



SCHADEGARANT



Toelichting eXperate

Wat we meten & hoe te verbeteren

Versie 1 – juni 2023



1. Inhoud

1.	Inhoud	2
2.	Inleiding	3
3.	Meetpunt 1: Kwaliteit & veiligheid	4
3.1	Kwaliteit herstel, beoordeeld door verzekerde	4
3.2	Kwaliteit herstel, beoordeeld via fysieke audit.....	4
3.3	Kwaliteit documentatie, beoordeeld via remote audit	4
3.4	Kwaliteit verwerkte onderdelen	5
4.	Meetpunt 2: Klanttevredenheid.....	6
4.1	Cijfer klanttevredenheidsenquête.....	6
4.2	De Net Promotor Score (NPS)	6
4.3	Aangeleverde e-mailadressen.....	7
4.4	Klachten	7
5.	Meetpunt 3: Procesefficiency.....	8
5.1	Dossiers op tijd aanbieden	8
5.2	Fotoprotocol	8
5.3	Calculatie	8
6.	Meetpunt 4: Schadelast	9
6.1	Arbeid.....	9
6.2	Onderdelen	9
6.3	Arbeid spuitwerk.....	9
6.4	Spuitmateriaal	10
6.5	Puntentelling afwijking (delta's)	10
6.6	Realisatie kortingsafspraken	10
7.	Positieve signaalpunten	11

2. Inleiding

Via eXperate meet Schadegarant de prestaties van de bedrijven die deel uitmaken van het herstelnetwerk. Het doel van eXperate is om op een objectieve manier te meten in hoeverre deze bedrijven voldoen aan de vier hoofddoelstellingen die de basis vormen voor het samenwerkingsmodel van Schadegarant:

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

Schadegarant heeft in eXperate per hoofddoelstelling hoofd- en sub-meetpunten ontwikkeld. Uw bedrijf ontvangt ieder kwartaal de nieuw berekende eXperate scores. Zo kunt u de ontwikkeling van deze scores nauwlettend volgen.

De verschillende meetpunten en de puntentoekenning onder eXperate worden in deze toelichting beschreven. Ons doel is om u te ondersteunen bij het interpreteren van de eXperate scores van uw bedrijf. Een beter begrip van de meetpunten leidt meestal tot betere scores.

Wij verwachten met deze toelichting ons meetsysteem duidelijk aan u uit te leggen. Komt u er desondanks even niet uit? Aarzel dan niet om contact op te nemen met Schadegarant via info@schadegarant.nl of 085-9020877. Wij helpen u graag verder!

3. Meetpunt 1: Kwaliteit & veiligheid

De hoofddoelstelling *Kwaliteit & veiligheid* is opgebouwd uit vier meetpunten. In dit hoofdstuk beschrijven we deze punten en leggen we uit hoe ze berekend worden.

1. KWALITEIT & VEILIGHEID						
Cijfers per onderdeel	Ruw resultaat	Max	Q		MAX SUBTOTAAL	Q SUBTOTAAL
Resultaat enquetevraag kwaliteit	9,0	5	4,5		30	17,4
Kwaliteit herstel	98%	5	4,9			
Kwaliteit documentatie	80%	10	8,0			
Kwaliteit verwerkte onderdelen	99%	10	0,0			

3.1 Kwaliteit herstel, beoordeeld door verzekerde

In de klanttevredenheidsenquête van Schadegarant beoordeelt de verzekerde via een rapportcijfer (1 t/m 10) de kwaliteit van de door uw bedrijf uitgevoerde werkzaamheden. Het gemiddelde van deze beoordelingen vormt het cijfer (*ruw resultaat*) op dit meetpunt.

Om een score op dit onderdeel te behalen, dient Schadegarant elke 12 maanden ten minste 10 enquêtes over uw bedrijf geretourneerd te ontvangen. Vervolgens bepalen wij uw score aan de hand van een staffel.

Het hoogste rapportcijfer, een 10, betekent dat wij het maximaal te behalen aantal punten aan uw bedrijf toekennen. Een rapportcijfer van 9.0 levert volgens de staffel 90% van de te behalen punten op, een rapportcijfer van 7.0 (of lager) levert 0 punten op.

3.2 Kwaliteit herstel, beoordeeld via fysieke audit

Om de score op dit onderdeel te bepalen, maken wij gebruik van de resultaten die voortkomen uit de fysieke audits bij uw bedrijf. De beoordeling van de auditor bestaat uit de antwoorden (goedgekeurd/afgekeurd) op een standaard vragenlijst.

Wanneer het aandeel goedgekeurde vragen 70% of hoger is, scoort uw bedrijf het percentage vermenigvuldigd met het maximaal (MAX) aantal te behalen punten. Een aandeel goedgekeurde vragen onder de 70% levert 0 punten op.

3.3 Kwaliteit documentatie, beoordeeld via remote audit

Via de remote audits beoordeelt de auditor steekproefsgewijs een aantal dossiers van uw bedrijf op onder andere de aanwezigheid van benodigde documenten en de relatie van die documentatie tot de herstelwerkzaamheden.

Wanneer het dossier voorzien is van de juiste documentatie, is het op dit onderdeel goedgekeurd.

Wanneer het percentage goedgekeurde dossiers hoger dan 70% is, scoort uw bedrijf het percentage vermenigvuldigd met het maximaal (MAX) aantal te behalen punten. Een score van 70% of lager levert 0 punten op.



3.4 Kwaliteit verwerkte onderdelen

Om de score op dit meetpunt vast te stellen is hierover zowel in de fysieke- als in de remote audit een vraag opgenomen. We toetsen de kwaliteit van de gemonteerde onderdelen aan de hand van inkoopnota's. De kwaliteit dient te voldoen aan de vereisten zoals vermeldt in de [Werkwijze Schadegarant](#).

Zijn alle dossiers in orde dan levert dat uw bedrijf het maximaal (MAX) aantal te behalen punten op. Wanneer de auditor bij één dossier constateert dat dit gedeelte '*niet in orde*' is, scoort uw bedrijf geen punten.



4. Meetpunt 2: Klanttevredenheid

De hoofddoelstelling *Klanttevredenheid* is opgebouwd uit vier meetpunten. De resultaten uit de klanttevredenheidsenquête en eventuele klachten over uw bedrijf, zijn de bron voor de berekening van de scores op deze meetpunten. In dit hoofdstuk beschrijven we deze punten en leggen we uit hoe ze berekend worden.

2. KLANTTEVREDENHEID						
Cijfers per onderdeel	Ruw resultaat	MAX	Q		MAX SUBTOTAAL	Q SUBTOTAAL
Cijfer Klanten Enquete 10x10		10	6,8			
Ontvangst	8,7	2	1,5		20	15,6
Termijn schadeherstel	8,4	2	1,3			
Voorlichting	8,6	2	1,4			
Uitleg aflevering	8,3	2	1,2			
Vervangend vervoer	8,6	2	1,4			
NPS waarde	58,7	7	5,8			
Aangeleverde e-mailadressen	73%	1	1,0			
Klachten	0	2	2,0			

4.1 Cijfer klanttevredenheidsenquête

In de enquête vragen we de verzekerde om uw bedrijf op zes onderdelen te beoordelen. Vijf van deze onderdelen tellen mee in de score op dit meetpunt:

1. Ontvangst;
2. Termijn waarop het herstel heeft plaatsgevonden;
3. Voorlichting die is gegeven over het herstel;
4. Uitleg bij de aflevering van het voertuig;
5. Ervaring met betrekking tot vervangend vervoer (indien van toepassing)
6. Kwaliteit van het herstel - dit punt telt mee onder meetpunt 1: Kwaliteit & Veiligheid (zie § 3.1)

In totaal kan uw bedrijf op deze vijf onderdelen 10 punten scoren, 2 punten per onderdeel. Het ruwe resultaat is de gemiddelde score van het totaal van deze onderdelen. Hoeveel punten die gemiddelde score oplevert, bepalen wij aan de hand van een staffel.

Een score van 10 betekent dat wij het maximaal te behalen aantal punten aan uw bedrijf toekennen. Een score van 9.0 levert volgens de staffel 90% van de te behalen punten op. Een score van 7.0 (of lager) levert 0 punten op.

4.2 De Net Promotor Score (NPS)

De Net Promotor Score (NPS) geeft weer in hoeverre de verzekerde uw bedrijf aanbeveelt aan vrienden, familie, collega's, etc.

Het ruwe resultaat wordt berekend door het percentage mensen die het bedrijf beoordelen met een zes of lager van het percentage af te halen van de verzekerde die het bedrijf met een 9 of een 10 beoordelen.

Ook hier bepalen wij de score van uw bedrijf aan de hand van een staffel. Bij een score van 100 kennen wij de maximale score op dit onderdeel aan uw bedrijf toe. Een score van 60 levert uw bedrijf 90% van het maximaal aantal punten op en een score van 35 (of lager) levert 0 punten op.



4.3 Aangeleverde e-mailadressen

Voor dit meetpunt berekenen we het aandeel dossiers van uw bedrijf waarop het e-mailadres van de verzekerde is gevuld. Gemiddeld, over alle gesloten Schadegarant dossiers, staat er in 73% van die dossiers een geldig e-mailadres.

Ligt het aandeel e-mailadressen dat uw bedrijf in de eXchange-dossiers opneemt boven de 70% dan levert dat het maximaal aantal punten op. Ligt dat aandeel onder de 45% dan levert dit 0 punten op. Alle percentages daartussen scoren de helft van de punten.

4.4 Klachten

Wanneer er gegronde klachten over uw bedrijf geregistreerd worden, zetten wij die - zodra ze afgehandeld zijn - af tegen het totaal aantal gesloten dossiers dat uw bedrijf via eXchange heeft afgewikkeld over de afgelopen 12 maanden.

Blijft het aandeel klachten van uw bedrijf onder de 1% dan levert dit het maximaal aantal te behalen punten op. Wanneer het aandeel klachten over uw bedrijf 1% of meer is, levert dat 0 punten op.

5. Meetpunt 3: Procesefficiency

De hoofddoelstelling *Procesefficiency* is opgebouwd uit drie meetpunten. In dit hoofdstuk beschrijven we deze punten en leggen we uit hoe ze berekend worden.

3. PROCESEFFICIENCY						
Scores voor eXperate	Ruw resultaat	MAX	Q		MAX SUBTOTAAL	Q SUBTOTAAL
Optijd aanbieden eerste calculatie	85,2%	5	4,3		20	19,3
Fotoprotocol	100%	7	7,0			
Calculatie	100%	8	8,0			

5.1 Dossiers op tijd aanbieden

Voor dit meetpunt berekenen we het aandeel dossiers waarvan de eerste calculatie werd aangeboden vóór 16:00 uur op de dag dat het herstel startte.

Dossiers waarvoor een *voorexpertise* werd aangevraagd, tellen we niet mee omdat de calculatie in die gevallen niet aangeboden wordt aan het filter van eXchange.

Ligt het aandeel op tijd aangeboden dossiers op 70% of lager dan levert dat 0 punten op. Daarboven scoort uw bedrijf het percentage op tijd aangeboden dossiers vermenigvuldigd met het maximaal aantal te behalen punten.

5.2 Fotoprotocol

Via de remote audits beoordeelt de auditor de foto-set van een aantal steekproefsgewijs geselecteerde dossiers. Het aantal goedgekeurde dossiers bepaalt de score van uw bedrijf.

Wanneer in minimaal 70% van de audits wordt aangetoond dat uw bedrijf het juiste fotoprotocol hanteert, scoort uw bedrijf het behaalde percentage vermenigvuldigd met het maximaal aantal te behalen punten (MAX). Wanneer er wordt aangetoond dat er in minder dan 70% van de audits de juiste foto's bij het dossier zitten, levert dit geen punten op.

5.3 Calculatie

Via de remote audits beoordeelt de auditor tevens de calculaties van een aantal steekproefsgewijs geselecteerde dossiers. Het aantal goedgekeurde dossiers bepaalt de score van uw bedrijf.

Wanneer het percentage goedgekeurde dossiers hoger dan 70% is, scoort uw bedrijf het percentage vermenigvuldigd met het maximaal (MAX) aantal te behalen punten. Een percentage van 70% of lager, levert 0 punten op.

6. Meetpunt 4: Schadelast

De hoofddoelstelling *Schadelast* is opgebouwd uit vijf meetpunten. Niet alle dossiers tellen mee voor de schadelastberekening. Dossiers die aan ten minste één van de volgende criteria voldoen laten wij buiten beschouwing:

1. Schade-oorzaak is brand, diefstal met braak/diefstal partieel, hagel, inbraak, molest en/of vandalisme of storm.
2. De combinatie aangrijppunt, stootrichting, merkcode en modelcode komen minder dan 10 keer voor binnen het collectief van Schadegarant.
3. Het schadebedrag valt buiten de dynamische bandbreedte. Dit betekent dat zowel een percentage van de goedkoopste als een percentage van de duurste schadereparaties van uw bedrijf buiten het vergelijk worden gelaten

De dossiers van uw bedrijf die we wel meetellen, vergelijken we met alle andere meetellende dossiers binnen het collectief die hetzelfde aangrijppunt, dezelfde stootrichting en dezelfde merk- en modelcode hebben.

4. SCHADELAST								
Cijfers per onderdeel	Absolute afwijking	Procentuele afwijking	MAX	Q		MAX SUBTOTAAL	Q SUBTOTAAL	
Arbeid (AE's)	✖ 1,6	2%	25	17,5		30	22,5	
Onderdelen (€)	✖ € 17,81	4%						
Arbeid spuitwerk (AE's)	✔ -2,8	-6%						
Spuitmateriaal (€)	✖ € 6,71	4%	5	5,0				
Realisatie kortingsafspraken (%)	✔ 0,0	0,0%						

6.1 Arbeid

Voor dit meetpunt rekenen we per schade een afwijking (delta) uit op basis van arbeidseenheden. Die afwijking berekenen we door het gemiddeld aantal arbeidseenheden van het collectief (van die vergelijkbare schade) af te zetten tegen de arbeidseenheden van de schade zelf.

Van alle schades die we voor uw bedrijf meetellen, rekenen we vervolgens de gemiddelde afwijking uit. Die gemiddelde afwijking geven we weer in de scorekaart.

6.2 Onderdelen

Voor dit meetpunt rekenen we per schade een afwijking (delta) uit op basis van het bedrag van de post onderdelen. Die afwijking berekenen we door de gemiddelde onderdelenpost van het collectief (van die vergelijkbare schade) af te zetten tegen de onderdelenpost van de schade zelf.

Van alle schades die we voor uw bedrijf meetellen, rekenen we vervolgens de gemiddelde afwijking uit. Die gemiddelde afwijking geven we weer in de scorekaart.

6.3 Arbeid spuitwerk

Voor dit meetpunt rekenen we per schade een afwijking (delta) ook uit op basis van arbeidseenheden. Die Afwijking berekenen we door het gemiddeld aantal arbeidseenheden van het collectief (van die vergelijkbare

schade) af te zetten tegen de arbeidseenheden van de schade zelf.

Van alle schades die we voor uw bedrijf meetellen, rekenen we vervolgens de gemiddelde afwijking uit. Die gemiddelde afwijking geven we weer in de scorekaart.

6.4 Spuitmateriaal

Voor dit meetpunt rekenen we per schade een afwijking (delta) uit op basis van het bedrag van de post spuitmateriaal. Die afwijking berekenen we door de gemiddelde post spuitmateriaal van het collectief (van die vergelijkbare schade) af te zetten tegen de post spuitmateriaal van de schade zelf.

Van alle schades die we voor uw bedrijf meetellen, rekenen we vervolgens de gemiddelde afwijking uit. Die gemiddelde afwijking geven we weer in de scorekaart.

6.5 Puntentelling afwijking (delta's)

De afwijkingen (delta's) van deze eerste vier meetpunten leveren een absoluut resultaat op dat een gemiddelde procentuele afwijking genereert. Die geeft procentueel aan hoeveel uw bedrijf afwijkt van het collectief van Schadegarant.

De scores op deze vier afwijkingen (delta's) bij elkaar kunnen uw bedrijf in totaal 25 punten opleveren. De gemiddelde procentuele afwijking van deze vier bepalen de score. De staffel bepaalt hoeveel punten die score uw bedrijf uiteindelijk oplevert.

Wanneer uw bedrijf -20% onder scoort levert dat 25 punten op. Bij een afwijking van 0% kennen wij aan de hand van de staffel 17,5 punten toe. Scoort uw bedrijf gemiddeld 40% of meer boven de gemiddelde afwijking dan levert dat 0 punten op.

6.6 Realisatie kortingsafspraken

Voor de berekening van dit meetpunt zetten wij het gemiddeld behaalde kortingspercentage op onderdelen af tegen het afgesproken kortingspercentage. Dossiers waarop de kortingsafspraken niet van toepassing zijn (zie [Werkwijze Schadegarant](#)) houden wij buiten de berekening.



7. Positieve signaalpunten

SchadeGarant houdt vast aan het toekennen van positieve signaalpunten. Wanneer de scores op de hoofddoelstellingen berekend zijn, berekenen wij de eventueel behaalde positieve signaalpunten door op de totaalscore van uw bedrijf. De beloning voor positieve signaalpunten is per 1 april 2023 aangepast:

Het eerste positieve signaalpunt levert uw bedrijf 3%, van de totaalscore op de vier hoofdmeetpunten, aan extra punten op. Een tweede positief signaalpunt nog eens 2% extra punten op. Drie of meer positieve signaalpunten levert uw bedrijf geen extra punten meer op. Uw bedrijf kan hiermee dus maximaal 5% extra punten halen bovenop de initieel behaalde score.