



Handleiding

Audit Schadeherstelbedrijven

Versie 1.2 – Geldig vanaf 1 mei 2023



Inhoud

1.	Waarom audits?	3
1.1	Kennis en kunde	3
1.2	Verantwoordelijkheid	3
1.3	Kwaliteitscontrole	3
1.4	Remote en fysiek	3
1.5	Heeft u vragen?	3
2.	Hoe werkt een remote audit?	4
2.1	Wat controleert de auditor?	4
2.2	Aankondiging per e-mail	4
2.3	Zelf documenten uploaden	4
2.4	Te laat met uploaden?	5
2.5	Hoe langt duurt de beoordeling?	5
2.6	Wat gebeurt er met de resultaten?	6
3.	Hoe werkt een fysieke audit?	7
3.1	Wat controleert de auditor?	7
3.2	Afspraak inplannen	7
3.3	Voertuig al afgeleverd?	7
3.4	Wat gebeurt er met de resultaten?	7
4.	Wat gebeurt er met de resultaten?	8
4.1	Invloed op eXperate-score	8
4.2	Kwaliteit herstelwerkzaamheden (5 punten)	8
4.3	Documentatie (10 punten)	8
4.4	Kwaliteit onderdelen (10 punten)	8

1. Waarom audits?

1.1 Kennis en kunde

Verzekerden van de aan [Schadegarant deelnemende verzekeraars](#) moeten na schadeherstel altijd weer veilig de weg op gaan. Kwalitatief hoogwaardig herstel dat voldoet aan de fabrieksnormen garandeert die vereiste veiligheid. Met de toenemende complexiteit van moderne auto's is kwalitatief herstel niet altijd meer vanzelfsprekend. Zoals wij in onze paper '[Botsing tussen kwaliteit en kosten](#)' (2020) beschrijven is er veel kennis en kunde nodig om schades aan auto's uit het nieuwe wagenpark conform fabrieksnormen te herstellen.

1.2 Verantwoordelijkheid

Verzekeraars en autoschadeherstelbedrijven dragen de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de veiligheid nooit ter discussie staat. Niet voor niets maakt dit onderwerp deel uit van de vier hoofddoelstellingen 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 de taak om er namens de deelnemende verzekeraars voor te zorgen dat de bedrijven die wij in ons herstelnetwerk selecteren te allen tijde de vereiste kwaliteit en veiligheid leveren.

1.3 Kwaliteitscontrole

Dit brengt met zich mee dat wij ons herstelnetwerk hier periodiek op controleren door middel van audits op afstand (remote audits) en fysieke audits. Naast de controles op kwaliteit, en daarmee dus ook op de veiligheid, wordt er dan ook gekeken naar overige zaken in het schadedossier zoals de calculatiemethodiek en het correct uitvoeren van onze werkwijze zoals beschreven in de [Werkwijze Schadegarant](#).

1.4 Remote en fysiek

Schadegarant werkt met remote en fysieke audits. Bij remote audits beoordeelt de auditor het dossier aan de hand van de beschikbare informatie in eXchange. Bij fysieke audits bezoekt de auditor het Bedrijf om een voertuig en het bijbehorende dossier te controleren. In hoofdstuk 2 lichten we de werkwijze voor elk soort audit nader toe.

1.5 Heeft u vragen?

In deze handleiding beschrijven wij wat u kunt verwachten als er een audit voor uw bedrijf gepland staat. Verder leest u hier hoe wij de resultaten met u delen en hoe wij dit gebruiken voor de beoordeling van de performance van uw bedrijf (eXperate). Heeft u hier vragen over? Aarzel dan niet om contact met ons op te nemen via info@schadegarant.nl of 085-9020877. Wij helpen u graag verder!

2. Hoe werkt een remote audit?

Elk gesloten eXchange-dossier kan op afstand (remote) worden geauditeerd. De auditor legt dan geen fysiek bezoek af aan het bedrijf.

2.1 Wat controleert de auditor?

Tijdens de remote audit controleert de auditor het dossier op procesefficiency, kwaliteit en veiligheid van herstel. Hierbij wordt onder meer gekeken naar de correcte invoer van schadegegevens, of er voor de juiste reparatiemethodiek gekozen en of de benodigde documenten in het dossier aanwezig zijn.

2.2 Aankondiging per e-mail

Wanneer een eXchange-dossier wordt geauditeerd, ontvangt het Bedrijf hierover een e-mailbericht. Dat bericht verzenden wij naar het algemene e-mailadres dat staat vermeld in eXchange. Het bericht bevat een link naar het eXchange-dossier dat ingepland staat voor de remote audit. Ook in het dossier zelf is dan zichtbaar dat er een audit op plaatsvindt:

Schadedatum	03-03-2023
Schadeoorzaak	Hagel
Mogelijk waarborgfonds	Nee
Totaal Verlies	Nee
Audit	Remote
Te laat aangeboden	Nee

2.3 Zelf documenten uploaden

Na ontvangst van dit bericht dient het Bedrijf **binnen 2 werkdagen** (48 uur) bij elk dossier de volgende documenten te uploaden in eXchange:

1. Uitleesrapport voor reparatie
2. Uitleesrapport na reparatie
3. Inkoopnota onderdelen
4. Nota werk derden (indien van toepassing)
5. Uitleesrapport (indien van toepassing)
6. Kalibratierapport (indien van toepassing)
7. Reparatievoorschrift OEM (indien van toepassing)

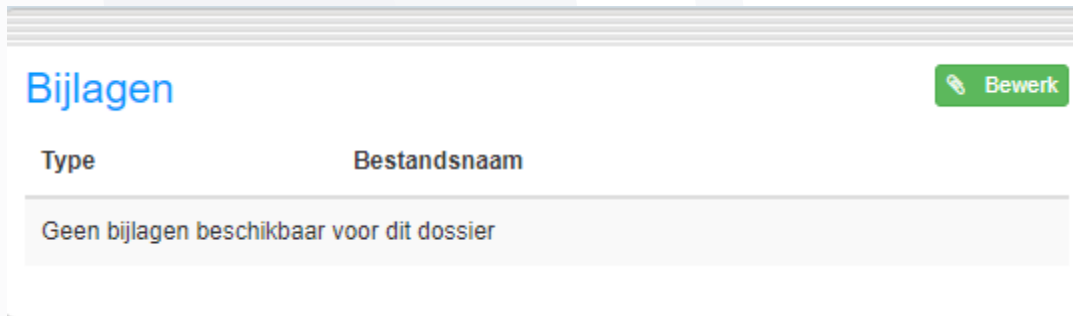
LET OP

De termijn van 2 werkdagen (48 uur) is zeer strikt. Daarna is het niet meer mogelijk om deze documenten aan het dossier toe te voegen of te muteren.

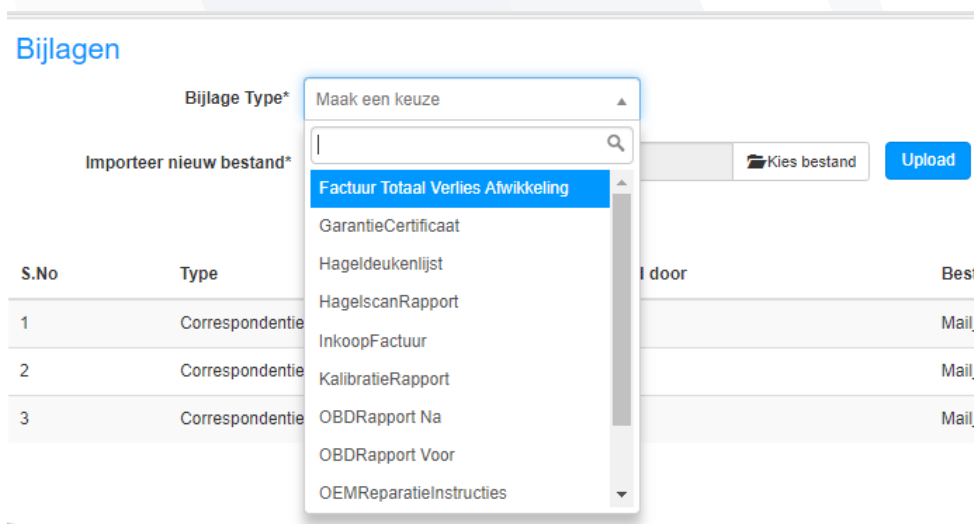
Het uploaden van documenten aan het eXchange-dossier kan via een backofficesysteem (indien dit systeem gebruik maakt van de laatste services van Schadegarant) of direct vanuit de [portal van eXchange](#).

Uploaden vanuit eXchange

Documenten uploaden vanuit de portal van eXchange kan door het betreffende dossier aan te klikken, of (bijvoorbeeld op basis van het kenteken) op te zoeken. Zodra het dossier is geopend is onderaan de pagina het dossieritem 'Bijlagen' opgenomen:



Klik binnen het item 'Bijlagen' op de groene knop 'Bewerk' rechts boven. Er opent dan een nieuw scherm. In dit scherm kunnen de bijlages worden toegevoegd. Ook kan er een naam (*Bijlage Type*) aan elke bijlage toegekend worden. Zo is makkelijker te zien welke documenten er aan het dossier zijn toegevoegd:



Wanneer alle benodigde documenten één voor één zijn geüpload, dient er op 'Sluiten' geklikt te worden. Het dossier is dan gereed voor de audit.

2.4 Te laat met uploaden?

Als de noodzakelijke documenten niet binnen 2 werkdagen zijn opgenomen in eXchange kan de auditor het dossier niet beoordelen. De auditor noteert dan 'Niet OK' als resultaat. Dit resultaat heeft invloed op de eXperate-score van het Bedrijf (zie hoofdstuk 4).

2.5 Hoe langt duurt de beoordeling?

Na het verstrijken van de 2 werkdagen voor het uploaden van de documenten, wordt het dossier beschikbaar voor de auditor. De auditor beoordeelt het betreffende dossier **binnen 4 werkdagen**. Zodra dit is afgerond ontvangt het Bedrijf weer een e-mailbericht. In dit bericht meldt de auditor dat de beoordeling van het specifieke dossier is afgerond.



2.6 Wat gebeurt er met de resultaten?

Zodra het Bedrijf de e-mail ontvangt dat de audit is afgerond, verschijnt er in het eXchange-dossier een nieuw dossier item 'Audit Resultaat':

Audit resultaat

Vraag	Goedgekeurd	Reden(en) afkeuring
Is de kwaliteit van de montage goed?	Ja	
Is de kwaliteit van het plaatwerk/herstel goed?	Ja	
Is de kwaliteit van het spuitwerk goed?	Ja	
Is er gewerkt volgens fabrieksspecificaties?	Nee	De fabrieksspecificaties zijn niet aanwezig in het dossier
Is het voertuig schoon?	Ja	
Komt de voorcalculatie overeen met het schadebeeld?	Nee	De post de- en montage is niet logisch De post herstel / plaatwerk is niet logisch
Zijn de schadegegevens correct ingevoerd?	Ja	
Zijn er originele of gelijkwaardige onderdelen gebruikt?	Nee	Er zijn niet OEM en/of EOS delen gebruikt Er zijn onderdelen gebruikt die niet te herleiden zijn
Is de status van het herstel logisch?	Ja	

In dit dossieritem is een overzicht van de gecontroleerde punten opgenomen. Zo is eenvoudig te zien welke punten er zijn goedgekeurd en welke afgekeurd. Bij elk punt wordt tevens de reden van de beoordeling vermeld. Deze score wordt rechtstreeks meegenomen in de eerstvolgende eXperate-berekening van het Bedrijf (zie hoofdstuk 4).



3. Hoe werkt een fysieke audit?

Elk voertuig dat wordt hersteld en waarvoor een eXchange-dossier is aangemaakt, kan worden onderworpen aan een fysieke audit. Hiertoe bezoekt de auditor het Bedrijf.

3.1 Wat controleert de auditor?

Tijdens de fysieke audit controleert de auditor de kwaliteit van de herstelwerkzaamheden. Hierbij wordt onder meer gekeken naar de kwaliteit van de uitgevoerde plaat- en spuitwerkzaamheden.

3.2 Afspraak inplannen

Het moment van auditeren wordt vastgesteld aan de hand van de ingevulde afleverdatum in eXchange en zal vóór die datum plaatsvinden. De auditor zal hiervoor mogelijk een afspraak inplannen met het Bedrijf dat het schadeherstel uitvoert.

3.3 Voertuig al afgeleverd?

Als het voertuig niet (meer) aanwezig is ten tijde van het bezoek van de auditor, dan klopt de in eXchange ingevulde afleverdatum niet met de werkelijke situatie. De auditor noteert dan 'Niet OK' als resultaat. Dit resultaat heeft invloed op de eXperate-score van het Bedrijf (zie hoofdstuk 4).

3.4 Wat gebeurt er met de resultaten?

Zodra de auditor het dossier heeft beoordeeld, wordt het resultaat direct zichtbaar in het betreffende eXchange-dossier. De resultaten van de fysieke audits worden ook gebruikt voor de berekening van de eXperate-score van het Bedrijf (zie hoofdstuk 4).



4. Wat gebeurt er met de resultaten?

4.1 Invloed op eXperate-score

De resultaten van de audits worden verwerkt in eXperate onder het hoofdmeetpunt '*Kwaliteit en Veiligheid*' en hebben daarmee direct invloed op de eXperate-score van het Bedrijf. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de volgende rekenmethodiek (zie ook hoofdstuk 5 van de [Werkwijze Schadegarant](#)).

4.2 Kwaliteit herstelwerkzaamheden (5 punten)

Auditors en experts beoordelen voor Schadegarant de kwaliteit van de door het Bedrijf uitgevoerde herstelwerkzaamheden. De beoordeelde dossiers worden meegenomen in de berekening van de eXperate-score. Schadegarant berekent het percentage dossiers dat op het gebied van kwaliteit positief is beoordeeld. Er worden aan het Bedrijf punten toegekend als dat percentage hoger dan 70% is. De punten worden vervolgens vastgesteld door het percentage te vermenigvuldigen met het maximaal te behalen aantal punten (5). Bij een percentage van 70% of lager, worden er geen punten toegekend.

4.3 Documentatie (10 punten)

Auditors en experts beoordelen voor Schadegarant of in de eXchange-dossiers van het Bedrijf de vereiste documentatie voor handen is. De beoordeelde dossiers worden meegenomen in de berekening van deze score. Aan de hand van deze documentatie kan aangetoond worden dat het schadeherstel kwalitatief en op een veilige manier heeft plaatsgevonden. Schadegarant berekent het percentage dossiers dat voor wat betreft aanwezige documentatie positief is beoordeeld. Er worden aan het Bedrijf pas punten toegekend als dat percentage hoger dan 70% is. De punten worden vervolgens vastgesteld door het percentage te vermenigvuldigen met het maximaal aantal te behalen punten (10).

4.4 Kwaliteit onderdelen (10 punten)

Auditors en experts beoordelen voor Schadegarant de kwaliteit van door het Bedrijf gebruikte onderdelen. De beoordeelde dossiers worden meegenomen in de berekening van deze score. Wanneer Schadegarant vaststelt dat in één van de dossiers de voorgeschreven kwaliteit van een of meer onderdelen niet wordt behaald, dan scoort het Bedrijf op dit sub-meetpunt 0 van de 10 punten. Als alle dossiers positief worden beoordeeld, dan worden aan het Bedrijf 10 punten toegekend.