



Handleiding eXchange

versie 1.5 – januari 2025



Inhoud

1.	Inleiding	5
1.1	Wat is eXchange?	5
1.2	Veelzijdig platform	5
1.3	Wat biedt deze handleiding?	5
1.4	Werkt u via een backofficesysteem?	5
1.5	Dataretentiebeleid – bewaartermijn gegevens in eXchange	6
1.6	Komt u er niet uit? Neem contact met ons op!	6
2.	Het eXchange account.....	7
2.1	Inloggen via de portal	7
2.2	Inloggegevens	7
2.2.1	Dealer, schadehersteller of ruit schadehersteller	8
2.2.2	Verzekeraar, gevolmachtigd agent of assurantietussenpersoon	8
2.2.3	Expertisebureau of auditor	8
2.3	Administrator of gebruiker	8
2.3.1	Hoe weet ik wie de Administrator van ons bedrijfsaccount is?	8
2.3.2	Ons bedrijfsaccount heeft geen Administrator	8
2.4	Inloggegevens niet (meer) bekend?	9
2.5	Het wachtwoord van mijn eXchange account is verlopen	9
2.5.1	Geen notificatie van eXchange ontvangen?	9
2.6	Wachtwoord wijzigen.....	9
2.7	Welk e-mailadres is aan mijn account gekoppeld?	11
2.8	eXposure	11
3.	De beheermatrix van het bedrijfsaccount.....	12
3.1	Type	12
3.1.1	Administator (Admin of beheerder)	12
3.1.2	Gebruiker (User)	12
3.2	Naam.....	12
3.3	Gebruikersnaam.....	12
3.4	E-mail.....	12
3.4.1	Notificaties.....	13
3.4.2	Eenmalig wachtwoord	13
3.5	UI (User Interface).....	13
3.6	WS (Web Services)	13
3.7	Geblokkeerd	13
4.	Problemen met inloggen	14
4.1	Geblokkeerd account	14
4.1.1	Gebruikersaccount geblokkeerd.....	14
4.1.2	Beheerdersaccount geblokkeerd.....	14
4.2	Mijn account is nieuw of gereset	14
5.	Backofficesysteem gekoppeld met eXchange.....	16
5.1	Mijn backofficesysteem synchroniseert niet meer met eXchange	16
5.2	Ik weet mijn eXchange relatienummer niet.....	16
5.3	eXchange heeft een password-vernieuw-service.....	16
6.	Activiteitenmonitor (dossieroverzicht).....	17
6.1	Dossieroverzicht met processtappen	17



6.2	Zoekfunctie dossieroverzicht.....	17
6.3	(Dossier)statussen binnen eXchange	18
6.3.1	Open	18
6.3.2	Gereed	19
6.3.3	Voorexpertise	20
6.3.4	Expertise	21
6.3.5	Afgekeurd.....	21
6.3.6	Geannuleerd	22
6.3.7	Gesloten.....	22
6.3.8	Niet Routeerbaar	23
6.3.9	Niet aan te bieden	23
6.4	Het archief.....	24
6.4.1	Zoekfunctie binnen het archief	24
7.	Processchema's eXchange	25
7.1	Totaaloverzicht eXchange proces	25
7.2	Schademelding in eXchange.....	26
7.3	Dekkingscontrole.....	26
7.4	Dossier aanvullen – voorexpertise/tussentijdse expertise aanvragen - en aanbieden	27
7.4.1	Voorcalculatie en eventuele voorexpertise.....	27
7.4.2	Tussentijdse expertise.....	28
7.5	Behandeladvies filters	29
7.5.1	Administratief	29
7.5.2	Tele-expertise	29
7.5.3	Fysieke expertise	30
8.	Schade melden – dossier aanmaken.....	32
8.1	Wie kan een schade melden via eXchange?	32
8.2	Nieuwe melding en polisdata opvragen	32
8.2.1	Handmatige dekkingscontrole	33
8.2.2	Mogelijk Waarborgfonds.....	33
8.3	Voertuiggegevens aanvullen.....	33
8.4	Polisgegevens aanvullen.....	33
8.4.1	Handmatige dekkingsverificatie.....	34
8.4.2	Directe Schade Afhandeling (DSA)	34
8.4.3	Gegevens van de verzekerde en bestuurder aanvullen	34
8.5	Schadegegevens aanvullen	35
8.6	Foto's toevoegen.....	35
8.7	Algemeen overzicht.....	36
8.7.1	Dossier controleren en bewerken.....	37
8.7.2	Statusbalk	37
8.7.3	Schakelen tussen foto's van hersteller en verzekerde	37
9.	Dossier behandelen	38
9.1	Carrosseriecalculatie uploaden	38
9.1.1	Handmatig een carrosseriecalculatie uploaden.....	38
9.2	Glascalculatie uploaden	39
9.2.1	Handmatig een glascalculatie maken of uploaden	39
9.2.2	Opslaan én sluiten om de glascalculatie te zien.....	41
9.3	Aanbieden dossier	42



9.4	Beoordeling door de filters	42
9.4.1	Administratief	43
9.4.2	Tele-expertise	43
9.4.3	Fysieke expertise (Enkel bij Carrosserie)	43
9.5	Procesflow carrosseriedossier aanbieden	43
9.6	Procesflow glasdossier aanbieden	44
9.7	Behandeling door expert	45
9.7.1	Een dossier goed- of afkeuren	45
9.7.2	Een dossier hertoewijzen	46
9.7.3	Een dossier claimen	46
9.7.4	Een opmerking toevoegen	46
9.8	Dossier hertoewijzen (aan een andere hersteller)	47
9.9	Aanpassen dossierdetails (schadedatum/schadeoorzaak)	48
9.9.1	Schadeoorzaak aanpassen	49
9.9.2	Schadedatum aanpassen	49
9.10	Communicatie (Notities)	49
9.11	Historisch overzicht	50
10.	Total loss dossier aanmaken	52
10.1	Voorexpertise aanvragen	52
10.1.1	Uitkomst voorexpertise: Niet herstellen	52
10.2	Afwikkeling als totaal verlies dossier	52
10.2.1	Factuur toevoegen	53
10.2.2	Dossier afsluiten	54
10.3	Totaal verlies waarden aanpassen nadat het is opgeslagen	55



1. Inleiding

In dit inleidende hoofdstuk leggen wij de achtergrond en het doel van eXchange uit. In het verlengde daarvan bespreken we welk doel SchadeGarant en GlasGarant met deze handleiding beogen. Ook leest u hier welke beperking wij ervaren als het gaat om de ondersteuning van gebruikers die via een backofficesysteem met eXchange werken. Verder lichten we toe welk retentiebeleid (bewaartermijn) SchadeGarant en GlasGarant voor de data in eXchange hanteren. Tot slot vindt u in dit hoofdstuk onze contactgegevens zodat u ons kunt bereiken als u er niet uit komt.

1.1 Wat is eXchange?

eXchange is in 2010 geïntroduceerd als schadeafwikkelingsplatform van SchadeGarant en GlasGarant. Het platform is bedoeld voor het afhandelen van auto(ruit)schadedossiers. eXchange is een belangrijk instrument voor het behalen van de doelstellingen die SchadeGarant en GlasGarant namens de [deelnemende verzekeraars](#) geformuleerd hebben. In de [Werkwijze SchadeGarant](#) en de [Werkwijze GlasGarant](#) op onze [website](#) kunt u hier meer over lezen.

1.2 Veelzijdig platform

In de loop der jaren is eXchange doorontwikkeld tot een veelzijdig platform waarop alle stakeholders in de branche aangesloten zijn. Op de expertisediensten na, kan er via eXchange door elke stakeholder een schademelding aangemaakt worden. Het koppelen met andere (backoffice)systemen is steeds verder vereenvoudigd en eXchange is ook gereed voor de meest moderne koppelingen via het internet.

Alle auto(ruit)(herstel)bedrijven, verzekeraars, assurantieadviseurs en volmachten, die zijn aangesloten bij Stichting SchadeGarant en Stichting GlasGarant, werken via eXchange. eXchange biedt deze partijen een uniforme en snelle afhandeling van auto(ruit)schadedossiers.

1.3 Wat biedt deze handleiding?

eXchange is in principe intuïtief te gebruiken. De navigatie is logisch en de schermen wijzen zich meestal zelf. Deze handleiding geeft een totaaloverzicht van de verschillende schermen en mogelijkheden van eXchange. De handleiding is bedoeld als naslagwerk dat u kunt gebruiken als u niet meer verder komt. Via de inhoudsopgave vindt u de plek waar de informatie staat die u op dat moment zoekt.

1.4 Werkt u via een backofficesysteem?

Veel gebruikers zien de web interface van eXchange niet (vaak) omdat eXchange gekoppeld is aan alle (backoffice)systemen die de auto(ruit)schadebranche gebruikt. Desondanks beschrijven we in deze handleiding alleen het proces van de web interface van eXchange. Dit omdat bij ons de kennis ontbreekt om voor elk backofficesysteem een aparte handleiding op te stellen. Voor ondersteuning verwijzen wij u dan ook naar de leverancier van uw eigen backofficesysteem.

Een aantal problemen/foutmeldingen waar u vanuit uw backofficesysteem soms tegenaan kunt lopen, is wel aan de zijde van eXchange op te lossen. Deze specifieke situaties bespreken wij in hoofdstuk 5 van deze handleiding. Uiteraard kunnen wij dan wel ondersteuning bieden bij de oplossing.



1.5 Dataretentiebeleid – bewaartermijn gegevens in eXchange

Met het oog op de AVG en privacywetgeving hanteren SchadeGarant en GlasGarant, net als veel andere organisaties, een dataretentiebeleid. De bewaartermijn van de schadedossiers binnen eXchange maakt onderdeel uit van dit beleid. Om eXchange-dossiers conform de wet- en regelgeving te bewaren moet voldaan zijn aan een aantal voorwaarden. Zo moeten de persoonsgegevens die deze dossiers bevatten relevant zijn en beperkt blijven tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. Ook mogen de gegevens alleen worden verwerkt als het doel van de verwerking niet op een andere manier mogelijk is. Dit is waarom de opslagperiode tot een minimum beperkt moet worden en er termijnen vastgesteld worden voor het wissen van gegevens. Voor de bewaartermijn van gegevens binnen eXchange betekent dit het volgende:

- Alle eXchange-dossiers (inclusief de bijlagen) die langer dan 5 jaar geleden de status 'Gesloten' of 'Geannuleerd' hebben gekregen, worden volledig verwijderd uit eXchange;
- Van geannuleerde eXchange-dossiers worden alle bijlagen direct verwijderd;
- Dossiers die in eXchange een andere status hebben dan 'Gesloten' of 'Geannuleerd' en waar gedurende minimaal 6 maanden na aanmaakdatum geen activiteit op heeft plaatsgevonden, worden automatisch geannuleerd. Na 5 maanden inactiviteit ontvangen de bij deze dossiers betrokken partijen hierover een waarschuwing;
- Verzekeraars en gevolmachtigd agenten die na 5 maanden hun polisdata in eXchange niet ververst of verwijderd hebben, ontvangen hierover ook een waarschuwing. Zodra een polisbestand in eXchange 6 maanden oud is, zal het automatisch verwijderd worden. In dat geval dienen alle dekkingsaanvragen handmatig behandeld te worden totdat er een nieuw polisbestand geüpload is.

1.6 Komt u er niet uit? Neem contact met ons op!

Is deze handleiding onduidelijk, onvolledig of misschien op punten niet (meer) juist? Of heeft u een andere vraag of verzoek? Aarzel dan niet om contact op te nemen met ons Service Center via info@schadegarant.nl / 085-9020877 of info@glasgarant.nl / 085-9020876. Vermeld in het bericht uw bedrijfsnaam, vestigingsadres en (indien van toepassing) het debiteurnummer van uw bedrijf. Wij verwerken uw aanvraag op werkdagen binnen 24 uur.

2. Het eXchange account

In dit hoofdstuk vindt u alle informatie die te maken heeft met het eXchange account dat wij aan uw bedrijf hebben toegekend. Dit bedrijfsaccount heeft uw bedrijf nodig om via eXchange dossiers af te kunnen handelen. Wij leggen hier uit welke accounts er binnen eXchange bestaan, hoe er ingelogd kan worden en wat u kunt doen als uw wachtwoord kwijt is of vernieuwd moet worden. Verder leest u hier dat inloggen op eXposure ook via het eXchange account verloopt. Het kan zijn dat het eXchange-account van uw bedrijf gekoppeld is aan uw backofficesysteem. In dat geval werkt u waarschijnlijk niet (vaak) in eXchange en zal de informatie uit hoofdstuk 5 voor u relevanter zijn.

2.1 Inloggen via de portal

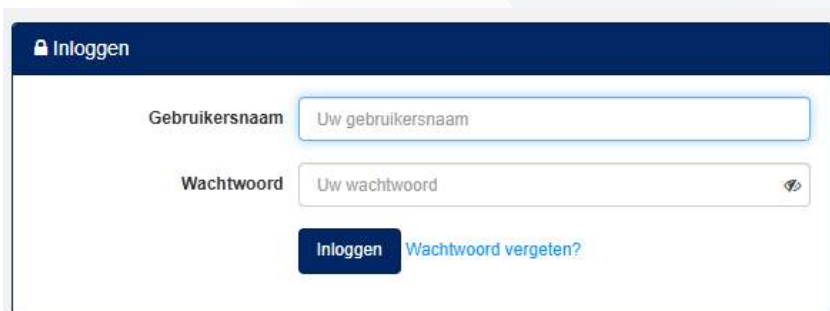
Om in te loggen op uw eXchange account dient u eerst naar de eXchange portal op internet te gaan. De portal van eXchange bereikt u via deze rechtstreekse link: <https://portal.exchange.nl/login>. Daarnaast vindt u in de header (kop) van de [website van Schadegarant en Glasgarant](#) een knop die rechtstreeks naar de portal van eXchange leidt:



De header met deze knop wordt op elke pagina van onze website getoond. Daarnaast hebben wij via het menu onder 'Partner' en onder 'verzekeraar' een [informatiepagina over eXchange](#) opgenomen. Op deze pagina vindt u onder andere deze handleiding en de rubriek veelgestelde vragen over eXchange.

2.2 Inloggegevens

Zoals gezegd, heeft uw bedrijf een account nodig om in te kunnen loggen op eXchange. Dit account activeren wij zodra uw bedrijf een samenwerkingsovereenkomst met Schadegarant of Glasgarant sluit of uw bedrijf is een (gevolmachtigd agent of assurantietussenpersoon voor een) [aan Schadegarant en Glasgarant deelnemende verzekeraar](#). Voor expertisebureaus en auditors hanteren wij specifiek beleid.

A screenshot of the eXchange login form. The form has a dark blue header with the text 'Inloggen'. Below the header, there are two input fields: 'Gebruikersnaam' and 'Wachtwoord'. The 'Gebruikersnaam' field has a placeholder text 'Uw gebruikersnaam'. The 'Wachtwoord' field has a placeholder text 'Uw wachtwoord' and a small eye icon to the right. Below the input fields, there is a dark blue button labeled 'Inloggen' and a link labeled 'Wachtwoord vergeten?'.

Per gebruikersgroep (ook wel uw rol in eXchange genoemd) leggen wij hieronder uit wat u precies moet doen om toegang tot eXchange te krijgen:

2.2.1 Dealer, schadehersteller of ruit schadehersteller

Zodra uw bedrijf een samenwerkingsovereenkomst met Schadegarant of Glasgarant sluit, geven wij de bij ons geregistreerde contactpersoon van uw bedrijf toegang tot eXchange met administrator rechten (zie § 2.3). Deze persoon ontvangt dan een e-mail van eXchange met daarin de inlogcodes van het nieuwe eXchange-account. Dit zijn een gebruikersnaam en een éénmalig wachtwoord. Bij de eerste inlog vraagt eXchange om het wachtwoord direct aan te passen naar een eigen wachtwoord.

2.2.2 Verzekeraar, gevolmachtigd agent of assurantietussenpersoon

Verzekeringsmaatschappijen die deelnemen aan Schadegarant en Glasgarant hebben automatisch toegang tot eXchange (een overzicht van de [deelnemende verzekeraars](#) vindt u op onze website). Gevolmachtigd agenten die met Schadegarant- en Glasgarantverzekeraars samenwerken krijgen na goedkeur door de Schadegarant-verzekeraar toegang tot eXchange.

Gevolmachtigd agenten en assurantietussenpersonen dienen een eXchange account aan te vragen door een e-mail te sturen naar het Service Center van Schadegarant: info@schadegarant.nl. Vermeld in deze e-mail uw bedrijfsnaam, vestigingsadres, het AFM-nummer en voor gevolmachtigd agenten ook de CRWAM code.

Wij verwerken uw aanvraag op werkdagen binnen 24 uur, mits uw e-mail vanaf een persoonlijk e-mailadres is verstuurd (dus niet vanaf een algemeen e-mailadres zoals: info@... of schade@....).

Bij de eerste inlog vraagt eXchange om het wachtwoord direct aan te passen naar een eigen wachtwoord.

2.2.3 Expertisebureau of auditor

Voor expertisebureaus of auditors gelden er andere voorwaarden om toegang tot eXchange te krijgen. Neem hiervoor contract op met ons Service Center Service Center via info@schadegarant.nl of 085-9020877.

2.3 Administrator of gebruiker

De bij Schadegarant of Glasgarant geregistreerde contactpersoon van uw bedrijf krijgt automatisch de administrator rechten (ook wel 'Admin' of 'Beheerder' genoemd) voor het eXchange-account van uw bedrijf. De Administrator kan zelfstandig nieuwe gebruikersaccounts ('Users') binnen het bedrijfsaccount aanmaken voor collega's die ook toegang tot eXchange moeten krijgen. De Administrator kan die gebruikersaccounts ook zelfstandig deblokken en indien nodig verwijderen (zie § 3.7).

2.3.1 Hoe weet ik wie de Administrator van ons bedrijfsaccount is?

De persoon binnen uw bedrijf die de Administrator rechten voor eXchange heeft, beheert het bedrijfsaccount. Is deze persoon niet meer bij uw bedrijf werkzaam of is het niet (meer) duidelijk welke persoon het bedrijfsaccount beheert? Stuur dan een e-mail naar ons Service Center via info@schadegarant.nl. Vermeld in de e-mail ten minste uw bedrijfsnaam en vestigingsadres. Wij verwerken uw aanvraag op werkdagen binnen 24 uur.

2.3.2 Ons bedrijfsaccount heeft geen Administrator

Het kan voorkomen dat er (tijdelijk) geen Administrator voor het account van uw bedrijf is. In dat geval beheert de beheerder van eXchange uw account. Om uw bedrijfsaccount te wijzigen kunt u contact opnemen met ons

Service Center via info@schadegarant.nl. Vermeld in de e-mail ten minste uw bedrijfsnaam en vestigingsadres. Wij verwerken uw aanvraag op werkdagen binnen 24 uur.

2.4 Inloggegevens niet (meer) bekend?

Bestaat er een eXchange account voor uw bedrijf of is dat account er ooit geweest, maar kunt u niet inloggen of weet de inloggegevens niet (meer)? Geen zorgen, wij kunnen dit voor u nagaan. Stuur hiertoe een e-mail naar ons Service Center via info@schadegarant.nl. Vermeld in het bericht uw bedrijfsnaam, vestigingsadres en (indien van toepassing) het debiteurnummer van uw bedrijf. Wij verwerken uw aanvraag op werkdagen binnen 24 uur.

2.5 Het wachtwoord van mijn eXchange account is verlopen

In verband met het veiligheidsbeleid van Schadegarant en Glasgarant verlopen de wachtwoorden in eXchange na 90 dagen. Enkele dagen voordat het wachtwoord verloopt, stuurt eXchange een automatisch e-mailbericht (notificatie) naar het e-mailadres dat gekoppeld is aan het account. Het wachtwoord dient dan binnen 9 dagen gewijzigd te worden. Wijzigt u het wachtwoord niet? Dan verloopt uw wachtwoord en kunt u niet meer inloggen. Op deze manier dwingt eXchange automatisch af om uw wachtwoord daadwerkelijk te vernieuwen. Zie ook § 2.6 waar uitgelegd wordt hoe het wachtwoord gewijzigd wordt.

2.5.1 Geen notificatie van eXchange ontvangen?

Aan ieder eXchange-account (zowel van de User als de Admin) is een e-mailadres gekoppeld. Wanneer u inlogt op een account dat niet gekoppeld is aan uw persoonlijke e-mailadres, ontvangt u op uw persoonlijke emailadres dus geen automatisch e-mailbericht van eXchange om uw wachtwoord te wijzigen. Waarschijnlijk ontvangt iemand anders binnen uw organisatie deze e-mail van eXchange.

2.6 Wachtwoord wijzigen

Als uw wachtwoord verloopt en niet op tijd wordt gewijzigd, kunt u na enkele dagen niet meer inloggen. Dit kunt u voorkomen door zelf uw wachtwoord periodiek (zodra u de notificatie van eXchange ontvangt) te wijzigen. Volg daarvoor de volgende stappen:

1. Log in via de eXchange portal omgeving (<https://portal.exchange.nl>) met uw gebruikersnaam en huidige geldige wachtwoord.

The image shows a login form titled 'Inloggen' with a lock icon. It contains two input fields: 'Gebruikersnaam' with the placeholder text 'Uw gebruikersnaam' and 'Wachtwoord' with the placeholder text 'Uw wachtwoord'. To the right of the password field is an eye icon for toggling visibility. Below the fields is a dark blue 'Inloggen' button and a blue link 'Wachtwoord vergeten?'.

2. Na het inloggen klikt u in de linker menubalk op de optie 'Wachtwoord wijzigen'.



exchange

Welkom [inloggen](#) | [Mijn dossiers](#)

Dossiers

25 resultaten weergeven

Zoeken:

Nr	Type	Kenteken	Eigen referentie	20-11-2024	06-11-2024	16-09-2024	17-09-2024	10-09-2024	20-08-2024	18-03-2024	Status	Dekking	eXperience	Calculatie Type
2024-1530993	Auto	123-ABC-DEF	123-ABC-DEF	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Nee	04-12-2024
2024-1530952	Auto	123-ABC-DEF	123-ABC-DEF	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Nee	18-11-2024
2024-1530464	Auto	123-ABC-DEF	123-ABC-DEF	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Nee	19-09-2024
2024-1530448	Auto	123-ABC-DEF	123-ABC-DEF	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Nee	17-09-2024
2024-1530447	Auto	123-ABC-DEF	123-ABC-DEF	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Nee	17-09-2024
2024-1530379	Auto	123-ABC-DEF	123-ABC-DEF	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Nee	30-08-2024
2025-1530768	Auto	123-ABC-DEF	123-ABC-DEF	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Voorengesit	Open	Voorengesit	Nee	13-05-2024

Dossierdetail

Dossierpreview - maak een kopie van het dossier te krijgen.

3. Er opent vervolgens een nieuw venster met de naam 'Wachtwoord wijzen'. Vul de gevraagde gegevens op dit scherm in:

Wachtwoord wijzen

Onderstaande eisen gelden voor een nieuw eXchange wachtwoord:

1. Minimaal 9 tekens lang
2. Maximaal 64 tekens lang
3. Minimaal 1 numeriek (1, 2, etc.)
4. Minimaal 1 speciaal teken (@, !, %, etc.)
5. Minimaal 1 uppercase teken (A, B, etc.)
6. Minimaal 1 lowercase teken (a, b, etc.)
7. Het wachtwoord bevat niet de gebruikersnaam
8. Het wachtwoord mag niet gelijk zijn aan één van de vorige 3 wachtwoorden

Huidige wachtwoord*

Nieuw wachtwoord*

Bevestig nieuw wachtwoord*

Vul ter verificatie uw emailadres in. U dient hier een persoonlijk, zakelijk emailadres in te vullen, geen algemeen emailadres, zodat herleidbaar is bij welk persoon dit account hoort.

Voorbeeld:
Correct: a.de.boer@schadegarant.nl
Niet correct: info@schadegarant.nl

E-mail adres

Bevestig e-mail adres

[Wijzig wachtwoord](#)

4. Heeft u alle velden volledig ingevuld? Klik dan op 'Wijzig wachtwoord'.

Wachtwoord wijzen

Uw wachtwoord is succesvol aangepast



5. Als uw wachtwoord niet voldoet aan de eisen van eXchange wordt u, via het venster 'Wachtwoord wijzigen', geadviseerd om het wachtwoord aan te passen.

2.7 Welk e-mailadres is aan mijn account gekoppeld?

De persoon binnen uw organisatie met de Administrator rechten voor eXchange kan u vertellen aan welk e-mailadres het eXchange account waar u op inlogt gekoppeld is. Deze collega kan eventueel een nieuw gebruikersaccount voor u aanmaken en dat account koppelen aan uw persoonlijke e-mailadres. U kunt dan met uw eigen inloggegevens inloggen op uw eigen eXchange account.

2.8 eXposure

Indien uw bedrijf een abonnement voor eXposure heeft (en de eventuele abonnementskosten zijn betaald), is er via het account van de Administrator automatisch toegang tot [eXposure](#). Dus alle personen binnen uw bedrijf die Administrator rechten voor eXchange hebben, kunnen dan inloggen op eXposure (zie ook § 3.1.1). Wanneer er via een Administrator account wordt ingelogd in eXchange dan is de knop 'eXposure' zichtbaar in de linker menubalk. Door op die 'eXposure-knop' te klikken opent het inlogscherf voor eXposure. Om in te loggen vult u hier dezelfde (persoonlijke) gebruikersnaam en wachtwoord in die ook aan het eXchange account gekoppeld zijn. Dit betekent dat zodra u uw eXchange wachtwoord wijzigt, het eXposure wachtwoord automatisch mee gewijzigd wordt. Zo hoeft u maar één wachtwoord te beheren. Meer [informatie over eXposure](#) (waaronder de Handleiding eXposure en de veelgestelde vragen) vindt u op de website van SchadeGarant en GlasGarant.

3. De beheermatrix van het bedrijfsaccount

Via de optie '*Mijn gegevens*' kan de Administrator in de portalomgeving van eXchange de gebruikers van uw bedrijfsaccount aanmaken en beheren. Hiertoe scrolt de beheerder naar de beheermatrix die helemaal onderaan de pagina staat. Via deze matrix worden de belangrijkste functionaliteiten voor de gebruikers-accounts beheerd. In dit hoofdstuk gaan we nader in op elke functionaliteit uit de beheermatrix.

3.1 Type

Onder 'Type' wordt het type gebruiker in eXchange verstaan. We onderscheiden twee typen, te weten: de Administrator (Beheerder) en de Gebruiker (User):

3.1.1 Administrator (Admin of beheerder)

De Administrator kan nieuwe gebruikersaccounts aanmaken, wijzigen en deblokken. De Administrator kan geen nieuw 'Admin-account' toevoegen en geen 'Admin-rechten' aan een Gebruiker toekennen. Dit kan alleen door de beheerder van eXchange uitgevoerd worden.

Administrator heeft toegang tot eXposure

Indien uw bedrijf een abonnement voor eXposure heeft (en de eventuele abonnementskosten zijn betaald), is er via een Administrator account automatisch toegang tot [eXposure](#). (zie ook § 2.8)

3.1.2 Gebruiker (User)

Gebruikers hebben geen beheerrechten en geen toegang tot eXposure. Zij hebben rechten om conform hun rol binnen eXchange (zie § 2.2) eXchange-dossiers in te zien en af te handelen.

3.2 Naam

Onder 'Naam' wordt binnen eXchange de naam verstaan die gekoppeld is aan het account. Meestal is dit een bedrijfsnaam of een (voor)naam (en achternaam) van een medewerker. Nadat er is ingelogd in de portalomgeving van eXchange, staat deze naam rechts bovenaan de pagina zodat altijd duidelijk is onder welk account er gewerkt wordt.

3.3 Gebruikersnaam

Dit is de naam waarmee wordt ingelogd, ook wel de inlognaam genoemd. De gebruikersnaam mag geen spaties bevatten. Om veiligheidsredenen kan de gebruikersnaam alleen door de Admin-gebruiker of door de Beheerder van eXchange gewijzigd worden.

3.4 E-mail

Dit is het e-mailadres dat aan het account in eXchange gekoppeld is. eXchange gebruikt dit e-mailadres voor de volgende doelen:



3.4.1 Notificaties

9 dagen voordat het wachtwoord van het eXchange account verloopt, verstuurt eXchange naar dit e-mailadres een automatische notificatie met het verzoek om het wachtwoord te wijzigen. Wanneer er na 7 dagen (dus 2 dagen voordat het wachtwoord verloopt) nog geen actie is ondernomen, stuurt eXchange een herinnering. Op de dag dat het wachtwoord daadwerkelijk is verlopen, stuurt eXchange een mail met de bevestiging dat het wachtwoord verlopen is en er niet meer ingelogd kan worden. Klik dan op 'Wachtwoord vergeten?' om een nieuw wachtwoord aan te vragen. eXchange stuurt dan een eenmalig wachtwoord naar het aan de gebruikersnaam gekoppelde e-mailadres.

3.4.2 Eenmalig wachtwoord

Als de Administrator het account reset of als er via 'Wachtwoord vergeten?' een nieuw wachtwoord wordt aangevraagd, stuurt eXchange naar dit e-mailadres een e-mail met een éénmalig wachtwoord om in te loggen. Daarna dient er meteen een eigen wachtwoord aangemaakt te worden.

3.5 UI (User Interface)

Deze functie is relevant voor gebruikers die (naast het backofficeprogramma ook) rechtstreeks in eXchange moeten kunnen werken. Zet hier dus een vinkje als de gebruiker (ook) moet kunnen inloggen op de portalomgeving (<https://portal.exchange.nl>).

3.6 WS (Web Services)

Deze functie is relevant voor gebruikers die niet rechtstreeks in eXchange werken. Zet hier dus een vinkje als het account wordt gebruikt om te koppelen via web services. Dit is noodzakelijk als de gebruiker bijvoorbeeld wordt ingevoerd in een backoffice- of systeemhuispakket om op die manier 'onder water' te koppelen met eXchange.

3.7 Geblokkeerd

Wanneer hier een vinkje staat, is het account geblokkeerd (vergrendeld) en kan de gebruiker niet meer inloggen. Als beheerder kunt u het vinkje verwijderen. Zodra het vinkje verwijderd is, kan de gebruiker met de oude inloggegevens weer op de gebruikelijke manier inloggen. Als de inloggegevens niet meer bekend (blijken te) zijn, klikt u (via de optie 'Bewerken') op reset knop om een nieuw wachtwoord te genereren.



4. Problemen met inloggen

Hoe frustrerend kan het zijn als het 'ineens' niet meer lukt om in te loggen op eXchange? Een account blokkeert vaak precies op een moment dat er geen tijd is om contact op te nemen met een beheerder. Daarom leggen we in dit hoofdstuk uit wat de meest voorkomende oorzaak van een blokkade is en hoe dat opgelost of, nog beter, voorkomen kan worden.

4.1 Geblokkeerd account

De oplossing van de blokkade is afhankelijk van het soort eXchange-account.

4.1.1 Gebruikersaccount geblokkeerd

Na driemaal een foutief wachtwoord ingegeven te hebben, blokkeert eXchange de toegang tot uw account voor 5 minuten. Wanneer na 5 minuten de juiste combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord alsnog wordt ingevuld, is er niets aan de hand en kunt u gewoon verder.

TIP

Na 2 niet succesvolle inlogpogingen kunt u het beste meteen zelf uw wachtwoord resetten via de optie "*Wachtwoord vergeten?*". Zo kunt u voorkomen dat na een 3^e onjuiste poging uw account blokkeert en er 5 minuten gewacht moet worden.

[Inloggen](#)[Wachtwoord vergeten?](#)

4.1.2 Beheerdersaccount geblokkeerd

Het kan ook voorkomen dat eXchange het Administrator-account blokkeert. Een Administrator-account kan alleen gereset worden door een andere Administrator van het bedrijfsaccount of de beheerder van eXchange. Hiertoe stuurt u een e-mail vanaf uw persoonlijke e-mailaccount naar info@schadegarant.nl of info@glasgarant.nl. Vermeld in dit e-mailbericht de NAW-gegevens van uw bedrijf, eventueel uw debiteurnummer of AFM nummer en de inlog/user naam. De medewerkers van ons Service Center verwerken uw aanvraag op werkdagen binnen 24 uur.

4.2 Mijn account is nieuw of gereset

Als de Administrator een reset heeft uitgevoerd (zie § 3.7) of een nieuw account heeft aangemaakt, stuurt eXchange direct een e-mail met inloggegevens naar het gekoppelde e-mailadres. In die e-mail staat de (nieuwe) gebruikersnaam en een tijdelijk wachtwoord dat éénmalig gebruikt kan worden. Via de inlogpagina van eXchange (<https://portal.exchange.nl>) kunt u met deze gegevens eenmalig inloggen. U dient dan direct een nieuw (zelf verzonden) wachtwoord aan te maken. Daarna kunt u voortaan inloggen met uw nieuwe inloggegevens.



eXchange <noreply@exchange.nl>

Nieuw account eXchange

Aan Jort Buwalda | Stichting Schadegarant

Geachte gebruiker,

Zojuist is er voor dit e-mailadres een eXchange account met een tijdelijk wachtwoord aangemaakt. Dit tijdelijke wachtwoord dient direct gewijzigd te worden nadat er voor de eerste keer ingelogd is.

Het nieuwe wachtwoord is vervolgens drie maanden geldig waarna het automatisch verloopt.

Uw gebruikersnaam is: jbuwaldaadmin

Uw tijdelijk wachtwoord is: kr4yGvL9TH

Met vriendelijke groet,
eXchange



Uw wachtwoord is verlopen of gereset

Voer hier een nieuw, zelf verzonnen, wachtwoord in

Onderstaande eisen gelden voor een nieuw eXchange wachtwoord:

1. Minimaal 9 tekens lang
2. Maximaal 64 tekens lang
3. Minimaal 1 numeriek (1, 2, etc.)
4. Minimaal 1 speciaal teken (@, !, %, etc.)
5. Minimaal 1 uppercase teken (A, B, etc.)
6. Minimaal 1 lowercase teken (a, b, etc.)
7. Het wachtwoord bevat niet de gebruikersnaam
8. Het wachtwoord mag niet gelijk zijn aan één van de vorige 3 wachtwoorden

Nieuw wachtwoord



Bevestig nieuw wachtwoord

**Wijzig wachtwoord**



5. Backofficesysteem gekoppeld met eXchange

Als u gewend bent om *niet* rechtstreeks in eXchange, maar via een andere applicatie (bijvoorbeeld een backofficesysteem of systeemhuis) in te loggen, bent u gebonden aan de ondersteuning vanuit de betreffende softwareleverancier. Zo dient u er zelf voor te zorgen dat het wachtwoord dat in eXchange periodiek gewijzigd moet worden, óók in het backofficesysteem veranderd wordt. De leverancier van uw backofficesysteem kan u hierbij ondersteunen. Wij kunnen die ondersteuning niet bieden. Waar wij u wel mee kunnen helpen leest u in dit hoofdstuk.

5.1 Mijn backofficesysteem synchroniseert niet meer met eXchange

Waarschijnlijk is het wachtwoord van de gekoppelde gebruiker dan verlopen. Leveranciers van backofficesystemen kunnen op verschillende manieren koppelen met eXchange. Daartoe zal allereerst een Gebruiker aangemaakt moeten worden. De Administrator binnen uw organisatie kan Gebruikers aanmaken via de beheermatrix in eXchange (zie hoofdstuk 3). eXchange verzendt vervolgens automatisch per e-mail een notificatiebericht met daarin een éénmalig (tijdelijk) wachtwoord naar het gekoppelde e-mailadres. Daarna kunt u de stappen zoals beschreven in § 4.2 volgen.

5.2 Ik weet mijn eXchange relatienummer niet

De leverancier van uw backofficesysteem heeft het eXchange relatienummer van uw bedrijf nodig om te kunnen koppelen met eXchange. Om erachter te komen welk nummer dat is, neemt u contact met ons op zoals beschreven onder § 1.6.

5.3 eXchange heeft een password-vernieuw-service

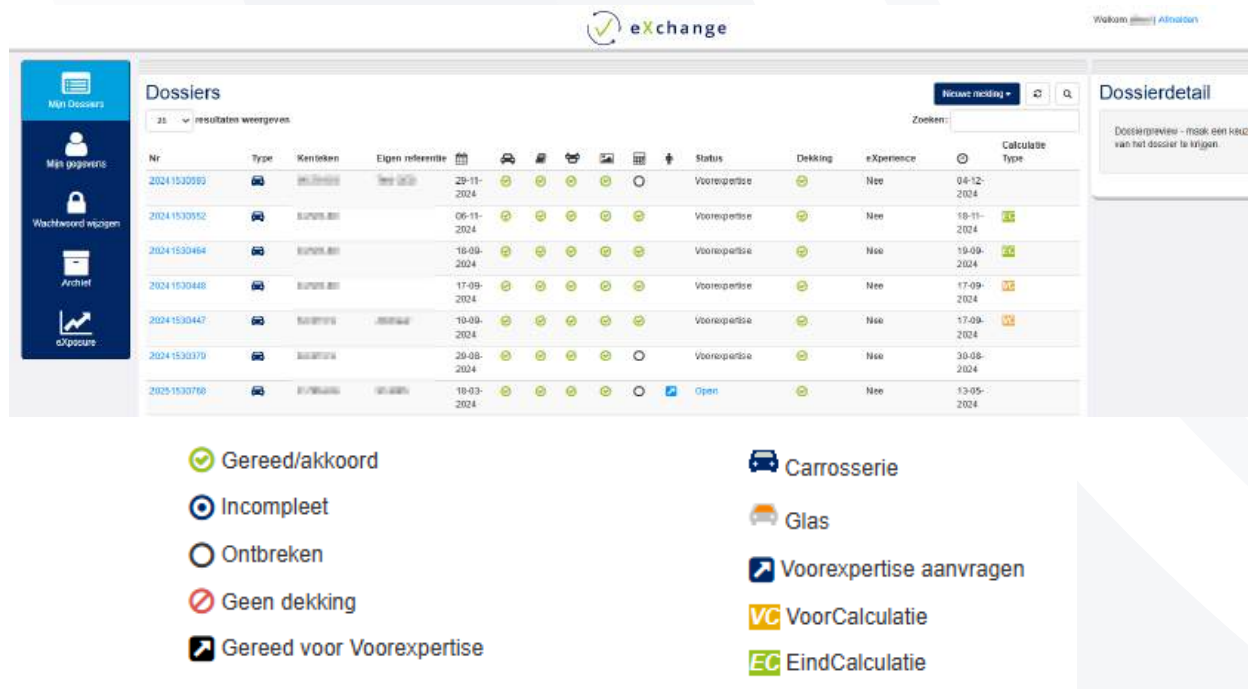
eXchange hanteert voor leveranciers van backofficesystemen een password-vernieuw-service. Deze service maakt het vernieuwen en verlengen van het webservices user account eenvoudiger. Informatie kunt u opvragen op de manier zoals beschreven onder § 1.6.

6. Activiteitenmonitor (dossieroverzicht)

Zodra u succesvol bent ingelogd, opent de activiteitenmonitor zich meteen. Dit is het startscherm van eXchange en wordt ook wel het *dossieroverzicht* genoemd. In dit hoofdstuk lichten we toe welke dossiers standaard in dat overzicht getoond worden en dat de status van elk dossier hier direct zichtbaar is. Verder leggen we uit welke dossiers via de zoekfunctie naar voren gehaald kunnen worden en welke statussen een actief en een niet-actief dossier kan hebben. Als laatste komt in dit hoofdstuk aan bod wanneer een dossier naar het archief wordt overgeplaatst en hoe het daar teruggevonden kan worden.

6.1 Dossieroverzicht met processtappen

De activiteitenmonitor – ook wel het dossieroverzicht genoemd – geeft een overzicht van de statussen van de actieve dossiers binnen het bedrijfsaccount. Actieve dossiers zijn dossiers waar nog een of meerdere processtappen voor open staan. De kleur van de bolletjes onder de pictogrammen in de activiteitenmonitor duiden op de volledigheid van de betreffende processtap. Een leeg bolletje betekent dat er op dat onderdeel nog geen gegevens zijn toegevoegd. Groen betekent een volledig ingevulde processtap. Bij blauw dienen de gegevens opnieuw (of aanvullend) toegevoegd te worden. Wanneer alle bolletjes groen zijn kan het dossier afgesloten worden.



Dossiers

25 resultaten weergeven

Nr	Type	Kenbeken	Eigen referentie	Status	Dekking	eXperience	Calculate Type
20241530993	Carrosserie	29-11-2024	Voorexpertise	Geen dekking	Nee	04-12-2024	
20241530952	Carrosserie	06-11-2024	Voorexpertise	Geen dekking	Nee	18-11-2024	
20241530464	Carrosserie	16-09-2024	Voorexpertise	Geen dekking	Nee	19-09-2024	
20241530448	Carrosserie	17-09-2024	Voorexpertise	Geen dekking	Nee	17-09-2024	
20241530447	Carrosserie	10-09-2024	Voorexpertise	Geen dekking	Nee	17-09-2024	
20241530379	Carrosserie	20-08-2024	Voorexpertise	Geen dekking	Nee	30-08-2024	
20251530768	Carrosserie	18-03-2024	Open	Geen dekking	Nee	13-05-2024	

Legende:

- Gereed/akkoord
- Incompleet
- Ontbreken
- Geen dekking
- Gereed voor Voorexpertise
- Carrosserie
- Glas
- Voorexpertise aanvragen
- VoorCalculatie
- EindCalculatie

6.2 Zoekfunctie dossieroverzicht

Met de vergrootglasknop (dit icoontje vindt u rechts naast de knop 'Nieuwe melding') opent u de zoekfunctie van eXchange.



Dossiers

25 resultaten weergeven

Nieuwe melding

Zoeken:

Met de zoekfunctie kunt u op basis van zelf in te vullen parameters zoeken naar dossiers. Bij het zoeken naar dossiers is het belangrijk om de in de zoekfunctie eerst de optie 'Aanmaakdatum' aan te passen naar de gewenste periode. Daarna dient ook de optie 'Status' aangepast te worden. Onder deze optie kunt u kiezen uit de verschillende statussen (zie § 6.3) die eXchange aan dossiers toekent.

TIP:

Door de 'Status' in het zoekvenster op 'Alle' te zetten doorzoekt eXchange de gehele database. Dit verhoogt de kans dat het gezochte dossier meteen naar voren komt.

Filteren

Aanmaakdatum Van 20-07-2024 Tot 20-01-2025

Geslotenatum Van dd-mm-jjj Tot dd-mm-jjj

Status Actief

Dossiernummer

Dekking Alle

Type schade Beide

Verzekeraar Maak een keuze

eXperience Beide

Volmacht Maak een keuze

Kenteken

Verzekeringsadviseur Maak een keuze

Ref.nr. verzekeraar

Keten Maak een keuze

Ref.nr. volmacht

Expertisebureau Maak een keuze

Ref.nr. verzekeringsadviseur

Claimsmanager Maak een keuze

Ref.nr. hersteller

Ref.nr. expertisebureau

Ref.nr. claimsmanager

Annuleer

Filter

6.3 (Dossier)statussen binnen eXchange

eXchange gebruikt verschillende aanduidingen om de status van een dossier aan te duiden. In deze paragraaf bespreken we elke status afzonderlijk.

6.3.1 Open

De status 'Open' duidt op een (nog) niet volledig afgewikkeld dossier. Dit betekent dat nog niet alle processtappen volledig afgerond zijn.



Dossiers

25	resultaten weergeven	Zoeken:										Nieuw	Dossier aanpassen	Q
Nr	Type	Kenteken	Eigen referentie								Status	Dekking	eXperience	Calculatie Type
20251530758				18-03-2024							Open		Nee	13-05-2024

In bovenstaande situatie is aan de hand van de gekleurde bolletjes onder de pictogrammen te zien dat de calculatie ontbreekt of opnieuw moet worden aangeboden.

6.3.2 Gereed

De status 'Gereed' duidt op een volledig afgewikkeld dossier. Alle processtappen zijn afgerond en het dossier is klaar om afgesloten te worden.

Nr	Type	Kenteken	Eigen referentie								Status	Dekking	eXperience	Calculatie Type
20241530738				03-12-2024							Gereed		Nee	17-12-2024

Het verschil tussen de status 'Gereed' en 'Gesloten' (zie § 6.3.6) is dat een dossier met de status 'Gereed' nog teruggezet kan worden naar de status 'Open'. Zodra het dossier weer in de status 'Open' staat kan het aangepast worden.

Goed om te weten:

Het aanpassen van een dossier heeft geen invloed op de eXperate score van een bedrijf. Kijk op de [eXperate-pagina](#) van onze website voor meer informatie.

Het dossier kan aangepast worden als er toch nog een gewijzigde calculatie aangeboden moet worden. Volg de volgende stappen om een dossier met de status 'Gereed' naar de status 'Open' terug te zetten:

1. Klik onder het menu 'Acties' op 'Behandelen':

Acties

Acties ▼	
	Bewerken voertuiggegevens
	Bewerken polisgegevens
	Bewerken schadedetails
	Bewerken foto's
	Toevoegen calculatie
	Aanpassen Dossierdetails
	Aanvragen voorexperise
	Aanvragen expertise
	Behandelen
	Afspraak beheren
	Hertoewijzen Schadehersteller
	Download PDF
	Bekijk berichten
	Dossieroverzicht
	Bewerk bijlagen
	Prisch Overzicht
	Bekijk notities



2. Selecteer vervolgens 'Dossier aanpassen':

Status

Maak keuze ☐ Dossier aanbieden

☐ Dossier annuleren

☐ Dossier afsluiten

Datum herstel gereed*

dd-mm-jjjj

☒ Dossier aanpassen

Opslaan

3. Na 'Dossier aanpassen' komt het dossier weer in de status 'Open'.

6.3.3 Voorexpertise

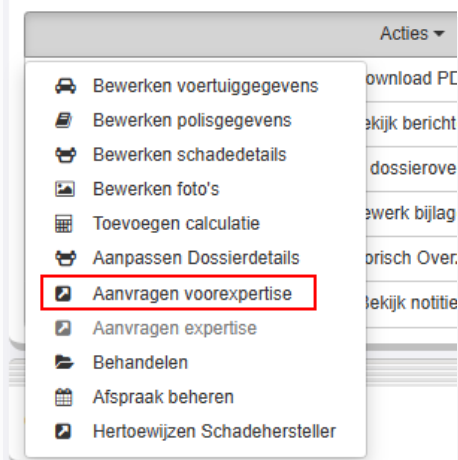
Een dossier krijgt te status 'Voorexpertise' zodra er door het herstelbedrijf een voorexpertise wordt aangevraagd. In de [Werkwijze Schadegarant](#) en de [Werkwijze Glasgarant](#) vindt u de voorwaarden voor het aanvragen van voorexpertise.

Nr	Type	Kenteken	Eigen referentie								Status	Dekking
20241530593		06-ZS-DG	Test CED	29-11-2024							Voorexpertise	

Volg de volgende stappen voor het aanvragen van een voorexpertise:

1. Klik in het menu 'Acties' de optie 'Aanvragen voorexpertise' aan.

Acties



- In het scherm dat zich vervolgens opent kan de reden voor de aanvraag van de voorexpertise geselecteerd worden. Het veld 'Opmerking' is bedoeld om een toelichting aan de aanvraag toe te voegen.

Expertise

Reden van aanvraag* ☐ Total loss
☐ Vermoeden Total loss
☐ Onlogisch schadebeeld
☐ Melding waarborgfonds
☒ Overig

Fysieke Expertise gewenst ☐

Opmerking

6.3.4 Expertise

Wanneer een dossier volledig is ingevuld, kan de calculatie aangeboden worden. Zodra de calculatie wordt aangeboden wordt deze door de filters van eXchange direct inhoudelijk gecontroleerd op bijzonderheden. Het kan zijn dat het filterresultaat aangeeft dat de calculatie door een (tele)expert beoordeeld dient te worden. In dat geval zal het dossier in de status 'Expertise' terecht komen. Nadat de expert het dossier heeft beoordeeld en dat via eXchange heeft behandeld, zal het dossier automatisch in de status 'Open', 'Afgekeurd' of 'Gereed' terecht komen. (Zie ook § 7.4, § 7.5, § 9.3, § 9.4, § 9.7 en § 9.8)

Nr	Type	Kenteken	Eigen referentie								Status	Dekking	eXperience
20241530742		43-TV-SR	12-02-2024								Expertise		Nee

6.3.5 Afgekeurd

Een dossier met de status 'Voorexpertise' of 'Expertise' kan door de expert afgekeurd worden. Een afgekeurd dossier krijgt de status 'Afgekeurd' er zijn dan 2 mogelijkheden:

1. Het afkeurde dossier annuleren, het dossier krijgt dan de status 'Geannuleerd' (zie § 6.3.6).
2. Het dossier als Totaal Verlies afhandelen (zie Hoofdstuk 10 - Afwikkeling Total loss dossier)

6.3.6 Geannuleerd

Er zijn 2 manieren waarop een dossier op de status 'Geannuleerd' terecht kan komen:

1. Het herstelbedrijf besluit zelf om het dossier te annuleren. De reden daarvan kan bijvoorbeeld zijn dat er geen dekking is, of de klant heeft afgezegd, of er zijn onjuiste gegevens ingevoerd en er moet een nieuw dossier aangemaakt worden.
2. Het dossier is in de afgelopen 6 maanden niet gewijzigd en wordt door de beheerder van eXchange automatisch geannuleerd.

Na maximaal 2 weken (14 dagen) wordt het geannuleerde dossier automatisch doorgezet naar het archief (zie § 6.4).

Nr	Type	Kenteken	Eigen referentie								Status	Dekking
20241530719			07-11-2024								Geannuleerd	

6.3.7 Gesloten

Indien een dossier de status 'Gesloten' heeft, is het volledige proces succesvol doorlopen. Een dossier kan namelijk alleen worden gesloten als het dossier compleet is: er is dus dekking, er is een goedgekeurde calculatie aanwezig, de foto's zijn toegevoegd en alle overige verplichte velden zijn ingevuld.

In tegenstelling tot een dossier in de status 'Gereed' (zie § 6.3.2), kan een dossier met de status 'Gesloten' niet meer gewijzigd worden. Een dossier met de status 'Gesloten' is – zoals het woord al zegt - daadwerkelijk gesloten en dat betekent dat het klaar staat voor betaling of reeds betaald is. Zodra het dossier de status 'Gesloten' krijgt wordt het namelijk automatisch ter betaling aan de risicodrager/volmacht verstrekt. Dan kan er dus niets meer gewijzigd worden.

Nr	Type	Kenteken	Eigen referentie								Status	Dekking	eXperience
20221510584			01-02-2022								Gesloten		Nee

Een dossier dient handmatig te worden afgesloten door via het menu 'Acties' de optie 'Behandelen' te selecteren en vervolgens voor 'Dossier afsluiten' te kiezen en de datum erbij in te voeren.



Acties

Acties ▼

Bewerken voertuiggegevens

Bewerken polisgegevens

Bewerken schadedetails

Bewerken foto's

Toevoegen calculatie

Aanpassen Dossierdetails

Aanvragen voorexpertise

Aanvragen expertise

Behandelen

Afspraak beheren

Hertoewijzen Schadehersteller

Download PDF

Bekijk berichten

Dossieroverzicht

Bewerk bijlagen

Prisch Overzicht

Bekijk notities

Status

Maak keuze ☐ Dossier aanbieden

☐ Dossier annuleren

☒ Dossier afsluiten

Datum herstel gereed*

☐ Dossier aanpassen

Opslaan

6.3.8 Niet Routeerbaar

Soms krijgt een dossier de status '*Niet routeerbaar*'. Er is dan geen routeringsregel gevonden voor de combinatie verzekeraar-volmacht binnen dat dossier. Dit soort dossiers routeert eXchange binnen 24 uur automatisch door naar de juiste partij. Het dossier kan vervolgens op de gebruikelijke manier afgehandeld worden.

6.3.9 Niet aan te bieden

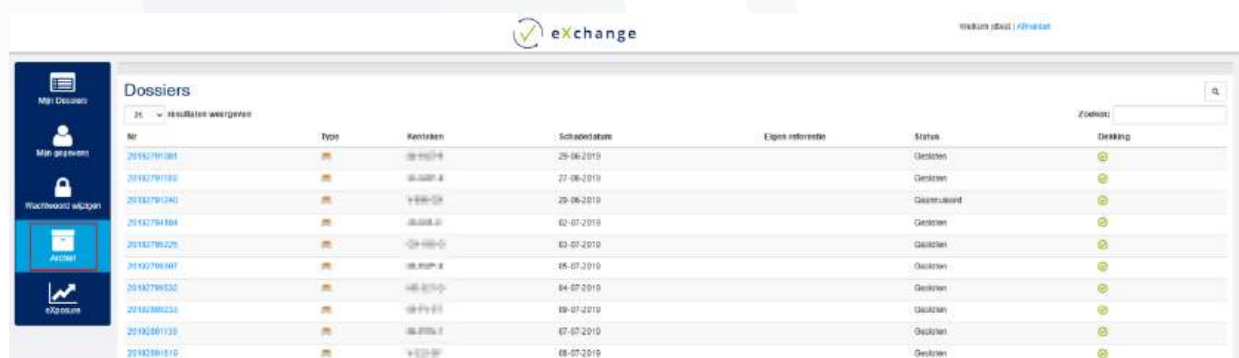
Wanneer een dossier de status '*Niet aan te bieden*' krijgt, gaat er iets mis bij het aanbieden van het dossier aan het filter van eXchange. Dit soort dossier lost eXchange binnen 24 uur automatisch op. Het dossier kan vervolgens op de gebruikelijke manier afgehandeld worden.

6.4 Het archief

Dossiers met de status 'Gesloten' die ouder zijn dan 6 maanden worden automatisch naar het archief verplaatst. Dossiers met de status 'Geannuleerd' worden na 14 dagen naar het archief verplaatst. Deze dossiers worden dan dus niet meer in het dossieroverzicht (activiteitenmonitor) getoond. Ze zijn dus alleen nog terug te vinden in het archiefoverzicht. U vindt het archief in de menubalk aan de linkerzijde (zie afbeelding).

6.4.1 Zoekfunctie binnen het archief

De zoekfunctie van het archief werkt exact hetzelfde als die van het dossieroverzicht (zie § 6.2). Houd hierbij rekening met het dataretentiebeleid van eXchange (zie § 1.5) dat bepaalt dat dossiers die ouder zijn dan 5 jaar (gerekend vanaf het moment dat het dossier gesloten of geannuleerd werd) volledig uit eXchange verwijderd worden.



The screenshot shows the 'Dossiers' overview page in the eXchange system. The page has a sidebar on the left with navigation options: 'Mijn Dossiers', 'Mijn profiel', 'Wachtwoord wijzigen', 'Archief', and 'nKantoor'. The main area displays a table of dossiers with the following columns: 'Nr.', 'Type', 'Kantoren', 'Schadestatus', 'Eigen referentie', 'Status', and 'Dekking'. The table contains 10 rows of data, all with a status of 'Gesloten'.

Nr.	Type	Kantoren	Schadestatus	Eigen referentie	Status	Dekking
20192791081		20-10-2019	29-06-2019		Gesloten	
20192791180		20-10-2019	27-06-2019		Gesloten	
20192791240		20-10-2019	29-06-2019		Geannuleerd	
20192791804		20-10-2019	02-07-2019		Gesloten	
20192791220		20-10-2019	03-07-2019		Gesloten	
20192791007		20-10-2019	05-07-2019		Gesloten	
20192791032		20-10-2019	04-07-2019		Gesloten	
20192791033		20-10-2019	09-07-2019		Gesloten	
20192801130		20-10-2019	07-07-2019		Gesloten	
20192801810		20-10-2019	08-07-2019		Gesloten	

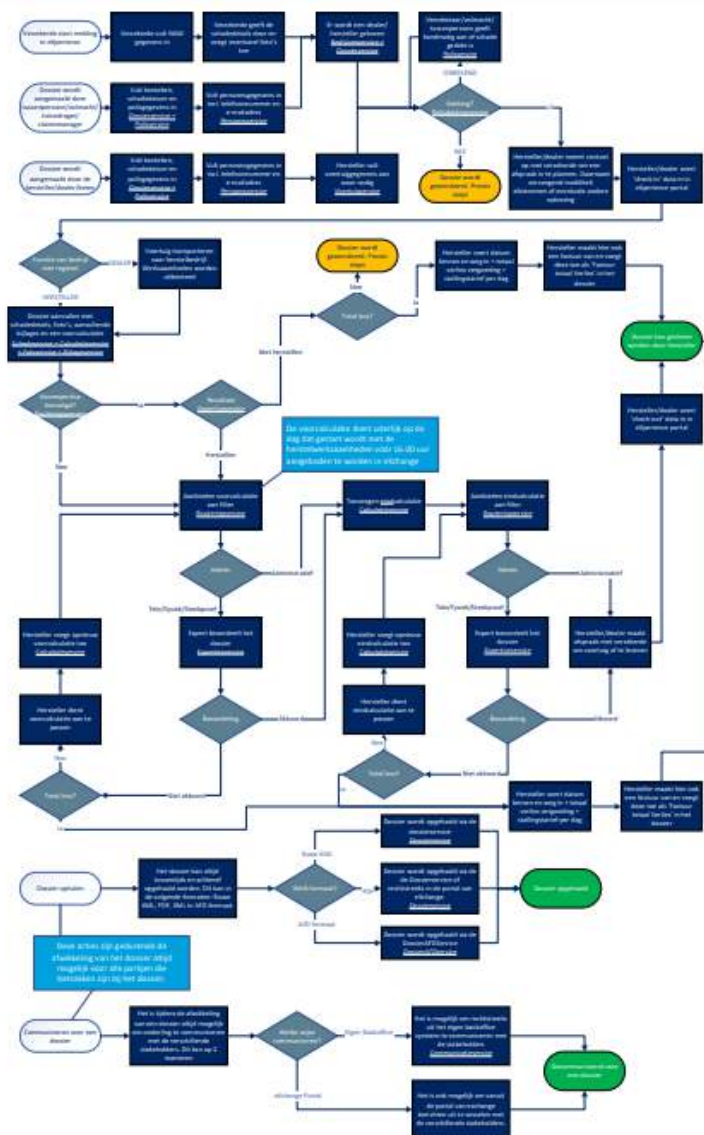
7. Processschema's eXchange

In dit hoofdstuk bespreken we het proces voor het afwikkelen van een schadedossier via eXchange. Voor het totaaloverzicht starten we met een schematische weergave van alle processtappen. Daarna zoomen we in op de belangrijkste onderdelen die we met verdiepende schema's toelichten. Pas in de hoofdstukken 8 en 9 gaan we nader in op het aanmaken van een schademelding en het aanbieden van een dossier.

7.1 Totaaloverzicht eXchange proces

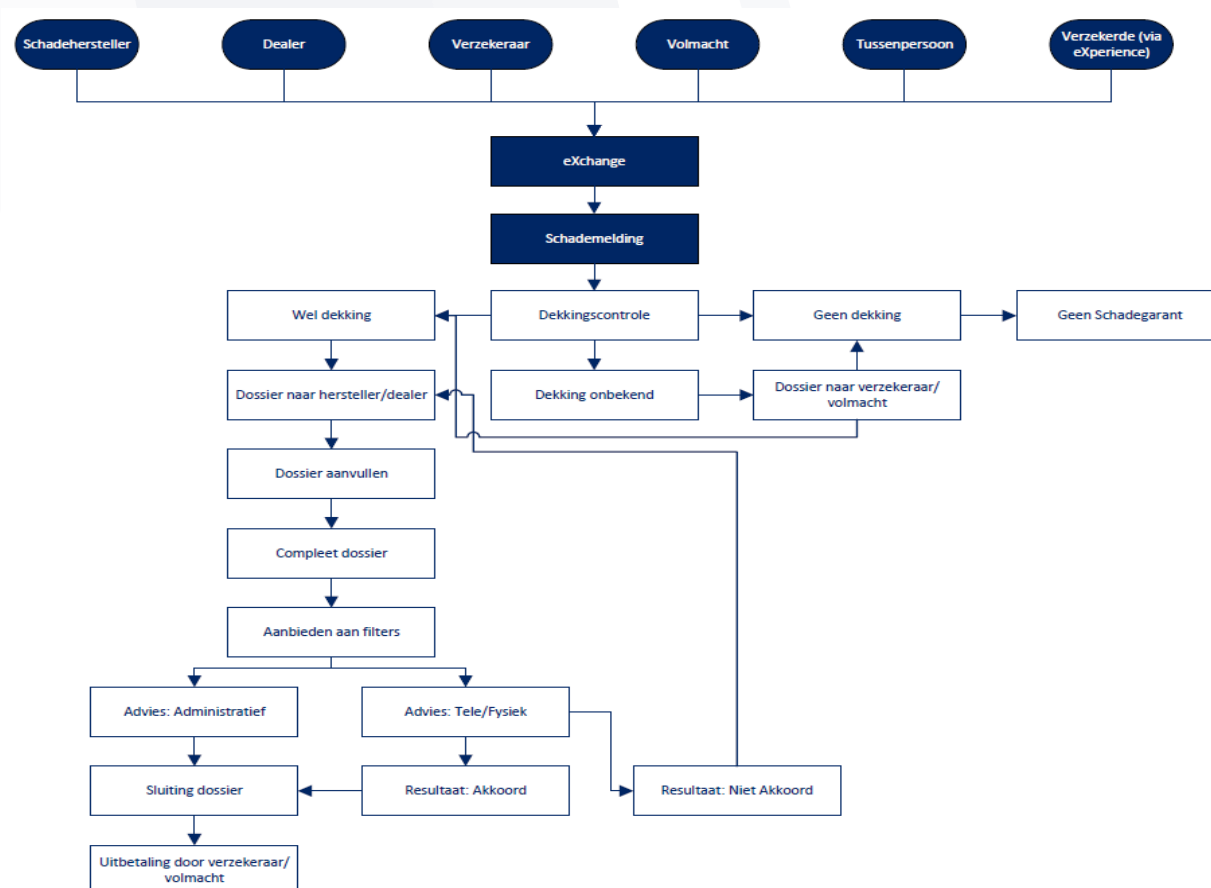
Onderstaand schema geeft de processtappen voor de afwikkeling van een schadedossier in eXchange weer:

Klik op de afbeelding voor een [grotere weergave](#).



7.2 Schademelding in eXchange

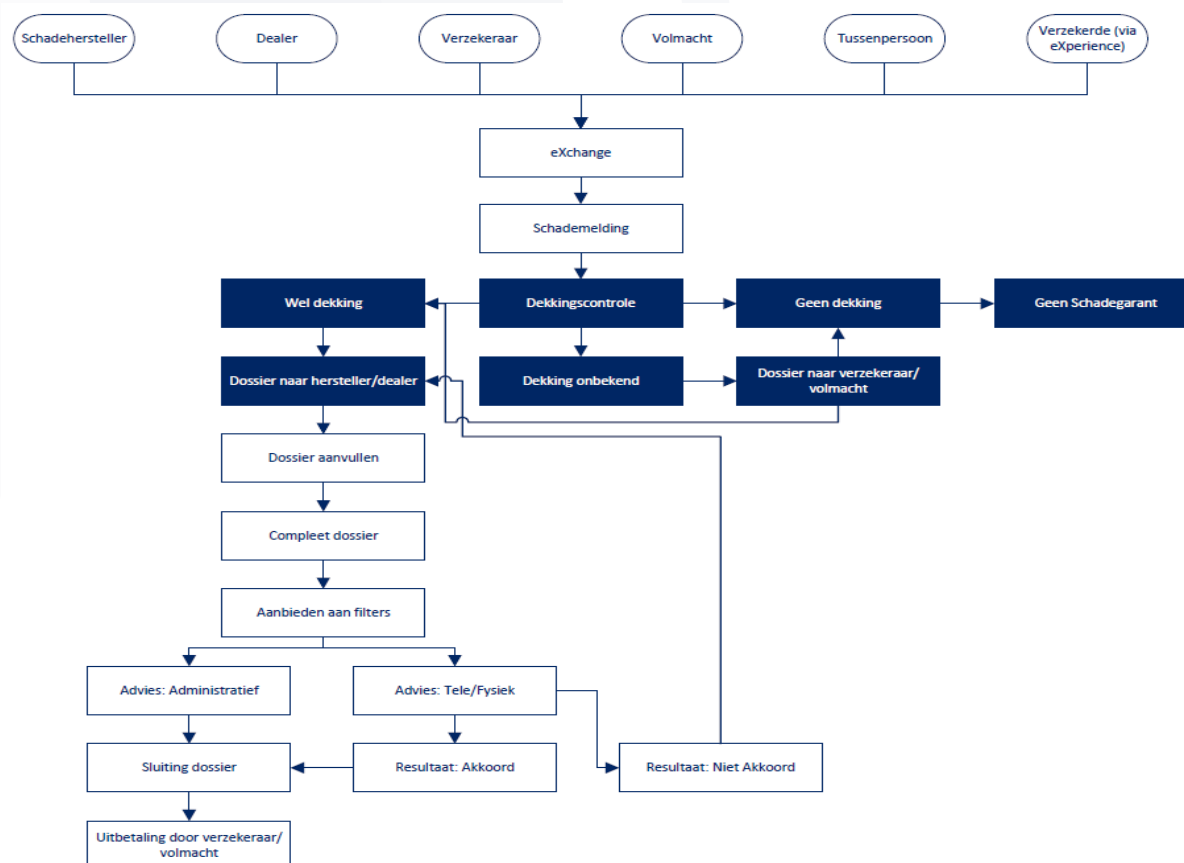
In eXchange kan een schademelding aangemaakt worden door een (ruit)schadehersteller, dealer, verzekeraar, volmacht, tussenpersoon of verzekerde. De laatstgenoemde doet dat via [eXperience](#). Na het melden van de schade maakt eXchange automatisch een schadedossier aan. Op basis van de ingevoerde gegevens over de schade wordt er (automatisch) beoordeeld of er dekking op het dossier gegeven kan worden (zie ook § 7.3). Dit is belangrijke informatie, want alleen de herstelkosten van een gedekt schade-evenement kunnen op de polis van verzekerde geclaimd worden. Is er geen dekking, dan keert de verzekeraar niet uit en is de rekening van de herstelkosten voor de persoon die de reparatieopdracht heeft ondertekend. De uitkomst van de dekkingsverificatie bepaalt dan ook wat de volgende stap in het proces zal zijn. (In hoofdstuk 8 van deze handleiding lichten we de schademelding stapsgewijs toe.)



7.3 Dekkingscontrole

Wanneer eXchange de dekking via 'automatische dekkingsverificatie' zelf kan controleren, is er direct bekend wie de factuur betaalt. Het schadeherstelbedrijf kan in dat geval meteen met het dossier aan de slag. Als de dekking niet automatisch door eXchange bepaald kan worden, zal dit eerst handmatig uitgevoerd moeten worden door de risicodrager (= de verzekeraar) of diens gevolmachtigd agent die de autopolis beheert. De risicodrager of volmacht geeft dan in het eXchange-dossier aan of er wel of geen dekking is. Tot de dekkingsinformatie (automatisch of handmatig) afgegeven is kan het schadeherstelbedrijf het dossier niet bewerken. (Zie ook § 8.2 en § 8.2.1)

Bij het toekennen van de dekkingsinformatie aan het schadedossier in eXchange, wordt tevens (automatisch of handmatig) de informatie over het eventueel toe te passen eigen-risico-bedrag en de verrekening van de BTW (in- of exclusief) aan het dossier toegevoegd.



7.4 Dossier aanvullen – voorexpertise/tussentijdse expertise aanvragen - en aanbieden

Zodra de dekking bekend is, kan het schadeherstelbedrijf het dossier verder aanvullen (zie hoofdstuk 8). Het is dan van belang dat de verzekerde de reparatieopdracht heeft ondertekend en dat de verzekeraar de dekking heeft bevestigd. Dit zijn de voorwaarden waaronder de herstelkosten bij de verzekeraar geclaimd kunnen worden.

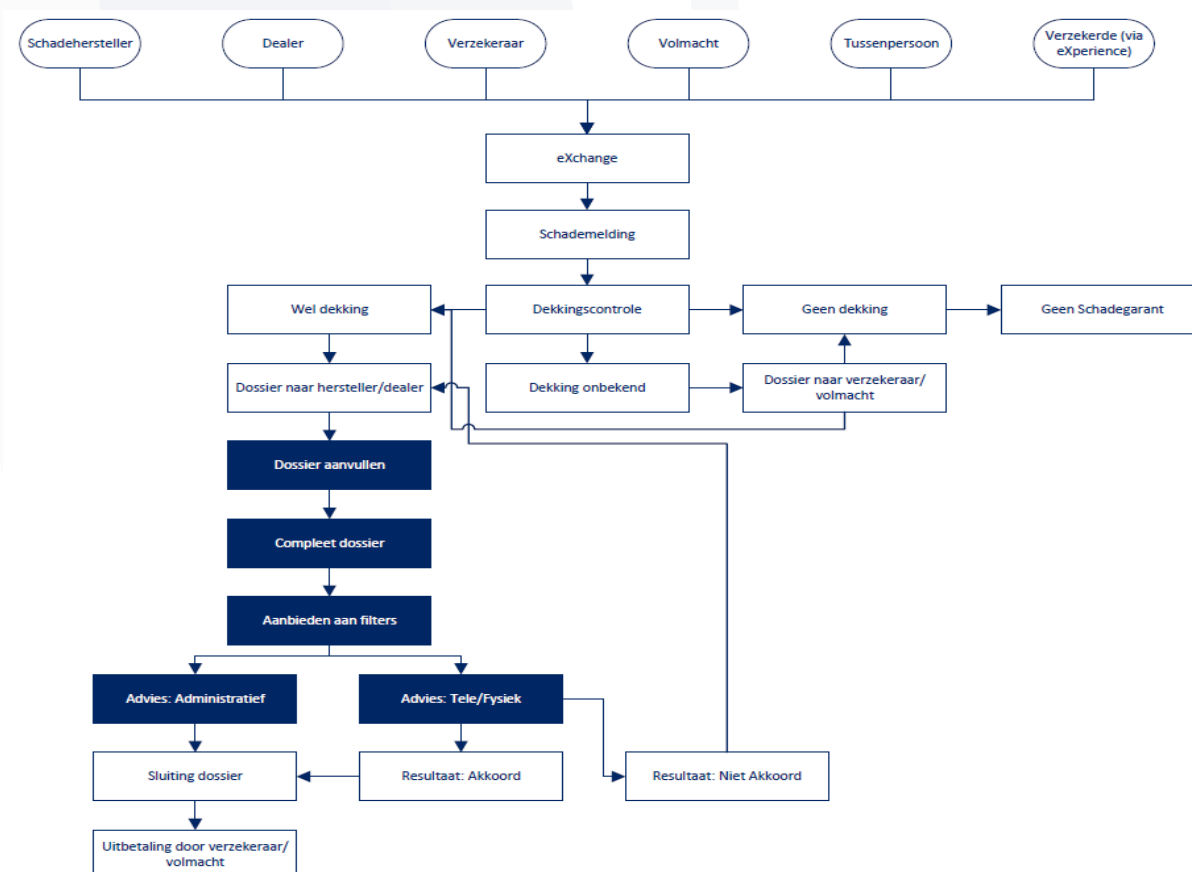
7.4.1 Voorcalculatie en eventuele voorexpertise

Het schadeherstelbedrijf voegt vervolgens de foto's en de voorcalculatie toe aan het dossier. De voorcalculatie kan vanuit het backofficesysteem van het herstelbedrijf aan eXchange toegevoegd worden. Indien van toepassing, vraagt de hersteller op dit moment een voorexpertise aan.

TIP

In de [Werkwijze Schadegarant](#) lichten wij de voor- en eindcalculatie en de afspraken omtrent het aanvragen van een voorexpertise nader toe.

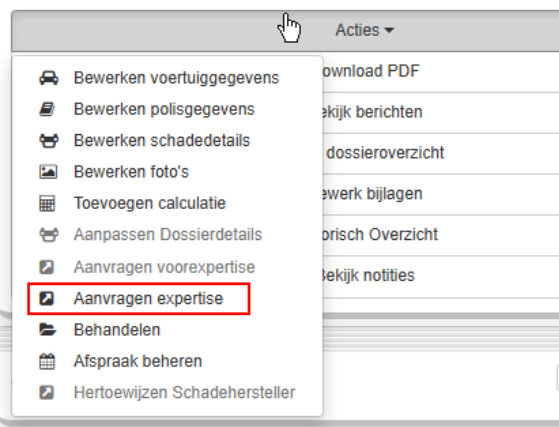
Als er geen voorexpertise aangevraagd hoeft te worden biedt de hersteller het dossier meteen aan in eXchange. Het dossier wordt dan gecontroleerd door de filters van eXchange. Op basis van de ingevulde gegevens en de voorcalculatie geven de filters een behandeladvies (zie § 7.5).



7.4.2 Tussentijdse expertise

Het is alleen mogelijk om voorexpertise aan te vragen tot aan het moment dat er een voorcalculatie is aangeboden. Omdat de complexiteit van de schade bij grotere schades vaak pas duidelijk wordt na het demonteren van onderdelen, is het ook mogelijk om tussentijds nog een expertiseoverleg aan te vragen. Dit is alleen mogelijk als er nog geen expert bij het dossier betrokken is en de optie voorexpertise niet meer mogelijk is. Deze optie is beschikbaar onder de knop 'Acties' in het dossier:

Acties



Zodra er op deze knop geklikt wordt, zal er een nieuw scherm openen waarbij er een reden aangegeven kan worden. Als de reden is gekozen kan er vervolgens op de knop 'Verzoek indienen' geklikt worden en komt het dossier op de status 'Expertise'.

Expertise

Reden van aanvraag*

☐ Total loss	☐ Suppletie
☐ Vermoeden Total loss	☐ Meerdere schade-evenementen
☐ Onlogisch schadebeeld	☐ Afstemming over reparatiemethodiek
☐ Melding waarborgfonds	☐ Overig
☐ Kwaliteit eerder herstel	

7.5 Behandeladvies filters

Het behandeladvies (ook wel filteradvies genoemd) is de uitkomst van de analyses die het statistische (eXpect) en technische (eXpectech) filter van eXchange op elk aangeboden dossier doen. Er zijn 3 verschillende behandeladviezen mogelijk die - mede afhankelijk van het soort aangeboden calculatie (voor- of eindcalculatie) - de vervolgstatus van het dossier bepalen:

7.5.1 Administratief

Na het aanbieden van een voorcalculatie krijgt het dossier bij dit behandeladvies de status 'Open'. Het herstelbedrijf kan dan akkoord gaan met het dossier door aan te geven dat de voorcalculatie meteen ook de eindcalculatie is en die eindcalculatie vervolgens aan exchange aan te bieden. De inhoud van de calculatie is dan dus niet gewijzigd. Zodra die eindcalculatie wordt aangeboden, krijgt het dossier de status 'Gereed' en kan het herstelbedrijf het dossier sluiten (het krijgt dan de status 'Gesloten'). Als het herstelbedrijf de voorcalculatie wel wijzigt en vervolgens als eindcalculatie aanbiedt kan het behandeladvies veranderen. Het dossier komt dan dus niet automatisch op de status 'Gereed'.

7.5.2 Tele-expertise

Bij het behandeladvies 'Tele-expertise' wordt het dossier gerouteerd naar een expert. Dit kan een expert van een expertisebureau zijn of een expert van de verzekeraar. Het dossier krijgt dan de status 'Expertise'.

**TIP**

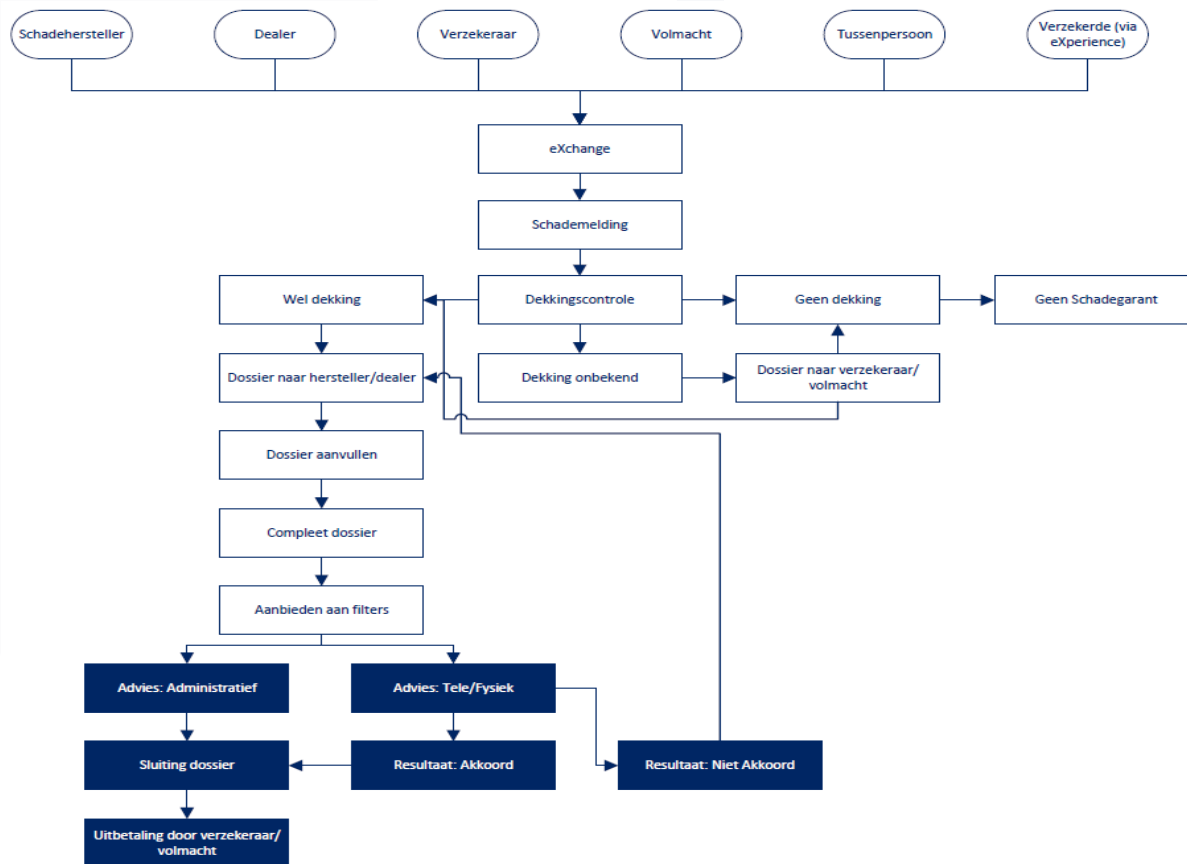
In het eXchange dossier, onder 'Algemeen' of via het menu 'Actie' → 'Berichten', wordt de naam van het expertisebureau weergegeven.

Wanneer de expert de voorcalculatie afkeurt krijgt het dossier de status 'Open'. Het herstelbedrijf kan de voorcalculatie dan, conform de aanwijzingen van de expert, aanpassen en het dossier opnieuw aanbieden. Wanneer de expert de voorcalculatie (meteen) goedkeurt krijgt het dossier de status 'Gereed'. Er hoeft dan alleen nog een eindcalculatie aangeboden te worden. Zodra de eindcalculatie is aangeboden krijgt het dossier de status 'Gereed' en kan het herstelbedrijf het dossier sluiten.

7.5.3 Fysieke expertise

Bij het behandeladvies 'Fysieke expertise' wordt het dossier gerouteerd naar een expert. Dit kan een expert van een expertisebureau zijn of een expert van de verzekeraar. Bij een fysieke expertise kan de expert het voertuig ter plaatse op uw bedrijf komen inspecteren, maar is daartoe niet verplicht (tele-expertise is duurzamer). Het dossier krijgt dan de status 'Expertise'. Wanneer de expert (na een eventuele inspectie) de voorcalculatie afkeurt krijgt het dossier de status 'Open'. Het herstelbedrijf kan de voorcalculatie dan, conform de aanwijzingen van de expert, aanpassen en het dossier opnieuw aanbieden. Wanneer de expert de voorcalculatie goedkeurt krijgt het dossier de status 'Gereed'. Er hoeft dan alleen nog een eindcalculatie aangeboden te worden. Zodra de eindcalculatie is aangeboden krijgt het dossier de status 'Gereed' en kan het herstelbedrijf het dossier sluiten.

Zie ook § 9.4 waarin we het expertisetraject voor een carrosseriedossier in eXchange nader uitleggen. In § 9.5 lichten we het behandelen van een carrosseriedossier nader toe. In § 9.7 en § 9.8 lichten we dit voor een glasdossier toe.



8. Schade melden – dossier aanmaken

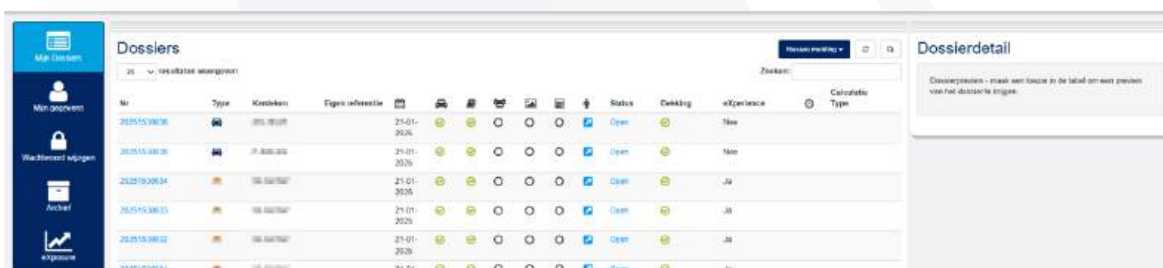
In dit hoofdstuk leggen we uit hoe er een dossier in eXchange aangemaakt wordt. Het aanmaken van een dossier noemen we binnen eXchange een 'schade melden'. Deze term verwijst naar de dekkingscontrole die daar automatisch op volgt. Gemakshalve lichten wij hier enkel de melding van een carrosserieschade toe. Een ruitschade wordt op exact dezelfde manier gemeld. We lichten hier vervolgens stapsgewijs toe welke gegevens er daarna aan het dossier toegevoegd moeten worden.

8.1 Wie kan een schade melden via eXchange?

Verschillende gebruikersgroepen binnen eXchange hebben via hun account rechten om een schade melden. Zo kan een schade gemeld worden door een herstelbedrijf, dealer, assurantietussenpersoon, gevolmachtigd agent en een verzekeraar. Via [eXperience](#) kan een verzekerde bovendien ook zelf een schademelding doen waardoor er in eXchange automatisch een dossier voor het geselecteerde dealer- en/of herstelbedrijf aangemaakt wordt.

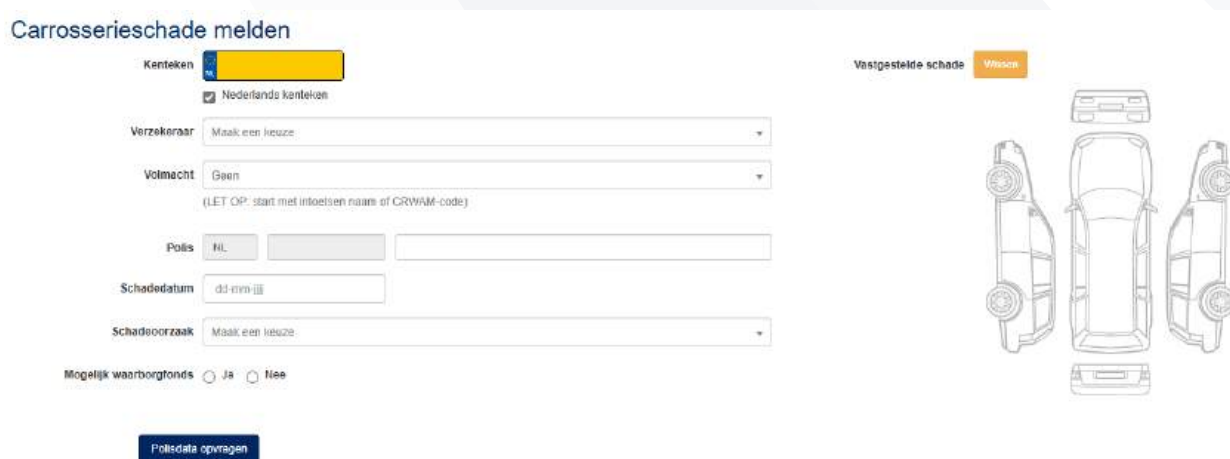
8.2 Nieuwe melding en polisdata opvragen

Klik voor het melden van een schade de knop 'Nieuwe melding' in het dossieroverzicht aan:



Nr	Type	Kenteken	Eigen inschrijving	Status	Dekking	eXperience	Carrotatie Type
20251538036	Carrosserie	2025 18007	21-01-2026	Open	Ja	Nee	
20251538038	Carrosserie	2025 18008	21-01-2026	Open	Ja	Nee	
20251538034	Carrosserie	2025 18007	21-01-2026	Open	Ja	Ja	
20251538035	Carrosserie	2025 18007	21-01-2026	Open	Ja	Ja	
20251538032	Carrosserie	2025 18008	21-01-2026	Open	Ja	Ja	
20251538031	Carrosserie	2025 18007	21-01-2026	Open	Ja	Ja	

In het venster dat zich vervolgens opent, dient een aantal verplichte velden ingevuld te worden voordat de dekking geverifieerd kan worden via de knop 'Polisdata opvragen'.



Carrosserieschade melden

Kenteken: ☐ Nederlands kenteken

Verzekeraar:

Volmacht: (LET OP: start met invoeren naam of GRVAM-code)

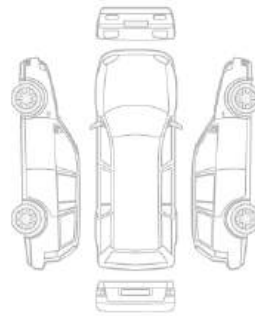
Polis:

Schadedatum:

Schadeoorzaak:

Mogelijk waarborgfonds: ☐ Ja ☐ Nee

Vestgestelde schade:



8.2.1 Handmatige dekkingscontrole

Wanneer de nieuwe schademelding niet automatisch dekkingsinformatie oplevert, kan via de knop 'Aanvragen handmatige dekkingscontrole' aan de risicodragende verzekeraar verzocht worden om de dekking handmatig te controleren. In dat geval is er een dossier aangemaakt waarvan de dekking nog onbekend is. Voor dat dossier is er dus (nog) geen garantie dat de herstelkosten daadwerkelijk geclaimd kunnen worden. De risicodragende verzekeraar controleert de dekking en vult het dossier zo snel mogelijk (op werkdagen uiterlijk binnen 24 uur) aan met deze informatie. Indien er dekking is, kunnen de herstelkosten geclaimd worden en kan het herstelbedrijf een afspraak voor herstel inplannen. (Zie ook § 7.3)

8.2.2 Mogelijk Waarborgfonds

Indien de schade mogelijk geclaimd kan worden via het Waarborgfonds is het heel belangrijk om dit bij de schademelding direct aan te geven (Mogelijk waarborgfonds = JA). Achteraf is dit namelijk niet meer mogelijk. Als dan blijkt dat de schade toch via het Waarborgfonds geclaimd wordt, dan moet het dossier eerst geannuleerd worden om vervolgens volledig opnieuw aangemaakt te worden met de juiste informatie over het Waarborgfonds. Dit zorgt voor vervelende vertraging in het proces.

8.3 Voertuiggegevens aanvullen

Zodra de schade gemeld is kan het dossier verder aangevuld worden met de gegevens van het betreffende voertuig. De hersteller, dealer, tussenpersoon, volmacht en verzekeraar kunnen voertuiggegevens aan het exchange-dossier toevoegen. Indien mogelijk worden de voertuiggegevens automatisch verrijkt. Controleer dan nog wel even of dit correspondeert met het voertuig in de werkplaats. Klopt het niet en/of zijn er lege velden? Vul die dan handmatig in.

Voertuig

Merk	SEODA	Bouwjaar	2022
Model	EWTAQ 60	Datum eerste toelating	29-04-2022
Type	EWTAQ 60	Datum deel 1	29-04-2022
Voertuigsoort	Persoonauto	Datum deel 1b/2	29-04-2022
VIN nummer	Schodegarant12345		
Motocodem			
Brandstof	Elektrisch	Aantal cilinders	
Kleur	GRUIS	Cilinderinhoud	cm³
Carrosserie variant	Stationswagen	Vermogen	kW
Aantal deuren	5	Massa leeg voertuig	kg
Aantal zitplaatsen	5		

Als alle gegevens juist en volledig zijn ingevuld klikt u op 'Opslaan en verder' om het dossier verder aan te (laten) vullen.

8.4 Polisgegevens aanvullen

Bij het aanmaken van een schademelding worden via de knop '*Polisdata opvragen*' de polisgegevens meestal automatisch ingevuld. Op basis van de ingevulde gegevens door de schademelder zoekt eXchange dan of er polisgegevens aanwezig zijn. Deze polisgegevens worden aangeleverd door de verzekeraar/volmacht. Als eXchange een match vindt dan wordt het dossier verrijkt met de gegevens die de verzekeraar/volmacht bij eXchange heeft aangeleverd. eXchange controleert dan ook of er gelijk dekking afgegeven kan worden.

8.4.1 Handmatige dekkingsverificatie

Als eXchange de dekking niet automatisch kan bepalen of er is geen match gevonden waarmee het dossier verrijkt kon worden, dan zal de verzekeraar of volmacht de polisinformatie handmatig aan het dossier moeten toevoegen. Ook de assurantietussenpersoon kan het dossier aanmaken en deze gegevens invullen.

Het herstelbedrijf dient de (automatisch) aangevulde gegevens altijd te controleren met de (recentere) informatie die verzekerde zelf aanlevert. Dit is vooral belangrijk voor de registratie van het juiste telefoonnummer en e-mailadres (Zie ook § 8.4.3).

8.4.2 Directe Schade Afhandeling (DSA)

In geval van een WA-tegenpartij-schade, er is dan [Directe Schade Afhandeling](#) (DSA) van toepassing, dient de schademelding altijd aangemaakt te worden door de verzekeraar of gevolmachtigd agent. Dat is omdat zij de aansprakelijkheid erkennen. De assurantietussenpersoon kan geen DSA-schade aanmaken. DSA is niet mogelijk i.c.m. Casco polissen

Polis

Polisnummer*	
Schade is gedekt*	☒ Ja ☐ Nee
Soort dekking*	Onbekend
Directe Schadeafhandeling	Nee
Opmerking dekking	Dossier is gedekt; ingediend door verzekeraar.
Toe te passen eigen risico*	€
Product	
Ingangsdatum*	dd-mm-jjjj
Einddatum	dd-mm-jjjj
BTW *	☐ Inclusief ☐ Exclusief

8.4.3 Gegevens van de verzekerde en berijder/bestuurder aanvullen

Herstellers en dealers kunnen bij een schademelding zelf geen polisgegevens aanvullen. Nadat het dossier door de verzekeraar of volmacht is gecontroleerd/aangevuld, dienen zij de verplicht in te vullen gegevens van de verzekerde te controleren. Op dat moment kunnen ze, op basis van de recente/actuele gegevens die verzekerde zelf aanlevert, de eventueel onjuiste of ontbrekende gegevens wel zelf corrigeren en/of aanvullen. In de [Werkwijze Schadegarant](#) lichten wij nader toe waarom het belangrijk is om een actueel e-mailadres van verzekerde in het eXchange dossier op te nemen.

TIP Het aanleveren van een actueel e-mailadres en vooral ook een telefoonnummer van verzekerde, helpt vooral bij een snellere afwikkeling van een voorexpertise aanvraag. De expert wil dan contact opnemen met de verzekerde, maar heeft vaak niet het juiste telefoonnummer. Bij een voorexpertise het actuele telefoonnummer van verzekerde invullen, geeft dus een snellere doorlooptijd.



Verzekerde

Voorletters	
Tussenvoegsel	
Achternaam	
Straat	
Huisnummer	
Huisnummer toevo.	
Postcode	
Woonplaats	
Land	Nederland
Telefoonnummer	
Mobiel nummer	
E-mailadres	
Bankrekening	

Berijder/bestuurder

Verzekerde is berijder ☒ Ja ☐ Nee

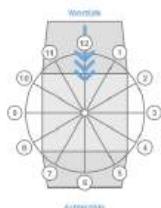
Voorletters	
Tussenvoegsel	
Achternaam	
Straat	
Huisnummer	
Huisnummer toevo.	
Postcode	
Woonplaats	
Land	Nederland
Telefoonnummer	
Mobiel nummer	
E-mailadres	
Bankrekening	

8.5 Schadegegevens aanvullen

Klik op 'Opslaan en verder' nadat de polisgegevens zijn aangevuld en de gegevens van de verzekerde zijn ingevuld/aangepast. Het scherm 'Schadeherstel' opent zich dan. Hier dient de informatie over het schadeherstel ingevuld te worden. Deze gegevens kunnen logischerwijs alleen door het herstelbedrijf ingevuld worden. In verband met de statistische verwerking van deze gegevens is het belangrijk dat het herstelbedrijf deze gegevens zo nauwkeurig en volledig mogelijk invult. Onjuiste invoer beïnvloedt de betrouwbaarheid.

Schadeherstel

Toestand object*	Ontoelant
Eenheid teller	Kilometers
Afgelezen tellerstand*	
Reparatieduur*	
Aanvang herstel*	01-01-2020
Tijdsip herstel*	14:00:00
Datum auto gearriveerd*	01-01-2020
Geplande afleverdatum*	01-01-2020
Stoortrichting*	12



Schadelocaties*	
Schadeomschrijving*	

Aangrijppunt*	
---------------	----------------------

[Opslaan en verder](#) [Opslaan en sluiten](#)[Sluiten](#)

8.6 Foto's toevoegen

Tijdens de schademelding via [eXperience](#) kan een verzekerde zelfgemaakte foto's aan het eXchange-dossier toevoegen. Deze foto's kan het herstelbedrijf niet verwijderen of aanpassen. Herstelbedrijven kunnen gedurende het gehele herstelproces foto's aan het dossier toevoegen. Zij zijn verplicht om ten minste 3 foto's toe te voegen nadat zij de schadegegevens ingevuld hebben.

Het scherm 'Foto's' opent zich automatisch nadat in het vorige scherm op 'Opslaan en verder' is geklikt. Hier is het belangrijk dat de juiste foto-set wordt toegevoegd (zie fotoprotocol in [Werkwijze Schadegarant](#)). Aan een dossier kunnen nu maximaal 20 foto's worden toegevoegd.

Foto's

Foto's mogen maximaal 200 KB groot zijn.

Schadefoto 0	Schadefoto 1	Schadefoto 2	Schadefoto 3
			
Selecteer	Selecteer	Selecteer	Selecteer
Schadefoto 4	Schadefoto 5	Schadefoto 6	Schadefoto 7
			
Selecteer	Selecteer	Selecteer	Selecteer

8.7 Algemeen overzicht

Zodra het herstelbedrijf ten minste 3 foto's heeft toegevoegd is het dossier compleet. Als er dan vanuit het fotoscherm op 'Opslaan en sluiten' wordt geklikt opent zich het algemene overzichtsscherm van het dossier. Elke partij binnen eXchange krijgt dit overzicht te zien zodra er een dossier wordt geopend.

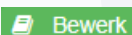
 Welkom [naam] | Afmelden

Algemeen	Foto's	Schade	Fotocollage	Calculatie	Overzicht
Algemeen Dossiernummer: 20251530837 Dossierstatus: Open Aangemaakt op: 22-01-2025 08:53 Laatste gewijzigd: 22-01-2025 11:16 Verzekeraar: Testverzekeraar Schadegarant (BRO) - Testverzekeraar Schadegarant Volmacht: Hersteler: Test hersteller Schadegarant Schademelder: Test hersteller Schadegarant Kenteken: Ja Nederlands kenteken: NL-999-5355160732 Senaar, & Polisnummer: Camrose Type schade: 22-01-2025 Schadedatum: Aanslag met voertuig Schadeoorzaak: Nee Mogelijk waarborgfonds: Nee Totaal Verlies: Nee	Foto's  Schadefoto 0 (Uploader: Test hersteller Schadegarant)	Schade Toestand object: Goed Eendheid teller: 1000000 Afgelezen tellerstand: 12345 Reparatieuur: 1 dag Stootrichting: 12 Aangrijppunt: A Schade locaties: Voorzijde Schadeomvang: Groot	Fotocollage 	Calculatie Er zijn op dit moment geen calculaties beschikbaar	Overzicht Acties Acties: Download PDF Bekijk berichten Naar dossieroverzicht Bewaak bijlagen Historisch Overzicht Bekijk notities
Polis Soort dekking: Casco Directe Schadethandeling: Nee Ingangsdatum: 28-04-2024 BTW: Inclusief Schade getakt: Ja Opmerking dekking: Dekking bepaald door automatische dekkingverificatie Product: Ontbarend Toe te passen eigen risico: € 15,00	Referentienummers (Empty section)	Verzekerde Naam: J. Jans Adres: Teststraat 123 Land: NL Telefoon: 06-123456789 Mobiel: 06-123456789 E-mailadres: j.jans@test.nl	Voertuig Merk: SKODA Model: ENYAQ 80 Type: ENYAQ 80 Voertuigsoort: Personenauto	Hersteller Bedrijfsnaam: Test hersteller Schadegarant Adres: Teststraat 123	eXperience Afgelezen teller: 12345 Reparatieuur: 1 dag Stootrichting: 12 Aangrijppunt: A Schade locaties: Voorzijde Schadeomvang: Groot



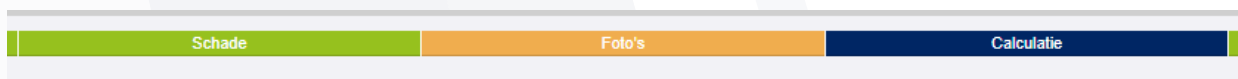
8.7.1 Dossier controleren en bewerken

Via het algemene overzicht kan het herstelbedrijf nogmaals controleren of alle gegevens correct en volledig zijn ingevuld. De meeste onderdelen kunnen dan nog via de knop '*Bewerk*' aangepast worden. Onderdelen die niet meer aangepast kunnen worden hebben bestrekking op de dekking van de schade (zoals de betrokken partijen, schadedatum, schadeoorzaak, Waarborgfonds).



8.7.2 Statusbalk

Bovenin het algemene overzicht is de statusbalk opgenomen. Deze balk geeft via de kleuren groene (= volledig), oranje (= onvolledig) en blauw (= ontbreekt) de status van het dossier aan. Een dossier is dus volledig als de statusbalk volledig groen gekleurd is.



8.7.3 Schakelen tussen foto's van hersteller en verzekerde

Het algemene overzicht biedt de mogelijkheid om te schakelen tussen de foto's van hersteller en die van de verzekerde. De knop '*Foto's*' heeft betrekking op de foto's van het herstelbedrijf, deze kunnen dan ook nog bewerkt worden. De knop '*Klantfoto's*' op de foto's van de verzekerde die niet meer bewerkt en verwijderd kunnen worden.

Foto's

Klantfoto's



Klantfoto's

Hersteller foto's

9. Dossier behandelen

Voordat een dossier aangeboden kan worden dienen alle onderdelen compleet gevuld te zijn. Bij een volledig dossier kleurt de statusbalk volledig groen. Om dat te bereiken dient er, na het in- een aanvullen van de dossiergegevens een nieuwe (of aangepaste) calculatie toegevoegd te worden. In dit hoofdstuk leggen we eerst uit hoe er, voor zowel een ruit- als voor een carrosserieschade, een calculatie gemaakt en/of geüpload kan worden. Daarna lichten we toe hoe een dossier wordt aangeboden en wat er daarna nog moet gebeuren voordat het dossier uiteindelijk gesloten kan worden.

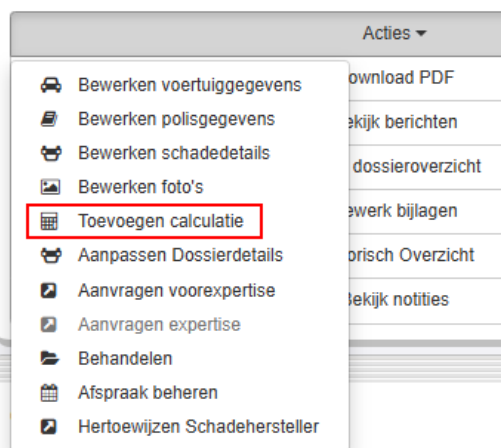
9.1 Carrossiercalculatie uploaden

Voor een carrosserieschade dient er een Audatex-calculatie aangeleverd te worden. Wanneer eXchange is gekoppeld aan een backofficesysteem zal de calculatie automatisch aan het dossier toegevoegd worden. De leverancier van uw backofficesysteem kan eventuele vragen hierover beantwoorden. Bij elke calculatie die toegevoegd wordt aan eXchange dient aangegeven te worden of het een voor- of een eindcalculatie betreft.

9.1.1 Handmatig een carrossiercalculatie uploaden

De calculatie kan ook handmatig toegevoegd worden. Ga hiervoor naar 'Acties' en klik op 'Toevoegen calculatie'.

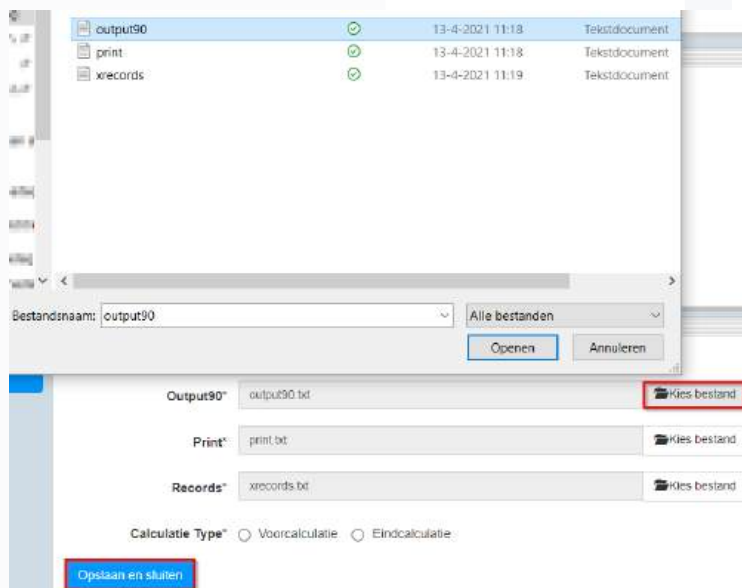
Acties



Het scherm voor het uploaden van de calculatie opent zich. In dit scherm kunt u de calculatie handmatig toevoegen via de optie 'Kies bestand'. Een Audatex-calculatie bestaat uit 3 (deel)bestanden die afzonderlijk geüpload worden. Tijdens het handmatig uploaden kunt u aangeven of het om een voor- of eindcalculatie gaat.



Selecteer de Audatex-bestanden op de hieronder aangegeven manier van uw computer:



Tenslotte is het mogelijk om een op- of aanmerking met de calculatie mee te sturen. Deze op- of aanmerkingen kunt u kwijt in het opmerkingenveld:

Opmerking (max. 1000 tekens)

1000 tekens resterend

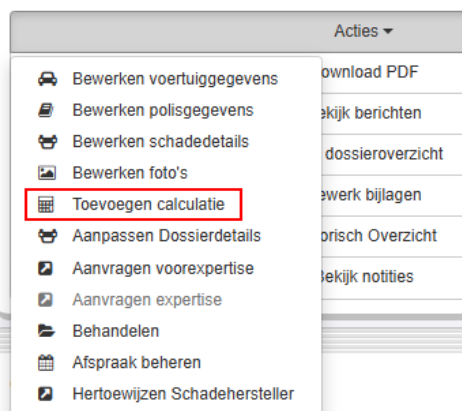
9.2 Glascalculatie uploaden

Voor een ruitschade dient er een glas-calculatie aangeleverd te worden. Wanneer eXchange is gekoppeld aan een backofficesysteem zal de calculatie automatisch aan het dossier toegevoegd worden. De leverancier van uw backofficesysteem kan eventuele vragen hierover beantwoorden.

9.2.1 Handmatig een glascalculatie maken of uploaden

De calculatie kan ook handmatig toegevoegd worden. Ga hiervoor naar 'Acties' en klik op 'Toevoegen calculatie'.

Acties



Het uploadscherm voor de calculatie opent zich. Klik hier op de knop 'Calculatie maken'.



Upload een calculatie

Type:

Kies bestand

Opmerking (max. 1000 tekens)

1000 tekens resterend

Opslaan en sluiten

Maak zelf een calculatie

Calculatie maken

Het scherm waarin u de calculatie handmatig kunt maken opent zich dan. In dat scherm kan de glascalculatie handmatig gemaakt worden.

Let op:

Tijdens het invullen van de schadegegevens bij een ruitschadedossier kan er al aangegeven worden of het een sterreparatie of ruitvervangng betreft (zie afbeelding).

Herstelinformatie

Toestand object*	Onderkend
Eenheid later*	Kilometers
Algemeen letstand*	
Reparatieduur*	1
Aanvang herstel*	
Tijdstip herstel*	
Defect auto geantwoord*	
Geplande afleverdatum*	

Werkzaamheid*	Maak een keuze
	Ruitreparatie
	Ruitvervangng

Is dit onderdeel tijdens de schademelding niet ingevuld, dan moet er bij het maken van de glascalculatie alsnog aangegeven worden of het een dossier voor een ruitreparatie of een ruitvervangng betreft (zie afbeelding hieronder*).

Glascalculatie

Selecteer type calculatie:

Selecteer type calculatie: ☒ Reparatie ☐ Vervanging

					TOTALEN	
SOORT	AANTAL	OMSCHRIJVING	Prijs	% Korting	Excl. BTW	Incl. BTW
Arbeid: Enkelvoudige reparatie	10 AE		50,00		50,00	60,50
Materiaal: Hars	1	Hars	15,00	10	13,50	16,34
TOTAAL					63,50	76,83

Voeg reparatie-eenheden toe:

Soort:	Aantal	Omschrijving:	Korting:	Bruto excl. BTW:
Materiaal: Hars				

Voeg toe +

Opslaan

Annuleren

Leegmaken

* DISCLAIMER:

Deze afbeelding is enkel ter illustratie. De bedragen, kortingen en arbeidseenheden (AE's) zijn fictief. Hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.

Het soort regels dat geselecteerd kan worden in de glascalculatie vindt u links onderin het scherm:

Glascalculatie

Selecteer type calculatie:

Selecteer type calculatie:

Reparatie

Vervanging

						TOTALEN	
SOORT	AANTAL	EUROCODE	OMSCHRIJVING	Prijs	% Korting	Excl. BTW	Incl. BTW
De component Arbeid ontbreekt in de calculatie. De component Ruit ontbreekt in de calculatie. Ruit dient minstens één keer voor te komen in de calculatie. Ruit mag enkel ontbreken wanneer het element Accessoire; Noodruit voorkomt in de calculatie.							
Voeg vervangingen eenheden toe: Soort: Maak een keuze Ruit Credit Arbeid: De- en montage ruit Arbeid: De- en montage ruitmechaniek Arbeid: De- en montage accessoires Arbeid: De- en montage bekleding Arbeid: De- en montage overig Arbeid: Verwijderen glasresten Arbeid: Reinigen / poetsen overig Arbeid: Reparatie overig Aantal: Eurocode: Omschrijving: Korting: Bruto excl. BTW: Voeg toe + Opslaan Annuleren Leegmaken							

Klik op 'Opslaan' als de calculatie volledig is. Het scherm van de glascalculatie sluit zich en het vorige scherm is weer zichtbaar.

9.2.2 Opslaan én sluiten om de glascalculatie te zien

Na het opslaan ziet u in het vorige scherm niet meteen de zojuist gemaakte glascalculatie terug. Om deze te zien dient hier eerst nog op de knop 'Opslaan en sluiten' geklikt te worden.

Upload een calculatie

Type

Kies bestand

Opmerking (max. 1000 tekens)

1000 tekens resterend

Opslaan en sluiten

Maak zelf een calculatie

Calculatie maken

Daarna is het algemene dossieroverzicht weer volledig in beeld. Hier kunt u de zojuist gemaakte calculatie bekijken door in het tabblad 'Calculatie' te klikken op 'Bekijk calculatie'.

Calculatie

Bewerk

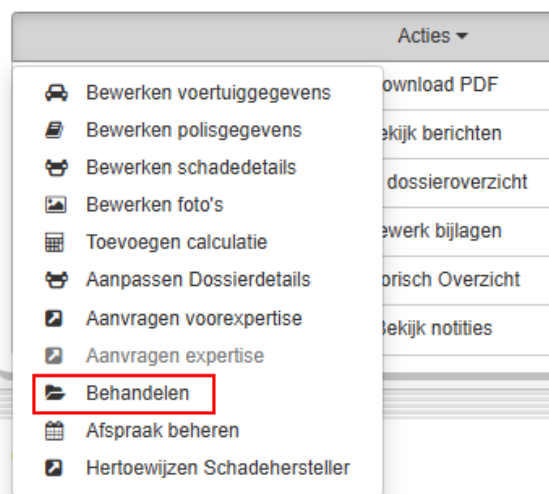
Datum 22-01-2025 11:31

Bekijk calculatie

9.3 Aanbieden dossier

Na het uploaden van de carrossiercalculatie is het dossier compleet (statusbalk volledig groen). Het dossier kan nu ter behandeling aan eXchange aangeboden worden. Om een dossier aan te bieden klikt u onder 'Acties' op 'Behandelen'.

Acties



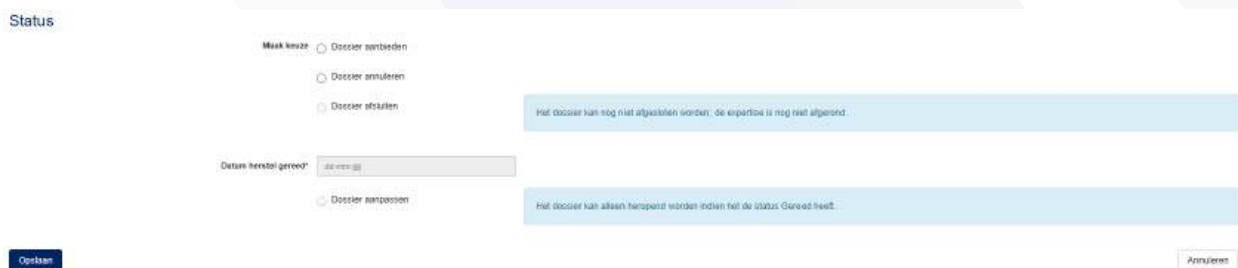
Acties ▼

- Bewerken voertuiggegevens
- Bewerken polisgegevens
- Bewerken schadedetails
- Bewerken foto's
- Toevoegen calculatie
- Aanpassen Dossierdetails
- Aanvragen voorexpertise
- Aanvragen expertise
- Behandelen**
- Afspraak beheren
- Hertoewijzen Schadehersteller

In het scherm dat zich vervolgens opent kunnen drie (3) opties geselecteerd worden:

1. Dossier aanbieden
2. Dossier annuleren
3. Dossier afsluiten

Selecteer de optie die van toepassing is, in dit geval: 'Dossier aanbieden' en klik daarna op 'Opslaan'.



Status

Mak keuze: ☒ Dossier aanbieden
☐ Dossier annuleren
☐ Dossier afsluiten

Datum herstel gereed:

☐ Dossier aanpassen

Opslaan

Annuleren

Het dossier kan nog niet afgesloten worden, de expertise is nog niet afgerond.

Het dossier kan alleen heropend worden indien het de status 'Gereed' heeft.

9.4 Beoordeling door de filters

Zodra er op 'Opslaan' is geklikt, biedt eXchange het carrosserie of glasdossier aan de filters van Schadegarant aan. Schadegarant hanteert twee filters, te weten: eXpect (statistisch filter) en eXpectech (technisch filter) die een behandeladvies genereren.

Zoals we § 7.5 ook beschrijven, is het behandeladvies (ook wel filteradvies genoemd) de uitkomst van de analyses die het statistische (eXpect) en technische (eXpectech) filter van eXchange op elk aangeboden dossier doen. Er zijn 3 verschillende behandeladviezen mogelijk die - mede afhankelijk van het soort aangeboden calculatie (voor- of eindcalculatie) - de vervolgstatus van het dossier bepalen:

9.4.1 Administratief

Na het aanbieden van een carrosserie voorcalculatie krijgt het dossier bij dit behandeladvies de status 'Open'. Bij Glas zal dit advies er direct toe leiden dat dit dossier de status 'Gereed' krijgt.

Het herstelbedrijf kan dan akkoord gaan met het dossier door aan te geven dat de voorcalculatie meteen ook de eindcalculatie is en die eindcalculatie vervolgens aan eXchange aan te bieden. De inhoud van de calculatie is dan dus niet gewijzigd. Zodra die eindcalculatie wordt aangeboden, krijgt het dossier de status 'Gereed' en kan het herstelbedrijf het dossier sluiten (het krijgt dan de status 'Gesloten'). Als het herstelbedrijf de voorcalculatie wel wijzigt en vervolgens als eindcalculatie aanbiedt kan het behandeladvies veranderen. Het dossier komt dan dus niet automatisch op de status 'Gereed'. (zie ook § 7.5.1)

9.4.2 Tele-expertise

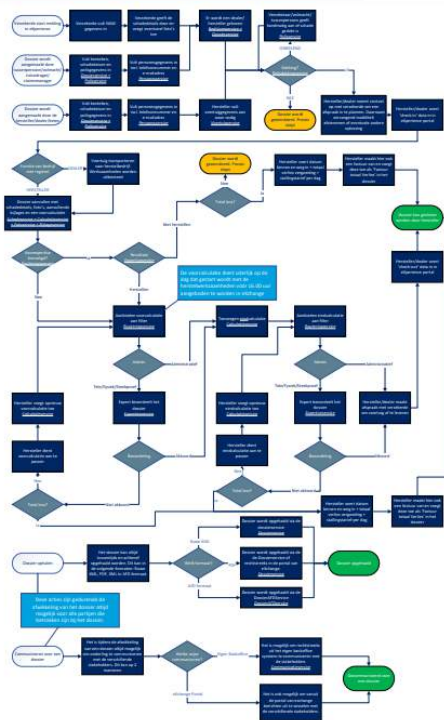
Bij het behandeladvies 'Tele-expertise' wordt het dossier gerouteerd naar een expert. Dit kan een expert van een expertisebureau zijn of een expert van de verzekeraar. Het dossier krijgt dan de status 'Expertise'. Wanneer de expert de voorcalculatie afkeurt krijgt het dossier de status 'Open'. Het herstelbedrijf kan de voorcalculatie dan, conform de aanwijzingen van de expert, aanpassen en het dossier opnieuw aanbieden. Wanneer de expert de voorcalculatie (meteen) goedkeurt krijgt het dossier de status 'Gereed'. Er hoeft dan alleen nog een eindcalculatie aangeboden te worden. Zodra de eindcalculatie is aangeboden krijgt het dossier de status 'Gereed' en kan het herstelbedrijf het dossier sluiten.

9.4.3 Fysieke expertise (Enkel bij Carrosserie)

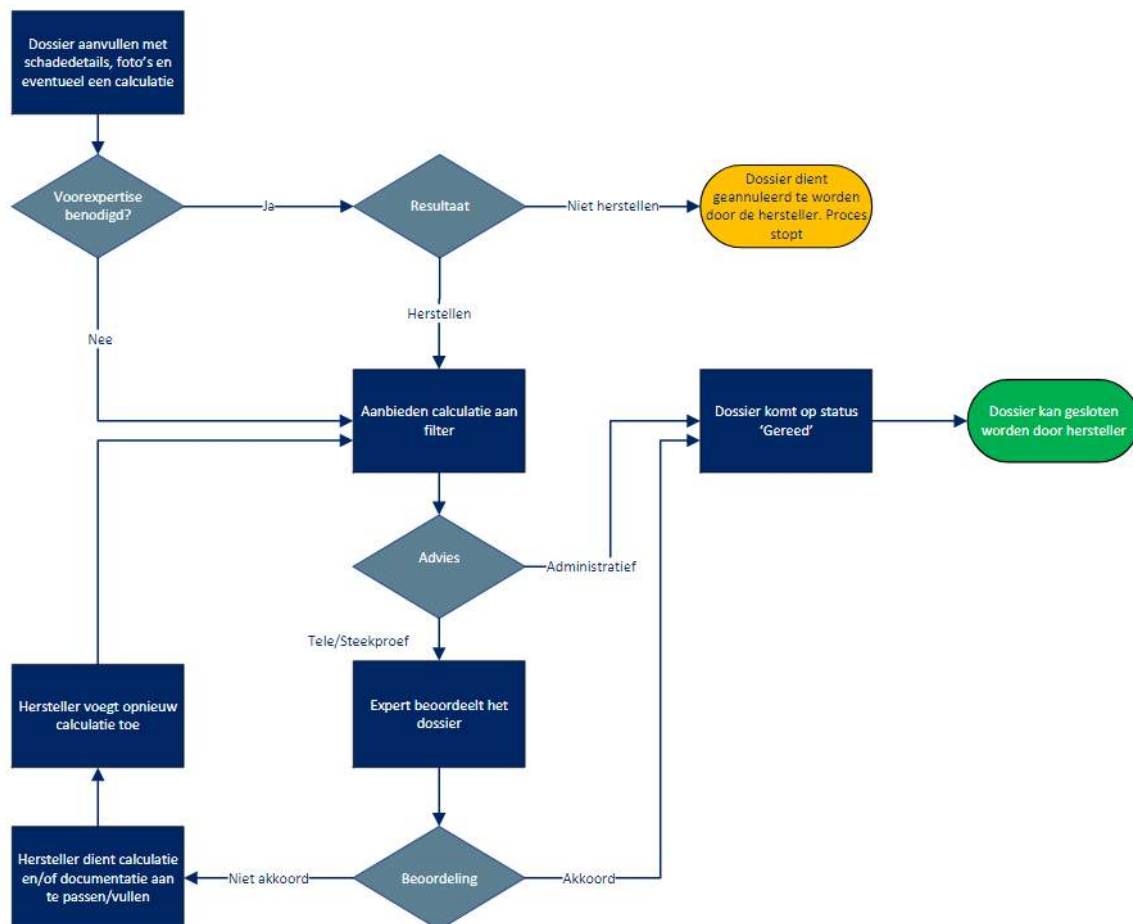
Bij het behandeladvies 'Fysieke expertise' wordt het dossier gerouteerd naar een expert. Dit kan een expert van een expertisebureau zijn of een expert van de verzekeraar. Bij een fysieke expertise kan de expert het voertuig ter plaatse op uw bedrijf komen inspecteren, maar is daartoe niet verplicht. Het dossier krijgt dan de status 'Expertise'. Wanneer de expert (na een eventuele inspectie) de voorcalculatie afkeurt krijgt het dossier de status 'Open'. Het herstelbedrijf kan de voorcalculatie dan, conform de aanwijzingen van de expert, aanpassen en het dossier opnieuw aanbieden. Wanneer de expert de voorcalculatie goedkeurt krijgt het dossier de status 'Gereed'. Er hoeft dan alleen nog een eindcalculatie aangeboden te worden. Zodra de eindcalculatie is aangeboden krijgt het dossier de status 'Gereed' en kan het herstelbedrijf het dossier sluiten.

9.5 Procesflow carrosseriedossier aanbieden

Klik op de afbeelding voor een [grotere weergave](#) (zie ook § 7.1).



9.6 Procesflow glasdossier aanbieden



9.7 Behandeling door expert

Zodra een dossier de status '(Voor)Expertise' krijgt, wordt deze in het dossieroverzicht (activiteitenmonitor) van de expert zichtbaar.

Dossiers

25 resultaten weergeven

Zoekopdracht:

Nr	Type	Kenteken	Eigen referentie	Verzekeraar	Volmacht	Advies	€	Hersteller	Status	experience	Calculatie Type	Aantal Dagen	Routeer Datum
20241530742				Testverzekeraar Schadegarant		(Tele)expertise	€ 2.532,50	Test hersteller Schadegarant	Expertise	Nee	13-02-2024	20	02-01-2025
20241530512			123VOK	Testverzekeraar Schadegarant		Fysiek	€ 5.125,46	Test hersteller Schadegarant	Expertise	Nee	10-09-2024	112	03-10-2024
20241530373				Testverzekeraar Schadegarant		(Tele)expertise	€ 3.609,97	Test hersteller Schadegarant	Expertise	Nee	28-08-2024	148	28-08-2024

De expert kan het dossier openen, en - zodra het dossier behandeld wordt - er nog een opmerking aan meegeven. Tevens heeft de expert de mogelijkheid, maar niet de verplichting, om een expertiserapport aan het dossier toe te voegen.

In bovenstaand overzicht zijn er een aantal regels dikgedrukt en sommige niet. De dikgedrukte regels zijn dossiers die compleet nieuw zijn voor de expertisedienst en nog niet eerder naar een expert gerouteerd zijn. De regels zonder dikgedrukte letters zijn dossiers die al voor de tweede keer (of meer) bij dit expertisebureau zijn terechtgekomen door bijvoorbeeld een eerdere afkeur of het aanbieden van een Eindcalculatie nadat de Voorcalculatie al behandeld is.

9.7.1 Een dossier goed- of afkeuren

Om het dossier te behandelen dient de expert via het menu 'Acties' de van toepassing zijnde optie aan te klikken. Om het dossier goed of af te keuren dient de optie 'Uitvoeren expertise' gekozen te worden.

Acties

Uitvoeren expertise
 Hertoewijzen
 Claim Dossier
 Opmerking Toevoegen

Download PDF

Bekijk berichten

Naar dossieroverzicht

Bewerk bijlagen

Op dat moment opent het scherm voor het uitvoeren van de (voor)expertise. De volgende velden dienen ingevuld te worden:

1. De herstellkosten kunnen wel (Herstellen) of niet (Niet herstellen) geclaimd worden
2. De uitgevoerde expertise: Tele of Fysiek, ook dit kan afwijken van het filteradvies van eXchange
3. Eventuele opmerkingen over de calculatie en/of het dossier
4. De optie 'Stuur EC naar expert' zorgt ervoor dat indien de Eindcalculatie exact gelijk is aan de eerder goedgekeurde Voorcalculatie het dossier alsnog bij de expert terecht komt. Indien deze uitgevinkt is dan sturen wij de EC nooit opnieuw naar de expert indien deze gelijk is aan de VC.
5. Het veld 'Dossier te laat aangeboden' kan ingevuld worden om aan te geven dat het dossier niet op tijd is aangeboden. De tijd die hiervoor staat kunt u terugvinden in onze werkwijze.

6. Totaal verlies kan aangevinkt worden indien de expertise wordt afgekeurd. Hierna zal het dossier als Totaal Verlies afgewikkeld worden.

Expertise

Status* ☐ Goedgekeurd ☐ Afgekeurd

Uitgevoerde Expertise*

Opmerkingen

Stuur EC naar expert ☐

Dossier te laat aangeboden ☐

Totaal Verlies ☐

9.7.2 Een dossier hertoewijzen

Experts hebben via het menu 'Acties' de mogelijkheid om een dossier door te zetten naar een ander expertisebureau. De optie 'Hertoewijzen' dient dan gekozen te worden waarna in het volgende scherm het betreffende expertisebureau geselecteerd kan worden.

Acties

Acties ▼

- Uitvoeren expertise
- Hertoewijzen**
- Claim Dossier
- Opmerking Toevoegen
- Download PDF
- Bekijk berichten
- Naar dossieroverzicht
- Bewerk bijlagen

Zodra op 'Verzoek indienen' wordt geklikt zal het dossier zichtbaar worden in het dossieroverzicht (activiteitenmonitor) van het betreffende expertisebureau.

Toekennen expertisebureau

Voorletters

9.7.3 Een dossier claimen

Experts hebben via het menu 'Acties' de mogelijkheid om een dossier persoonlijk te claimen. Op deze wijze kan ervoor gezorgd worden dat het dossier enkel te behandelen is door de expert die het dossier heeft geclaimd. Dat voorkomt dus ook dat eventueel een collega per ongeluk tegelijkertijd met het dossier aan de slag gaat. Deze claim vervalt zodra de expert de (voor)expertise heeft behandeld.

Acties

Acties ▼

- Uitvoeren expertise
- Hertoewijzen
- Claim Dossier**
- Opmerking Toevoegen
- Download PDF
- Bekijk berichten
- Naar dossieroverzicht
- Bewerk bijlagen

9.7.4 Een opmerking toevoegen

Experts hebben via het menu 'Acties' de mogelijkheid om een dossier te voorzien van een interne opmerking.

Acties



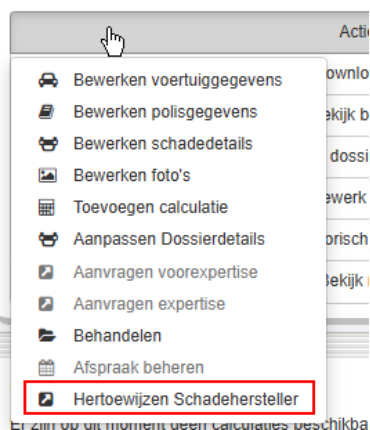
Deze opmerking is ook te zien bij de snelle weergave op de algemene dossierpagina:



9.8 Dossier hertoewijzen (aan een andere hersteller)

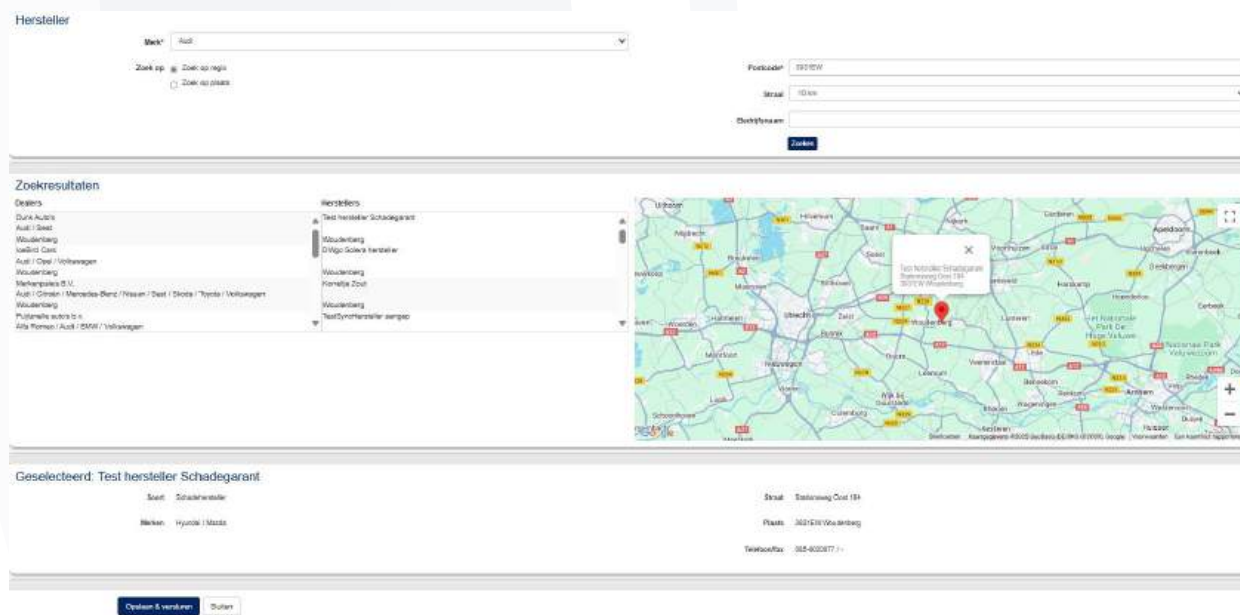
Indien een schade dermate complex is, dat de geselecteerde hersteller deze niet mag of kan herstellen, is het mogelijk om een dossier over te dragen aan een andere hersteller. Deze actie mag alleen uitgevoerd worden door de rollen 'Hersteller' en 'Keten' en is enkel beschikbaar tot het moment dat er een eindcalculatie wordt toegevoegd.

Acties



Als op de actie 'Hertoewijzen Schadehersteller' geklikt wordt, opent er een nieuw scherm. Hier kan een postcode en het automerk ingeven worden om op basis daarvan een andere hersteller te zoeken. Zodra de nieuwe hersteller is

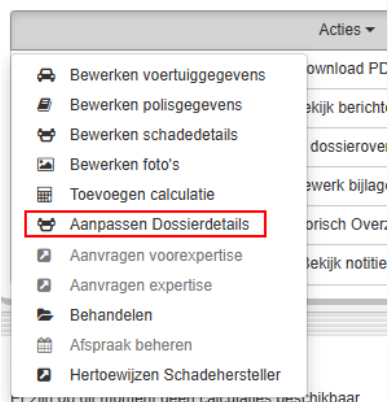
geselecteerd dient er op 'Opslaan en versturen' geklikt te worden. Het dossier wordt dan verplaatst naar het account van de nieuwe hersteller.



9.9 Aanpassen dossierdetails (schadedatum/schadeoorzaak)

Het is mogelijk om bij foutieve schadedetails deze achteraf **eenmalig** te wijzigen zonder dat daar een nieuw dossier voor nodig is. Het gaat hier om de schadedatum en de schadeoorzaak. Dit kan gedaan worden door onder 'Acties' te kiezen voor 'Aanpassen Dossierdetails'

Acties



Er opent een nieuw scherm:

Schade Details



Hier kunnen de details aangepast en opgeslagen worden.

9.9.1 Schadeoorzaak aanpassen

Het is voor zowel de verzekeraar/volmacht als voor de hersteller mogelijk om de schadeoorzaak te wijzigen. Voor de hersteller geldt dat dit kan tot het moment van het aanbieden van de calculatie. Voor de verzekeraar/volmacht geldt dat zij dit tot 6 maanden na de sluitingsdatum van het dossier kunnen doen.

Belangrijke disclaimer

Indien de hersteller deze actie uitvoert, doet eXchange automatisch een nieuwe dekkingsbevraging om te kijken of er voor de nieuwe schadeoorzaak ook dekking is. Als de verzekeraar/volmacht deze actie uitvoert, gebeurt dit niet en gaat eXchange ervan uit dat de huidige dekking op het dossier nog correct is.

9.9.2 Schadedatum aanpassen

Het wijzigen van de schadedatum is enkel mogelijk voor de verzekeraar/volmacht. Dit kan tot 6 maanden na het sluiten van het dossier.

Belangrijke disclaimer

Indien de verzekeraar/volmacht deze actie uitvoert, doet eXchange geen nieuwe dekkingsbevraging en gaat dus uit van de huidige dekking op het dossier.

9.10 Communicatie (Notities)

Het is in eXchange mogelijk om te communiceren met de hersteller en expert. Deze twee partijen kunnen elkaar berichten sturen zodat de telefoontjes onderling zoveel mogelijk uitblijven. Dit is mogelijk door onder 'Acties' te klikken op de knop 'Bekijk Notities'.

Acties

Acties ▼
Download PDF
Bekijk berichten
Naar dossieroverzicht
Bewerk bijlagen
Historisch Overzicht
Bekijk notities

Het volgende scherm opent:



Hier kan een bericht ingetypt en eventueel de relatie waar het om gaan getagd worden. De getagde partij zal ook een e-mail bericht vanuit eXchange ontvangen met een link naar het betreffende dossier.

Zodra het bericht is geplaatst, is het ook mogelijk om daarop te reageren door onder 'Acties' opnieuw 'Bekijk notities' te openen. Het volgende scherm opent dan:

Datum	Auteur	Inhoud	Reacties
22-01-2025 15:59	Test hersteller Schadegarant(jdtest)	Tagged: Test Expertisebureau Ik wil graag advies over het herstel aan deze bumper. Zal ik deze vervangen of toch herstellen?	0 Bekijk reacties Reageren

[Nieuw bericht](#)
[Annuleren en Sluiten](#)

Hier kan er gekozen worden om een compleet nieuw bericht te plaatsen over een ander onderwerp of om te reageren op een eerder bericht.

9.11 Historisch overzicht

Het is in eXchange mogelijk om in een dossier de historische (bij Schadegarant afgewikkelde) schades van het specifieke voertuig op te vragen. Door het dossier te openen en onder 'Acties' te klikken op 'Historisch overzicht':

Acties

Acties ▼
Download PDF
Bekijk berichten
Naar dossieroverzicht
Bewerk bijlagen
Historisch Overzicht
Bekijk notities

Er opent dan een nieuw scherm waarbij alle dossiers die bij Schadegarant bekend zijn opgehaald worden met daarin de meest relevante details:

Historie resultaten			Nieuw bericht
25	resultaten weergeven	Zoeken:	
Dossiernummer	Schadegegevens	Historische foto's	
20221513256	Schadedatum: 21-11-2022 Schadetype: CARROSSERIE Status: Open Verzekelaar: Testverzekelaar Schadegarant - Testverzekelaar Schadegarant Toestand: ONBEKEND	Historische foto's	
20221513361	Schadedatum: 01-12-2022 Schadetype: CARROSSERIE Status: Open Verzekelaar: Testverzekelaar Schadegarant - Testverzekelaar Schadegarant Toestand: ONBEKEND	Historische foto's	
20221513362	Schadedatum: 16-11-2022 Schadetype: CARROSSERIE Status: Open Verzekelaar: Testverzekelaar Schadegarant - Testverzekelaar Schadegarant Toestand: ONBEKEND	Historische foto's	
20231514056	Schadedatum: 19-03-2023 Schadetype: CARROSSERIE Status: Expertise Verzekelaar: Testverzekelaar Schadegarant - Testverzekelaar Schadegarant Expert: Test Expertisebureau Eenheid van leide: KILOMETERS Tellerstand: 12345 Toedient: OGD Reparatie uren (in dagen): 1 Staatrichting: 12 Schadelocaties: n.v.m. Schade omvang: vggg Schadededrag: € 2.053,67	Historische foto's	



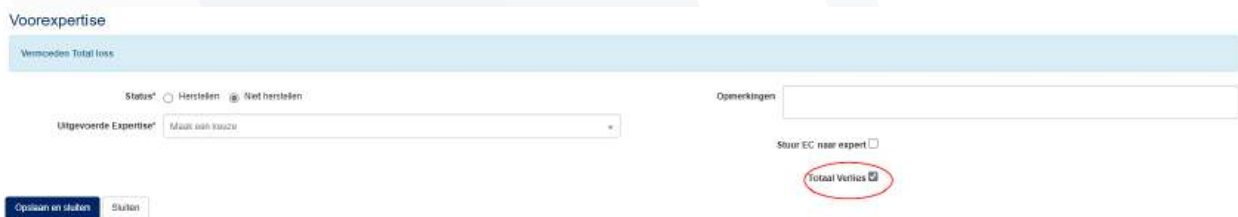
Van deze dossiers zijn ook de foto's op te halen zodat er inzicht verkregen kan worden in wat er eerder al een keer hersteld is. Dit is vooral voor de expertisediensten van belang om te kijken wat er in het verleden met de auto is gebeurd.

10. Total loss dossier aanmaken

Om een total loss dossier af te handelen dient er een aantal stappen doorlopen te worden. Te beginnen met het vaststellen of er daadwerkelijk sprake is van een totaal verliessituatie. Dit bepaalt de expertisedienst van de verzekeraar. Als die oordeelt dat het voertuig total loss is, vergoedt de verzekeraar de herstelkosten niet. De verzekeraar handelt deze situatie vervolgens verder af met de verzekerde en de behandelend expert. Het schadeherstelbedrijf mag voor de afhandeling van het total loss dossier kosten aan de verzekeraar doorberekenen. In deze instructie leggen wij uit hoe dat via eXchange werkt. Deze procedure is verplicht per 1 april 2023.

10.1 Voorexpertise aanvragen

De hersteller vraagt voorexpertise aan met als reden 'Totaal verlies' of 'Mogelijk Totaal verlies' (zie ook § 6.3.3, § 7.4, § 9.6 en § 9.10). De expert beoordeelt vervolgens het dossier. Bij 'Niet herstellen' heeft de expert de mogelijkheid om aan te geven dat het voertuig total loss is verklaard:



10.1.1 Uitkomst voorexpertise: Niet herstellen

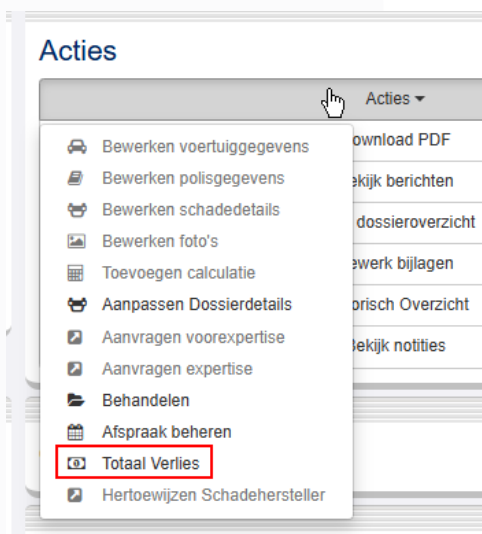
Het vinkje 'Totaal Verlies' is alleen aan te vinken bij de beoordeling 'Niet herstellen'. Nadat de velden in het scherm van de voorexpertise zijn ingevoerd klikt de expert op 'Opslaan en sluiten'. Het dossier krijgt dan de status 'Afgekeurd' en de volgende actie ligt dan bij de hersteller.

LET OP: Het dossier NIET annuleren!

Wanneer het dossier -na afkeur door de expert- per abuis door het herstelbedrijf wordt geannuleerd, is het niet meer mogelijk om daarna (alsnog) het dossier als Total Loss dossier via eXchange in te dienen.

10.2 Afwikkeling als totaal verlies dossier

Onder het menu 'Acties' kan de hersteller de optie 'Totaal Verlies' selecteren om het dossier als een totaal verlies dossier verder af te wikkelen.



Het Totaal Verlies scherm opent zich en de hersteller kan de volgende waardes ingeven:

Totaal Verlies

Aankomst datum*	01-12-2024
Ophaal datum*	22-01-2025
Vergoeding*	170
Stallings dagtarief*	10

Hierbij is het belangrijk om te vermelden dat de bedragen van de 'Vergoeding' en het 'Dagtarief van de stalling' exclusief BTW zijn.

eXchange berekent aan de hand van de opgevoerde aankomst- en ophaaldatum het aantal stallingsdagen. Indien er recht is op een extra vergoeding omdat het voertuig lang bij u gestald staat, voegt eXchange het bedrag toe. Voor de hoogte van de maximaal toegestane waardes verwijzen wij u naar de [Werkwijze Schadegarant](#) (4.14.4 Maximale vergoeding afwikkeling totaal verlies)

10.2.1 Factuur toevoegen

Nadat de waarden voor de afwikkeling van het totaal verlies zijn opgeslagen, dient er via de 'Bijlageservice' een factuur van het totaal verlies toegevoegd te worden. Dit is verplicht om het dossier te kunnen sluiten. Deze factuur voegt u toe door in het menu 'Acties' te klikken op 'Bewerk bijlagen'.

LET OP: De factuur moet op naam van verzekerde staan, niet op naam van de verzekeraar of gevolmachtigd agent.



Acties

Acties ▼
Download PDF
Bekijk berichten
Naar dossieroverzicht
Bewerk bijlagen
Historisch Overzicht
Bekijk notities

Het scherm van de Bijlagenservice opent zich vervolgens. Selecteer hier het bijlagetype 'Factuur Totaal Verlies Afwikkeling' en kies het factuurbestand dat u wilt uploaden van uw computer. Klik vervolgens op 'Upload'.

Bijlagen

Bijlage Type* Factuur Totaal Verlies Afwikkeling X ▼

Importeer nieuw bestand* Dit is een test PDF.pdf Kies bestand Upload

S.No	Type	Geupload door	Bestandsnaam	Dow
Geen bijlagen beschikbaar voor dit dossier				

Onderin in het scherm controleert u daarna of de factuur succesvol is toegevoegd:

Bijlagen

Bijlage Type* Maak een keuze ▼

Importeer nieuw bestand* Kies bestand Upload

S.No	Type	Geupload door	Bestandsnaam	Download bestand	Verwijderen
1	Factuur Totaal Verlies Afwikkeling	Test hersteller Schadegarant	Dit is een test PDF.pdf		

Sluiten

Klik vervolgens op 'Sluiten' om terug te gaan naar het overzicht van het dossier.

10.2.2 Dossier afsluiten

Voordat het dossier afgesloten kan worden dient het eerst behandeld te worden. Selecteer hiertoe onder 'Acties' de optie 'Behandelen'.



Kies in het Statusscherm dat zich vervolgens opent de optie 'Dossier afsluiten' en vul daarbij de datum in van de dag dat u het dossier sluit.

Klik vervolgens op 'Opslaan'. Het dossier is nu definitief gesloten en dat betekent dat het bijbehorende bedrag binnen de geldende termijn automatisch betaald wordt door de betreffende verzekeraar/volmacht.

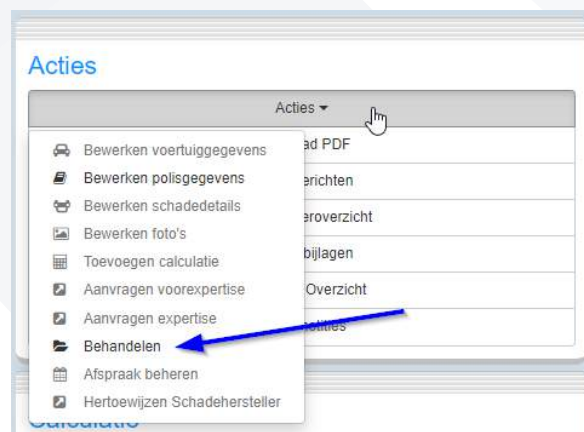
10.3 Totaal verlies waarden aanpassen nadat het is opgeslagen

Wanneer het herstelbedrijf in het totaal verlies dossier de vergoeding en eventuele stallingsdagen heeft gevuld en het dossier heeft opgeslagen, kunnen deze TL waarden later nog aangepast worden, mits het dossier nog de status 'Gereed' heeft.

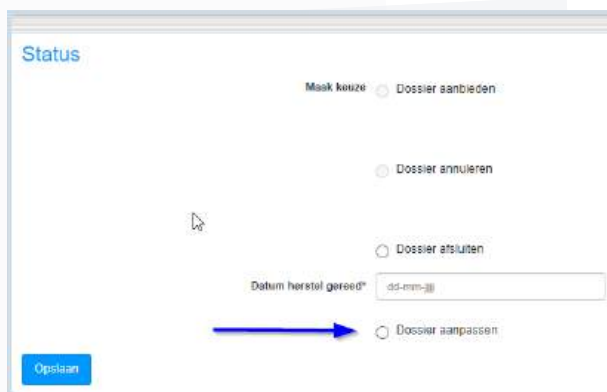
LET OP: Heeft het dossier de status 'Gesloten', dan kan er niets meer gewijzigd worden.

Hieronder beschrijven we hoe een totaal verlies dossier op een later moment aangepast kan worden:

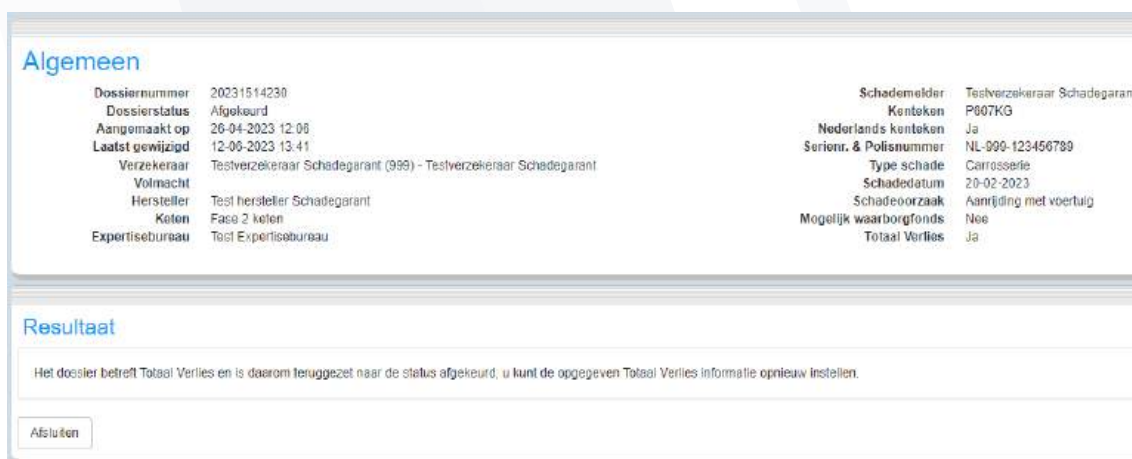
1. Open het dossier
2. Kies onder het menu 'Acties' voor 'Behandelen'



3. Selecteer vervolgens de optie 'Dossier Aanpassen' en klik op 'Opslaan'



4. Het dossier krijgt nu in eXchange de status 'Afgekeurd', in deze status kunnen de opgevoerde TL waarden aangepast worden



5. Klik op 'Bewerk' om de reeds ingevoerde TL waarden aan te passen:



Totaal verlies	
Aankomst datum	20-03-2023
Ophaal datum	18-04-2023
Vergoeding	€ 130,00
Stallings dagtarief	€ 10,00
Totaalbedrag (exc. BTW)	€ 260,00
Stadagen Over Maximum	13
Stallings Kosten	€ 130,00
BTW Verzekerde	€ 0,00
BTW Verzekeraar	€ 54,60

6. Vervolgens kunnen alle waarden gewijzigd worden en vervolgt het proces zich zoals benoemd in deze instructie.