



SCHADEGARANT WERKWIJZE

BIJLAGE:	EEN (1)
BEHOREND BIJ:	SCHADEGRANT SAMENWERKINGSOVEREENKOMSTEN 2020
DISTRIBUTIEFUNCTIES:	SCHADEDISTRIBUTIEFUNCTIE & GLASDISTRIBUTIEFUNCTIE
HERSTELFUNCTIES:	HERSTELFUNCTIE COSMETISCH & HERSTELFUNCTIE NIET-COSMETISCH
RUIHERSTELFUNCTIES:	RUIHERSTELFUNCTIE & RUIHERSTELFUNCTIE EXTERN
GELDIGHEIDSTERMIJN:	VANAF 1 JANUARI 2020 T/M 31 DECEMBER 2020

Inhoudsopgave

VOORWOORD

5

1. UITGANGSPUNTEN

1.1	Algemene uitgangspunten Schadegarant	6
1.1.1	Schadesturing	6
1.2	Samenwerkingsovereenkomsten met Bedrijven	6
1.3	Onderscheid Cosmetische en Niet-Cosmetische Schade en Ruitschade	7
1.4	De Regierol	8
1.5	Omschrijving van de verschillende functies	9
1.5.1	Schadedistributiefunctie	9
1.5.2	Glasdistributiefunctie	9
1.5.3	Herstelfunctie Cosmetisch	10
1.5.4	Herstelfunctie Niet-Cosmetisch	10
1.5.5	Ruitherstelfunctie	11
1.5.6	Ruitherstelfunctie Extern	11
1.6	Onderlinge samenwerkingen tussen Bedrijven zijn belangrijk	12
1.6.1	Schadedistributiefunctie optie 1 (uitbesteden aan één Bedrijf)	13
1.6.2	Schadedistributiefunctie optie 2 (uitbesteden aan twee Bedrijven)	13
1.6.3	Schadedistributiefunctie en Glasdistributiefunctie	13
1.6.4	Schadedistributiefunctie en Ruitherstelfunctie	14
1.6.5	Schadedistributiefunctie, Ruitherstelfunctie en Ruitherstelfunctie Extern	14
1.6.6	Herstelfunctie Cosmetisch	15
1.6.7	Herstelfunctie Niet-Cosmetisch	15
1.6.8	Herstelfunctie Cosmetisch en Herstelfunctie Niet-Cosmetisch	16
1.6.9	Herstelfunctie Cosmetisch en Ruitherstelfunctie	16
1.6.10	Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en Ruitherstelfunctie	16
1.6.11	Herstelfunctie Cosmetisch, Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en Ruitherstelfunctie	16
1.6.12	Herstelfunctie Cosmetisch, Ruitherstelfunctie en Ruitherstelfunctie Extern	17
1.6.13	Herstelfunctie Niet-Cosmetisch, Ruitherstelfunctie en Ruitherstelfunctie Extern	17
1.6.14	Herstelfunctie Cosmetisch, Herstelfunctie Niet-Cosmetisch, Ruitherstelfunctie en Ruitherstelfunctie Extern	17
1.6.15	Totaaloverzicht mogelijke/verplichte samenwerkingen	18
1.7	Doelstellingen	19
1.8	Garantie	19
1.9	Kwaliteits- en uitrustingsseisen	20

2. VEREISTEN

2.1	Gedragscodex Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	21
2.2	Arbeids(omstandigheden)wet en regelgeving	21
2.3	Inschrijving Kamer van Koophandel	21
2.4	Verzekering	21
2.5	Duurzaam ondernemen	21
2.6	Bereikbaarheid, openingstijden en bezetting	21
2.7	Herkenbaarheid als Bedrijf aangesloten bij Schadegarant	21
2.8	Bedrijfsomvang	22
2.8.1	Eigen werkplaats	22
2.8.2	Werkplaats ander bedrijf	22
2.9	Gecontroleerde omgeving	22
2.10	Certificaten en opleidingen	22
2.11	Herstelwerkzaamheden	22
2.11.1	Gebruik kwalitatief hoogwaardige onderdelen, producten en materialen	22
2.11.2	Geheel overeenkomstig technische normen en instructies fabrikanten	22



2.12	Opslag en stalling	
2.12.1	Brandgevaarlijke en chemische stoffen	22
2.12.2	Buitenterrein	22
2.13	Mobiliteit	23
2.14	Controle	23
3.	GEDRAGSREGELS	
3.1	Objectief reparatieadvies	24
3.2	Gemiddelde wachttijd voor verzekerden	24
3.3	Eigen risico	24
3.4	Schadegarantdoelstellingen	24
3.5	Vertrouwelijke gegevens; privacy	24
3.5.1	Vertrouwelijkheid	24
3.5.2	Beveiligingsmaatregelen	24
3.5.3	Vergunningen en andere toestemmingen	24
3.6	Gebruik woord- en beeldmerk SCHADEGARANT	25
3.7	Onderdelen en materialen	25
3.8	Hergebruik onderdelen	25
3.9	Zorgplicht m.b.t. kalibreren	25
4.	WERKPROCES HERSTEL COSMETISCHE EN NIET-COSMETISCHE SCHADES	
4.1	Inleiding werkproces herstel van Cosmetische en Niet-Cosmetische Schades	27
4.2	Een bij SchadeGarant aangesloten Bedrijf vinden	27
4.3	Ontvangst met uitleg schadeafwikkeling via SchadeGarant	27
4.4	Aanvang en uitvoer van de Regierol	28
4.5	Reparatieopdracht	29
4.6	Mobiliteit gedurende de reparatieperiode	30
4.6.1	Mobiliteitsalternatieven bij Cosmetische Schade	31
4.7	Voorwaarden inzet vervangend vervoer	31
4.7.1	Speciale wensen	31
4.7.2	Bestelauto's	31
4.7.3	Onevenredig gebruik van het vervangend vervoer	32
4.7.4	Sterk vervuild inleveren van vervangend vervoer	32
4.7.5	Schade aan het vervangend vervoer	32
4.7.6	Afwikkeling van eventuele schade(s) aan vervangend motorvoertuig	32
4.7.7	Mobiliteit bij totaal verlies	32
4.8	Voorexpertise	33
4.8.1	(Mogelijk) totaal verlies	33
4.8.2	Onlogisch schadebeeld	33
4.8.3	Waarborgfonds	33
4.8.4	Navigatiesystemen en audioapparatuur	33
4.8.5	Meerdere schades aan één motorvoertuig	33
4.9	Foto's	34
4.9.1	Algemene eisen fotoset	34
4.9.2	Hoeveel foto's moeten aan het dossier gekoppeld worden?	34
4.9.3	Technische eisen fotoset	34
4.9.4	Specifieke eisen aan de fotoset	34
4.9.5	Houd rekening met omgevingslicht	34
4.9.6	Gebruik markermiddelen	35
4.9.7	Opnamedatum en -tijd op de foto weergeven	35
4.10	OBD	35
4.11	Herstelwerkzaamheden en aanbieden dossier	35
4.12	Dossiervorming	36
4.13	Meerdere schades op één motorvoertuig	37
4.13.1	Eén evenement	37
4.13.2	Twee (of meer) evenementen	37
4.14	Afwikkeling (mogelijk) totaal verlies	37
4.14.1	Uitleg dekking	37



4.14.2	Voorexpertise aanvragen	38
4.14.3	Daadwerkelijk totaalverlies	38
4.14.4	Maximale vergoeding afwikkeling totaalverlies	38
4.14.5	Vervangend vervoer bij totaal verlies	38
4.15	Bijzondere omstandigheden - Hagel	38
4.16	Suppletie	38
4.17	Aflevering hersteld motorvoertuig	39
4.17.1	Garantiebewijs, gespecificeerde reparatienota en toelichting	39
4.17.2	Eigen risico en BTW-verrekening	39
4.18	Betalingstermijn	39

5. WERKPROCES HERSTEL RUIJSCHADE

5.1.	Inleiding werkproces herstel Ruitschade	41
5.2	Een bij Glasgarantbedrijf of Schade Garant aangesloten Bedrijf opzoeken	41
5.3	Ontvangst met uitleg schadeafwikkeling via Glasgarant of Schade Garant	41
5.4	Noodvoorziening; 24-uurs service	42
5.5	Beoordeling van de schade	42
5.6	Schademelding in eXchange, ondertekening reparatieopdracht tevens akte van cessie	42
5.7	Dekkingscontrole	43
5.8	Herstelwerkzaamheden zelf inplannen of (deels) uitbesteden	43
5.9	Gedurende de reparatieperiode	44
5.10	OBD	44
5.11	Foto's	44
5.11.1	Algemene eisen fotoset	44
5.11.2	Hoeveel foto's moeten aan het dossier gekoppeld worden?	44
5.11.3	Technische eisen fotoset	44
5.11.4	Fotoset bij ruitvervanging (verplicht)	45
5.11.5	Fotoset bij ruitreparatie (niet verplicht)	45
5.11.6	Fotoset bij een noodvoorziening (verplicht)	45
5.11.7	Houd rekening met omgevingslicht	45
5.11.8	Gebruik markeermiddelen	45
5.12	Verplicht voorexpertise aanvragen	45
5.12.1	Kwaliteit eerder herstel	46
5.12.2	Onlogisch schadebeeld	46
5.12.3	Mogelijk totaalverlies	46
5.13	Uitlezen en/of kalibreren	46
5.13.1	Gespecificeerde calculaties	46
5.13.2	Uitlees- en kalibratierapporten toevoegen	46
5.13.3	Werkinstructie kalibratiedossier	47
5.14	Opbouw van de Ruitschadecalculatie	48
5.14.1	Termijn aanbieden dossier	49
5.14.2	Behandeladviezen	49
5.14.3	Expertise	49
5.14.4	Suppletie	49
5.14.5	Inkoopfacturen	49
5.14.6	Schadeoorzaken	50
5.14.7	Schadeoorzaak = Doorgescheurde gerepareerde ster	50
5.15	Communicatie met de verzekerde onderhouden	50
5.16	Aflevering hersteld motorvoertuig	51
5.16.1	Garantiebewijs, gespecificeerde reparatienota en toelichting	51
5.16.2	Eigen risico en BTW-verrekening	51
5.17	Betalingstermijn	51
5.18	Dossieropbouw	51

6. KWALITEITSNORMEN HERSTEL RUIJSCHADE

6.1	Definitie Ruitschadereparatie	52
6.2	Reparatieadvies aan de verzekerde	52
6.3	Wat is reparabel en op welke locatie?	52
6.4	Hoe groot mogen de beschadigingen in de betreffende vlakken zijn?	53



6.5	Waar moet een uitgevoerde reparatie aan voldoen?	53
6.6	Voorbeeldfoto's	53
7.	EXPERATE	
7.1	Hoofddoelstellingen Schadegarant	57
7.2	eXperate methodiek	57
7.2.1	eXperate kwartaalscores; hoofddoelstellingen	57
7.2.2	Relatieve meting	58
7.2.3	Alleen gesloten eXchange-dossiers	59
7.3	Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades: meetpunten eXperate en samenstelling eXperate kwartaalscore	59
7.3.1	Inleiding meetpunten	59
7.3.2	Overzicht hoofdmeetpunten en categorieën	59
7.3.3	Toelichting hoofdmeetpunten en categorieën	60
7.3.4	Cosmetische en Niet-Cosmetische Schades: samengestelde eXperate kwartaalscore	63
7.4	Ruitschades: meetpunten eXperate en samenstelling eXperate kwartaalscore	64
7.4.1	Inleiding meetpunten	64
7.4.3	Toelichting hoofdmeetpunten en categorieën	64
7.4.4	Wegingsfactor reparaties en vervangingen	66
8.	PERFORMANCEMANAGEMENT	
8.1	Inleiding: overkoepelend performance management binnen het kwaliteitshuis	68
8.2	Signaalmeldingen	69
8.3	Signaalprocedure (afhandeling van signaalmeldingen)	69
8.3.1	Signaalformulier	69
8.3.2	Eerste beoordeling, opstarten signaalprocedure, Oplossings- en Verbetertraject	70
8.3.3	Tweede beoordeling en vervolgacties	71
8.3.4	Oplossen binnen tien (10) werkdagen; uitvoering en afronding Oplossingstraject	72
8.3.5	Verbetertraject; eindbeoordeling en registratie	72
8.4	Beëindiging samenwerkingsovereenkomst	73
9.	GEDRAGSCODE MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	
9.1	Inleiding	76
9.2	Wettelijke vereisten	76
9.3	Algemeen	76
9.4	Geen corruptie en omkoping	76
9.5	Gebruik van natuurlijke hulpbronnen en plaatselijke omgeving	76
9.6	Milieu en dierenwelzijn	77
9.7	Werkuren (ILO-verdragen 1 en 14)	77
9.8	Regelmatige werkgelegenheid	77
9.9	Vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen (ILO-verdragen 11, 87, 98, 135 en 154)	78
9.10	Kinderarbeid (VN-Kinderrechtenverdrag, ILO-verdragen 79, 138 en 182; ILO-aanbeveling 146)	78
9.11	Discriminatie (ILO-verdragen 100, 111, 143, 158, 159, 169 en 183; VN-Vrouwenverdrag)	78
9.12	Arbeidsomstandigheden (ILO-verdragen 29 en 105)	78
9.13	Persoonlijke integriteit	78
9.14	Gezondheid en veiligheid op de werkvloer (ILO-verdragen 155 en 184; ILO-aanbevelingen 164 en 190)	79
9.15	Eerlijke beloning van werk en overwerk (ILO-verdragen 26, 102 en 131)	79
9.16	Managementsystemen	79
9.17	Naleving van de gedragscode maatschappelijk verantwoord ondernemen	80
9.18	Transparantie	80



Voorwoord

Geachte relatie,

Deze Werkwijze Schadegarant bestaat uit de onderdelen uitgangspunten, vereisten, gedragsregels, werkproces Cosmetische Schade en Niet-Cosmetische Schade, werkproces herstel Ruitschade, kwaliteitsnormen herstel Ruitschade, eXperate, performancemanagement en gedragscode maatschappelijk verantwoord ondernemen. In de samenwerkingsovereenkomsten gebruikte definities hebben in deze Werkwijze Schadegarant dezelfde betekenis.

Deze Werkwijze Schadegarant bevat voorwaarden en eisen voor samenwerking met Schadegarant, zoals die gelden voor alle bij Schadegarant aangesloten Bedrijven.

Schadegarant sluit met bij Schadegarant aangesloten Bedrijven – afhankelijk van de functie(s) waarvoor die Bedrijven zijn geselecteerd – de volgende verschillende soorten samenwerkingsovereenkomsten:

1. Een samenwerkingsovereenkomst ter zake de Schadedistributiefunctie;
2. Een samenwerkingsovereenkomst ter zake de Schadedistributiefunctie en de Glasdistributiefunctie;
3. Een samenwerkingsovereenkomst ter zake de Schadedistributiefunctie en de Ruitherstelfunctie;
4. Een samenwerkingsovereenkomst ter zake de Schadedistributiefunctie, de Ruitherstelfunctie en de Ruitherstelfunctie Extern;
5. Een samenwerkingsovereenkomst ter zake de Herstelfunctie Cosmetisch en/of de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch;
6. Een samenwerkingsovereenkomst ter zake de Herstelfunctie Cosmetisch en/of de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch, gecombineerd met de Ruitherstelfunctie;
7. Een samenwerkingsovereenkomst ter zake de Herstelfunctie Cosmetisch en/of de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch, gecombineerd met de Ruitherstelfunctie en de Ruitherstelfunctie Extern.

De voorwaarden en eisen in deze Werkwijze Schadegarant gelden in aanvulling op de voorwaarden die zijn opgenomen in en voortvloeien uit de verschillende (soorten) samenwerkingsovereenkomsten die Schadegarant met Bedrijven sluit. Deze Werkwijze Schadegarant maakt onderdeel uit van die samenwerkingsovereenkomsten en vormt daarmee een onverbreekelijk geheel.

De voorwaarden en eisen in deze Werkwijze Schadegarant kunnen conform het daaromtrent bepaalde in de samenwerkingsovereenkomst door Schadegarant worden gewijzigd. Suggesties vanuit de praktijk zijn van harte welkom en kunnen per e-mail gezonden worden aan: info@schadegarant.nl.



1. Uitgangspunten

De volgende uitgangspunten zullen ter zake de samenwerking met Schadegarant worden gehanteerd voor alle Bedrijven, ongeacht of zij door Schadegarant zijn geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie, de Glasdistributiefunctie, de Herstelfunctie Cosmetisch, de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en/of de Ruitherstelfunctie (al dan niet in combinatie met de Ruitherstelfunctie Extern).

1.1 Algemene uitgangspunten Schadegarant

Schadegarant behartigt de zakelijke belangen van de bij haar aangesloten (werkmaatschappijen van) verzekeringsmaatschappijen op het gebied van de afwikkeling van Cosmetische Schade, Niet-Cosmetische Schade en Ruitschade aan (beperkt) cascoverzekerde personenauto's en bestelauto's tot en met 3.500 kg GVW. Het is Bedrijven met de Ruitherstelfunctie (al dan niet in dan niet in combinatie met de Ruitherstelfunctie Extern) ook toegestaan (maar niet verplicht) om de Ruitschade aan (beperkt) cascoverzekerde vrachtwagens (> 3.500 kg GVW) middels de Werkwijze Schadegarant af te wikkelen.

De algemene doelstelling van Schadegarant is het vergroten van de efficiëntie en de kwaliteit van het totale schadeherstelproces bij zowel verzekerden en Bedrijven als bij Schadegarant en Schadegarant schadeverzekeraars. Daarnaast kent Schadegarant een aantal specifieke hoofddoelstellingen, die later in deze Werkwijze Schadegarant aan bod zullen komen.

1.1.1 Schadesturing

De Schadegarant schadeverzekeraars zullen – zolang zij aangesloten zijn bij Schadegarant – hun verzekerden/verzekeringnemers – op basis van de door die Bedrijven geleverde prestaties zoals die volgen uit hun individuele eXperate kwartaalscores - zoveel mogelijk stimuleren om zich voor het herstel van Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades te wenden tot de daartoe door Schadegarant – en in het geval van Ruitschade door Schadegarant of Glasgarant – geselecteerde Bedrijven. Schadegarant schadeverzekeraars kunnen ter zake stimulering van de schadestroom door gevolmachtigd agenten afwijkende afspraken maken met die gevolmachtigd agenten (zie ook de samenwerkingsovereenkomsten).

Het stimuleringsmodel van Schadegarant kenmerkt zich door keuzevrijheid voor de verzekerde, doordat deze binnen een landelijk dekkend netwerk van Bedrijven kan kiezen voor (ruit)schadeherstel bij het gespecialiseerde Bedrijf (direct) of via de dealer/merk-erkend reparateur (indirect).

Alle Schadegarant schadeverzekeraars en hun gevolmachtigd agenten zijn opgenomen (en dus - in combinatie met de betreffende schadeverzekeraar - te selecteren) in eXchange. Het kan voorkomen dat gevolmachtigd agenten er in afstemming met de betrokken Schadegarant schadeverzekeraar voor kiezen om geen gebruik te maken van het netwerk van Bedrijven om de schade van de klanten van die gevolmachtigd agenten af te wikkelen. Indien dit het geval is volgt dit uit het feit dat de combinatie van gevolmachtigd agent en de betreffende Schadegarant schadeverzekeraar in eXchange niet geselecteerd kan worden. In die situatie geldt deze Werkwijze Schadegarant niet en dient er rechtstreeks contact opgenomen te worden met de gevolmachtigd agent.

Op de website www.schadegarant.nl is een actueel overzicht van de Schadegarant schadeverzekeraars met de bijbehorende verzekeringscodes (dit zijn de NL-codes die ook op de groene kaarten vermeld staan) te vinden. Het is mogelijk dat een Schadegarant schadeverzekeraar de schadeafhandeling nader zal inrichten op basis van het eigen individueel bepaalde schadebeleid. Alle Schadegarant schadeverzekeraars zullen echter conform de basisprocedures handelen.

1.2 Samenwerkingsovereenkomsten met Bedrijven

Om de transparantie en continuïteit voor de Bedrijven te kunnen waarborgen sluit Schadegarant samenwerkingsovereenkomsten met Bedrijven waarin de basisvoorwaarden voor samenwerking met Schadegarant zijn vastgelegd.



Schadegarant maakt sinds 1 juli 2017 onderscheid tussen de afwikkeling van Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades (zoals omschreven in de verschillende samenwerkingsovereenkomsten en deze Werkwijze Schadegarant en in het online zoekprogramma op de website van Schadegarant aangeduid als "autoschade"). Vanaf 1 januari 2020 is daar de afwikkeling van Ruitschades aan toegevoegd. Met betrekking tot Ruitschades wordt onderscheid gemaakt tussen het herstel en de afwikkeling van Ruitschades binnen het eigen Bedrijfspan en het herstel van Ruitschades (extern) in de werkplaats van een ander bij Schadegarant of Glasgarant aangesloten Bedrijf.

Bedrijven die zijn geselecteerd voor de Glasdistributiefunctie (door Schadegarant) of de Ruitherstelfunctie (door Schadegarant of Glasgarant) zijn gerechtigd om het herstel van Ruitschades uit te besteden aan bij Schadegarant of Glasgarant aangesloten Bedrijven. Samenwerking is dus mogelijk tussen bij Schadegarant en bij Glasgarant aangesloten Bedrijven.

De Schadedistributiefunctie sluit zowel de Herstelfunctie Cosmetisch alsook de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch uit, omdat de Schadedistributiefunctie impliceert dat er geen autoschadeherstelwerkzaamheden binnen het Bedrijf zelf zullen plaatsvinden.

Schadegarant zet met het voorgaande in op toenemende en continue kwaliteit van het uitgevoerde schadeherstel, duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen en veiligheid en klanttevredenheid.

Bedrijven kunnen door Schadegarant worden geselecteerd voor één (1) of meer van de volgende functies:

1. Schadedistributiefunctie (niet mogelijk in combinatie met de Herstelfunctie Cosmetisch en/of de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch);
2. Glasdistributiefunctie (alleen mogelijk in combinatie met de Schadedistributiefunctie);
3. Herstelfunctie Cosmetisch (niet mogelijk in combinatie met de Schadedistributiefunctie);
4. Herstelfunctie Niet-Cosmetisch (niet mogelijk in combinatie met de Schadedistributiefunctie);
5. Ruitherstelfunctie (alleen mogelijk in combinatie met de Schadedistributiefunctie, Herstelfunctie Cosmetisch en/of de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch);
6. Ruitherstelfunctie Extern (alleen mogelijk in combinatie met de Ruitherstelfunctie en de Schadedistributiefunctie of in combinatie met de Ruitherstelfunctie en de Herstelfunctie Cosmetisch en/of de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch).

Deze zes (6) verschillende functies hebben ieder hun eigen rollen en verantwoordelijkheden en kunnen veelal binnen één Bedrijf met elkaar gecombineerd worden. De inhoud van de samenwerkingsovereenkomst die Schadegarant met Bedrijven sluit hangt af van de functie(s) waarvoor die Bedrijven geselecteerd zijn. De functies zijn eenduidig gedefinieerd in de verschillende samenwerkingsovereenkomsten die Schadegarant met Bedrijven sluit, en worden nader omschreven in paragraaf 1.5 - 'Omschrijving verschillende functies'.

1.3 Onderscheid Cosmetische Schade en Niet-Cosmetische Schade en Ruitschade

Om onderscheid te maken tussen Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades introduceerde Schadegarant per 1 juli 2017 de criteria voor Cosmetische Schades. Wanneer de kenmerken van de schade binnen deze criteria vallen is er sprake van een Cosmetische Schade; in alle overige gevallen is er sprake van een Niet-Cosmetische Schade. Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades worden in het online zoekprogramma op de website van Schadegarant zoals gezegd aangeduid als "autoschade".

Schadegarant heeft deze criteria in nauwe afstemming met de markt vastgesteld en ook geëvalueerd. Met de ingangsdatum van de nieuwe contractperiode per 1 januari 2020 zijn de criteria op basis van deze evaluaties summier bijgesteld. Gedurende het lopende contractjaar blijft Schadegarant de criteria doorlopend evalueren, maar de criteria blijven in ieder geval gedurende de looptijd van de samenwerkingsovereenkomst (van 1 april 2020 t/m 31 december 2020) ongewijzigd.



Criteria voor Cosmetische Schade (contractjaar: 1 januari 2020 t/m 31 december 2020)

- de schade bevindt zich op maximaal drie (3) carrosseriedelen van het motorvoertuig (onder carrosseriedelen wordt verstaan alle delen die tijdens het spuitproces bij de fabricage al op of aan het motorvoertuig gemonteerd zijn);
- voor de herstelwerkzaamheden is geen vernieuwing of vervanging van deze carrosseriedelen noodzakelijk;
- voor de herstelwerkzaamheden hoeven niet meer dan vier (4) aanbouwdelen (onder aanbouwdelen wordt verstaan alle delen die geen carrosseriedelen zijn) te worden vernieuwd/vervangen;
- voor de herstelwerkzaamheden worden aan niet meer dan drie (3) carrosseriedelen herstelwerkzaamheden verricht;
- voor de herstelwerkzaamheden aan carrosseriedelen die in Audatex worden opgegeven middels bewerkingscode 'H', geldt dat maximaal vijftwintig (25) arbeidseenheden (AE, 1 AE = 6 minuten) mogen worden ingezet;
- indien het motorvoertuig een OBD-stekker (OBD = OnBoard Diagnostics) of een andere uitleesmogelijkheid (bijvoorbeeld online via het internet) heeft, is het Bedrijf verplicht het motorvoertuig vooraf uit te lezen middels de OBD of de andere uitleesmogelijkheid, en dient er in het uitleesrapport (voorzien van de datum dat het uitlezen is uitgevoerd) te staan vermeld dat er geen storingen zijn geconstateerd die verband houden met de schade aan het motorvoertuig. Het ontbreken van dit soort storingen impliceert dat er:
 - o Geen elektronische componenten gedemonteerd, hersteld of vervangen hoeven te worden;
 - o Geen noodzaak is om inlees-/kalibratiewerkzaamheden uit te voeren.

Ruitschade definitie

Ruitschade is schade aan een of meer ruiten van een motorvoertuig, doordat een of meer ruiten zijn gebroken, gebarsten of gescheurd of daarin meer dan oppervlakkige beschadiging aan de ruit zoals sterretjes (geen putjes) zijn ontstaan die waarschijnlijk of mogelijk tot een barst of scheur in/van de ruit zal leiden, en waarbij er naast die schade niet ook carrosserieschade aan het motorvoertuig aanwezig is die is veroorzaakt door hetzelfde schadeveroorzakende evenement.

1.4 De Regierol

Het Bedrijf waar Cosmetische Schade of Niet-Cosmetische Schade als eerste door de verzekerde gemeld wordt is, ongeacht de functie waarvoor het Bedrijf geselecteerd is, verplicht om de zogenaamde "Regierol" (als hierna gedefinieerd) op zich te nemen en uit te voeren. Die Regierol geldt – wanneer de verzekerde alleen Ruitschade (en dus géén Cosmetische Schade of Niet-Cosmetische Schade) bij het Bedrijf meldt – ook voor Bedrijven met de Glasdistributiefunctie (en dus niet voor Bedrijven die voor de Ruitherstelfunctie zijn geselecteerd).

De Regierol houdt in dat het betreffende Bedrijf te allen tijde alle volgende verplichte processtappen (die verder zijn uitgewerkt in paragraaf 4.4 - 'Aanvang en uitvoering van de Regierol') uitvoert:

1. Ontvangst van de verzekerde op het Bedrijf, controle van en uitleg over de mogelijkheid tot afwikkeling via Schadegarant;
2. Beoordeling of er sprake is van Cosmetische Schade, Niet-Cosmetische Schade en/of – als het Bedrijf de Glasdistributiefunctie vervult – Ruitschade;
3. Schademelding in eXchange en ondertekening van de reparatieopdracht (die tevens kwalificeert als akte van cessie);
4. Controle of de schade gedekt is;
5. Afhankelijk van de functie(s) waarvoor het Bedrijf geselecteerd is de herstelwerkzaamheden zelf inplannen en uitvoering van die herstelwerkzaamheden of uitbesteden aan een ander Bedrijf met relevante functie waarmee conform de samenwerkingsovereenkomst een samenwerkingsovereenkomst is gesloten (waarbij geldt dat in het geval van uitbestede schades, de herstelwerkzaamheden van (i) Cosmetische Schade en Niet-Cosmetische Schade



- worden verricht in de werkplaats van het Bedrijf aan wie het herstel is uitbesteed, en (ii) Ruitschade zal worden verricht in de werkplaats van het Bedrijf dat het herstel heeft uitbesteed);
6. Aanbieden van een vervangend motorvoertuig of alternatief daarvoor of in geval van Ruitschade een rustige (werk)ruimte, gescheiden van de overige bedrijfsruimten, met gratis WIFI waar de verzekerde kan wachten op de uitvoering van het herstel van de Ruitschade;
 7. Communicatie met de verzekerde onderhouden;
 8. Het herstellende motorvoertuig afleveren aan de verzekerde,

de "Regierol".

De Regierol brengt mee dat alle verzekerden van de SchadeGarant en GlasGarant schadeverzekeraars te allen tijde door het Bedrijf geholpen worden waar zij zich initieel met hun motorvoertuigschade hebben gemeld (met uitzondering van Ruitschade die gemeld wordt bij Bedrijven die niet de Glasdistributiefunctie vervullen), ongeacht of dat Bedrijf de schade zelf herstelt of het herstel zal uitbesteden.

De Regierol is van groot belang voor SchadeGarant en GlasGarant en vergt een uitstekende samenwerking tussen alle aan met en in SchadeGarant samenwerkende partijen om aan de verzekerden van de SchadeGarant schadeverzekeraars de beste dienstverlening te kunnen bieden.

1.5 Omschrijving van de verschillende functies

In het hierna volgende zullen de zes (6) verschillende functies die Bedrijven voor SchadeGarant kunnen vervullen (de Schadedistributiefunctie, Glasdistributiefunctie, Herstelfunctie Cosmetisch, Herstelfunctie Niet-Cosmetisch, Ruitherstelfunctie en de Ruitherstelfunctie Extern) nader worden toegelicht.

1.5.1 Schadedistributiefunctie

Bedrijven die door SchadeGarant zijn geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie en waar de verzekerde zich als eerste meldt met zijn/haar Cosmetische Schade en/of Niet-Cosmetische Schade, voeren alle processtappen ter zake de Regierol uit.

Mocht een verzekerde zich met alleen Ruitschade bij een Bedrijf melden dat alleen geselecteerd is voor de Schadedistributiefunctie dan verwijst dit Bedrijf deze verzekerde te allen tijde door naar een bij SchadeGarant aangesloten Bedrijf met de Glasdistributiefunctie of een bij SchadeGarant of GlasGarant aangesloten Bedrijf met de Ruitherstelfunctie.

Bedrijven die de Schadedistributiefunctie vervullen kunnen alléén in opdracht van een Bedrijf dat de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch vervult of een Bedrijf dat de Ruitherstelfunctie vervult merkspecifieke, elektronische herstelwerkzaamheden van Niet-Cosmetische Schades en Ruitschades en door SchadeGarant specifiek benoemde technische herstelwerkzaamheden uitvoeren. Zij doen dit dan als 'werk-derden' onder SchadeGarantvoorwaarden, waarbij het Bedrijf dat de opdracht tot het 'werk-derden' heeft gegeven eindverantwoordelijk blijft voor (de kwaliteit en veiligheid van) de door het Bedrijf in het kader van het 'werk-derden' verrichte herstelwerkzaamheden. Bedrijven in de Schadedistributiefunctie voeren dus nooit in eigen beheer herstelwerkzaamheden uit.

1.5.2 Glasdistributiefunctie

Bedrijven die door SchadeGarant zijn geselecteerd voor de Glasdistributiefunctie en waar de verzekerde zich als eerste meldt met zijn Ruitschade, voeren alle processtappen ter zake de Regierol uit. De Glasdistributiefunctie wordt altijd gecombineerd met de Schadedistributiefunctie en kan dus niet op zichzelf staand uitgevoerd worden.

In tegenstelling tot het uitbesteden van Cosmetische Schade en Niet-Cosmetische Schade, geldt voor het uitbesteden van Ruitschade dat het motorvoertuig nooit verplaatst wordt naar de werkplaats van een ander bij SchadeGarant of GlasGarant aangesloten Bedrijf. Het motorvoertuig blijft te allen tijde op de locatie van het Bedrijf met de Glasdistributiefunctie en de herstelwerkzaamheden ter zake de Ruitschade worden in de werkplaats van dit Bedrijf uitgevoerd door een ander bij SchadeGarant of GlasGarant aangesloten Bedrijf dat geselecteerd is voor de Ruitherstelfunctie Extern aan wie het herstel op grond van de gesloten samenwerkingsovereenkomst is uitbesteed.



Bedrijven die de Glasdistributiefunctie vervullen kunnen in opdracht van een Bedrijf dat de Ruitherstelfunctie (al dan niet in combinatie met de Ruitherstelfunctie Extern) vervult merkspecifieke, elektronische herstelwerkzaamheden van Ruitschades en door Schadegarant specifiek benoemde technische herstelwerkzaamheden uitvoeren. Zij doen dit dan als 'werk-derden' onder Schadegarantvoorwaarden, waarbij het Bedrijf dat de opdracht tot het 'werk-derden' heeft gegeven eindverantwoordelijk blijft voor (de kwaliteit en veiligheid) van de door het Bedrijf in het kader van het 'werk-derden' verrichte herstelwerkzaamheden.

Het Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern, aan wie de herstelwerkzaamheden aan de Ruitschade door het Bedrijf met de Glasdistributiefunctie worden uitbesteed, is verantwoordelijk voor het specificeren van de werkzaamheden die 'als werk-derden' uitgevoerd zijn in de calculatie. Bedrijven met de Glasdistributiefunctie voeren dus nooit in eigen beheer ruitherstelwerkzaamheden voor Schadegarant uit.

1.5.3 Herstelfunctie Cosmetisch

Bedrijven die door Schadegarant zijn geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch en waar de verzekerde zich als eerste meldt met zijn schade, voeren alle processtappen ter zake de Regierol uit.

Bedrijven met de Herstelfunctie Cosmetisch voeren, wanneer door henzelf tijdens de uitvoering van de Regierol wordt vastgesteld dat de schade aan het motorvoertuig kwalificeert als Cosmetische Schade of indien aan hen een Cosmetische Schade wordt uitbesteed door een ander Bedrijf, te allen tijde de volgende processtappen uit:

1. De planning van het herstel, het in eigen beheer uitvoeren van technisch en/of merkspecifiek herstel, (de)montage, plaatwerk- en spuitwerkzaamheden;
2. Het opstellen van een schadebegroting met behulp van Audatex of een andere door Schadegarant te bepalen calculatiemethodiek op basis van ten hoogste het maximaal te hanteren uurtarief voor het herstel van Cosmetische Schade;
3. indien het motorvoertuig een OBD-stekker (OBD = OnBoard Diagnostics) of een andere uitleesmogelijkheid (bijvoorbeeld online via het internet) heeft, is het Bedrijf verplicht het motorvoertuig vooraf uit te lezen middels de OBD of de andere uitleesmogelijkheid, en dient er in het uitleesrapport (voorzien van de datum dat het uitlezen is uitgevoerd) te staan vermeld dat er geen storingen zijn geconstateerd die verband houden met de schade aan het motorvoertuig. Na het herstel dient er eveneens uitgelezen te worden waarbij er een uitleesrapport in het dossier opgenomen dient te worden waaruit opnieuw blijkt dat er geen storingen zijn geconstateerd die verband houden met de schade aan het motorvoertuig.

Het ontbreken van dit soort storingen impliceert dat er:

- o Geen elektronische componenten gedemonteerd, hersteld of vervangen hoeven te worden;
 - o Geen noodzaak is om inlees-/kalibratiewerkzaamheden uit te voeren.
4. Het verstrekken van de garantie op de reparatie en de gemonteerde onderdelen die het Schadegarantgarantbedrijf op grond van de samenwerkingsovereenkomst en deze Werkwijze verplicht is te verstrekken.

1.5.4 Herstelfunctie Niet-Cosmetisch

Bedrijven die door Schadegarant zijn geselecteerd voor de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en waar de verzekerde zich als eerste meldt met zijn/haar Cosmetische Schade en/of Niet-Cosmetische Schade, voeren alle verplichte processtappen ter zake de Regierol uit.

Bedrijven met de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch voeren, wanneer door henzelf tijdens de uitvoering van de Regierol wordt vastgesteld dat de schade aan het motorvoertuig kwalificeert als Niet-Cosmetische Schade of indien aan hen een Niet-Cosmetische Schade wordt uitbesteed door een ander Bedrijf, te allen tijde de volgende processtappen uit:

1. De planning van het herstel, het in eigen beheer uitvoeren van technisch en/of merkspecifiek herstel, (de)montage, plaatwerk-, richtwerk- en spuitwerkzaamheden;



2. Het opstellen van een schadebegroting met behulp van Audatex of een andere door Schadegarant te bepalen calculatiemethodiek op basis van ten hoogste het maximaal te hanteren uurtarief voor het herstel van Niet-Cosmetische Schade;
3. Indien het motorvoertuig een OBD-stekker (OBD = OnBoard Diagnostics) of een andere uitleesmogelijkheid (bijvoorbeeld online via het internet) heeft, is het Bedrijf verplicht het motorvoertuig vooraf uit te lezen middels de OBD of de andere uitleesmogelijkheid, en dient het uitleesrapport in het dossier opgenomen te worden. Na de reparatie dient er eveneens uitgelezen te worden waarbij er een uitleesrapport in het dossier opgenomen dient te worden waaruit blijkt dat alle eventuele storingen die verband houden met de schade aan het motorvoertuig zijn opgelost;
4. Het verstrekken van de garantie op de reparatie en de gemonteerde onderdelen die het Schadegarantgarantbedrijf op grond van de samenwerkingsovereenkomst en deze Werkwijze verplicht is te verstrekken.

1.5.5 Ruitherstelfunctie

Bedrijven die door Schadegarant zijn geselecteerd voor de Ruitherstelfunctie en waar de verzekerde zich als eerste meldt met zijn/haar Ruitschade, voeren te allen tijde de volgende verplichte processtappen uit:

1. Ontvangst van de verzekerde op het Bedrijf. Controle van en uitleg over de mogelijkheid tot afwikkeling via Schadegarant;
2. Beoordeling of er daadwerkelijk sprake is van Ruitschade;
3. Schademelding in eXchange en de ondertekening van de reparatieopdracht die tevens kwalificeert als akte van cessie;
4. Controle of de schade gedekt is;
5. De herstelwerkzaamheden aan de Ruitschade (deels) zelf inplannen en/of uitvoering van die herstelwerkzaamheden in de eigen werkplaats (deels) uitbesteden aan een ander bij Schadegarant of Glasgarant aangesloten Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern;
6. Aan de verzekerde kosteloos een (werk)ruimte ter beschikking stellen, die is gescheiden van de overige bedrijfsruimten met gratis WIFI, waar gewacht kan worden op de uitvoering van de herstelwerkzaamheden;
7. De planning van het herstel, het (gedeeltelijk) in eigen beheer uitvoeren van technisch en/of merkspecifiek ruitherstel, (de)montage, uitlees-, inleer- en kalibratiewerkzaamheden. Indien het motorvoertuig een OBD-stekker (OBD = OnBoard Diagnostics) of een andere uitleesmogelijkheid (bijvoorbeeld online via het internet) heeft, en de Ruitschade is van dien aard en omvang dat de voorruit vervangen dient te worden, is het Bedrijf verplicht het motorvoertuig vooraf uit te lezen middels de OBD of de andere uitleesmogelijkheid, en dient het uitleesrapport in het dossier opgenomen te worden. Nadat de voorruit vervangen is dient er eveneens uitgelezen te worden waarbij er een uitleesrapport in het dossier opgenomen dient te worden waaruit blijkt dat alle eventuele storingen die verband houden met de schade aan het motorvoertuig zijn opgelost;
8. Het opstellen van een ruitschadebegroting in het door Schadegarant voorgeschreven calculatieformaat van eXchange op basis van ten hoogste het maximaal te hanteren uurtarief voor het herstel van Ruitschade;
9. Communicatie met de verzekerde onderhouden;
10. Het herstellende motorvoertuig afleveren aan de verzekerde;
11. Het verstrekken van de garantie op de reparatie en de gemonteerde onderdelen die het Bedrijf op grond van de samenwerkingsovereenkomst en deze Werkwijze Schadegarant verplicht is te verstrekken.

1.5.6 Ruitherstelfunctie Extern

De Ruitherstelfunctie Extern wordt altijd gecombineerd met de Ruitherstelfunctie; Bedrijven kunnen dus niet los van de Ruitherstelfunctie voor de Ruitherstelfunctie Extern worden geselecteerd. De Ruitherstelfunctie Extern is bedoeld om Bedrijven binnen het netwerk van Glasgarant en Schadegarantbedrijven meer ruimte te bieden om hun processen efficiënter in te richten om daarmee een positieve bijdrage te kunnen leveren aan de vier hoofddoelstellingen van Schadegarant.

Verzekerden melden zich nooit als eerste met hun Ruitschade bij het Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern. Omdat de Ruitherstelfunctie Extern voor verzekerden niet relevant is, wordt het wel/niet



geselecteerd zijn voor die functie niet in het online zoekprogramma van Glasgarant en SchadeGarant getoond.

De uit te voeren herstelwerkzaamheden (of gedeelten daarvan) worden altijd door een ander Bedrijf met de Ruitherstelfunctie (daarvoor geselecteerd door SchadeGarant of Glasgarant) of de Glasdistributiefunctie (daarvoor geselecteerd door SchadeGarant), waar de verzekerde zich als eerste gemeld heeft, aan het Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern uitbesteed. Bij Glasgarant of SchadeGarant aangesloten Bedrijven die herstelwerkzaamheden (of gedeelten daarvan) bestaande uit Ruitschades willen uitbesteden, hebben de verplichting om hiertoe onderlinge samenwerkingen aan te gaan met de Bedrijven aan wie de herstelwerkzaamheden worden uitbesteed en die aan Glasgarant of SchadeGarant door te geven. De verschillende samenwerkingsmogelijkheden tussen Bedrijven worden in paragraaf 1.6. "Onderlinge samenwerkingen tussen Bedrijven zijn belangrijk" van deze Werkwijze Glasgarant beschreven.

Het Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern voert te allen tijde de volgende verplichte processtappen uit:

1. De planning van het herstel, het – in de werkplaats van het Bedrijf dat de herstelwerkzaamheden heeft uitbesteed – (gedeeltelijk) uitvoeren van technisch en/of merkspecifiek ruitherstel, (de)montage, uitlees-, inleer- en kalibratiewerkzaamheden. Indien het motorvoertuig een OBD-stekker (OBD = OnBoard Diagnostics) of een andere uitleesmogelijkheid (bijvoorbeeld online via het internet) heeft, en de Ruitschade is van dien aard en omvang dat de voorruit vervangen dient te worden, is het Bedrijf verplicht het motorvoertuig vooraf uit te lezen middels de OBD of de andere uitleesmogelijkheid, en dient het uitleesrapport in het dossier opgenomen te worden. Nadat de voorruit vervangen is dient er eveneens uitgelezen te worden waarbij er een uitleesrapport in het dossier opgenomen dient te worden waaruit blijkt dat alle eventuele storingen die verband houden met de schade aan het motorvoertuig zijn opgelost;
2. Het opstellen van een ruitschadebegroting in het door SchadeGarant voorgeschreven calculatieformaat van eXchange op basis van ten hoogste het maximaal te hanteren uurtarief voor het herstel van Ruitschade;

Indien het Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern herstelwerkzaamheden uitvoert voor een Bedrijf met de Glasdistributiefunctie, en dus zelf het dossier in eXchange afwikkelt, dient het Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern tevens de volgende processtap uit te voeren:

3. Het verstrekken van de garantie op de reparatie en de gemonteerde onderdelen die het Bedrijf op grond van de samenwerkingsovereenkomst en deze Werkwijze verplicht is te verstrekken.

Indien verzekerde zich met zijn/haar Ruitschade meldt bij een Bedrijf dat niet is geselecteerd voor de Ruitherstelfunctie (al dan niet gecombineerd met de Ruitherstelfunctie Extern) of bij een bedrijf dat in het geheel geen samenwerkingsovereenkomst met SchadeGarant of Glasgarant heeft gesloten, dan is het Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern aan wie de herstelwerkzaamheden zijn uitbesteed door dat Bedrijf/bedrijf zelf volledig verantwoordelijk voor het correct uit (laten) voeren van alle elf (11) verplichte processtappen die gelden voor Bedrijven met de Ruitherstelfunctie als omschreven in paragraaf 1.5.5.

De herstelwerkzaamheden die het Bedrijf dat geselecteerd is voor de Ruitherstelfunctie Extern uitvoert vinden altijd plaats in een gecontroleerde werkplaats van het Bedrijf/bedrijf dat de herstelwerkzaamheden heeft uitbesteed. De functie die het uitbestedende Bedrijf voor Glasgarant of SchadeGarant vervult, bepaalt welk Bedrijf het dossier in eXchange afwikkelt (zie ook het artikel met de titel "Schadeafhandeling; herstelwerkzaamheden" dat is opgenomen in de (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en)).

1.6 Onderlinge samenwerkingen tussen Bedrijven zijn belangrijk

Om zeker te stellen dat iedere verzekerde altijd goed en door hetzelfde Bedrijf geholpen wordt en de verschillende processtappen als in paragraaf 1.5 omschreven te allen tijde op een goede manier uitgevoerd kunnen worden, zijn er verschillende onderlinge (contractuele) samenwerkingen tussen Bedrijven mogelijk. Afhankelijk van de functie(s) waarvoor het Bedrijf is geselecteerd, is het Bedrijf



verplicht om deze contractuele relatie(s) met een of meerdere andere Bedrijven aan te gaan en daaraan vervolgens uitvoering te geven; Schadegarant adviseert om die contractuele relatie schriftelijk vast te leggen.

Slechts één van de volgende opties kan per Bedrijf van toepassing zijn.

1.6.1 Schadedistributiefunctie optie 1 (uitbesteden aan één Bedrijf)

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie en herstelt en factureert nooit in eigen beheer schades. Dit Bedrijf besteedt zowel de aangeboden Cosmetische als de Niet-Cosmetische Schades uit aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor zowel de Herstelfunctie Cosmetisch als de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch.

In dit geval dient er dus één (1) onderlinge samenwerking aangegaan te worden met één (1) ander Bedrijf dat zowel de Herstelfunctie Cosmetisch als de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch vervult.

1.6.2 Schadedistributiefunctie optie 2 (uitbesteden aan twee Bedrijven)

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie en herstelt en factureert nooit in eigen beheer schades. Dit Bedrijf besteedt alle aangeboden

- Cosmetische Schades uit aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch; en
- Niet-Cosmetische Schades uit aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch.

In dit geval dienen er door het Bedrijf dus twee (2) onderlinge samenwerkingen aangegaan te worden met twee (2) andere Bedrijven (één (1) ander Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch en één (1) ander Bedrijf met de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch).

1.6.3 Schadedistributiefunctie en Glasdistributiefunctie

Schadedistributiefunctie (optie 1 (uitbesteden aan één Bedrijf)) en Glasdistributiefunctie

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor zowel de Schadedistributiefunctie (optie 1, zie hiervoor paragraaf 1.6.1) als de Glasdistributiefunctie en herstelt en factureert nooit in eigen beheer schades. Dit Bedrijf besteedt alle aangeboden

- Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades uit aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch en de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch; en
- Ruitschades uit aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant of Glasgarant is geselecteerd voor de Ruitherstelfunctie Extern.

In dit geval dienen er door het Bedrijf dus twee (2) onderlinge samenwerkingen aangegaan te worden met andere Bedrijven (één (1) ander Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch en de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en één (1) ander Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern).

Schadedistributiefunctie (optie 2 (uitbesteden aan twee Bedrijven)) en Glasdistributiefunctie

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor zowel de Schadedistributiefunctie (optie 2, zie hiervoor paragraaf 1.6.2) als de Glasdistributiefunctie en herstelt en factureert nooit in eigen beheer schades. Dit Bedrijf besteedt alle aangeboden

- Cosmetische Schades uit aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch;
- Niet-Cosmetische Schades uit aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch; en
- Ruitschades uit aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant of Glasgarant is geselecteerd voor de Ruitherstelfunctie Extern.



In dit geval dienen er door het Bedrijf dus drie (3) onderlinge samenwerkingen aangegaan te worden met andere Bedrijven (één (1) ander Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch, één (1) ander Bedrijf met de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en één (1) ander Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern).

1.6.4 Schadedistributiefunctie en Ruitherstelfunctie

Schadedistributiefunctie (optie 1 (uitbesteden aan één Bedrijf)) en Ruitherstelfunctie

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor zowel de Schadedistributiefunctie (optie 1, zie hiervoor paragraaf 1.6.1) als de Ruitherstelfunctie en herstelt en factureert in eigen beheer alleen Ruitschades (en dus nooit Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades). Dit Bedrijf besteedt alle aangeboden Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades uit aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch en de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch.

Daarnaast is het Bedrijf gerechtigd om Ruitschades (gedeeltelijk) uit te besteden aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant of Glasgarant is geselecteerd voor de Ruitherstelfunctie Extern.

In dit geval dienen er door het Bedrijf dus – met betrekking tot het uitbesteden van schades door het Bedrijf – minimaal één (1) en maximaal twee (2) onderlinge samenwerkingen aangegaan te worden met andere Bedrijven (één (1) ander Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch en de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en – als ook Ruitschades (gedeeltelijk) worden uitbesteed – één (1) ander Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern).

Schadedistributiefunctie (optie 2 (uitbesteden aan twee Bedrijven)) en Ruitherstelfunctie (al dan niet in combinatie met de Ruitherstelfunctie Extern)

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor zowel de Schadedistributiefunctie (optie 2, zie hiervoor paragraaf 1.6.2) als de Ruitherstelfunctie en herstelt en factureert in eigen beheer alleen Ruitschades (en dus nooit Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades). Dit Bedrijf besteedt alle aangeboden

- Cosmetische Schades uit aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch;
- Niet-Cosmetische Schades uit aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch.

Daarnaast is het Bedrijf gerechtigd om Ruitschades (gedeeltelijk) uit te besteden aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant of Glasgarant is geselecteerd voor de Ruitherstelfunctie Extern.

In dit geval dienen er door het Bedrijf dus – met betrekking tot het uitbesteden van schades door het Bedrijf – minimaal twee (2) en maximaal drie (3) onderlinge samenwerkingen aangegaan te worden met andere Bedrijven (één (1) ander Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch, één (1) ander Bedrijf met de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en – als ook Ruitschades (gedeeltelijk) worden uitbesteed – één (1) ander Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern).

1.6.5 Schadedistributiefunctie, Ruitherstelfunctie en Ruitherstelfunctie Extern

Schadedistributiefunctie (optie 1 (uitbesteden aan één Bedrijf)) en Ruitherstelfunctie en Ruitherstelfunctie Extern

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie (optie 1, zie hiervoor paragraaf 1.6.1), de Ruitherstelfunctie en de Ruitherstelfunctie Extern en herstelt en factureert in eigen beheer alleen Ruitschades (en dus nooit Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades). Dit Bedrijf besteedt alle aangeboden Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades uit aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch en de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch.

Daarnaast is het Bedrijf gerechtigd om Ruitschades (gedeeltelijk) uit te besteden aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant of Glasgarant is geselecteerd voor de Ruitherstelfunctie Extern.



In dit geval dienen er door het Bedrijf dus – met betrekking tot het uitbesteden van schades door het Bedrijf – minimaal één (1) en maximaal twee (2) onderlinge samenwerkingen aangegaan te worden met andere Bedrijven (één (1) ander Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch en de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en – als ook Ruitschades (gedeeltelijk) worden uitbesteed – één (1) ander Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern).

Er kunnen daarnaast meerdere onderlinge samenwerkingen aangegaan worden met andere Bedrijven die zijn geselecteerd voor de Glasdistributiefunctie (Schadegarant) of de Ruitherstelfunctie (Schadegarant en Glasgarant) die Ruitschades aan het Bedrijf willen uitbesteden.

Schadedistributiefunctie (optie 2 (uitbesteden aan twee Bedrijven)) en Ruitherstelfunctie en Ruitherstelfunctie Extern

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie (optie 1, zie hiervoor paragraaf 1.6.2), de Ruitherstelfunctie en de Ruitherstelfunctie Extern en herstelt en factureert in eigen beheer alleen Ruitschades (en dus nooit Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades). Dit Bedrijf besteedt alle aangeboden

- Cosmetische Schades uit aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch;
- Niet-Cosmetische Schades uit aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch.

Daarnaast is het Bedrijf gerechtigd om Ruitschades (gedeeltelijk) uit te besteden aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant of Glasgarant is geselecteerd voor de Ruitherstelfunctie Extern.

In dit geval dienen er door het Bedrijf dus – met betrekking tot het uitbesteden van schades door het Bedrijf – minimaal twee (2) en maximaal drie (3) onderlinge samenwerkingen aangegaan te worden met andere Bedrijven (één (1) ander Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch, één (1) ander Bedrijf met de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en – als ook Ruitschades (gedeeltelijk) worden uitbesteed – één (1) ander Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern).

Er kunnen daarnaast meerdere onderlinge samenwerkingen aangegaan worden met andere Bedrijven die alleen zijn geselecteerd voor de Glasdistributiefunctie (Schadegarant) of de Ruitherstelfunctie (Schadegarant en Glasgarant) die Ruitschades aan het Bedrijf willen uitbesteden.

1.6.6 Herstelfunctie Cosmetisch

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch, en herstelt en factureert in eigen beheer alleen Cosmetische Schades. Dit Bedrijf is verplicht om alle Niet-Cosmetische Schades uit te besteden aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch.

In dit geval dient er dus één onderlinge samenwerking aangegaan te worden met één (1) ander Bedrijf dat de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch vervult. Er kunnen daarnaast meerdere onderlinge samenwerkingen aangegaan worden met Bedrijven die alleen zijn geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie (optie 2, zie hiervoor paragraaf 1.6.2) en/of voor de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch, die Cosmetische Schades aan het Bedrijf willen uitbesteden.

1.6.7 Herstelfunctie Niet-Cosmetisch

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch, en herstelt en factureert in eigen beheer alleen Niet-Cosmetische Schades. Dit Bedrijf is verplicht om alle Cosmetische Schades uit te besteden aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch.

In dit geval dient er dus één onderlinge samenwerking aangegaan te worden met één (1) ander Bedrijf dat de Herstelfunctie Cosmetisch vervult. Er kunnen daarnaast meerdere onderlinge samenwerkingen aangegaan worden met Bedrijven die alleen zijn geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie (optie 2, zie hiervoor paragraaf 1.6.2) en/of voor de Herstelfunctie Cosmetisch, die Niet-Cosmetische Schades aan het Bedrijf willen uitbesteden.



1.6.8 Herstelfunctie Cosmetisch en Herstelfunctie Niet-Cosmetisch

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch en de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch, en herstelt en factureert in eigen beheer alleen Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades.

Er kunnen daarnaast meerdere onderlinge samenwerkingen aangegaan worden met Bedrijven die zijn geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie (optie 1, zie hiervoor paragraaf 1.6.1), die zowel Cosmetische als Niet-Cosmetische Schades aan het Bedrijf willen uitbesteden en de Schadedistributiefunctie (optie 2, zie hiervoor paragraaf 1.6.2), die Cosmetische Schade en/of Niet-Cosmetische Schades aan het Bedrijf willen uitbesteden.

1.6.9 Herstelfunctie Cosmetisch en Ruitherstelfunctie

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch en de Ruitherstelfunctie en herstelt en factureert in eigen beheer alleen Cosmetische Schades en Ruitschades. Dit Bedrijf is verplicht om alle Niet-Cosmetische Schades uit te besteden aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch.

Daarnaast is het Bedrijf gerechtigd om Ruitschades (gedeeltelijk) uit te besteden aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant of Glasgarant is geselecteerd voor de Ruitherstelfunctie Extern.

In dit geval dienen er door het Bedrijf dus – met betrekking tot het uitbesteden van schades door het Bedrijf – minimaal één (1) en maximaal twee (2) onderlinge samenwerkingen aangegaan te worden met andere Bedrijven (één (1) ander Bedrijf met de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en – als ook Ruitschades (gedeeltelijk) worden uitbesteed – één (1) ander Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern).

Er kunnen daarnaast meerdere onderlinge samenwerkingen aangegaan worden met andere Bedrijven die zijn geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie (optie 2, zie hiervoor paragraaf 1.6.2) die Cosmetische Schades aan het Bedrijf willen uitbesteden.

1.6.10 Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en Ruitherstelfunctie

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en de Ruitherstelfunctie en herstelt en factureert in eigen beheer alleen Niet-Cosmetische Schades en Ruitschades. Dit Bedrijf is verplicht om alle Cosmetische Schades uit te besteden aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch.

Daarnaast is het Bedrijf gerechtigd om Ruitschades (gedeeltelijk) uit te besteden aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant of Glasgarant is geselecteerd voor de Ruitherstelfunctie Extern.

In dit geval dienen er door het Bedrijf dus – met betrekking tot het uitbesteden van schades door het Bedrijf – minimaal één (1) en maximaal twee (2) onderlinge samenwerkingen aangegaan te worden met andere Bedrijven (één (1) ander Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch en – als ook Ruitschades (gedeeltelijk) worden uitbesteed – één (1) ander Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern).

Er kunnen daarnaast meerdere onderlinge samenwerkingen aangegaan worden met andere Bedrijven die zijn geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie (optie 2, zie hiervoor paragraaf 1.6.2) die Niet-Cosmetische Schades aan het Bedrijf willen uitbesteden.

1.6.11 Herstelfunctie Cosmetisch, Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en Ruitherstelfunctie

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch, de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en de Ruitherstelfunctie, en herstelt en factureert in eigen beheer Cosmetische Schades, Niet-Cosmetische Schades en Ruitschades.

Daarnaast is het Bedrijf gerechtigd om Ruitschades (gedeeltelijk) uit te besteden aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant of Glasgarant is geselecteerd voor de Ruitherstelfunctie Extern, in welk geval er door het Bedrijf één (1) onderlinge samenwerking te aangegaan dient te worden met één (1) ander Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern.

Er kunnen daarnaast meerdere onderlinge samenwerkingen aangegaan worden met Bedrijven die zijn geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie (optie 1, zie hiervoor paragraaf 1.6.1), die zowel Cosmetische als Niet-Cosmetische Schades aan het Bedrijf willen uitbesteden, en de



Schadedistributiefunctie (optie 2, zie hiervoor paragraaf 1.6.2), die Cosmetische of Niet-Cosmetische Schades aan het Bedrijf willen uitbesteden;

1.6.12 Herstelfunctie Cosmetisch, Ruitherstelfunctie en Ruitherstelfunctie Extern

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch, de Ruitherstelfunctie en de Ruitherstelfunctie Extern en herstelt en factureert in eigen beheer alleen Cosmetische Schades en Ruitschades. Dit Bedrijf is verplicht om alle Niet-Cosmetische Schades uit te besteden aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch.

Daarnaast is het Bedrijf gerechtigd om Ruitschades (gedeeltelijk) uit te besteden aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant of Glasgarant is geselecteerd voor de Ruitherstelfunctie Extern.

In dit geval dienen er door het Bedrijf dus – met betrekking tot het uitbesteden van schades door het Bedrijf – minimaal één (1) en maximaal twee (2) onderlinge samenwerkingen aangegaan te worden met andere Bedrijven (één (1) ander Bedrijf met de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en – als ook Ruitschades (gedeeltelijk) worden uitbesteed – één (1) ander Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern).

Er kunnen daarnaast meerdere onderlinge samenwerkingen aangegaan worden met andere Bedrijven die zijn geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie (optie 2, zie hiervoor paragraaf 1.6.2) die Cosmetische Schades aan het Bedrijf willen uitbesteden, en met Bedrijven die zijn geselecteerd voor de Glasdistributiefunctie (Schadegarant) of de Ruitherstelfunctie (Schadegarant en Glasgarant) die Ruitschades aan het Bedrijf willen uitbesteden.

1.6.13 Herstelfunctie Niet-Cosmetisch, Ruitherstelfunctie en Ruitherstelfunctie Extern

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch, de Ruitherstelfunctie en de Ruitherstelfunctie Extern en herstelt en factureert in eigen beheer alleen Niet-Cosmetische Schades en Ruitschades. Dit Bedrijf is verplicht om alle Cosmetische Schades uit te besteden aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch.

Daarnaast is het Bedrijf gerechtigd om Ruitschades (gedeeltelijk) uit te besteden aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant of Glasgarant is geselecteerd voor de Ruitherstelfunctie Extern.

In dit geval dienen er door het Bedrijf dus – met betrekking tot het uitbesteden van schades door het Bedrijf – minimaal één (1) en maximaal twee (2) onderlinge samenwerkingen aangegaan te worden met andere Bedrijven (één (1) ander Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch en – als ook Ruitschades (gedeeltelijk) worden uitbesteed – één (1) ander Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern).

Er kunnen daarnaast meerdere onderlinge samenwerkingen aangegaan worden met andere Bedrijven die zijn geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie (optie 2, zie hiervoor paragraaf 1.6.2) die Niet-Cosmetische Schades aan het Bedrijf willen uitbesteden, en met Bedrijven die zijn geselecteerd voor de Glasdistributiefunctie (Schadegarant) of de Ruitherstelfunctie (Schadegarant en Glasgarant) die Ruitschades aan het Bedrijf willen uitbesteden.

1.6.14 Herstelfunctie Cosmetisch, Herstelfunctie Niet-Cosmetisch, Ruitherstelfunctie en Ruitherstelfunctie Extern

Dit Bedrijf is door Schadegarant geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch, de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch, de Ruitherstelfunctie en de Ruitherstelfunctie Extern, en herstelt en factureert in eigen beheer Cosmetische Schades, Niet-Cosmetische Schades en Ruitschades.

Daarnaast is het Bedrijf gerechtigd om Ruitschades (gedeeltelijk) uit te besteden aan één (1) ander Bedrijf dat door Schadegarant of Glasgarant is geselecteerd voor de Ruitherstelfunctie Extern, in welk geval dient er door het Bedrijf één (1) onderlinge samenwerking te aangegaan dient te worden met één (1) ander Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern.

Er kunnen daarnaast meerdere onderlinge samenwerkingen aangegaan worden met Bedrijven die zijn geselecteerd voor:

- de Schadedistributiefunctie (optie 1, zie hiervoor paragraaf 1.6.1), die zowel Cosmetische als Niet-Cosmetische Schades aan het Bedrijf willen uitbesteden;



SCHADEGARANT WERKWIJZE

- de Schadedistributiefunctie (optie 2, zie hiervoor paragraaf 1.6.2), die Cosmetische of Niet-Cosmetische Schades aan het Bedrijf willen uitbesteden;
- de Glasdistributiefunctie (Schadegarant) of de Ruitherstelfunctie (Schadegarant en Glasgarant) die Ruitschades aan het Bedrijf willen uitbesteden.

1.6.15 Totaaloverzicht mogelijke/verplichte samenwerkingen

Onderstaande tabel geeft een totaaloverzicht van de mogelijke samenwerkingen tussen bij Schadegarant/Glasgarant aangesloten Bedrijven per relatietype (merkdealers, schadeherstellers en ruitherstellers. Per functie staat vermeld welke onderlinge samenwerkingen per schadesoort ("C" (Cosmetische Schades), "NC" (Niet-Cosmetische Schades) en "R" (Ruitschades)) mogelijk/verplicht zijn.

Contractsoorten per relatietype en onderlinge samenwerkingen		Merkdealers				Carrosserie Schadeherstellers				Ruitherstellers	
		SG-SD	SG-GD	SG-RH	SG-RHE	SG-HC	SG-HNC	SG-RH	SG-RHE	GG-RH	GG-RHE
Merkdealers	SG-SD	-	-	-	-	C	NC	-	-	-	-
	SG-GD	-	-	-	R	-	-	-	R	-	R
	SG-RH	-	-	-	R	-	-	-	R	-	R
	SG-RHE	-	R	R	-	-	-	R	-	R	-
Carrosserie Schadeherstellers	SG-HC	C	-	-	-	-	NC	-	-	-	-
	SG-HNC	NC	-	-	-	C	-	-	-	-	-
	SG-RH	-	-	-	R	-	-	-	R	-	R
	SG-RHE	-	R	R	-	-	-	R	-	R	-
Ruitherstellers	GG-RH	-	-	-	R	-	-	-	R	-	R
	GG-RHE	-	R	R	-	-	-	R	-	R	-

Legenda

SG-SD	Schadegarant	Schadedistributiefunctie
SG-GD	Schadegarant	Glasdistributiefunctie
SG-RH	Schadegarant	Ruitherstelfunctie
SG-RHE	Schadegarant	Ruitherstelfunctie Extern
SG-HC	Schadegarant	Herstelfunctie Cosmetisch
SG-HNC	Schadegarant	Herstelfunctie Niet-Cosmetisch
SG-RH	Schadegarant	Ruitherstelfunctie
SG-RHE	Schadegarant	Ruitherstelfunctie Extern
GG-RH	Glasgarant	Ruitherstelfunctie
GG-RHE	Glasgarant	Ruitherstelfunctie Extern

C	Cosmetische schades
NC	Niet-Cosmetische schades
R	Ruitschades



1.7 Doelstellingen

Schadegarant streeft door middel van de concentratie van het auto(ruit)schadeherstel bij Bedrijven naar een kosteneffectief schadeprocesmanagement dat kan concurreren met systemen waarbij sprake is van directe aansturing. Hiertoe worden werkbare afspraken met Bedrijven gemaakt die passen binnen de samenwerkingsovereenkomsten die met hen gesloten zijn. Schadegarant heeft daartoe vier hoofddoelstellingen geformuleerd die de basis vormen voor het samenwerkingsmodel van Schadegarant:

1. Garanderen van de kwaliteit en veiligheid

Het herstel en de (overige) dienstverlening dient door het Bedrijf op een hoog kwaliteitsniveau en ten minste conform de geldende veiligheidsnormen uitgevoerd te worden. Afdoende kennis van herstel bij het Bedrijf dient te allen tijde gewaarborgd te worden. De ontwikkeling van nieuwe motorvoertuigen met nieuwe actieve en passieve veiligheidssystemen gaat zeer snel. De Schadegarant schadeverzekeraars hebben zich ten doel gesteld de veiligheid van de verzekeringnemers en verzekerden van die schadeverzekeraars nog beter te borgen. Veiligheid mag nooit een zorg voor verzekerden zijn als zij hun motorvoertuig door een Bedrijf laten herstellen. Het specialisme dat nodig is om deze veiligheid te allen tijde te waarborgen gaat hand in hand met de kwaliteit van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden.

2. Optimaliseren van de klanttevredenheid

Een auto(ruit)schade die snel en vakkundig wordt hersteld en waarvan het herstel gegarandeerd aan alle kwaliteits- en veiligheidsnormen voldoet, is een bevestiging voor de verzekerde dat hij/zij goed verzekerd is. Zeker als de verzekerde maar korte tijd hoeft te wachten totdat het motorvoertuig door het Bedrijf is ingenomen voor herstel, er een prettige ontvangst op een keurig en goed bereikbaar Bedrijf plaatsvindt, er weinig regelwerk aan te pas komt en er bovendien een financieel voordeel – in de vorm van korting op het eigen risico (oplopend tot 100%) – aan verbonden is, wordt dit gewaardeerd.

3. Verhogen van de procesefficiency

Bij de afwikkeling van een auto(ruit)schade zijn veel partijen betrokken. Zij moeten met elkaar communiceren, gegevens uitwisselen en afspraken maken. Ook hiermee zijn kosten gemoeid. Schadegarant heeft een geheel eigen schadeafwikkelingssysteem: eXchange. Daarmee kan elke auto(ruit)schade razendsnel en zonder extra kosten gemeld, geanalyseerd en verzonden worden naar alle relevante betrokkenen. Verzekeringnemers hoeven bijvoorbeeld het schadebedrag zelf niet voor te schieten en daarna te claimen bij de Schadegarant schadeverzekeraar. Het schadebedrag wordt rechtstreeks uitgekeerd aan het Bedrijf en verzekeringnemers hoeven alleen een eventueel eigen risico en/of BTW af te rekenen.

4. Beheersen van de schadelast

De kosten van de herstelwerkzaamheden worden door auto(ruit)schadeherstelbedrijven veelal gedeclareerd bij een verzekeraar. De bijbehorende schadelast bepaalt voor een belangrijk deel de premie voor schadeverzekeringen. Het is dan ook belangrijk dat de schadelast beheersbaar blijft. Doordat Schadegarant de volumes bundelt en afspraken maakt met Bedrijven kan zij gunstiger inkopen.

De gevolgde reparatiemethodiek, de te gebruiken onderdelen, overige producten en de gebruikte lakmaterialen evenals de planning van de herstelwerkzaamheden zijn gericht op het behalen van de hiervoor omschreven Schadegarantdoelstellingen.

1.8 Garantie

Het Bedrijf verstrekt ten minste vier (4) jaar - of als in de branche of bij het Bedrijf een langere termijn gebruikelijk is, zoveel langer - garantie op alle uitgevoerde herstelwerkzaamheden alsook op de daarbij gebruikte onderdelen, ook als het betrokken motorvoertuig en/of de vervangen/vernieuwde onderdelen nog onder de fabrieksgarantie mocht(en) vallen, waarbij geldt dat als het herstel:

- a. door of via een Bedrijf dat een erkende merkdealer is plaatsvindt, de verzekeringnemer recht heeft op ten minste vier (4) jaar merkgarantie (merkgarantie betekent dat de schade



door, of onder toezicht van, de dealer/merk-erkend reparateur hersteld wordt conform de eisen die motorvoertuigfabrikanten hieraan stellen en ook de gebruikte onderdelen, producten en materialen hieraan voldoen. Het merkgarantiebewijs is voor de verzekeringnemer het tastbare bewijs dat zijn of haar motorvoertuig is hersteld volgens fabrieksspecificaties);

- b. door een niet-merkgebonden Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch en/of Niet-Cosmetisch plaatsvindt, de verzekeringnemer recht heeft op vier (4) jaar schriftelijke (FOCWA Schadeherstel (Type 2) -, of BOVAG-)garantie of – wanneer het Bedrijf niet is aangesloten bij BOVAG of FOCWA – een hiermee vergelijkbare garantie. Deze vorm van garantie is te vergelijken met merkgarantie, maar voldoet aan de vereisten die worden gesteld door de brancheorganisatie waarbij Bedrijven zijn aangesloten in plaats van de autofabrikant.
- c. door een niet-merkgebonden Bedrijf met de Ruitherstelfunctie of de Ruitherstelfunctie Extern plaatsvindt, de verzekeringnemer recht heeft op vier (4) jaar schriftelijke BOVAG- of FOCWA-garantie of – wanneer het Bedrijf niet is aangesloten bij BOVAG of FOCWA – een hiermee vergelijkbare garantie. Deze vorm van garantie is te vergelijken met merkgarantie, maar voldoet aan de vereisten die worden gesteld door voornoemde brancheorganisaties in plaats van de autofabrikant.

1.9 Kwaliteits- en uitrustingsseisen

Indien het Bedrijf:

- a. geselecteerd is voor de Herstelfunctie Cosmetisch en/of de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch voldoet het ten minste aan die kwaliteits- en uitrustingsseisen die van tijd tot tijd voor toelating als FOCWA Schadeherstelbedrijf Type 2 of als BOVAG-schadeherstelbedrijf worden gesteld,
- b. (ook) geselecteerd is voor de Ruitherstelfunctie (al dan niet in combinatie met de Ruitherstelfunctie Extern) voldoet het ten minste aan die kwaliteits- en uitrustingsseisen die van tijd tot tijd voor toelating als FOCWA Autoruitherstelbedrijf of als BOVAG Ruitschadeherstelbedrijf worden gesteld,

en blijft daaraan tijdens de duur van de samenwerkingsovereenkomst ook voldoen.

Bedrijven dienen de herstelwerkzaamheden van Ruitschades integraal uit te voeren, hetgeen betekent dat er binnen het Bedrijf zowel reparaties als vervangingen uitgevoerd kunnen worden.

Gedurende de looptijd van de samenwerkingsovereenkomst kan Schadegarant ter controle en handhaving van deze Werkwijze Schadegarant, door hiervoor speciaal aangewezen functionarissen, kwaliteitscontroles laten uitvoeren bij het Bedrijf en de Bedrijven waarmee samengewerkt wordt. Zie ook het artikel "*Transparantie en controle*" in de verschillende samenwerkingsovereenkomsten.

2. Vereisten

Bedrijven kunnen, naast de overige vereisten en voorwaarden in de samenwerkingsovereenkomst en de bijlagen daarbij (waaronder deze Werkwijze Schadegarant), uitsluitend in aanmerking komen voor samenwerking met Schadegarant indien zij daarnaast ook minimaal voldoen aan de volgende vereisten:

2.1 Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Het Bedrijf dient te allen tijde te voldoen aan de Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen die is opgenomen in hoofdstuk 9 van deze Werkwijze Schadegarant. Deze Gedragscode Schadegarant is gebaseerd op internationaal erkende normen voor mensenrechten, arbeidsrechten, integriteit en milieueisen. Schadegarant verwacht van alle Bedrijven dat zij de hierin opgenomen normen respecteren en naleven. Daarnaast moeten de Bedrijven erop toezien dat hun eigen (handels)partners deze verplichtingen ook naleven.

2.2 Arbeids(omstandigheden)wet- en regelgeving

Het Bedrijf handhaaft de van toepassing zijnde bepalingen uit alle arbeidsrechtelijke wetgeving, waaronder begrepen de Arbeidsomstandighedenwet, en daaraan gerelateerde regelgeving. Zie ook het artikel met de titel "Overige bepalingen" dat is opgenomen in de (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en).

2.3 Inschrijving Kamer van Koophandel

Het Bedrijf is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. In de in het handelsregister opgenomen omschrijving van de onderneming van het Bedrijf zijn tenminste de begrippen of gelijkwaardige begrippen "auto(ruit)schadeherstel", "dealer" of "erkend reparateur" opgenomen.

2.4 Verzekering

Het Bedrijf is adequaat verzekerd, passend binnen de bedrijfsuitoefening. Zie ook het artikel met de titel "Verzekering" dat is opgenomen in de (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en).

2.5 Duurzaam ondernemen

Het Bedrijf onderneemt naar het oordeel van Schadegarant aantoonbaar duurzaam en beschikt over een certificaat "Erkend Duurzaam" of een daarmee vergelijkbaar certificaat. Zie ook het artikel met de titel "Functie(s)" dat is opgenomen in de (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en).

2.6 Bereikbaarheid, openingstijden en bezetting

Het Bedrijf dient vierentwintig (24) uur per dag via telefoon en e-mail bereikbaar te zijn en gedurende het hele jaar minimaal vijf (5) dagen per week, van maandag t/m vrijdag van 08.00u tot 17.00u, geopend te zijn voor onder meer, maar niet beperkt tot, informatieverstrekking aan verzekerden en berging van motorvoertuigen. Omdat de verzekerde tijdens de openingstijden direct persoonlijk te woord gestaan dient te worden dient de receptie gedurende de openingstijden full-time bezet te zijn.

2.7 Herkenbaarheid als Bedrijf aangesloten bij Schadegarant

Gedurende de gehele looptijd van de samenwerkingsovereenkomst dient duidelijke herkenbaarheid als Bedrijf dat is aangesloten bij Schadegarant te bestaan. Hiertoe kan het Bedrijf een Schadegarantschild, via het online bestelformulier dat op de website van Schadegarant te vinden is, in eigendom verwerven.



2.8 Bedrijfsomvang

2.8.1 Eigen werkplaats

Indien de herstelwerkzaamheden in het eigen Bedrijf worden uitgevoerd, dient de werkplaats een dusdanige omvang te hebben dat deze herstelwerkzaamheden, rekening houdend met de bedrijfsomvang en met de instructies van de fabrikanten, zorgvuldig kunnen worden uitgevoerd.

2.8.2 Werkplaats ander bedrijf

Indien de herstelwerkzaamheden niet in de eigen werkplaats van het Bedrijf, maar in de werkplaats van een ander auto((ruit)schadeherstel)bedrijf worden uitgevoerd, dienen deze herstelwerkzaamheden eveneens te geschieden overeenkomstig de instructies van de fabrikanten.

2.9 Gecontroleerde omgeving

Teneinde de kwaliteit van het schadeherstel te waarborgen, en het herstellende motorvoertuig dus ook (weer) voldoet aan de door de fabrikant vereiste kwaliteit- en veiligheidsnormen, worden de herstelwerkzaamheden uitsluitend in een gecontroleerde omgeving, zijnde een werkplaats van een auto((ruit)schadeherstel)bedrijf, uitgevoerd.

2.10 Certificaten en opleidingen

De bij de herstelwerkzaamheden direct betrokken medewerkers van het Bedrijf dienen in het bezit te zijn van alle specifieke certificaten en diploma's die (wettelijk) verplicht zijn om de aan hen door het Bedrijf ter uitvoering van de samenwerkingsovereenkomst en de Werkwijze Schadegarant opgedragen herstelwerkzaamheden te kunnen en mogen uitvoeren. Indien het Bedrijf is geselecteerd voor de Ruitherstelfunctie (al dan niet in combinatie met de Ruitherstelfunctie Extern) dienen de bij de herstelwerkzaamheden direct betrokken medewerkers van het Bedrijf bovendien te allen tijde te voldoen aan de door BOVAG en FOCWA gestelde opleidingsvereisten voor het verrichten van de betreffende herstelwerkzaamheden.

2.11 Herstelwerkzaamheden

2.11.1 Gebruik kwalitatief hoogwaardige onderdelen, producten en materialen

Bij de herstelwerkzaamheden moeten kwalitatief hoogwaardige onderdelen, producten en materialen worden gebruikt, waarbij voldoende documentatie wordt verstrekt over de omstandigheden waaronder deze moeten worden toegepast, gemonteerd of verwerkt.

2.11.2 Geheel overeenkomstig technische normen en instructies fabrikanten

De herstelwerkzaamheden moeten voorts uitgevoerd worden in een omgeving, met gereedschappen en hulpmiddelen die geheel overeenstemmen met de instructies van de fabrikanten en overeenkomstig geldende technische normen. Niet te vermijden afwijkingen daarvan dienen vooraf schriftelijk aan de eigenaar van het motorvoertuig te worden gemeld.

2.12 Opslag en stalling

2.12.1 Brandgevaarlijke en chemische stoffen

Het Bedrijf beschikt over een veilige opslagmogelijkheid speciaal voor brandgevaarlijke, ontploffingsgevaarlijke en chemische stoffen die voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.

2.12.2 Buitenterrein

Het Bedrijf beschikt op zijn buitenterrein over een vloeistofdichte en/of vloeistofwerende vloer waar voldoende ruimte is voor de stalling van motorvoertuigen waar bodemvervuilende stoffen/vloeistoffen vanaf kunnen komen.



2.13 Mobiliteit

Het Bedrijf beschikt over de mogelijkheid om de verzekerde tijdens het uitvoeren van herstelwerkzaamheden vervangend vervoer of een ander mobiliteitsalternatief aan te bieden als bedoeld in de samenwerkingsovereenkomst. Als er aan de verzekerde vervangend vervoer of een ander mobiliteitsalternatief (zoals haal- en brengservice of een (elektrische) fiets of scooter) wordt verstrekt, dan wordt dit niet aan de bij Schadegarant aangesloten verzekeraar in rekening gebracht. Het Bedrijf beschikt tevens over een rustige (werk)ruimte gescheiden van de overige bedrijfsruimten met gratis WIFI waar de verzekerde kan wachten op de uitvoering van het herstel. Zie ook het artikel met de titel "Schadeafhandeling; herstelwerkzaamheden" dat is opgenomen in de (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en).

2.14 Controle

Het Bedrijf stemt in met periodieke controles zowel van de onderneming, het bedrijfspand als van aangemelde en afgewikkelde dossiers, al dan niet aangekondigd, door een door Schadegarant of de Schadegarant schadeverzekeraar aan te wijzen functionaris. Zie ook het artikel met de titel "Transparantie en controle" dat is opgenomen in de (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en).

3. Gedragsregels

Ter zake de samenwerking met Schadegarant gelden voor Bedrijven de volgende gedragsregels:

3.1 Objectief reparatieadvies

Het Bedrijf geeft een objectief reparatieadvies ten aanzien van de best passende reparatiemethode waarbij rekening wordt gehouden met de kosten en het resultaat. Het Bedrijf houdt zich hierbij strikt aan de kwaliteitsnormen die opgenomen zijn in deze Werkwijze Schadegarant.

3.2 Gemiddelde wachttijd voor verzekerden

Het Bedrijf dat de herstelwerkzaamheden verricht dient een zo kort mogelijke wachttijd voor iedere verzekerde te realiseren. Met wachttijd wordt bedoeld de tijd tussen het moment dat de verzekerde met het Bedrijf contact opneemt in verband met de betreffende schade en het moment dat het motorvoertuig door het Bedrijf is ingenomen voor het herstel. Voornoemde wachttijd dient gemiddeld niet meer dan tien (10) werkdagen te bedragen. Op het eerste verzoek van Schadegarant zal het Bedrijf middels een of meer bewijssstukken (zoals rapportages) aantonen dat voornoemde wachttijd gemiddeld niet meer dan tien (10) werkdagen blijkt te zijn.

3.3 Eigen risico

Het Bedrijf respecteert het laagste eigen risicobedrag, dat volgens de geldende polisvoorwaarden in geval van schadeherstel door de verzekerde zelf betaald moet worden.

3.4 Schadegarantdoelstellingen

De gevolgde reparatiemethodiek en de te gebruiken onderdelen evenals de planning van de herstelwerkzaamheden zijn gericht op het behalen van de Schadegarant doelstellingen (te weten: het garanderen van de kwaliteit en veiligheid, het optimaliseren van de klanttevredenheid, het verhogen van de procesefficiency en het beheersen van de schadelast).

3.5 Vertrouwelijke gegevens; privacy

3.5.1 Vertrouwelijkheid

De gegevens die door het Bedrijf worden verkregen bij de uitvoering van de samenwerkingsovereenkomst met Schadegarant (waaronder in ieder geval de dekkingscontrole, het eXchange-dossier, de schadecalculatie en eventuele digitale beelden) (hierna: de "Gegevens") zijn vertrouwelijk en mogen op generlei wijze voor andere doeleinden worden gebruikt dan ten behoeve van de uitvoering van de samenwerkingsovereenkomst. Zie ook het artikel met de titel "Vertrouwelijkheid" dat is opgenomen in de (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en).

Het Bedrijf is verplicht om te allen tijde de geldende privacyregelgeving na te leven. Het Bedrijf zal de Gegevens niet ter beschikking stellen aan enige derde, noch zal hij enige derde inzage geven in de Gegevens, anders dan zoals uitdrukkelijk bepaald in of anderszins voortvloeiende uit de met Schadegarant of tussen dealers/erkend reparateurs en auto((ruit)schadeherstel)bedrijven gesloten onderlinge samenwerkingsovereenkomsten. Zie ook het artikel met de titel "Vertrouwelijkheid" dat is opgenomen in de (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en) en bijlage 2 (overeenkomst gegevensverwerking) bij de samenwerkingsovereenkomst(en).

3.5.2 Beveiligingsmaatregelen

Het Bedrijf is bovendien verplicht om de nodige technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te nemen ter voorkoming van verlies, enige vorm van onrechtmatige verwerking of bewerking van de Gegevens buiten de reikwijdte van de gesloten samenwerkingsovereenkomsten. Zie ook het artikel met de titel "Vertrouwelijkheid" dat is opgenomen in de (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en) en bijlage 2 (overeenkomst gegevensverwerking) bij de samenwerkingsovereenkomst(en).

3.5.3 Vergunningen en andere toestemmingen

Tevens dient het Bedrijf zelf zorg te dragen voor (i) het doen van alle wettelijk voorgeschreven meldingen, (ii) het verkrijgen van alle wettelijk voorgeschreven toestemmingen van betrokken



verzekerden en/of anderen, alsmede (iii) het vervullen van alle overige wettelijk voorgeschreven formaliteiten. Zie ook het artikel met de titel "Vergunningen en andere toestemmingen" dat is opgenomen in de verschillende samenwerkingsovereenkomsten en Bijlage 2 (het addendum inzake Gegevensverwerking) behorend bij de samenwerkingsovereenkomsten.

3.6 Gebruik woord- en beeldmerk SCHADEGARANT

Het merk 'Schadegarant' is als woord-/beeldmerk wettig gedeponeerd bij het Benelux Merkenbureau onder de nummer 1383545. Dit betekent dat het woord-/beeldmerk 'Schadegarant' alleen gebruikt mag worden door Bedrijven die een samenwerkingsovereenkomst hebben met Schadegarant. In de samenwerkingsovereenkomst staat Schadegarant het gebruik van het woord/beeldmerk toe, waarbij geldt dat Schadegarant de in deze Werkwijze Schadegarant en de samenwerkingsovereenkomst opgenomen voorwaarden aan dat gebruik van het merk verbindt, terwijl die voorwaarden door Schadegarant nader bepaald en/of van tijd tot tijd gewijzigd kunnen worden. Aangezien het om een gedeponeerd merk gaat, dienen bij het gebruik ervan de volgende punten in acht genomen te worden:

- De vorm van het beeldmerk mag niet gewijzigd worden.
- Het beeldmerk mag alleen in zijn geheel gebruikt worden.
- Kleur nachtblauw PMS 281, Kleur staalblauw PMS 5415, Kleur hemelsblauw PMS 299.

3.7 Onderdelen en materialen

Herstelwerkzaamheden dienen plaats te vinden met gebruikmaking van:

- originele onderdelen en materialen (te weten: onderdelen/materialen die van dezelfde kwaliteit zijn als de voor de fabricage van het betrokken motorvoertuig gebruikte onderdelen/materialen en die zijn vervaardigd volgens de specificaties en productienormen die door de motorvoertuigenfabrikant zijn verstrekt voor de productie van de onderdelen/materialen van het nieuwe motorvoertuig (OEM of OES)); of
- onderdelen en materialen van gelijke kwaliteit (aftermarket), waarbij geldt dat de onderdelen/materialen zijn vervaardigd door een fabrikant die te allen tijde middels een of meer bewijsstukken kan aantonen dat de betrokken onderdelen/materialen van gelijke kwaliteit zijn als de onderdelen/materialen die voor de fabricage van de betrokken motorvoertuigen worden of zijn gebruikt. Indien het Bedrijf gebruik maakt van de in de vorige volzin bedoelde onderdelen/materialen van gelijke kwaliteit dient/dienen het bewijsstuk/de bewijsstukken tevens als bedoeld in de vorige volzin te allen tijde te zijn opgenomen in het betreffende schadedossier.

3.8 Hergebruik onderdelen

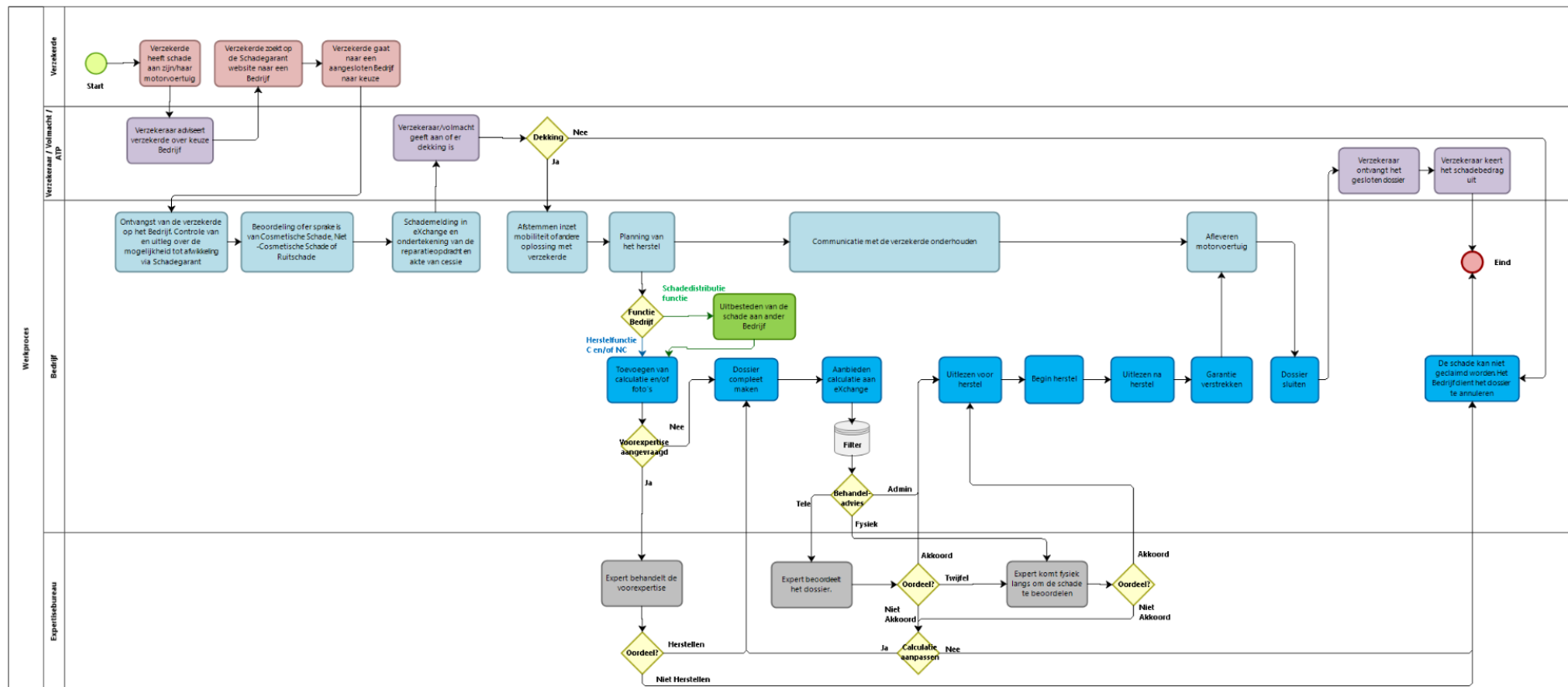
Oorspronkelijk op het motorvoertuig gemonteerde onderdelen worden door het Bedrijf dat de herstelwerkzaamheden verricht waar mogelijk hergebruikt.

3.9 Zorgplicht m.b.t. kalibreren

Het Bedrijf dat de herstelwerkzaamheden verricht heeft als specialist op het gebied van (ruit)schadeherstel ook de zorgplicht om de verzekerden te informeren over de vraag in hoeverre het motorvoertuig(systeem) conform de voorschriften van de fabrikant gekalibreerd moet worden, en over de risico's die ontstaan indien die kalibratie niet plaatsvindt terwijl dit wel nodig is. Indien het Bedrijf niet voldoet aan die informatieplicht omtrent de noodzaak van kalibratie zal het Bedrijf aansprakelijk zijn voor de schade die de verzekerde als gevolg daarvan lijdt.

4. Werkproces herstel van Cosmetische en Niet-Cosmetische Schades

Op deze pagina is een schematisch overzicht opgenomen van het werkproces dat Schadegarant vanaf 1 januari 2020 hanteert met betrekking tot het herstel en de afwikkeling van Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades. Het overzicht dient slechts als startpunt en geeft geen volledige weergave van het werkproces. Het volledige werkproces wordt in dit hoofdstuk nader uitgewerkt en toegelicht.





4.1 Inleiding werkproces herstel van Cosmetische en Niet-Cosmetische Schades

Op de vorige pagina is een schematische weergave opgenomen van het werkproces van Schadegarant voor het herstellen en afwickelen van Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades. Dat werkproces wordt hierna in meer detail toegelicht.

Voor het herstellen en afwickelen van Ruitschades wordt een apart werkproces gehanteerd. Dit 'Werkproces herstel van Ruitschade' is opgenomen in hoofdstuk 5 van deze werkwijze.

4.2 Een bij Schadegarant aangesloten Bedrijf vinden

Verzekerden kunnen de Bedrijven vinden via het online zoekprogramma op de websites van Schadegarant (www.schadegarant.nl) (voor Cosmetische Schades, Niet-Cosmetische Schades en Ruitschades) en Glasgarant (www.glasgarant.nl) (voor Ruitschades) en het persoonlijke advies van de Schadegarant en Glasgarant schadeverzekeraars. Die Schadegarant schadeverzekeraars zullen de intermediair (gevolmachtigd agenten en assurantietussenpersonen) waarmee zij samenwerken en die gebruik maakt van het Schadegarantnetwerk, verzoeken om eveneens op de voordelen van schadeafwikkeling via Schadegarant te wijzen en verzekerden te helpen bij het vinden van een Bedrijf.

De verzekerde kan zijn beschadigde motorvoertuig met:

- Cosmetische Schade of Niet-Cosmetische Schade aanbieden bij elk Bedrijf, ongeacht de functie die dat Bedrijf voor Schadegarant vervult;
- Ruitschade aanbieden bij elk Bedrijf dat de Glasdistributiefunctie of de Ruitherstelfunctie vervult.

Het online zoekprogramma wijst verzekerden na het beantwoorden van drie eenvoudige vragen - 1) Heeft u autoschade, ruitschade of beide? 2) Wat is het merk van uw auto? en 3) Wat is uw postcode? - vanzelf door naar de geselecteerde Bedrijven waaruit gekozen kan worden.

4.3 Ontvangst met uitleg schadeafwikkeling via Schadegarant

Het Bedrijf dat de verzekerde ontvangt controleert (via de geldige groene kaart en een schademelding in eXchange) of de schade onder Schadegarantvoorwaarden afgewikkeld kan worden. Indien dat het geval is, verzorgt dit Bedrijf de uitleg over de schadeafwikkeling via Schadegarant. Afwikkeling via Schadegarant biedt vele voordelen voor de verzekerde, te weten:

- Snelle start van de herstelwerkzaamheden doordat het motorvoertuig meteen ingepland wordt. Er hoeft meestal niet gewacht te worden op de komst van een expert.
- Snelle doorlooptijd waardoor de verzekerde zijn motorvoertuig zo kort mogelijk hoeft te missen
- De verzekerde kan gedurende de reparatieperiode gebruik maken van een vervangende auto. Het Bedrijf kan dit met de verzekerde bespreken aan de hand van de reparatieduur en de persoonlijke situatie en wensen van de verzekerde.
- De verzekerde kan in geval van een Cosmetische Schade, waarbij de reparatieduur kort is, kiezen voor een alternatief voor een vervangende auto, bijvoorbeeld door in het Bedrijf te wachten tot het herstel gereed is en daarbij bijvoorbeeld gebruik maken van een (werk)ruimte, gescheiden van de overige bedrijfsruimten, met gratis WIFI of gebruik maken van een gratis (elektrische) fiets/scooter of gratis personenvervoersservice.
- De verzekerde hoeft het schadebedrag niet voor te schieten, de Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent keert rechtstreeks uit aan het Bedrijf dat daadwerkelijk het herstel heeft uitgevoerd.
- In de meeste gevallen geldt er een korting op het eigen risico, waarbij deze korting kan oplopen tot 100% waardoor verzekerde geen eigen risico hoeft te betalen. Dit verschilt per Schadegarant schadeverzekeraar/polis.
- Vier (4) jaar merkgarantie of vier (4) jaar FOCWA- of BOVAG-garantie op het uitgevoerde herstel en tevens op de gemonteerde onderdelen.



Het motorvoertuig arriveert met een berger

Het werkproces van Schadegarant met uitleg aan verzekerde dient opgestart te worden vóórdat begonnen wordt aan het herstel van het motorvoertuig. Wanneer het motorvoertuig wordt gebracht door een berger, dient zo snel mogelijk contact opgenomen te worden met de verzekerde om uitleg te geven over de schadeafwikkeling via Schadegarant en de voordelen daarvan zoals hierboven beschreven.

4.4 Aanvang en uitvoering van de Regierol

Het Bedrijf waar de verzekerde zich als eerste heeft gemeld om de schade aan zijn motorvoertuig te laten herstellen heeft vanaf dat moment meteen de Regierol. De Regierol is voor ieder Bedrijf gelijk en houdt in dat altijd de volgende acht (8) processtappen door het Bedrijf uitgevoerd dienen te worden:

1. Controle en uitleg Schadegarant-afwikkeling

In de eerste plaats betekent het hebben van de Regierol dat medewerkers van het Bedrijf de verantwoordelijkheid hebben om met betrekking tot iedere aangeboden schade (ook als deze schade op een tegenpartij verhaalbaar blijkt te zijn) te controleren of die schade onder de Schadegarantvoorwaarden hersteld kan worden en de verzekerde daarop te attenderen, als die daarvan nog niet op de hoogte is (zie ook hiervoor in paragraaf 4.3 - 'Ontvangst met uitleg schadeafwikkeling via Schadegarant').

2. Beoordeling Cosmetische/Niet-Cosmetische Schade

Om te kunnen bepalen door welk Bedrijf (met de Herstelfunctie Cosmetisch, de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en/of de Ruitherstelfunctie (Extern)) de schade hersteld moet worden dient door het Bedrijf met de Regierol aan de hand van de uiterlijke kenmerken van de schade beoordeeld te worden of er sprake is van een Cosmetische Schade, Niet-Cosmetische Schade of Ruitschade. Hiertoe dienen de kenmerken van de schade aan de definities van Cosmetische Schade, Niet-Cosmetische Schade en Ruitschade getoetst te worden (zie ook paragraaf 1.3 - 'Onderscheid Cosmetische en Niet-Cosmetische Schade en Ruitschade').

Indien de beoordeling achteraf niet juist blijkt te zijn, dient het Bedrijf met de Regierol zorg te dragen voor het her-uitbesteden van de schade naar een Bedrijf dat de schade wel mag herstellen. Het Bedrijf met de Regierol is eindverantwoordelijk voor het uitbesteden.

3. Schademelding in eXchange, ondertekening reparatieopdracht tevens akte van cessie

Het Bedrijf dat de Regierol heeft dient op grond van de informatie op de geldige groene kaart) de schademelding aan te maken in eXchange (ook als de schade op een tegenpartij verhaalbaar blijkt te zijn). Schademeldingen kunnen aangemaakt worden in eXchange voor Schadegarant schadeverzekeraars en gevolmachtigd agenten die gebruik maken van het Schadegarantnetwerk. Meer informatie hierover is opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst en in deze Werkwijze, hoofdstuk 1').

Daarnaast zal het Bedrijf met de Regierol moeten zekerstellen dat de verzekerde de reparatieopdracht waarin tevens de akte van cessie is opgenomen ondertekent.

4. Dekkingscontrole

Met het aanmaken van de schademelding in eXchange op grond van de informatie op de geldige groene kaart is in de regel via (automatische) dekkingsverificatie meteen duidelijk of er daadwerkelijk sprake kan zijn van schadeafwikkeling via Schadegarant. Schadegarant adviseert om wanneer niet bekend is of het evenement gedekt is, niet te beginnen met de herstelwerkzaamheden, omdat dan het risico bestaat dat de schade niet geclaimd kan worden en de Schadegarant schadeverzekeraar dus niet uitkeert. Het (automatisch) afgeven van dekking gebeurt altijd via eXchange waardoor contact opnemen met de Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent niet nodig en zelfs ongewenst is.

Wanneer bij het aanmaken van het dossier blijkt dat er geen automatische dekkingsverificatie mogelijk is, zal eXchange automatisch de mogelijkheid bieden om een handmatige dekkingsaanvraag in te dienen. Deze handmatige dekkingsaanvraag zal door de Schadegarant schadeverzekeraar of - indien van toepassing - de gevolmachtigd agent binnen 24 uur (op



werkdagen) afgehandeld worden. Voordat de handmatige dekkingsaanvraag wordt ingediend, is het belangrijk te controleren of alle gegevens correct zijn ingevuld. Dit om vertragingen in het proces te voorkomen.

5. Herstelwerkzaamheden zelf inplannen of (deels) uitbesteden

Wanneer eXchange aangeeft dat er dekking is én de verzekerde de reparatieopdracht tevens akte van cessie ondertekend heeft, zal - afhankelijk van de functie waarvoor het Bedrijf is geselecteerd door Schadegarant - de schade vervolgens door het Bedrijf met de Regierol zelf hersteld worden of aan een bij Schadegarant of – alleen in geval van een Ruitschade – aan een bij Schadegarant of Glasgarant aangesloten Bedrijf uitbesteed moeten worden.

De wijze waarop de schade uitbesteed dient te worden is afhankelijk van het soort samenwerkingsovereenkomst(en) dat met Schadegarant gesloten is en de onderlinge relaties/afspraken tussen Bedrijven die Schadegarant daarover vastgelegd heeft (zie paragraaf 1.6 - 'Onderlinge relaties tussen Bedrijven zijn belangrijk').

Het Bedrijf met de Regierol zorgt tevens voor een door de verzekeringnemer ondertekende reparatieopdracht die tevens kwalificeert als akte van cessie (zie ook paragraaf 4.5 - 'Reparatieopdracht').

Zodra duidelijk is of de schade uitbesteed of in eigen beheer hersteld wordt, voert het Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch en/of Niet-Cosmetisch de processtappen die bij deze functie horen uit (zie paragraaf 1.5.3 en 1.5.4).

6. Mobiliteit of een andere oplossing voor verzekerde garanderen

Het Bedrijf regelt in overleg met de verzekerde eventueel vervangend vervoer voor de verzekerde gedurende de reparatieperiode, en - ingeval van Cosmetische Schade mag er (om kosten te besparen) indien de verzekerde daarmee instemt, ook een alternatief voor vervangend vervoer ingezet worden.

Zie ook paragraaf 4.6 - 'Mobiliteit gedurende de reparatieperiode'.

7. De communicatie met de verzekerde onderhouden

In alle gevallen zal het Bedrijf met de Regierol gedurende de gehele afwikkeling van de schade erop toezien dat er daadwerkelijk conform Schadegarantvoorwaarden hersteld wordt. Het Bedrijf met de Regierol zal zelf proactief het contact met de verzekerde onderhouden over de (afwikkeling van) de schade zodat de verzekerde te allen tijde weet waar hij aan toe is. De verzekerde dient zich met vragen ook te wenden tot het Bedrijf met de Regierol.

8. Motorvoertuig afleveren

Zodra het herstel gereed is zal het Bedrijf met de Regierol een afleverafpraak met de verzekerde plannen. De verzekerde zal het motorvoertuig op dezelfde locatie ophalen als waar hij het motorvoertuig voor herstel ingeleverd heeft (dat is dus bij het Bedrijf met de Regierol). Het Bedrijf met de Regierol zorgt voor een correcte aflevering, overhandigt de benodigde documenten aan de verzekerde (zoals het garantiebewijs), geeft uitleg en beantwoordt eventuele vragen van de verzekerde.

4.5 Reparatieopdracht

Ten behoeve van de juiste afwikkeling van de rechtstreekse betaling door of namens de Schadegarant schadeverzekeraar aan het Bedrijf dat de schade heeft afgewikkeld, is het Bedrijf met de Regierol verplicht er voor zorg te dragen dat de verzekeringnemer van de Schadegarant schadeverzekeraar, een reparatieopdracht, waarin tevens de akte van sessie opgenomen is, ondertekent waarin de volgende tekst is opgenomen:

“[naam verzekeringnemer] verklaart dat hij tegen de kosten van deze reparatie verzekerd is bij [naam schadeverzekeraar die deelneemt in Schadegarant] en verstrekt [naam van het Bedrijf] opdracht tot



reparatie van [merk motorvoertuig en kenteken], machtigt de genoemde schadeverzekeraar van dit motorvoertuig de schadepenningen rechtstreeks uit te (doen) keren aan het bedrijf dat de motorvoertuigschade herstelt en machtigt tegelijkertijd het bedrijf dat de motorvoertuigschade herstelt tot het in ontvangst nemen van de schadepenningen, uitsluitend ten behoeve van de uitgevoerde reparatie. Deze reparatieopdracht kwalificeert daarmee tevens als een akte van cessie.

Verzekeringnemer staat wel/niet toe dat het door verzekeringnemer verstrekte e-mailadres gebruikt mag worden voor in opdracht van de schadeverzekeraar uit te voeren klanttevredenheids- en/of kwaliteitsonderzoeken. Een dergelijk onderzoek zal namens de schadeverzekeraar worden uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van Stichting Schadegarant. Verzekeringnemer heeft na het ontvangen van een uitnodigingsmail om deel te nemen aan zo'n klanttevredenheidsonderzoek nog de mogelijkheid om zonder opgave van reden deelname te weigeren. Het e-mailadres zal dan definitief worden verwijderd en niet meer gebruikt worden."*

[* doorhalen wat niet van toepassing is]

De getekende reparatieopdracht tevens akte van cessie dient in het dossier bewaard te worden, bij voorkeur digitaal.

4.6 Mobiliteit gedurende de reparatieperiode

Indien (en voor zover) de verzekerde dat nodig acht, stelt het Bedrijf aan de verzekerde gedurende de periode die noodzakelijk is om het te repareren motorvoertuig hersteld aan de verzekerde af te leveren, gratis een vervangend motorvoertuig ter beschikking. Het Bedrijf dat is geselecteerd voor de Herstelfunctie Cosmetisch (al dan niet in combinatie met de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch), stelt tevens (ter keuze van de verzekerde) een of meerdere mobiliteitsalternatieven voor een vervangend motorvoertuig ter beschikking aan de verzekerde (zie ook hieronder onder paragraaf 4.6.1 - 'Mobiliteitsalternatieven bij Cosmetische Schades').

De verzekerde heeft alleen recht op gratis vervangend vervoer c.q. een gratis mobiliteitsalternatief gedurende de reparatieperiode als de verzekerde schriftelijk opdracht heeft gegeven tot reparatie. De verzekerde dient over het voorgaande vooraf duidelijk geïnformeerd te worden. Het is daarbij belangrijk dat er door het Bedrijf met de Regierol altijd heel duidelijk en vooraf aan de verzekerde uitgelegd wordt dat wanneer er bij controle geen dekking voor de schade aan het motorvoertuig blijkt te zijn, de kosten van het vervangend vervoer in dat geval voor eigen rekening van de verzekerde zijn. Enkel het aanmaken van een dossier in eXchange geeft uitsluitsel over de vraag of de schade aan het motorvoertuig al dan niet gedekt is.

De kosten voor het vervangend vervoer c.q. een mobiliteitsalternatief kunnen **niet** worden gedeclareerd en kunnen **niet** worden verhaald op een eventueel voor de schade aansprakelijke derde.

Het gratis aan de verzekerde te verstrekken vervangend vervoer of mobiliteitsalternatief wordt niet aan de Schadegarant schadeverzekeraars in rekening gebracht en wordt vanuit het Bedrijf met de Regierol steeds in onderling overleg tussen de bij het dossier betrokken Bedrijven, geregeld. Hierbij is het Bedrijf dat de schade initieel heeft aangenomen en dus de Regierol vervult te allen tijde eindverantwoordelijk.

Wanneer vervangend vervoer ter beschikking wordt gesteld moeten de volgende uitgangspunten altijd worden gerespecteerd:

- indien het schade aan een motorvoertuig betreft dat voorzien is van een grijs kenteken, moet ook het gratis vervangend vervoer uitgerust zijn met een grijs kenteken, wanneer de verzekerde dit wenst;
- wanneer de verzekerde niet opteert voor de standaard ingezette personenauto, maar een bestelauto als vervangende auto wenst, dan dient deze bestelauto een minimaal laadvolume van 2,8 m³ en een laadvermogen van 500 kg te hebben;
- het Bedrijf is in staat en bereid overige specifieke wensen van verzekerden dan de hiervoor genoemde twee t.a.v. dat vervangend vervoer tegen door het Bedrijf aan de verzekerde zelf door te belasten meerkosten eveneens te vervullen, mits dit in redelijkheid van het Bedrijf gevraagd kan worden.



Aan iedere verzekerde wordt door het Bedrijf een haal-/brengservice geboden, waarbij er geen kosten in rekening worden gebracht voor die haal-/brengservice aan de verzekerde, de verzekeringnemer en ook niet aan de betrokken Schadegarant schadeverzekeraars. Onder de haal-/brengservice wordt verstaan het door het Bedrijf ophalen van de schadeauto op het door de verzekerde aangegeven adres dat ligt binnen een straal van ongeveer 25 (vijfentwintig) kilometer vanaf de vestigingsplaats van het Bedrijf, alsmede het afleveren van het door het Bedrijf herstelde motorvoertuig op hetzelfde adres c.q. het door de verzekerde opgegeven woon- of verblijfadres, mits dat laatstgenoemde woon- of verblijfadres ook niet meer dan ongeveer 25 (vijfentwintig) kilometer van de vestigingsplaats van het Bedrijf verwijderd is.

4.6.1 Mobiliteitsalternatieven bij Cosmetische Schades

Met het oog op procesefficiency, milieuvriendelijkheid, klanttevredenheid en kostenreductie voor het Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch stimuleert Schadegarant bij Cosmetische Schades het beperkt(er) inzetten van vervangend vervoer. Het herstellen van Cosmetische Schades heeft specifieke kenmerken (waaronder de beperkte reparatieduur). Hierdoor is het voor dit soort schades mogelijk om de verzekerde op een andere manier (dan met vervangend vervoer) tegemoet te komen met het oog op de wachttijd tijdens de herstelwerkzaamheden. Ingeval van Ruitschade hoeft geen mobiliteit aangeboden te worden. Hier volstaat het aanbieden van een rustige (werk)ruimte -gescheiden van de overige bedrijfsruimten- met gratis WIFI.

Het Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch dient er mitsdien voor te zorgen dat de verzekerde - naar keuze - gedurende de wachttijd voor de reparatie van een Cosmetische Schade gebruik kan maken van een (werk)ruimte -gescheiden van de overige bedrijfsruimten- met gratis WIFI, een (elektrische) fiets/scooter of personenvervoersservice (van en naar de locatie waar de verzekerde tijdens de reparatie zal verblijven). Het Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch dient dit actief te promoten. Indien de verzekerde toch gebruik wil maken van gratis vervangend vervoer dient dit – alléén ingeval van Cosmetische schade en dus niet ingeval van een Ruitschade – aan de verzekerde aangeboden te worden.

4.7 Voorwaarden inzet vervangend vervoer

Indien de verzekerde gebruik wenst te maken van een vervangend motorvoertuig, dan dient de verzekerde ten minste van alle hieronder vermelde voorwaarden te profiteren:

- Representatieve auto uit minimaal het RAI-B segment;
- Maximaal 5 jaar oud;
- Minimaal WA verzekerd;
- Volledig gratis voor de verzekerde en verzekeringnemer;
- Geen beperking voor wat betreft aantal kilometers maar het vervangend vervoer is wel bedoeld voor normaal dagelijks gebruik. Brandstofkosten en kosten vanwege verkeersovertredingen zijn voor rekening van de verzekerde.

4.7.1 Speciale wensen

Eventuele speciale wensen kunnen in overleg met de verzekerde door het Bedrijf in rekening worden gebracht bij verzekerde (bijvoorbeeld: diesel/LPG, trekhaak, automatische versnellingsbak, etc.)

4.7.2 Bestelauto's

Ook verzekerden die bestelauto's tot 3.500 kg laten herstellen komen in aanmerking voor vervangend vervoer. In dat geval moet door het Bedrijf gratis vervangend vervoer met grijs kenteken met een minimaal laadvolume van 2,8 m3 en een laadvermogen van 500 kg worden ingezet. Indien de verzekerde hier geen behoefte aan heeft, kan een normale personenauto als vervangend vervoer worden ingezet. Eventuele speciale wensen kunnen in overleg met de verzekerde door het Bedrijf in rekening worden gebracht bij de verzekerde (bijvoorbeeld grotere bestelauto, uitvoering, laadlift, etc.). De verzekerde dient hierover vooraf duidelijk geïnformeerd te worden en ook zijn instemming hiermee schriftelijk te hebben gegeven.



4.7.3 Onevenredig gebruik van het vervangend vervoer

Het Bedrijf met de Regierol dient de verzekerde tijdig op de hoogte te stellen van het moment waarop het motorvoertuig hersteld is en zal worden afgeleverd. Indien de verzekerde het herstelde motorvoertuig niet op het overeengekomen tijdstip afhaalt en gebruik blijft maken van het vervangend vervoer, kan het Bedrijf met de Regierol de hieraan verbonden kosten aan verzekerde in rekening brengen. Die kosten bedragen maximaal € 15,- per dag, te vermeerderen met € 10,- administratiekosten per inzet (inclusief BTW). Het Bedrijf met de Regierol dient verzekerde hierover vooraf te informeren.

4.7.4 Sterk vervuild inleveren van vervangend vervoer

Indien het motorvoertuig zodanig vervuild wordt ingeleverd door de verzekerde dat extra reinigings- en poetswerkzaamheden noodzakelijk zijn alvorens het motorvoertuig opnieuw ingezet kan worden, dan kan het Bedrijf met de Regierol deze kosten bij de verzekerde in rekening brengen. Het Bedrijf met de Regierol dient de verzekerde hierover vooraf te informeren.

4.7.5 Schade aan het vervangend vervoer

Indien er, gedurende de periode dat de verzekerde gebruik heeft gemaakt van het vervangend vervoer schade is ontstaan aan dit motorvoertuig, dient er ten behoeve van de afwikkeling van deze schade altijd eerst bepaald te worden hoe het vervangende motorvoertuig verzekerd is. Er zijn drie mogelijke situaties:

1. Volledig casco (all-risk)

In geval van een casco dekking is de schade altijd gedekt op de verzekering van het vervangende motorvoertuig. Een eventueel eigen risico kan niet op de polis van de verzekerde verhaald worden.

2. Beperkt casco

In geval van beperkt casco dekking vallen bepaalde evenementen wel en bepaalde evenementen niet onder de dekking. Dit hangt af van de polis. Wanneer de schade aan het motorvoertuig niet onder de dekking valt, dan kan deze geclaimd worden op de polis van de verzekerde. Hierbij dient in ogenschouw genomen te worden dat de verzekerde ook een polis met beperkt casco dekking afgesloten kan hebben waardoor evenementen die niet onder de beperkt casco dekking vallen op geen enkele polis geclaimd kunnen worden.

3. WA

In geval van een WA dekking op een vervangend motorvoertuig kan eventuele schade niet geclaimd worden op deze polis. De schade aan het vervangende motorvoertuig kan in dat geval geclaimd worden op de polis van de verzekerde. Ook hierbij dient in ogenschouw genomen te worden dat verzekerde een polis met een beperkt casco dekking afgesloten kan hebben waardoor evenementen die niet onder de beperkt casco dekking vallen op geen enkele polis geclaimd kunnen worden.

4.7.6 Afwikkeling van eventuele schade(s) aan vervangend motorvoertuig

Eventuele schades die ontstaan aan het vervangend motorvoertuig tijdens de herstelwerkzaamheden worden door de SchadeGarant schadeverzekeraars in behandeling genomen met inachtneming van de volgende uitgangspunten:

- Rechtstreekse afwikkeling met het Bedrijf dat de Regierol vervult.
- Geen nieuwwaarde-, vaste afschrijving, 2/3- en/of daggeldregeling.
- Schadevaststelling op basis van:
 - reparatiekosten zonder winstmarge
 - inkoopprijs onderdelen of inkoopprijs motorvoertuig bij totaal verlies.
- Schadebetaling exclusief BTW (i.v.m. rechtstreekse vordering)
- Geen vergoeding in verband met stilstand van dit motorvoertuig.

4.7.7 Mobiliteit bij totaal verlies

Voor de aanvullende bepalingen met betrekking tot vervangend vervoer bij een totaal verliessituatie wordt verwezen naar paragraaf 4.14 - 'Afwikkeling (mogelijk) totaal verlies', waarin de volledige werkwijze voor de afwikkeling van totaal verlies wordt omschreven.



4.8 Voorexpertise

In een aantal situaties is het Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch en/of de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch verplicht om een voorexpertise via eXchange aan te vragen. Via een voorexpertise kan het Bedrijf voordat het dossier aan eXchange wordt aangeboden overleggen met de schade-expert. Ten behoeve van het beoordelen van een voorexpertise door een tele-expert dient het bijbehorende eXchange-dossier altijd voorzien te zijn van een set foto's (zie ook paragraaf 4.9 - 'Foto's') en een voorcalculatie. Wanneer er een voorexpertise wordt aangevraagd mag er niet met het herstel begonnen worden. De verplichting om een voorexpertise aan te vragen geldt voor de volgende situaties:

4.8.1 (Mogelijk) totaal verlies

Er is sprake van mogelijk totaal verlies wanneer de reële begrote reparatiekosten meer dan 50% van de dagwaarde, volgens de ANWB-koerslijst, van het motorvoertuig bedragen. Bij totaal verlies komt het motorvoertuig niet in aanmerking voor een schadeafwikkeling via SchadeGarant. Dit dient een daartoe bevoegd autoschade-expert vast te stellen en via het voorexpertise-proces in eXchange te rapporteren. Omdat het dossier dan niet via SchadeGarant afgehandeld kan worden, gelden de voordelen van het afhandelen via SchadeGarant ook niet voor de verzekerde. Zie ook paragraaf 4.14 - 'Afwikkeling (mogelijk) totaal verlies', waarin de volledige werkwijze voor de afwikkeling van totaal verlies wordt omschreven.

4.8.2 Onlogisch schadebeeld

Indien het Bedrijf bij de inventarisatie van de schade of bij de uitvoering van de herstelwerkzaamheden signaleert dat er sprake is van een onlogisch of onverklaarbaar schadebeeld (bijvoorbeeld gezien de door verzekerde gemelde schadeoorzaak, schadedatum of gedrag van de verzekerde dat vragen oproept (zoals wanneer de verzekerde zich de schadedatum/-oorzaak niet (goed) kan herinneren of wanneer de verzekerde een feitelijk onverklaarbare voorstelling van zaken geeft)), dan zal het Bedrijf dit aan SchadeGarant aangeven door middel van een aanvraag voor voorexpertise in eXchange, in welk geval het Bedrijf niet eerder met de herstelwerkzaamheden zal starten dan nadat daarvoor akkoord is gegeven door de betreffende expert die door de SchadeGarant schadeverzekeraar hiervoor is aangezocht.

4.8.3 Waarborgfonds

Een schade komt alleen in aanmerking om afgehandeld te worden via het Waarborgfonds Motorverkeer wanneer de schade is veroorzaakt door een ander, onbekend/onverzekerd motorvoertuig. Voor meer informatie over de procedure en voorwaarden wordt geadviseerd de website van het Waarborgfonds Motorverkeer, www.wbf.nl en/of www.schadezonderdader.nl te raadplegen.

Als er in deze gevallen geen voorexpertise aangevraagd wordt, zal de betreffende SchadeGarant schadeverzekeraar niet uitkeren. De reparatiekosten met aftrek van het eigen risico van het Waarborgfonds Motorverkeer kunnen vervolgens op het Bedrijf worden verhaald.

LET OP: Indien de expert van oordeel is dat het niet mogelijk is om een claim op het Waarborgfonds te doen en de verzekerde wenst daarna toch de schade via SchadeGarant te claimen bij zijn SchadeGarant schadeverzekeraar, mag er voor deze schade nooit zonder overleg een nieuwe schademelding in eXchange aangemaakt worden. Het Bedrijf dient hierover eerst contact op te nemen met de SchadeGarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent.

4.8.4 Navigatiesystemen en audioapparatuur

In verband met de afschrijving (of het wel/niet meeverzekerd zijn) van deze apparatuur dient er voorexpertise aangevraagd te worden. Dit kan worden aangevraagd via de optie "Overige".

4.8.5 Meerdere schades aan één motorvoertuig

Als er sprake is van meerdere schades aan één motorvoertuig dient er te allen tijde voorexpertise aangevraagd te worden door te kiezen voor de optie 'Overig' (meer informatie onder paragraaf 3.14 - 'Meerdere schades op één motorvoertuig').

Zodra de voorexpertise is uitgevoerd en dit door de expert via eXchange is behandeld, weet het Bedrijf of er wel/niet gestart mag worden met de herstelwerkzaamheden waarvan de kosten wel/niet geclaimd kunnen worden via eXchange.

4.9 Foto's

Foto's vormen een belangrijk onderdeel van het dossier. Het herstelproces mag immers (indien er dekking is) direct na ontvangst van het motorvoertuig starten. Door het op de juiste wijze vastleggen van de schade aan het motorvoertuig is in het vervolg van het afwikkelingstraject een goede beoordeling en controle mogelijk. De foto's zijn met name bepalend voor de effectiviteit en verwerkingssnelheid bij (tele-) expertise of verhaal op de tegenpartij.

Schadegarant stelt de volgende minimale eisen aan de fotoset:

4.9.1 Algemene eisen fotoset

De foto's hebben een directe relatie met de schadecalculatie. Het Bedrijf is verantwoordelijk voor het maken van correcte foto's. Schadebeeld, voorbereiding en schadecalculatie dienen met elkaar in overeenstemming te zijn. Foto's onderbouwen de calculatie en dienen vóór, en indien nodig tijdens en/of na afloop van, het reparatieproces te worden genomen.

In eXchange is de mogelijkheid aanwezig om maximaal twintig (20) foto's aan de schadecalculatie te koppelen. Deze mogelijkheid dient zo goed mogelijk benut te worden. Indien noodzakelijk wordt geadviseerd tijdens en/of na afloop van het herstelproces aanvullende foto's te maken. Op deze wijze kan de precieze omvang van de schade worden aangetoond en helpt dit bij een eventuele expertise en/of audit.

4.9.2 Hoeveel foto's moeten aan het dossier gekoppeld worden?

In eXchange dienen minimaal drie (3) foto's aan het dossier toegevoegd te worden. Het is echter mogelijk om maximaal twintig (20) foto's (maximaal 200 kb per foto) aan het dossier te koppelen. Deze mogelijkheid dient zo goed mogelijk benut te worden om het dossier te onderbouwen. Indien van toepassing, moeten er tijdens het herstelproces aanvullende foto's gemaakt worden. Op deze wijze kan de precieze omvang van de schade worden aangetoond en helpt dit bij een eventuele expertise.

4.9.3 Technische eisen fotoset

De foto's dienen aan de volgende technische specificaties te voldoen:

- Grootte: maximaal 200 kB per foto
- Scherpe kleurenfoto's
- Opslag in eXchange
- Per dossier dienen minimaal 3 en kunnen maximaal 20 foto's aangeboden te worden
- Opnamedatum en -tijdstip dient op iedere foto weergegeven te worden
- Alle foto's dienen in de zogenaamde 'landscape' of 'liggende' positie gemaakt te worden. t.b.v. de leesbaarheid

4.9.4 Specifieke eisen aan de fotoset

Maak een foto van de achterzijde van het motorvoertuig, schuin genomen, zodanig dat het gehele motorvoertuig zichtbaar is. Maak een foto van de zichtbare schade, zonder demontage, gezien vanuit het aangrijppunt. Alle foto's dienen in de zogenaamde 'landscape' of 'liggende' positie gemaakt te worden.

Na demontage kan blijken dat 'vitale' (constructie) delen zichtbaar beschadigd zijn. Deze delen dienen, eventueel met behulp van markeermiddelen, te worden gefotografeerd. Indien tijdens de voorbereiding blijkt dat er dient te worden uitgespoten op een aangrenzend deel, dient dit duidelijk te worden vastgelegd. Indien code Y7 wordt gebruikt dient dit duidelijk te zijn vastgelegd in de foto-set. In beide gevallen heeft de toegepaste en/of vereiste reparatiemethodiek een aanzienlijke invloed op de totale schadecalculatie. Deze dient om die reden dan ook met een foto te worden beargumenteerd.

4.9.5 Houd rekening met omgevingslicht

Pas, indien mogelijk, de achtergrond aan, aan de kleur van het motorvoertuig. Kies bij een donkere kleur motorvoertuig voor een donkere achtergrond; kies voor een lichte kleur motorvoertuig voor een lichte achtergrond. Bij te veel omgevingslicht, zoals zon en/of andere spiegelingen, dient het object in de schaduw geplaatst te worden of een invalshoek gekozen te worden waardoor er minimale invloed is. Bij te weinig omgevingslicht dient gebruik gemaakt te worden van flitslicht. De foto's dienen in deze situatie onder een hoek genomen te worden in verband met de reflectie van het flitslicht.

4.9.6 Gebruik markeermiddelen

Oppervlaktebeschadigingen zijn vaak moeilijk herkenbaar zonder referentiepunt. Zorg er te allen tijde voor dat er een referentiepunt op de foto staat. Denk hierbij aan een sierlijst, handgreep, richtingaanwijzer, antenne, spiegel, hoek van het (aangrenzende) deel. Hulpmiddelen of markeermiddelen, zoals zelfklevende pijlen en linialen, dienen beschikbaar te zijn.

4.9.7 Opnamedatum en –tijd op de foto weergeven

De opnamedatum en –tijd dient te worden weergegeven op de foto. Alle moderne digitale camera's beschikken over een functie om dit automatisch te doen.

4.10 OBD

Indien het motorvoertuig is voorzien van een OBD-stekker (OBD = OnBoard Diagnostics) of een andere uitleesmogelijkheid (bijvoorbeeld online via het internet) heeft, heeft het Bedrijf dat de herstelwerkzaamheden uitvoert de verplichting om voorafgaand aan én na afronding van de herstelwerkzaamheden (dus altijd twee (2) keer) het motorvoertuig uit te lezen. Van iedere OBD-/uitleeshandeling dient een uitleesrapport (voorzien van de datum dat het uitlezen is uitgevoerd) in het (digitale) dossier opgenomen te worden. Eventuele storingen die verband houden met de schade aan het motorvoertuig dienen door het Bedrijf met de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch opgelost te worden. Het Bedrijf dient eventuele storingen die geen verband houden met de schade (desgewenst schriftelijk) aan verzekerde te communiceren.

4.11 Herstelwerkzaamheden en aanbieden dossier

Het Bedrijf dat het schadeherstel daadwerkelijk uitvoert stelt de calculatie op, biedt het dossier op tijd in eXchange aan en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het uitgevoerde schadeherstel.

Het dossier dient, voorzien van een calculatie en een fotoset, uiterlijk op de dag dat gestart wordt met de herstelwerkzaamheden vóór 16.00 uur aangeboden te worden in eXchange (het datumveld: "Datum/tijd aanvang herstel" wordt hier als referentie gehanteerd).

Het zo vroeg mogelijk aanbieden van het dossier heeft de voorkeur omdat dit de processen voor zowel de hersteller (planning en onderdelen bestellen) als de expertisedienst (fysieke expertise uitvoeren) als de verzekeraar en gevolmachtigd agent (te verwachten schadelast) efficiënter maakt. Het dossier mag dus ook al voordat de herstelwerkzaamheden daadwerkelijk begonnen zijn aangeboden worden.

Om het dossier zo vroeg mogelijk, dus voor het starten van de herstelwerkzaamheden, aan te kunnen bieden dient de dekkingscontrole (processtap 4 van de Regierol) ook in een zo vroeg mogelijk stadium uitgevoerd te worden.

Nadat het dossier aan eXchange is aangeboden krijgt het op grond van het behandeladvies uit het filter één van de statussen die in onderstaand overzicht worden weergegeven. De dossierstatus leidt steeds tot een aantal mogelijke acties waardoor het dossier weer een nieuwe status krijgt.

Behandeladvies	Status	Mogelijke actie	Toelichting op de actie	Nieuwe status
Administratief	Gereed	1. Sluiten	Het dossier wordt definitief bij de verzekeraar ingediend. Er zijn daarna geen aanpassingen meer mogelijk	Gesloten
		2. Annuleren	Het dossier wordt niet ingediend. Er zijn geen aanpassingen meer mogelijk.	Geannuleerd
		3. Aanpassen	Er kan een nieuwe (aangepaste) calculatie en eventueel extra foto's aan het dossier toegevoegd worden. Het dossier kan daarna opnieuw aangeboden worden	Open
Tele-expertise	Expertise	1. Goedgeuren (door expert)	De calculatie is goedgekeurd (de status is: 'Gereed') en het dossier kan definitief bij de verzekeraar ingediend worden (de status gaat dan naar: 'Gesloten'). Er zijn daarna (op een gesloten dossier) geen aanpassingen meer mogelijk.	Gereed

		2. Afkeuren (door expert)	De calculatie is afgekeurd en wordt in overleg met de expert door het Bedrijf aangepast (de status is: 'Open'). Er kan een nieuwe calculatie en eventueel extra foto's aan het dossier toegevoegd worden. Het dossier kan daarna opnieuw ter beoordeling aangeboden worden en wordt dan altijd automatisch opnieuw naar de expert gerouteerd (de status gaat dan opnieuw naar: 'Expertise').	Open
Fysieke Expertise	Expertise	1. Goedkeuren (door expert)	De calculatie is goedgekeurd (de status is: 'Gereed') en het dossier kan definitief bij de verzekeraar ingediend worden (de status gaat dan naar: 'Gesloten'). Er zijn daarna (op een gesloten dossier) geen aanpassingen meer mogelijk.	Gereed
		2. Afkeuren (door expert)	De calculatie is afgekeurd en wordt in overleg met de expert door het Bedrijf aangepast (de status is: 'Open'). Er kan een nieuwe calculatie en eventueel extra foto's aan het dossier toegevoegd worden. Het dossier kan daarna opnieuw ter beoordeling aangeboden worden en wordt dan altijd automatisch opnieuw naar de expert gerouteerd de status gaat dan opnieuw naar: 'Expertise').	Open

De mogelijkheid om een reeds aangeboden dossier aan te passen is bedoeld om:

- Bij een onoverzichtelijke schade op een later tijdstip eventuele extra werkzaamheden en/of onderdelen aan de calculatie toe te kunnen voegen;
- Na beoordeling door een (tele-)expert de calculatie bij te stellen;
- Een suppletie in de calculatie op te nemen.

Het totaal aantal aanpassingen op een dossier wordt niet meegenomen in de eXperate meting. Echter wanneer er door een expert en/of auditor een terechte aanpassing op een dossier wordt geconstateerd leidt dit tot extra eXperate punten (tot maximaal 1,5 punten). Andersom worden voor onterechte aanpassingen die een expert en/of auditor op een dossier constateert eXperate punten (tot maximaal 1,5 punten) in mindering gebracht zie ook hoofdstuk 7 (eXperate).

Nadat een dossier is aangepast dient het altijd opnieuw aan eXchange aangeboden te worden. Hierdoor zal het dossier nogmaals (handmatig) beoordeeld worden alvorens het wel/niet goedgekeurd wordt.

Het sluiten van het dossier (van de status "Gereed" naar de status "Gesloten") dient zo snel mogelijk te gebeuren, maar wel onder de strikte voorwaarde dat er daadwerkelijk begonnen is met de herstelwerkzaamheden (het datumveld: "Datum/tijd aanvang herstel" wordt hier als referentie gehanteerd).

4.12 Dossiervorming

Dossiers dienen ten minste te bestaan uit de volgende gegevens/documenten (bij voorkeur digitaal), die bij een eventuele audit gecontroleerd kunnen worden:

Dossiers met betrekking tot Cosmetische Schade en/of Niet-Cosmetische Schade:

- Kopie kentekenbewijs deel 1A en 1B
- Kopie groene kaart
- Door de verzekeringnemer ondertekende reparatieopdracht tevens akte van cessie
- Datum inname en aflevering (werkorder)
- 1^e Rapport uitlezen OBD of een andere uitleesmogelijkheid (voor aanvang reparatie)
- Schadecalculatie



- (Kopie) originele onderdelenfactuur i.c.m. de bijbehorende creditnota's
- Certificaten van aftermarket-onderdelen (indien van toepassing)
- Uitleijrapport (indien van toepassing)
- Facturen werk derden (indien van toepassing)
- Kalibratierapport(en)
- 2^e Rapport uitlezen OBD of een andere uitleesmogelijkheid (na reparatie)
- Foto's
- Gegevens vervangend vervoer
- Kopie garantiebewijs
- (Kopie) factuur voor de verzekerde
- Urenverantwoording

Indien deze gegevens/documenten digitaal voorhanden zijn is het niet noodzakelijk om deze op papier te bewaren.

4.13 Meerdere schades op één motorvoertuig

Als er meerdere schades op één motorvoertuig aanwezig zijn, dient er te allen tijde een voorexpertise (met als reden: 'Overig') aangevraagd te worden (zie ook paragraaf 4.8 - 'Voorexpertise'). Daarvoor dient eerst zorgvuldig achterhaald te worden of de schades het gevolg zijn van één of meerdere schadeveroorzakende evenementen (één of meerdere schademeldingen in eXchange). Per situatie geldt dan de volgende werkwijze:

4.13.1 Eén evenement

Indien er sprake is van één evenement (één schademelding in eXchange), dient eerst de schadecalculatie van de schade die als eerste aan het beschadigde motorvoertuig is ontstaan ingevoerd te worden. Laat deze schadecalculatie vervolgens berekenen en noteer het schadebedrag, exclusief BTW.

Maak vervolgens een kopie van deze eerste schadecalculatie. Vul deze kopie aan met de gegevens van de tweede schade. Voer in dit rapport tevens met tekstzonecode 95 het schadebedrag, exclusief BTW, in van de eerste schade. Laat deze schadecalculatie berekenen en stuur deze vervolgens als schadecalculatie naar eXchange.

Vóórdat een dossier met meerdere schades aangeboden kan worden in eXchange dient er te allen tijde een voorexpertise (categorie: 'Overig') aangevraagd te worden. De behandelend expert dient namelijk aan de hand van die voorexpertise het expertiserapport te voorzien van de benodigde informatie zodat er een correcte uitkering van de schadepenningen plaatsvindt.

4.13.2 Twee (of meer) evenementen

Indien er sprake is van twee of meerdere schadeveroorzakende evenementen dient er voor iedere schade een schademelding (eXchange dossier) aangemaakt te worden. In deze situatie wordt in het eerste dossier de benodigde voorbereidingstijd (VBT) opgenomen. In de dossiers van de volgende schades dient de VBT als volgt in mindering gebracht te worden: door in het vrije deel bewerkingscode 'S' op te nemen met onderdeelcodenummer '1000', in de omschrijving 'Aftrek VBT' te vermelden en het negatieve aantal AE in te voeren.

Vóórdat de dossiers aangeboden kunnen worden in eXchange dient er te allen tijde een voorexpertise (categorie: 'Overig') aangevraagd te worden op het eerste dossier. De Schadegarant schadeverzekeraar wordt op deze manier in de gelegenheid gesteld de dossiers correct af te wikkelen.

4.14 Afwikkeling (mogelijk) totaal verlies

4.14.1 Uitleg dekking

Ook in geval van een situatie waarbij er (mogelijk) sprake is van totaal verlies, is het belangrijk dat er door het Bedrijf met de Regierol altijd heel duidelijk en vooraf aan de verzekerde uitgelegd wordt dat wanneer er bij controle geen dekking voor de schade aan het motorvoertuig blijkt te zijn, de kosten van het vervangend vervoer in dat geval voor eigen rekening van de verzekerde zijn. Enkel het aanmaken



van een dossier in eXchange geeft uitsluitend over de vraag of de schade aan het motorvoertuig al dan niet gedekt is. Zie ook paragraaf 4.6 - 'Mobiliteit gedurende de reparatieperiode' en paragraaf 4.8 - 'Voorexpertise' (waar onder paragraaf 4.8.1 staat beschreven wanneer er sprake is van (mogelijk) totaal verlies).

4.14.2 Voorexpertise aanvragen

Het Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch en/of de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch dient bij een gedekte schade verplicht voorexpertise aan te vragen waarbij de reden '(Mogelijk) totaal verlies' gekozen kan worden. De behandelend expert zal vervolgens bepalen of er daadwerkelijk sprake is van totaal verlies of dat de schade aan het motorvoertuig nog in aanmerking komt voor herstel. Zie ook paragraaf 4.8 - 'Voorexpertise' waar onder paragraaf 4.8.1 de verplichte voorexpertise in geval van (mogelijk) totaal verlies totaal verlies staat beschreven.

4.14.3 Daadwerkelijk totaal verlies

Indien de expert heeft vastgesteld dat er daadwerkelijk sprake is van totaal verlies kan er voor de afwikkeling van een dergelijk dossier door het Bedrijf dat de voorexpertise heeft aangevraagd een vergoeding bij de Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent gedeclareerd worden. Deze vergoeding is bedoeld voor de afwikkeling van het gehele dossier ongeacht of er wel of geen vervangend vervoer is ingezet door het Bedrijf met de Regierol.

4.14.4 Maximale vergoeding afwikkeling totaal verlies

Het maximaal te declareren bedrag voor de afwikkeling van een totaal verlies dossier bedraagt € 120,- exclusief BTW. Dit bedrag is inclusief de eventuele inzet van een vervangende auto (maximaal B-segment, voor maximaal 5 dagen). Het is niet mogelijk om de declaratie via eXchange af te handelen. Het Bedrijf kan de declaratie rechtstreeks naar de Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent sturen. De omschrijving van de factuur dient de tekst 'Afwikkeling totaal verlies' te bevatten.

4.14.5 Vervangend vervoer bij totaal verlies

De verzekerde heeft alléén recht op gratis vervangend vervoer als door de behandelend expert bepaald is dat de schade volgens de totaal verlies regeling afgewikkeld wordt. De verzekerde mag maximaal vijf (5) dagen gratis gebruik maken van vervangend vervoer in de periode vanaf de schadedatum totdat de behandelend expert bepaalt of er sprake is van totaal verlies en de eventuele biedingen van opkopers die daarop kunnen volgen. Indien de verzekerde langer dan vijf (5) dagen gebruik wenst te maken van het vervangend vervoer, dan zijn de meerkosten hiervan voor eigen rekening van de verzekerde. Dit dient duidelijk én vooraf met de verzekerde overeengekomen te worden.

4.15 Bijzondere omstandigheden - Hagel

In de samenwerkingsovereenkomst is - kort gezegd - vastgelegd dat het Bedrijf garandeert dat het zich in het geval van bijzondere omstandigheden, zoals hevige storm, hagel, wateroverlast, brand of een ander ongewoon voorval, waarbij een groot aantal motorvoertuigen beschadigd (kunnen) raken, tot het uiterste inspanning om de samenwerkingsovereenkomst na te (blijven) komen en de maatregelen te nemen zoals voorgeschreven in de Wet milieubeheer. Voorts hebben Schadegarant en de Schadegarant schadeverzekeraars in het geval van bijzondere omstandigheden het recht om van de in de samenwerkingsovereenkomst vastgelegde afspraken omtrent schadesturing af te wijken.

Of er sprake is van bijzondere omstandigheden en voor welke regio dit geldt, wordt bepaald door Schadegarant. Hierover zal zo spoedig mogelijk na het intreden van dergelijke bijzondere omstandigheden door Schadegarant gecommuniceerd worden. Indien Schadegarant (nog) niet besloten heeft of er sprake is van een bijzondere omstandigheid, gelden de gebruikelijke voorwaarden en werkwijze.

4.16 Suppletie

Een suppletie (een aanpassing van een nog niet gesloten dossier) kan plaatsvinden wanneer daar overeenstemming over is met de Schadegarant schadeverzekeraar. Een suppletie dient bij voorkeur op het lopende eXchange-dossier afgewikkeld te worden.



Indien een dossier nog niet de status “Gesloten” heeft bereikt, kan het Bedrijf in eXchange het dossier nog aanpassen. Het dossier dient daartoe eerst in de status ‘Open’ gezet te worden. Zodra het dossier de status ‘Open’ heeft, kan de calculatie aangepast en opnieuw aangeboden worden.

Wanneer een dossier de status “Gesloten” heeft kunnen er geen aanpassingen meer aangebracht worden. Het dossier is dan al automatisch ter betaling naar de Schadegarant schadeverzekeraar gestuurd. Wanneer dan blijkt dat er toch nog een wijziging in de calculatie/dossier moet plaatsvinden, dient er een nieuwe schademelding aangemaakt te worden. Belangrijk is om hiervoor eerst contact op te nemen met de desbetreffende Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent. Dit in verband met de dekking, het eigen risico en voorkoming van eventuele onnodige expertise.

Het beste is om dit dossier aan te laten maken door de assurantietussenpersoon of gevolmachtigd agent/Schadegarant schadeverzekeraar. Het eigen risicobedrag dient namelijk op € 0,- gezet te worden, anders zou verzekerde nogmaals eigen risico moeten betalen terwijl het om één (1) schade-evenement gaat. Bijkomend voordeel is dat alle partijen weten wat er speelt. Het Bedrijf maakt vervolgens een calculatie en zet daar alleen de zaken op die gewijzigd zijn t.o.v. het eerste (reeds afgeronde) dossier. Stel er moet uitgelijnd worden, dan worden alleen de kosten voor uitlijnen toegevoegd.

Het dossier wordt vervolgens aangeboden en doorloopt de filters. Indien het originele dossier de status "expertise" heeft geactiveerd zal ook dit dossier handmatig beoordeeld worden door dezelfde expert.

4.17 Aflevering hersteld motorvoertuig

Zodra het herstel gereed is zal het Bedrijf met de Regierol het motorvoertuig meteen afleveren of hiervoor een afleverafpraak met de verzekerde inplannen.

4.17.1 Garantiebewijs, gespecificeerde reparatienota en toelichting

De verzekerde neemt het motorvoertuig altijd op dezelfde locatie in ontvangst als waar hij het motorvoertuig voor het herstel ingeleverd heeft. Het Bedrijf met de Ruitherstelfunctie (Glasgarant/Schadegarant) of de Glasdistributiefunctie (Schadegarant) geeft het (merk)garantiebewijs aan de verzekeringnemer af en geeft daarbij een toelichting op de uitgevoerde herstelwerkzaamheden. Tevens wordt aan de verzekeringnemer een gespecificeerde reparatienota verstrekt, waaruit blijkt welke herstelwerkzaamheden aan het motorvoertuig zijn uitgevoerd en welke kosten hiermee gemoeid zijn.

4.17.2 Eigen risico en BTW-verrekening

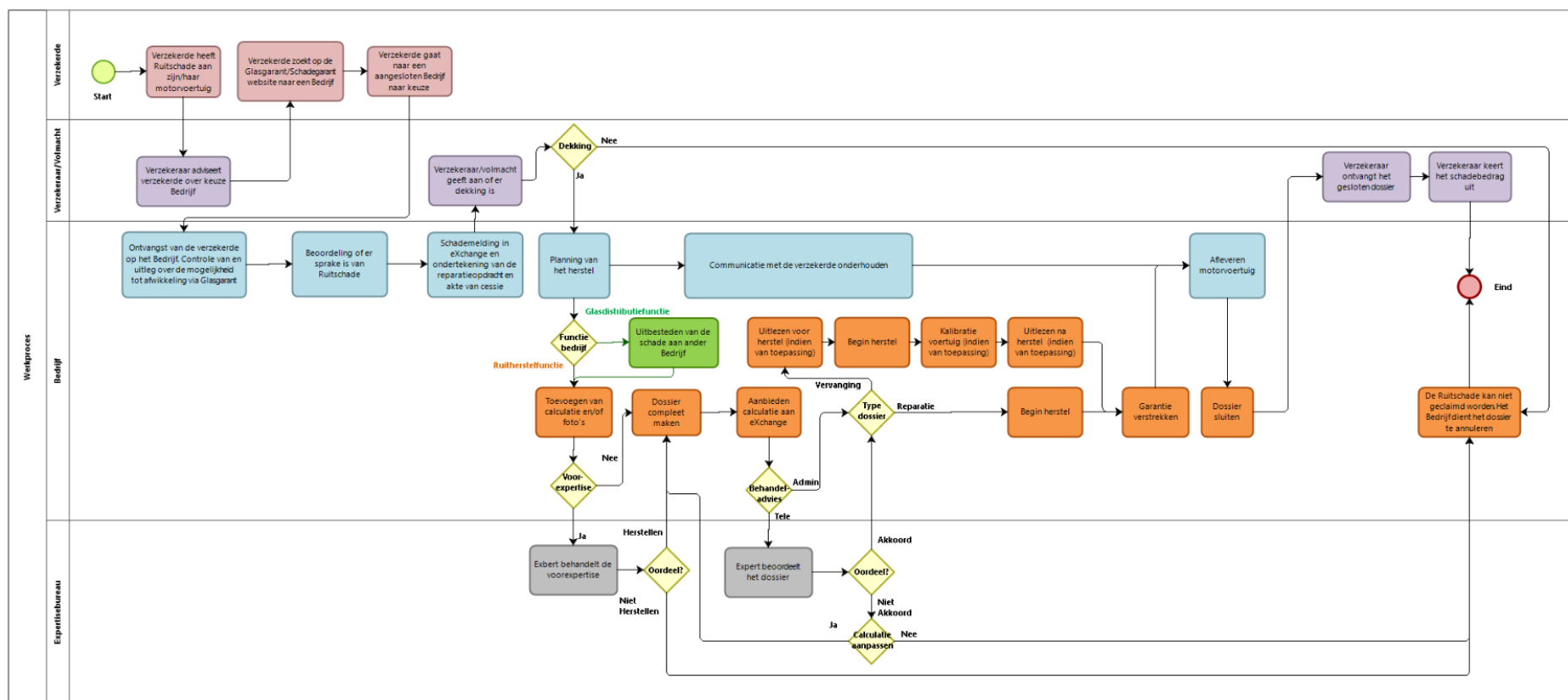
Bij de aflevering van het motorvoertuig dient geen contante betaling van de schadepeningen door het Bedrijf aan de verzekerde/verzekeringnemer te worden verlangd. Wel dient een eventueel eigen risico, en indien van toepassing de BTW, door de verzekeringnemer direct aan het Bedrijf te worden voldaan. Informatie over de hoogte van het eigen risico en het wel/niet van toepassing zijn van de BTW-verrekening, is terug te vinden onder de polisinformatie die in het eXchange-dossier wordt getoond. Voor de betaling(en) die de verzekerde of de verzekeringnemer zelf verricht, dient een betalingsbewijs te worden afgegeven.

4.18 Betalingstermijn

De in eXchange geaccordeerde dossiers zullen door de verzekeraar of gevolmachtigd agent binnen veertien (14) dagen rechtstreeks aan het Bedrijf dat het dossier zelf in eXchange afgewikkeld heeft, uitgekeerd worden. Deze betalingstermijn gaat in vanaf het moment dat het dossier in eXchange de status ‘Gesloten’ heeft. Mocht deze termijn structureel door de verzekeraar of gevolmachtigd agent worden overschreden, dan kunt u hiervan melding maken bij Schadegarant via info@schadegarant.nl.

5. Werkproces herstel Ruitschade

Op deze pagina is een schematisch overzicht opgenomen van het werkproces dat Schadegarant vanaf 1 januari 2020 hanteert met betrekking tot het herstel en de afwikkeling van Ruitschade. Het overzicht dient slechts als startpunt en geeft geen volledige weergave van het werkproces. Het volledige werkproces wordt in dit hoofdstuk nader uitgewerkt en toegelicht.





5.1 Inleiding werkproces herstel Ruitschade

Op de vorige pagina is een schematische weergave opgenomen van het werkproces voor het herstellen en afwikkelen van Ruitschade. Dat werkproces wordt hierna in meer detail toegelicht. Omdat het werkproces voor Ruitschade identiek is voor bij Glasgarant en Schadegarant aangesloten Bedrijven (met de Ruitherstelfunctie (al dan niet in combinatie met de Ruitherstelfunctie Extern)), is dit hoofdstuk zowel in de Werkwijze Schadegarant als de Werkwijze Schadegarant Glasgarant opgenomen. Waar in dit hoofdstuk verwezen wordt naar Glasgarant (schadeverzekeraars), geldt die verwijzing voor bij Glasgarant aangesloten Bedrijven, terwijl wanneer verwezen wordt naar Schadegarant (schadeverzekeraars) die verwijzing geldt voor bij Schadegarant aangesloten Bedrijven.

Het werkproces is van toepassing op de afwikkeling van Ruitschade voor (beperkt) cascoverzekerde personenauto's en bestelauto's tot en met 3.500 kg GVW. Het is Bedrijven zoals gezegd ook toegestaan (maar niet verplicht) om de Ruitschadeafwikkeling aan (beperkt) cascoverzekerde vrachtwagens (> 3.500 kg GVW) middels de Werkwijze Schadegarant af te wikkelen. Verzekeraars en gevolmachtigd agenten stellen het op prijs als ook de Ruitschadeafwikkeling van deze vrachtwagens volledig digitaal via het uniforme en efficiënte proces in eXchange plaatsvindt. Voor een vrachtwagendossier is het dus mogelijk om via eXchange de dekking te verifiëren. Bedrijven dienen er rekening mee te houden dat, zodra er via een schademelding in eXchange dekking blijkt te zijn voor een Ruitschade aan een vrachtwagen, direct de verplichting ontstaat om dat vrachtwagendossier volledig via eXchange en deze Werkwijze Schadegarant af te wikkelen.

5.2 Een bij Glasgarant of Schadegarant aangesloten Bedrijf opzoeken

Verzekerden kunnen Bedrijven die Ruitschades afwikkelen vinden via het online zoekprogramma op de websites van Glasgarant (www.glasgarant.nl) en Schadegarant (www.schadegarant.nl) en via de websites en het persoonlijke advies van de Glasgarant en Schadegarant schadeverzekeraars. Die Schadegarant en Glasgarant schadeverzekeraars zullen de intermediair (gevolmachtigd agenten en assurantietussenpersonen) waarmee zij samenwerken en die gebruik maakt van het Schadegarantnetwerk, verzoeken om eveneens op de voordelen van schadeafwikkeling via Schadegarant te wijzen en verzekerden te helpen bij het vinden van een Bedrijf.

De verzekerde kan zijn motorvoertuig met daaraan de Ruitschade aanbieden bij elk Bedrijf met de Ruitherstelfunctie (Glasgarant/Schadegarant) of Glasdistributiefunctie (Schadegarant). Het online zoekprogramma wijst verzekerden na het beantwoorden van drie eenvoudige vragen - 1) Heeft u autoschade, ruitschade of beide? 2) Wat is het merk van uw auto? en 3) Wat is uw postcode? - vanzelf naar de geselecteerde Bedrijven waaruit gekozen kan worden.

Hierna worden de verschillende processtappen voor het herstel en de afwikkeling van Ruitschades gelden voor de bij Glasgarant en Schadegarant aangesloten Bedrijven toegelicht.

5.3 Ontvangst met uitleg schadeafwikkeling via Glasgarant of Schadegarant

Het Bedrijf dat de verzekerde ontvangt controleert (via de geldige groene kaart en een schademelding in eXchange) of de Ruitschade onder Glasgarant- of Schadegarantvoorwaarden afgewikkeld kan worden. Indien dat het geval is, verzorgt dit Bedrijf de uitleg over de schadeafwikkeling via Glasgarant of Schadegarant. Afwikkeling van Ruitschade via Glasgarant of Schadegarant biedt vele voordelen voor de verzekerde, te weten:

- Snelle start van de herstelwerkzaamheden doordat het motorvoertuig meteen ingepland wordt.
- Snelle doorlooptijd waardoor de verzekerde zijn/haar motorvoertuig zo kort mogelijk hoeft te missen.
- De verzekerde kan gedurende de reparatieperiode gebruik maken van een rustige (werk)ruimte, gescheiden van de overige bedrijfsruimten, met gratis WIFI om te wachten. Het Bedrijf beschikt tevens over de mogelijkheid, maar heeft niet de verplichting om gratis vervangend vervoer aan te bieden. Het Bedrijf kan dit met de verzekerde bespreken aan de hand van de reparatieduur en de persoonlijke situatie en wensen van de verzekerde.



- De verzekerde hoeft het schadebedrag niet voor te schieten. De Glasgarant of Schadegarant schadeverzekeraar of de gevolmachtigd agent keert rechtstreeks uit aan het Bedrijf dat daadwerkelijk het herstel heeft uitgevoerd.
- In de meeste gevallen geldt er een korting op het eigen risico, waarbij deze korting kan oplopen tot 100% waardoor verzekerde/verzekeringnemer geen eigen risico hoeft te betalen. Dit verschilt per Glasgarant of Schadegarant schadeverzekeraar/polis.
- Vier (4) jaar merkgarantie of schriftelijke FOCWA- of BOVAG- of daarmee vergelijkbare garantie op het uitgevoerde herstel en tevens op de gemonteerde onderdelen.

5.4 Noodvoorziening; 24-uursservice

Bedrijven die geselecteerd zijn voor de Ruitherstelfunctie Extern-mogen, ingeval van een Ruitschade die tot gevolg heeft dat het motorvoertuig niet meer veilig bestuurd of gestald/geparkeerd kan worden (bijvoorbeeld indien een ruit is ingeslagen), een noodvoorziening (een tijdelijke noodruit van plexiglas) plaatsen of een andere manier om verzekerde uit de brand te helpen aanbieden (zoals het motorvoertuig veiligstellen op een plek waar de kans op inbraak in de auto of schade door het binnendringen van regenwater minimaal is, vervangend vervoer, etc).

Het aanbieden van een 24-uursservice (het verrichten van noodzakelijke herstelwerkzaamheden met betrekking tot Ruitschade buiten openingstijden) is niet verplicht. Een aantal Bedrijven dat door Schadegarant of door Glasgarant geselecteerd is voor de Ruitherstelfunctie Extern is met betrekking tot de 24-uursservice een aanvulling op de samenwerkingsovereenkomst overeengekomen. Andere Bedrijven die geselecteerd zijn voor de Ruitherstelfunctie Extern is het zoals gezegd ook toegestaan om deze service aan verzekerden te bieden, echter worden de eventuele kosten (toeslagen) daarvan niet vergoed door de Schadegarant schadeverzekeraars en gevolmachtigd agenten.

Bedrijven – ongeacht de functie waarvoor zij geselecteerd zijn – die geen 24-uursservice aanbieden dienen zodra zij daarvoor benaderd worden door een verzekerde die verzekerde door te verwijzen naar een Bedrijf dat die service wel biedt of de verzekerde desgewenst te helpen met het vinden van dat Bedrijf.

5.5 Beoordeling van de schade

Het Bedrijf controleert altijd het motorvoertuig van de verzekerde om te beoordelen of de schade voldoet aan de definitie van Ruitschade (zie paragraaf 1.3 van deze Werkwijze Glasgarant en artikel 1.2 van de samenwerkingsovereenkomst). Zo zal het Bedrijf (ook) moeten nagaan of:

- a. het gaat om schade aan een of meer ruiten van het motorvoertuig, doordat een of meer ruiten zijn gebroken, gebarsten of gescheurd of daarin meer dan oppervlakkige beschadiging aan de ruit zoals sterretjes (geen putjes) zijn ontstaan die waarschijnlijk of mogelijk tot een barst of scheur in/van de ruit zal leiden; en
- b. er naast die schade niet ook carrosserieschade aan het motorvoertuig aanwezig is die is veroorzaakt door hetzelfde schadeveroorzakende evenement.

Wanneer de situatie onder b. aan de orde is zal het Bedrijf de Ruitschade niet herstellen en dient de gehele schade, in verband met het eigen risico voor verzekerde/verzekeringnemer, te worden hersteld door een bij Schadegarant aangesloten Bedrijf met de Ruitherstelfunctie én – afhankelijk van de soort carrosserieschade – de Herstelfunctie Cosmetisch en/of Niet-Cosmetisch (dus: via één schademelding en één dossier in eXchange). Het Bedrijf dient verzekerde hierover te informeren en – indien verzekerde dat wenst – te helpen bij het vinden van het Bedrijf dat is aangesloten bij Schadegarant.

5.6 Schademelding in eXchange, ondertekening reparatieopdracht tevens akte van cessie

Het Bedrijf dient op grond van de informatie op de geldige groene kaart de schademelding aan te maken in eXchange (ook als de schade op een tegenpartij verhaalbaar blijkt te zijn). Schademeldingen kunnen aangemaakt worden in eXchange voor Glasgarant en Schadegarant schadeverzekeraars en gevolmachtigd agenten die gebruik maken van het Glasgarant- en Schadegarantnetwerk. Meer



informatie hierover is opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst en in deze Werkwijze, hoofdstuk 1).

Ten behoeve van de juiste afwikkeling van de rechtstreekse betaling door of namens de Glasgarant of Schadegarant schadeverzekeraar aan het Bedrijf dat de schade heeft afgewikkeld, is het Bedrijf met de Ruitherstelfunctie waar de verzekerde zich heeft gemeld verplicht er voor zorg te dragen dat de verzekeringnemer van de Glasgarant of Schadegarant schadeverzekeraar, een reparatieopdracht, waarin tevens de akte van cessie opgenomen is, ondertekent waarin de volgende tekst is opgenomen:

“[naam verzekeringnemer] verklaart dat hij tegen de kosten van deze reparatie verzekerd is bij [naam schadeverzekeraar die deelneemt in Schadegarant en verstrekt [naam van het Bedrijf] opdracht tot reparatie van de ruitschade van [merk motorvoertuig en kenteken], machtigt de genoemde schadeverzekeraar van dit motorvoertuig de schadepeningen rechtstreeks uit te (doen) keren aan het bedrijf dat de ruitschade herstelt en machtigt tegelijkertijd het bedrijf dat de ruitschade herstelt tot het in ontvangst nemen van de schadepeningen, uitsluitend ten behoeve van de uitgevoerde reparatie. Deze reparatieopdracht kwalificeert daarmee tevens als een akte van cessie.

Verzekeringnemer staat wel/niet toe dat het door verzekeringnemer verstrekte e-mailadres gebruikt mag worden voor in opdracht van de schadeverzekeraar uit te voeren klanttevredenheids- en/of kwaliteitsonderzoeken. Een dergelijk onderzoek zal namens de schadeverzekeraar worden uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van Schadegarant. Verzekeringnemer heeft na het ontvangen van een uitnodigingse-mail om deel te nemen aan zo'n klanttevredenheidsonderzoek ook de mogelijkheid om zonder opgaaf van reden deelname te weigeren. Het e-mailadres zal dan definitief worden verwijderd en niet meer gebruikt worden.”*

[* doorhalen wat niet van toepassing is]

De getekende reparatieopdracht tevens akte van cessie dient in het dossier bewaard te worden, bij voorkeur digitaal.

5.7 Dekkingscontrole

Met het aanmaken van de schademelding in eXchange op grond van de informatie op de geldige groene kaart is in de regel via (automatische) dekkingsverificatie meteen duidelijk of er daadwerkelijk sprake kan zijn van schadeafwikkeling via Glasgarant (voor Bedrijven aangesloten bij Glasgarant) of Schadegarant (voor Bedrijven aangesloten bij Schadegarant). Glasgarant en Schadegarant adviseren om, wanneer niet bekend is of het evenement gedekt is, niet te beginnen met de herstelwerkzaamheden, omdat dan het risico bestaat dat de schade niet geclaimd kan worden en de Glasgarant/Schadegarant schadeverzekeraar dus niet uitkeert. Het (automatisch) afgeven van dekking gebeurt altijd via eXchange waardoor contact opnemen met de Glasgarant of Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent niet nodig en zelfs ongewenst is.

Wanneer bij het aanmaken van het dossier blijkt dat er geen automatische dekkingsverificatie mogelijk is, zal eXchange automatisch de mogelijkheid bieden om een handmatige dekkingsaanvraag in te dienen. Deze handmatige dekkingsaanvraag zal door de Glasgarant/Schadegarant schadeverzekeraar of - indien van toepassing - de gevolmachtigd agent binnen 24 uur (op werkdagen) afgehandeld worden. Voordat de handmatige dekkingsaanvraag wordt ingediend, is het belangrijk te controleren of alle gegevens correct zijn ingevuld. Dit om vertragingen in het proces te voorkomen.

5.8 Herstelwerkzaamheden zelf inplannen of (deels) uitbesteden

Wanneer eXchange aangeeft dat er dekking is én de verzekeringnemer de reparatieopdracht tevens akte van cessie ondertekend heeft, zal het Bedrijf de Ruitschade zelf herstellen of (gedeeltelijk) aan een bij Glasgarant of Schadegarant aangesloten Bedrijf met de Ruitherstelfunctie Extern uitbesteden.

De wijze waarop de Ruitschade uitbesteed dient te worden is afhankelijk van het soort samenwerkingsovereenkomst(en) dat met Glasgarant/Schadegarant gesloten is en de onderlinge



relaties/afspraken tussen Bedrijven die Glasgarant/Schadegarant daarover vastgelegd hebben (zie paragraaf 1.6 - 'Onderlinge relaties tussen Bedrijven zijn belangrijk').

5.9 Gedurende de reparatieperiode

Het Bedrijf stelt in het kader van de uitoefening van de Ruitherstelfunctie indien en voor zover de verzekerde dat nodig of wenselijk acht, gedurende de tijd die noodzakelijk is om het te repareren motorvoertuig hersteld aan de verzekerde af te leveren kosteloos een (werk)ruimte, die is gescheiden van de overige bedrijfsruimten, met gratis WIFI ter beschikking waar de verzekerde kan wachten op de uitvoering van het herstel van de Ruitschade.

Het Bedrijf beschikt tevens over de mogelijkheid, maar heeft niet de verplichting om gratis vervangend vervoer aan te bieden. Het Bedrijf kan dit met de verzekerde bespreken aan de hand van de reparatieduur en de persoonlijke situatie en wensen van de verzekerde. Eventuele kosten van het inzetten van vervangend vervoer kunnen niet bij de Glasgarant/Schadegarant verzekeraar en/of gevolmachtigd agent in rekening gebracht worden.

5.10 OBD

Indien het motorvoertuig een OBD-stekker (OBD = OnBoard Diagnostics) of een andere uitleesmogelijkheid (bijvoorbeeld online via het internet) heeft, en de Ruitschade is van dien aard en omvang dat de voorruit vervangen dient te worden, heeft het Bedrijf dat de herstelwerkzaamheden uitvoert de verplichting om voorafgaand aan én na afronding van de herstelwerkzaamheden (dus altijd twee (2) keer) het motorvoertuig uit te lezen. Van iedere OBD-/uitleeshandeling dient een uitleesrapport (voorzien van de datum dat het uitlezen is uitgevoerd) in het (digitale) dossier opgenomen te worden. Eventuele storingen die verband houden met de schade aan het motorvoertuig dienen door het Bedrijf opgelost te worden. Het Bedrijf dient eventuele storingen die geen verband houden met de schade (desgewenst schriftelijk) aan verzekerde te communiceren.

5.11 Foto's

Foto's vormen een belangrijk onderdeel van het dossier. Het herstelproces mag immers (indien er dekking is) direct na ontvangst van het motorvoertuig starten. Door het op de juiste wijze vastleggen van de schade aan het motorvoertuig is in het vervolg van het afwikkelingstraject een goede beoordeling en controle mogelijk. De foto's zijn met name bepalend voor de effectiviteit en verwerkingssnelheid bij (tele-) expertise of verhaal op de tegenpartij.

Schadegarant stelt de volgende minimale eisen aan de fotoset:

5.11.1 Algemene eisen fotoset

De foto's hebben een directe relatie met de schadecalculatie. Het Bedrijf is verantwoordelijk voor het maken van correcte foto's. Schadebeeld, voorbereiding en schadecalculatie dienen met elkaar in overeenstemming te zijn. Foto's onderbouwen de calculatie en dienen vóór, en indien nodig tijdens en/of na afloop van, het reparatieproces te worden genomen.

5.11.2 Hoeveel foto's moeten aan het dossier gekoppeld worden?

In eXchange dienen minimaal drie (3) foto's aan het dossier toegevoegd te worden. Het is echter mogelijk om maximaal twintig (20) foto's (maximaal 200 kB per foto) aan het dossier te koppelen. Deze mogelijkheid dient zo goed mogelijk benut te worden om het dossier te onderbouwen. Indien noodzakelijk, wordt geadviseerd tijdens het herstelproces aanvullende foto's te maken. Op deze wijze kan de precieze omvang van de schade worden aangetoond en helpt dit bij een eventuele expertise.

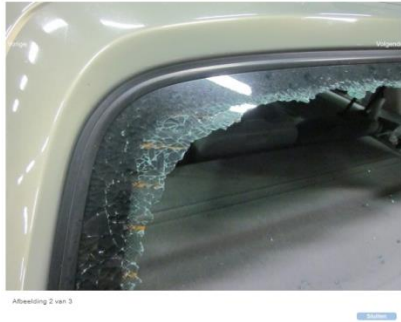
5.11.3 Technische eisen fotoset

De foto's dienen aan de volgende technische specificaties te voldoen:

- Grootte: maximaal 200 kB per foto
- Scherpe kleurenfoto's
- Opslag in eXchange

- Per dossier dienen minimaal 3 en kunnen maximaal 20 foto's aangeboden te worden
- Opnamedatum en -tijdstip dient op iedere foto weergegeven te worden
- Alle foto's dienen in de zogenaamde 'landscape' of 'liggende' positie gemaakt te worden. t.b.v. de leesbaarheid (zie voorbeelden)

Landscape / liggend = goed



Portrait / staand = fout



5.1.1.4 Fotoset bij ruitvervanging (verplicht)

In geval van autoruitvervanging zijn foto's verplicht. Er dienen foto's aan het dossier te worden toegevoegd waarop de te vervangen autoruit en het kenteken van het motorvoertuig zichtbaar is. Tevens dient er een detailfoto van de beschadiging te worden opgenomen. Indien mogelijk, of van belang, dient tevens een foto toegevoegd te worden waarop duidelijk zichtbaar is welk type autoruit in het motorvoertuig aanwezig was.

5.1.1.5 Fotoset bij ruitreparatie (niet verplicht)

Foto's in geval van een ruitreparatie zijn niet verplicht maar worden wel aangeraden. Op één van de foto's dient zowel de beschadigde autoruit als het kenteken van het motorvoertuig zichtbaar te zijn. Tevens dienen er detailfoto's te worden toegevoegd waarop de beschadiging(en) duidelijk zichtbaar is/zijn. De foto's uit een reparatiedossier kunnen nuttig zijn bij een eventuele audit op dat dossier en/of kunnen als onderbouwing voor de ruitexpert dienen wanneer de ruit, ondanks de reparatie, alsnog doorscheurt en vervangen moet worden.

5.1.1.6 Fotoset bij een noodvoorziening (verplicht)

Bij een noodvoorziening zijn foto's verplicht. Er dienen foto's aan het dossier te worden toegevoegd waarop de te vervangen autoruit en het kenteken van het motorvoertuig zichtbaar is. Tevens dient er een detailfoto van de beschadiging te worden opgenomen en een foto van de geplaatste noodvoorziening. Indien mogelijk, of van belang, dient tevens een foto toegevoegd te worden waarop duidelijk zichtbaar is welk type autoruit in het motorvoertuig aanwezig was.

5.1.1.7 Houd rekening met omgevingslicht

Bij te veel omgevingslicht, zoals zon en/of andere spiegelingen, dient het object in de schaduw geplaatst te worden of een invalshoek gekozen te worden waardoor er minimale invloed is. Bij te weinig omgevingslicht dient gebruik gemaakt te worden van flitslicht en/of de nachtstand van de fotocamera. Bij gebruik van flitslicht dienen de foto's onder een hoek genomen te worden in verband met de reflectie van het flitslicht.

5.1.1.8 Gebruik markeermiddelen

Oppervlaktebeschadigingen zijn zonder referentiepunt vaak moeilijk herkenbaar op een foto. Hulpmiddelen of markeermiddelen, zoals zelfklevende pijlen, linialen, markeerstiften, digitale markeringsmogelijkheden, etc. dienen beschikbaar te zijn.

5.12 Verplicht voorexpertise aanvragen

In een aantal gevallen is het Bedrijf verplicht om een voorexpertise via eXchange aan te vragen. Via een voorexpertise kan het Bedrijf voordat het dossier aan eXchange wordt aangeboden overleggen met



de ruit schade-expert. Ten behoeve van het beoordelen van een voorexpertise door een ruitexpert dient het bijbehorende eXchange-dossier altijd voorzien te zijn van een set foto's (zie ook paragraaf 5.11 - 'Foto's') en een voorcalculatie. Wanneer er een voorexpertise wordt aangevraagd mag er niet met het herstel begonnen worden. Dit geldt voor de volgende situaties:

5.12.1 Kwaliteit eerder herstel

Indien verzekerde verzoekt om een reparatie of vervanging die eerder is uitgevoerd te verbeteren, dan dient hiervoor vooraf expertise aangevraagd te worden.

5.12.2 Onlogisch schadebeeld

Indien het Bedrijf bij de inventarisatie van de schade of bij de uitvoering van de herstelwerkzaamheden signaleert dat er sprake is van een onlogisch of onverklaarbaar schadebeeld (bijvoorbeeld gezien de door verzekerde gemelde schadeoorzaak, schadedatum of gedrag van de verzekerde dat vragen oproept (zoals wanneer de verzekerde zich de schadedatum/-oorzaak niet (goed) kan herinneren of wanneer de verzekerde een feitelijk onverklaarbare voorstelling van zaken geeft)), dan zal het Bedrijf dit (indien het is aangesloten bij Glasgarant) aan Glasgarant of (indien het is aangesloten bij Schadegarant) aan Schadegarant aangeven door middel van een aanvraag voor voorexpertise in eXchange, in welk geval het Bedrijf niet eerder met de herstelwerkzaamheden zal starten dan nadat daarvoor akkoord is gegeven door de betreffende expert die door de Schadegarant schadeverzekeraar hiervoor is aangezocht.

5.12.3 Mogelijk totaal verlies

Wanneer de kosten van de reparatie of vervanging 50% van de dagwaarde (volgens de ANWB-BOVAG-koerslijst) van het motorvoertuig overschrijden, dient het Bedrijf vooraf toestemming van een bevoegd expert te hebben voordat aan de reparatie of vervanging begonnen mag worden. Let hier dus vooral op bij oudere motorvoertuigen en/of motorvoertuigen die in slechte staat verkeren.

Zodra de voorexpertise is uitgevoerd en dit door de expert via eXchange is behandeld, weet het Bedrijf of er wel/niet gestart mag worden met de herstelwerkzaamheden waarvan de kosten wel/niet geclaimd kunnen worden via eXchange.

5.13 Uitlezen en/of kalibreren

Indien het – in geval van het vervangen van een autoruit – nodig is om een motorvoertuig(systeem) uit te lezen en/of te kalibreren, dienen direct ook alle uitlees- en/of kalibratierapporten aan het eXchange-dossier toegevoegd te worden (zie ook: paragraaf 5.10 – OBD)

5.13.1 Gespecificeerde calculaties

Voor het opnemen van de kosten voor de kalibratie van Advanced Driver Assistance Systems (ADAS) dienen in de calculatie zowel de daadwerkelijk bestede arbeidstijd als -indien van toepassing- de kosten voor het gebruik van de benodigde apparatuur te worden opgenomen. Deze twee aspecten van het kalibreren dienen als gescheiden onderdelen (regels) in de calculatie zichtbaar te zijn. Dit geldt ook als de kalibratiewerkzaamheden uitbesteed zijn aan een ander Bedrijf en als 'werk derden' in de calculatie worden opgenomen.

Het indienen van gespecificeerde calculaties maakt onderdeel uit van de algemene werkwijze die Glasgarant en Schadegarant voorschrijven om te komen tot een reële calculatie tegen een reële arbeidsmethodiek. Door de opbouw van de uitgevoerde kalibratiewerkzaamheden inzichtelijk te maken, is het mogelijk om op merk en model te differentiëren.

5.13.2 Uitlees- en kalibratierapporten toevoegen

Vanwege de veiligheidsaspecten schrijven Glasgarant en Schadegarant voor dat er voor ieder motorvoertuig waarvoor kalibratiewerkzaamheden uitgevoerd zijn minimaal één document, ter onderbouwing van de uitgevoerde kalibratiewerkzaamheden, aan het schadedossier toegevoegd dient te worden. Dit document dient te bestaan uit de volgende drie onderdelen:

1. Het uitleesrapport wat voorafgaand aan de kalibratiewerkzaamheden gegenereerd dient te worden



2. Het rapport waaruit blijkt dat de kalibratiewerkzaamheden daadwerkelijk uitgevoerd zijn.
3. Het uitleesrapport dat na afloop van de kalibratiewerkzaamheden gegenereerd dient te worden.

In eXchange bestaat de mogelijkheid om twee PDF-documenten aan het dossier toe te voegen. Het volstaat om de benodigde rapporten middels een scan in één PDF-document samen te voegen.

5.13.3 Werkinstructie kalibratiedossier

In onderstaande drie stappen wordt uitgelegd op welke manier de onderdelen van een kalibratiedossier in eXchange opgenomen dienen te worden:

Stap 1: Arbeidsduur opnemen in de Schadegarantcalculatie

Om de bestede arbeidsduur in de calculatie op te nemen dient als volgt gewerkt te worden:

1. Selecteer in het veld 'Soort' de optie "Arbeid: Calibreren". Zie onderstaande schermafbeelding.
2. Voer vervolgens het aantal arbeidseenheden en het uurtarief, exclusief BTW, in en klik op "Voeg toe" rechtsonder.

Glascalculatie ×

Selecteer type calculatie:

Selecteer type calculatie: ☐ Reparatie ☒ Vervanging

SOORT	AANTAL	EUROCODE	OMSCHRIJVING	Prijs	% Korting	TOTALEN		
						Excl. BTW	Incl. BTW	
Ruit	1	7816AGSMWW1B	Voorruit getint	278,75	35	181,19	219,24	
Arbeid: De- en montage ruit	20 AE			52,00		104,00	125,84	
Materiaal: Kit	1		Kitset	28,00	25	21,00	25,41	
TOTAAL						306,19	370,49	

Voeg vervangingen toe:

Soort: Aantal AE: Eurocode: Omschrijving: Korting: Uurtarief excl. BTW:

Stap 2: Kosten voor het gebruik van de apparatuur opnemen in de Schadegarantcalculatie

Om de kosten voor het gebruik van de apparatuur in de calculatie op te nemen dient als volgt gewerkt te worden:

1. Selecteer in het veld 'Soort' de optie "Toeslag: Gebruik calibratieapparatuur". Zie onderstaande schermafbeelding.
2. Voer vervolgens een omschrijving, indien gewenst, en de kosten, exclusief BTW, in en klik op "Voeg toe" rechtsonder.



Glascalculatie

Selecteer type calculatie:

Selecteer type calculatie: ☐ Reparatie ☒ Vervanging

						TOTALEN	
SOORT	AANTAL	EUROCODE	OMSCHRIJVING	Prijs	% Korting	Excl. BTW	Incl. BTW
Ruit	1	7816AGSMVW1B	Voorruit getint	278,75	35	181,19	219,24
Arbeid: De- en montage ruit	20 AE			52,00		104,00	125,84
Materiaal: Kit	1		Kitset	28,00	25	21,00	25,41
TOTAAL						306,19	370,49

Voeg vervangingsenheden toe:

Soort:	Aantal	Eurocode:	Omschrijving:	Korting:	Bruto excl. BTW:
Toeslag: Gebruik calibratieapparatuur					

Voeg toe +

Opslaan

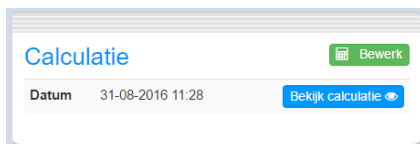
Annuleren

Leegmaken

Stap 3: Het toevoegen van rapporten aan het eXchangedossier

De rapporten dienen als pdf-bestand aan het eXchange-dossier toegevoegd te worden. In eXchange kunnen slechts twee afzonderlijke PDF-bestanden opgenomen worden. Om drie rapporten toe te kunnen voegen wordt geadviseerd de documenten niet afzonderlijk toe te voegen, maar eerst te scannen naar één PDF-document. Dit document kan vervolgens als volgt toegevoegd worden:

1. Klik in het overzichtsscherm van het dossier bij het onderdeel "Calculatie" op de groene knop "Bewerk".



2. In het scherm dat vervolgens wordt geopend (zie onderstaande schermafbeelding) kunnen maximaal twee bijlagen aan het dossier worden toegevoegd.

Upload een calculatie

Type: Kies bestand

Opmerking (max. 1000 tekens):

Bijlage 1 (PDF of JPG): Kies bestand

Bijlage 2 (PDF of JPG): Kies bestand

Let op! Bij het wijzigen van de calculatie dienen bijlagen en opmerkingen opnieuw toegevoegd te worden.

Opslaan en sluiten

3. In dit scherm kan door middel van de knop "Kies bestand" het PDF-bestand van de computer van het Bedrijf opgehaald worden en aan eXchange worden toegevoegd.
4. Nadat de rapporten zijn toegevoegd dient op "Opslaan en Sluiten" geklikt te worden.

5.14 Opbouw van de Ruitschadecalculatie

De Schadegarant schadeverzekeraars willen zowel bij reparaties als vervangingen Ruitschadecalculaties ontvangen die voldoen aan een vooraf gedefinieerd uniform formaat om een betrouwbare basis voor eXperate en een adequate werking van de filters te garanderen. Dit betekent



dat een Ruitschadecalculatie altijd opgebouwd dient te zijn uit de benodigde arbeidstijd vermenigvuldigd met, ten hoogste, het maximaal te hanteren uurtarief plus de eventueel gebruikte materialen/onderdelen (arbeid x AE + materialen/onderdelen). Handig om te weten is dat 1AE = 6 minuten, 5AE = 30 minuten en 10AE = 60 minuten.

De door het Bedrijf reëel ingeschatte reparatie/vervangtijd wordt in de calculatie in AE ingegeven en vermenigvuldigd met maximaal het met SchadeGarant overeengekomen uurtarief. Een lager tarief kan wel ingediend worden maar een hoger, dan afgesproken, tarief niet.

Om een calculatie voor een ruitvervanging in te kunnen dienen, dient er ook **altijd** een Eurocode in de calculatie gebruikt te worden om de autoruit te identificeren.

5.14.1 Termijn aanbieden dossier

Ten behoeve van een vlotte schadeafwikkeling dienen dossiers uiterlijk op de dag van herstel aan eXchange aangeboden te zijn. Houd er rekening mee dat eXchange-dossiers die in de meervoudige of enkelvoudige loop terecht zijn gekomen nog niet aangeboden zijn.

5.14.2 Behandeladviezen

De filters eXpect en eXpectech zullen alle in eXchange aangeboden dossiers beoordelen. Deze filters geven op grond van deze beoordeling voor ieder aangeboden dossier een behandeladvies. De behandeladviezen uit eXchange maken onderdeel uit van de eXperate score. Er zijn twee behandeladviezen mogelijk:

- Administratief → het dossier krijgt de status 'Gereed'
- Tele-expertise → het dossier krijgt de status 'Expertise' en wordt naar de ruitexpert gerouteerd voor een handmatige beoordeling

5.14.3 Expertise

Dossiers waarin door de filters van Glasgarant afwijkingen worden geconstateerd of die de SchadeGarant schadeverzekeraar op basis van een aantal kenmerken (zoals bijvoorbeeld het schadeveroorzakende evenement) handmatig wenst te controleren, worden door eXchange voorzien van het behandeladvies 'Tele-expertise'. De SchadeGarant schadeverzekeraars hebben ervoor gekozen de ruitexpertise op dezelfde eenvormige wijze te laten plaatsvinden.

5.14.4 Suppletie

Indien een dossier in eXchange de status 'Open' (weer terug) heeft, kan het Bedrijf het dossier in eXchange nog op de gebruikelijke manier aanpassen. Het Bedrijf kan een nieuwe gewijzigde calculatie aanbieden. Het dossier doorloopt vervolgens opnieuw de filters. Indien het originele dossier de status 'Expertise' heeft gehad, zal ook dit dossier worden gerouteerd naar dezelfde expert. Vervolgens beoordeelt de expert het gewijzigde dossier opnieuw en verwerkt zijn bevindingen in het dossier.

Indien een dossier de status 'Gesloten' heeft en er blijkt achteraf toch nog een wijziging in de calculatie te moeten plaatsvinden, is er sprake van een suppletie. Er dient dan een nieuwe schademelding gemaakt te worden met dezelfde schadedatum als het eerste dossier.

Bij een suppletie is het zinvol om vooraf contact op te nemen met de betreffende verzekeraar of gevolmachtigd agent. Het handigste is om de SchadeGarant verzekeraar/ gevolmachtigd agent (of ATP/intermediair) de schademelding aan te laten maken. Het eigen risico (ER) bedrag dient namelijk op € 0,00 gezet te worden, anders zou verzekerde nogmaals ER moeten betalen terwijl het om één en hetzelfde schade evenement gaat. Bijkomend voordeel is dat alle partijen meteen weten dat het een suppletie betreft. Het Bedrijf maakt vervolgens een calculatie met daarin alleen de zaken op die gewijzigd zijn t.o.v. het eerste (reeds afgeronde) dossier.

5.14.5 Inkoopfacturen

Wanneer een dossier het behandeladvies 'Tele-expertise' krijgt, kan het zijn dat de behandelend expert een inkoopfactuur wil inzien van bepaalde onderdelen. Het Bedrijf is verplicht om op verzoek van de behandelend expert een kopie van de originele inkoopfactuur in het eXchange-dossier (als pdf-bestand) op te nemen.



5.14.6 Schadeoorzaken

De schadeoorzaak dient zorgvuldig en conform de werkelijkheid ingevoerd te worden. Hiertoe dient de verzekerde geraadpleegd te worden. Het is mogelijk om in eXchange de schadeoorzaak "Overig" te gebruiken. Deze schadeoorzaak dient enkel in die gevallen gebruikt te worden waarbij de andere schadeoorzaken niet toereikend zijn en wordt om die reden te allen tijde handmatig door een expert beoordeeld (Zie ook paragraaf 5.14.3 – Expertise).

5.14.7 Schadeoorzaak = Doorgescheurde gerepareerde ster

Wanneer een gerepareerde ster binnen de garantietermijn doorscheurt, waardoor de ruit alsnog vervangen moet worden en verzekerde keert daarvoor terug naar het Bedrijf dat de ster in eerste instantie gerepareerd heeft, dient het volgende proces gehanteerd te worden:

1. Voor het betreffende kenteken dient een nieuwe schademelding in eXchange aangemaakt te worden
2. De schadeoorzaak is "Doorscheuren eerdere reparatie" en de shadedatum is de datum waarop de reparatie doorscheurde (vul voor dit dossier dus niet de oorspronkelijke schadeoorzaak en -datum in!)
3. In de calculatie voor dit nieuwe dossier dient, naast de arbeidstijd en het materiaal voor de vervanging, altijd het oorspronkelijke reparatiedossier gecrediteerd te worden.

Binnen het calculatieformaat van SchadeGarant dient hiertoe onder "SOORT" voor "Credit" gekozen te worden. Onder "OMSCHRIJVING" dient het dossiernummer van het oorspronkelijke reparatiedossier genoteerd te worden. Onder "TOTALEN" dient het te crediteren totaalbedrag (dit is dus een min-bedrag) uit de oorspronkelijke calculatie van het reparatiedossier opgenomen te worden. Zie onderstaande voorbeeld glascalculatie:

Glascalculatie

						TOTALEN	
SOORT	AANTAL	EUROCODE	OMSCHRIJVING	Prijs	% Korting	Excl. BTW	Incl. BTW
Ruit	1	2992AGN	Voorruit	350,00	40	210,00	254,10
Arbeid De- en montage ruit	15 AE			50,00		75,00	90,75
Credit	1		2018124574878			-45,00	-54,45
TOTAAL						240,00	290,40

• Dossier met dossiernummer 2018124574878 bestaat niet.

Voeg vervangingsenheden toe:

Soort: Aantal: Eurocode: Dossiernummer: Korting: Bruto excl. BTW:

Doordat het dossiernummer van het oorspronkelijke reparatiedossier op deze manier gekoppeld wordt aan het nieuwe vervangingsdossier is het schadebeeld voor alle betrokken partijen direct duidelijk.

5.15 Communicatie met de verzekerde onderhouden

In alle gevallen zal het Bedrijf met de Ruitherstelfunctie (Glasgarant/SchadeGarant) of de Glasdistributiefunctie (SchadeGarant) gedurende de gehele afwikkeling van de Ruitschade, die altijd (ook als de ruitherstelwerkzaamheden (deels) zijn uitbesteed aan een ander Bedrijf) in de eigen werkplaats van het Bedrijf uitgevoerd wordt, erop toezien dat er daadwerkelijk conform SchadeGarantvoorwaarden hersteld wordt. Het Bedrijf zal zelf proactief het contact met de verzekerde onderhouden over de (afwikkeling van) de schade zodat de verzekerde te allen tijde weet waar hij/zij aan toe is.



5.16 Aflevering hersteld motorvoertuig

Zodra het herstel gereed is zal het Bedrijf met Ruitherstelfunctie (Glasgarant/Schadegarant) of de Glasdistributiefunctie (Schadegarant) het motorvoertuig meteen afleveren of hiervoor een afleverafpraak met de verzekerde inplannen.

5.16.1 Garantiebewijs, gespecificeerde reparatienota en toelichting

De verzekerde neemt het motorvoertuig altijd op dezelfde locatie in ontvangst als waar hij het motorvoertuig voor het herstel ingeleverd heeft. Het Bedrijf met de Ruitherstelfunctie (Glasgarant/Schadegarant) of de Glasdistributiefunctie (Schadegarant) geeft het (merk)garantiebewijs aan de verzekeringnemer af en geeft daarbij een toelichting op de uitgevoerde herstelwerkzaamheden. Tevens wordt aan de verzekeringnemer een gespecificeerde reparatienota verstrekt, waaruit blijkt welke herstelwerkzaamheden aan het motorvoertuig zijn uitgevoerd en welke kosten hiermee gemoeid zijn.

5.16.2 Eigen risico en BTW-verrekening

Bij de aflevering van het motorvoertuig dient geen contante betaling van de schadepenningen door de verzekerde/verzekeringnemer te worden verlangd. Wel dient een eventueel eigen risico, en indien van toepassing de BTW, door de verzekeringnemer direct aan het Bedrijf te worden voldaan. Informatie over de hoogte van het eigen risico en het wel/niet van toepassing zijn van de BTW-verrekening, is terug te vinden onder de polisinformatie die in het eXchange-dossier wordt getoond. Voor de betaling(en) die de verzekerde of de verzekeringnemer zelf verricht, dient een betalingsbewijs te worden afgegeven.

5.17 Betalingstermijn

De in eXchange geaccordeerde dossiers zullen door de Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent binnen veertien (14) dagen rechtstreeks aan het Bedrijf dat het dossier zelf in eXchange afgewikkeld heeft, uitgekeerd worden. Deze betalingstermijn gaat in vanaf het moment dat het dossier in eXchange de status 'Gesloten' heeft. Mocht deze termijn structureel door de Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent worden overschreden, dan kunt u hiervan melding maken bij Schadegarant via info@schadegarant.nl.

5.18 Dossieropbouw

Dossiers dienen ten minste te bestaan uit de volgende gegevens/documenten (bij voorkeur digitaal), die bij een eventuele audit gecontroleerd kunnen worden:

- Kopie kentekenbewijs deel 1A en 1B
- Kopie groene kaart
- Door de verzekeringnemer ondertekende reparatieopdracht tevens akte van cessie
- Datum inname en aflevering (werkorder)
- 1^e Rapport uitlezen OBD of een andere uitleesmogelijkheid (voor aanvang reparatie)
- Ruitschadecalculatie in het format van Schadegarant
- (Kopie) originele onderdelenfactuur i.c.m. de bijbehorende creditnota's
- Certificaten van aftermarket-onderdelen (indien van toepassing)
- Facturen werk-derden (indien van toepassing)
- Kalibratierapport(en)
- 2^e Rapport uitlezen OBD of een andere uitleesmogelijkheid (na reparatie)
- Foto's
- Kopie garantiebewijs
- (Kopie) factuur voor de verzekerde

Indien deze gegevens/documenten digitaal voorhanden zijn is het niet noodzakelijk om deze op papier te bewaren.

6. Kwaliteitsnormen herstel Ruitschade

Voor Bedrijven die geselecteerd zijn voor de Ruitherstelfunctie (al dan niet in combinatie met de Ruitherstelfunctie Extern) worden ter zake de samenwerking met Schadegarant de volgende kwaliteitsnormen gehanteerd voor de afwikkeling van Ruitschade:

6.1 Definitie Ruitschadereparatie

Handelingen die nodig zijn om een ster of anders gevormde breuk (een zogenaamde "pitfill" wordt niet gezien als ster of breuk), ontstaan door van buitenaf komend onheil, te herstellen middels een harsinjectie met als doel:

1. Het verder uitbreiden van de breuk te voorkomen
2. Optisch herstel
3. De ontstane verzwakking van de draagkracht in de voorruit te verhelpen

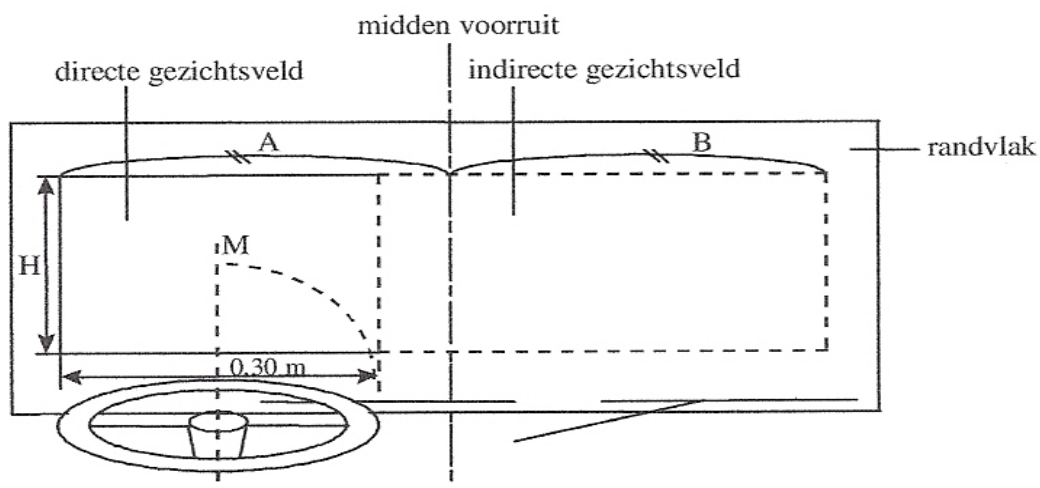
6.2 Reparatieadvies aan de verzekerde

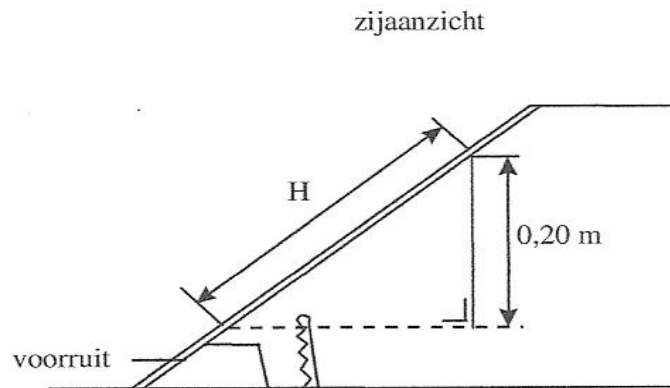
Het Bedrijf zal de verzekerde te allen tijde een weloverwogen advies geven betreffende reparatie of vervanging en dit ook kunnen onderbouwen richting de verzekerde. In de beslissing wel of niet repareren zal de ruitschadespecialist rekening houden met de in de Algemene Periodieke Keuring (APK) vermelde eisen. Tevens zal de verzekerde duidelijk worden gemaakt wat het verwachte eindresultaat zal zijn en dat er een kans bestaat van doorscheuren tijdens de reparatie.

6.3 Wat is reparabel en op welke locatie?

De voorruit wordt verdeeld in drie denkbeeldige vlakken, zoals hieronder omschreven en weergegeven in onderstaande afbeelding:

1. Het vlak voor het directe gezichtsveld van de bestuurder: dit is het gedeelte van de voorruit dat zich voor de bestuurderszitplaats bevindt, ter grootte van een op de voorruit te projecteren vlak met een horizontale zijde van 30 centimeter en een verticale zijde van 20 centimeter.
2. Het vlak voor het indirecte gezichtsveld van de bestuurder, hetgeen als volgt wordt gevormd: het directe gezichtsveld wordt ten opzichte van het midden van de voorruit gespiegeld naar het rechter voorruitgedeelte. Het hierdoor gevonden vlak en de tussenruimte naar het directe gezichtsveld vormt het indirecte gezichtsveld.
3. Het randvlak: dit is het nog resterende deel van de voorruit.





6.4 Hoe groot mogen de beschadigingen in de betreffende vlakken zijn?

1. In het directe gezichtsveld (6.3.1.) mogen beschadigingen hersteld worden met een maximale diameter tot 20 mm (ongeveer een twee (2) euro muntstuk) afhankelijk van het te verwachten eindresultaat.
2. In het indirecte gezichtsveld (6.3.2.) en het randvlak (6.3.3.) mogen beschadigingen hersteld worden met een maximale diameter tot 50 mm.
3. In het indirecte gezichtsveld (6.3.2.) en het randvlak (6.3.3.) mogen naast de beschadigingen genoemd onder 6.4.1. en 6.4.2., indien mogelijk, ook enkelvoudige barsten worden hersteld met een lengte tot 15 centimeter.

Uiteraard geldt voor alle uitgevoerde reparaties dat deze moeten voldoen aan de Schadegarantnorm en het resultaat in redelijkheid naar tevredenheid van verzekerde/bestuurder dient te zijn.

Oppervlakkige beschadigingen zonder ook maar het kleinste barstje in de eerste glaslaag, de zogenaamde pitfill, vallen niet onder de noemer ruitbreuk en mogen dus ook niet hersteld worden op kosten van de Schadegarant schadeverzekeraar. Indien verzekerde of verzekeringnemer een dergelijke beschadiging toch graag hersteld wil zien, dan zal ruitschadespecialist deze kosten bij de verzekerde of de verzekeringnemer in rekening moeten brengen of dit als een gratis service aanbieden.

6.5 Waar moet een uitgevoerde reparatie aan voldoen?

Ruitschadereparaties dienen minimaal te voldoen aan de volgende normen:

1. Minimaal een hechtingsoppervlak in de inwendige breuk van 90%
2. De barstjes moeten tot in de uiterste punt gevuld zijn met hars
3. Er mag geen verkleuring optreden in de reparatiehars (ook niet na enkele maanden)
4. De oppervlakte moet glad afgewerkt zijn met een pitfinisch, dit ter voorkoming van onnodige slijtage aan ruitenwisserbladen met strepen tijdens gebruik als gevolg

6.6 Voorbeeldfoto's

Op de volgende drie pagina's staan voorbeeldfoto's van goed en slecht gerepareerde ruitschaden:



FOUT: Breuk onvoldoende gevuld en onvoldoende hechting.



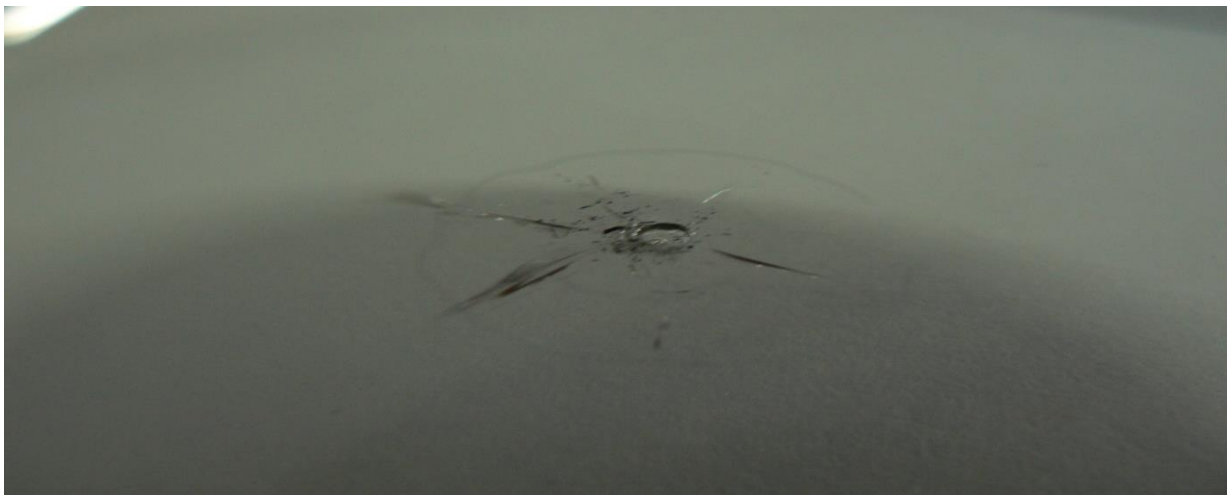
FOUT: Breuk voldoende gevuld en voldoende hechting, maar oppervlakte niet afgewerkt.



GOED: Breuk voldoende gevuld, voldoende hechting en oppervlakte afgewerkt.



Combinatiebreuk



FOUT: Combinatiebreuk onvoldoende gevuld en oppervlakte niet afgewerkt.



FOUT: Combinatiebreuk wel voldoende gevuld maar oppervlakte niet afgewerkt.



FOUT: Sterreparatie onvoldoende gevuld.



FOUT: Sterreparatie voldoende gevuld maar oppervlakte niet afgewerkt.



GOED: Sterreparatie voldoende gevuld en oppervlakte afgewerkt

7. eXperate

7.1 Hoofddoelstellingen Schadegarant

Zoals in het eerste hoofdstuk van deze Werkwijze is toegelicht, heeft Schadegarant de volgende vier hoofddoelstellingen geformuleerd die de basis vormen voor het samenwerkingsmodel van Schadegarant en die bedoeld zijn om de Bedrijven richting te geven voor wat betreft hun handelen jegens Schadegarant, de Schadegarant schadeverzekeraars en hun verzekerden:

1. Garanderen van de kwaliteit en veiligheid;
2. Optimaliseren van de klanttevredenheid;
3. Verhogen van de procesefficiency;
4. Beheersen van de schadelast.

De prestaties van Bedrijven die de Herstelfunctie Cosmetisch, de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en/of de Ruitherstelfunctie (al dan niet in combinatie met de Ruitherstelfunctie Extern) vervullen zullen worden gemeten en beoordeeld aan de hand van bovengenoemde hoofddoelstellingen. Schadegarant maakt daarbij gebruik van haar meet- en scoresysteem "eXperate" (zie hierna).

Schadegarant heeft in eXperate per hoofddoelstelling onderliggende (hoofd-)meetpunten ontwikkeld. Die meetpunten worden later in dit hoofdstuk kort beschreven.

7.2 eXperate methodiek

Schadegarant kent elk Bedrijf per kwartaal een "eXperate kwartaalscore" toe die is gebaseerd op de prestaties van het-Bedrijf in de voorafgaande twaalf (12) maanden. Schadegarant kent de volgende soorten eXperate kwartaalscores toe:

- een eXperate kwartaalscore voor de afwikkeling van Cosmetische en/of Niet-Cosmetische schade; en
- een eXperate kwartaalscore voor de afwikkeling van Ruitschades.

De prestaties van Bedrijven worden gemeten aan de hand van verschillende meetpunten, die gerelateerd zijn aan de hoofddoelstellingen van Schadegarant. Om de statistische betrouwbaarheid van eXperate te waarborgen worden de resultaten op alle meetpunten over een periode van twaalf (12) maanden gemeten. De eXperate kwartaalscores worden per kwartaal, dus vier (4) keer per jaar aan de Bedrijven toegekend. Dit betekent dat nieuw behaalde resultaten op ieder meetpunt pas bij de toekenning van de score voor het nieuwe kwartaal mee gaan tellen voor de eXperate kwartaalscore. De resultaten van het oudste kwartaal zullen dan niet meer meetellen.

Aan Bedrijven die alleen de Schadedistributiefunctie eventueel gecombineerd met de Glasdistributiefunctie vervullen (en die dus zelf niet het (ruit)schadeherstel verrichten en/of uitvoeren) wordt de eXperate kwartaalscore(s) toegekend van het Bedrijf/de Bedrijven met de Herstelfunctie Cosmetisch, Niet-Cosmetisch en/of de Ruitherstelfunctie Extern waaraan het Bedrijf met de Schadedistributiefunctie eventueel gecombineerd met de Glasdistributiefunctie het herstel van schades uitbesteedt.

Omdat Bedrijven met alleen de Schadedistributiefunctie eventueel gecombineerd met de Glasdistributiefunctie niet een eigen eXperate kwartaalscore behalen (maar een eXperate kwartaalscore van een of meer andere Bedrijven toegekend krijgen), ziet de hierna volgende uitleg over de (totstandkoming van de) eXperate kwartaalscores niet op de (prestaties van) Bedrijven met alleen de Schadedistributiefunctie eventueel gecombineerd met de Glasdistributiefunctie.

7.2.1 eXperate kwartaalscores; hoofddoelstellingen

De prestaties van Bedrijven die de Herstelfunctie Cosmetisch, de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en/of de Ruitherstelfunctie (al dan niet in combinatie met de Ruitherstelfunctie Extern) vervullen zullen met behulp van eXperate worden gemeten en beoordeeld aan de hand van bovengenoemde hoofddoelstellingen.



De eXperate kwartaalscore van een Bedrijf reflecteert de mate waarin het Bedrijf bijdraagt aan de hoofddoelstellingen van Schadegarant en de Schadegarant schadeverzekeraars. Het is een belangrijk instrument voor Bedrijven om bij te sturen op punten waarop de prestaties kunnen worden verbeterd.

Goede prestaties komen tot uitdrukking in een hoge eXperate kwartaalscore, die het volgende voordeel voor Bedrijven oplevert:

- Op de website van Schadegarant (en voor Ruitschades (ook): Glasgarant) kunnen verzekerden zoeken naar een Bedrijf om hun schade te laten herstellen. Bedrijven met een hogere eXperate kwartaalscore worden op die website eerder (hoger) getoond dan Bedrijven met een lagere eXperate kwartaalscore. Schadegarant kan tevens beoordelingen van Bedrijven door verzekerden op haar website plaatsen.
- Schadegarant schadeverzekeraars zullen verzekerden die zich rechtstreeks tot hen wenden zoveel mogelijk verwijzen naar Bedrijven met de hoogste eXperate kwartaalscores.

Schadegarant zal, wanneer de eXperate kwartaalscores van een Bedrijf in haar ogen ondermaats zijn, met dat Bedrijf in gesprek treden over de wijze waarop en de termijn waarbinnen de eXperate kwartaalscores door het Bedrijf verbeterd moeten zijn (zie ook hoofdstuk 8 "Performancemanagement"). Blijkt dat het Bedrijf dat de Herstelfunctie Cosmetisch, de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en/of de Ruitherstelfunctie (al dan niet in combinatie met de Ruitherstelfunctie Extern) vervult, de eXperate kwartaalscores niet tijdig (voldoende) verbetert, dan heeft Schadegarant het recht om de samenwerkingsovereenkomst met dat Bedrijf tussentijds te beëindigen of ontbinden (zie ook het artikel "*Tussentijdse beëindiging*" in de verschillende samenwerkingsovereenkomsten).

7.2.2 Relatieve meting

Voor Bedrijven met de Herstelfunctie Cosmetisch en/of de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en voor Bedrijven met de Ruitherstelfunctie (al dan niet in combinatie met de Ruitherstelfunctie Extern) wordt ieder kwartaal een eXperate kwartaalscore (bestaande uit een getal) berekend op basis van de behaalde resultaten op een aantal vastgestelde meetpunten die gerelateerd zijn aan de hoofddoelstellingen.

Voor Bedrijven die zowel de Herstelfunctie Cosmetisch als de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch vervullen wordt er een "samengestelde" eXperate kwartaalscore berekend op basis van de verdeling tussen het aantal dossiers per schadesoort (Cosmetisch/Niet-Cosmetisch) (hoe die samengestelde eXperate kwartaalscore tot stand komt wordt hierna uitgelegd). Bedrijven met (ook) de Ruitherstelfunctie (al dan niet in combinatie met de Ruitherstelfunctie Extern) krijgen een aparte eXperate kwartaalscore voor het herstel van Ruitschades, die wordt berekend op basis van de wegingsfactor tussen ruitreparaties en ruitvervangingen.

Bedrijven die enkel de Schadedistributiefunctie vervullen krijgen zoals gezegd de eXperate kwartaalscore toegekend van het Bedrijf/de Bedrijven waaraan zij het herstel van schades uitbesteden.

De eXperate kwartaalscore van een individueel Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch, de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en/of de Ruitherstelfunctie (al dan niet in combinatie met de Ruitherstelfunctie Extern) wordt berekend door middel van het vergelijken - per meetpunt - van de behaalde eXperate-scores van dat Bedrijf met de eXperate-scores van alle andere Bedrijven met de dezelfde functie(s) op het betreffende meetpunt. Het vergelijken van individuele eXperate scores op verschillende meetpunten ten opzichte van de gehele groep van Bedrijven heet een "relatieve meting". Alle Bedrijven die de dezelfde functie(s) vervullen zijn dus de referentiegroep (de meetlat/norm) voor het individuele Bedrijf dat die functie(s) vervult. Door de eXperate scores (dus de relatieve metingen) van alle meetpunten bij elkaar op te tellen wordt de totaalscore (de eXperate-kwartaalscore) bepaald (per schadesoort).

Het Bedrijf dat, vergeleken met de andere Bedrijven met diezelfde functie(s), meer voldoet aan de vier hoofddoelstellingen van Schadegarant krijgt meer punten dan Bedrijven die in mindere mate voldoen aan die hoofddoelstellingen. Dit betekent dat er op de meetpunten geen vaste/absolute normscore bestaat die bepaalt hoeveel punten er per meetpunt behaald moeten worden. Het aantal behaalde punten wordt altijd beïnvloed door dat wat de gehele groep van Bedrijven met de Herstelfunctie Cosmetisch/Niet-Cosmetisch of de Ruitherstelfunctie doet/presteert. Als die gehele groep hoog scoort, zal een individueel Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch en de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en/of



de Ruitherstelfunctie daarboven moeten scoren om zich positief te onderscheiden binnen de groep op dat moment.

Kort samengevat worden ten behoeve van de berekening van de eXperate-scores de scores van een individueel Bedrijf met de Herstelfunctie Cosmetisch, de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch en/of de Ruitherstelfunctie (al dan niet in combinatie met de Ruitherstelfunctie Extern) op de verschillende meetpunten altijd vergeleken met de scores van alle andere Bedrijven met dezelfde functie(s) op die meetpunten. Als het individuele Bedrijf vergeleken met alle andere Bedrijven het beste scoort, krijgt het individuele Bedrijf het hoogste aantal punten. Maar als er Bedrijven zijn die beter gescoord hebben dan het individuele Bedrijf, dan krijgt dat individuele Bedrijf minder punten. Als het Bedrijf vergeleken met alle andere Bedrijven het precies 'gemiddeld' doet krijgt het Bedrijf de helft van het maximaal te behalen aantal punten.

7.2.3 Alleen gesloten eXchange-dossiers

Alleen **gesloten** eXchange-dossiers binnen de meetperiode van twaalf (12) maanden worden in de eXperate kwartaalscore meegenomen. Dossiers die niet binnen de meetperiode vallen en/of een andere status dan 'Gesloten' hebben (bijvoorbeeld de afgekeurde en geannuleerde dossiers) worden buiten beschouwing gelaten.

7.3 Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades: meetpunten eXperate en samenstelling eXperate kwartaalscore

7.3.1 Inleiding meetpunten

Bedrijven worden binnen eXperate beoordeeld aan de hand van vier hoofdmeetpunten die zijn gekoppeld aan de vier hoofddoelstellingen van Schadegarant. Elk hoofdmeetpunt bestaat uit verschillende categorieën van meetpunten. Een categorie van meetpunten kan vervolgens uit meerdere specifieke meetpunten bestaan.

Per hoofdmeetpunt is een maximumaantal punten te behalen:

Voor de afwikkeling van Cosmetische en Niet-Cosmetische Schades:

• Garanderen van de kwaliteit en veiligheid:	30 punten
• Optimaliseren van de klanttevredenheid:	20 punten
• Verhogen van de procesefficiency:	20 punten
• Beheersen van de schadelast:	30 punten
TOTAAL:	100 punten

Het totaal van de behaalde punten is de eXperate-score (maximaal 100) voor het betreffende Bedrijf.

Hieronder is een voorbeeldoverzicht opgenomen (met daarin de hoofdmeetpunten en de categorieën van meetpunten) zoals Schadegarant dat ieder kwartaal - ingevuld aan de hand van de prestaties van het betreffende Bedrijf - verstuurt aan de Bedrijven in de Herstelfunctie Cosmetisch en de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch. Na het overzicht volgt een korte toelichting op de categorieën van meetpunten.

7.3.2 Overzicht hoofdmeetpunten en categorieën

Op de volgende pagina volgt een overzicht van de hoofdmeetpunten en de verschillende categorieën die binnen die hoofdmeetpunten bestaan.



110000

Bedrijfsnaam

COSMETISCH

NIET COSMETISCH

MEETPERIODE 12 MND		GEREALISEERDE TOTAAL SCORES PER MEETPERIODE				GEREALISEERDE TOTAAL SCORES PER MEETPERIODE			
Kwartalen		totaalpunten	doosiersaantallen	Ruithorstelfunctie	Ruithorstelfunctie Extern	totaalpunten	doosiersaantallen	Ruithorstelfunctie	Ruithorstelfunctie Extern
Q3 2018 (vervalst)				x	-			x	-
Q4 2018				x	-			x	-
Q1 2019				x	-			x	-
Q2 2019				x	x			x	x
Q3 2019 (nieuw)				x	x			x	x
HOOFDMEETPUNT 1		GARANDEREN VAN DE KWALITEIT EN VEILIGHEID				GARANDEREN VAN DE KWALITEIT EN VEILIGHEID			
CATEGORIE	max aantal punten	behaalde score	MAX SUBTOTAAL	Q SUBTOTAAL	max aantal punten	behaalde score	MAX SUBTOTAAL	Q SUBTOTAAL	
Kwaliteit uitgevoerd herstel	15		30	0,0	15		30	0,0	
Veiligheid uitgevoerd herstel	15				15				
HOOFDMEETPUNT 2		OPTIMALISEREN VAN DE KLANTTEVREDENHEID				OPTIMALISEREN VAN DE KLANTTEVREDENHEID			
CATEGORIE	max aantal punten	behaalde score	MAX SUBTOTAAL	Q SUBTOTAAL	max aantal punten	behaalde score	MAX SUBTOTAAL	Q SUBTOTAAL	
Klantenenquête Schadegarant	8		20	0,0	8		20	0,0	
Net Promoter Score (NPS)	7				7				
Klantvoorzielingen	5				5				
HOOFDMEETPUNT 3		VERHOGEN VAN DE PROCEFFEICIENCY				VERHOGEN VAN DE PROCEFFEICIENCY			
CATEGORIE	max aantal punten	behaalde score	MAX SUBTOTAAL	Q SUBTOTAAL	max aantal punten	behaalde score	MAX SUBTOTAAL	Q SUBTOTAAL	
Calculatie	7		20	0,0	7		20	0,0	
Doorlooptijd	2				2				
Administratief proces	4				4				
Aflevering motorvoertuig	2				2				
Klantopvolging	2				2				
Heropening, bijstelling, suppleties	3				3				
HOOFDMEETPUNT 4		BEHEERSEN VAN DE SCHADELAST				BEHEERSEN VAN DE SCHADELAST			
CATEGORIE	max aantal punten	behaalde score	MAX SUBTOTAAL	Q SUBTOTAAL	max aantal punten	behaalde score	MAX SUBTOTAAL	Q SUBTOTAAL	
Afwijking opgegeven-verwachte kosten	25		30	0,0	25		30	0,0	
Verwacht % Cosmetische schade	5				5				
TOTAAL SCORE Q2 2019		TOTAAL COSMETISCH		MAX TOTAAL	Q TOTAAL	TOTAAL NIET COSMETISCH		MAX TOTAAL	Q TOTAAL
100,0		TOTAALSCORE COSMETISCH		100	0,0	TOTAALSCORE NIET COSMETISCH		100	0,0
		WEEGFACTOR COSMETISCH		100%	40%	WEEGFACTOR NIET COSMETISCH		100%	60%

7.3.3 Toelichting hoofdmeetpunten en categorieën

HOOFDMEETPUNT 1: Het garanderen van de kwaliteit en veiligheid

Binnen dit hoofdmeetpunt zijn er twee categorieën van meetpunten, te weten:

HOOFDMEETPUNT 1			
CATEGORIE			
Kwaliteit uitgevoerd herstel		15	30
Veiligheid uitgevoerd herstel		15	
			0,0

Toelichting op deze categorieën van meetpunten:

- **Kwaliteit van herstel**
De controle op herstelinhoudelijke kwaliteitsaspecten. Hieronder vallen bijvoorbeeld de meetpunten kwaliteit van het spuitwerk, plaatwerk en de verwerkte onderdelen.
- **Veiligheid van herstel**
De controle op veiligheidsaspecten, waaronder de meetpunten juiste werking van veiligheidssystemen en het conform OE gebruiken van montagematerialen en verbindingstechnieken.

Beide categorieën van meetpunten worden door Schadegarant gemeten aan de hand van op



steekproefbasis uit te voeren audits, maar ook aan de hand van de resultaten van de uitgevoerde procesexpertises die worden aangestuurd vanuit de behandeladviezen in eXchange.

HOOFDMEETPUNT 2: Het optimaliseren van de klanttevredenheid

Binnen dit hoofdmeetpunt zijn er drie categorieën van meetpunten, te weten:

HOOFDMEETPUNT 2		OPTIMALISEREN VAN DE KLANTTEVREDENHEID		
CATEGORIE	max aantal punten	behaalde score	MAX SUBTOTAAL	Q SUBTOTAAL
Klantenenquête Schadegarant	8		20	0,0
Net Promotor Score (NPS)	7			
Klantvoorzieningen	5			

Toelichting op deze categorieën van meetpunten:

- **Klantenenquête Schadegarant (10x10)**
De mate waarin de verzekerde aangeeft tevreden te zijn met de verleende diensten door het Bedrijf. Schadegarant gebruikt klantenenquêtes om de klanttevredenheid te meten. Enkel de antwoorden op de vragen uit de klantenenquête die betrekking hebben op het Bedrijf worden meegewogen in de eXperate kwartaalscore. Deze vragen hebben betrekking op de/het:

1. Ontvangst van de verzekerde bij het Bedrijf;
2. Termijn waarop het motorvoertuig voor herstel bij het Bedrijf ingepland kon worden;
3. Kwaliteit van de door het Bedrijf uitgevoerde herstelwerkzaamheden;
4. Vervangend vervoer of een alternatief daarvoor;
5. Voorlichting door het Bedrijf aan verzekerde over de afwikkeling van zijn/haar schade;
6. Uitleg door het Bedrijf aan verzekerde bij aflevering van het herstelde motorvoertuig over de uitgevoerde herstelwerkzaamheden en de herstelkosten;

- **Net Promotor Score**
De NPS-score wordt gemeten aan de hand de aanbevelingsvraag vraag die in de klantenenquête gesteld wordt aan verzekerden. Deze vraag luidt als volgt: *"Hoe waarschijnlijk zou u het Schadegarantbedrijf aanbevelen aan familie, vrienden of collega's?"*

De verzekerde kan deze vraag beantwoorden door het geven van een cijfer tussen de 0 en 10. Wanneer een verzekerde een cijfer geeft, wordt hij gecategoriseerd in drie verschillende categorieën:

- a. **Detractors** (tegenstanders of criticaster):
Deze respondenten geven een score tussen de 0 en 6 en zijn hoogstwaarschijnlijk ontevreden over het Bedrijf.
- b. **Passives** (passief tevreden):
Deze respondenten geven een score van 7 of 8. Deze respondenten zijn tevreden over het Bedrijf.
- c. **Promoters** (ambassadeurs):
Deze respondenten geven een score van 9 of 10 en zijn zeer enthousiast over het Bedrijf.

De NPS zelf is niet het cijfer dat de respondent geeft aan het Bedrijf, maar een absoluut getal dat kan variëren van -100 tot +100. De Net Promotor Score wordt uitgerekend door het totaal aantal criticasters in procenten van het totaal aantal respondenten af te trekken van het aantal promoters in procenten van het totaal aantal respondenten. Wanneer de

NPS hoog ligt of 100 is, zijn de respondenten erg loyaal en tevreden. Wanneer de NPS laag is of -100, zijn de respondenten niet loyaal en ontevreden.

$$\text{Net Promoter Score} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Criticasters}$$

- **Klantvoorzieningen**
De kwaliteit van de verplichte klantvoorzieningen wordt gemeten aan de hand van op steekproefbasis uit te voeren audits. Het betreft de aanwezigheid van WIFI, een wacht/werkruimte (gescheiden van de overige bedrijfsruimten) en voorzieningen voor alternatieven voor vervangend vervoer.

HOOFDMEETPUNT 3: Het verhogen van de procesefficiency

Binnen dit hoofdmeetpunt is er een aantal categorieën van meetpunten, te weten:

HOOFDMEETPUNT 3	VERHOGEN VAN DE PROCESEFFICIENCY			
CATEGORIE	max aantal punten	behaalde score	MAX SUBTOTAAL	Q SUBTOTAAL
Calculatie	7		20	0,0
Doorlooptijd	2			
Administratief proces	4			
Aflevering motorvoertuig	2			
Klantopvolging	2			
Heropening, bijstelling, suppleties	3			

Toelichting op deze categorieën van meetpunten:

- **Calculatie**
De juistheid en compleetheid van de calculatie, waaronder de juistheid van prijzen en controle of de foto's de calculatie voldoende onderbouwen.
- **Doorlooptijd**
De doorlooptijd wordt gemeten op basis van de datum en het tijdstip 'Aanvang herstel' tot aan de datum en het tijdstip dat het dossier 'Gesloten' wordt.
- **Administratief proces**
Het in deze werkwijze beschreven administratieve proces wordt gemeten aan de hand van alle informatie die in het dossier is opgenomen. Het gaat onder andere om de kwaliteit van de foto's, de aanwezigheid van inkoopfacturen en uitleesrapporten en het vastleggen van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden.
- **Aflevering motorvoertuig**
De aflevering van het motorvoertuig wordt beoordeeld aan de hand van relevante factoren, zoals het verstrekken van het garantiebewijs en een gespecificeerde reparatienota aan verzekeringnemer.
- **Klantopvolging**
Specifieke controle op klantbehandeling, waaronder de aanwezigheid van een klachtenregistratie.
- **Heropening, bijstelling, suppleties**
Controle of het Bedrijf een dossier terecht (niet) heeft heropend en/of bijgesteld of daar in suppleties heeft aangebracht.

Bovenstaande categorieën van meetpunten worden gemeten door de periodieke audits en uitgevoerde procesexpertises.

HOOFDMEETPUNT 4: Het beheersen van de schadelast

Binnen dit hoofdmeetpunt zijn er twee categorieën van meetpunten, te weten:

HOOFDMEETPUNT 4	BEHEERSEN VAN DE SCHADELAST			
CATEGORIE	max aantal punten	behaalde score	MAX SUBTOTAAL	Q SUBTOTAAL
Afwijking opgegeven-verwachte kosten	25		30	0,0
Verwacht % Cosmetische schades	5			

Toelichting op deze categorieën van meetpunten:

- **Afwijking opgegeven-verwachte kosten**
De schadelast van het Bedrijf wordt gemeten aan de hand van de totale reparatiekosten die in het eXchange-dossier zijn opgenomen. Deze worden met behulp van wiskundig/statistische modellen vergeleken met de reparatiekosten van gelijksoortige schades die door andere Bedrijven zijn afgewikkeld.
- **Verwacht % Cosmetische schades**
Het werkelijke percentage door het Bedrijf afgewikkelde Cosmetische Schades wordt vergeleken met de statistische verwachting op basis van Cosmetische Schades die door andere Bedrijven zijn afgewikkeld. Voor Bedrijven die alleen geselecteerd zijn voor de Herstelfunctie Cosmetisch of alleen voor de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch kan dit meetpunt niet berekend worden. Aan die Bedrijven wordt het maximaal aantal te behalen punten op deze categorie meetpunten, van vijf (5) punten, toegekend.

7.3.4 Cosmetische en Niet-Cosmetische Schades: samengestelde eXperate kwartaalscore

Zoals gezegd maakt Schadegarant onderscheid tussen de afwijking van Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades (zoals gedefinieerd in de verschillende samenwerkingsovereenkomsten en deze Werkwijze Schadegarant).

Vanwege dit onderscheid is er in het samenwerkingsmodel altijd sprake van een eXperate-kwartaalscore die is gebaseerd op de afwikkeling van **beide** schadesoorten. Dus ook als een Bedrijf slechts voor de afwikkeling van één soort schade (Cosmetische Schade of Niet-Cosmetische Schade) een samenwerkingsovereenkomst met Schadegarant gesloten heeft, wordt de eXperate kwartaalscore van dat Bedrijf bepaald op basis van één scorecomponent die ziet op de afwikkeling van Cosmetische Schades en één scorecomponent die ziet op de afwikkeling van Niet-Cosmetische Schades. Beide scorecomponenten worden doorgerekend tot een eXperate kwartaalscore (de zogenaamde "samengestelde" eXperate kwartaalscore). Dit doorrekenen vindt plaats op basis van een wegingsfactor per schadesoort, om zo te komen tot een zo eerlijk mogelijke eXperate kwartaalscore. Voornoemde wegingsfactor wordt - afhankelijk van de functie waarvoor het Bedrijf is geselecteerd - als volgt bepaald:

- **Bedrijven met de herstelfunctie Cosmetisch én de Herstelfunctie Niet-Cosmetisch**
Deze Bedrijven wikkelen alle schades (Cosmetisch en Niet-Cosmetisch) in eigen beheer af. Voor deze Bedrijven wordt de wegingsfactor van de scorecomponenten bepaald aan de hand van de verhouding tussen de door het Bedrijf daadwerkelijk afgehandelde dossiers die zien op de afwikkeling van Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades in het betreffende kwartaal. Wanneer in dat kwartaal bijvoorbeeld 60% van de door het betreffende Bedrijf voor Schadegarant afgewikkelde schades bestond uit Cosmetische Schades, en 40% uit Niet-Cosmetische Schades, dan wordt de eXperate kwartaalscore van de Bedrijf voor:
 - 60% gebaseerd op de afwikkeling van Cosmetische Schades; en
 - 40% gebaseerd op de afwikkeling van Niet-Cosmetische Schades.



- Bedrijven met alleen de Schadedistributiefunctie eventueel aangevuld met Glasdistributiefunctie

Deze Bedrijven wikkelen geen schades in eigen beheer af. Voor deze Bedrijven zijn er twee opties mogelijk voor het uitbesteden van schadeherstelwerkzaamheden (zie ook hoofdstuk 1.6 - 'Onderlinge relaties tussen Bedrijven zijn belangrijk'). Voor deze opties geldt dat de wegingsfactor van de scorecomponenten als volgt wordt bepaald:

Optie 1 - uitbesteden aan één (1) Bedrijf

Het Bedrijf besteedt alle aangeboden schades (zowel Cosmetische als Niet-Cosmetische Schades) uit aan één (1) ander Bedrijf, en krijgt één op één de (samengestelde) eXperate kwartaalscore van dat andere Bedrijf toegekend.

Optie 2 - uitbesteden aan twee (2) Bedrijven

Het Bedrijf besteedt alle aangeboden Cosmetische Schades uit aan één (1) ander Bedrijf en alle aangeboden Niet-Cosmetische Schades aan één (1) ander Bedrijf. Dit Bedrijf krijgt een samengestelde eXperate kwartaalscore van de Bedrijven waaraan de schades zijn toegekend, waarbij de wegingsfactor van de scorecomponenten bepaald wordt aan de hand van de verhouding tussen de door alle Bedrijven (met de Herstelfunctie Cosmetisch en Niet-Cosmetisch) daadwerkelijk afgehandelde dossiers die zien op de afwikkeling van Cosmetische Schades en Niet-Cosmetische Schades. Gedurende de looptijd van de samenwerkingsovereenkomst wordt deze Bedrijven de verhouding van de scorecomponenten van het jaar 2016 toegekend (33% Cosmetische Schades en 67% Niet-Cosmetische Schades).

De hiervoor omschreven wijze waarop samengestelde eXperate kwartaalscores tot stand komen zal door Schadegarant tijdens de looptijd van de samenwerkingsovereenkomst geëvalueerd worden.

7.4 Ruitschades: meetpunten eXperate en samenstelling eXperate kwartaalscore

7.4.1 Inleiding meetpunten

Bedrijven met de Ruitherstelfunctie (al dan niet in combinatie met de Ruitherstelfunctie Extern) krijgen een aparte eXperate-score en een apart eXperate-overzicht voor de afwikkeling van Ruitschades. Er wordt dus één eXperate-score voor de afwikkeling Cosmetische Schades en/of Niet-Cosmetische Schades toegekend, en één eXperate-score voor de afwikkeling van Ruitschades.

Ook de Bedrijven met de Ruitherstelfunctie worden binnen eXperate beoordeeld aan de hand van vier hoofdmeetpunten die zijn gekoppeld aan de vier hoofddoelstellingen van Schadegarant. Elk hoofdmeetpunt bestaat uit verschillende categorieën van meetpunten. Een categorie van meetpunten kan vervolgens uit meerdere specifieke meetpunten bestaan. Per hoofdmeetpunt is een maximum aantal punten te behalen:

• Garanderen van de kwaliteit en veiligheid:	20 punten
• Optimaliseren van de klanttevredenheid:	20 punten
• Verhogen van de procesefficiency:	20 punten
• Beheersen van de schadelast:	40 punten
TOTAAL:	100 punten

Het totaal van de behaalde punten is de eXperate-score (maximaal 100) voor het betreffende Bedrijf.

7.4.2 Toelichting hoofdmeetpunten en categorieën

HOOFDMEETPUNT 1: Het garanderen van de kwaliteit en veiligheid

Binnen dit hoofdmeetpunt zijn er twee categorieën van meetpunten:

- Kwaliteit van herstel

De controle op herstelinhoudelijke kwaliteitsaspecten. Hieronder vallen bijvoorbeeld de meetpunten kwaliteit van de verwerkte onderdelen.



- **Veiligheid van herstel**

De controle op veiligheidsaspecten, waaronder de meetpunten juiste werking van veiligheidssystemen en het conform OE gebruiken van montagematerialen en verbindingstechnieken.

Beide categorieën van meetpunten worden door Schadegarant gemeten aan de hand van op steekproefbasis uit te voeren audits, maar ook aan de hand van de resultaten van de uitgevoerde tele-expertises die worden aangestuurd vanuit de behandeladviezen in eXchange.

HOOFDMEETPUNT 2: Het optimaliseren van de klanttevredenheid

Binnen dit hoofdmeetpunt zijn er drie categorieën van meetpunten:

- **Klantenenquête Schadegarant (10x10)**

De mate waarin de verzekerde aangeeft tevreden te zijn met de verleende diensten door het Bedrijf. Schadegarant gebruikt klantenenquêtes om de klanttevredenheid te meten. Enkel de antwoorden op de vragen uit de klantenenquête die betrekking hebben op het Bedrijf worden meegewogen in de eXperate kwartaalscore. Deze vragen hebben betrekking op de:

1. Ontvangst van de verzekerde bij het Bedrijf;
2. Termijn waarop het motorvoertuig voor herstel bij het Bedrijf ingepland kon worden;
3. Kwaliteit van de door het Bedrijf uitgevoerde herstelwerkzaamheden;
4. Voorlichting door het Bedrijf aan verzekerde over de afwikkeling van zijn/haar schade;
5. Uitleg bij aflevering van het herstelde motorvoertuig door het Bedrijf aan verzekerde over de uitgevoerde herstelwerkzaamheden en de herstelkosten.

- **Net Promoter Score**

De NPS-score wordt gemeten aan de hand de aanbevelingsvraag vraag die in de klantenenquête gesteld wordt aan verzekerden. Deze vraag luidt als volgt: *“Hoe waarschijnlijk zou u het Schadegarantbedrijf aanbevelen aan familie, vrienden of collega's?”* De verzekerde kan deze vraag beantwoorden door het geven van een cijfer tussen de 0 en 10. Wanneer een verzekerde een cijfer geeft, wordt hij gecategoriseerd in drie verschillende categorieën:

- a. **Detractors** (tegenstanders of criticaster):
Deze respondenten geven een score tussen de 0 en 6 en zijn hoogstwaarschijnlijk ontevreden over het Bedrijf.
- b. **Passives** (passief tevreden):
Deze respondenten geven een score van 7 of 8. Deze respondenten zijn tevreden over het Bedrijf.
- c. **Promoters** (ambassadeurs):
Deze respondenten geven een score van 9 of 10 en zijn zeer enthousiast over het Bedrijf.

De NPS zelf is niet het cijfer dat de respondent geeft aan het Bedrijf, maar een absoluut getal dat kan variëren van -100 tot +100. De Net Promoter Score wordt uitgerekend door het totaal aantal criticasters in procenten van het totaal aantal respondenten af te trekken van het aantal promoters in procenten van het totaal aantal respondenten. Wanneer de NPS hoog ligt of 100 is, zijn de respondenten erg loyaal en tevreden. Wanneer de NPS laag is of -100, zijn de respondenten niet loyaal en ontevreden.

$$\text{Net Promoter Score} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Criticasters}$$



- **Klantvoorzieningen**

De kwaliteit van de verplichte klantvoorzieningen wordt gemeten aan de hand van op steekproefbasis uit te voeren audits. Het betreft de aanwezigheid van WIFI, een wacht/werkruimte (gescheiden van de overige bedrijfsruimten).

HOOFDMEETPUNT 3: Het verhogen van de procesefficiency

Binnen dit hoofdmeetpunt zijn er drie categorieën van meetpunten:

- **Expertise**

Het percentage dossiers wat vanuit het filter het behandeladvies tele-expertise heeft gekregen.

- **Doorlooptijd dossier**

De doorlooptijd wordt gemeten op basis van de datum en het tijdstip 'Aanvang herstel' tot aan de datum en het tijdstip dat het dossier 'Gesloten' wordt.

- **Administratief proces**

Het in deze werkwijze beschreven administratieve proces wordt gemeten aan de hand van alle informatie die in het dossier is opgenomen. Het gaat onder andere om de kwaliteit van de foto's, de aanwezigheid van inkoopfacturen en uitleesrapporten en het vastleggen van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden.

Bovenstaande categorieën van meetpunten worden gemeten door de periodieke audits en uitgevoerde expertises.

HOOFDMEETPUNT 4: Het beheersen van de schadelast

Binnen dit hoofdmeetpunt zijn er twee categorieën van meetpunten:

- **Afwijking opgegeven-verwachte kosten**

De schadelast van het Bedrijf wordt gemeten aan de hand van de totale reparatiekosten die in het eXchange-dossier zijn opgenomen. Deze worden met behulp van wiskundig/statistische modellen vergeleken met de reparatiekosten van gelijksoortige schades die door andere Bedrijven zijn afgewikkeld.

- **Verwacht % vervangingen**

Het werkelijke percentage door het Bedrijf afgewikkelde ruitvervangingen wordt vergeleken met de statistische verwachting op basis van de vervangingen die door de andere Bedrijven zijn afgewikkeld.

7.4.3 Wegingsfactor reparaties en vervangingen

Omdat de Bedrijven uit het SchadeGarantnetwerk integraal herstel uitvoeren is de eXperate-kwartaalscore gebaseerd op de afwikkeling van zowel reparaties als vervangingen. Beide scorecomponenten worden doorgerekend tot een eXperate kwartaalscore (de zogenaamde "samengestelde" eXperate kwartaalscore). Dit doorrekenen vindt plaats op basis van een wegingsfactor per dossiersoort, om zo te komen tot een zo eerlijk mogelijke eXperate kwartaalscore.

De wegingsfactor van de scorecomponenten wordt bepaald aan de hand van de verhouding tussen de schadelast van de door het Bedrijf daadwerkelijk afgehandelde dossiers die zien op de afwikkeling van reparatiedossiers en vervangingsdossiers in het betreffende kwartaal. Deze gerealiseerde schadelast kan dus per kwartaal variëren afhankelijk van het aantal dossiers en de kosten die daarvoor in rekening gebracht zijn.

De minimale verhouding tussen reparaties en vervangingen is echter altijd 10% : 90% of 90% : 10%. Een Bedrijf kan daardoor nooit minder dan 10% of meer dan 90% van zijn schadelast aan één dossiersoort koppelen.



Een voorbeeld:

Wanneer in een kwartaal bijvoorbeeld 30% van de gerealiseerde schadelast door het betreffende Bedrijf bestond uit reparaties, en 70% uit vervangingen, dan wordt de eXperate kwartaalscore van de Bedrijf voor:

- 30% gebaseerd op de afwikkeling van reparatiedossiers; en
- 70% gebaseerd op de afwikkeling van vervangingsdossiers.

8. Performancemanagement

8.1 Inleiding: overkoepelend performancemanagement binnen het kwaliteitshuis

Om de hoofddoelstellingen van Schadegarant optimaal te waarborgen werkt Schadegarant met het zogenaamde "performancemanagement" binnen het "kwaliteitshuis". In het kwaliteitshuis zijn de volgende vier (4) processen geborgd en aan elkaar verbonden:

- (i) Administratieve dossierafwikkeling;
- (ii) Proces-expertises;
- (iii) Audits;
- (iv) Klanttevredenheid.

Deze vier processen zijn altijd gekoppeld aan een eXchange-dossier dat betrekking heeft op een beschadigd motorvoertuig van een verzekerde waaraan herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd. De uitvoering (performance) van de vier processen door Bedrijven wordt door Schadegarant nauwlettend gemonitord middels (i) eXperate (nader omschreven in hoofdstuk 7) en (ii) signaalmeldingen (nader omschreven in dit hoofdstuk). eXperate en het signaalmanagement, inclusief de daarbij behorende Verbetertrajecten, maken deel uit van het "overkoepelende performancemanagement" van Schadegarant.

Ad (i) eXperate

De informatie die voornoemde processen opleveren wordt gebruikt om de scores voor het meetsysteem eXperate te berekenen. Aan de uitkomsten van de berekeningen (de eXperate-kwartaalscores) verbindt Schadegarant normen die richting geven aan de gewenste prestaties op elk meetpunt. Dat richting gevende proces levert tevens input op voor het opstarten en monitoren van eventuele verbetertrajecten naar aanleiding van (ondermaatse) eXperate-kwartaalscores. eXperate is nader omschreven in hoofdstuk 7.

Ad (ii) Signaalmeldingen

Naast de hierboven beschreven signalerende functie die eXperate vervult, ontvangt Schadegarant ook diverse (rechtstreekse) signalen van derden, zoals verzekerden, verzekeringnemers, verzekeraars en experts, met betrekking tot de vier hiervoor genoemde processen in het kwaliteitshuis. Deze signalen worden buiten het reguliere schadeafwikkelingsproces, en dus ook buiten eXperate, opgepakt en afgehandeld. Rechtstreekse signaalmeldingen kunnen, net zoals de eXperate-scores, er eveneens toe leiden dat het Bedrijf:

- (i) een oplossingstraject voor het gesignaleerde probleem (de klacht) dient voor te stellen en uit te voeren (het "**Oplossingstraject**");
- (ii) een verbetertraject dat ervoor moet zorgen dat dergelijke signalen in de toekomst uitblijven dient voor te stellen en uit te voeren (het "**Verbetertraject**").

In het hiernavolgende wordt nader ingegaan op (de afhandeling door Schadegarant van) signaalmeldingen en de Oplossings-/Verbetertrajecten.

Signaalmeldingen kunnen zowel positief als negatief zijn. Zowel de positieve als de negatieve signalen worden via de signaalprocedure (zie paragraaf 8.3) op uniforme wijze beoordeeld. De eindbeoordeling binnen de signalenprocedure bepaalt of het signaal gegrond of ongegrond is. De gegronde signalen (positieve en negatieve) worden meegenomen in het overkoepelende performancemanagement van Schadegarant. Voor ieder gegrond signaal dient zo snel mogelijk een Oplossingstraject voorgesteld en gestart te worden (zie ook hierna). Het Oplossingstraject wordt uitgevoerd door het Bedrijf en gemonitord door het service center van Schadegarant en moet leiden tot het oplossen van het signaal (de klacht) naar tevredenheid van de betreffende derde die het signaal gemeld heeft. De Schadegarant



relatiemanager zal op grond van de inhoud van het gegronde signaal al dan niet overgaan tot het opstarten van een Verbetertraject met het Bedrijf. Voor risicosignalen (die betrekking hebben op de kwaliteit en veiligheid) dient er altijd een Verbetertraject opgestart te worden. Het Verbetertraject wordt alleen opgestart als Schadegarant dat noodzakelijk vindt (zie ook hierna) en moet leiden tot één of meer structurele veranderingen binnen het Bedrijf die ervoor zorgen dat de performance van het Bedrijf zodanig verbetert dat de eXperate-scores verbeteren en/of het/de signa(a)l(en) in de toekomst niet meer voorkomt/voorkomen. Het Verbetertraject wordt meestal na het Oplossingstraject opgestart, maar deze trajecten kunnen elkaar ook (gedeeltelijk) qua tijdsbestek overlappen.

Omdat de uitkomsten van de afgehandelde signaalmeldingen niet in eXperate opgenomen worden, kunnen signalen de eXperate-scores van het Bedrijf noch positief noch negatief beïnvloeden.

8.2 Signaalmeldingen

Naar aanleiding van de (wijze van) afwikkeling van schades kunnen professionele derden, bijvoorbeeld schade-experts in het kader van expertises en auditors in het kader van audits een (aanvullende) signaalmelding bij Schadegarant indienen. Wanneer er door derden bijvoorbeeld geconstateerd wordt dat de veiligheid in het geding is, zal er direct een signaalmelding gedaan worden. Experts en auditors zijn door Schadegarant geïnstrueerd over de richtlijnen die zij voor het indienen van aanvullende signalen dienen te hanteren.

Verzekerden krijgen via de klantenenquête de gelegenheid om eventuele signalen (zoals klachten) rechtstreeks aan Schadegarant te melden. Daarnaast melden verzekerden signalen ook op allerlei andere manieren bij Schadegarant. Zo ontvangt Schadegarant rechtstreekse signaalmeldingen van verzekerden en verzekeringnemers via verzekeraars, gevolmachtigd agenten en assurantietussenpersonen. Ook worden er via kanalen als de website van Schadegarant, e-mails, telefonisch, via social media, etc, signaalmeldingen ontvangen.

In het geval van een signaalmelding verwacht Schadegarant een proactieve opstelling van het Bedrijf om er in de eerste plaats voor te zorgen dat het signaal (de klacht) naar tevredenheid van alle betrokken partijen afgewikkeld wordt middels het Oplossingstraject. Daarnaast verwacht Schadegarant dat het Bedrijf er alles aan doet om herhaling van een gelijksoortig signaal in de toekomst te voorkomen. Indien Schadegarant dat noodzakelijk acht dient het Bedrijf daarvoor een Verbetertraject op te starten en uit te voeren, zoals hierna wordt toegelicht. De Schadegarant relatiemanager begeleidt en monitort dit Verbetertraject en ondersteunt het Bedrijf desgewenst bij de uitvoering daarvan.

Schadegarant neemt alle signalen in behandeling door binnen één (1) werkdag de signaalprocedure op te starten. De signaalprocedure wordt in de volgende paragraaf beschreven.

Voor de goede orde wordt opgemerkt dat Schadegarant te allen tijde het recht heeft (dus ongeacht of er bijvoorbeeld een Oplossings- of Verbetertraject loopt (zie hierna)) om de samenwerkingsovereenkomst te beëindigen in het geval blijkt dat een Bedrijf de samenwerkingsovereenkomst (inclusief de bijlagen daarbij, waaronder deze Werkwijze Schadegarant) niet (volledig) nakomt (zie ook paragraaf 8.4)

8.3 Signaalprocedure (afhandeling van signaalmeldingen)

8.3.1 Signaalformulier

Om een rechtstreekse signaalmelding in behandeling te nemen heeft Schadegarant een digitaal ingevuld signaalformulier nodig. Deze formulieren zijn per stakeholder (verzekerden, verzekeringnemers, verzekeraars en herstellpartners) ingericht en bevatten een aantal vaste informatieelden op basis waarvan Schadegarant beoordeelt hoe de signaalprocedure opgestart dient te worden. De signaalformulieren zijn te vinden op de website van Schadegarant en kunnen desgewenst ook per e-mail toegezonden worden. Wanneer er nog geen signaalformulier ingevuld is, verzoekt Schadegarant de signaalmelder om eerst het signaalformulier in te vullen. Hierbij legt Schadegarant aan de signaalmelder uit dat dit de afwikkeling van het signaal zal bespoedigen.



8.3.2 Eerste beoordeling, opstarten signaalprocedure, Oplossings- en Verbetertraject

Zodra er een signaalmelding via het online formulier ontvangen is, wordt deze binnen een (1) werkdag door het service center van Schadegarant beoordeeld, geregistreerd en in behandeling genomen. Voor de eerste beoordeling deelt Schadegarant de signaalmeldingen in vier (4) categorieën in. Bij iedere categorie worden acties uitgezet die onderling van elkaar verschillen:

1. Ongegrond signaal

Bij de eerste beoordeling is meteen duidelijk dat de signaalmelding ongegrond is en dat het Bedrijf zich heeft gehouden aan de samenwerkingsovereenkomst(en) en de bijlagen daarbij (waaronder mede begrepen deze Werkwijze Schadegarant). Er is geen vervolgactie nodig. Het signaal wordt in deze categorie geregistreerd en het dossier wordt direct gesloten en voorzien van een onderbouwing aan de melder teruggerapporteerd.

2. Processignaal

Bij de eerste beoordeling blijkt dat het signaal betrekking heeft op het proces zoals Schadegarant dat met het Bedrijf is overeengekomen, maar geen betrekking heeft op kwaliteits- en veiligheidsissues. Het signaal wordt in deze categorie geregistreerd, de signaalprocedure wordt per e-mail opgestart waarin Schadegarant het Bedrijf om een reactie op het signaal verzoekt (hoor en wederhoor) en het Bedrijf tevens verzoekt een Oplossingstraject voor te stellen (zie ook hierna). De Schadegarant relatiemanager maakt indien Schadegarant dit noodzakelijk vindt binnen tien (10) werkdagen een afspraak met het Bedrijf om te overleggen over het signaal en de performance van het Bedrijf en het eventueel opstellen (al dan niet samen met de relatiemanager van Schadegarant) van een plan voor een Verbetertraject. De relatiemanager monitort de voortgang van het opstellen van dat plan en de uitvoering daarvan.

3. Kwaliteitssignaal

Bij de eerste beoordeling blijkt dat het signaal betrekking heeft op het proces zoals Schadegarant dat met het Bedrijf is overeengekomen en betrekking heeft op de kwaliteit van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden, maar geen betrekking heeft op veiligheidsissues. Het signaal wordt in deze categorie geregistreerd, de signaalprocedure wordt per e-mail opgestart waarin Schadegarant het Bedrijf om een reactie op het signaal verzoekt (hoor en wederhoor) en het Bedrijf tevens verzoekt een Oplossingstraject voor te stellen (zie ook hierna). De Schadegarant relatiemanager maakt indien Schadegarant dit noodzakelijk vindt binnen tien (10) werkdagen een afspraak met het Bedrijf om te overleggen over het signaal en de performance van het Bedrijf en het eventueel opstellen (al dan niet samen met de relatiemanager) van een plan voor een Verbetertraject. De relatiemanager monitort de voortgang van het opstellen van dat plan en de uitvoering daarvan.

4. Veiligheidsrisicosignaal

Bij de eerste beoordeling blijkt dat het signaal betrekking heeft op het proces zoals Schadegarant dat met het Bedrijf is overeengekomen en ook betrekking heeft op kwaliteits- en veiligheidsissues. Het signaal wordt in deze categorie geregistreerd, de signaalprocedure wordt per e-mail opgestart waarin Schadegarant het Bedrijf om een reactie op het signaal verzoekt (hoor en wederhoor) en het Bedrijf tevens verzoekt een Oplossingstraject voor te stellen (zie ook hierna). Ingeval van een Veiligheidsrisicosignaal maakt de Schadegarant relatiemanager zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vierentwintig (24) uur, een afspraak met het Bedrijf om het signaal en de noodzakelijke verbetering met hoge urgentie te bespreken. Nadat het signaal naar behoren opgelost is dient het Bedrijf (eventueel samen met de relatiemanager) een plan voor een Verbetertraject op te stellen. De relatiemanager monitort de voortgang van het opstellen van dat plan en de eventuele uitvoering daarvan.

Zowel voor de processignalen (onder 2), de kwaliteitssignalen (onder 3) als de veiligheidsrisicosignalen (onder 4) stuurt het service center van Schadegarant binnen een (1) werkdag een e-mailbericht met de inhoud van de signaalmelding naar het Bedrijf. Via dit eerste e-mailbericht verzoekt Schadegarant het Bedrijf om binnen vijf (5) werkdagen (per e-mail):

- (i) inhoudelijk op het signaal te reageren (hoor en wederhoor);
- (ii) een Oplossingstraject voor te stellen;



De signaalmelding is vanaf het eerste e-mailbericht van Schadegarant formeel in behandeling genomen. Het in behandeling nemen van een signaalmelding loopt parallel aan de hierboven beschreven actie met betrekking tot het Verbetertraject die in het kader van het overkoepelende performancemanagement door de relatiemanager van Schadegarant wordt uitgevoerd. Zo kan er bijvoorbeeld in het geval van een veiligheidsrisicosignaal al door de relatiemanager van Schadegarant een afspraak met het Bedrijf gemaakt zijn, voordat dit Bedrijf de eerste e-mail met de signaalmelding vanuit het service center van Schadegarant ontvangen heeft.

8.3.3 Tweede beoordeling en vervolgacties

Zodra de reactie (inclusief het voorgestelde Oplossingstraject) van het Bedrijf als hiervoor bedoeld door het service center van Schadegarant ontvangen is, vindt de tweede inhoudelijke beoordeling van het signaal plaats. Deze tussenbeoordeling heeft Schadegarant nodig om de juiste vervolgacties in gang te zetten die tot een eindbeoordeling van het signaal leiden. In dit stadium zijn er vier (4) mogelijkheden die ieder hun eigen vervolgacties kennen:

1. Ongegrond signaal

Bij de tweede beoordeling (na hoor en wederhoor) is duidelijk geworden dat de signaalmelding alsnog ongegrond blijkt te zijn en dat het Bedrijf zich heeft gehouden aan de samenwerkingsovereenkomst(en) en de bijlagen daarbij (waaronder mede begrepen deze Werkwijze Schadegarant). Er is geen vervolgactie benodigd. Schadegarant registreert het signaal als "Ongegrond" en sluit het signaaldossier af. Schadegarant stuurt binnen vijf (5) werkdagen per e-mail de onderbouwde eindbeoordeling ter bevestiging aan alle betrokken partijen.

2. Processignaal

Bij de tweede beoordeling (na hoor en wederhoor) is (opnieuw) duidelijk geworden dat de signaalmelding betrekking heeft op het proces zoals Schadegarant dat met het Bedrijf is overeengekomen, maar dat het geen betrekking heeft op kwaliteits- en veiligheidsissues. Het signaaldossier wordt indien indien Schadegarant dat noodzakelijk acht in een van de andere categorieën geplaatst. Om het processignaal inhoudelijk te beoordelen raadpleegt Schadegarant de samenwerkingsovereenkomst(en) en de daarbij behorende Werkwijze Schadegarant. Op grond hiervan informeert Schadegarant het Bedrijf binnen een (1) werkdag per e-mail of de door het Bedrijf voorgestelde Oplossingstraject volstaat of dat het Bedrijf een aangepaste versie van het Oplossingstraject moet voorstellen. Ook als er geen aangepast Oplossingstraject (meer) benodigd is, wordt dit door Schadegarant aan het Bedrijf bevestigd.

3. Kwaliteitssignaal

Bij de tweede beoordeling (na hoor en wederhoor) is (opnieuw) duidelijk geworden dat de signaalmelding betrekking heeft op het proces zoals Schadegarant dat met het Bedrijf is overeengekomen en dat het signaal betrekking heeft op de kwaliteit van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden, maar dat het signaal geen betrekking heeft op veiligheidsissues. Het signaaldossier wordt indien Schadegarant dat noodzakelijk acht nodig in een van de andere categorieën geplaatst. Voor de inhoudelijke beoordeling van signalen die over de kwaliteit van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden gaan bestaat de mogelijkheid, maar niet de verplichting, om een daartoe bevoegd autoschade-expert in te schakelen. Zo'n expert wordt ingezet door en op kosten van de Schadegarant schadeverzekeraar of een gevolmachtigd agent. De expert beoordeelt de uitgevoerde herstelwerkzaamheden, bij voorkeur in het bijzijn van zowel verzekerde als een vertegenwoordiger van het Bedrijf. De uitkomsten van deze beoordeling rapporteert de autoschade-expert aan de Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent die de opdracht verstrekt heeft. Uit dit expertiserapport komt naar voren of, en zo ja, in hoeverre de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden wel/niet in orde is. Ten behoeve van de afhandeling van de signaalmelding draagt de Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent het expertiserapport direct over aan Schadegarant. Schadegarant informeert het Bedrijf binnen een (1) werkdag per e-mail over de bevindingen van de autoschade-expert en of het Oplossingstraject volstaat of dat het Bedrijf een aangepaste versie daarvan moet voorstellen. Ook als er geen aangepast Oplossingstraject (meer) benodigd is, wordt dit door Schadegarant aan het Bedrijf bevestigd.

4. Veiligheidsrisicosignaal

Bij de tweede beoordeling (na hoor en wederhoor) is (opnieuw) duidelijk geworden dat de signaalmelding betrekking heeft op het proces zoals Schadegarant dat met het Bedrijf is overeengekomen en dat het signaal betrekking heeft op kwaliteits- én veiligheidsissues. Het



signaaldossier wordt indien Schadegarant dat noodzakelijk acht nodig in een van de andere categorieën geplaatst. De inhoudelijke beoordeling van signalen die over de kwaliteit én veiligheid van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden gaan dient te allen tijde door een daartoe bevoegd autoschade-expert uitgevoerd worden. Zo'n autoschade-expert wordt ingezet door en op kosten van de Schadegarant schadeverzekeraar of een gevolmachtigd agent. De autoschade-expert beoordeelt de uitgevoerde herstelwerkzaamheden, bij voorkeur in het bijzijn van zowel verzekerde als een vertegenwoordiging van het Bedrijf. De uitkomsten van deze beoordeling rapporteert de autoschade-expert aan de Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent die de opdracht verstrekt heeft. Uit dit expertiserapport komt naar voren of, en zo ja, in hoeverre de kwaliteit van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden wel/niet in orde is en in hoeverre dat de veiligheid voor de inzittenden beïnvloedt. Ten behoeve van de afwikkeling van de signaalmelding draagt de Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent het expertiserapport direct over aan Schadegarant. Schadegarant informeert het Bedrijf binnen een (1) werkdag per e-mail over de bevindingen van de autoschade-expert en of het door het Bedrijf voorgestelde Oplossingstraject volstaat of dat het Bedrijf een aangepaste versie daarvan moet voorstellen. Afspraken hierover worden door Schadegarant binnen een (1) werkdag per e-mail aan het Bedrijf bevestigd. Ook als er geen Oplossingstraject (meer) benodigd is, wordt dit door Schadegarant aan het Bedrijf bevestigd.

8.3.4 Oplossen binnen tien (10) werkdagen; uitvoering en afronding Oplossingstraject

Indien Schadegarant na de tweede beoordeling van de signaalmelding nog steeds meent dat er een Oplossingstraject nodig is (zie onder 2 t/m 4), zal Schadegarant dat aan het Bedrijf mededelen, en het Bedrijf tevens informeren of het door het Bedrijf voorgestelde Oplossingstraject in de ogen van Schadegarant volstaat. Indien dat niet het geval is zal Schadegarant het Bedrijf laten weten waar het door het Bedrijf voorgestelde Oplossingstraject aanpassing of aanvulling behoeft. Binnen een (1) werkdag zal Schadegarant schriftelijk (per e-mail) aan het Bedrijf bevestigen welk Oplossingstraject het Bedrijf dient uit te voeren. Het Bedrijf dient, na ontvangst van deze bevestiging, binnen tien (10) werkdagen het door Schadegarant bevestigde Oplossingstraject te hebben uitgevoerd.

8.3.5 Verbetertraject; eindbeoordeling en registratie

Verbetertraject

Zoals gezegd verwacht Schadegarant in het geval van een signaalmelding een proactieve opstelling van het Bedrijf om er vooreerst voor te zorgen dat het signaal (de klacht) naar tevredenheid van alle betrokken partijen afgewikkeld wordt middels het Oplossingstraject.

Daarnaast verwacht Schadegarant dat het Bedrijf er alles aan doet om herhaling van een gelijksoortig signaal in de toekomst te voorkomen. Indien Schadegarant dat noodzakelijk acht dient het Bedrijf daarvoor een Verbetertraject voor te stellen dat ervoor moet zorgen dat dergelijke signalen in de toekomst uitblijven (het "**Verbetertraject**"). De Schadegarant relatiemanager maakt een afspraak met het Bedrijf om het Verbetertraject te bespreken en op te starten. De relatiemanager verzorgt vervolgens alle (schriftelijke) communicatie en vastlegging omtrent de afwikkeling van het Verbetertraject. Het met de relatiemanager van Schadegarant afgesproken Verbetertraject zal tijdig en volledig moeten worden opgestart en uitgevoerd door het Bedrijf.

Het Verbetertraject is bedoeld om het Bedrijf te helpen met het verbeteren van zijn bedrijfsprocessen voor het correct afwikkelen van schades. In het Verbetertraject wordt naar aanleiding van een of meerdere signaalmeldingen (die via de hiervoor genoemde kanalen bij Schadegarant gemeld worden) de totale performance van het Bedrijf door Schadegarant beoordeeld. Er worden in het Verbeterplan heldere afspraken gemaakt die de Schadegarant relatiemanager vastlegt en aan het Bedrijf terugkoppelt. De Schadegarant relatiemanager begeleidt en monitort het Verbetertraject en ondersteunt het Bedrijf desgewenst bij de uitvoering daarvan.

Eindbeoordeling en registratie

Zodra het Oplossingstraject is uitgevoerd informeert het Bedrijf Schadegarant schriftelijk (per e-mail) over de resultaten.

Op basis van de tweede beoordeling en de resultaten van het Oplossingstraject, zal Schadegarant in haar eindbeoordeling formeel vaststellen in welke categorie de signaalmelding valt. De eindbeoordeling



wordt daarna geregistreerd in één van de onderstaande categorieën waar, in het kader van het overkoepelende performancemanagement, vervolgacties aan verbonden kunnen zijn:

1. *Ongegrond signaal*

Het Bedrijf blijkt (bijvoorbeeld na de beoordeling door een expert) niet in strijd gehandeld te hebben met de samenwerkingsovereenkomst(en) en/of de bijlagen daarbij (waaronder mede begrepen deze Werkwijze Schadegarant). Het signaal wordt als “Ongegrond” door Schadegarant geregistreerd. Schadegarant zal de eindbeoordeling onderbouwen en binnen vijf (5) werkdagen per e-mail aan het Bedrijf en de Schadegarant schadeverzekeraar (en eventueel: gevolmachtigd agent) bevestigen. Er hoeft geen Verbetertraject opgestart te worden door het Bedrijf.

2. *Geground processignaal*

Het Bedrijf blijkt in strijd gehandeld te hebben met de afspraken zoals overeengekomen in de samenwerkingsovereenkomst(en) en/of de bijlagen daarbij (waaronder mede begrepen deze Werkwijze Schadegarant). De handelswijze van het Bedrijf had geen betrekking op de kwaliteit van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden en het signaal had geen betrekking op veiligheidsissues. Het processignaal wordt binnen deze categorie als “Geground” door Schadegarant geregistreerd. Schadegarant zal deze eindbeoordeling onderbouwen en binnen vijf (5) werkdagen per e-mail aan alle betrokken partijen bevestigen. De eindbeoordeling van het gegrounde processignaal wordt in het kader van het overkoepelende performancemanagement door de Schadegarant relatiemanager meegenomen in het eventueel opgestarte Verbetertraject met het Bedrijf. Schadegarant behoudt zich het recht voor om – ook na het delen van de eindbeoordeling met het Bedrijf – de samenwerkingsovereenkomst(en) te beëindigen omdat het Bedrijf de afspraken daarin (dan wel in de bijlagen daarbij) niet is nagekomen.

3. *Geground kwaliteitssignaal*

Het Bedrijf blijkt in strijd gehandeld te hebben met de afspraken zoals overeengekomen in de samenwerkingsovereenkomst(en) en/of de bijlagen daarbij (waaronder mede begrepen deze Werkwijze Schadegarant). De handelswijze van het Bedrijf had betrekking op de kwaliteit van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden. Het signaal had geen betrekking op veiligheidsissues. Het kwaliteitssignaal wordt binnen deze categorie als “Geground” door Schadegarant geregistreerd. Schadegarant zal de eindbeoordeling onderbouwen en binnen vijf (5) werkdagen per e-mail aan alle betrokken partijen bevestigen. De eindbeoordeling van het gegrounde kwaliteitssignaal wordt in het kader van het overkoepelende performancemanagement door de Schadegarant relatiemanager meegenomen in het eventueel opgestarte Verbetertraject met het Bedrijf. Schadegarant behoudt zich het recht voor om – ook na het delen van de eindbeoordeling met het Bedrijf – de samenwerkingsovereenkomst(en) te beëindigen omdat het Bedrijf de afspraken daarin (dan wel in de bijlagen daarbij) niet is nagekomen.

4. *Geground veiligheidsrisicosignaal*

Het Bedrijf blijkt in strijd gehandeld te hebben met de afspraken zoals overeengekomen in de samenwerkingsovereenkomst(en) en/of de bijlagen daarbij (waaronder mede begrepen deze Werkwijze Schadegarant). De handelswijze van het Bedrijf had betrekking op de kwaliteit van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden als gevolg waarvan de veiligheid van inzittenden in het geding is geweest. Het veiligheidsrisicosignaal wordt binnen deze categorie als “Geground” door Schadegarant geregistreerd. Schadegarant zal de eindbeoordeling onderbouwen en binnen vijf (5) werkdagen per e-mail aan alle betrokken partijen bevestigen. De eindbeoordeling van het gegrounde veiligheidsrisicosignaal wordt in het kader van het overkoepelende performancemanagement door de Schadegarant relatiemanager meegenomen in het opgestarte Verbetertraject met het Bedrijf. Schadegarant behoudt zich het recht voor om – ook na het delen van de eindbeoordeling met het Bedrijf – de samenwerkingsovereenkomst(en) te beëindigen omdat het Bedrijf de afspraken daarin (dan wel in de bijlagen daarbij) niet is nagekomen.

8.4 **Beëindiging samenwerkingsovereenkomst**

Schadegarant heeft (op grond van de samenwerkingsovereenkomst (zie het artikel met de titel “Tussentijdse beëindiging”) en de wet) het recht de samenwerkingsovereenkomst (inclusief de bijlagen daarbij, waaronder deze Werkwijze Schadegarant) onmiddellijk te beëindigen (ontbinden) indien het Bedrijf een of meer verplichtingen in de samenwerkingsovereenkomst (of de bijlagen daarbij) niet nakomt. Het overkoepelende performancemanagement (waaronder mede begrepen de afhandeling van



signaalmeldingen) doet aan dat recht van Schadegarant geen afbreuk. Dat betekent dat Schadegarant, ook als er een bijvoorbeeld een Oplossings- en Verbetertraject is gestart, loopt of is afgerond, te allen tijde de samenwerkingsovereenkomst kan beëindigen indien Schadegarant daar aanleiding toe ziet naar aanleiding van enig tekortschieten van het Bedrijf.

Ook indien blijkt dat het Bedrijf geen of onvoldoende medewerking verleent aan het overkoepelende performancemanagement heeft Schadegarant het recht de samenwerkingsovereenkomst onmiddellijk te beëindigen. Hiervan kan – bijvoorbeeld – sprake zijn indien het Bedrijf niet (tijdig) een Oplossings- en Verbetertraject voorstelt, het voorgestelde Oplossings- en Verbetertraject niet (tijdig) aanpast/verbetert, het Oplossings- en Verbetertraject niet (tijdig) of onvolledig uitvoert, niet of onvoldoende in gesprek gaat met Schadegarant over een Oplossings- en Verbetertraject, de resultaten van het Oplossings- en Verbetertraject niet (tijdig) met Schadegarant deelt en/of de (aanvullende) acties zoals voorgesteld door Schadegarant in het kader van signaalmeldingen niet (tijdig) of onvolledig uitvoert.

De signaalprocedure is in het overzicht op de volgende pagina schematisch weergegeven:

```

graph TD
    Start((Start)) --> Stakeholder[Stakeholder geeft een signaal bij schadegarant]
    Stakeholder --> Note1[Order stakeholders are notified via email, insurers, brokers, and experts are informed]
    Stakeholder --> Ongegrond1{Ongegrond}
    Stakeholder --> Proces[Proces signaal]
    Stakeholder --> Veiligheid{Veiligheids signaal}

    Ongegrond1 --> Eerste[Eerste beoordeling: Schadegarant beoordeelt het signaal binnen één (1) werkdag na ontvangst]
    Eerste --> Beoordeling1[Beoordeling: Het signaal heeft betrekking op het proces zoals met Schadegarant is overeengekomen, maar geen betrekking op kwaliteits- en veiligheidsissues. Schadegarant vraagt om een reactie voor en een voorstel voor een Oplossingsplan. Eventueel wordt door de relatie manager van Schadegarant een verbetertraject opgesteld.]
    Beoordeling1 --> StartProcedure[Start signaalsprocedure: Schadegarant e-mailt het signaal binnen één (1) werkdag na ontvangst en beoordeelt na het Bedrijf. Vanaf nu is het signaal formeel in behandeling genomen.]
    StartProcedure --> Tweede[Tweede beoordeling: Schadegarant beoordeelt, binnen één (1) werkdag na ontvangst van de reactie en het voorgestelde Oplossingsplan, na het Bedrijf het signaal opnieuw.]
    Tweede --> Kwaliteits1[Kwaliteits signaal: Het signaal betreft de tweede beoordeling (opnieuw) betrekking te hebben op het proces zoals met Schadegarant is overeengekomen en op de kwaliteit van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden. Er kan een expert ingeschakeld worden om de uitgevoerde werkzaamheden te beoordelen.]
    Tweede --> Veiligheid1[Veiligheids signaal: Het signaal betreft de tweede beoordeling (opnieuw) betrekking te hebben op het proces zoals met Schadegarant is overeengekomen en kwaliteits- en veiligheidsissues. Er wordt altijd een expert ingeschakeld om de uitgevoerde werkzaamheden te beoordelen.]
    Kwaliteits1 --> Expert1{Expert benodigd}
    Veiligheid1 --> Expert1
    Expert1 -- Ja --> Risico[De risicodrager of gevolmachtigd agent schakelt op advies van Schadegarant expertise in. De beoordeling van deze expert is bindend.]
    Expert1 -- Nee --> Schadegarant1[Schadegarant beoordeelt of het voorgeslede Oplossingsplan na het Bedrijf voldoet.]
    Schadegarant1 -- Ja --> Oplossing1{Oplossing vaststaat}
    Oplossing1 -- Ja --> Bedrijf1[Het Bedrijf stelt in overleg met Schadegarant een aangepast Oplossingsplan voor.]
    Oplossing1 -- Nee --> Bedrijf1
    Bedrijf1 --> Bedrijf2[Het Bedrijf voert binnen tien (10) werkdagen het Oplossingsplan uit en de betrokken partijen houden elkaar op de hoogte. Schadegarant bewaakt de voortgang.]
    Bedrijf2 --> Bedrijf3[Zo dra het Oplossingsplan is uitgewerkt, informeert het Bedrijf Schadegarant per e-mail over het resultaat.]
    Bedrijf3 --> Eind1((Eind))

    Proces --> Beoordeling2[Beoordeling: Het signaal heeft betrekking op het proces zoals met Schadegarant is overeengekomen, maar geen betrekking op kwaliteits- en veiligheidsissues. Schadegarant vraagt om een reactie voor en een voorstel voor een Oplossingsplan. Eventueel wordt door de relatie manager van Schadegarant een verbetertraject opgesteld.]
    Beoordeling2 --> Kwaliteits2[Kwaliteits signaal: Het signaal heeft betrekking op het proces zoals met Schadegarant is overeengekomen en op de kwaliteit van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden. Er kan een expert ingeschakeld worden om de uitgevoerde werkzaamheden te beoordelen.]
    Kwaliteits2 --> Expert2{Expert benodigd}
    Expert2 -- Ja --> Risico
    Expert2 -- Nee --> Schadegarant1
    Schadegarant1 --> Oplossing1
    Oplossing1 -- Ja --> Bedrijf1
    Oplossing1 -- Nee --> Bedrijf1
    Bedrijf1 --> Bedrijf2
    Bedrijf2 --> Bedrijf3
    Bedrijf3 --> Eind1

    Veiligheid --> Beoordeling3[Beoordeling: Het signaal heeft betrekking op het proces zoals met Schadegarant is overeengekomen en kwaliteits- en veiligheidsissues. Schadegarant vraagt om een reactie voor en een voorstel voor een Oplossingsplan. Eventueel wordt door de relatie manager van Schadegarant een verbetertraject opgesteld.]
    Beoordeling3 --> Kwaliteits3[Kwaliteits signaal: Het signaal heeft betrekking op het proces zoals met Schadegarant is overeengekomen en op de kwaliteit van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden. Er kan een expert ingeschakeld worden om de uitgevoerde werkzaamheden te beoordelen.]
    Kwaliteits3 --> Expert2
    Expert2 -- Ja --> Risico
    Expert2 -- Nee --> Schadegarant1
    Schadegarant1 --> Oplossing1
    Oplossing1 -- Ja --> Bedrijf1
    Oplossing1 -- Nee --> Bedrijf1
    Bedrijf1 --> Bedrijf2
    Bedrijf2 --> Bedrijf3
    Bedrijf3 --> Eind1

    Note2[De signaalmelding is ongegrond en het Bedrijf heeft zich gehouden aan de samenwerkingsvereenkomst en de bijlagen daarbij. Er is geen vervolgstap nodig.]
    Note3[De eindbeoordeling van het gegronde signaal voert in kader van het overkopte deel. Performance management door de relatie manager meegenomen in het (eventuele) opgestarte verbetertraject met het Bedrijf.]
    Note4[Schadegarant behoudt het recht om de samenwerkingsvereenkomst te beëindigen indien het Bedrijf geen contractuele verplichting niet nakomt.]
  
```

9. Gedragscode maatschappelijk verantwoord ondernemen

De gedragscode maatschappelijk verantwoord ondernemen zal voor de samenwerking met Schadegarant worden gehanteerd voor alle Bedrijven.

9.1 Inleiding

Op Schadegarant rusten als samenwerkingsverband van schadeverzekeraars specifieke verantwoordelijkheden. In dat kader streeft Schadegarant ernaar om maatschappelijk verantwoord te ondernemen.

Schadegarant heeft deze gedragscode maatschappelijk verantwoord ondernemen (hierna: de "**Gedragscode Schadegarant**") opgesteld, zodat de Bedrijven weten welke minimumeisen Schadegarant aan hen stelt op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten, integriteit en het milieu.

Deze Gedragscode Schadegarant is gebaseerd op internationaal erkende normen voor mensenrechten, arbeidsrechten, integriteit en milieueisen. Schadegarant verwacht van alle Bedrijven dat zij de hierin opgenomen normen respecteren en naleven. Daarnaast moeten de Bedrijven erop toezien dat hun eigen (handels)partners deze verplichtingen ook naleven.

Van een Bedrijf dat zich niet aan een of meer van de in deze Gedragscode Schadegarant gestelde normen en eisen houdt, verwacht Schadegarant dat hij onmiddellijk actie onderneemt om daaraan zo snel mogelijk wél te voldoen. Indien het Bedrijf dat weigert of daarin onvoldoende vooruitgang boekt, zal Schadegarant de wenselijkheid van continuering van samenwerking met dat Bedrijf (her)overwegen.

Of en in hoeverre een Bedrijf bepaalde eisen kan naleven is mede afhankelijk van de omstandigheden ter plaatse van het Bedrijf. Als plaatselijke omstandigheden het onmogelijk maken om aan de gestelde normen te voldoen, dan dient het betrokken Bedrijf dat kenbaar te maken aan Schadegarant, en zal Schadegarant met dat Bedrijf in gesprek treden om zo een geschikte oplossing te bereiken.

9.2 Wettelijke vereisten

Bedrijven dienen zich aan de toepasselijke nationale wet- en regelgeving en minimum-branchenormen te houden, alsmede aan de ILO-verdragen (opgesteld door de IAO, de Internationale Arbeidsorganisatie), VN-verdragen (Verenigde Naties) en "The Ten Principles of the UN Global Compact".

9.3 Algemeen

Het Bedrijf zal zich bij zijn bedrijfsactiviteiten laten leiden door eerlijkheid, integriteit en betrouwbaarheid.

9.4 Geen corruptie en omkoping

1. Het Bedrijf zal zich op geen enkele manier inlaten met enige vorm van corruptie en/of omkoping dan ook, en accepteert zulks ook niet van zijn (handels)partners. In dit kader biedt het Bedrijf nimmer aan – noch vraagt hij, accepteert hij of krijgt hij van derden, voor hemzelf of enige andere partij – enige schenking, beloning, compensatie of (ander) voordeel van welke aard ook, dat uitgelegd kan worden als een corruptie of omkoping.
2. Het Bedrijf heeft adequate interne procedures, beveiligingsbeleid en werkafspraken die integriteit bevorderen en (poging tot) corruptie en omkoping voorkomen.

9.5 Gebruik van natuurlijke hulpbronnen en plaatselijke omgeving



1. Het is verboden natuurlijke hulpbronnen in de plaatselijke omgeving te verontreinigen of te vernietigen.
2. Gevaarlijke stoffen worden op een veilige manier gebruikt, bewaard en weggegooid. Indien nodig, wordt eerst toestemming gevraagd voor het gebruik van dergelijke gevaarlijke stof(fen).
3. De rechten van bewoners in de plaatselijke omgeving van het Bedrijf worden gerespecteerd.

9.6 Milieu en dierenwelzijn

1. Het Bedrijf zal zich aan de (inter)nationale milieuwet- en regelgeving houden.
2. Alle (inter)nationale wettelijke vereisten voor de afvoer van chemische en gevaarlijke stoffen worden in acht genomen.
3. Het Bedrijf beoordeelt de belasting van zijn werkzaamheden op het milieu en stelt doeltreffende beleidsplannen en procedures op voor het gebruik en het afvoeren van chemicaliën, andere gevaarlijke stoffen, afvalwater en de uitstoot van gassen.
4. Het Bedrijf stelt zich tot doel om te komen tot een continue vermindering van gebruik van energie, grondstoffen, water, emissie en afval en milieuonvriendelijke technologieën.
5. Het Bedrijf ondersteunt een op voorzorg gebaseerde benadering van milieuproblemen, een en ander zoals omschreven in Principle 7 van "The Ten Principles of the UN Global Compact".
6. Er zullen initiatieven genomen worden om te komen tot een grotere verantwoordelijkheid voor het milieu, en de ontwikkeling en verspreiding van milieuvriendelijke technologieën zal worden aangemoedigd, een en ander als bedoeld in Principles 8 en 9 van "The Ten Principles of the UN Global Compact".

9.7 Werkuren (ILO-verdragen 1 en 14)

1. Werkuren en verlof zijn in overeenstemming met nationale wetgeving of met de industriestandaard; het aantal werkuren mag niet hoger zijn dan 48 per week (8 uur per dag).
2. Overuren dienen op vrijwillige basis plaats te vinden en mogen de 12 uur per week niet te boven gaan. Het Bedrijf mag zijn werknemers vragen overuren te werken, mits die overuren vrijwillig worden gemaakt en hierover vooraf een overeenkomst is gesloten met de werknemersorganisatie die een significant deel van de werknemers van het Bedrijf vertegenwoordigt.
3. Werknemers hebben ten minste 1 vrije dag per week, tenzij nationale wetgeving anders bepaalt en/of de werknemer(s) vrijwillig een overeenkomst hebben getekend waarin daar tijdelijk van wordt afgeweken.

9.8 Regelmatige werkgelegenheid

1. Het gebruik van tijdelijke contracten, onderaannemingscontracten of andere contractsvormen mag de arbeidsrechten van werknemers op grond van nationale wetgeving niet aantasten.
2. Alle werknemers hebben recht op een arbeidscontract dat is opgesteld in een voor de werknemer begrijpelijke taal.
3. De duur en inhoud van een stage dient duidelijk te zijn omschreven.

9.9 Vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen (ILO-verdragen 11, 87, 98, 135 en 154)

1. Werknemers hebben het recht om vakbonden op te richten of er lid van te worden. Daarnaast hebben werknemers het recht collectieve onderhandelingen te voeren.
2. Het Bedrijf zal werknemers die betrokken zijn bij een vakbond op geen enkele manier beperken of discrimineren.
3. Zijn de rechten op vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen wettelijk beperkt, dan dient het Bedrijf de mogelijkheid te bieden voor een onafhankelijke en vrije organisatievorming en onderhandelingen.

9.10 Kinderarbeid (VN-Kinderrechtenverdrag, ILO-verdragen 79, 138 en 182; ILO-aanbeveling 146)

1. Kinderen onder de leeftijd van 18 jaar mogen geen werk doen waardoor hun gezondheid of veiligheid in gevaar kan komen, waaronder nachtwerk.
2. Kinderen tot 15 jaar (en in bepaalde landen tot 14 of 16 jaar) mogen geen werk doen waardoor hun gezondheid, veiligheid of opleiding in gevaar kan komen. Kinderen tot 15 jaar (en in bepaalde landen tot 14 of 16 jaar) mogen niet tijdens schooluren werken. Schooluren, arbeidsuren en dagelijks transport (van en naar school en werk) mogen samen niet meer dan 10 uur per dag in beslag nemen. Indien nationale of plaatselijke wetgeving hogere eisen stelt ten aanzien van kinderarbeid dan deze Gedragscode Schadegarant, dan prevaleert die nationale of plaatselijke wetgeving.

9.11 Discriminatie (ILO-verdragen 100, 111, 143, 158, 159, 169 en 183; VN-Vrouwenverdrag)

1. Discriminatie bij de aanstelling, beloning, opleiding, promotie of beëindiging van een arbeidsverhouding op grond van nationaliteit, ras, kaste, etnische of nationale herkomst, religieuze of politieke overtuiging, leeftijd, handicap, geslacht, burgerlijke staat, familierol, maatschappelijke achtergrond, seksuele geaardheid of vakbondsdeelname is niet toegestaan.
2. Het Bedrijf moet een werkomgeving bieden waarin werknemers worden beschermd tegen seksuele intimidatie, in welke vorm ook, en tegen discriminatie of beëindiging van een arbeidsverhouding op basis van ongerechtvaardigde gronden, zoals huwelijk, zwangerschap, ouderschap of HIV-besmetting.
3. Alle werknemers met dezelfde ervaring en kwalificaties, worden voor gelijk werk gelijk betaald.

9.12 Arbeidsomstandigheden (ILO-verdragen 29 en 105)

1. Er zal geen enkele vorm van gedwongen of onvrijwillige arbeid of slavernij plaatsvinden.
2. Van werknemers worden geen identiteitspapieren ingenomen. Evenmin wordt van werknemers betaling van een borgsom geëist. Het staat werknemers vrij om hun arbeidsverhouding met inachtneming van een redelijke opzegtermijn op te zeggen.
3. Werknemers hebben het recht om de werkplek aan het einde van een normale werkdag te verlaten.

9.13 Persoonlijke integriteit



1. Geestelijke of lichamelijke mishandeling, lijfstraffen, vernederingen, of bedreigingen daarmee, zijn verboden.
2. Het Bedrijf respecteert de integriteit van alle werknemers bij het verzamelen van persoonlijke informatie. Werknemers hebben te allen tijde toegang tot die informatie.
3. Het Bedrijf zorgt voor een omgeving die voldoende veilig is om persoonlijke integriteit te waarborgen (zoals kluisjes voor persoonlijke eigendommen, gescheiden wc's en douches voor mannen en vrouwen).

9.14 Gezondheid en veiligheid op de werkvloer (ILO-verdragen 155 en 184; ILO-aanbevelingen 164 en 190)

1. Het Bedrijf zorgt voor een veilige en gezonde werkomgeving.
2. Onder leiding van hoger management moeten er duidelijke procedures aangaande veiligheid, gezondheid, brandveiligheid en noodgevallen worden opgesteld en nageleefd.
3. Alle werknemers moeten regelmatig worden getraind in het voorkomen en het omgaan met noodsituaties.
4. Alle werknemers dienen toegang te hebben tot schone sanitaire voorzieningen en schoon drinkwater.
5. Indien het Bedrijf onderdak aan werknemers biedt, dient dat schoon, veilig en goed geventileerd te zijn. Ook dienen er schone sanitaire voorzieningen en toegang tot schoon drinkwater aanwezig te zijn.
6. De brandveiligheid en het ontruimingsplan van de accommodatie is van hetzelfde niveau als dat van de werkomgeving.

9.15 Eerlijke beloning van werk en overwerk (ILO-verdragen 26, 102 en 131)

1. Het voor reguliere werkuren en overwerk betaalde loon moet ten minste overeenkomen met het nationale wettelijke minimumloon of, indien dat hoger is, het in collectieve sectorafspraken vastgelegde minimumloon. Het aan een werknemer betaalde loon moet voldoende zijn om de kosten van levensonderhoud van de werknemer en zijn familie te dekken, als ook de sociale voorzieningen waar hij wettelijk recht op heeft. Het loon dient een weergave te zijn van de bekwaamheid en het opleidingsniveau van de werknemer.
2. Alle gewerkte overuren moeten overeenkomstig de hiervoor geldende wettelijke bepalingen worden vergoed. In landen waarin toeslagen voor overuren niet wettelijk zijn geregeld, ontvangen de werknemers als compensatie voor de overuren een toeslag.
3. Het loon moet regelmatig en binnen de wettelijk voorgeschreven periode worden betaald en dient voorafgaand aan het betreffende werk te zijn overeengekomen. De werknemer moet het contract kunnen begrijpen.
4. Loonkortingen mogen niet gebruikt worden als disciplinaire maatregel tegen een werknemer en mogen alleen toegepast worden indien de wettelijke voorschriften daarvoor worden gevolgd.

9.16 Managementsystemen

1. Het Bedrijf ontwikkelt en implementeert een beleid inzake sociale verantwoordelijkheid (waaronder geen kinderarbeid, gedwongen arbeid, discriminatie, mishandeling, corruptie en omkoping, disciplinaire maatregelen en klachten). Alle werknemers zijn op de hoogte van, onderworpen aan en hebben toegang tot dit beleid.



2. Het Bedrijf voert een managementsysteem in dat naleving van deze Gedragscode Schadegarant waarborgt.
3. De directie van het Bedrijf is verantwoordelijk voor het correct invoeren van deze Gedragscode Schadegarant en controleert regelmatig de naleving daarvan.
4. Iedere geuite zorg van werknemers aangaande de naleving van het eigen sociale beleid alsook deze Gedragscode Schadegarant wordt serieus opgepakt door de directie.

9.17 Naleving van de gedragscode maatschappelijk verantwoord ondernemen

1. Schadegarant behoudt zich het recht voor te allen tijde en onaangekondigd (vestigingen en werkplaatsen van) het Bedrijf te bezoeken. Schadegarant behoudt zich tevens het recht voor onafhankelijke derden in te schakelen om de voornoemde locatie(s) te controleren.
2. Schadegarant verzoekt alle Bedrijven Schadegarants duurzaamheidsvragenlijsten in te vullen. Mocht dat onvoldoende informatie opleveren of mocht het risico van niet-naleving te groot zijn, dan zal Schadegarant het Bedrijf om bewijs van derden verzoeken.
3. Indien Schadegarant vaststelt dat het Bedrijf deze Gedragscode Schadegarant niet naleeft, dan is Schadegarant gerechtigd om alle dan geldende samenwerkingsovereenkomst(en) met het Bedrijf onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen, zonder dat Schadegarant gehouden is tot restitutie van enig bedrag aan betaalde vergoeding noch tot schadevergoeding, op welke grond ook.

9.18 Transparantie

1. Schadegarant verlangt volledige transparantie van het Bedrijf met betrekking tot de in deze Gedragscode Schadegarant opgenomen aspecten, zowel voor wat betreft zijn eigen handelen als dat van zijn toeleveranciers en dienstverleners.