



Handleiding

Audit Ruitschadeherstelbedrijven

Versie 1.0 – Geldig vanaf 15 mei 2024

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Remote audits	4
3.	Werkwijze in eXchange Remote.....	5

1. Inleiding

Kwaliteit en Veiligheid van herstel worden steeds belangrijker. Glasgarant heeft daarom al in 2017 dit als aparte doelstelling opgenomen, waarmee er nu 4 hoofddoelstellingen zijn:

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

Een van de onderdelen van het borgen van deze doelstellingen is dat Glasgarant haar aangesloten Ruitschadeherstelbedrijven auditeert. Dit doen wij om te controleren of voertuigen kwalitatief goed en veilig worden hersteld, of de juiste wijze van calculeren wordt gebruikt, de voorgeschreven werkwijze van Glasgarant wordt gevolgd etc.

Met ingang van het huidige contractjaar hebben wij de procedure hierin gewijzigd. In dit document wordt beschreven hoe de audits in zijn werk gaan en wat er van u wordt verwacht in de ondersteuning voor de uitvoering van de audit.

Tevens wordt beschreven welke onderdelen van eXperate worden beïnvloed door de auditering.

Vooralsnog wijzigt eXperate nog niet. De resultaten van de audit worden wel meegenomen in de berekening van de eXperate-score.

2. Remote audits

Auditering vindt plaats via Remote Auditing. Hierbij beoordeelt de auditor het dossier aan de hand van de beschikbare informatie in eXchange

Elk gesloten dossier kan op afstand (remote) worden geauditeerd. Hierbij zal de auditor dus geen fysiek bezoek hoeven af te leggen aan het Bedrijf.

Beoordeling

Het is van belang om ervoor te zorgen dat de documentatie in het eXchange dossier in orde en volledig is. Dit heeft een positief effect op de auditbeoordeling en daarmee ook op de eXperate score van uw bedrijf. Na de beoordeling ontvangt u een e-mail waarin staat dat de resultaten zichtbaar zijn in het eXchange-dossier.

Het resultaat van de audit wordt zichtbaar in eXchange bij het dossier en wordt gebruikt bij de beoordeling in eXperate.

De dossiers worden op de volgende onderwerpen beoordeeld (wijzigingen kunnen optreden):

Vraag	Reasons for no
Voldoet de hersteller aan het BOVAG-fotoprotocol?	- Eén of meerdere foto's niet aanwezig - Kenteken op overzichtsfoto niet leesbaar - Schade niet zichtbaar op overzichtsfoto - Logo gedemonteerde/beschadigde ruit niet zichtbaar/leesbaar op foto - Merk gedemonteerde/beschadigde ruit niet zichtbaar/leesbaar op foto - Inslagpunt niet zichtbaar - Geen markering gebruikt/zichtbaar bij inslagpunt - Eén of meer ontbrekende specificaties op foto geplaatste ruit - Kenteken eindfoto niet leesbaar / ontbreekt - Op één of meerdere foto's geen (leesbare) datum aanwezig - Geen close-up foto van de nieuw lijst, terwijl een sierlijst is opgevoerd in de calculatie - Uitgevoerde werkzaamheden/reparatiemethodiek niet ondersteund door de foto's - Foto's zijn niet bruikbaar ivm onscherp/slechte belichting/kwaliteit foto's te slecht voor beoordeling
Is het proces goed gevolgd?	- Dekkingsbewijs aangevraagd na reparatiedatum - Calculatie te laat ingevoerd - SHB had voorexperitie moeten aanvragen, bijv. onlogisch schadebeeld
Is er schadelast beperkend gewerkt?	- Geen revisie set regensensor toegepast terwijl dit mogelijk was - Sierlijsten vervangen ipv hergebruik - Reparatie was mogelijk geweest
Is de juiste ruit geplaatst?	- Nieuwe ruit is niet aantoonbaar OES of OEM - Geen juiste eurocode /OEM code in eXchange opgenomen - Gedemonteerde ruit is niet gelijk aan nieuwe ruit
Is kalibratie correct uitgevoerd?	- Nvt - Kalibratierapport niet aanwezig - Kalibratierapport niet herleidbaar naar voertuig - Dynamisch niet uitgevoerd - Statisch niet uitgevoerd

3. Werkwijze in eXchange Remote

In het dossier in eXchange te zien dat het dossier is geselecteerd voor audit:

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

De auditerende partij zal het betreffende dossier binnen 4 werkdagen beoordelen.

Zodra de beoordeling is afgerond zal het Ruitschadeherstelbedrijf een e-mail krijgen op het in eXchange ingeregelde e-mail adres, waarin is vermeld dat de beoordeling van het specifieke dossier is afgerond. Wanneer het Ruitschadeherstelbedrijf dan het dossier in de portal van eXchange opent, dan is er een nieuw kopje bij gekomen met als titel 'Audit Resultaat'. Hier ziet u de gecontroleerde punten, wat is goedgekeurd, wat is afgekeurd en wat de reden hiervan dan was.

Audit resultaat		
Vraag	Goedgekeurd	Reden(en) afkeuring
Is de schade aan de schadeverzekering verzekerd?	Ja	
Is de schade aan de schadeverzekering verzekerd en is de schade aan de schadeverzekering verzekerd?	Ja	
Is de schade aan de schadeverzekering verzekerd en is de schade aan de schadeverzekering verzekerd?	Ja	
Is de schade aan de schadeverzekering verzekerd en is de schade aan de schadeverzekering verzekerd?	Ja	
Is de schade aan de schadeverzekering verzekerd en is de schade aan de schadeverzekering verzekerd?	Ja	
Is de schade aan de schadeverzekering verzekerd en is de schade aan de schadeverzekering verzekerd?	Ja	
Is de schade aan de schadeverzekering verzekerd en is de schade aan de schadeverzekering verzekerd?	Ja	
Is de schade aan de schadeverzekering verzekerd en is de schade aan de schadeverzekering verzekerd?	Ja	

Deze score wordt rechtstreeks meegenomen in de eerstvolgende eXperate berekening