



GLASGARANT



GLASGARANT WERKWIJZE

BIJLAGE:
BEHOOREND BIJ:
FUNCTIE:
GELDIG:

EEN (1)
GLASGARANT (MANTEL)SAMENWERKINGSOVEREENKOMST
RUITERSTELFUNCTIE
VANAF 1 APRIL 2026

Wijzigingenblad 1 april 2026

Op deze pagina geven wij een overzicht van de laatste wijzigingen ten opzichte van de vorige versie.

Paragraaf	Vorige versie	Huidige versie
4.6 Beoordeling van de schade	b. er naast die schade niet ook carrosserieschade aan het motorvoertuig aanwezig is die is veroorzaakt door hetzelfde schadeveroorzakende evenement. Een (glazen) panoramadak valt ook onder carrosserieschade .	b. er naast die schade niet ook carrosserieschade aan het motorvoertuig aanwezig is die is veroorzaakt door hetzelfde schadeveroorzakende evenement. <i>Dan valt een (glazen) panoramadak in combinatie onder carrosserieschade.</i>

Voorwoord

Geachte relatie,

Deze Werkwijze Glasgarant bestaat uit de onderdelen uitgangspunten, vereisten, gedragsregels, werkproces herstel Ruitschade, kwaliteitsnormen herstel Ruitschade, eXperate, performancemanagement en gedragscode maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Deze Werkwijze Glasgarant bevat aanvullende voorwaarden en eisen voor samenwerking met Glasgarant en gelden voor alle bij Glasgarant aangesloten Bedrijven.

Glasgarant sluit met bij Glasgarant aangesloten Bedrijven een samenwerkingsovereenkomst met betrekking tot de Ruitherstelfunctie. De voorwaarden en eisen in deze Werkwijze Glasgarant gelden in aanvulling op de voorwaarden die zijn opgenomen in en voortvloeien uit de samenwerkingsovereenkomst die Glasgarant met Bedrijven sluit. Deze Werkwijze Glasgarant maakt onderdeel uit van die samenwerkingsovereenkomsten en vormt daarmee een onverbreekelijk geheel.

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

In de samenwerkingsovereenkomst gebruikte definities hebben in deze Werkwijze Glasgarant dezelfde betekenis. Daarbij geldt voor Bedrijven met een mantelsamenwerkingsovereenkomst dat waar in deze Werkwijze wordt gesproken over "samenwerkingsovereenkomst", hiermee de betreffende mantelsamenwerkingsovereenkomst van die Bedrijven bedoeld is.

Inhoud

Wijzigingenblad 1 april 2026	2
Voorwoord	3
Inhoud 4	
1. Uitgangspunten	7
1.1 Algemene uitgangspunten Glasgarant	7
1.1.1 Schadesturing	7
1.2 Samenwerkingsovereenkomsten met Bedrijven	7
1.3 Definitie Ruitschade	8
1.4 Omschrijving van de verschillende functies	8
1.1.2 Ruitherstelfunctie	8
1.5 Doelstellingen	9
1.6 Garantie	10
1.7 Kwaliteits- en uitrustingsisen	10
2. Vereisten	11
2.1 Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	11
2.2 Arbeids(omstandigheden)wet- en regelgeving	11
2.3 Inschrijving Kamer van Koophandel	11
2.4 Verzekering	11
2.5 Duurzaam ondernemen	11
2.6 Bereikbaarheid, openingstijden en bezetting	11
2.7 Herkenbaarheid als Bedrijf aangesloten bij Glasgarant	11
2.8 Bedrijfsomvang	12
2.8.1 Eigen werkplaats	12
2.9 Certificaten en opleidingen	12
2.10 Herstelwerkzaamheden	12
2.10.1 Gebruik kwalitatief hoogwaardige onderdelen, producten en materialen	12
2.10.2 Geheel overeenkomstig technische normen en instructies fabrikanten	12
2.11 Opslag	12
2.12 Mobiliteit	12
2.13 Controle	12
3. Gedragsregels	14
3.1 Objectief reparatieadvies	14
3.2 Gemiddelde wachttijd voor verzekeren	14
3.3 Eigen risico	14
3.4 Glasgarantdoelstellingen	14
3.5 Vertrouwelijke gegevens; privacy	14
3.5.1 Vertrouwelijkheid	14
3.5.2 Beveiligingsmaatregelen	14
3.5.3 Vergunningen en andere toestemmingen	15
3.6 Gebruik woord- en beeldmerk GLASGARANT	15
3.7 Onderdelen en materialen	15
3.8 Hergebruik onderdelen	15
3.9 Cash settlement	15
4. Werkproces herstel Ruitschade	16

4.1	Inleiding werkproces herstel Ruitschade	17
4.2	Een bij Glasgarant aangesloten Bedrijf vinden	17
4.3	Ontvangst met uitleg schadeafwikkeling via Glasgarant.....	17
4.4	Noodvoorziening.....	18
4.4.1	Mag het Bedrijf het plaatsen van een noodvoorziening doorbelasten?	18
4.5	Tijdtoeslag bij het plaatsen van een ruit of noodvoorziening buiten reguliere werk-/openingstijden	18
4.6	Beoordeling van de schade	18
4.7	Schademelding in eXchange, ondertekening reparatieopdracht tevens akte van cessie	19
4.8	Dekkingscontrole	19
4.9	Herstelwerkzaamheden zelf inplannen	20
4.10	Gedurende de reparatieperiode	20
4.11	OBD.....	20
4.12	Foto's.....	20
4.12.1	Algemene eisen fotoset	20
4.13	Verplicht voorexperise aanvragen	21
4.13.1	Kwaliteit eerder herstel	21
4.13.2	Onlogisch schadebeeld	21
4.14	Mogelijk totaal verlies	21
4.15	Uitlezen en/of kalibreren	21
4.15.1	Gespecificeerde calculaties	21
4.15.2	Uitlees- en kalibratierapporten toevoegen	22
4.15.3	Werkinstructie kalibratiedossier	22
4.16	Opbouw van de Ruitschadecalculatie.....	24
4.17	Termijn aanbieden dossier	24
4.18	Behandeladviezen	24
4.19	Expertise	24
4.20	Suppletie	24
4.21	Inkoopfacturen	25
4.22	Schadeoorzaken.....	25
4.22.1	Schadeoorzaak = Doorgescheurde gerepareerde ster.....	25
4.23	Communicatie met de verzekerde onderhouden	25
4.24	Aflevering hersteld motorvoertuig	26
4.25	Garantiebewijs, gespecificeerde reparatienota en toelichting	26
4.26	Eigen risico en BTW verrekening	26
4.27	Betalingstermijn	26
4.28	Dossieropbouw.....	26
5.	Kwaliteitsnormen herstel ruitschade	28
5.1	Definitie Ruitschadereparatie	28
5.2	Reparatieadvies aan de verzekerde	28
5.3	Wat is reparabel en op welke locatie?	28
5.4	Hoe groot mogen de beschadigingen in de betreffende vlakken zijn?	29
5.5	Waar moet een uitgevoerde reparatie aan voldoen?	29
5.6	Voorbeeldfoto's.....	30
6.	eXperate	33
6.1	Hoofddoelstellingen Glasgarant	33
6.2	eXperate methodiek	33
6.3	eXperate kwartaalscores; hoofddoelstellingen	33
6.4	Alleen gesloten eXchange-dossiers	34

6.5	Ruitschades: meetpunten eXperate en samenstelling eXperate kwartaalscore	34
6.5.1	Inleiding meetpunten	34
6.5.2	Toelichting hoofdmeetpunten en categorieën	34
7.	Performance management	37
7.1	Inleiding: overkoepelend performancemanagement binnen het kwaliteitshuis	37
7.2	Signaalmeldingen	38
7.3	Signaalprocedure (afhandeling van signaalmeldingen)	38
7.3.1	Signaalformulier	38
7.3.2	Eerste beoordeling, opstarten signaalprocedure, Oplossings- en Verbetertraject	39
7.3.3	Tweede beoordeling en vervolgacties	40
7.3.4	Oplossen binnen tien (10) werkdagen; uitvoering en afronding Oplossingstraject	41
7.3.5	Verbetertraject; eindbeoordeling en registratie	41
7.4	Beëindiging samenwerkingsovereenkomst	43
8.	Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	45
8.1	Inleiding	45
8.2	MVO-regels	46
8.3	Algemeen	46
8.4	Geen corruptie en omkoping	46
8.5	Gebruik van natuurlijke hulpbronnen en plaatselijke omgeving	46
8.6	Milieu en dierenwelzijn	46
8.7	Werkuren	46
8.8	Regelmatige werkgelegenheid	47
8.9	Vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen	47
8.10	Kinderarbeid	47
8.11	Discriminatie	47
8.12	Arbeidsomstandigheden	47
8.13	Persoonlijke integriteit	48
8.14	Gezondheid en veiligheid op de werkvloer	48
8.15	Eerlijke beloning van werk en overwerk	48
8.16	Managementsystemen	48
8.17	Naleving van de Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	49
8.18	Transparantie	49

1. Uitgangspunten

De volgende uitgangspunten zullen ter zake de samenwerking met Glasgarant worden gehanteerd voor alle Bedrijven.

1.1 Algemene uitgangspunten Glasgarant

Glasgarant behartigt de zakelijke belangen van de bij haar aangesloten (werkmaatschappijen van) verzekeringsmaatschappijen op het gebied van de afwikkeling van Ruitschade voor (beperkt) cascoverzekerde personenauto's en bestelauto's tot en met 3.500 kg GVW. Het is Bedrijven ook toegestaan (maar niet verplicht) om de Ruitschade aan (beperkt) cascoverzekerde vrachtwagens (> 3.500 kg GVW) middels de Werkwijze Glasgarant af te wikkelen.

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

1.1.1 Schadesturing

De Glasgarant schadeverzekeraars zullen – zolang zij aangesloten zijn bij Glasgarant – hun verzekerden/verzekeringnemers zoveel mogelijk stimuleren om zich voor het herstel van Ruitschades te wenden tot de daartoe door Glasgarant geselecteerde Bedrijven. De stimulering als bedoeld in de vorige volzin vindt plaats op grond van de Criteria als omschreven in de samenwerkingsovereenkomst. Glasgarant schadeverzekeraars kunnen ter zake stimulering van de schadestroom door gevolmachtigd agenten afwijkende afspraken maken met die gevolmachtigd agenten (zie ook de samenwerkingsovereenkomst).

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

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

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

1.2 Samenwerkingsovereenkomsten met Bedrijven

Om de transparantie en continuïteit voor de Bedrijven te kunnen waarborgen sluit Glasgarant samenwerkingsovereenkomsten met Bedrijven waarin de basisvoorwaarden voor samenwerking met Glasgarant zijn vastgelegd. Glasgarant zet met het voorgaande in op toenemende en continue kwaliteit van het uitgevoerde schadeherstel, duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen en veiligheid en klanttevredenheid.

Bedrijven kunnen door Glasgarant worden geselecteerd voor de Ruitherstelfunctie. Die functie kent zijn eigen rollen en verantwoordelijkheden.

1.3 Definitie Ruitschade

Glasgarant hanteert de volgende definitie voor Ruitschade: schade aan een of meer ruiten van een motorvoertuig, doordat een of meer ruiten zijn gebroken, gebarsten of gescheurd of daarin meer dan oppervlakkige beschadiging aan de ruit zoals sterretjes (geen putjes) is ontstaan die waarschijnlijk of mogelijk tot een barst of scheur in/van de ruit zal leiden, en waarbij er naast deze ruitschade geen andere schade aan het motorvoertuig aanwezig is die is veroorzaakt door hetzelfde schadeveroorzakende evenement. Zie ook artikel 1.2 van de samenwerkingsovereenkomst.

1.4 Omschrijving van de verschillende functies

In het hierna volgende zal de Ruitherstelfunctie nader worden toegelicht.

1.1.2 Ruitherstelfunctie

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

1. Als de verzekerde Ruitschade digitaal, via eXperience, bij het Bedrijf meldt (in eXchange te herkennen doordat in dat geval bij de schademelder eXperience vermeld staat), dan is het Bedrijf verplicht om na de digitale schademelding de volgende acties te ondernemen:
 - a. Binnen 1 werkdag na de schademelding telefonisch contact opnemen met de verzekerde voor het maken van een afspraak voor schadeherstel, op het telefoonnummer dat de verzekerde heeft opgegeven en zichtbaar is in het aangemaakte eXchange dossier.
 - b. Er dienen - binnen 1 werkdag na de schademelding – minimaal 3 pogingen te worden gedaan om telefonisch in contact te komen met verzekerde.
 - c. Indien na 3 pogingen het Bedrijf geen telefonisch contact heeft kunnen krijgen met de verzekerde, dient dit te worden vastgelegd in eXperience.
 - d. De verzekerde ontvangt dan een melding via e-mail met het verzoek het Bedrijf terug te bellen om alsnog een afspraak in te plannen.
 - e. Optioneel kan het Bedrijf de check-in en check-out afspraak met de verzekerde vastleggen in eXchange, waardoor de verzekerde herinneringen ontvangt. Hier kan het Bedrijf ook vastleggen of de verzekerde bijv. vervangend vervoer zal gebruiken

Voor eXperience gelden – naast de voorschriften in deze Werkwijze – specifieke werkinstructies, die en de werkinstructies met betrekking tot eXperience die op de [eXperience pagina](#) van de website van Glasgarant te vinden zijn. Glasgarant blijft eXperience doorlopend evalueren. Mede naar aanleiding daarvan kan Glasgarant eenzijdig besluiten tot wijziging van eXperience. Bedrijven zijn verplicht om de werkinstructies en eventuele nieuwe versies daarvan steeds nauwgezet na te leven. Meer informatie over eXperience is te vinden op de [eXperience pagina](#) van de website van Glasgarant.

2. Ontvangst van de verzekerde op het Bedrijf. Controle van en uitleg over de mogelijkheid tot afwikkeling via Glasgarant;
3. Beoordeling of er daadwerkelijk sprake is van Ruitschade;
4. Schademelding in eXchange en de ondertekening van de reparatieopdracht die tevens kwalificeert als akte van cessie;
5. Controle of de schade gedekt is;

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

Glasgarant is gerechtigd te besluiten eXperience niet (langer) ter beschikking te stellen aan verzekerden, in welk geval processtap 1 niet (meer) van toepassing is. Bovendien is deze processtap niet van toepassing als een verzekerde een schade op een andere wijze meldt dan via eXperience.

1.5 Doelstellingen

Glasgarant streeft door middel van concentratie van het ruitschadeherstel bij Bedrijven naar een kosteneffectief proces van een kosteneffectief schadeprocesmanagement. Hiertoe worden werkbare afspraken met Bedrijven gemaakt die passen binnen de samenwerkingsovereenkomst die met hen gesloten is. Glasgarant heeft daartoe vier hoofddoelstellingen geformuleerd die de basis vormen voor het samenwerkingsmodel van Glasgarant:

1. Garanderen van de kwaliteit en veiligheid

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

2. Optimaliseren van de klanttevredenheid

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

3. Verhogen van de procesefficiency

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

4. Beheersen van de schadelast

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

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

1.6 Garantie

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

- a. door of via een Bedrijf dat een erkende merkdealer is, plaatsvindt, de verzekeringnemer recht heeft op ten minste vier (4) jaar merkgarantie (merkgarantie betekent dat de schade door, of onder toezicht van, de dealer/merk-erkend reparateur hersteld wordt conform de eisen die motorvoertuigfabrikanten hieraan stellen en ook de gebruikte onderdelen, producten en materialen hieraan voldoen. Het merkgarantiebewijs is voor de verzekeringnemer het tastbare bewijs dat zijn of haar motorvoertuig is hersteld volgens fabrieksspecificaties); en
- b. door of via een niet-merkgebonden Bedrijf plaatsvindt, de verzekeringnemer recht heeft op vier (4) jaar schriftelijke BOVAG- garantie of – wanneer het Bedrijf niet is aangesloten bij BOVAG een hiermee vergelijkbare garantie. Deze vorm van garantie is te vergelijken met merkgarantie, maar voldoet aan de vereisten die worden gesteld door voornoemde brancheorganisaties in plaats van de autofabrikant.

1.7 Kwaliteits- en uitrustingsisen

Het Bedrijf dient ten minste te voldoen aan die kwaliteits- en uitrustingsisen die van tijd tot tijd voor toelating als BOVAG Ruitschadeherstelbedrijf worden gesteld, en blijft het daaraan tijdens de duur van de samenwerkingsovereenkomst ook voldoen.

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

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

2. Vereisten

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

2.1 Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Het Bedrijf dient te allen tijde te voldoen aan de Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen die is opgenomen in hoofdstuk 8 van deze Werkwijze Glasgarant.

2.2 Arbeids(omstandigheden)wet- en regelgeving

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

2.3 Inschrijving Kamer van Koophandel

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

2.4 Verzekering

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

2.5 Duurzaam ondernemen

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

2.6 Bereikbaarheid, openingstijden en bezetting

Het Bedrijf dient:

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

2.7 Herkenbaarheid als Bedrijf aangesloten bij Glasgarant

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

2.8 Bedrijfsomvang

2.8.1 Eigen werkplaats

De werkplaats dient een dusdanige omvang te hebben dat deze herstellwerkzaamheden, rekening houdend met de bedrijfsomvang en met de instructies van de fabrikanten, zorgvuldig kunnen worden uitgevoerd.

2.9 Certificaten en opleidingen

De bij de herstellwerkzaamheden direct betrokken medewerkers van het Bedrijf dienen in het bezit te zijn van alle specifieke certificaten en diploma's die (wettelijk) verplicht zijn om de aan hen door het Bedrijf ter uitvoering van de samenwerkingsovereenkomst en de Werkwijze Glasgarant opgedragen herstellwerkzaamheden te kunnen en mogen uitvoeren. De bij de herstellwerkzaamheden direct betrokken medewerkers van het Bedrijf dienen bovendien te allen tijde te voldoen aan de door BOVAG gestelde opleidingsvereisten voor het verrichten van de betreffende herstellwerkzaamheden.

2.10 Herstellwerkzaamheden

2.10.1 Gebruik kwalitatief hoogwaardige onderdelen, producten en materialen

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

2.10.2 Geheel overeenkomstig technische normen en instructies fabrikanten

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

2.11 Opslag

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

2.12 Mobiliteit

Het Bedrijf stelt in het kader van de uitoefening van de Ruitherstelfunctie aan het betreffende motorvoertuig, indien en voor zover de verzekerde dat nodig of wenselijk acht, gedurende de tijd die noodzakelijk is om het te repareren motorvoertuig hersteld aan de verzekerde af te leveren kosteloos een rustige (werk)ruimte gescheiden van de overige bedrijfsruimten met gratis WIFI waar de verzekerde kan wachten op de uitvoering van het herstel van de Ruitschade. Het Bedrijf beschikt tevens over de mogelijkheid, maar heeft daartoe niet de verplichting, om gratis vervangend vervoer aan te bieden. Het Bedrijf kan dit met de verzekerde bespreken aan de hand van de reparatieduur en de persoonlijke situatie en wensen van de verzekerde. Als er aan de verzekerde vervangend vervoer of een ander mobiliteitsalternatief (zoals haal- en brengservice of een (elektrische) fiets of scooter) wordt verstrekt, dan wordt dit niet aan de bij Glasgarant aangesloten verzekeraar in rekening gebracht. Zie ook het artikel met de titel " Artikel 4 - Schadeafhandeling; Herstellwerkzaamheden" dat is opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst.

2.13 Controle

Het Bedrijf stemt in met periodieke controles zowel van de onderneming, het bedrijfspand als van aangemelde en afgewikkelde dossiers, al dan niet aangekondigd, door een door Glasgarant of de Glasgarant schadeverzekeraar

aan te wijzen functionaris. Zie ook het artikel met de titel "Transparantie en controle" dat is opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst.

3. Gedragsregels

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

3.1 Objectief reparatieadvies

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

3.2 Gemiddelde wachttijd voor verzekerden

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

3.3 Eigen risico

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

3.4 Glasgarantdoelstellingen

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

3.5 Vertrouwelijke gegevens; privacy

3.5.1 Vertrouwelijkheid

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

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

3.5.2 Beveiligingsmaatregelen

Het Bedrijf is bovendien verplicht om de nodige technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te nemen ter voorkoming van verlies, enige vorm van onrechtmatige verwerking of bewerking van de Gegevens buiten de reikwijdte van de gesloten samenwerkingsovereenkomsten. Zie ook het artikel met de titel "Vertrouwelijkheid" dat

is opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst en bijlage 2 (overeenkomst gegevensverwerking) bij de samenwerkingsovereenkomst.

3.5.3 Vergunningen en andere toestemmingen

Tevens dient het Bedrijf zelf zorg te dragen voor (i) het doen van alle wettelijk voorgeschreven meldingen, (ii) het verkrijgen van alle wettelijk voorgeschreven toestemmingen van betrokken verzekerden en/of anderen, alsmede (iii) het vervullen van alle overige wettelijk voorgeschreven formaliteiten. Zie ook het artikel met de titel "Vergunningen en andere toestemmingen" dat is opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst en Bijlage 2 (het addendum inzake Gegevensverwerking) behorend bij de samenwerkingsovereenkomst.

3.6 Gebruik woord- en beeldmerk GLASGARANT

Het merk 'Glasgarant is als woord-/beeldmerk wettig gedeponeerd bij het Benelux Merkenbureau onder het nummer 1383544. Dit betekent dat het woord-/beeldmerk 'Glasgarant alleen gebruikt mag worden door Bedrijven die een samenwerkingsovereenkomst hebben met Glasgarant. In de samenwerkingsovereenkomst staat Glasgarant het gebruik van het woord-/beeldmerk toe, waarbij geldt dat Glasgarant de in deze Werkwijze Glasgarant en de samenwerkingsovereenkomst opgenomen voorwaarden aan dat gebruik van het merk verbindt, terwijl die voorwaarden door Glasgarant nader bepaald en/of van tijd tot tijd gewijzigd kunnen worden. Aangezien het om een gedeponeerd merk gaat, dienen bij het gebruik ervan de volgende punten in acht genomen te worden:

- De vorm van het beeldmerk mag niet gewijzigd worden.
- Het beeldmerk mag alleen in zijn geheel gebruikt worden.
- Kleur nachtblauw PMS 281 C, Kleur staalblauw PMS 5415 C, Kleur okergeel PMS 124 C.

3.7 Onderdelen en materialen

Herstelwerkzaamheden dienen plaats te vinden met gebruikmaking van:

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

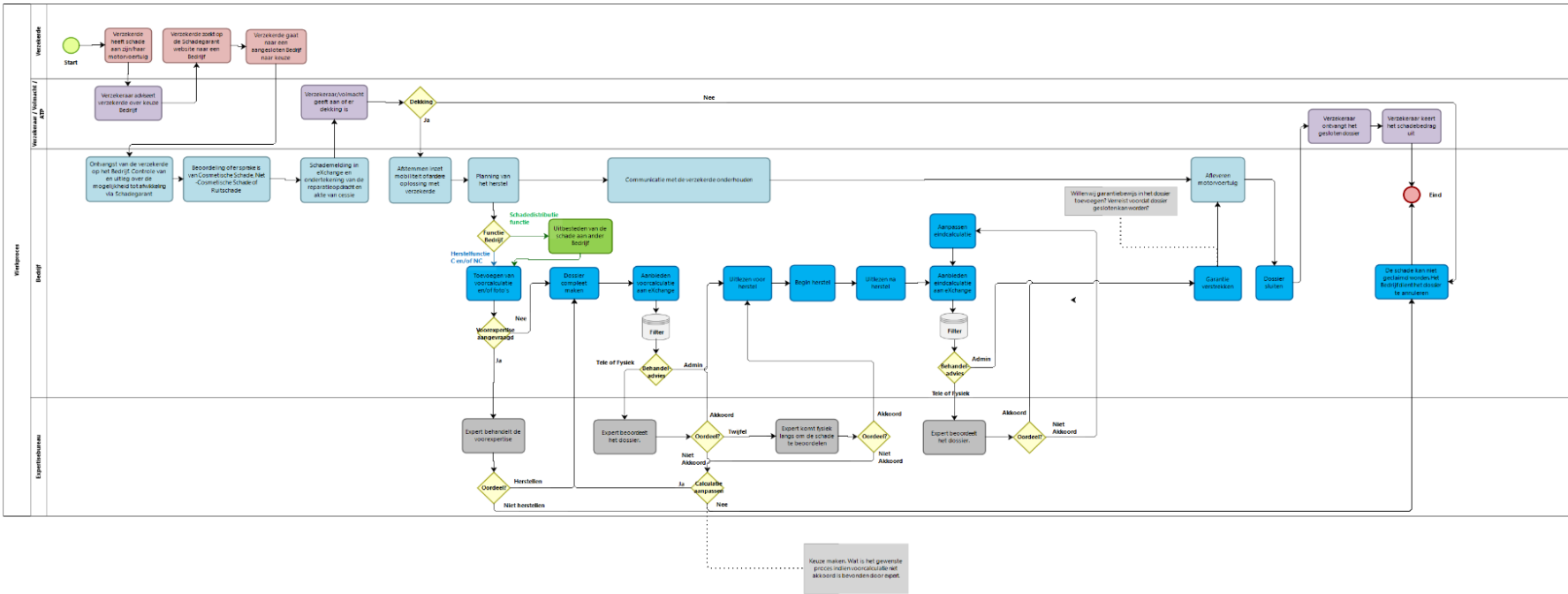
3.8 Hergebruik onderdelen

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

3.9 Cash settlement

Indien een verzekerde van een Glasgarant schadeverzekeraar vraagt om taxatie van de Ruitschade met als doel cash settlement (dit is compensatie in geld een (uitkering) in plaats van compensatie in natura (schadeherstel), dient het Bedrijf voor die taxatie de tarieven te hanteren die met Glasgarant voor Ruitschadeherstel zijn afgesproken.

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



4.1 Inleiding werkproces herstel Ruitschade

Op de vorige pagina is een schematische weergave opgenomen van het werkproces voor het herstellen en afwikkelen van Ruitschade. Dat werkproces wordt hierna in meer detail toegelicht.

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

4.2 Een bij Glasgarant aangesloten Bedrijf vinden

Verzekerden kunnen Bedrijven die Ruitschades afwikkelen vinden via het online zoekprogramma op de websites van Glasgarant (www.glasgarant.nl) en Schadegarant (www.schadegarant.nl), via de websites, via eXperience (de online klantreis van Glasgarant) en het advies van de Glasgarant schadeverzekeraars.

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

De verzekerde kan ook kiezen voor het melden van de schade via eXperience, waarin het hiervoor genoemde online zoekprogramma is te vinden.

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

4.3 Ontvangst met uitleg schadeafwikkeling via Glasgarant

Het Bedrijf dat de verzekerde ontvangt controleert (via de geldige groene kaart en een schademelding in eXchange) of de Ruitschade onder Glasgarantvoorwaarden afgewikkeld kan worden. Indien dat het geval is, verzorgt dit Bedrijf de uitleg over de schadeafwikkeling via Glasgarant. Deze controle hoeft niet te worden uitgevoerd als de verzekerde via eXperience is aangemeld. Dan heeft deze controle al plaatsgevonden en kan het Bedrijf verder met het, door eXperience, aangemaakte dossier Afwikkeling van Ruitschade via Glasgarant biedt vele voordelen voor de verzekerde, te weten:

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

- In de meeste gevallen geldt er een korting op het eigen risico, waarbij deze korting kan oplopen tot 100% waardoor verzekerde/verzekeringnemer geen eigen risico hoeft te betalen. Dit verschilt per Glasgarant schadeverzekeraar/polis.
- Vier (4) jaar merkgarantie of schriftelijke BOVAG- of daarmee vergelijkbare garantie op het uitgevoerde herstel en tevens op de gemonteerde onderdelen.

4.4 Noodvoorziening

Een 'noodvoorziening' is een tijdelijke noodruit van plexiglas, die wordt geplaatst ingeval van Ruitschade die tot gevolg heeft dat het motorvoertuig niet meer veilig bestuurd of gestald/geparkeerd kan worden (bijvoorbeeld na inbraakschade). Er dient alleen een noodvoorziening te worden geplaatst als de originele ruit op de dag dat de verzekerde zich bij het Bedrijf meldt niet op voorraad is of het plaatsen van de originele ruit op die dag niet mogelijk is binnen de reguliere werk-/openingstijden.

4.4.1 Mag het Bedrijf het plaatsen van een noodvoorziening doorbelasten?

De materiële kosten die gemoeid gaan met het plaatsen van de noodvoorziening mogen in de (glas)calculatie doorbelast worden. Vermelding verdient dat deze uitgevoerde werkzaamheden middels fotomateriaal moeten worden vastgelegd. Indien deze werkzaamheden niet middels fotomateriaal worden vastgelegd komen die niet voor vergoeding in aanmerking.

Na het plaatsen van de noodvoorziening zal er door het Bedrijf met verzekerde een afspraak voor het plaatsen van een originele ruit moeten worden gemaakt.

4.5 Tijdtoeslag bij het plaatsen van een ruit of noodvoorziening buiten reguliere werk-/openingstijden

Als een ruit of noodvoorziening als bedoeld in [paragraaf 4.4](#) moet worden geplaatst buiten de reguliere werk-/openingstijden als bedoeld in [paragraaf 2.6](#) (Bereikbaarheid, openingstijden en bezetting) onder ii en – indien van toepassing – buiten de afwijkende (ruimere) openingstijden die het Bedrijf zelf hanteert, dan kan het Bedrijf een vaste tijdtoeslag van € 120,- exclusief BTW in rekening brengen. Het Bedrijf kan geen tijdtoeslag in rekening brengen als het plaatsen van een noodvoorziening buiten de reguliere werk-/openingstijden niet nodig is, bijvoorbeeld omdat het plaatsen van de noodvoorziening niet spoedeisend is, de originele ruit voorradig is en binnen de reguliere werk-/openingstijden geplaatst kan worden of de verzekerde het motorvoertuig niet nodig heeft voor gebruik buiten de reguliere werk-/openingstijden.

4.6 Beoordeling van de schade

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

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

Wanneer de situatie onder b. aan de orde is zal het Bedrijf de Ruitschade niet herstellen en dient de gehele schade, in verband met het eigen risico voor verzekerde/verzekeringnemer, te worden hersteld door een bij Schadegarant aangesloten autoschadeherstel bedrijf met de Herstelfunctie (dus: via één schademelding en één dossier in

eXchange). Het Bedrijf dient verzekerde hierover te informeren en – indien verzekerde dat wenst – te helpen bij het vinden van het bedrijf dat is aangesloten bij Schadegarant.

4.7 Schademelding in eXchange, ondertekening reparatieopdracht tevens akte van cessie

Het Bedrijf dient op grond van de informatie op de geldige groene kaart de schademelding aan te maken in eXchange (ook als de schade op een tegenpartij verhaalbaar blijkt te zijn). Dit is niet noodzakelijk ingeval het Bedrijf de schademelding via eXperience ontvangt. Schademeldingen kunnen aangemaakt worden in eXchange voor Glasgarant schadeverzekeraars en gevolmachtigd agenten die gebruik maken van het Glasgarantnetwerk. Meer informatie hierover is opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst en in deze Werkwijze, hoofdstuk 1).

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

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

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

[doorhalen wat niet van toepassing is]*

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

4.8 Dekkingscontrole

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

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

dekkingsaanvraag wordt ingediend, is het belangrijk te controleren of alle gegevens correct zijn ingevuld. Dit om vertragingen in het proces te voorkomen.

4.9 Herstelwerkzaamheden zelf inplannen

Wanneer eXchange aangeeft dat er dekking is én de verzekeringnemer de reparatieopdracht tevens akte van cessie ondertekend heeft, zal het Bedrijf de Ruitschade zelf herstellen.

4.10 Gedurende de reparatieperiode

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

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

4.11 OBD

Indien het motorvoertuig:

- a. een OBD-stekker (OBD = OnBoard Diagnostics) of een andere uitleesmogelijkheid (bijvoorbeeld online via het internet) heeft, en
- b. Ruitschade heeft die van dien aard en omvang is dat de voorruit vervangen dient te worden, en
- c. camera's en of sensoren bevat die ADAS-gerelateerd zijn en door de voorruit kijken (bijvoorbeeld gemonteerd in een bracket of spiegelsteun),

heeft het Bedrijf dat de herstelwerkzaamheden uitvoert de verplichting om voorafgaand aan én na afronding van de herstelwerkzaamheden (dus altijd twee (2) keer) het motorvoertuig uit te lezen. Van iedere OBD-/uitleeshandeling dient een uitleesrapport (voorzien van de datum dat het uitlezen is uitgevoerd en herleidbaar naar het motorvoertuig) in het (digitale) dossier opgenomen te worden. Eventuele storingen die verband houden met de schade aan het motorvoertuig dienen door het Bedrijf opgelost te worden. Het Bedrijf dient eventuele storingen die geen verband houden met de schade (desgewenst schriftelijk) aan verzekerde te communiceren.

4.12 Foto's

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

Glasgarant stelt de volgende minimale eisen aan de fotoset:

4.12.1 Algemene eisen fotoset

De foto's hebben een directe relatie met de schadecalculatie en dienen te voldoen aan het Uniform fotoprotocol autoschade van de BOVAG, zoals opgenomen in bijlage 2 van het document "Kwaliteitsnorm Ruitschadeherstel". De meest recente versie van de Kwaliteitsnorm Ruitschadeherstel is te downloaden via de [website van de BOVAG](#)

Het Bedrijf is verantwoordelijk voor het maken van correcte foto's. Schadebeeld, voorbereiding en schadecalculatie dienen met elkaar in overeenstemming te zijn. Foto's onderbouwen de calculatie en dienen vóór,

en indien nodig tijdens en/of na afloop van, het reparatieproces te worden genomen. Niet voldoen aan het fotoprotocol van de BOVAG, onscherp, onduidelijk klein, een natte ruit, te donker of overbelicht fotomateriaal kan leiden tot afkeuring van het dossier.

4.13 Verplicht voorexpertise aanvragen

In een aantal gevallen is het Bedrijf verplicht om een voorexpertise via eXchange aan te vragen. Via een voorexpertise kan het Bedrijf voordat het dossier aan eXchange wordt aangeboden overleggen met de ruit schade-expert. Ten behoeve van het beoordelen van een voorexpertise door een ruitexpert dient het bijbehorende eXchange-dossier altijd voorzien te zijn van een set foto's (zie ook [paragraaf 4.12](#) - 'Foto's') en een voorcalculatie. Wanneer er een voorexpertise wordt aangevraagd mag er niet met het herstel begonnen worden. Dit geldt voor de volgende situaties:

4.13.1 Kwaliteit eerder herstel

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

4.13.2 Onlogisch schadebeeld

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

4.14 Mogelijk totaal verlies

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

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

4.15 Uitlezen en/of kalibreren

Indien het – in geval van het vervangen van een autoruit – nodig is om een motorvoertuig(systeem) uit te lezen en/of te kalibreren, dienen direct ook alle uitlees- en/of kalibratierapporten aan het eXchange-dossier toegevoegd te worden (zie ook: [paragraaf 4.11](#) – OBD). Deze dienen altijd herleidbaar te zijn naar het motorvoertuig dat is hersteld.

4.15.1 Gespecificeerde calculaties

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

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

4.15.2 Uitlees- en kalibratierapporten toevoegen

Vanwege de veiligheidsaspecten schrijft Glasgarant voor dat er voor ieder motorvoertuig, waarvoor kalibratiewerkzaamheden uitgevoerd zijn, de volgende documenten ter onderbouwing van de uitgevoerde kalibratiewerkzaamheden aan het schadedossier toegevoegd dienen te worden:

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

4.15.3 Werkinstructie kalibratiedossier

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

Stap 1: Arbeidsduur opnemen in de Glasgarantcalculatie

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

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

Glascalculatie ✕

Selecteer type calculatie:

Selecteer type calculatie: ☐ Reparatie ☒ Vervanging

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

Voeg vervangingseenheden toe:

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



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

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

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

Selecteer type calculatie:

Selecteer type calculatie: ☐ Reparatie ☒ Vervanging

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

Voeg vervangingseenheden toe:

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

Voeg toe +

Opslaan

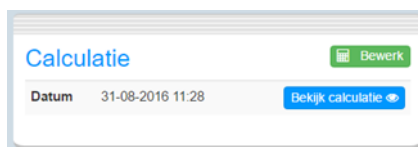
Annuleren

Leegmaken

Stap 3: Het toevoegen van rapporten aan het eXchange-dossier

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

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



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

Upload een calculatie

Type Kies bestand

Opmerking (max. 1000 tekens) 1000 tekens resterend

Bijlage 1 (PDF of JPG) Kies bestand

Bijlage 2 (PDF of JPG) Kies bestand

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

Opslaan en sluiten

Maak zelf een calculatie

Wijzig calculatie

Sluiten

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

4.16 Opbouw van de Ruitschadecalculatie

De Glasgarant schadeverzekeraars willen zowel bij reparaties als vervangingen Ruitschadecalculaties ontvangen die voldoen aan een vooraf gedefinieerd uniform formaat om een betrouwbare basis voor eXperate en een adequate werking van de filters te garanderen. Dit betekent dat een Ruitschadecalculatie altijd opgebouwd dient te zijn uit de benodigde arbeidstijd vermenigvuldigd met, ten hoogste, het maximaal te hanteren uurtarief plus de eventueel gebruikte materialen/onderdelen (arbeid x AE + materialen/onderdelen). Handig om te weten is dat 1AE = 6 minuten, 5AE = 30 minuten en 10AE = 60 minuten.

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

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

4.17 Termijn aanbieden dossier

Ten behoeve van een vlotte schadeafwikkeling dienen dossiers uiterlijk op de dag van herstel aan eXchange aangeboden te zijn.

4.18 Behandeladviezen

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

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

4.19 Expertise

Dossiers waarin door de filters van Glasgarant afwijkingen worden geconstateerd of die de Glasgarant schadeverzekeraar op basis van een aantal kenmerken (zoals bijvoorbeeld het schadeveroorzakende evenement) handmatig wenst te controleren, worden door eXchange voorzien van het behandeladvies 'Tele-expertise'.

4.20 Suppletie

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

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

Bij een suppletie is het zinvol om vooraf contact op te nemen met de betreffende verzekeraar of gevolmachtigd agent. Het handigste is om de Glasgarant verzekeraar/ gevolmachtigd agent (of ATP/intermediair) de schademelding aan te laten maken. Het eigen risico (ER) bedrag dient namelijk op € 0,00 gezet te worden, anders zou verzekerde nogmaals ER moeten betalen terwijl het om één en hetzelfde schade evenement gaat. Bijkomend

voordeel is dat alle partijen meteen weten dat het een suppletie betreft. Het Bedrijf maakt vervolgens een calculatie met daarin alleen de zaken op die gewijzigd zijn t.o.v. het eerste (reeds afgeronde) dossier.

4.21 Inkoopfacturen

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

4.22 Schadeoorzaken

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

4.22.1 Schadeoorzaak = Doorgescheurde gerepareerde ster

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

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

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

The screenshot shows the 'Glascalculatie' form with the following data:

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

Below the table, a message states: "Dossier met dossiernummer 2018124574878 bestaat niet." Below this is a form to add replacement units with fields for Soort (set to Credit), Aantal, Eurocode, Dossiernummer, Korting, and Bruto excl. BTW. At the bottom are buttons for Opslaan, Annuleren, and Leegmaken.

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

4.23 Communicatie met de verzekerde onderhouden

In alle gevallen zal het Bedrijf gedurende de gehele afwikkeling van de Ruitschade, die altijd in de eigen werkplaats van het Bedrijf uitgevoerd wordt, erop toezien dat er daadwerkelijk conform Glasgarantvoorwaarden hersteld wordt.

Het Bedrijf zal zelf proactief het contact met de verzekerde onderhouden over de (afwikkeling van) de schade zodat de verzekerde te allen tijde weet waar hij/zij aan toe is.

4.24 Aflevering hersteld motorvoertuig

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

4.25 Garantiebewijs, gespecificeerde reparatienota en toelichting

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

4.26 Eigen risico en BTW verrekening

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

4.27 Betalingstermijn

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

4.28 Dossieropbouw

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

- Door de verzekeringnemer ondertekende reparatieopdracht tevens akte van cessie;
- Datum inname en aflevering (werkorder);
- Indien van toepassing conform [paragraaf 4.15](#) 1e Rapport uitlezen OBD of een andere uitleesmogelijkheid (voor aanvang reparatie), Hetzelfde geldt voor 2e rapport uitlezen;
- Ruitschadecalculatie in het format van Glasgarant;
- (Kopie) originele onderdelenfactuur i.c.m. de bijbehorende creditnota's;
- Certificaten van aftermarket-onderdelen (indien van toepassing);
- Facturen werk-derden (indien van toepassing);
- Kalibratierapport(en)
- Indien van toepassing conform [paragraaf 4.15](#) 2e Rapport uitlezen OBD of een andere uitleesmogelijkheid (voor aanvang reparatie);
- Foto's;
- Kopie garantiebewijs;
- (Kopie) factuur voor de verzekerde

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

LET OP: Een groene kaart en kentekenbewijs zijn niet nodig voor afwikkeling van een dossier in eXchange en mogen in verband met geldende privacyregelgeving niet worden geüpload. Ook foto's van deze documenten maken en uploaden is niet toegestaan.

5. Kwaliteitsnormen herstel ruitschade

Voor Bedrijven worden ter zake de samenwerking met Glasgarant in het kader van de afwikkeling van Ruitschade de volgende kwaliteitsnormen gehanteerd:

5.1 Definitie Ruitschadereparatie

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

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

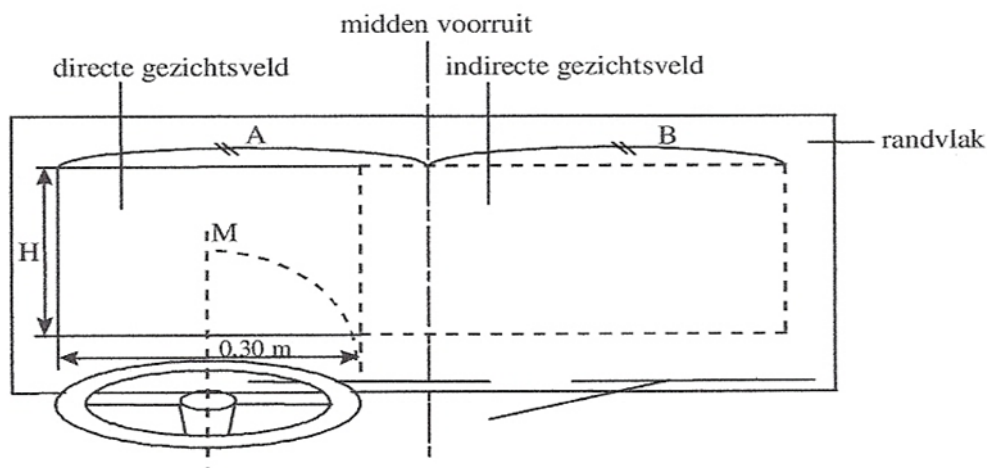
5.2 Reparatieadvies aan de verzekerde

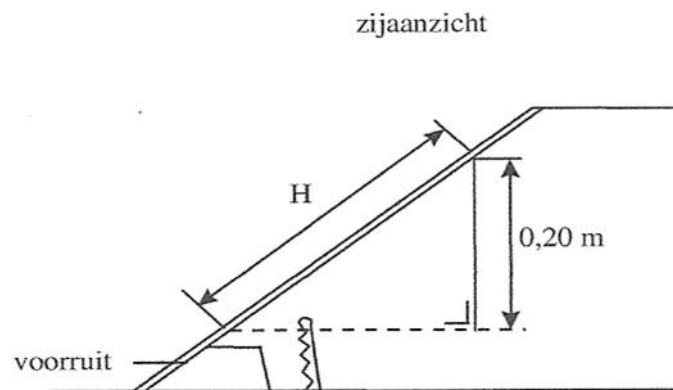
Het Bedrijf zal de verzekerde te allen tijde een weloverwogen advies geven betreffende reparatie of vervanging en dit ook kunnen onderbouwen richting de verzekerde. In de beslissing wel of niet repareren zal de ruitschadespecialist rekening houden met de in de Algemene Periodieke Keuring (APK) vermelde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

5.3 Wat is reparabel en op welke locatie?

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

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





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

1. In het directe gezichtsveld (5.3.1.) mogen beschadigingen hersteld worden met een maximale diameter tot 20 mm (ongeveer een twee (2) euro muntstuk) afhankelijk van het te verwachten eindresultaat.
2. In het indirecte gezichtsveld (5.3.2.) en het randvlak (5.3.3.) mogen beschadigingen hersteld worden met een maximale diameter tot 50 mm.
3. In het indirecte gezichtsveld (5.3.2) en het randvlak (5.3.3.) mogen naast de beschadigingen genoemd onder 5.4.1. en 5.4.2., indien mogelijk, ook enkelvoudige barsten worden hersteld met een lengte tot 15 centimeter.

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

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

5.5 Waar moet een uitgevoerde reparatie aan voldoen?

Ruitschadereparaties dienen minimaal te voldoen aan de volgende normen:

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

5.6 Voorbeeldfoto's

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



FOUT: Breuk onvoldoende gevuld en onvoldoende hechting.



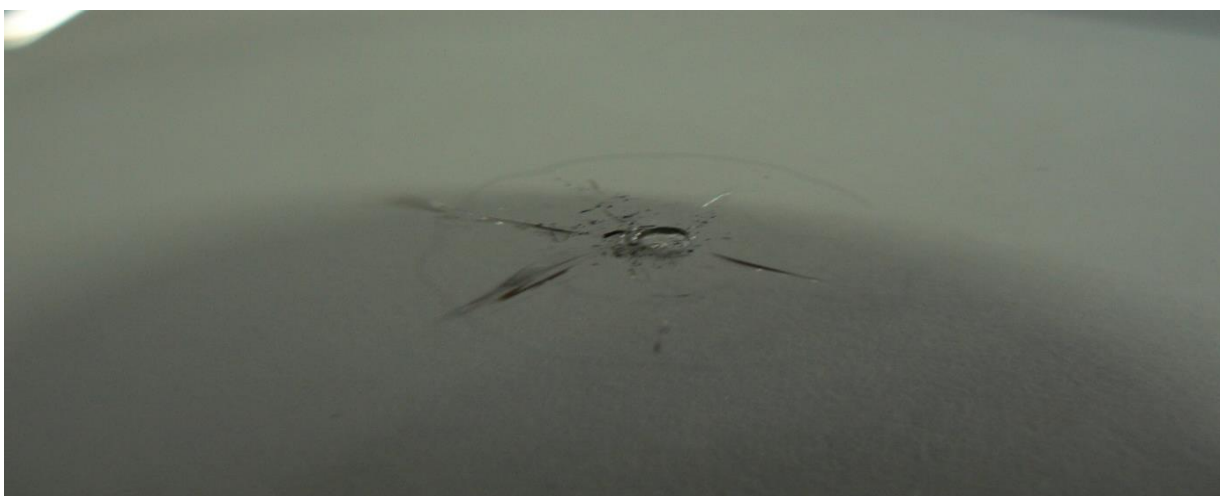
FOUT: Breuk voldoende gevuld en voldoende hechting, maar oppervlakte niet afgewerkt.



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



Combinatiebreuk



FOUT: Combinatiebreuk onvoldoende gevuld en oppervlakte niet afgewerkt.



FOUT: Combinatiebreuk wel voldoende gevuld maar oppervlakte niet afgewerkt.



FOUT: Sterreparatie onvoldoende gevuld.



FOUT: Sterreparatie voldoende gevuld maar oppervlakte niet afgewerkt.



GOED: Sterreparatie voldoende gevuld en oppervlakte afgewerkt

6. eXperate

6.1 Hoofddoelstellingen Glasgarant

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

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

De prestaties van Bedrijven die de Ruitherstelfunctie vervullen zullen worden gemeten en beoordeeld aan de hand van bovengenoemde hoofddoelstellingen. Glasgarant maakt daarbij gebruik van haar meet- en scoresysteem "eXperate" (zie hierna).

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

6.2 eXperate methodiek

Glasgarant kent elk Bedrijf per kwartaal een "eXperate kwartaalscore" toe die is gebaseerd op de prestaties van het Bedrijf in de voorafgaande twaalf (12) maanden.

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

6.3 eXperate kwartaalscores; hoofddoelstellingen

De prestaties van Bedrijven die de Ruitherstelfunctie vervullen zullen met behulp van eXperate worden gemeten en beoordeeld aan de hand van bovengenoemde hoofddoelstellingen. De eXperate kwartaalscore van een Bedrijf reflecteert de mate waarin het Bedrijf bijdraagt aan de hoofddoelstellingen van Glasgarant en de Glasgarant schadeverzekeraars. Het is een belangrijk instrument voor Bedrijven om bij te sturen op punten waarop de prestaties kunnen worden verbeterd.

Goede prestaties komen tot uitdrukking in een hoge eXperate kwartaalscore. De eXperate kwartaalscore vormt – naast andere criteria (als omschreven in de samenwerkingsovereenkomst) die zijn gericht op het waarborgen van kwaliteit en veiligheid van schadeherstel – ook een criterium op grond waarvan de Glasgarant verzekeraars hun verzekerden/verzekeringnemers kunnen verwijzen naar Bedrijven.

Glasgarant zal, wanneer de eXperate kwartaalscores van een Bedrijf in haar ogen ondermaats zijn, met dat Bedrijf in gesprek treden over de wijze waarop en de termijn waarbinnen de eXperate kwartaalscores door het Bedrijf verbeterd moeten zijn (zie ook hoofdstuk 7 "Performancemanagement"). Blijkt dat het Bedrijf de eXperate kwartaalscores niet tijdig (voldoende) verbetert, dan heeft Glasgarant het recht om de

samenwerkingsovereenkomst met dat Bedrijf tussentijds te beëindigen of ontbinden (zie ook het artikel "Tussentijdse beëindiging" in de samenwerkingsovereenkomst).

6.4 Alleen gesloten eXchange-dossiers

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

6.5 Ruitschades: meetpunten eXperate en samenstelling eXperate kwartaalscore

6.5.1 Inleiding meetpunten

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

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

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

6.5.2 Toelichting hoofdmeetpunten en categorieën

HOOFDMEETPUNT 1: Het garanderen van de kwaliteit en veiligheid

Binnen dit hoofdmeetpunt zijn er twee categorieën van meetpunten:

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

Beide categorieën van meetpunten worden door Glasgarant gemeten aan de hand van op steekproefbasis uit te voeren audits, maar ook aan de hand van de tevredenheid van verzekerde. De antwoorden komen uit de klantenenquête waarin een vraag is opgenomen over de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden door het Bedrijf.

HOOFDMEETPUNT 2: Het optimaliseren van de klanttevredenheid

Binnen dit hoofdmeetpunt zijn er drie categorieën van meetpunten:

- **Klantenenquête Glasgarant (10x10)**

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

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

- **Net Promotor Score**

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

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

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

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

- **Aangeleverde e-mailadressen**

Voor de aangeleverde e-mailadressen wordt de verhouding gemeten van het aantal geldige e-mailadressen van de verzekerde en het aantal gesloten eXchange-dossiers in de meetperiode. Het bedrijf kan het e-mailadres van de verzekerde opnemen in het eXchange dossier. Alleen e-mailadressen waarnaar een enquête succesvol is verstuurd tellen mee in de meting van dit punt.

HOOFDMEETPUNT 3: Het verhogen van de procesefficiency

Binnen dit hoofdmeetpunt zijn er vier categorieën van meetpunten:

- **Fotoprotocol BOVAG**

Dit punt wordt gemeten aan de hand van op steekproefbasis uit te voeren audits. In de remote audit wordt er gekeken of het Uniform fotoprotocol autoschade van de BOVAG, zoals opgenomen in bijlage 2 van het document “Kwaliteitsnorm Ruitschadeherstel”. De meest recente versie van de Kwaliteitsnorm Ruitschadeherstel is te downloaden via de [website van de BOVAG](#).

- **Dekking aangevraagd voor reparatie**

Dit punt wordt gemeten aan de hand van op steekproefbasis uit te voeren audits. Op tijd dekking aanvragen is onderdeel van de remote audit.

- **Calculatie op tijd aangeboden**

Dit punt wordt gemeten aan de hand van op steekproefbasis uit te voeren audits. Op tijd aanbieden van de calculatie is onderdeel van de remote audit.

- **Doorlooptijd dossier**

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

HOOFDMEETPUNT 4: Het beheersen van de schadelast

Binnen dit hoofdmeetpunt zijn er twee categorieën van meetpunten:

- **Afwijking opgegeven-verwachte kosten**

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

7. Performance management

7.1 Inleiding: overkoepelend performancemanagement binnen het kwaliteitshuis

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

- Administratieve dossierafwikkeling;
- Proces-expertises;
- Audits;
- Klanttevredenheid.

Deze vier processen zijn altijd gekoppeld aan een eXchange-dossier dat betrekking heeft op een beschadigd motorvoertuig van een verzekerde waaraan herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd. De uitvoering (performance) van de vier processen door Bedrijven wordt door Glasgarant nauwlettend gemonitord middels (i) eXperate (nader omschreven in [hoofdstuk 6](#)) en (ii) signaalmeldingen (nader omschreven in dit hoofdstuk). eXperate en het signaalmanagement, inclusief de daarbij behorende Verbetertrajecten, maken deel uit van het "overkoepelende performancemanagement" van Glasgarant.

Ad (i) Experate

De informatie die voornoemde processen opleveren wordt gebruikt om de scores voor het meetsysteem eXperate te berekenen. Aan de uitkomsten van de berekeningen (de eXperate-kwartaalscores) verbindt Glasgarant normen die richting geven aan de gewenste prestaties op elk meetpunt. Dat richting gevende proces levert tevens input op voor het opstarten en monitoren van eventuele verbetertrajecten naar aanleiding van (ondermaatse) eXperate-kwartaalscores. eXperate is nader omschreven in [hoofdstuk 6](#).

Ad (ii) Signaalmeldingen

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

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

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

Signaalmeldingen kunnen zowel positief als negatief zijn. Zowel de positieve als de negatieve signalen worden via de signaalprocedure (zie [paragraaf 7.3](#)) op uniforme wijze beoordeeld. De eindbeoordeling binnen de signalenprocedure bepaalt of het signaal gegrond of ongegrond is. De gegronde signalen (positieve en negatieve) worden meegenomen in het overkoepelende performancemanagement van Glasgarant. Voor ieder gegrond signaal dient zo snel mogelijk een Oplossingstraject voorgesteld en gestart te worden (zie ook hierna). Het Oplossingstraject wordt uitgevoerd door het Bedrijf en gemonitord door het service center van Glasgarant en

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

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

7.2 Signaalmeldingen

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

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

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

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

Voor de goede orde wordt opgemerkt dat Glasgarant te allen tijde het recht heeft (dus ongeacht of er bijvoorbeeld een Oplossings- of Verbetertraject loopt (zie hierna)) om de samenwerkingsovereenkomst te beëindigen in het geval blijkt dat een Bedrijf de samenwerkingsovereenkomst (inclusief de bijlagen daarbij, waaronder deze Werkwijze Glasgarant) niet (volledig) nakomt (zie ook [paragraaf 7.4](#))

7.3 Signaalprocedure (afhandeling van signaalmeldingen)

7.3.1 Signaalformulier

Om een rechtstreekse signaalmelding in behandeling te nemen heeft Glasgarant een digitaal ingevuld signaalformulier nodig. Deze formulieren zijn per stakeholder (verzekerden, verzekeringnemers, verzekeraars en herstelpartners) ingericht en bevatten een aantal vaste informatievelden op basis waarvan Glasgarant beoordeelt hoe de signaalprocedure opgestart dient te worden. De signaalformulieren zijn te vinden op de website van

Glasgarant en kunnen desgewenst ook per e-mail toegezonden worden. Wanneer er nog geen signaalformulier ingevuld is, verzoekt Glasgarant de signaalmelder om eerst het signaalformulier in te vullen. Hierbij legt Glasgarant aan de signaalmelder uit dat dit de afwikkeling van het signaal zal bespoedigen.

7.3.2 Eerste beoordeling, opstarten signaalprocedure, Oplossings- en Verbetertraject

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

1. Ongegrond signaal

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

2. Processignaal

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

3. Kwaliteitssignaal

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

4. Veiligheidsrisicosignaal

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

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

- I. inhoudelijk op het signaal te reageren (hoor en wederhoor);
- II. een Oplossingstraject voor te stellen;

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

7.3.3 Tweede beoordeling en vervolgacties

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

1. Ongegrond signaal

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

2. Processignaal

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

3. Kwaliteitssignaal

Bij de tweede beoordeling (na hoor en wederhoor) is (opnieuw) duidelijk geworden dat de signaalmelding betrekking heeft op het proces zoals Glasgarant dat met het Bedrijf is overeengekomen en dat het signaal betrekking heeft op de kwaliteit van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden, maar dat het signaal geen betrekking heeft op veiligheidsissues. Het signaaldossier wordt indien Glasgarant dat noodzakelijk acht in een van de andere categorieën geplaatst. Voor de inhoudelijke beoordeling van signalen die over de kwaliteit van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden gaan bestaat de mogelijkheid, maar niet de verplichting, om een daartoe bevoegd autoschade-expert in te schakelen. Zo'n expert wordt ingezet door en op kosten van de Glasgarant schadeverzekeraar of een gevolmachtigd agent. De expert beoordeelt de uitgevoerde herstelwerkzaamheden,

bij voorkeur in het bijzijn van zowel verzekerde als een vertegenwoordiger van het Bedrijf. De uitkomsten van deze beoordeling rapporteert de autoschade-expert aan de Glasgarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent die de opdracht verstrekt heeft. Uit dit expertiserapport komt naar voren of, en zo ja, in hoeverre de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden wel/niet in orde is. Ten behoeve van de afhandeling van de signaalmelding draagt de Glasgarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent het expertiserapport direct over aan Glasgarant. Glasgarant informeert het Bedrijf binnen een (1) werkdag per e-mail over de bevindingen van de autoschade-expert en of het Oplossingstraject volstaat of dat het Bedrijf een aangepaste versie daarvan moet voorstellen. Ook als er geen aangepast Oplossingstraject (meer) benodigd is, wordt dit door Glasgarant aan het Bedrijf bevestigd.

4. *Veiligheidsrisicosignaal*

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

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

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

7.3.5 **Verbetertraject; eindbeoordeling en registratie**

Verbetertraject

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

Daarnaast verwacht Glasgarant dat het Bedrijf er alles aan doet om herhaling van een gelijksoortig signaal in de toekomst te voorkomen. Indien Glasgarant dat noodzakelijk acht dient het Bedrijf daarvoor een Verbetertraject voor te stellen dat ervoor moet zorgen dat dergelijke signalen in de toekomst uitblijven (het "Verbetertraject"). De

Glasgarant relatiemanager maakt een afspraak met het Bedrijf om het Verbetertraject te bespreken en op te starten. De relatiemanager verzorgt vervolgens alle (schriftelijke) communicatie en vastlegging omtrent de afwikkeling van het Verbetertraject. Het met de relatiemanager van Glasgarant afgesproken Verbetertraject zal tijdig en volledig moeten worden opgestart en uitgevoerd door het Bedrijf.

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

Eindbeoordeling en registratie

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

Op basis van de tweede beoordeling en de resultaten van het Oplossingstraject, zal Glasgarant in haar eindbeoordeling formeel vaststellen in welke categorie de signaalmelding valt. De eindbeoordeling wordt daarna geregistreerd in één van de onderstaande categorieën waar, in het kader van het overkoepelende performancemanagement, vervolgacties aan verbonden kunnen zijn:

1. Ongegrond signaal

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

2. Gegrond processignaal

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

3. Gegrond kwaliteitssignaal

Het Bedrijf blijkt in strijd gehandeld te hebben met de afspraken zoals overeengekomen in de samenwerkingsovereenkomst en/of de bijlagen daarbij (waaronder mede begrepen deze Werkwijze Glasgarant). De handelswijze van het Bedrijf had betrekking op de kwaliteit van de uitgevoerde herstelwerkzaamheden. Het signaal had geen betrekking op veiligheidsissues. Het kwaliteitssignaal wordt binnen deze categorie als “Gegrond” door Glasgarant geregistreerd. Glasgarant zal de eindbeoordeling onderbouwen en binnen vijf (5) werkdagen per e-mail aan alle betrokken partijen bevestigen. De

eindbeoordeling van het gegronde kwaliteitssignaal wordt in het kader van het overkoepelende performancemanagement door de Glasgarant relatiemanager meegenomen in het eventueel opgestarte Verbetertraject met het Bedrijf. Glasgarant behoudt zich het recht voor om – ook na het delen van de eindbeoordeling met het Bedrijf – de samenwerkingsovereenkomst(en) te beëindigen omdat het Bedrijf de afspraken daarin (dan wel in de bijlagen daarbij) niet is nagekomen.

4. Gegronde veiligheidsrisicosignaal

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

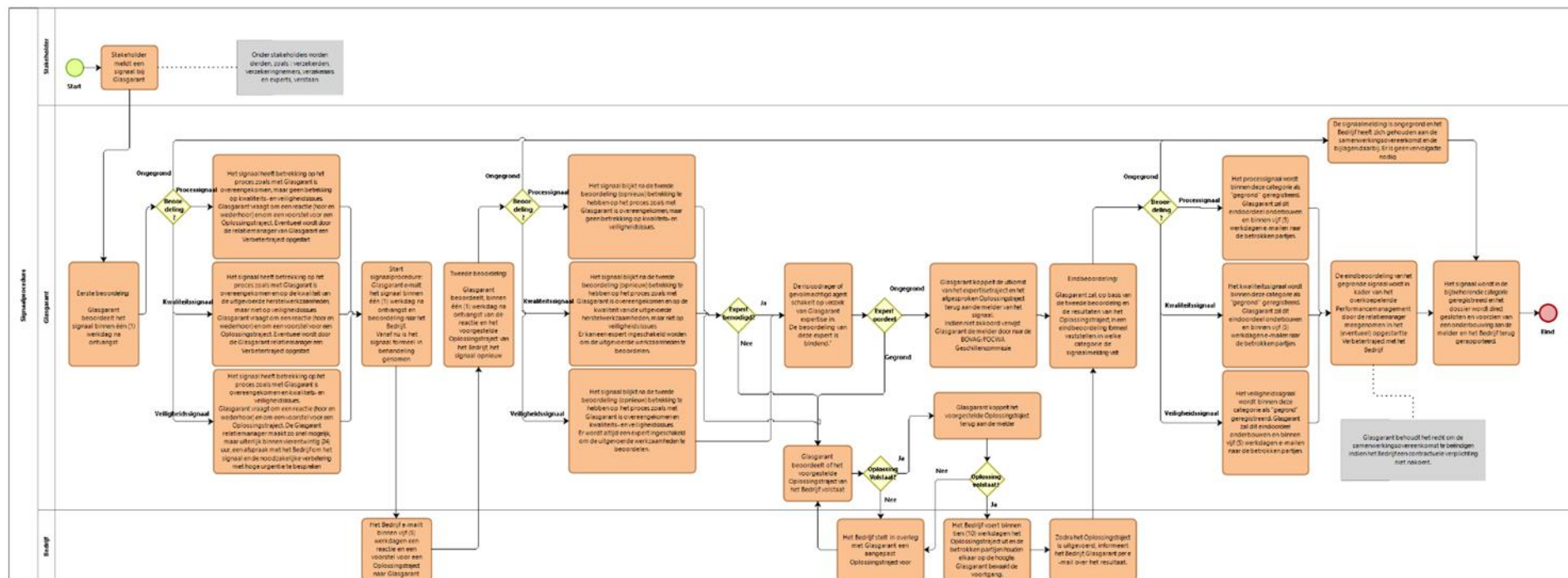
7.4 Beëindiging samenwerkingsovereenkomst

Glasgarant heeft (op grond van de samenwerkingsovereenkomst (zie het artikel met de titel "Tussentijdse beëindiging") en de wet) het recht de samenwerkingsovereenkomst (inclusief de bijlagen daarbij, waaronder deze Werkwijze Glasgarant) onmiddellijk te beëindigen (ontbinden) indien het Bedrijf een of meer verplichtingen in de samenwerkingsovereenkomst (of de bijlagen daarbij) niet nakomt. Het overkoepelende performancemanagement (waaronder mede begrepen de afhandeling van signaalmeldingen) doet aan dat recht van Glasgarant geen afbreuk. Dat betekent dat Glasgarant, ook als er een bijvoorbeeld een Oplossings- en Verbetertraject is gestart, loopt of is afgerond, te allen tijde de samenwerkingsovereenkomst kan beëindigen indien Glasgarant daar aanleiding toe ziet naar aanleiding van enig tekortschieten van het Bedrijf.

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

De signaalprocedure is in het onderstaande overzicht schematisch weergegeven:

Schema signaalprocedure



8. Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

8.1 Inleiding

Glasgarant verwacht van ieder Bedrijf dat het maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen, bijvoorbeeld op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten, integriteit en milieu. Tijdens de samenwerkingsovereenkomst dient het Bedrijf te allen tijde te voldoen aan:

- i. verdragen van de Internationale Arbeidsorganisatie (zoals de ILO-verdragen en -aanbevelingen)
- ii. verdragen van de Verenigde Naties (zoals het VN-Kinderrechtenverdrag, VN-Vrouwenverdrag en andere VN-verdragen);
- iii. principes en richtsnoeren van de Verenigde Naties (zoals "The Ten Principles of the UN Global Compact" en "Guiding Principles on Business and Human Rights");
- iv. alle (andere) huidige en toekomstige nationale, Europese en internationale wetten, verdragen, branchenormen, principes, richtsnoeren en (andere) regels die van toepassing zijn of verband houden met maatschappelijk en duurzaam ondernemen;
- v. alle nationale, Europese en internationale sanctieregelingen voor zover die (ook) van toepassing zijn en het Bedrijf en zijn activiteiten volledig naleven.

hierna: de "**MVO-regels**".

Deze Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen bevat (een samenvatting van) een aantal van die MVO-Regels (waarbij geldt dat zowel die Gedragscode als de MVO-regels minimumvereisten (en geen maximumvereisten) bevatten). (Lang) niet alle MVO-regels zijn echter opgenomen in deze Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Het is de verantwoordelijkheid van het Bedrijf om, naast de inhoud van deze Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, op de hoogte te zijn c.q. zich (tijdig) te stellen van alle huidige en toekomstige MVO-regels en die MVO-tijdens de samenwerkingsovereenkomst na te leven.

Indien nationale of plaatselijke wet- of regelgeving hogere eisen stelt dan deze Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, dan prevaleert die nationale of plaatselijke wet- of regelgeving.

Omdat de MVO-regels continu in beweging zijn, dient het Bedrijf ook alert te zijn op eventuele nieuwe of aangepaste MVO-regels. Wordt er bijvoorbeeld tijdens de samenwerkingsovereenkomst een nieuw(e) wet, verdrag, richtsnoer, of norm op het gebied van maatschappelijk en duurzaam ondernemen van kracht, dan dient het Bedrijf ook daaraan te voldoen. Daarnaast moeten de Bedrijven erop toezien dat ook hun (handels)partners de Gedragscode en de MVO-regels naleven.

Glasgarant heeft het recht om de samenwerkingsovereenkomst van een Bedrijf dat niet aan deze Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen of de MVO-regels voldoet te beëindigen (zie ook hierna). Als plaatselijke omstandigheden het een Bedrijf onmogelijk maken om aan de gestelde normen te voldoen, dan dient het betrokken Bedrijf dat direct kenbaar te maken aan Glasgarant waarna Glasgarant de actie kan nemen die Glasgarant gegeven de situatie en de ernst daarvan en indachtig de doelstellingen en uitgangspunten van Glasgarant en de Glasgarantverzekeraars het meest passend acht.

8.2 MVO-regels

Bedrijven dienen zich tijdens de duur van de samenwerkingsovereenkomst te allen tijde te houden aan de huidige en toekomstige MVO-regels.

8.3 Algemeen

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

8.4 Geen corruptie en omkoping

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

8.5 Gebruik van natuurlijke hulpbronnen en plaatselijke omgeving

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

8.6 Milieu en dierenwelzijn

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

Er zullen initiatieven genomen worden om te komen tot een grotere verantwoordelijkheid voor het milieu, en de ontwikkeling en verspreiding van milieuvriendelijke technologieën zal worden aangemoedigd, een en ander als bedoeld in Principles 8 en 9 van "The Ten Principles of the UN Global Compact".

8.7 Werkuren

1. Werkuren en verlof zijn in overeenstemming met nationale wetgeving of met de industriestandaard; het aantal werkuren mag niet hoger zijn dan 48 per week (8 uur per dag).
2. Overuren dienen op vrijwillige basis plaats te vinden en mogen de 12 uur per week niet te boven gaan. Het Bedrijf mag zijn werknemers vragen overuren te werken, mits die overuren vrijwillig worden gemaakt en hierover vooraf een overeenkomst is gesloten met de werknemersorganisatie die een significant deel van de werknemers van het Bedrijf vertegenwoordigt.

3. Werknemers hebben ten minste 1 vrije dag per week, tenzij nationale wetgeving anders bepaalt en/of de werknemer(s) vrijwillig een overeenkomst hebben getekend waarin daar tijdelijk van wordt afgeweken.

8.8 Regelmatige werkgelegenheid

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

8.9 Vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen

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

8.10 Kinderarbeid

1. Kinderen onder de leeftijd van 18 jaar mogen geen werk doen waardoor hun gezondheid of veiligheid in gevaar kan komen, waaronder nachtwerk.
2. Kinderen tot 15 jaar (en in bepaalde landen tot 14 of 16 jaar) mogen geen werk doen waardoor hun gezondheid, veiligheid of opleiding in gevaar kan komen. Kinderen tot 15 jaar (en in bepaalde landen tot 14 of 16 jaar) mogen niet tijdens schooluren werken. Schooluren, arbeidsuren en dagelijks transport (van en naar school en werk) mogen samen niet meer dan 10 uur per dag in beslag nemen.

8.11 Discriminatie

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

8.12 Arbeidsomstandigheden

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

8.13 Persoonlijke integriteit

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

8.14 Gezondheid en veiligheid op de werkvloer

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

8.15 Eerlijke beloning van werk en overwerk

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

8.16 Managementsystemen

1. Het Bedrijf ontwikkelt en implementeert een beleid inzake sociale verantwoordelijkheid (waaronder geen kinderarbeid, gedwongen arbeid, discriminatie, mishandeling, corruptie en omkoping, disciplinaire maatregelen en klachten). Alle werknemers zijn op de hoogte van, onderworpen aan en hebben toegang tot dit beleid.
2. Het Bedrijf voert een managementsysteem in dat naleving van deze Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen waarborgt.

3. De directie van het Bedrijf is verantwoordelijk voor het correct invoeren van deze Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en controleert regelmatig de naleving daarvan.
4. Iedere geuite zorg van werknemers aangaande de naleving van het eigen sociale beleid alsook deze Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen wordt serieus opgepakt en naar behoren afgehandeld door de directie van het Bedrijf.

8.17 Naleving van de Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

1. Glasgarant behoudt zich het recht voor te allen tijde en onaangekondigd (vestigingen en werkplaatsen van) het Bedrijf te bezoeken, om naleving van deze Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en de MVO-regels te controleren. Het Bedrijf zal volledige medewerking aan het onderzoek van Glasgarant verlenen, Glasgarant toegang geven tot zijn locatie(s) en inzage geven in de informatie en documentatie die benodigd is en gevraagd wordt door Glasgarant. Glasgarant behoudt zich tevens het recht voor onafhankelijke derden in te schakelen om de voornoemde locatie(s) te controleren.
2. Glasgarant verzoekt alle Bedrijven duurzaamheidsvragenlijsten in te vullen. Mocht dat onvoldoende informatie opleveren of mocht Glasgarant het vermoeden hebben dat het Bedrijf deze Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen of de MVO-regels niet naleeft, dan zal het Bedrijf op het eerste verzoek van Glasgarant alle door Glasgarant benodigde en gevraagde informatie en documentatie verstrekken.
3. Indien Glasgarant vaststelt dat het Bedrijf deze Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen dan wel de MVO-regels niet naleeft, dan is Glasgarant gerechtigd om alle dan geldende samenwerkingsovereenkomst(en) met het Bedrijf onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen, zonder dat Glasgarant gehouden is tot restitutie van enig bedrag aan betaalde vergoeding noch tot schadevergoeding, op welke grond ook.

8.18 Transparantie

Glasgarant verlangt volledige transparantie van het Bedrijf met betrekking tot de naleving van deze Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en de MVO-regels, zowel voor wat betreft zijn eigen handelen als dat van zijn toeleveranciers, dienstverleners en (andere) partners.