesloten kan worden, klik op het 'x' rechts bovenin.
 - De hippische accommodatie dient ook schriftelijk op de hoogte te worden gesteld. Indien e-mailadres aanwezig is, gaat dit per mail, anders per post.

- Ga naar Bureaublad en klik op Koppeldatabase 2007- Snelkoppeling.
- Klik op 'frmMaaKBriefSVP'
- Klik op het pijltje naar beneden.
- kies juiste brief].
- Print de brief uit op SVP briefpapier
 - o Klik op de officeknop.
 - o Kies afdrucken.
 - o Kies afdrucken
 - o Kies Xerox Color Cube.
 - o Klik op eigenschappen aan rechterzijde.
 - o Kies bij papier, lade 2.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik op 'ok'.
-
- **Let op:** Om overzicht te houden op alle zaken omtrent de werkzaamheden van het secretariaat, dient er een Excel-lijst bijgehouden te worden waarin per maand bekeken kan worden welke zaken er behandeld zijn.
 - o Ga naar Bureaublad open het bestand 'maandoverzicht SVP'
 - o Tel bij de juiste maand bij het kopje Aantal overeenkomsten verzonden één bij op.
 - o Druk op kruisje
 - o Sla het document op. .

Let op: Indien de eigenaar van de hippische accommodatie binnen acht dagen na briefdatum alsnog aan zijn verplichtingen voldoet, wordt de intrekking ongedaan gemaakt!

Planning

Werkinstructie overzicht in te plannen keuringen

- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent
- Klik rechts bovenin op de knop 'rapporten'.
- Komt een pop-up menu omhoog.
- Kies in het menu 'Rapporten SVP'.
- Kies in het menu in rechterzijde voor 'Planning keuringen Inspecteurs'
- Klik op 'ok'.
- Er wordt een Excelbestand geopend.
- Het bestand wordt opgeslagen op het netwerk:
 - o Klik op 'bestand' links bovenin.
 - o Kies 'opslaan als'.
 - o Kies bij opslaan in' voor 'data op 'sbs' (G:)'.
 - o Kies de map 'FNRS'.
 - o Kies de map 'Stichting Veilige Paardensport'.
 - o Kies de map 'Keuringen'.
 - o Kies de map '4. Planning inspecteurs'.

Comment [S12]: Dit hoofdstuk zal in het vervolg waarschijnlijk bij het secretariaat gedaan worden en zal helemaal herschreven moeten worden.

- o Vul in bij bestandsnaam [jjmdd] in te plannen keuringen.
- o Kies 'opslaan'.

Werkinstructie bevestiging ingeplande keuringen

Comment [S13]: Zie opmerking S12

Werkinstructie keuringsrapportage verwerken

Comment [S14]: De rapportages worden digitaal verzonden per mail. In het vervolg zullen deze vanuit de inspecteur via een I-Pad verzonden worden → nieuwe werkinstructie maken.

- Er zijn twee mogelijkheden:
 - o Het Veiligheidscertificaat kan toegekend worden.
 - o Het Veiligheidscertificaat kan nog niet toegekend worden, dit kan zijn wegens op- of aanmerkingen van de inspecteur, of zij hebben de juiste documenten niet volledig aangetoond op moment van inspectie. Bewijsmateriaal wordt nagezonden.

Veiligheidscertificaat kan toegekend worden

- Alle accommodaties worden gearhiveerd in een persoonlijk digitale map die vervolgens op alfabetische volgorde wordt bewaard.
- De digitale keuringsrapporten worden opgeslagen in de map Keuringen.
- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.snelkoppeling' op het bureaublad.
- Klik op openen.
- De database opent.
 - o Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manege Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
 - Controleer de gegevens van de rapportage aan de hand van de gegevens in de database.
 - o Ga naar tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten'.
 - o Kies contactmoment 'SVP geplande keuring' en klik op 'detail'.
 - o Vul bij datum, indien afwijkend, de datum van inspectie in.
 - o Wijzig 'SVP geplande keuring' in 'Keuring'.
 - o Controleer of 'behandeld door' de keurende inspecteur is van de rapportage.
 - o Vul bij vervolgactie '2,5 jaar' in.
 - o Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+ '.
 - o Maak notitie: rapport ontvangen, goedkeuring gevelbord en certificaat verzonden.
 - o Vul in het menu aan de rechterzijde bij 'goedgekeurd SVP' 'ja' in.
 - o Vul bij 'Verloopdatum VHC' datum van keuring plus 2,5 jaar in.
 - o Vul bij 'Ontbrekende documenten' 'nee' in.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Ga naar tabblad 'Bedrijfsgegevens' en wijzig het veld SVP 'aspirant' in 'actief'.

Veiligheidscertificaat kan nog niet toegekend worden

- Alle accommodaties worden gearchiveerd in een persoonlijke digitale map die vervolgens in de map 'wacht op ontbrekende documentatie' wordt opgeslagen op verloopdatum van de keuring.
- De digitale keuringsrapporten worden opgeslagen in de map Keuringen.
- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.snelkoppeling op het bureaublad.
- Klik op openen.
- De database opent.
 - o Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manege Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
 - Controleer de gegevens van de rapportage aan de hand van de gegevens in de database.
 - o Ga naar tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten'.
 - o Kies contactmoment 'SVP geplande keuring' en klik op 'detail'.
 - o Vul bij datum, indien afwijkend, de datum van inspectie in.
 - o Wijzig 'SVP geplande keuring' in 'Keuring'.
 - o Controleer of 'behandeld door' de keurende inspecteur is van de rapportage.
 - o Vul bij vervolgactie '2 maanden' in.
 - o Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
 - Maak notitie: rapport ontvangen, brief ontbrekende documenten verzonden.
 - Vul in het menu aan de rechterzijde bij 'goedgekeurd SVP' 'nee' in.
 - Vul bij 'Ontbrekende documenten' 'ja' in.
 - Noteer in het lege veld de punten conform de controlelijst.
 - o Klik op 'ok'.
- Er dient een brief aan de hippische accommodatie te worden gezonden door het secretariaat ter bevestiging van de ontbrekende documenten. Indien een e-mailadres aanwezig is, heeft e mail de voorkeur.

Comment [S15]: In het vervolg krijgen acchouders 2 weken de tijd om hun zaken aan te passen en op te sturen.

Comment [S16]: Eerste brief moet altijd per post, herinnering gaat bij voorkeur per mail.

- Ga naar Bureaublad en klik op Koppeldatabase 2007- Snelkoppeling.
- Klik op 'frmMaaKBriefSVP'
- Klik op het pijltje naar beneden.
- kies juiste brief].
- Print de brief uit op SVP briefpapier
 - o Klik op de officeknop.
 - o Kies afdrukken.
 - o Kies afdrukken
 - o Kies Xerox Color Cube.
 - o Klik op eigenschappen aan rechterzijde.
 - o Kies bij papier, lade 2.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik op 'ok'.
- De brief dient digitaal opgeslagen te worden in de persoonlijk map van de accommodatie onder het mapje 'Correspondentie'.
- **Let op:** Om overzicht te houden op alle zaken omtrent de werkzaamheden van het secretariaat, dient er een Excel-lijst bijgehouden te worden waarin per maand bekeken kan worden welke zaken er behandeld zijn.
 - o Ga naar Bureaublad open het bestand 'maandoverzicht SVP'

- o Tel bij de juiste maand bij het kopje Aantal brieven voor ontbr doc één bij op.
- o Druk op kruisje
- o Sla het document op. .

Werkinstructie ontvangst ontbrekende documentatie

- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.snelkoppeling' op het bureaublad.
- Klik op openen.
- De database opent.
 - o Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manege Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
 - Ga naar tabblad 'contactmomenten'.
 - Ga naar meest actuele 'keuring'.
 - Klik op 'detail'.
 - Lees de laatste notities bij 'toelichting SVP'.
 - Indien er geen uitzonderingen zijn, maak een notitie
 - Klik op '+'.
 - Maak notitie, 'ontbrekende stukken naar inspecteur'.
 - Klik op 'ok'.
- De inspecteur bevestigt en beoordeelt de ontvangst van de bewijsstukken.
- De inspecteur geeft zijn eindoordeel middels het sturen van een mail. Deze mail dient opgeslagen te worden in de persoonlijke map van de accommodatie in het mapje 'Keuringen'.
- De ontbrekende documentatie worden allemaal digitaal opgeslagen in het mapje 'ontbr doc'.
- De mogelijkheden zijn:
 - o Positief advies, toezending Veiligheidscertificaat en gevelbord, zie [Werkinstructie toezending Veiligheidscertificaat en gevelbord](#).
 - o Negatief advies: bevestiging dat het Veiligheidscertificaat niet wordt toegekend, zie [Werkinstructie afwijzing Veiligheidscertificaat](#)
 - o Accommodatiehouder moet nog zaken aanpassen naar aanleiding van inspecteur.

Comment [S17]: Alle mappen zijn nu allemaal gedigitaliseerd en hier worden nu alle ontbr doc verzameld → er moet voor dit onderdeel een nieuwe werkinstructie gemaakt worden.

Werkinstructie bewaken ontbrekende documentatie

Twee keer per maand wordt er gecontroleerd welke hippische accommodaties nalatig zijn in het toezenden van de ontbrekende documenten. Als tegemoetkoming wordt een laatste reminder verzonden. **Let op:** voorkeur hierin heeft de mail!

- Per accommodatie wordt in de database gecontroleerd wat de laatste stand van zaken is.
- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.snelkoppeling' op het bureaublad.
- Klik op openen.
- De database opent.
 - o Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manege Ravenswaaij, typ

- Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
 - Ga naar tabblad 'contactmomenten'.
 - Ga naar meest actuele 'keuring'
 - Klik op 'detail'.
 - Lees de laatste notities bij 'toelichting SVP'.
 - Indien er geen uitzonderingen zijn, maak een notitie
 - Klik op '+'.
 - Maak notitie, 'laatste reminder verzonden'.
 - Klik op 'ok'.
- Er dient een laatste brief aan de hippische accommodatie te worden gezonden door het secretariaat ter bevestiging van de ontbrekende documenten.
- Ga naar Bureaublad en klik op Koppeldatabase 2007- Snelkoppeling.
- Klik op 'frmMaaKBriefSVP'
- Klik op het pijltje naar beneden.
- kies juiste brief].
- Print de brief uit op SVP briefpapier
 - o Klik op de officeknop.
 - o Kies afdrukken.
 - o Kies afdrukken
 - o Kies Xerox Color Cube.
 - o Klik op eigenschappen aan rechterzijde.
 - o Kies bij papier, lade 2.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik op 'ok'.
- De brief dient digitaal opgeslagen te worden in de persoonlijk map van de accommodatie onder het mapje 'Correspondentie'.
- **Let op:** Om overzicht te houden op alle zaken omtrent de werkzaamheden van het secretariaat, dient er een Excel-lijst bijgehouden te worden waarin per maand bekeken kan worden welke zaken er behandeld zijn.
 - o Ga naar Bureaublad open het bestand 'maandoverzicht SVP'
 - o Tel bij de juiste maand bij het kopje reminder voor ontbr doc één bij op.
 - o Druk op kruisje
 - o Sla het document op. .

Werkinstructie afwijzing Veiligheidscertificaat

- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.snelkoppeling' op het bureaublad.
- Klik op openen.
- De database opent.
 - o Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manege Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
 - o Ga naar tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten'.
 - o Kies contactmoment 'Keuring' en klik op 'detail'.
 - o Vul bij vervolgactie '(geen)' in.
 - o Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
 - Maak notitie: negatief advies inspecteur ontvangen, brief afwijzing VHC verzonden.

- o Vul in het menu aan de rechterzijde bij 'goedgekeurd SVP' 'nee' in.
 - o Verwijder 'ja' bij 'Ontbrekende documenten'.
 - o Klik op 'ok'.
- Ga naar tabblad 'Bedrijfsgegevens' en wijzig het veld SVP 'aspirant' in 'niet actief'.
- Er dient schriftelijk een bevestiging gestuurd te worden naar de hippische accommodatie.
- Ga naar Bureaublad en klik op Koppeldatabase 2007- Snelkoppeling.
- Klik op 'frmMaaKBriefSVP'
- Klik op het pijltje naar beneden.
- kies juiste brief].
- Print de brief uit op SVP briefpapier
 - o Klik op de officeknop.
 - o Kies afdrukken.
 - o Kies afdrukken
 - o Kies Xerox Color Cube.
 - o Klik op eigenschappen aan rechterzijde.
 - o Kies bij papier, lade 2.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik op 'ok'.
- De brief dient digitaal opgeslagen te worden in de persoonlijk map van de accommodatie onder het mapje 'Correspondentie'.
- **Let op:** Om overzicht te houden op alle zaken omtrent de werkzaamheden van het secretariaat, dient er een Excel-lijst bijgehouden te worden waarin per maand bekeken kan worden welke zaken er behandeld zijn.
 - o Ga naar Bureaublad open het bestand 'maandoverzicht SVP'
 - o Tel bij de juiste maand bij het kopje Aantalafkeuringen één bij op.
 - o Druk op kruisje
 - o Sla het document op. .
- Doe de originele brief in een C5 envelop.
- De envelop wordt in het bakje uitgaande post gelegd, deze is te vinden op de kast midden in het kantoor van de FNRS

Werkinstructie toezending Veiligheidscertificaat en gevelbord

- De rapportage is administratief verwerkt, dit dient schriftelijk aan de hippische accommodatie te worden medegedeeld, tezamen met het Veiligheidscertificaat en het gevelbord.
- Ga naar Bureaublad en klik op Koppeldatabase 2007- Snelkoppeling.
- Klik op 'frmMaaKBriefSVP'
- Klik op het pijltje naar beneden.
- kies juiste brief].
- Print de brief uit op SVP briefpapier
 - o Klik op de officeknop.
 - o Kies afdrukken.
 - o Kies afdrukken
 - o Kies Xerox Color Cube.
 - o Klik op eigenschappen aan rechterzijde.
 - o Kies bij papier, lade 2.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik op 'ok'.
- De brief dient digitaal opgeslagen te worden in de persoonlijk map van de accommodatie onder het mapje 'Correspondentie'.
- **Let op:** Om overzicht te houden op alle zaken omtrent de werkzaamheden van het secretariaat, dient er een Excel-lijst bijgehouden te worden waarin per maand bekeken kan worden welke zaken er behandeld zijn.
 - o Ga naar Bureaublad open het bestand 'maandoverzicht SVP'

- o Tel bij de juiste maand bij het kopje Aantalafkeuringen één bij op.
 - o Druk op kruisje
 - o Sla het document op. .
- Ga naar Bureaublad en klik op Koppeldatabase 2007- Snelkoppeling.
- Klik op 'frmMaaKBriefSVP'
- Klik op het pijltje naar beneden.
- kies juiste 'Certificaat SVP gekoppeld.
- Contoleer de datum achter Ermelo, dit dient de datum van inspectie te zijn, de maand dient volledig uitgeschreven te worden.
- Er dient hiervoor een Veiligheidscertificaat te worden uitgeprint.
- Print de brief uit op SVP certificaatpapier.
 - o Klik op de officeknop.
 - o Kies afdrukken.
 - o Kies afdrukken
 - o Kies Xerox Color Cube.
 - o Klik op eigenschappen aan rechterzijde.
 - o Kies bij papier, zwaar papier.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik op 'ok'.
-
- Doe de originele brief plus het Veiligheidscertificaat in een C4 envelop. Sluit de envelop.
- De C4 envelop dient op een ingepakt gevelbord geplakt te worden en voorzien te worden van een TNT pakketsticker, te vinden bij het postbakje 'uit'.
- Het pakket wordt naast het bakje uitgaande post gelegd, deze is te vinden op de kast midden in het kantoor van de FNRS.
- **Let op:** Om overzicht te houden op alle zaken omtrent de werkzaamheden van het secretariaat, dient er een Excel-lijst bijgehouden te worden waarin per maand bekeken kan worden welke zaken er behandeld zijn.
 - o Ga naar Bureaublad open het bestand 'maandoverzicht SVP'
 - o Tel bij de juiste maand bij het kopje Aantalafkeuringen één bij op.
 - o Druk op kruisje
 - o Sla het document op. .

Werkinstructie informatie externe partijen

Er zijn verscheidene organisaties welke het veiligheidscertificaat in hun minimale eisen of verplichtingen. Deze organisaties dienen op de hoogte te worden gesteld van de toegekende of afgekeurde certificaten. Deze informatie wordt per mail aan de betreffende organisatie toegezonden. Zie ook [Website](#)

- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
- Klik op rapporten rechts bovenin
- Klik in het linkerblok op 'extra Excel Rapporten SVP'
- Klik in het rechterblok op 'Veiligheidscertificaathouder externe partijen'.
- Het bestand opent.
- Klik op bestand
- Kies 'opslaan als'
- Kies data op 'sbs'(G:)
- Kies map 'FNRS'
- Kies map 'Stichting Veilige Paardensport'
- Kies map 'Keuringen'
- Kies map '9. Goedkeuringen VHC'.

- Maak een bestandsnaam (jjmmdd) update veiligheidscertificaathouders.
- Klik op 'opslaan'.
- Ga nu naar Outlook
 - o Kies 'nieuw'
 - o Klik op 'aan'
 - o Kies bij 'namen weergeven uit' boven voor contactpersonen
 - o Kies in deze lijst voor 'update Veiligheidscertificaathouders'
 - o Klik op 'aan' om te selecteren.
 - o Klik op 'ok'.
- Schrijf een begeleidende tekst met hierin de namen van de accommodaties plus plaatsnamen welke toegekend, afgekeurd zijn en verlengd zijn.
- Voeg de bijlage toe door op het icoontje van de paperclip te klikken.
 - o Kies G: \FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\8. Goedkeuringen VHC
- Klik op 'verzenden'.
- Nu dient de Excellijst ook verwerkt te worden op de website, zie [Website](#)

Periodieke keuring

Deze procedure is uitsluitend van toepassing voor hippische accommodaties welke in het bezit zijn van een geldig veiligheidscertificaat. Opzeggingen dienen twaalf maanden voor verloop schriftelijk te worden doorgegeven aan het secretariaat van de SVP, echter wanneer binnen zestig dagen na factuurdatum geen betaling is ontvangen, wordt het certificaat op verzoek van de SVP ingetrokken.

Factuur maken

Werkinstructie factuur maken

- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent
- Klik rechts bovenin op de knop 'rapporten'.
- Komt een pop-up menu omhoog.
- Kies in het middelste menu 'extra Excel Rapporten SVP'.
- Kies in het menu in rechterzijde voor 'SVP facturatie'.
- Klik op 'ok'.
- Er wordt een Excelbestand geopend.
- Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Financiën\Factureren-crediteren SVP.
- Controleer of de accommodatiehouder FNRS lid is.
- Wanneer het **geen** FNRS lid betreft wordt deze vermeld in het tabblad factureren SVP.
 - o Vul datum invoer in
 - o Vul actie in 'factureren of crediteren'
 - o Vul naam bedrijf conform database
 - o Vul vestigingsplaats in
 - o Geef een omschrijving, kies hiervoor één van de zes bovenstaande opties in groen.
 - o Vul bij opmerking in of er een ovk (overeenkomst) meegestuurd kan worden. **Let op:** dit dient alleen te gebeuren indien er nog geen overeenkomst in het bezit is van het secretariaat van de SVP
 - o Sluit het bestand middels het 'x' en kies 'ja' om het bestand op te slaan.
- Wanneer het **wel** een FNRS lid betreft, wordt deze vermeld worden in tabblad factureren FNRS. Dit aangezien de FNRS hiervoor rechtstreeks gefactureerd wordt.
 - o Vul datum invoer in
 - o Vul actie in 'factureren of crediteren'

- o Vul naam bedrijf conform database
- o Vul vestigingsplaats in
- o Geef een omschrijving, kies hiervoor één van de zes bovenstaande opties in groen.
- o Vul bij opmerking in of er een ovk (overeenkomst) meegestuurd kan worden. **Let op:** dit dient alleen te gebeuren indien er nog geen overeenkomst in het bezit is van het secretariaat van de SVP.
- o Aankondiging periodieke keuring FNRS leden wordt per mail verzonden, vul het e-mailadres in. Indien geen e-mailadres aanwezig is, dient de aankondiging keuring apart per post te worden toegezonden. Kies hiervoor het bestand G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Financiën\Aankondiging periodieke keuring FNRS leden.
- o Sluit het bestand middels het 'x' en kies 'ja' om het bestand op te slaan.
- De facturen worden geprint door een extern bureau en in het SVP postbakje gelegd, deze is te vinden op het bureau van het secretariaat.
- Indien aanwezig wordt de overeenkomst inclusief begeleidende brief met de factuur meegezonden.
- Daarnaast wordt de brief aankondiging keuring geprint G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Financiën\Aankondiging keuring. Let op bovenstaande, dit geldt niet voor FNRS leden!
- Print de brief:
 - o Klik op 'bestand'.
 - o Kies 'afdrukken'.
 - o Kies 'HP Color Laser Jet'.
 - o Klik op 'eigenschappen' aan rechterzijde.
 - o Kies bij papierbron, 'automatisch selecteren'
 - o Kies bij 'dubbelzijdig afdrukken' voor 'ja, omslaan'.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Kies 'ja'.
- Deze brief wordt bij de factuur en eventuele overeenkomst bijgevoegd.
- **Let op:** Om de kosten inzichtelijk te houden dient de uitgaande post genoteerd te worden in SVP postoverzicht.
 - o Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\3. Overeenkomst SVP accommodatiehouders\snellink naar SVP postoverzicht
 - o Vul hier de datum en aantal in, plus geef een korte omschrijving van de verzending.

Werkinstructie factuur verwerken in database

- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snellink 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
- Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manage Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
- Zoek eventueel ook op volledige namen.
- Ga naar tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten'.
- Klik op toevoegen rechts bovenin.
- Controleer de datum.
- Klik bij 'type contact' op icoontje met bril.
- Wanneer het een FNRS of KNHS lid betreft kies 'SVP geplande keuring'.
- **Let op:** alleen wanneer KvK gegevens bekend zijn en een ovk verzonden is. Wanneer de KvK gegevens niet bekend zijn dan 'SVP aangevraagd'
- Klik op 'ok'.
 - o Kies bij behandeld door voor 'SVP'.

- o Kies bij 'vervolgactie' drie maanden.
- o Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
 - o Maak notitie: factuur verstuurd, door naar inspecteur.
 - o Klik op 'ok'.
- Wanneer het geen FNRS of KNHS lid betreft, kies 'SVP aangevraagd'.
- Klik op 'ok'.
 - o Kies bij behandeld door voor 'SVP'.
 - o Kies bij 'vervolgactie' 'twee maanden'.
 - o Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
 - o Maak notitie: factuur verstuurd, niet door naar inspecteur.
 - o Klik op 'ok'.

Overeenkomst maken

Op dinsdag worden de overeenkomsten veiligheidscertificaat opgesteld en verzonden. Voor de periodieke keuringen is de kans groot dat er al een overeenkomst op het secretariaat van de SVP aanwezig is, indien dit niet het geval is dient een overeenkomst dan wel een oproep gegevens voor het kunnen opstellen van overeenkomst meegezonden te worden met de factuur. Indien de overeenkomst 60 dagen na factuurdatum niet getekend op het secretariaat aanwezig is, zal het veiligheidscertificaat vanuit de SVP worden ingetrokken. In dat geval kan er pas zes maanden na intrekking van het veiligheidscertificaat een nieuw aanvraagformulier worden ingediend om een nieuwe inspectie te laten plaatsvinden.

Werkinstructie controle overeenkomst aanwezig

- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
- Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manage Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
- Controleer in het tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten' of het contactmoment 'SVP overeenkomst verstuurd' aanwezig is. Indien deze aanwezig is met de notitie 'ovk retour', hoeft er geen ovk verzonden te worden.
- Indien er nog geen contactmoment 'SVP ovk verstuurd' is met de notitie 'ovk retour' aanwezig is, dient het contactmoment aangemaakt te worden.
 - o Klik op 'toevoegen' rechts bovenin.
 - o Controleer de datum.
 - o Klik bij 'type contact' op icoontje met bril
 - o Kies 'SVP overeenkomst verstuurd'.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Kies bij behandeld door 'naam medewerker'
 - o Kies bij 'vervolgactie' twee maanden, uitzondering voor KNHS en FNRS leden hiervoor geldt een termijn van drie maanden.
 - o Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
 - o Maak notitie: overeenkomst verstuurd (wanneer KvK gegevens bekend zijn) of oproep gegevens verzonden (indien KvK gegevens niet bekend zijn).
 - o Klik op 'ok'.
- Indien in het tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten' of het contactmoment 'SVP overeenkomst verstuurd' aanwezig is.

- Controleer of er nog acties openstaan, dit is te controleren aan de kleur van de balk welke wordt weergegeven achter de knoppen 'detail plus verwijderen'.
- Indien de balk wit is, is er geen vervolgactie, er is dus een getekende overeenkomst op het secretariaat aanwezig. Hierbij stopt deze procedure.
- Indien de balk groen, oranje of rood is, is er een uitstaande vervolgactie, klik op detail om de juiste vervolgactie te nemen. Kies de hieronder beschreven Werkinstructie welke van toepassing is.

Werkinstructie KvK niet bekend

- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
- Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manage Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
- Alvorens er een overeenkomst opgemaakt kan worden dient wel gecontroleerd te worden of het KvK nummer, het regiokantoor van de KvK en de rechtsvorm vermeld staan in het tabblad bedrijfsgegevens.
- Indien dit niet het geval is dient dit eerst te worden opgevraagd.
- Ga in de database naar het tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten' in de werkbalk.
- Klik op 'toevoegen aan rechterzijde'.
- Controleer of wijzig datum.
- Klik op icoontje met bril en kies 'SVP overeenkomst verstuurd'.
- Kies de betreffende medewerker.
- Kies bij 'vervolgactie' twee maanden, uitzondering voor KNHS en FNRS leden hiervoor geldt een termijn van drie maanden.
- Eventueel kan er bij 'toelichting SVP' een notitie gemaakt worden.
 - Ga in het veld 'toelichting SVP' staan en klik knop '+'.
 - Maak notitie 'oproep gegevens verstuurd'.
 - Klik op 'ok'.

Werkinstructie KvK bekend

- Klik op G:\FNRS\Data
 - Open koppeldatabase
 - Klik op Macro's aan linkerzijde
 - Kies Macadressenplat
 - Ga op Macadressenplat staan.
 - Let op: klik op rechtermuisknop en kies 'snelkoppeling maken'
 - Kies bladeren
 - Kies bij opslaan in bureaublad.
- Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\3. Overeenkomst SVP accommodatiehouders\duurovereenkomst Veiligheidscertificaat gekoppeld.
- Klik op 'ja'.
- Overeenkomst wordt geopend.
- Ga op de naam staan en klik op icoontje met verrekijker en tabel' (item zoeken).

- Vul dossiernummer in bij 'naam' in het pop-up scherm.
- Klik op 'dit veld' en kies lidnummer.
- Klik op 'volgende zoeken'.
- Klik door tot de juiste naam in het veld verschijnt.
- Controleer op bladzijde twee bij ondergetekende 2. Of de juiste gegevens vermeld staan.
- Geef Ctrl F.
 - o Kies tabblad vervangen.
 - o Vul bij zoeken naar 'xxx' in.
 - o Vul bij 'vervangen door' een logische afkorting van de naam in.
 - o Klik op 'alles vervangen'.
 - o Klik op 'ok'. Let op: dit moeten 20 items zijn!
 - o Klik op sluiten.
 - Klik op bestand.
 - Kies 'opslaan als'.
 - Kies G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\3. Overeenkomst SVP accommodatiehouders\verstuurde duurovereenkomsten\[Laatste cijfers jaartal-maand-dag plus verkorte naam] bijvoorbeeld 100208 Ravenswaaij
 - Klik op opslaan.
 - o Print de overeenkomst tweemaal uit op SVP briefpapier.
 - Klik op bestand
 - Kies afdrukken
 - Kies 'HP Color Laser Jet'
 - Klik op 'eigenschappen' aan rechterzijde.
 - Kies bij papierbron, lade 2
 - Klik op 'ok'.
 - Klik op 'ok'.
 - Kies 'ja'.
- Naast een overeenkomst dient er ook een begeleidend schrijven te worden toegevoegd.
- Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\3. Overeenkomst SVP accommodatiehouders\[kies juiste brief].
- Print de brief uit op SVP briefpapier
 - o Klik op 'bestand'
 - o Kies 'afdrukken'.
 - o Kies HP Color Laser Jet
 - o Klik op eigenschappen aan rechterzijde
 - o Kies bij papierbron, lade 2
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Kies 'ja'.
- Doe de overeenkomst samen met de begeleidende brief in een C4 envelop en
- voeg een retour envelop met adresgegevens toe. **Let op:** indien aanwezig dient de factuur meegezonden te worden.
- De envelop wordt in het bakje uitgaande post gelegd, deze is te vinden op de kast midden in het kantoor van de FNRS.
- **Let op:** Om de kosten inzichtelijk te houden dient de uitgaande post genoteerd te worden in SVP postoverzicht.
 - o Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\3. Overeenkomst SVP accommodatiehouders\snkoppeling naar SVP postoverzicht
 - o Vul hier de datum en aantal in, plus geef een korte omschrijving van de verzending.
- Ga vervolgens naar de database
- Dubbelklik op de snkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
 - o Ga naar het tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten' in de werkbalk.

- o Klik op 'toevoegen aan rechterzijde'.
- o Controleer of wijzig datum.
- o Klik op icoontje met bril en kies 'SVP overeenkomst verstuurd'.
- o Kies de betreffende medewerker.
- o Kies bij 'vervolgactie' twee maanden, uitzondering voor KNHS en FNRS leden hiervoor geldt een termijn van drie maanden.
- o Eventueel kan er bij toelichting SVP' een notitie gemaakt worden.
- o Ga in het veld 'toelichting SVP' staan en klik op knop '+'.
 - o Maak notitie verstuurd.
 - o Klik op 'ok'.

Bewaken overeenkomst retour

De overeenkomst dient binnen zestig dagen na toezending factuur retour gezonden te worden. Eens in de maand wordt op het secretariaat een overzicht uitgedraaid van de overeenkomsten en de oproep gegevens welke nog niet retour gezonden zijn.

Na anderhalf maand, na toezending factuur, wordt er een reminder verzonden naar de hippische accommodatie. Indien e-mailadres bekend is per mail, anders per post.

Werkinstructie overeenkomst retour

- Haal de map 'overeenkomsten retour' uit de bureaulade van het secretariaat.
- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
- Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manage Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
- Zoek eventueel ook op volledige namen.
- Ga naar tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten'.
- Kies contactmoment 'SVP overeenkomst verstuurd' en klik op 'detail'.
 - o Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
 - o Maak notitie: ovk retour.
 - o Wijzig de 'vervolgactie over' in '(geen)'.
 - o Klik op 'ok'.
- Controleer in tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten' wat de actuele stand van zaken rondom de inspectie is.
 - o Drie mogelijkheden:
 - **1. Contactmoment 'SVP aangevraagd'**: indien in toelichting SVP vermeld staat 'wacht op ovk en betaald aan SVP' dan moet het type contact gewijzigd worden in 'SVP geplande keuring'. Daarnaast moet de datum gewijzigd worden in de datum van vandaag en de toelichting SVP aanvullen met de notitie ovk retour door naar inspecteur. De overeenkomst wordt gearchiveerd in de ordner 'SVP Overeenkomsten'.
 - **2. Contactmoment 'SVP geplande keuring'**: er hoeft geen wijziging aangebracht te worden in het contactmoment. De overeenkomst wordt gearchiveerd in de ordner 'SVP Overeenkomsten'.
 - **3. Contactmoment 'Keuring'**, welke niet ouder is dan zes maanden: controleer of er nog bewijsmateriaal aangeleverd dient te worden of dat de betaling nog openstaat. In dit geval kan de overeenkomst gearchiveerd worden in de ordner 'SVP overeenkomsten'. Indien er

geen bewijsmateriaal nagezonden dient te worden en de betaling is voldaan kan na ontvangst van de overeenkomst de goedkeuring aan de accommodatie toegezonden worden. Zet ontbrekende documenten op 'nee' en voeg de overeenkomst in het mapje 'periodieke keuringen verlengen' toe. Deze is te vinden in de bureaulade van het secretariaat.

Werkinstructie overeenkomst niet retour, termijn niet verlopen

- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
- Klik rechts bovenin op de knop 'rapporten'.
- Kies 'Rapporten SVP'.
- Er opent een excelbestand.
- **Let op:** in dit uitgeprinte bestand staan alle aanvragen vermeld, dus ook die van de eerste keuringen!
- Om uit het overzicht te gaan, klik op het 'x' rechts bovenin.
- Om het pop-up venster in de database te sluiten, klik op 'sluiten'.
- De reminder dient per post verzonden te worden.
- Zoek het eerste bedrijf op naam of postcode in het tabblad NAW uit het overzicht waarvan de verloopdatum binnen een maand verloopt.
 - Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manage Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
- Zoek eventueel ook op volledige namen.
- Ga naar tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten' in de werkbalk.
- Kies contactmoment 'SVP overeenkomst verstuurd' en klik op 'detail'.
- In het pop-up scherm is te zien of het een oproep gegevens betreft of het retour verzenden van de overeenkomst. In beide gevallen moet een laatste oproep brief verzonden worden.
 - Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
 - Indien het een oproep gegevens betreft: maak notitie 'laatste oproep gegevens verstuurd, ovk moet retour voor de datum als vermeld in de brief.
 - Indien het het retourneren van de overeenkomst betreft: maak een notitie laatste herinnering ovk verstuurd plus ovk moet retour voor de datum als vermeld in de brief.
 - Klik op 'ok'.
- De brief kan verzonden worden.
 - Ga naar G:\\ FNRS\\Stichting Veilige Paardensport\\Keuringen\\6. Wacht op betaling en/of overeenkomst – laatste oproep
 - Kies de juiste brief
 - Open de brief en klik op 'ja'.
 - zie [Werkinstructie koppelbestand](#)
- Pas de datum handmatig aan, dit is de datum twee maanden na toezending factuur. **Let op:** voor FNRS en KNHS leden is een termijn van drie maanden toegestaan.
- Print de brief eenmaal uit op SVP briefpapier.
 - Klik op bestand
 - Kies afdrukken
 - Kies 'HP Color Laser Jet'
 - Klik op 'eigenschappen' aan rechterzijde.
 - Kies bij papierbron, lade 2
 - Klik op 'ok'.
 - Klik op 'ok'.

- o Kies 'ja'.
- Doe de brief in een C5 envelop
- De envelop wordt in het bakje uitgaande post gelegd, deze is te vinden op de kast midden in het kantoor van de FNRS.
- **Let op:** Om de kosten inzichtelijk te houden dient de uitgaande post genoteerd te worden in SVP postoverzicht.
 - o Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\3. Overeenkomst SVP accommodatiehouders\snelkoppeling naar SVP postoverzicht
 - o Vul hier de datum en aantal in, plus geef een korte omschrijving van de verzending.

Let op: Het is zaak goed op de datum van het contactmoment 'SVP Overeenkomst verstuurd' te letten. Indien de factuur slechts twee weken geleden verzonden is, dient de hippische accommodatie niet aangeschreven te worden.

Werkinstructie overeenkomst niet retour, termijn verlopen

- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
- Zoek het bedrijf op naam of postcode in het tabblad NAW uit het overzicht.
- Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - o Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manage Ravenswaaij, typ Ravens.
 - o Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - o Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
- Zoek eventueel ook op volledige namen.
- Ga naar tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten'.
- Kies contactmoment 'SVP aangevraagd' en klik op 'detail'.
- Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
 - Maak notitie: ovk niet retour, VHC ingetrokken.
 - Wijzig de 'vervolgactie over' in '(geen)'.
 - Klik op 'ok'.
 - Kies contactmoment 'SVP overeenkomst verstuurd' en klik op 'detail'.
 - Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
 - Maak notitie: ovk niet retour, VHC wordt ingetrokken.
 - Wijzig de 'vervolgactie over' in '(geen)'.
 - Klik op 'ok'.
 - Ga naar tabblad 'Bedrijfsgegevens' en wijzig in het veld bij SVP aan rechterzijde 'aspirant' op 'niet actief'.
- De accommodatiehouder dient een schriftelijke bevestiging te ontvangen dat het veiligheidscertificaat wordt ingetrokken. Indien e-mailadres aanwezig is, gaat dit per mail, anders per post. Deze brief is te vinden G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\7. Toekenning certificaat\
 - o Kies de juiste brief
 - o Open de brief en klik op 'ja'.
 - zie [Werkinstructie koppelbestand](#)
- Pas de datum handmatig aan, dit is de datum twee maanden na toezending factuur. **Let op:** voor FNRS en KNHS leden is een termijn van drie maanden toegestaan.
- Print de brief eenmaal uit op SVP briefpapier.
 - o Klik op bestand;
 - o Kies afdrukken;
 - o Kies 'HP Color Laser Jet';
 - o Klik op 'eigenschappen' aan rechterzijde;
 - o Kies bij papierbron, lade 2;
 - o Klik op 'ok';

- o Klik op 'ok';
 - o Kies 'ja'.
 - Doe de brief in een C5 envelop
 - De envelop wordt in het bakje uitgaande post gelegd, deze is te vinden op de kast midden in het kantoor van de FNRS.
-
- **Let op:** Om de kosten inzichtelijk te houden dient de uitgaande post genoteerd te worden in SVP postoverzicht.
 - o Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\3. Overeenkomst SVP accommodatiehouders\snellkoppeling naar SVP postoverzicht.
 - o Vul hier de datum en aantal in, plus geef een korte omschrijving van de verzending.
 - De volledige dossiermap van de hippische accommodatie wordt gearhiveerd in de archiefkast achter de map 'afkeuringen'.

Let op: het is ook mogelijk dat de betaling wel bij SVP binnen is en de overeenkomst vanuit de SVP is toegezonden, maar dat de overeenkomst nog niet retour aan de SVP is gezonden. In dit geval geldt dat de inspecteur de getekende overeenkomst in ontvangst neemt en aflevert bij het secretariaat van de SVP.

Bewaken betalingen

Op het secretariaat wordt de bewaking van de betalingen uit handen gegeven aan de boekhouder. Het facturatie traject is als volgt:

Werkinstructie factuur voldaan

- Open het bestand G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Financiën\Factureren - crediteren SVP.
- In het veld 'Datum betaald' staat de datum van betaling ingevuld.
- Zet in veld 'verwerkt in dBase' de datum van verwerking en sla het bestand op.
- Open de database.
 - o Ga naar de database.
 - o Dubbelklik op de snellkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
 - o De database opent.
 - o Zoek het bedrijf op naam of postcode in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manage Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
 - o Zoek eventueel ook op volledige namen.
 - o Ga naar tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten'.
 - o Kies contactmoment 'SVP aangevraagd' of 'SVP geplande keuring' en klik op 'detail'.
 - o Wijzig de datum in de datum van verwerking.
 - o Vul bij 'type contact' 'SVP geplande keuring' in of laat deze zo staan indien er geen KvK gegevens bekend zijn en er geen ovk toegezonden is. Dit pas wijzigen wanneer ovk wordt verzonden.
 - o Wijzig, indien nodig, behandeld door in 'SVP'.
 - o Wijzig vervolgactie, indien nodig, in '1 maand'.

- o Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
- o Maak notitie: betaald aan SVP door naar inspecteurs.
- o Indien de overeenkomst niet getekend geretourneerd is, dient ook in het veld 'toelichting SVP' helemaal links bovenin in hoofdletters de tekst GETEKENDE OVEREENKOMST MEENEMEN.

Werkinstructie openstaande betaling

- De gegevens voor de factuur worden door de secretaresse doorgegeven aan de boekhouding, zie [Factuur maken](#).
- Wanneer na dertig de betaling openstaat, wordt een herinnering verstuurd door de boekhouding.
- De boekhouder dient het secretariaat op de hoogte te stellen dat betaling uitblijft.
- Wanneer na zestig dagen de betaling nog steeds openstaat, dient de boekhouder het secretariaat op de hoogte te stellen en de factuur te crediteren.
- **Uitzondering hierop is:**
 - o Wanneer de hippische accommodatie aangesloten is bij KNHS, wordt een extra termijn van dertig dagen toegekend. In geval van leden van de KNHS, staat de KNHS namelijk garant.
 - o Negentig dagen na verzending factuur wordt er een factuur naar de KNHS verzonden.
 - o De factuur wordt binnen acht dagen door de KNHS voldaan.
- Het secretariaat bericht de eigenaar van de hippische accommodatie dat zijn Veiligheidscertificaat ingetrokken wordt.
 - o Ga naar de database.
 - o Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
 - o De database opent.
 - o Zoek het bedrijf op naam of postcode in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manage Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
 - o Zoek eventueel ook op volledige namen.
 - o Ga naar tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten'.
 - o Kies contactmoment 'SVP aangevraagd' en klik op 'detail'.
 - o Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
 - o Maak notitie: niet betaald, VHC ingetrokken.
 - o Wijzig de 'vervolgactie over' in '(geen)'.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Kies contactmoment 'SVP overeenkomst verstuurd' (mits er nog een vervolgactie open staat) en klik op 'detail'.
 - o Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
 - o Maak notitie: niet betaald, VHC ingetrokken.
 - o Wijzig de 'vervolgactie over' in '(geen)'.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Ga naar tabblad 'Bedrijfsgegevens' en wijzig in het veld bij SVP aan rechterzijde 'actief' op 'niet actief'.
 - o Indien de database afgesloten kan worden, klik op het 'x' rechts bovenin.

- De hippische accommodatie dient ook schriftelijk op de hoogte te worden gesteld. Indien e-mailadres aanwezig is, gaat dit per mail, anders per post.
- De brief is te vinden op G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\7. Toekenning certificaat.
- Kies de juiste brief.
- **Let op:** Om de kosten inzichtelijk te houden dient de uitgaande post genoteerd te worden in SVP postoverzicht.
 - Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\3. Overeenkomst SVP accommodatiehouders\snelpkoppeling naar SVP postoverzicht
 - Vul hier de datum en aantal in, plus geef een korte omschrijving van de verzending.

Let op: Indien de eigenaar van de hippische accommodatie binnen acht dagen na briefdatum alsnog aan zijn verplichtingen voldoet, wordt de intrekking ongedaan gemaakt!

Planning

Iedere week op vrijdag wordt een lijst met in te plannen keuringen verzonden aan de inspecteurs.

Werkinstructie overzicht in te plannen keuringen

- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelpkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent
- Klik rechts bovenin op de knop 'rapporten'.
- Komt een pop-up menu omhoog.
- Kies in het middelste menu 'Rapporten SVP'.
- Kies in het menu in rechterzijde voor 'Planning keuringen Inspecteurs'
- Klik op 'ok'.
- Er wordt een Excelbestand geopend.
- Het bestand wordt opgeslagen op het netwerk:
 - Klik op 'bestand' links bovenin.
 - Kies 'opslaan als'.
 - Kies bij opslaan in' voor 'data op 'sbs' (G:)'.
 - Kies de map 'FNRS'.
 - Kies de map 'Stichting Veilige Paardensport'.
 - Kies de map 'Keuringen'.
 - Kies de map '4. Planning inspecteurs'.
 - Vul in bij bestandsnaam [jjmdd] in te plannen keuringen.
 - Kies 'opslaan'.
- Er wordt een mail verzonden naar beide inspecteurs, zij verdelen onderling de keuringen.
- Voeg aan de mail de bijlage toe,
- Ga naar 'data op sbs' (G:) \FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\4. Planning inspecteurs\[jjmdd] in te plannen keuringen.

Werkinstructie bevestiging ingeplande keuringen

- De inspecteurs plannen de keuringen in en bevestigen dit uiterlijk twee weken voor de keuring aan het secretariaat van SVP.
- Deze bevestiging komt binnen op info@veiligpaardrijden.nl.
- Het secretariaat verwerkt dit in de database.
- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelpkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
 - Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de

verrekijker of kies Ctrl F.

- Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manage Ravenswaaij, typ Ravens.
- Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
- Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
- o Ga naar tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten'.
- o Kies contactmoment 'SVP geplande keuring' en klik op 'detail'.
- o Wijzig de datum in de datum van keuring.
- o Vul bij behandeld door 'naam inspecteur' in.
- o Maak notitie 'bevestiging geplande afspraak verzonden'
- o Klik op 'ok'.
- De keuring dient door het secretariaat schriftelijk bevestigd te worden aan de hippische accommodatie, indien mogelijk, wordt dit per mail gedaan, anders per post
- Kies hiervoor de brief G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\4. Planning inspecteurs\Bevestiging geplande keuring.
- **Let op:** Om de kosten inzichtelijk te houden dient de uitgaande post genoteerd te worden in SVP postoverzicht.
 - o Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\3. Overeenkomst SVP accommodatiehouders\snelkoppeling naar SVP postoverzicht
 - o Vul hier de datum en aantal in, plus geef een korte omschrijving van de verzending.

Keuring

De hippische accommodatie wordt volgens afspraak door de inspecteur gekeurd. Binnen één week na keuring, zendt de inspecteur zijn rapportage 'Controlelijst veiligheid ondernemingen' aan het secretariaat. Deze rapportages komen binnen per post en worden in het postbakje 'SVP post' gelegd.

Werkinstructie keuringsrapportage verwerken

- Er zijn twee mogelijkheden:
 - o Het Veiligheidscertificaat kan toegekend worden.
 - o Het Veiligheidscertificaat kan nog niet toegekend worden, dit kan zijn wegens op- of aanmerkingen van de inspecteur, of zij hebben de juiste documenten niet volledig aangetoond op moment van inspectie. Bewijsmateriaal wordt nagezonden.

Veiligheidscertificaat kan toegekend worden

- Haal de map periodieke keuring toekennen uit de bureaulade van het secretariaat.
- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
 - o Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manage Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
 - Controleer de gegevens van de rapportage aan de hand van de gegevens in de database.
 - o Ga naar tabblad 'accommodatie' en controleer het aantal achter 'totaal aantal stallingsplaatsen' en wijzig indien nodig.
 - o Ga naar tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten'.
 - o Kies contactmoment 'SVP geplande keuring' en klik op 'detail'.
 - o Vul bij datum, indien afwijkend, de datum van inspectie in.
 - o Wijzig 'SVP geplande keuring' in 'Keuring'.
 - o Controleer of 'behandeld door' de keurende inspecteur is van de rapportage.

- o Vul bij vervolgactie '2,5 jaar' in.
- o Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
- o Maak notitie: rapport ontvangen, goedkeuring gevelbord en certificaat verzonden.
- o Vul in het menu aan de rechterzijde bij 'goedgekeurd SVP' 'ja' in.
- o Vul bij 'Verloopdatum VHC' datum van keuring plus 2,5 jaar in. **Let op:** houdt er rekening mee dat inloop of uitloop niet ten nadele is van de accommodatiehouder. Controleer dus ook de verloopdatum VHC uit de voorgaande keuring!
- o Vul bij 'Ontbrekende documenten' 'nee' in.
- o Klik op 'ok'.
- o Ga naar tabblad 'Bedrijfsgegevens' en wijzig het veld SVP 'aspirant' in 'actief'.

Veiligheidscertificaat kan nog niet toegekend worden

- Haal de map 'nog niet toekennen, brief ontbrekende documenten' uit de bureaulade van het secretariaat.
- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- database opent.
 - o Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manage Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
 - Controleer de gegevens van de rapportage aan de hand van de gegevens in de database.
 - o Ga naar tabblad 'accommodatie' en controleer het aantal achter 'totaal aantal stallingsplaatsen' en wijzig indien nodig.
 - o Ga naar tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten'.
 - o Kies contactmoment 'SVP geplande keuring' en klik op 'detail'.
 - o Vul bij datum, indien afwijkend, de datum van inspectie in.
 - o Wijzig 'SVP geplande keuring' in 'Keuring'.
 - o Controleer of 'behandeld door' de keurende inspecteur is van de rapportage.
 - o Vul bij vervolgactie '2 maanden' in.
 - o Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+'.
 - o Maak notitie: rapport ontvangen, brief ontbrekende documenten verzonden.
 - o Vul in het menu aan de rechterzijde bij 'goedgekeurd SVP' 'nee' in.
 - o Vul bij 'Ontbrekende documenten' 'ja' in.
 - Noteer in het lege veld de punten conform de controlelijst.
 - o Klik op 'ok'.
- Er dient een brief aan de hippische accommodatie te worden gezonden door het secretariaat ter bevestiging van de ontbrekende documenten. Indien een e-mailadres aanwezig is, heeft e mail de voorkeur.
- Deze brief is te vinden op G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\5. Ontbrekende documentatie keuringen\standaard brief ontbrekende documentatie.
- Dubbelklik op brief.
- Klik op 'ja'
- Zoek op naam van hippische accommodatie, zie [Werkinstructie koppelbestand](#)
- De datum in de brief dient handmatig gewijzigd te worden in de datum van inspectie.
- Controleer of de juiste documenten vermeld staan.
- Print de brief eenmaal uit op SVP briefpapier.
 - o Klik op bestand
 - o Kies afdrukken
 - o Kies 'HP Color Laser Jet'
 - o Klik op 'eigenschappen' aan rechterzijde.

- o Kies bij papierbron, lade 2
- o Klik op 'ok'.
- o Klik op 'ok'.
- o Kies 'ja'.
- Maak een kopie van de brief en voeg deze samen met de keuringsrapportage in een plastic insteekhoes.
- De keuringsrapportage wordt gearriveerd in de ordner 'ontbrekende documenten', wacht op bewijsmateriaal' achter het juiste tabblad.
- Doe de originele brief in een C5 envelop
- De envelop wordt in het bakje uitgaande post gelegd, deze is te vinden op de kast midden in het kantoor van de FNRS.
- **Let op:** Om de kosten inzichtelijk te houden dient de uitgaande post genoteerd te worden in SVP postoverzicht.
 - o Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\3. Overeenkomst SVP accommodatiehouders\snelkoppeling naar SVP postoverzicht
 - o Vul hier de datum en aantal in, plus geef een korte omschrijving van de verzending.

Werkinstructie ontvangst ontbrekende documentatie

- Iedere dag bij de postverwerking worden de ontvangen bewijsstukken met een volledig ingevuld fax voorblad, te vinden in de map 'nog niet toekennen' in de bureaulade van het secretariaat, naar de inspecteurs per mail verzonden, zie [Scannen](#).
- De documenten worden voorin de ordner waarbij de titel start met OD (ontbrekende documenten) gevolgd door bewijsmateriaal aangeleverd' gearriveerd.
- gearriveerd.
- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
 - o Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manage Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
 - Ga naar tabblad 'contactmomenten'.
 - Ga naar meest actuele 'keuring'
 - Klik op 'detail'.
 - Lees de laatste notities bij 'toelichting SVP'.
 - Indien er geen uitzonderingen zijn, maak een notitie
 - Klik op '+'.
 - Maak notitie, 'ontbrekende stukken naar inspecteur'.
 - Klik op 'ok'.
- De inspecteur bevestigt en beoordeelt de ontvangst van de bewijsstukken.
- De inspecteur geeft zijn eindoordeel middels een gewijzigde controlelijst.
- De mogelijkheden zijn:
 - o Positief advies, toezending Veiligheidscertificaat en gevelbord, zie [Werkinstructie toezending Veiligheidscertificaat en gevelbord](#).
 - o Negatief advies: bevestiging dat het Veiligheidscertificaat niet wordt toegekend, zie [Werkinstructie afwijzing Veiligheidscertificaat](#)

Werkinstructie bewaken ontbrekende documentatie

Twee keer per maand wordt er gecontroleerd welke hippische accommodaties nalatig zijn in het toezenden van de ontbrekende documenten. Als tegemoetkoming wordt een laatste reminder verzonden. **Let op:** voorkeur hierin heeft de mail!

- Pak de ordner 'ontbrekende documenten', wacht op bewijsmateriaal en ga naar het juiste tabblad. **Let op:** dit is een halve maand voor verloop van de toegestane termijn van twee maanden voor aanleveren bewijsmateriaal.
- Per accommodatie wordt in de database gecontroleerd wat de laatste stand van zaken is.
- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
 - o Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manage Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
 - Ga naar tabblad 'contactmomenten'.
 - Ga naar meest actuele 'keuring'.
 - Klik op 'detail'.
 - Lees de laatste notities bij 'toelichting SVP'.
 - Indien er geen uitzonderingen zijn, maak een notitie
 - Klik op '+'.
 - Maak notitie, 'laatste reminder verzonden'.
 - Klik op 'ok'.
- Er dient een laatste brief aan de hippische accommodatie te worden gezonden door het secretariaat ter bevestiging van de ontbrekende documenten.
- Deze brief is te vinden op G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\5. Ontbrekende documentatie keuringen\[kies juiste brief].
- Dubbelklik op brief.
- Klik op 'ja'

- Zoek op naam van hippische accommodatie, zie [Werkinstructie koppelbestand](#)
- De datum in de brief dient handmatig gewijzigd te worden in de datum waarop de documenten binnen moeten zijn.
- Controleer of de juiste documenten vermeld staan.
- Print de brief eenmaal uit op SVP briefpapier.
 - o Klik op bestand
 - o Kies afdrukken
 - o Kies 'HP Color Laser Jet'
 - o Klik op 'eigenschappen' aan rechterzijde.
 - o Kies bij papierbron, lade 2
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Kies 'ja'.
- Maak een kopie van de brief en voeg deze samen met de keuringsrapportage in een plastic insteekhoes in de ordner 'ontbrekende documenten, wacht op bewijsmateriaal'.
- Doe de originele brief in een C5 envelop.
- De envelop wordt in het bakje uitgaande post gelegd, deze is te vinden op de kast midden in het kantoor van de FNRS.
- **Let op:** Om de kosten inzichtelijk te houden dient de uitgaande post genoteerd te worden in SVP postoverzicht.
 - o Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\3. Overeenkomst SVP accommodatiehouders\snelpoppeling naar SVP postoverzicht.
 - o Vul hier de datum en aantal in, plus geef een korte omschrijving van de verzending.

Werkinstructie intrekken Veiligheidscertificaat

- Haal de map 'afkeuren' uit de bureaulade van het secretariaat.
- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelpoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
 - o Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manage Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
 - o Ga naar tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten'.
 - o Kies contactmoment 'Keuring' en klik op 'detail'.
 - o Vul bij vervolgactie '(geen)' in.
 - o Ga in het veld staan 'toelichting SVP' en klik op knop '+ '.
 - o Maak notitie: negatief advies inspecteur ontvangen, brief intrekken VHC verzonden.
 - o Vul in het menu aan de rechterzijde bij 'wacht op retour SVP bord' 'nee' in.
 - o Verwijder 'ja' bij 'Ontbrekende documenten'.
 - o Klik op 'ok'.
- Ga naar tabblad 'Bedrijfsgegevens' en wijzig het veld SVP 'actief' in 'niet actief'.
- Er dient schriftelijk een bevestiging gestuurd te worden naar de hippische accommodatie.
- Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\7. Toekenning certificaat\ kies de juiste afkeuringsbrief.
- Print de brief eenmaal uit op SVP briefpapier.
 - o Klik op bestand
 - o Kies afdrukken
 - o Kies 'HP Color Laser Jet'

- o Klik op 'eigenschappen' aan rechterzijde.
- o Kies bij papierbron, lade 2
- o Klik op 'ok'.
- o Klik op 'ok'.
- o Kies 'ja'.
- Maak een kopie van de brief en bevestig deze met een paperclip aan de keuringsrapportage.
- De keuringsrapportage wordt gearchiveerd achter de map afkeuringen op alfabetische volgorde in de dossiermap in de SVP kast.
 - o Er dient hiervoor een etiket te worden uitgeprint
 - o Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\7. Toekenning certificaat\etiket gekoppeld.
 - o Klik op 'ja'.
 - o Zoek de juiste brief door middel van het icoontje 'verrekijkertje plus tabel' (item zoeken).
 - o Vul een deel van de naam in tot de juiste naam verschijnt.
 - o Print dit op etiketten papier.
 - o Klik op bestand.
 - o Kies afdrukken.
 - o Kies 'HP Color Laser Jet'.
 - o Klik op 'eigenschappen' aan rechterzijde.
 - o Leg etiketvel in lade 1.
 - o Kies bij papierbron, lade 1.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Kies 'ja'.
- Doe de originele brief in een C5 envelop.
- De envelop wordt in het bakje uitgaande post gelegd, deze is te vinden op de kast midden in het kantoor van de FNRS.
- **Let op:** Om de kosten inzichtelijk te houden dient de uitgaande post genoteerd te worden in SVP postoverzicht.
 - o Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\3. Overeenkomst SVP accommodatiehouders\snelkoppeling naar SVP postoverzicht.
 - o Vul hier de datum en aantal in, plus geef een korte omschrijving van de verzending.

Werkinstructie toezending verlenging Veiligheidscertificaat

- De rapportage is administratief verwerkt, dit dient schriftelijk aan de hippische accommodatie te worden medegedeeld, tezamen met het Veiligheidscertificaat en een sticker.
- Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\7. toekenning certificaat\goedkeuring periodieke keuring.
- Zoek het juiste bedrijf, zie [Werkinstructie koppelbestand](#)
- Pas de datum van de keuring handmatig aan.
- Print de brief eenmaal uit op SVP briefpapier.
 - o Klik op bestand.
 - o Kies afdrukken.
 - o Kies 'HP Color Laser Jet'.
 - o Klik op 'eigenschappen' aan rechterzijde.
 - o Kies bij papierbron, lade 2.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Kies 'ja'.
- Maak een kopie van de brief en bevestig deze met een paperclip aan de keuringsrapportage.
- Ga vervolgens naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\7. Toekenning certificaat\certificaat gekoppeld.
- Zoek het juiste bedrijf, zie [Werkinstructie koppelbestand](#)

- Controleer de datum achter Ermelo, dit dient de datum van inspectie te zijn, de maand dient volledig uitgeschreven te worden.
- Er dient hiervoor een Veiligheidscertificaat te worden uitgeprint.
 - o Kies afdrukken.
 - o Kies 'HP Color Laser Jet'
 - o Klik op 'eigenschappen' aan rechterzijde.
 - o Leg certificaatpapier in lade 1, te vinden in de kast onder de printer.
 - o Kies bij papierbron, lade 1
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Kies 'ja'.
- Voeg de documentatie toe aan de map van de betreffende accommodatiehouder, deze is te vinden in de archiefkast van de SVP.
- Er dient een etiket uitgeprint te worden indien er nog geen archiefmap aanwezig is.
 - o Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\7. Toekenning certificaat\etiket gekoppeld.
 - o Klik op 'ja'
 - o Zoek de juiste brief door middel van het icoontje 'verrekijkertje plus tabel' (item zoeken).
 - o Vul een deel van de naam in tot de juiste naam verschijnt.
 - o Print dit op etiketten papier
 - o Klik op bestand
 - o Kies afdrukken
 - o Kies 'HP Color Laser Jet'
 - o Klik op 'eigenschappen' aan rechterzijde.
 - o Leg etiketvel in lade 1.
 - o Kies bij papierbron, lade 1
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Kies 'ja'.
 - o Plak het etiket op een archiefmap en archiveer deze in de SVP kast.
- Doe de originele brief plus het Veiligheidscertificaat, sticker in een C4 envelop. Sluit de envelop.
- **Let op:** Om de kosten inzichtelijk te houden dient de uitgaande post genoteerd te worden in SVP postoverzicht.
 - o Ga naar G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\3. Overeenkomst SVP accommodatiehouders\snelkoppeling naar SVP postoverzicht
 - o Vul hier de datum en aantal in, plus geef een korte omschrijving van de verzending.
- Vink in het tabblad 'contactmomenten', 'SVP betaald aan SVP' aan.

Werkinstructie informatie externe partijen

Er zijn verscheidene organisaties welke het veiligheidscertificaat in hun minimale eisen of verplichtingen. Deze organisaties dienen op de hoogte te worden gesteld van de toegekende of afgekeurde certificaten. Deze informatie wordt per mail aan de betreffende organisatie toegezonden. Zie ook [Website](#)

- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
- Klik op rapporten rechts bovenin
- Klik in het linkerblok op 'Rapporten SVP'
- Klik in het rechterblok op 'Veiligheidscertificaathouder externe partijen'.
- Het bestand opent.
- Klik op bestand
- Kies 'opslaan als'

- Kies data op 'sbs'(G:)
- Kies map' FNRS
- Kies map 'Stichting Veilige Paardensport'
- Kies map 'Keuringen'
- Kies map '8. Goedkeuringen VHC'.
- Maak een bestandsnaam (jjmdd) update veiligheidscertificaathouders.
- Klik op 'opslaan'.
- Ga nu naar Outlook
 - o Kies 'nieuw'
 - o Klik op 'aan'
 - o Kies bij 'namen weergeven uit' boven voor contactpersonen
 - o Kies in deze lijst voor 'update Veiligheidscertificaathouders'
 - o Klik op 'aan' om te selecteren.
 - o Klik op 'ok'.
- Schrijf een begeleidende tekst met hierin de namen van de accommodaties plus plaatsnamen welke toegekend, afgekeurd zijn en verlengd zijn.
- Voeg de bijlage toe door op het icoontje van de paperclip te klikken.
 - o Kies G: \FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\8. Goedkeuringen VHC
- Klik op 'verzenden'.
- Nu dient de Excellijst ook verwerkt te worden op de website, zie [Website](#).

Klachten

Binnen SVP kan er sprake zijn van twee soorten klachten.

Klachten met betrekking tot gecertificeerde accommodaties

Eén van de eisen van het Veiligheidscertificaat betreft het beschikken over een duidelijke klachtenprocedure. Een voorbeeld klachtenprocedure kan opgenomen worden in de reglementen, huisregels of andere voor iedereen toegankelijke reglementen van de hippische accommodatie. Een andere mogelijkheid is de tekst te publiceren op het publicatiebord of op de website. Bezoekers moeten het ergens kunnen lezen.

- Een voorbeeld klachtenprocedure is opgesteld welke door klanten te vinden zijn op de website van SVP onder het kopje 'downloads'.
- De voorbeeldklachtenprocedure is als volgt:
 - o Indien u klachten heeft over het naleven van de veiligheidseisen op onze accommodatie horen we dat graag zo spoedig mogelijk. Op deze wijze kunnen we een onveilige situatie snel oplossen. Alle klachten behandelen wij op dezelfde manier:
 - o Dien uw klacht mondeling in bij ... (naam/functie invullen)
 - o Indien de klacht niet naar behoren wordt afgehandeld, dan kunt u uw klacht binnen twee weken schriftelijk indienen bij .. (naam en adres van de manege of vereniging hier invullen). De klacht dient duidelijk omschreven te worden met een heldere onderbouwing van uw standpunt en kan nooit anoniem worden ingediend.
 - o Binnen twee weken ontvangt u schriftelijk een antwoord voor of namens (de eigenaar van de hippische accommodatie / of bestuur van de vereniging).
 - o Indien u zich niet kunt vinden in het antwoord of u heeft klachten over aangelegenheden rondom veiligheid en/of het veiligheidscertificaat in het algemeen, en kunt u hierover geen overeenstemming bereiken met de eigenaar, dan kunt u deze uitsluitend schriftelijk en niet anoniem indienen bij het Stichting Veilige Paardensport, Postbus 3040, 3850 CA Ermelo.
 - o Het SVP zal u binnen twee weken informeren over de wijze waarop uw klacht wordt behandeld.
- Tevens kunnen klanten zich direct tot het secretariaat van SVP wenden met een klacht over een

accommodatie. Indien de klacht noodzaakt tot een periodieke keuring welke uitgevoerd dient te worden door een inspecteur vanuit SVP, gebeurt dit onder de voorwaarde dat de indiener van de klacht voorafgaand aan de inspectie 75 Euro borg betaalt. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, ontvangt de indiener van de klacht de betaalde 75 Euro terug.

- **Let op:** anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- De indiener van de klacht ontvangt een antwoord dat de klacht in behandeling is genomen. Deze is te vinden op G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Communicatie\Klachten\standaardantwoord aan indiener klacht.
- Klachten worden zo spoedig mogelijk in behandeling genomen, uiterlijk binnen vijf werkdagen. Een standaardbrief naar de accommodatiehouder is te vinden op G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Communicatie\Klachten\standaardantwoord klachtenafhandeling accommodatiehouder.
- De brief wordt aangepast en opgeslagen in de digitale map G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Communicatie\Klachten\Brieven aan accommodaties tav klacht.
- Alle klachten worden uitgeprint en gearcheeerd in de ordner 'klachten', deze is te vinden in de SVP kast.
- De brief aan de accommodatiehouder ten aanzien van de klacht wordt uitgeprint en achter de klacht gearcheeerd.
- De klacht wordt genoteerd in de database
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
 - o Ga naar het tabblad 'contactmomenten, keuringen en klachten' in de werkbalk.
 - o Klik op 'toevoegen aan rechterzijde'.
 - o Controleer of wijzig datum.
 - o Klik op icoontje met bril en kies 'SVP klachten'.
 - o Kies de betreffende medewerker.
 - o Vul klacht kenmerk in, bijvoorbeeld 'ongediplomeerde instructie'.
 - o Indien van toepassing, vul bij 'datum afgehandeld op', de datum van afhandeling in.
 - o Kies bij 'vervolgactie over' '1 maand'.
 - o Eventueel kan er bij toelichting SVP' een notitie gemaakt worden.
 - i. Ga in het veld 'toelichting SVP' staan en klik knop '+'.
 - ii. Maak notitie.
 - iii. Klik op 'ok'.
 - o Indien de klacht afgehandeld is dient dit in de database te worden gewijzigd. Volg bovenstaande en vul bij 'datum afgehandeld op', de datum van afhandeling in
 - o Zet vervolgactie op 'geen'.
 - o Indien de klacht leidt tot een steekproef, dienen de kosten, mits de klacht gegrond is, door de accommodatiehouder voldaan te worden

Klachten met betrekking tot SVP

Er kunnen ook klachten zijn betreffende de inspecteurs, bestuur of secretariaat van SVP. **Let op:** anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

- De interpretatie/klachtencommissie is een adviescommissie van het bestuur. Besluitvorming vindt in (een afvaardiging van) het bestuur plaats.
- Een klacht moet betrekking hebben op het toekennen of verlengen van het veiligheidscertificaat. De in te dienen klacht moet worden onderbouwd door de indiener van de klacht.
- De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat van Stichting Veilige Paardensport.
- Een klacht wordt in ontvangst genomen door de secretaris van SVP. Deze beoordeelt de klacht en kan deze voorleggen aan de interpretatiecommissie.
- Een klacht over het afkeuren van een accommodatie wordt altijd voorgelegd aan de interpretatiecommissie.
- Het bestuur doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht uitspraak.
- De uitspraak van het bestuur is bindend voor zowel de SVP als de desbetreffende accommodatie.

- Indien de accommodatiehouder zich niet conformeert aan het besluit van het bestuur moet deze binnen 6 weken een beroep doen bij de Commissie van Beroep.
- Indien de klacht door de Interpretatie/klachtencommissie gegrond wordt verklaard en een inspecteur heeft hiervoor de accommodatie op verzoek van de interpretatie/klachtencommissie bezocht, zijn de kosten hiervan voor SVP.
- Indien de klacht door de interpretatie/klachtencommissie ongegrond wordt verklaard, zijn de kosten voor het afhandelen van de klacht voor rekening van de accommodatiehouder.

Interpretatiecommissie

Stichting Veilige Paardensport geeft het veiligheidscertificaat uit. Niet alle accommodaties kunnen voldoen aan de eisen zoals die verwoord staan in het Praktisch Handboek Veilige Paardrijden. Voor deze accommodatie moet maatwerk geleverd worden. De inspecteurs, die de keuringen op de accommodaties verrichten, kunnen een voorstel doen in welke vorm door de accommodaties het veiligheidscertificaat behaald kan worden. Zij leggen hun voorstel voor aan een groep deskundigen die het bestuur van Stichting Veilige Paardensport kunnen adviseren. Deze deskundigen vormen gezamenlijk de Interpretatiecommissie.

Samenstelling

- De Interpretatie/klachtencommissieleden worden benoemd en ontslagen door het bestuur van Stichting Veilige Paardensport.
- De Interpretatie/klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden.
- De Interpretatie/klachtencommissie bestaat uit deskundige personen met voldoende specifieke kennis van de hippische sectoren veiligheidsaspecten.
- De Interpretatie/klachtencommissie bestaat uit personen die geen werkrelatie hebben met de organisaties die in het SVP bestuur vertegenwoordigd zijn.
- De Interpretatie/klachtencommissie bestaat uit personen die geen persoonlijk belang hebben bij het veiligheidscertificaat. Zij zijn geen accommodatiehouder.

Werkwijze en Taakverdeling

- De Interpretatie/klachtencommissie kent de inhoud van het Praktisch Handboek Veilig Paardrijden en het interpretatiedocument en staat hier volledig achter.
- De Interpretatie/klachtencommissie behandelt de verzoeken strikt vertrouwelijk en communiceert alleen met het SVP bestuur over de door haar gedane adviezen.
- De Interpretatie/klachtencommissie geeft gevraagd advies over goedkeuring van een accommodatie aan het bestuur van de Stichting Veilige Paardensport.
- De Interpretatie/klachtencommissie geeft gevraagd en ongevraagd advies over de aanpassing van de eisen van het veiligheidscertificaat zoals die omschreven staan in het Praktisch Handboek Veilig Paardrijden.
- De Interpretatie/klachtencommissie kan tot het besluit komen dat een inspecteur een accommodatie bezoekt om te controleren of aan de veiligheidseisen wordt voldaan of dat een aanpassing van de accommodatie voldoende kan zijn om het veiligheidscertificaat te behalen cq. behouden. Er wordt twee keer per jaar vergaderd met een afvaardiging uit het bestuur, de inspecteurs en de interpretatiecommissie.
- De Interpretatie/klachtencommissie stemt onderling hun advies af per e-mail, telefoon of in een onderling overleg.
- De commissieleden benoemd vanuit de Stichting Veilige Paardensport ontvangen een dagdeelvergoeding van €125,- per dagdeel met een maximum van 8 dagdelen per jaar en een km vergoeding van €0,28/km. Totaal wordt maximaal een vergoeding van €1.500 per jaar betaald.

Besluitvorming

- De Interpretatie/klachtencommissie geeft advies aan het bestuur van Stichting Veilige Paardensport, het bestuur stelt het besluit vast.
- Dit document wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van SVP.
- Dit document is van toepassing op accommodaties die het veiligheidscertificaat bezitten of aangevraagd hebben en zich niet kunnen verenigen met een keuze van de inspecteurs.

Financieel

De gehele financiële administratie wordt extern uitgevoerd. Het secretariaat van de SVP is verantwoordelijk voor het aanleveren van de gewenste gegevens.

Boekhouding

De gehele boekhouding van de SVP wordt verzorgd door de boekhouder van de FNRS, Anita van Dronkelaar, telefoonnummer 0577 408344, e-mail a.van.dronkelaar@fnrs.nl.

Jaarverslagen

De financiële rapportages worden opgesteld door Accountancy / Belastingkantoor AACC te Apeldoorn, contactpersoon: Engeli Wiesenfeld, telefoon 055 638 55 55. Alle contacten met de accountant gaan via de boekhouder van de FNRS en indien nodig via het bestuur van de SVP.

Bestuur SVP

SVP is een stichting en wordt derhalve geleid door een bestuur. Het bestuur bestaat uit een voorzitter, drie afgevaardigden van de KNHS en drie afgevaardigden van de FNRS. De bestuursleden hebben een zittingsperiode van 3 jaar en kan onbeperkt worden verlengd. Mogelijk aftredende bestuursleden dienen 2 bestuursvergaderingen voor verloop zittingsperiode ingebracht te worden en door het secretariaat op de agenda vermeld te worden. Het rooster van aftreden staat opgeslagen in de map G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Bestuurszaken.

Bestuursleden

Het bestuur bestaat uit een voorzitter, drie afgevaardigden van de KNHS en drie afgevaardigden van de FNRS.

Taken en bevoegdheden

- De voorzitter is de woordvoerder van SVP.
- De penningmeester is verantwoordelijk voor de financiën en tekent binnenkomende facturen.

Termijnen

De bestuursleden hebben een zittingsperiode van 3 jaar en hebben een onbeperkte zittingsperiode. Mogelijk

Statuten

De statuten zijn op te vragen bij de secretariaat SVP en op het netwerk te vinden op G:\Stichting Veilige

Paardensport\bestuurszaken.

In de statuten zijn de volgende zaken vastgelegd:

- Naam, zetel en duur;
- Doel;
- Bestuur;
- Bestuurstaak en vertegenwoordiging;
- Bestuursvergaderingen;
- Besluitvorming;
- Veiligheidscertificaat;
- Boekjaar administratie en verslaggeving;
- Statuten;
- Ontbinding;
- Slotbepalingen.

Bewerken website

Inhoudelijke wijzigingen van de website worden door het secretariaat van SVP doorgevoerd.

Lijst accommodatiehouders met veiligheidscertificaat

Op de website wordt een actuele lijst vermeld van alle accommodatiehouders welke in het bezit zijn van een Veiligheidscertificaat.

Werkinstructie publiceren lijst veiligheidscertificaathouders

- Ga naar de database.
- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
- Klik op rapporten rechts bovenin
- Klik in het linkerblok op 'extra Excel Rapporten SVP'
- Klik in het rechterblok op 'veiligheidscertificaathouder website'.
- Het bestand opent.
- Klik op bestand.
- Kies 'opslaan als'.
- Kies data op 'sbs'(G:).
- Kies map 'FNRS'.
- Kies map 'Stichting Veilige Paardensport'.
- Kies map 'Keuringen'.
- Kies map '8. Goedkeuringen VHC'.
- Maak een bestandsnaam 'Veiligheidscertificaathouders website'.
- Klik op 'opslaan'.
- Ga nu naar het bureaublad en klik op snelkoppeling www.veiligpaardrijden.nl
(<http://www.veiligpaardrijden.nl/admin/login/index.php>)
- Vul de gebruikersnaam en wachtwoord, deze zijn op te vragen bij de secretaresses van de SVP.
- Klik op 'inloggen'.
- Klik op media in de werkbalk bovenin
- Klik op 'bladeren' onderin.

- Kies G: \FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\8. Goedkeuringen VHC\Veiligheidscertificaathouders website.
- Klik op 'openen'
- Selecteer bij 'uploaden bestanden' bij doelmap /media/documenten
- Vink 'overschrijf bestaande bestanden' aan
- Klik op 'upload bestanden'
- Klik op 'pagina's' in de werkbalk bovenin.
- Klik op pagina 'veiligheidscertificaat'
- Pas de datum aan bij veiligheidscertificaathouders per [datum]'
- Klik op 'opslaan'
- Om te controleren klik op 'pagina's' in de werkbalk bovenin en klik bij pagina 'veiligheidscertificaat' op de actie 'bekijken' (icoontje beeldscherm).
- De website komt in beeld, klik op 'x' om deze weer te sluiten.
- Klik op icoontje met 'hangslot' rechts bovenin om uit te loggen.

Intrekken veiligheidscertificaat

Voor de hippische accommodatie waarvoor het veiligheidscertificaat ingetrokken wordt, wordt een bevestigingsbrief toegezonden met het verzoek het SVP Gevelbord binnen tien werkdagen te retourneren. Indien hier geen gehoor aan gegeven wordt, worden deze hippische accommodaties op de website vermeld op de pagina 'Veiligheidscertificaathouders' om mensen te waarschuwen dat deze accommodaties niet meer in het bezit zijn van het veiligheidscertificaat, zie [Updates en wijzingen](#)

Updates en wijzingen

De meeste updates en wijzigingen vinden plaats onder het kopje 'downloads'. Daarnaast zijn er de reguliere tekstuele wijzigingen en nieuwsitems.

Werkinstructie updates en downloads

- Ga nu naar het bureaublad en klik op snelkoppeling www.veiligpaardrijden.nl (<http://www.veiligpaardrijden.nl/admin/login/index.php>)
- Vul de gebruikersnaam en wachtwoord, deze zijn op te vragen bij het secretariaat van de SVP.
- Klik op 'inloggen'.
- Klik op media in de werkbalk bovenin.
- Klik op 'bladeren' onderin.
- Kies G: \FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Keuringen\website\downloads.
- Klik op 'openen'
- Selecteer bij 'uploaden bestanden' bij doelmap /media/documenten
- Selecteer het gewenste bestand.
- Vink 'overschrijf bestaande bestanden' aan.
- Klik op 'upload bestanden'.
- Klik op 'pagina's' in de werkbalk bovenin.
- Om te controleren klik op 'pagina's' in de werkbalk bovenin en klik bij pagina 'downloads' op de actie 'bekijken' (icoontje beeldscherm).
- De website komt in beeld, klik op 'x' om deze weer te sluiten.
- Klik op icoontje met 'hangslot' rechts bovenin om uit te loggen.

Werkinstructie wijzigingen teksten

- Ga nu naar het bureaublad en klik op snelkoppeling www.veiligpaardrijden.nl (<http://www.veiligpaardrijden.nl/admin/login/index.php>)
- Vul de gebruikersnaam en wachtwoord, deze zijn op te vragen bij het secretariaat van de SVP.
- Klik op 'inloggen'.
- Klik op 'pagina's' in de werkbalk bovenin.

- Klik op de titel van de gewenste pagina'
- Voer de wijzigingen door en klik op 'opslaan'.
- Om te controleren klik op 'pagina's' in de werkbalk bovenin en klik op de betreffende pagina op de actie 'bekijken' (icoontje beeldscherm).
- De website komt in beeld, klik op 'x' om deze weer te sluiten.
- Klik op icoontje met 'hangslot' rechts bovenin om uit te loggen.

Voor uitleg CMS systeem website, raadpleeg ook de handleiding. Te vinden in de map G:\FNRS\Stichting Veilige Paardensport\Website.

Archiveren

Bij de SVP wordt door het secretariaat het archief volledig beheerd en onderhouden. Om zaken eenvoudig en snel terug te kunnen vinden, is het archief als volgt opgebouwd:

Bij de SVP wordt een onderscheid gemaakt tussen een lopend archief en een gesloten archief.

Lopende dossiers

In het lopende archief, te vinden in het bureau van het secretariaat en de archiefkast, staan alle mappen en ordners met office stukken die betrekking hebben op het lopende jaar.

Office stukken

- Administratieve zaken;
- Kantoogerelateerde zaken;
- Keuringsrapportages van de hippische accommodaties;
- Bestuurszaken;
- Financiële zaken.

Afgewikkelde dossiers

Zaken die afgewikkeld zijn, worden in het [afgewikkelde archief](#) opgeborgen. Deze dossiers dienen tenminste over een periode van 7 jaar bewaard te worden.

De office stukken die van het lopende archief naar het afgewikkeld archief overgeplaatst kunnen worden, worden in januari / februari leeggemaakt en in archiefdozen geplaatst. Hierop komt het jaartal plus de boekhoudkundige aanduiding met eventueel een periode. De archiefdozen worden in het archief van de FNRS geplaatst.

Automatisering

Onder automatisering wordt verstaan, het onderhoud van het systeem zelf (systeembeheer) zowel software- als hardwarematig, het onderhoud van de internetabonnementen of contracten en het contact met leveranciers.

De automatiseerder van de FNRS is het eerste aanspreekpunt t.a.v. problemen. Bij afwezigheid kan er met betrekking tot hardwarematige problemen contact opgenomen worden met Ad van 't Veer, telefoon 0641506325, e-mail administrator@fnrs.nl. Het bestuur beslist in overleg met de automatiseerder met betrekking tot de

aanschaf van software of hardware.

De volgende werkzaamheden vallen onder automatisering:

Website

De website van de SVP is gebouwd door QNS Quality Network Services te Breda, contactpersoon Ferry Falkenburg, telefoonnummer 076 5206490, e-mail: ferry.falkenburg@qns.eu. Inhoudelijke wijzigingen op de website worden doorgevoerd door het secretariaat van SVP.

Op de website www.veiligpaardrijden.nl wordt vermeld wat het veiligheidscertificaat inhoudt en wat er voor benodigd is. www.veiligepaardensport.nl is ook in beheer van SVP en linkt door naar www.veiligpaardrijden.nl.

Op de website staan de volgende zaken vermeld:

- Stichting Veilige paardensport;
- Nieuws;
- Veiligheidscertificaat;
- Basiskennis paardrijden;
- Aanvragen;
- Keuring;
- Tarieven;
- Jeugd;
- Downloads;
- Blessures voorkomen;
- Contact.

Internet

De internetprovider van SVP is KPN. Aan de domeinnaam www.veiligpaardrijden.nl kunnen een beperkt aantal e-mail adressen verbonden worden. De internetservice provider van de e-mail adressen is QNS Quality Network Services te Breda, contactpersoon Ferry Falkenburg, telefoonnummer 076 5206490, e-mail: ferry.falkenburg@qns.eu. Op dit moment zijn de volgende adressen in gebruik:

- info@veiligpaardrijden.nl
- stage@veiligpaardrijden.nl
- Bavelaar@veiligpaardrijden.nl
- Kerkhof@veiligpaardrijden.nl
- IJzendoorn@veiligpaardrijden.nl

Netwerk

Er wordt gebruik gemaakt van het FNRS netwerk. De automatiseerder van de FNRS is het eerste aanspreekpunt t.a.v. problemen. Bij afwezigheid kan er met betrekking tot hardwarematige problemen contact opgenomen worden met Ad van 't Veer, telefoon 0641506325, e-mail administrator@fnrs.nl. Het bestuur beslist in overleg met de automatiseerder met betrekking tot de aanschaf van software of hardware.

Bezoek

Bij SVP bestaat het bezoek voornamelijk uit leveranciers of bezoekers op afspraak.

Werkinstructie bezoek

De meeste bezoekers komen op afspraak. Zij hebben in vrijwel alle gevallen een afspraak met het secretariaat of het bestuur. Het bezoek wordt opgevangen door een medewerker secretariaat.

Daarnaast komen er regelmatig leveranciers op bezoek. Dit gaat alleen op afspraak. Leveranciers zonder afspraak worden te woord gestaan door de medewerker secretariaat.

Contracten

Binnen SVP wordt er onderscheid gemaakt tussen 2 soorten contracten. Contracten met leveranciers en contracten (offertes) met gasten.

Contracten met veiligheidscertificaathouders

Zie [Aanvraag Veiligheidscertificaat](#) en [Periodieke keuring](#)

Contracten met leveranciers

Specifieke afspraken met leveranciers worden schriftelijk door de leverancier vastgelegd aan de hand van een offerte. Deze offertes worden gearcheeerd in de ordner 'financiën', achter het tabblad 'bestellingen'. Zowel de offerte als de pakbonnen worden hierin gearcheeerd.

Contracten met inspecteurs

Zie [Inspecteurs](#)

Contracten met externe partijen

De getekende offerte wordt gearcheeerd in de ordner 'Statuten, KvK, achter het tabblad overeenkomsten'

Correspondentie

M.b.t. de correspondentie dient er onderscheid gemaakt te worden tussen inkomende en uitgaande correspondentie.

Werkinstructie inkomende correspondentie

- De post komt binnen op Postbus 3040, 3850CA Ermelo.
- Alle post komt op het bureau van het secretariaat terecht in het postbakje 'SVP post'.
- Alle post wordt geopend en zo mogelijk direct afgehandeld.
- Facturen komen in de map 'facturen' terecht op het bureau van het secretariaat.
- Bankafschriften worden afgegeven bij de boekhouding.
- Reclame wordt gedeponeerd in de bak voor oud papier in het kantoor.

Werkinstructie uitgaande correspondentie

- Uitgaande post wordt dagelijks verzameld in het postbakje 'FNRS post' op de kast.

- De post wordt door een medewerker van de FNRS dagelijks voor half vijf klaargelegd voor TNT op de daarvoor bestemde plaats bij de receptie van de KNHS.

Crediteuren

Binnen SVP is er voor gekozen dat de crediteurenadministratie extern wordt uitgevoerd door de boekhouding van de FNRS, de controle wordt door de boekhouding uitgevoerd.

Inkomende facturen

Op het secretariaat van SVP worden de inkomende facturen gecontroleerd en ter accordatie bij de penningmeester neergelegd. Wanneer de factuur getekend is door de penningmeester, wordt deze door het secretariaat aan de boekhouder overhandigd voor de betaling.

Debiteuren

Binnen SVP is er voor gekozen dat de debiteurenadministratie extern wordt uitgevoerd door de boekhouding van de FNRS, de controle wordt door de boekhouding uitgevoerd. Het secretariaat vermeldt welke facturen opgesteld en verzonden dienen te worden. De bijbehorende werkinstructies zijn te vinden in [Factuur maken](#) bij zowel eerste als periodiek keuring.

Drukwerk

Het drukwerk ligt centraal opgeslagen bij Drukkerij Twello te Twello, contactpersoon Jaap Brummelkamp, telefoonnummer 0571 271122, e-mail: info@druktwello.nl. Het drukwerk bestaat uit de volgende onderdelen:

	Minimale voorraad	Bestelhoeveelheid
A4 Enveloppen met venster	1 doos	1 doos
A5 Enveloppen met venster	1 doos	1 doos
Briefpapier (vel) A4	1 doos	1 doos
Visitekaartjes (per persoon)	100 stuks	250 stuks
Folders	1 doos	1 doos
Certificaten	1 doos	1 doos

Het secretariaat bestelt drukwerk bij Drukkerij Twello te Twello, contactpersoon Jaap Brummelkamp, telefoonnummer 0571 271122.

Gevelborden

Gevelborden worden besteld bij Polomnis te Kampen, contactpersoon René van 't Ende, telefoonnummer 038 3332000, e-mail: info@polomnis.nl. Zonnodig worden de gevelborden bijbesteld door het secretariaat van SVP. De voorraad gevelborden is te vinden in de schietschuur op het terrein van de KNHS.

Directory structuur

Teneinde te kunnen realiseren dat alle medewerkers toegang hebben tot dezelfde bestanden is er op het netwerk (digitale) ruimte gereserveerd middels de digitale map 'Stichting Veilige Paardensport'. In deze directory structuur zijn alle documenten digitaal gearchiveerd die voor secretariaat en stagiaires toegankelijk dienen te zijn. De centrale harde schijf heet 'data op 'SBS'(G:)'.

Kantoorartikelen

Het secretariaat is verantwoordelijk voor de voorraden kantoorartikelen. Alle kantoorartikelen kunnen besteld worden bij de FNRS, mevrouw Maaïke den Besten, telefoonnummer 0577 408326, e-mail: m.den.besten@fnrs.nl.

Een kleine hoeveelheid dossiermappen liggen op voorraad in de archiefkast SVP in het kantoor van de FNRS.

Kopieerwerkzaamheden

Iedere medewerker is zelf verantwoordelijk voor zijn of haar eigen kopieerwerk.

Magazijn

Het magazijn van SVP is onderdeel van het magazijn van de FNRS. Deze is te vinden links naast het kantoor van de FNRS. In dit magazijn is een kleine voorraad gevelborden en foldermateriaal beschikbaar. Indien noodzakelijk wordt de voorraad gevelborden aangevuld vanuit de schietschuur op het terrein van de KNHS.

Personeelszaken

De medewerkers van SVP worden ingehuurd van de FNRS. Derhalve wordt deze procedure niet in het handboek opgenomen.

Outlook

SVP maakt gebruik van Outlook voor het behandelen van mail. De automatiseerder van de FNRS is het eerste aanspreekpunt t.a.v. problemen. Bij afwezigheid kan er met betrekking tot hardwarematige problemen contact opgenomen worden met Ad van 't Veer, telefoon 0641506325, e-mail administrator@fnrs.nl.

E-mail

- E-mail komt binnen op info@veiligpaardrijden.nl en stage@veiligpaardrijden.nl.
- Daarnaast kan op de website een contactformulier worden ingevuld, deze komt binnen op info@veiligpaardrijden.nl
- E-mail wordt zo mogelijk direct afgehandeld dan wel in behandeling genomen.
- Afgehandelde e-mail wordt verplaatst naar de map 'Archief Stichting Veilige Paardensport'.

- E-mail betreffende lizendoorn@veiligpaardrijden.nl en Kerkhof@veiligpaardrijden.nl, komen binnen op info@veiligpaardrijden.nl en worden, indien noodzakelijk, doorgestuurd naar de betreffende inspecteurs.

Database

SVP heeft een op maat gemaakte Access database. Wijzigingen in de database worden doorgevoerd door vsn Dekker IT te Eindhoven, contactpersoon de heer Harold Dekker, telefoonnummer 06 52031855, e-mail info@dekkerit.nl.

Werkinstructie zoeken in database

- Dubbelklik op de snelkoppeling 'SVP 2009.mdb' op het bureaublad.
- De database opent.
- Zoek het bedrijf op naam in het tabblad NAW uit het overzicht.
 - o Op naam kan middels de zoekfunctie gezocht worden, klik hiervoor op het icoontje van de verrekijker of kies Ctrl F.
 - Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manage Ravenswaaij, typ Ravens.
 - Kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam verschijnt.
 - Het pop-up venster kan gesloten worden door middel van op het kruisje te klikken.
- Zoek eventueel ook op volledige namen.
- Op postcode of plaats kan er gezocht worden middels het grote icoon van de verrekijker rechts naast het naamveld.
 - o Vul (deel) van postcode en of (deel) van plaats in.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Komt een lijst met bedrijven naar voren.
 - o Kies het betreffende bedrijf.

Werkinstructie koppelbestand

Het is mogelijk om Wordbestanden te koppelen aan de access database.

- Open de brief welke je aan de database wilt koppelen, of maak een nieuw document.
- Klik op afdruk samenvoegen bovenin de werkbalk.
- Er opent een pop-up venster 'afdruk samenvoegen'
- Klik bij 1. Hoofddocument op 'maken'.
- Kies 'standaardbrieven'.
- Klik bij 2. Gegevensbestand op 'gegevens ophalen'.
- Kies 'gegevensbestand koppelen'.
- Er opent een pop-up venster gegevensbron selecteren.
- Kies bij 'zoeken in' data op 'sbs' (G:)
 - o Kies FNRS;
 - o Kies 'data';
 - o Kies 'koppeldatabase 2007';
 - o Er opent een pop-up scherm met 'tabel selecteren';
 - o Kies het gewenste bestand (deze dient te beginnen met hoofdletters SVP).
 - o Klik op 'ok'.
- Klik op 'hoofddocument bewerken', of sluit venster.
- Klik in de werkbalk van het Word bestand op 'samenvoegveld invoegen'.
- Voeg het juiste veld op de juiste plek in het document in.
- Nu zijn de velden gekoppeld met de betreffende velden uit de database.
- Door op 'abc' te drukken in de werkbalk worden de samenvoeg gegevens weergegeven.

- Indien het een selectie betreft (dus naar meerdere accommodaties)
 - o Klik op 'afdruk samenvoegen' inde werkbalk.
 - o Klik bij 3. Gegevens met het document samenvoegen op 'query opties'.
 - o Hiermee kan de selectie bepaald worden, bijvoorbeeld alle hippische accommodatie waarbij het veld ontbrekende documenten op 'ja' staat.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik bij 3. Gegevens met het document samenvoegen op 'samenvoegen'
 - o Kies 'nieuw document'.
 - o Klik op 'samenvoegen'.

Werkinstructie zoeken in een gekoppeld Word bestand

- Open de gewenste brief.
- Klik op 'ja' in het pop-up scherm.
- De brief opent.
- Indien de brief aan één accommodatie moet worden verzonden, klik op het gewenste veld.
- **Let op:** indien de samenvoeggegevens staat weergegeven kan er middels de button 'abc' in de werkbalk de veldnamen worden weergegeven.
- Klik op de button 'item zoeken' in de werkbalk, icoontje 'verrekijker plus tabel'
- Het pop-up scherm 'item zoeken' wordt geopend'.
 - o Vul bij 'zoeken naar' een stukje unieke naam, bijvoorbeeld Manage Ravenswaaij, typ Ravens, of het lidnummer (volledig).
 - o Indien gevraagd bij 'zoeken in', 'dit veld', kies het gewenste veld.
 - o Indien gevraagd kies bij 'waar' 'gedeelte van veld'.
 - o Klik op 'volgende zoeken', tot de juiste naam in het Word document verschijnt.
 - o Het pop-up venster kan gesloten worden door middel van op het kruisje te klikken.
- Wil je de brief aan een selectie accommodatiehouders verzenden, klik dan op 'afdruk samenvoegen' in de werkbalk.
 - o Klik bij 3. Gegevens met het document samenvoegen op 'query opties'.
 - o Hiermee kan de selectie bepaald worden, bijvoorbeeld alle hippische accommodatie waarbij het veld ontbrekende documenten op 'ja' staat.
 - o Klik op 'ok'.
 - o Klik bij 3. Gegevens met het document samenvoegen op 'samenvoegen'
 - o Kies 'nieuw document'.
 - o Klik op 'samenvoegen'.

Inspecteurs

Stichting Veilige Paardensport heeft een samenwerkingsovereenkomst gesloten met NHB Deurne, te Deurne,

contactpersoon: Ben Rijken, telefoonnummer: 0493 313 006, e-mail: b.rijken@helicon.nl.

Werkwijze

- Inspecteurs werken volgens 'werkwijze inspecteurs' opgesteld door SVP (zie bijlage)
- Uit te voeren werkzaamheden bevatten: reistijd, bezoek, rapporteren en overleg
- Aansturing inspecteurs onder verantwoordelijkheid van NHB
- NHB Deurne kan zelf de keuze maken welke inspecteurs men inzet, maar is er wel verantwoordelijk voor het inzetten van deskundige inspecteurs.
- In overleg tussen SVP en NHB Deurne zal verkend worden welke mogelijkheden er zijn voor verdere automatisering van stappen/activiteiten binnen de genoemde werkwijze inspecteurs. Partijen zullen hiervoor afzonderlijke afspraken maken. De vergoedingen/investeringen die hiervoor moeten plaats vinden zullen separaat besproken worden.

Facturatie

- NHB Deurne factureert maandelijks de gedane keuringen conform tabel 'Vergoeding per keuring' (zie hierna).
- NHB Deurne zorgt halfjaarlijks voor een gespecificeerd overzicht met daarop weergegeven per dag de verrichte werkzaamheden voor SVP onderverdeeld naar reistijd, bezoektijd, rapportage en overige werkzaamheden (o.a. overleg, coördinatie e.d.).
- Halfjaarlijks vindt er een verrekening plaats op basis van een nacalculatie. Voor de nacalculatie worden de uren gehanteerd zoals opgenomen in onderstaand overzicht, en zal uitgegaan worden van een uurtarief van € 50,- en een gemiddeld aantal kilometers van 125 per keuring.
- Voor de (credit)factuur op basis van nacalculatie geldt een maximale overschrijding van 15 % op de afgesproken prijzen conform tabel 'Vergoeding per keuring' gedurende de eerste 6 maanden van 2009. Daarna zal de definitieve tariefstelling plaatsvinden conform 3.3..

Duur van de overeenkomst

- De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 2,5 jaar, van 1 januari 2009 tot en met 30 juni 2011, tenzij partijen in het kader van het overleg in de zin van artikel 3.3 geen overeenstemming bereiken, in welk geval een tussentijdse beëindiging door ieder van de partijen mogelijk is.
- Wanneer SVP tot een akkoord komt met een derde partij, die in de plaats treedt van het keurmerkinstituut, dan wel zelf als accrediterende instelling op gaat treden, is NHB Deurne bereid om de afspraken te herzien, en een nieuw contact op te maken. Uitgangspunt van de partijen is dat de keuringen door NHB Deurne blijven plaats vinden.
- Partijen zullen de samenwerking één keer per jaar evalueren, te beginnen in juli 2009 of zoveel eerder als één der partijen wenst evalueren. In dit kader wordt ook besproken of er een aanpassing dient te komen in de tariefstelling, werkwijze en taakverdeling tussen SVP en de inspecteurs.

Telefoonbehandeling

In principe neemt het secretariaat als eerste de telefoon aan. Bij afwezigheid neemt de stagiaire de telefoon aan. Indien de telefoon niet opgenomen wordt of bezet is, wordt de beller doorgeschakeld naar de voice mail.

Werkinstructie telefoonbehandeling

- Laat de telefoon niet vaker dan 3 á 4 keer overgaan.
- Degene die in staat is de telefoon aan te nemen, neemt op.

- Neem de hoorn van de haak “Goedemorgen/middag Stichting Veilige Paardensport, u spreekt met [voornaam + achternaam]”.
- Sta de klant netjes te woord. Blijf vriendelijk en laat de klant uitspreken.
- Probeer het telefoontje gelijk af te handelen door iets in te plannen, op te lossen, na te zoeken etc.

Voice mail

- Indien de telefoon niet opgenomen wordt of bezet is, wordt de beller doorgeschakeld naar de voice mail.
- De voice mail heeft een terugbelservice. Dit houdt in dat zodra de SVP telefoon overgaat of er een uitgaand gesprek plaatsvindt, de voice mail direct na het gesprek belt.
- Wordt de telefoon wederom niet beantwoord, blijft het bericht opgeslagen in de voice mail berichten.
- Wordt de telefoon wel aangenomen, wordt het ingesproken bericht afgespeeld.
- **Let op:** wanneer de SVP telefoon door de voice mail terugbelservice gebeld wordt, wordt het ingesproken voice mail bericht afgespeeld. Deze dient helemaal afgeluisterd te worden. Na het afluisteren zijn er de volgende opties: bericht bewaren, nogmaals beluisteren of verwijderen.
- Wordt het gesprek voor het afluisteren van de opties beëindigt, dan wordt het voice mailbericht automatisch verwijderd.

Telefonische bereikbaarheid

Het secretariaat van SVP is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 13.00 uur tot 16.30 uur.

Scannen

Voor het scannen wordt gebruik gemaakt van de HP Color LaserJet CM 2320 MFP series PCL 6. In geval van storingen kan er contact opgenomen worden met de heer Ad van 't Veer, telefoon 0641506325, e-mail administrator@fnrs.nl.

Werkinstructie scannen

- Leg de te scannen papieren in de invoerlade met de tekst naar boven.
- Klik op de button onder de naam 'scanmenu'
- Kies middels de pijltoetsen, de optie 'een e-mail verzenden'
- Klik op 'ok'
- Er komen drie opties in beeld waaruit gekozen kan worden
 - o E-mail contactpers. Gebr.
 - o E-mailgesch. Gebruiken.
 - o Typ nieuw e-mailadres.
- In geval van de eerste twee opties, kies de gewenste contactpersoon of e-mail adres.
- Klik op 'ok'.
- Klik op 'ok'.
- In geval van de derde optie, kan er middels de numerieke toetsen een e-mailadres ingetoetst worden.
- Klik op 'ok'.
- Klik op 'ok'.

Printer

Voor het printen wordt gebruik gemaakt van de HP Color LaserJet CM 2320 MFP series PCL 6. In geval van storingen kan er contact opgenomen worden met de heer Ad van 't Veer, telefoon 0641506325, e-mail administrator@fnrs.nl. Deze printer is in eigendom van het secretariaat van de FNRS.

- Lade 1, is de lade voor de handmatige invoer. Hiervoor dient het klepje aan de voorkant geopend te worden.
- Lade 2, is de lade voor briefpapier. Leg het briefpapier met het logo naar boven en zorg dat het log linksboven ligt.
- Lade 3, is de lade voor blanco papier.

De printer geeft zelf aan op de computer en in het display aan wanneer de cartridges vervangen dienen te worden. Deze worden door het secretariaat besteld bij de FNRS, mevrouw Maaïke den Besten, telefoonnummer 0577 408326.

Postverwerking

- De post komt binnen op het postbusadres 3040, 3850CA Ermelo. De FNRS legt de SVP post in het postbakje 'SVP Post' op het bureau van het secretariaat.
- Bankafschriften van de Rabobank worden ongeopend op het bureau van de boekhouder gelegd.
- De post wordt gesorteerd door het secretariaat van SVP:
 - o Overeenkomsten, worden gearcheveerd in de map 'overeenkomsten retour'.
 - o Nieuwe aanvraagformulieren, worden gearcheveerd in de map 'nieuwe aanvraagformulieren'.
 - o Uittreksels KvK, worden gearcheveerd in de map 'overeenkomst maken'.
 - o Keuringsrapportages, worden gearcheveerd in de mappen '1^e keuring verlenen', 'periodieke keuring toekennen', 'afkeuren' of 'ontbrekende documenten'.
 - o Klachten, worden gearcheveerd in de map 'klachten'.
 - o Facturen, worden gearcheveerd in de map 'facturen SVP'.
- Uitgaande post wordt in het bakje uitgaande post gelegd, deze is te vinden op de kast midden in het kantoor van de FNRS.
- De post dient gewogen te worden alvorens het in het postbakje te leggen, de weegschaal staat naast dit bakje.
 - o Doe het posstuk in het juiste postbakje: onder de 100 gram gaat in het bakje FNRS post -100 gr. Boven de 100 gram gaat in het bakje FNRS post + 100 gr.
- **Let op:** Om de kosten inzichtelijk te houden dient de uitgaande post genoteerd te worden in SVP postoverzicht.
 - o Ga naar G:\\FNRS\\Stichting Veilige Paardensport\\Keuringen\\3. Overeenkomst SVP accommodatiehouders\\snelkoppeling naar SVP postoverzicht.
 - o Vul hier de datum en aantal in, plus geef een korte omschrijving van de verzending.

