



SCHADEGARANT



SCHADEGARANT WERKWIJZE

BIJLAGE: EEN (1)
BEHOOREND BIJ: SCHADEGARANT (MANTEL)SAMENWERKINGSOVEREENKOMST
FUNCTIES: SCHADEDISTRIBUTIEFUNCTIE EN HERSTELFUNCTIE
GELDIG: 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
4.4 Aanvang en uitvoering van de Regierol	1. Contact opnemen bij digitale schademelding.	1. Contact op nemen bij dossier met <i>Schademelder eXperience</i> .
4.6. Mobiliteit gedurende de reparatieperiode	4.6.1. Mobiliteitsalternatieven	4.6.1 <i>Haal-/brengservice</i> 4.6.2 Mobiliteitsalternatieven
4.8 Voorexpertise	-	Opsomming toegevoegd van alle situaties waarin voorexpertise verplicht is.
4.12 Dossiervorming	-	4.12.1 Werk derden verwerken in de calculatie
4.13 Meerdere schades op één motorvoertuig	4.13.2 Twee (of meer) evenementen Indien er sprake is van twee of meerdere schadeveroorzakende evenementen dient er voor iedere schade een schademelding (eXchange dossier) aangemaakt te worden.	4.13.2 Twee (of meer) evenementen Indien er sprake is van twee of meerdere schadeveroorzakende evenementen <i>die gelijktijdig hersteld gaan worden</i> dient er voor iedere schade een schademelding (eXchange dossier) aangemaakt te worden.
4.15 Schade aan panoramadaken	Het vernieuwen van een (glazen) panoramisch dak wordt gezien als een Autoschade en mag niet als Ruitschade worden afgewikkeld.	Het <i>enkel</i> vernieuwen van een (glazen) panoramisch dak wordt gezien als een Ruitschade en mag <i>niet</i> als Carrosserieschade worden afgewikkeld. Zo zal het Bedrijf (ook) moeten nagaan of er naast de schade aan een panoramadak carrosserieschade aan het motorvoertuig aanwezig is, die is veroorzaakt door hetzelfde schadeveroorzakende evenement. In dat geval valt een (glazen) panoramadak in combinatie onder carrosserieschade.

Voorwoord

Geachte relatie,

Deze Werkwijze Schadegarant bestaat uit de onderdelen uitgangspunten, vereisten, gedragsregels, werkproces Autoschade, eXperate, performancemanagement en Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

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

Schadegarant sluit met bij Schadegarant aangesloten Bedrijven – afhankelijk van de functie waarvoor die Bedrijven zijn geselecteerd – ofwel:

1. Een samenwerkingsovereenkomst ter zake de Schadedistributiefunctie; ofwel
2. Een samenwerkingsovereenkomst ter zake Herstelfunctie.

Deze Werkwijze Schadegarant maakt onderdeel uit van die samenwerkingsovereenkomsten en vormt daarmee een onverbrekkelijk geheel.

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

In de samenwerkingsovereenkomsten gebruikte definities hebben in deze Werkwijze Schadegarant 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.



Inhoudsopgave

Wijzigingenblad 1 april 2026	2
Voorwoord	3
Inhoudsopgave	4
1. Uitgangspunten	8
1.1 Algemene uitgangspunten SchadeGarant	8
1.1.1 Schadesturing	8
1.2 Samenwerkingsovereenkomsten met Bedrijven	9
1.3 De Regierol	9
1.4 Omschrijving van de verschillende functies	10
1.4.1 Schadedistributiefunctie	10
1.4.2 Herstelfunctie	10
1.5 Onderlinge samenwerkingen tussen Bedrijven zijn belangrijk	11
1.5.1 Schadedistributiefunctie (uitbesteden aan één Bedrijf)	11
1.5.2 Herstelfunctie	11
1.6 Doelstellingen	11
1.7 Garantie	12
1.8 Kwaliteits- en uitrustingsisen	12
2. Vereisten	14
2.1 Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	14
2.2 Arbeids(omstandigheden)wet- en regelgeving	14
2.3 Inschrijving Kamer van Koophandel	14
2.4 Verzekering	14
2.5 Duurzaam ondernemen	14
2.6 Bereikbaarheid, openingstijden en bezetting	14
2.7 Herkenbaarheid als Bedrijf aangesloten bij SchadeGarant	15
2.8 Bedrijfsomvang	15
2.8.1 Eigen werkplaats	15
2.8.2 Werkplaats ander bedrijf	15
2.9 Gecontroleerde omgeving	15
2.10 Certificaten en opleidingen	15
2.11 Herstelwerkzaamheden	15
2.11.1 Gebruik kwalitatief hoogwaardige onderdelen, producten en materialen	15
2.11.2 Geheel overeenkomstig technische normen en instructies fabrikanten	15
2.12 Opslag en stalling	16
2.12.1 Brandgevaarlijke en chemische stoffen	16
2.12.2 Buitenterrein	16
2.13 Mobiliteit	16
2.14 Controle	16
3. Gedragsregels	17
3.1 Objectief reparatieadvies	17
3.2 Gemiddelde wachttijd voor verzekeren	17
3.3 Eigen risico	17
3.4 SchadeGarantdoelstellingen	17



3.5	Vertrouwelijke gegevens; privacy	17
3.5.1	Vertrouwelijkheid	17
3.5.2	Beveiligingsmaatregelen	18
3.5.3	Vergunningen en andere toestemmingen	18
3.6	Gebruik woord- en beeldmerk SCHADEGARANT	18
3.7	Onderdelen en materialen	18
3.8	Hergebruik onderdelen	19
3.9	Cash settlement	19
4.	Werkproces herstel van Autoschades	20
4.1	Inleiding werkproces herstel van Autoschades	21
4.2	Een bij SchadeGarant aangesloten Bedrijf vinden	21
4.3	Ontvangst met uitleg schadeafwikkeling via SchadeGarant	21
4.4	Aanvang en uitvoering van de Regierol	22
4.5	Reparatieopdracht	24
4.6	Mobiliteit gedurende de reparatieperiode	25
4.6.1	Haal-/brengservice	26
4.6.2	Mobiliteitsalternatieven	26
4.7	Voorwaarden inzet vervangend vervoer	26
4.7.1	Speciale wensen	26
4.7.2	Bestelauto's	26
4.7.3	Onevenredig gebruik van het vervangend vervoer	27
4.7.4	Sterk vervuild inleveren van vervangend vervoer	27
4.7.5	Schade aan het vervangend vervoer	27
4.7.6	Afwikkeling van eventuele schade(s) aan vervangend motorvoertuig	27
4.7.7	Mobiliteit bij totaal verlies	28
4.8	Voorexpertise	28
4.8.1	(Mogelijk) totaal verlies	28
4.8.2	Onlogisch schadebeeld	28
4.8.3	Waarborgfonds	29
4.8.4	Navigatiesystemen en audioapparatuur	29
4.8.5	Meerdere schades aan één motorvoertuig	29
4.8.6	Voertuig terug van diefstal	29
4.8.7	Noodreparatie	29
4.9	Foto's	30
4.9.1	Algemene eisen fotoset	30
4.9.2	Technische eisen fotoset	30
4.10	OBD	30
4.11	Herstelwerkzaamheden en aanbieden dossier	30
4.12	Dossiervorming	33
4.12.1	Werk derden verwerken in de calculatie	33
4.13	Meerdere schades op één motorvoertuig	33
4.13.1	Eén evenement	33
4.13.2	Twee (of meer) evenementen	33
4.14	Afwikkeling (mogelijk) totaal verlies	34
4.14.1	Uitleg dekking	34
4.14.2	Voorexpertise aanvragen	34
4.14.3	Daadwerkelijk totaal verlies	34
4.14.4	Maximale vergoeding afwikkeling totaal verlies	34



4.14.5	Vervangend vervoer bij totaal verlies.....	35
4.15	Schade aan panoramadaken	35
4.16	Schadeoorzaak Hagel	35
4.16.1	Foto's.....	35
4.16.2	Dossiervorming.....	35
4.16.3	Hagelcalculatie	36
4.16.4	Regulier proces ook tijdens calamiteit	36
4.17	Bijzondere omstandigheden - Hagel.....	36
4.18	Suppletie	37
4.19	Aflevering hersteld motorvoertuig	37
4.19.1	Garantiebewijs, gespecificeerde reparatienota en toelichting.....	37
4.19.2	Eigen risico en BTW-verrekening	37
4.20	Betalingstermijn.....	38
4.21	Audit	38
4.21.1	Remote audit	38
4.21.2	Fysieke audit	38
5.	eXperate	39
5.1	Inleiding; hoofddoelstellingen SchadeGarant	39
5.2	Staffels en meetpunten.....	39
5.3	Hoofdmeetpunten en sub-meetpunten	39
5.3.1	Hoofdmeetpunt: Kwaliteit & Veiligheid (maximaal 30 punten)	39
5.3.2	Hoofdmeetpunt: Klanttevredenheid (maximaal 20 punten).....	40
5.3.3	Hoofdmeetpunt: Procesefficiency (maximaal 20 punten)	41
5.3.4	Hoofdmeetpunt: Schadelast (maximaal 30 punten).....	42
5.4	Positieve Signaalmeldingen	42
6.	Performance management	43
6.1	Inleiding: overkoepelend performancemanagement binnen het kwaliteitshuis	43
6.2	Signaalmeldingen	44
6.3	Signaalprocedure (afhandeling van signaalmeldingen)	45
6.3.1	Signaalformulier.....	45
6.3.2	Eerste beoordeling, opstarten signaalprocedure, Oplossings- en Verbetertraject.....	45
6.3.3	Tweede beoordeling en vervolgacties	46
6.3.4	Oplossen binnen tien (10) werkdagen; uitvoering en afronding Oplossingstraject	48
6.3.5	Verbetertraject; eindbeoordeling en registratie	48
6.4	Beëindiging samenwerkingsovereenkomst	49
6.5	Schema signaalprocedure	51
7.	Gedragscodex Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	52
7.1	Inleiding	52
7.2	MVO-regels	53
7.3	Algemeen	53
7.4	Geen corruptie en omkoping	53
7.5	Gebruik van natuurlijke hulpbronnen en plaatselijke omgeving	53
7.6	Milieu en dierenwelzijn	53
7.7	Werkuren.....	53
7.8	Regelmatige werkgelegenheid	54
7.9	Vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen	54
7.10	Kinderarbeid	54
7.11	Discriminatie.....	54



SCHADEGARANT WERKWIJZE

7.12	Arbeidsomstandigheden	54
7.13	Persoonlijke integriteit	55
7.14	Gezondheid en veiligheid op de werkvloer	55
7.15	Eerlijke beloning van werk en overwerk	55
7.16	Managementsystemen	55
7.17	Naleving van de Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.....	56
7.18	Transparantie	56

1. Uitgangspunten

De volgende uitgangspunten zullen ter zake de samenwerking met Schadegarant worden gehanteerd voor alle Bedrijven, ongeacht of zij door Schadegarant zijn geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie of de Herstelfunctie.

1.1 Algemene uitgangspunten Schadegarant

Schadegarant behartigt de zakelijke belangen van de bij haar aangesloten (werkmaatschappijen van) verzekeringsmaatschappijen op het gebied van de afwikkeling van schade aan WA en (beperkt) casco verzekerde (in geval van directe schadeafhandeling) personenauto's en bestelauto's tot en met 3.500 kg GVW anders dan schade die uitsluitend bestaat uit Ruitschade ("**Autoschade**").

Ruitschade is schade aan een of meer ruiten van een motorvoertuig als in de vorige volzin bedoeld, 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 ("**Ruitschade**").

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

1.1.1 Schadesturing

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

Het stimuleringsmodel van Schadegarant kenmerkt zich door keuzevrijheid voor de verzekerde, doordat deze binnen een landelijk dekkend netwerk van Bedrijven kan kiezen voor Autoschadeherstel bij het gespecialiseerde Bedrijf (direct) of via de dealer/merk-erkend reparateur (indirect).

Alle Schadegarant 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 Schadegarant schadeverzekeraar voor kiezen om geen gebruik te maken van het netwerk van Bedrijven om de schade 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 Schadegarant schadeverzekeraar in eXchange niet geselecteerd kan worden. In die situatie geldt deze Werkwijze Schadegarant niet en dient er rechtstreeks contact opgenomen te worden met de gevolmachtigd agent.

Op de website www.schadegarant.nl is een actueel overzicht van de Schadegarant 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 Schadegarant schadeverzekeraar de schadeafhandeling nader zal inrichten op basis van het eigen individueel bepaalde schadebeleid. Alle Schadegarant schadeverzekeraars zullen echter conform de basisprocedures handelen.

1.2 Samenwerkingsovereenkomsten met Bedrijven

Om de transparantie en continuïteit voor de Bedrijven te kunnen waarborgen sluit Schadegarant samenwerkingsovereenkomsten met Bedrijven waarin de basisvoorwaarden voor samenwerking met Schadegarant zijn vastgelegd.

Schadegarant maakt onderscheid tussen de afwikkeling van Autoschades en Ruitschades. Dit onderscheid ligt vast in de samenwerkingsovereenkomsten en deze Werkwijze Schadegarant. Afwikkeling van Ruitschades vindt plaats door Bedrijven die een samenwerkingsovereenkomst met Glasgarant moeten hebben.

De Schadedistributiefunctie sluit de Herstelfunctie uit, omdat de Schadedistributiefunctie impliceert dat er geen autoschadeherstelwerkzaamheden binnen het Bedrijf zelf zullen plaatsvinden.

Schadegarant zet met het voorgaande in op toenemende en continue kwaliteit van het uitgevoerde Autoschadeherstel, duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen en veiligheid en klanttevredenheid.

Bedrijven kunnen door Schadegarant worden geselecteerd voor de volgende functies:

1. Schadedistributiefunctie;
2. Herstelfunctie (niet mogelijk in combinatie met de Schadedistributiefunctie);

Deze verschillende functies hebben ieder hun eigen rollen en verantwoordelijkheden. De inhoud van de samenwerkingsovereenkomst die Schadegarant met Bedrijven sluit hangt af van de functie waarvoor die Bedrijven geselecteerd zijn. De functies zijn eenduidig gedefinieerd in de verschillende samenwerkingsovereenkomsten die Schadegarant met Bedrijven sluit, en worden nader omschreven in [paragraaf 1.5](#) - 'Omschrijving verschillende functies').

1.3 De Regierol

Het Bedrijf waar de Autoschade als eerste door de verzekerde gemeld wordt is, ongeacht de functie waarvoor het Bedrijf geselecteerd is, verplicht om de zogenaamde "Regierol" (als hierna gedefinieerd) op zich te nemen en uit te voeren. De Regierol houdt in dat het betreffende Bedrijf te allen tijde alle volgende verplichte processtappen (die verder zijn uitgewerkt in [paragraaf 4.4](#) - 'Aanvang en uitvoering van de Regierol') uitvoert:

1. Als het Bedrijf een schademelding digitaal ontvangt via eXperience: binnen één (1) werkdag contact opnemen met de verzekerde die de schade heeft gemeld en een afspraak voor schadeherstel maken met de verzekerde. Zie hiervoor ook [paragraaf 4.4](#) en de werkinstructies met betrekking tot eXperience die op de [eXperience pagina](#) van de website van Schadegarant te vinden zijn.
2. Ontvangst van de verzekerde op het Bedrijf, controle van en uitleg over de mogelijkheid tot afwikkeling via Schadegarant;
3. Beoordeling of er sprake is van Autoschade of uitsluitend Ruitschade;
4. Schademelding in eXchange en ondertekening van de reparatieopdracht (die tevens kwalificeert als akte van cessie);
5. Controle of de schade gedekt is;



6. Afhankelijk van de functie waarvoor het Bedrijf geselecteerd is de herstelwerkzaamheden zelf inplannen en uitvoering van die herstelwerkzaamheden of uitbesteden aan een ander Bedrijf met relevante functie waarmee conform de samenwerkingsovereenkomst een samenwerkingsovereenkomst is gesloten.
7. Aanbieden van een vervangend motorvoertuig of alternatief daarvoor;
8. Communicatie met de verzekerde onderhouden;
9. Het herstellende motorvoertuig afleveren aan de verzekerde,

de "Regierol".

De Regierol brengt mee dat alle verzekerden van de SchadeGarant en GlasGarant schadeverzekeraars te allen tijde door het Bedrijf geholpen worden waar zij zich initieel met hun motorvoertuigschade hebben gemeld, ongeacht of dat Bedrijf de schade zelf herstelt of het herstel zal uitbesteden.

De Regierol is van groot belang voor SchadeGarant en vergt een uitstekende samenwerking tussen alle aan met en in SchadeGarant samenwerkende partijen om aan de verzekerden van de SchadeGarant schadeverzekeraars de beste dienstverlening te kunnen bieden.

1.4 Omschrijving van de verschillende functies

Hierna zullen de verschillende functies die Bedrijven voor SchadeGarant kunnen vervullen (de Schadedistributiefunctie en de Herstelfunctie nader worden toegelicht.

1.4.1 Schadedistributiefunctie

Bedrijven die door SchadeGarant zijn geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie en waar de verzekerde zich als eerste meldt met zijn/haar Autoschade, voeren alle processtappen ter zake de Regierol uit.

Mocht een verzekerde zich met alleen Ruitschade melden dan verwijst het Bedrijf deze verzekerde te allen tijde door naar een bij GlasGarant aangesloten Bedrijf.

Bedrijven die de Schadedistributiefunctie vervullen kunnen alléén in opdracht van een Bedrijf dat de Herstelfunctie vervult merkspecifieke, elektronische herstelwerkzaamheden van Autoschades en Ruitschades en door SchadeGarant specifiek benoemde technische herstelwerkzaamheden uitvoeren. Zij doen dit dan als 'werk-derden' onder SchadeGarantvoorwaarden, waarbij het Bedrijf dat de opdracht tot het 'werk-derden' heeft gegeven eindverantwoordelijk blijft voor (de kwaliteit en veiligheid van) de door het Bedrijf in het kader van het 'werk-derden' verrichte herstelwerkzaamheden. Bedrijven in de Schadedistributiefunctie voeren dus nooit in eigen beheer herstelwerkzaamheden uit.

1.4.2 Herstelfunctie

Bedrijven die door SchadeGarant zijn geselecteerd voor de Herstelfunctie en waar de verzekerde zich als eerste meldt met zijn schade, voeren alle processtappen ter zake de Regierol uit.

Daarnaast voert het Bedrijf te allen tijde de volgende processtappen uit:

1. De planning van het herstel, het in eigen beheer uitvoeren van technisch en/of merkspecifiek herstel, (de)montage, plaatwerk- en spuitwerkzaamheden;
2. Het opstellen van een schadebegroting met behulp van Audatex of een andere door SchadeGarant te bepalen calculatiemethodiek op basis van ten hoogste het maximaal te hanteren uurtarief voor het herstel van Autoschade;
3. Indien het motorvoertuig een OBD-stekker (OBD = OnBoard Diagnostics) of een andere uitleesmogelijkheid (bijvoorbeeld online via het internet) heeft, 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. Na de reparatie 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;

4. Het verstrekken van de garantie op de reparatie en de gemonteerde onderdelen die het Bedrijf op grond van de samenwerkingsovereenkomst en deze Werkwijze verplicht is te verstrekken.

1.5 Onderlinge samenwerkingen tussen Bedrijven zijn belangrijk

Om zeker te stellen dat iedere verzekerde altijd goed en door hetzelfde Bedrijf geholpen wordt en de verschillende processtappen als in [paragraaf 1.4](#) omschreven te allen tijde naar behoren uitgevoerd kunnen worden, zijn er onderlinge (contractuele) samenwerkingen tussen Bedrijven mogelijk. Afhankelijk van de functie waarvoor het Bedrijf is geselecteerd, is het Bedrijf verplicht om deze contractuele relatie(s) met een of meer andere Bedrijven aan te gaan en daaraan vervolgens uitvoering te geven; SchadeGarant adviseert om die contractuele relatie schriftelijk vast te leggen.

1.5.1 Schadedistributiefunctie (uitbesteden aan één Bedrijf)

Dit Bedrijf is door SchadeGarant geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie en herstelt en factureert nooit in eigen beheer schades. Dit Bedrijf besteedt de aangeboden Autoschades uit aan één (1) ander Bedrijf dat door SchadeGarant is geselecteerd voor de Herstelfunctie. Er dient er dus één (1) onderlinge samenwerking aangegaan te worden met één (1) ander Bedrijf dat de Herstelfunctie vervult.

1.5.2 Herstelfunctie

Dit Bedrijf is door SchadeGarant geselecteerd voor de Herstelfunctie, en herstelt en factureert in eigen beheer alleen Autoschades.

Er kunnen daarnaast meerdere onderlinge samenwerkingen aangegaan worden met Bedrijven die zijn geselecteerd voor de Schadedistributiefunctie (zie hiervoor [paragraaf 1.4.1](#)) die Autoschades aan het Bedrijf willen uitbesteden.

1.6 Doelstellingen

SchadeGarant streeft door middel van concentratie van het autoschadeherstel bij Bedrijven naar een kosteneffectief schadeprocesmanagement dat kan concurreren met systemen waarbij sprake is van directe aansturing. Hiertoe worden werkbare afspraken met Bedrijven gemaakt die passen binnen de samenwerkingsovereenkomsten die met hen gesloten zijn. SchadeGarant heeft daartoe vier hoofddoelstellingen geformuleerd die de basis vormen voor het samenwerkingsmodel van SchadeGarant:

1. Garanderen van de kwaliteit en veiligheid

Het herstel 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 SchadeGarant 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 autoschade 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 autoschade zijn veel partijen betrokken. Zij moeten met elkaar communiceren, gegevens uitwisselen en afspraken maken. Ook hiermee zijn kosten gemoeid. Schadegarant heeft een geheel eigen schadeafwikkelingssysteem: eXchange. Daarmee kan elke autoschade 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 Schadegarant 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 autoschadeherstelbedrijven 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 Schadegarant de volumes bundelt en afspraken maakt met Bedrijven kan zij gunstiger inkopen.

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

1.7 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);
- b. door een niet-merkgebonden Bedrijf met de Herstelfunctie 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 de brancheorganisatie waarbij Bedrijven zijn aangesloten in plaats van de autofabrikant.

1.8 Kwaliteits- en uitrustingsseisen

Indien het Bedrijf geselecteerd is voor de Herstelfunctie voldoet het ten minste aan die kwaliteits- en uitrustingsseisen die van tijd tot tijd voor toelating als BOVAG-schadeherstelbedrijf worden gesteld en blijft het daaraan tijdens de duur van de samenwerkingsovereenkomst ook voldoen.



SCHADEGARANT WERKWIJZE

Gedurende de looptijd van de samenwerkingsovereenkomst kan Schadegarant ter controle en handhaving van deze Werkwijze Schadegarant, 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 verschillende samenwerkingsovereenkomsten.



2. Vereisten

Bedrijven kunnen, naast de overige vereisten en voorwaarden in de samenwerkingsovereenkomst en de bijlagen daarbij (waaronder deze Werkwijze Schadegarant), uitsluitend in aanmerking komen voor samenwerking met Schadegarant 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 7 van deze Werkwijze Schadegarant.

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 (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en).

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 "autoschadeherstel", "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 (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en).

2.5 Duurzaam ondernemen

Het Bedrijf onderneemt naar het oordeel van Schadegarant 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 (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en).

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 gestaan dient te worden dient de receptie gedurende de openingstijden full-time bezet te zijn.



2.7 Herkenbaarheid als Bedrijf aangesloten bij SchadeGarant

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

2.8 Bedrijfsomvang

2.8.1 Eigen werkplaats

Indien de herstelwerkzaamheden in het eigen Bedrijf worden uitgevoerd, dient de werkplaats een dusdanige omvang te hebben dat deze herstelwerkzaamheden, rekening houdend met de bedrijfsomvang en met de instructies van de fabrikanten, zorgvuldig kunnen worden uitgevoerd.

2.8.2 Werkplaats ander bedrijf

Indien de herstelwerkzaamheden niet in de eigen werkplaats van het Bedrijf, maar in de werkplaats van een ander autoschadeherstelbedrijf worden uitgevoerd, dienen deze herstelwerkzaamheden eveneens te geschieden overeenkomstig de instructies van de fabrikanten.

2.9 Gecontroleerde omgeving

Teneinde de kwaliteit van het schadeherstel te waarborgen, en het herstellende motorvoertuig dus ook (weer) voldoet aan de door de fabrikant vereiste kwaliteit- en veiligheidsnormen, worden de herstelwerkzaamheden uitsluitend in een gecontroleerde omgeving, zijnde een werkplaats van een autoschadeherstelbedrijf, uitgevoerd.

2.10 Certificaten en opleidingen

De bij de herstelwerkzaamheden 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 SchadeGarant opgedragen herstelwerkzaamheden te kunnen en mogen uitvoeren.

2.11 Herstelwerkzaamheden

2.11.1 Gebruik kwalitatief hoogwaardige onderdelen, producten en materialen

Bij de herstelwerkzaamheden 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.

2.11.2 Geheel overeenkomstig technische normen en instructies fabrikanten

De herstelwerkzaamheden 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.



2.12 Opslag en stalling

2.12.1 Brandgevaarlijke en chemische stoffen

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

2.12.2 Buitenterrein

Het Bedrijf beschikt op zijn buitenterrein over een vloeistofdichte en/of vloeistofwerende vloer waar voldoende ruimte is voor de stalling van motorvoertuigen waar bodemvervuilende stoffen/vloeistoffen vanaf kunnen komen.

2.13 Mobiliteit

Het Bedrijf beschikt over de mogelijkheid om de verzekerde tijdens het uitvoeren van herstelwerkzaamheden vervangend vervoer of een ander mobiliteitsalternatief aan te bieden als bedoeld in de samenwerkingsovereenkomst. 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 SchadeGarant aangesloten verzekeraar in rekening gebracht. Het Bedrijf beschikt tevens over een rustige (werk)ruimte gescheiden van de overige bedrijfsruimten met gratis WIFI waar de verzekerde kan wachten op de uitvoering van het herstel. Zie ook het artikel met de titel "Schadeafhandeling; herstelwerkzaamheden" dat is opgenomen in de (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en).

2.14 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 SchadeGarant of de SchadeGarant schadeverzekeraar aan te wijzen functionaris. Zie ook het artikel met de titel "Transparantie en controle" dat is opgenomen in de (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en).



3. Gedragsregels

Ter zake de samenwerking met SchadeGarant 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 SchadeGarant.

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 SchadeGarant 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 SchadeGarantdoelstellingen

De gevolgde reparatiemethodiek en de te gebruiken onderdelen evenals de planning van de herstelwerkzaamheden zijn gericht op het behalen van de SchadeGarant doelstellingen (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 SchadeGarant (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 (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en).

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 SchadeGarant of tussen dealers/erkend reparateurs en auto(schadeherstel)bedrijven gesloten onderlinge samenwerkingsovereenkomsten. Zie ook het artikel met de titel "Vertrouwelijkheid" dat is opgenomen in de (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en) en bijlage 2 (overeenkomst gegevensverwerking) bij de samenwerkingsovereenkomst(en).



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 (verschillende) samenwerkingsovereenkomst(en) en bijlage 2 (overeenkomst gegevensverwerking) bij de samenwerkingsovereenkomst(en).

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 verschillende samenwerkingsovereenkomsten en Bijlage 2 (het addendum inzake Gegevensverwerking) behorend bij de samenwerkingsovereenkomsten.

3.6 Gebruik woord- en beeldmerk SCHADEGARANT

Het merk 'Schadegarant' is bij het Benelux Merkenbureau als woord-/beeldmerk wettig gedeponeerd onder nummer 1383545 en als woordmerk onder nummer 0521622. Dit betekent dat het woord-/beeldmerk 'Schadegarant' alleen gebruikt mag worden door Bedrijven die een samenwerkingsovereenkomst hebben met Schadegarant. In de samenwerkingsovereenkomst staat Schadegarant het gebruik van het woord/beeldmerk toe, waarbij geldt dat Schadegarant de in deze Werkwijze Schadegarant en de samenwerkingsovereenkomst opgenomen voorwaarden aan dat gebruik van het merk verbindt, terwijl die voorwaarden door Schadegarant 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 van het beeldmerk: nachtblauw PMS 281, Kleur staalblauw PMS 5415, Kleur hemelsblauw PMS 299.

3.7 Onderdelen en materialen

Herstelwerkzaamheden dienen plaats te vinden met gebruikmaking van:

- a. originele 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 motorvoertuigenfabrikant zijn verstrekt voor de productie van de onderdelen/materialen van het nieuwe motorvoertuig (OEM of OES)); of
- b. onderdelen en materialen van gelijke kwaliteit (aftermarket), waarbij geldt dat de onderdelen/materialen zijn vervaardigd door een fabrikant 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.

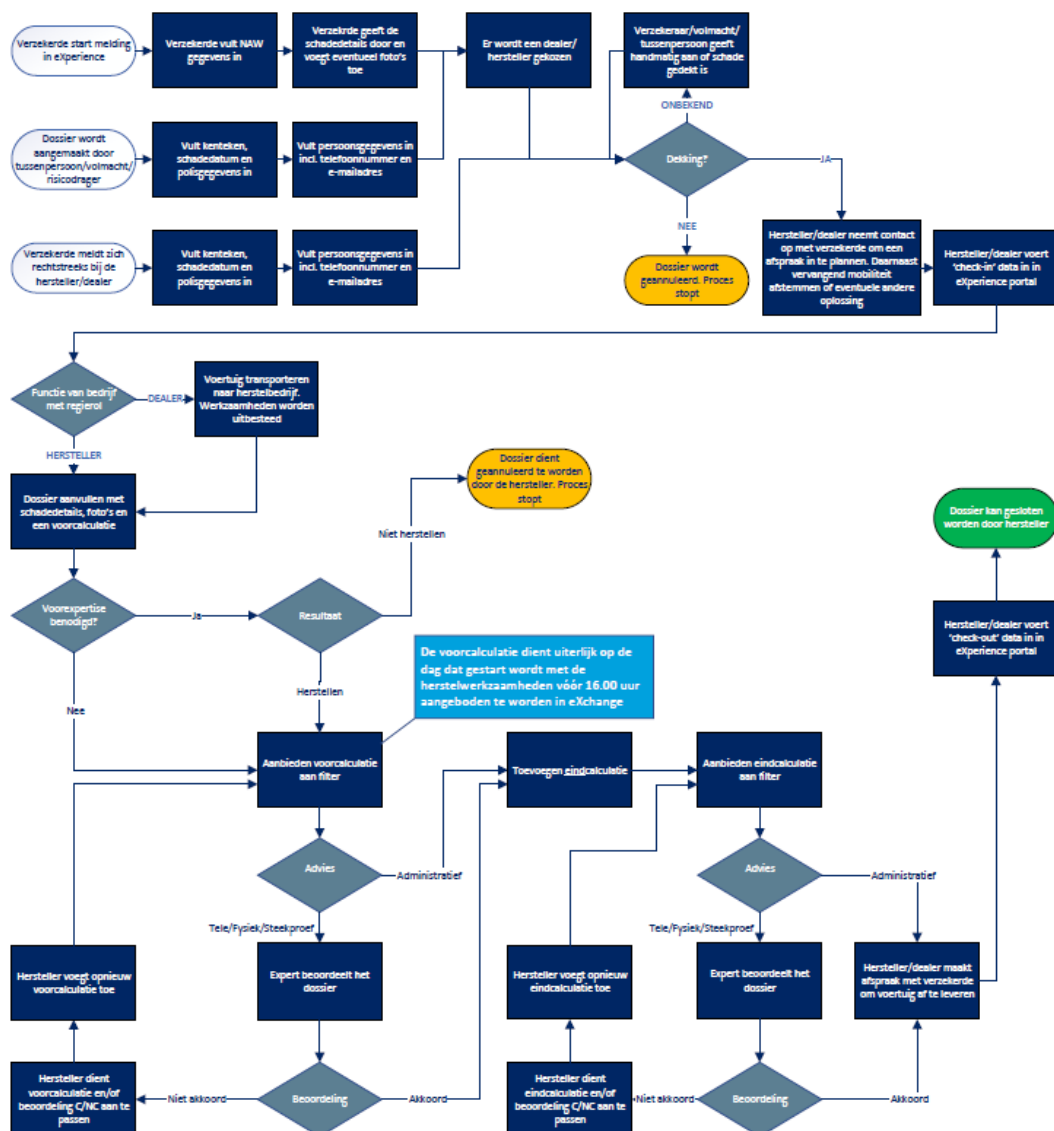
3.9 Cash settlement

Indien een verzekerde van een Schadegarant schadeverzekeraar vraagt om taxatie van de schade 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 Schadegarant voor schadeherstel zijn afgesproken.



4. Werkproces herstel van Autoschades

Op deze pagina is een schematisch overzicht opgenomen van het werkproces dat SchadeGarant hanteert met betrekking tot het herstel en de afwikkeling van Autoschades. 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 van Autoschades

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

4.2 Een bij Schadegarant aangesloten Bedrijf vinden

Verzekerden kunnen de Bedrijven vinden via het online zoekprogramma op de websites van Schadegarant (www.schadegarant.nl) (voor Autoschades) en Glasgarant (www.glasgarant.nl) (voor Ruitschades), via eXperience (de online klantreis van Schadegarant) en het advies van de Schadegarant en Glasgarant schadeverzekeraars. Die Schadegarant schadeverzekeraars zullen de intermediair (gevolmachtigd agenten en assurantietussenpersonen) waarmee zij samenwerken en die gebruik maakt van het Schadegarantnetwerk, verzoeken om eveneens op de voordelen van schadeafwikkeling via Schadegarant te wijzen en verzekerden te helpen bij het vinden van een Bedrijf.

De verzekerde kan zijn motorvoertuig met Autoschade aanbieden bij elk Bedrijf, ongeacht de functie die dat Bedrijf voor Schadegarant vervult.

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 door 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.

4.3 Ontvangst met uitleg schadeafwikkeling via Schadegarant

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

- Snelle start van de herstelwerkzaamheden doordat het motorvoertuig meteen ingepland wordt. Er hoeft meestal niet gewacht te worden op de komst van een expert;
- Snelle doorlooptijd waardoor de verzekerde zijn motorvoertuig zo kort mogelijk hoeft te missen;
- De verzekerde kan gedurende de reparatieperiode gebruik maken van een vervangende auto. 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 kan kiezen voor een alternatief voor een vervangende auto, bijvoorbeeld door in het Bedrijf te wachten tot het herstel gereed is en daarbij bijvoorbeeld gebruik maken van een (werk)ruimte, gescheiden van de overige bedrijfsruimten, met gratis WIFI of gebruik maken van een gratis (elektrische) fiets/scooter of gratis personenvervoersservice;
- De verzekerde hoeft het schadebedrag niet voor te schieten; de Schadegarant schadeverzekeraar of 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 geen eigen risico hoeft te betalen. Dit verschilt per Schadegarant schadeverzekeraar/polis;
- Vier (4) jaar merkgarantie of vier (4) jaar BOVAG-garantie op het uitgevoerde herstel en tevens op de gemonteerde onderdelen.



Het motorvoertuig arriveert met een berger

Het werkproces van Schadegarant met uitleg aan verzekerde dient opgestart te worden vóórdat begonnen wordt aan het herstel van het motorvoertuig. Wanneer het motorvoertuig wordt gebracht door een berger, dient zo snel mogelijk contact opgenomen te worden met de verzekerde om uitleg te geven over de schadeafwikkeling via Schadegarant en de voordelen daarvan zoals hierboven beschreven.

4.4 Aanvang en uitvoering van de Regierol

Het Bedrijf waar de verzekerde zich als eerste heeft gemeld om de schade aan zijn motorvoertuig te laten herstellen heeft vanaf dat moment meteen de Regierol. De Regierol is voor ieder Bedrijf gelijk en houdt in dat altijd de volgende negen (9) processtappen door het Bedrijf uitgevoerd dienen te worden:

1. Contact opnemen bij dossier met Schademelder eXperience

Als de verzekerde schade 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
- f. vastleggen of de verzekerde bijv. vervangend vervoer zal gebruiken

Voor eXperience gelden – naast de voorschriften in deze Werkwijze – specifieke werkinstructies, die op de [eXperience pagina](#) van de website van Schadegarant te vinden zijn. Schadegarant blijft eXperience doorlopend evalueren. Mede naar aanleiding daarvan kan Schadegarant 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 Schadegarant.

Schadegarant is gerechtigd te besluiten eXperience niet (langer) ter beschikking te stellen aan verzekerden, in welk geval deze processtap 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.

2. Controle en uitleg Schadegarant-afwikkeling

In de eerste plaats betekent het hebben van de Regierol dat medewerkers van het Bedrijf de verantwoordelijkheid hebben om met betrekking tot iedere aangeboden schade (ook als deze schade op een tegenpartij verhaalbaar blijkt te zijn) te controleren of die schade onder de Schadegarantvoorwaarden hersteld kan worden en de verzekerde daarop te attenderen, als die daarvan nog niet op de hoogte is (zie ook hiervoor in [paragraaf 4.3](#) - 'Ontvangst met uitleg schadeafwikkeling via Schadegarant').

3. Beoordeling schade



Om te kunnen bepalen door welk Bedrijf (een bij Schadegarant aangesloten Bedrijf (bij Autoschade) of een bij Glasgarant aangesloten Bedrijf (bij Ruitschade)) de schade hersteld moet worden dient door het Bedrijf met de Regierol aan de hand van de uiterlijke kenmerken van de schade beoordeeld te worden of er sprake is van Autoschade of Ruitschade. Hiertoe dienen de kenmerken van de schade aan de definities van Autoschade en Ruitschade getoetst te worden (zie ook [paragraaf 1.1](#) - 'Algemene uitgangspunten Schadegarant').

4. Schademelding in eXchange, ondertekening reparatieopdracht tevens akte van cessie

Het Bedrijf dat de Regierol heeft 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). Schademeldingen kunnen aangemaakt worden in eXchange voor Schadegarant schadeverzekeraars en gevolmachtigd agenten die gebruik maken van het Schadegarantnetwerk. Meer informatie hierover is opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst en in deze Werkwijze, [hoofdstuk 1'](#)).

Daarnaast zal het Bedrijf met de Regierol moeten zekerstellen dat de verzekerde de reparatieopdracht waarin tevens de akte van cessie is opgenomen, ondertekent.

5. 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 Schadegarant. Schadegarant 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 Schadegarant schadeverzekeraar dus niet uitkeert. Het (automatisch) afgeven van dekking gebeurt altijd via eXchange waardoor contact opnemen met de Schadegarant 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 Schadegarant 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. Wanneer de schade in aanmerking komt voor directe schadeafhandeling, is het mogelijk dat de handmatige dekkingsaanvraag langer dan 24 uur duurt om af te handelen. Een schade komt in aanmerking voor directe schadeafhandeling als er sprake is van Autoschade, die is veroorzaakt door een aanrijding en onder een WA of WA Beperkt verzekering valt.

Wanneer de schade via eXperience wordt aangemeld, heeft de dekkingscontrole al plaatsgevonden. Indien het een handmatige dekkingsaanvraag betreft, geldt dat deze handmatige dekkingsaanvraag door de Schadegarantverzekeraar of - indien van toepassing - de gevolmachtigd agent binnen 24 uur (op werkdagen) afgehandeld zal worden.

6. Herstelwerkzaamheden zelf inplannen of (deels) uitbesteden

Wanneer eXchange aangeeft dat er dekking is én de verzekerde de reparatieopdracht tevens akte van cessie ondertekend heeft, zal - afhankelijk van de functie waarvoor het Bedrijf is geselecteerd door Schadegarant - de schade vervolgens door het Bedrijf met de Regierol zelf hersteld worden of aan een bij Schadegarant aangesloten Bedrijf uitbesteed moeten worden.



De wijze waarop de schade uitbesteed dient te worden is afhankelijk van het soort samenwerkingsovereenkomst(en) dat met Schadegarant gesloten is en de onderlinge relaties/afspraken tussen Bedrijven die Schadegarant daarover vastgelegd heeft (zie [paragraaf 1.5](#) - 'Onderlinge samenwerkingen tussen Bedrijven zijn belangrijk').

Het Bedrijf met de Regierol zorgt tevens voor een door de verzekeringnemer ondertekende reparatieopdracht die tevens kwalificeert als akte van cessie (zie ook [paragraaf 4.5](#) - 'Reparatieopdracht').

Zodra duidelijk is of de schade uitbesteed of in eigen beheer hersteld wordt, voert het Bedrijf met de Herstelfunctie de processtappen die bij deze functie horen uit.

7. Mobiliteit of een andere oplossing voor verzekerde garanderen

Het Bedrijf regelt in overleg met de verzekerde eventueel vervangend vervoer voor de verzekerde gedurende de reparatieperiode, en mag er (om kosten te besparen) indien de verzekerde daarmee instemt, ook een alternatief voor vervangend vervoer ingezet worden.

Zie ook [paragraaf 4.6](#) - 'Mobiliteit gedurende de reparatieperiode'.

8. De communicatie met de verzekerde onderhouden

In alle gevallen zal het Bedrijf met de Regierol gedurende de gehele afwikkeling van de schade erop toezien dat er daadwerkelijk conform Schadegarantvoorwaarden hersteld wordt. Het Bedrijf met de Regierol zal zelf proactief het contact met de verzekerde onderhouden over de (afwikkeling van) de schade zodat de verzekerde te allen tijde weet waar hij aan toe is. De verzekerde dient zich met vragen ook te wenden tot het Bedrijf met de Regierol.

9. Motorvoertuig afleveren

Zodra het herstel gereed is zal het Bedrijf (met de Regierol) een afleverafpraak met de verzekerde plannen. Deze afleverdatum dient het Bedrijf minimaal 2 dagen voor aflevering in te vullen in eXchange in het hiervoor beschikbare veld. Indien deze datum wijzigt, dient de ingevoerde afleverdatum onverwijld te worden aangepast. Indien de ingevoerde afleverdatum afwijkt van de werkelijkheid heeft dit gevolgen voor de beoordeling in eXperate. De verzekerde zal het motorvoertuig op dezelfde locatie ophalen als waar de verzekerde het motorvoertuig voor herstel ingeleverd heeft (dat is dus bij het Bedrijf met de Regierol). Het Bedrijf met de Regierol zorgt voor een correcte aflevering, overhandigt de benodigde documenten aan de verzekerde (zoals het garantiebewijs), geeft uitleg en beantwoordt eventuele vragen van de verzekerde.

4.5 Reparatieopdracht

Ten behoeve van de juiste afwikkeling van de rechtstreekse betaling door of namens de Schadegarant schadeverzekeraar aan het Bedrijf dat de schade heeft afgewikkeld, is het Bedrijf met de Regierol verplicht er voor zorg te dragen dat de verzekeringnemer van de Schadegarant 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 Schadegarant] en verstrekt [naam van het Bedrijf] opdracht tot reparatie van [merk motorvoertuig en kenteken], machtigt de genoemde schadeverzekeraar van dit motorvoertuig de schadepenningen rechtstreeks uit te (doen) keren aan het bedrijf dat de motorvoertuigschade herstelt en machtigt



tegelijkertijd het bedrijf dat de motorvoertuigschade herstelt tot het in ontvangst nemen van de schadepenningen, 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 Schadegarant. Verzekeringnemer heeft na het ontvangen van een uitnodigings-e-mail om deel te nemen aan zo'n klanttevredenheidsonderzoek nog 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.

4.6 Mobiliteit gedurende de reparatieperiode

Indien (en voor zover) de verzekerde dat nodig acht, stelt het Bedrijf aan de verzekerde gedurende de periode die noodzakelijk is om het te repareren motorvoertuig hersteld aan de verzekerde af te leveren, kosteloos een vervangend motorvoertuig ter beschikking. Het Bedrijf met de Herstelfunctie stelt tevens (ter keuze van de verzekerde) een of meerdere mobiliteitsalternatieven voor een vervangend motorvoertuig ter beschikking aan de verzekerde (zie ook hieronder onder [paragraaf 4.6.2](#) - 'Mobiliteitsalternatieven').

De verzekerde heeft alleen recht op kosteloos vervangend vervoer c.q. een kosteloos mobiliteitsalternatief gedurende de reparatieperiode als de verzekerde schriftelijk opdracht heeft gegeven tot reparatie. De verzekerde dient over het voorgaande vooraf duidelijk geïnformeerd te worden. Het is daarbij belangrijk dat er door het Bedrijf met de Regierol altijd heel duidelijk en vooraf aan de verzekerde uitgelegd wordt dat wanneer er bij controle geen dekking voor de schade aan het motorvoertuig blijkt te zijn, de kosten van het vervangend vervoer in dat geval voor eigen rekening van de verzekerde zijn. Enkel het aanmaken van een dossier in eXchange geeft uitsluitel over de vraag of de schade aan het motorvoertuig al dan niet gedekt is.

De kosten voor het vervangend vervoer c.q. een mobiliteitsalternatief kunnen **niet** worden gedeclareerd en kunnen **niet** worden verhaald op een eventueel voor de schade aansprakelijke derde. Het kosteloos aan de verzekerde te verstrekken vervangend vervoer of mobiliteitsalternatief wordt niet aan de Schadegarant schadeverzekeraars in rekening gebracht en wordt vanuit het Bedrijf met de Regierol steeds in onderling overleg tussen de bij het dossier betrokken Bedrijven, geregeld. Hierbij is het Bedrijf dat de schade initieel heeft aangenomen en dus de Regierol vervult te allen tijde eindverantwoordelijk.

Wanneer vervangend vervoer ter beschikking wordt gesteld moeten de volgende uitgangspunten altijd worden gerespecteerd:

- indien het schade aan een motorvoertuig betreft dat voorzien is van een grijs kenteken, moet ook het kosteloos vervangend vervoer uitgerust zijn met een grijs kenteken, wanneer de verzekerde dit wenst;
- wanneer de verzekerde niet opteert voor de standaard ingezette personenauto, maar een bestelauto als vervangende auto wenst, dan dient deze bestelauto een minimaal laadvolume van 2,8 m3 en een laadvermogen van 500 kg te hebben;
- het Bedrijf is in staat en bereid overige specifieke wensen van verzekerden dan de hiervoor genoemde twee t.a.v. dat vervangend vervoer tegen door het Bedrijf aan de verzekerde zelf door te belasten meerkosten eveneens te vervullen, mits dit in redelijkheid van het Bedrijf gevraagd kan worden.

4.6.1 Haal-/brengservice

Aan iedere verzekerde wordt door het Bedrijf een haal-/brengservice geboden tenzij er vervangend vervoer is aangeboden, waarbij er geen kosten in rekening worden gebracht voor die haal-/brengservice aan de verzekerde, de verzekeringnemer en ook niet aan de betrokken Schadegarant schadeverzekeraars. Onder de haal-/brengservice wordt verstaan het door het Bedrijf ophalen van de schadeauto op het door de verzekerde aangegeven adres dat ligt binnen een straal van ongeveer 25 (vijfentwintig) kilometer vanaf de vestigingsplaats van het Bedrijf, alsmede het afleveren van het door het Bedrijf herstelde motorvoertuig op hetzelfde adres c.q. het door de verzekerde opgegeven woon- of verblijfadres, mits dat laatstgenoemde woon- of verblijfadres ook niet meer dan ongeveer 25 (vijfentwintig) kilometer van de vestigingsplaats van het Bedrijf verwijderd is.

4.6.2 Mobiliteitsalternatieven

Met het oog op procesefficiency, milieuvriendelijkheid, klanttevredenheid en kostenreductie voor het Bedrijf met de Herstelfunctie stimuleert Schadegarant bij Autoschade het beperkt(er) inzetten van vervangend vervoer. Ingeval van Ruitschade hoeft geen mobiliteit aangeboden te worden. Hier volstaat het aanbieden van een rustige (werk)ruimte -gescheiden van de overige bedrijfsruimten- met gratis WIFI.

Het Bedrijf met de Herstelfunctie dient er mitsdien voor te zorgen dat de verzekerde - naar keuze - gedurende de wachttijd voor de reparatie van een Autoschade gebruik kan maken van een (werk)ruimte -gescheiden van de overige bedrijfsruimten- met gratis WIFI, een (elektrische) fiets/scooter of personenvervoersservice (van en naar de locatie waar de verzekerde tijdens de reparatie zal verblijven). Het Bedrijf met de Herstelfunctie dient dit actief te promoten. Indien de verzekerde toch gebruik wil maken van kosteloos vervangend vervoer dient dit – alléén ingeval van een Autoschade en dus niet ingeval van een Ruitschade – aan de verzekerde aangeboden te worden.

4.7 Voorwaarden inzet vervangend vervoer

Indien de verzekerde gebruik wenst te maken van een vervangend motorvoertuig, dan dient de verzekerde ten minste van alle hieronder vermelde voorwaarden te profiteren:

- Representatieve, goed onderhouden en schone auto uit minimaal het RAI-B segment;
- Maximaal 8 jaar oud;
- Maximale kilometerstand 160.000 km, ongeacht brandstofsoort;
- Inzet met volle brandstoftank;
- Minimaal WA verzekerd;
- Volledig kosteloos voor de verzekerde en verzekeringnemer;
- Geen beperking voor wat betreft aantal kilometers maar het vervangend vervoer is wel bedoeld voor normaal dagelijks gebruik. Brandstofkosten en kosten vanwege verkeersovertreden zijn voor rekening van de verzekerde.

4.7.1 Speciale wensen

Eventuele speciale wensen kunnen in overleg met de verzekerde door het Bedrijf in rekening worden gebracht bij verzekerde (bijvoorbeeld: diesel/LPG, trekhaak, BEV etc.)

4.7.2 Bestelauto's

Ook verzekerden die bestelauto's tot 3.500 kg laten herstellen komen in aanmerking voor vervangend vervoer. In dat geval moet door het Bedrijf gratis vervangend vervoer met grijs kenteken met een minimaal laadvolume van 2,8 m3 en een laadvermogen van 500 kg worden ingezet. Indien de verzekerde hier geen behoefte aan heeft, kan een normale personenauto als vervangend vervoer worden ingezet. Eventuele speciale wensen kunnen in overleg met de verzekerde door het Bedrijf in rekening worden gebracht bij de verzekerde (bijvoorbeeld grotere bestelauto,



uitvoering, laadlift, etc.). De verzekerde dient hierover vooraf duidelijk geïnformeerd te worden en ook zijn instemming hiermee schriftelijk te hebben gegeven.

4.7.3 Onevenredig gebruik van het vervangend vervoer

Het Bedrijf met de Regierol dient de verzekerde tijdig op de hoogte te stellen van het moment waarop het motorvoertuig hersteld is en zal worden afgeleverd. Indien de verzekerde het herstelde motorvoertuig niet op het overeengekomen tijdstip afhaalt en gebruik blijft maken van het vervangend vervoer, kan het Bedrijf met de Regierol de hieraan verbonden kosten aan verzekerde in rekening brengen. Die kosten bedragen maximaal € 25,- per dag, te vermeerderen met € 10,- administratiekosten per inzet (inclusief BTW). Het Bedrijf met de Regierol dient verzekerde hierover vooraf te informeren.

4.7.4 Sterk vervuild inleveren van vervangend vervoer

Indien het motorvoertuig zodanig vervuild wordt ingeleverd door de verzekerde dat extra reinigings- en poetswerkzaamheden noodzakelijk zijn alvorens het motorvoertuig opnieuw ingezet kan worden, dan kan het Bedrijf met de Regierol deze kosten bij de verzekerde in rekening brengen. Het Bedrijf met de Regierol dient de verzekerde hierover vooraf te informeren.

4.7.5 Schade aan het vervangend vervoer

Indien er, gedurende de periode dat de verzekerde gebruik heeft gemaakt van het vervangend vervoer schade is ontstaan aan dit motorvoertuig, dient er ten behoeve van de afwikkeling van deze schade altijd eerst bepaald te worden hoe het vervangende motorvoertuig verzekerd is. Er zijn drie mogelijke situaties:

1. Volledig casco (all-risk)

In geval van een casco dekking is de schade altijd gedekt op de verzekering van het vervangende motorvoertuig. Een eventueel eigen risico kan niet op de polis van de verzekerde verhaald worden.

2. Beperkt casco

In geval van beperkt casco dekking vallen bepaalde evenementen wel en bepaalde evenementen niet onder de dekking. Dit hangt af van de polis. Wanneer de schade aan het motorvoertuig niet onder de dekking valt, dan kan deze geclaimd worden op de polis van de verzekerde. Hierbij dient in ogenschouw genomen te worden dat de verzekerde ook een polis met beperkt casco dekking of WA dekking afgesloten kan hebben waardoor evenementen die niet onder de beperkt casco dekking vallen op geen enkele polis geclaimd kunnen worden.

3. WA

In geval van een WA dekking op een vervangend motorvoertuig kan eventuele schade niet geclaimd worden op deze polis. De schade aan het vervangende motorvoertuig kan in dat geval geclaimd worden op de polis van de verzekerde. Ook hierbij dient in ogenschouw genomen te worden dat verzekerde een polis met een beperkt casco dekking of een WA dekking afgesloten kan hebben, waardoor evenementen die niet onder de beperkt casco of WA dekking vallen op geen enkele polis geclaimd kunnen worden.

4.7.6 Afwikkeling van eventuele schade(s) aan vervangend motorvoertuig

Eventuele schades die ontstaan aan het vervangend motorvoertuig tijdens de herstelwerkzaamheden worden door de SchadeGarant schadeverzekeraars in behandeling genomen met inachtneming van de volgende uitgangspunten:

- Rechtstreekse afwikkeling met het Bedrijf dat de Regierol vervult;
- Geen nieuwwaarde-, vaste afschrijving, 2/3- en/of daggeldregeling;
- Schadevaststelling op basis van:
 - reparatiekosten zonder winstmarge,



- inkoopprijs onderdelen of inkoopprijs motorvoertuig bij totaal verlies.
- Schadebetaling exclusief BTW (i.v.m. rechtstreekse vordering);
- Geen vergoeding in verband met stilstand van dit motorvoertuig.

4.7.7 Mobiliteit bij totaal verlies

Voor de aanvullende bepalingen met betrekking tot vervangend vervoer bij een totaal verliessituatie wordt verwezen naar [paragraaf 4.14](#) - 'Afwikkeling (mogelijk) totaal verlies', waarin de volledige werkwijze voor de afwikkeling van totaal verlies wordt omschreven.

4.8 Voorexpertise

In een aantal situaties is het Bedrijf met de Herstelfunctie 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 schade-expert. Ten behoeve van het beoordelen van een voorexpertise door een tele-expert dient het bijbehorende eXchange-dossier altijd voorzien te zijn van een set foto's (zie ook [paragraaf 4.9](#) - 'Foto's') en een voorcalculatie. Wanneer er een voorexpertise wordt aangevraagd mag er niet met het herstel begonnen worden.

De verplichting om een voorexpertise aan te vragen geldt voor de volgende situaties:

- (Mogelijk) Totaal Verlies
- Onlogisch schadebeeld
- Waarborgfonds
- Navigatiesystemen en audioapparatuur
- Meerdere schades aan één motorvoertuig
- Voertuig terug van diefstal
- Noodreparatie (onderdelen in backorder of niet-leverbaar)

4.8.1 (Mogelijk) totaal verlies

Er is sprake van mogelijk totaal verlies wanneer de reële begrote reparatiekosten meer dan 50% van de dagwaarde, volgens de ANWB-koerslijst, van het motorvoertuig bedragen. Bij totaal verlies komt het motorvoertuig niet in aanmerking voor een schadeafwikkeling via Schadegarant. Dit dient een daartoe bevoegd autoschade-expert vast te stellen en via het voorexpertise-proces in eXchange te rapporteren. Omdat het dossier dan niet via Schadegarant afgehandeld kan worden, gelden de voordelen van het afhandelen via Schadegarant ook niet voor de verzekerde. Zie ook [paragraaf 4.14](#) - 'Afwikkeling (mogelijk) totaal verlies', waarin de volledige werkwijze en het te hanteren Uniform fotoprotocol autoschade in Bijlage 2 van de "Kwaliteitsnorm Autoschadeherstel" van de BOVAG voor de afwikkeling van totaal verlies wordt omschreven. De meest recente versie van de Kwaliteitsnorm Autoschadeherstel is te downloaden via de [website van de BOVAG](#).

4.8.2 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 Schadegarant 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 Schadegarant schadeverzekeraar hiervoor is aangezocht.

4.8.3 Waarborgfonds

Een schade komt alleen in aanmerking om afgehandeld te worden via het Waarborgfonds Motorverkeer wanneer de schade is veroorzaakt door een ander, onbekend/onverzekerd motorvoertuig. Voor meer informatie over de procedure en voorwaarden wordt geadviseerd de website van het Waarborgfonds Motorverkeer, www.wbf.nl en/of www.schadezonderdader.nl te raadplegen.

Als er in deze gevallen geen voorexpertise aangevraagd wordt, zal de betreffende Schadegarant schadeverzekeraar niet uitkeren. De reparatiekosten met aftrek van het eigen risico van het Waarborgfonds Motorverkeer kunnen vervolgens op het Bedrijf worden verhaald.

LET OP: Indien de expert van oordeel is dat het niet mogelijk is om een claim op het Waarborgfonds te doen en de verzekerde wenst daarna toch de schade via Schadegarant te claimen bij zijn Schadegarant schadeverzekeraar, mag er voor deze schade nooit zonder overleg een nieuwe schademelding in eXchange aangemaakt worden. Het Bedrijf dient hierover eerst contact op te nemen met de Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent.

4.8.4 Navigatiesystemen en audioapparatuur

Krijgt het Bedrijf te maken met schade aan, of diefstal van navigatiesystemen wikkelt u als volgt af: u vraagt altijd voorexpertise aan via de optie "Overig". Bij vervanging van de hoofdcomponenten van de navigatiedelen dient te allen tijde een inkoopnota als bijlage te kunnen worden toegevoegd, waaruit blijkt dat de delen nieuw en OEM zijn ingekocht bij een bonafide leverancier.

4.8.5 Meerdere schades aan één motorvoertuig

Als er sprake is van meerdere schades aan één motorvoertuig dient er te allen tijde voorexpertise aangevraagd te worden door te kiezen voor de optie 'Overig' (meer informatie onder [paragraaf 4.13](#) - 'Meerdere schades op één motorvoertuig').

4.8.6 Voertuig terug van diefstal

Bij een auto terug van diefstal dient er een Voor-expertise aangevraagd te worden met een fotoset conform het fotoprotocol en een calculatie. Hierbij dient onderbouwd te worden welke schade en welke braakschade er aan de auto zit. 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.

4.8.7 Noodreparatie

In geval van vertraagde onderdeellevering of niet leverbare onderdelen, dient te allen tijde overleg gepleegd te worden met de expert van de Schadegarantverzekeraar middels het aanvragen van (voor)expertise.

De expert zal er – in overleg met de hersteller – voor kunnen kiezen om een noodreparatie uit te (laten) voeren om verzekerde op deze manier mobiel te houden, tot aan het moment dat de onderdelen geleverd zijn en een afspraak voor de herstelwerkzaamheden kan worden ingepland.

De kosten voor het uitvoeren van een noodreparatie mogen middels tekstzonecode 69 worden opgenomen. Belangrijk voor het opnemen van deze kosten, is dat de werkzaamheden met betrekking tot het uitvoeren van een noodreparatie middels fotomateriaal in het eXchange dossier worden opgenomen. Wanneer dit niet het geval is, behoudt de Schadegarantverzekeraar zich het recht voor deze claim c.q. de kosten voor de noodreparatie af te wijzen.

4.9 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. SchadeGarant stelt de volgende minimale eisen aan de fotoset:

4.9.1 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 Autoschadeherstel". De meest recente versie van de Kwaliteitsnorm Autoschadeherstel is te downloaden via de [website van de BOVAG](#).

Het Bedrijf is verantwoordelijk voor het maken van correcte foto's. Schadebeeld, herstelproces en schadecalculatie dienen met elkaar in overeenstemming te zijn. Foto's onderbouwen de calculatie en dienen vóór, en indien nodig voor, tijdens en/of na afloop van, het reparatieproces te worden genomen.

In eXchange is de mogelijkheid aanwezig om maximaal veertig (40) foto's aan het dossier te koppelen. Deze mogelijkheid dient zo goed mogelijk benut te worden. Indien noodzakelijk wordt geadviseerd tijdens en/of na afloop van het herstelproces aanvullende foto's te maken. Op deze wijze kan de precieze omvang van de schade worden aangetoond en helpt dit bij een eventuele expertise en/of audit.

LET OP! Voeg GEEN foto's van de groene kaart en GEEN kopie van het kentekenbewijs toe.

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

4.9.2 Technische eisen fotoset

De foto's dienen aan de volgende technische specificaties te voldoen:

- Grootte: eXchange verwacht een maximale grootte (1Mb) van de foto's en dwingt deze af
- Scherpe kleurenfoto's;
- Opslag in eXchange;

4.10 OBD

Indien het motorvoertuig is voorzien van een OBD-stekker (OBD = OnBoard Diagnostics) of een andere uitleesmogelijkheid (bijvoorbeeld online via het internet) heeft, 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) in het (digitale) dossier opgenomen te worden. Eventuele storingen die verband houden met de schade aan het motorvoertuig dienen door het Bedrijf met de Herstelfunctie opgelost te worden. Het Bedrijf dient eventuele storingen die geen verband houden met de schade (desgewenst schriftelijk) aan verzekerde te communiceren.

4.11 Herstelwerkzaamheden en aanbieden dossier

Het Bedrijf dat het schadeherstel daadwerkelijk uitvoert stelt de calculatie op, biedt het dossier op tijd in eXchange aan en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het uitgevoerde schadeherstel.

Het dossier dient, voorzien van een voorcalculatie en een fotoset, uiterlijk op de dag dat gestart wordt met de herstelwerkzaamheden vóór 16.00 uur aangeboden te worden in eXchange (het datumveld: "Datum/tijd aanvang herstel" wordt hier als referentie gehanteerd).

Het zo vroeg mogelijk aanbieden van het dossier heeft de voorkeur omdat dit de processen voor zowel de hersteller (planning en onderdelen bestellen) als de expertisedienst (fysieke expertise uitvoeren) als de verzekeraar en gevolmachtigd agent (te verwachten schadelast) efficiënter maakt. Het dossier mag dus ook al voordat de herstelwerkzaamheden daadwerkelijk begonnen zijn aangeboden worden. Dit is wat wordt verstaan onder de voorcalculatie.

Om het dossier zo vroeg mogelijk, dus voor het starten van de herstelwerkzaamheden, aan te kunnen bieden dient de dekkingscontrole (processtap 4 van de Regierol) ook in een zo vroeg mogelijk stadium uitgevoerd te worden.

Nadat het dossier aan eXchange is aangeboden krijgt het op grond van het behandeladvies uit het filter één van de statussen die in het overzicht op de volgende pagina worden weergegeven. De dossierstatus leidt steeds tot een aantal mogelijke acties waardoor het dossier weer een nieuwe status krijgt.

De mogelijkheid om een reeds aangeboden dossier aan te passen is bedoeld om:

- a. Een voorcalculatie om te zetten naar een eindcalculatie;
- b. Bij een onoverzichtelijke schade op een later tijdstip eventuele extra werkzaamheden en/of onderdelen aan de calculatie toe te kunnen voegen;
- c. Na beoordeling door een (tele-)expert de calculatie bij te stellen;
- d. Een suppletie in de calculatie op te nemen.

Het totaal aantal aanpassingen op een dossier wordt niet meegenomen in de eXperate meting. Echter wanneer er door een expert en/of auditor een terechte aanpassing op een dossier wordt geconstateerd leidt dit tot extra eXperate punten (tot maximaal 1,5 punten). Andersom worden voor onterechte aanpassingen die een expert en/of auditor op een dossier constateert eXperate punten (tot maximaal 1,5 punten) in mindering gebracht zie ook hoofdstuk 7 (eXperate).

Nadat een dossier is aangepast dient het altijd opnieuw aan eXchange aangeboden te worden. Hierdoor zal het dossier nogmaals (handmatig) beoordeeld worden alvorens het wel/niet goedgekeurd wordt.

Het sluiten van het dossier (van de status "Gereed" naar de status "Gesloten") dient zo snel mogelijk te gebeuren, maar wel onder de strikte voorwaarde dat er daadwerkelijk begonnen is met de herstelwerkzaamheden (het datumveld: "Datum/tijd aanvang herstel" wordt hier als referentie gehanteerd).



Overzicht van de statussen in eXchange:

Type calculatie	Behandel advies	Status	Mogelijke actie	Toelichting op de actie	Nieuwe status
Voor calculatie	Administratief	Open	1. Annuleren	Het voertuig wordt niet hersteld en het dossier kan geannuleerd worden	Geannuleerd
			2. Aanpassen	Er kan een eindcalculatie en eventueel extra foto's aan het dossier toegevoegd worden. Het dossier kan daarna opnieuw aangeboden worden met een eindcalculatie	Open
	Tele- expertise	Expertise	1.Goedkeuren (door expert)	De calculatie is goedgekeurd (de status is: 'open') en de eindcalculatie kan aangeboden worden	Open
			2.Afkeuren (door expert)	De calculatie is afgekeurd en wordt in overleg met de expert door het Bedrijf aangepast (de status is: 'Open'). Er kan een nieuwe calculatie en eventueel extra foto's aan het dossier toegevoegd worden. Het dossier kan daarna opnieuw ter beoordeling aangeboden worden en wordt dan altijd automatisch opnieuw naar de expert gerouteerd (de status gaat dan opnieuw naar: 'Expertise').	Open
	Fysieke Expertise	Expertise	1.Goedkeuren (door expert)	De calculatie is goedgekeurd (de status is: 'open') en de eindcalculatie kan aangeboden worden	Open
			2. Afkeuren (door expert)	De calculatie is afgekeurd en wordt in overleg met de expert door het Bedrijf aangepast (de status is: 'Open'). Er kan een nieuwe calculatie en eventueel extra foto's aan het dossier toegevoegd worden. Het dossier kan daarna opnieuw ter beoordeling aangeboden worden en wordt dan altijd automatisch opnieuw naar de expert gerouteerd (de status gaat dan opnieuw naar: 'Expertise').	Open
Eind calculatie	Administratief	Gereed	1. Annuleren	Het voertuig wordt niet hersteld en het dossier kan geannuleerd worden	Geannuleerd
			2. Aanpassen	Het dossier kan aangepast worden. Dit om bijvoorbeeld de calculatie en/of foto's aan te passen. Het dossier kan daarna opnieuw aangeboden worden.	Open
			3. Sluiten	Het dossier wordt definitief bij de verzekeraar ingediend. Er zijn daarna geen aanpassingen meer mogelijk	Gesloten
	Tele- expertise	Expertise	1.Goedkeuren (door expert)	De calculatie is goedgekeurd (de status is: 'Gereed') en het dossier kan definitief bij de verzekeraar ingediend worden (de status gaat dan naar: 'Gesloten'). Er zijn daarna (op een gesloten dossier) geen aanpassingen meer mogelijk.	Gereed
			2. Afkeuren (door expert)	De calculatie is afgekeurd en wordt in overleg met de expert door het Bedrijf aangepast (de status is: 'Open'). Er kan een nieuwe calculatie en eventueel extra foto's aan het dossier toegevoegd worden. Het dossier kan daarna opnieuw ter beoordeling aangeboden worden en wordt dan altijd automatisch opnieuw naar de expert gerouteerd (de status gaat dan opnieuw naar: 'Expertise').	Open
	Fysieke Expertise	Expertise	1.Goedkeuren (door expert)	De calculatie is goedgekeurd (de status is: 'Gereed') en het dossier kan definitief bij de verzekeraar ingediend worden (de status gaat dan naar: 'Gesloten'). Er zijn daarna (op een gesloten dossier) geen aanpassingen meer mogelijk.	Gereed
			2. Afkeuren (door expert)	De calculatie is afgekeurd en wordt in overleg met de expert door het Bedrijf aangepast (de status is: 'Open'). Er kan een nieuwe calculatie en eventueel extra foto's aan het dossier toegevoegd worden. Het dossier kan daarna opnieuw ter beoordeling aangeboden worden en wordt dan altijd automatisch opnieuw naar de expert gerouteerd (de status gaat dan opnieuw naar: 'Expertise').	Open

4.12 Dossiervorming

Bedrijf dient te voldoen aan het Uniform dossierprotocol autoschade in Bijlage 3 van de BOVAG zoals is opgenomen in het document "Kwaliteitsnorm Autoschadeherstel". De meest recente versie van de Kwaliteitsnorm Autoschadeherstel is te downloaden via de [website van de BOVAG](#).

4.12.1 Werk derden verwerken in de calculatie

Alleen werkzaamheden die zeer specialistische kennis vereisen, mogen worden uitbesteed aan derden. De ontvangen factuur moet één-op-één in de calculatie worden verwerkt. Hiervoor dienen de gedefinieerde codes in het calculatiesysteem gebruikt te worden. De prijzen van onderdelen, inclusief die van derden, mogen niet hoger zijn dan de bruto OEM-prijzen. Het gefactureerde uurloon moet marktconform zijn en overeenkomen met wat de specialist standaard berekent.

In geval van werkzaamheden uitgevoerd door derden, dient er een specificatie van de verrichte werkzaamheden en kosten te kunnen worden aangeleverd.

4.13 Meerdere schades op één motorvoertuig

Als er meerdere schades op één motorvoertuig aanwezig zijn, dient er te allen tijde een voorexpertise (met als reden: 'Overig') aangevraagd te worden (zie ook [paragraaf 4.8](#) - 'Voorexpertise'). Daarvoor dient eerst zorgvuldig achterhaald te worden of de schades het gevolg zijn van één of meerdere schadeveroorzakende evenementen (één of meerdere schademeldingen in eXchange). Per situatie geldt dan de volgende werkwijze:

4.13.1 Eén evenement

Indien er sprake is van één evenement (één schademelding in eXchange), dient eerst de schadecalculatie van de schade die als eerste aan het beschadigde motorvoertuig is ontstaan ingevoerd te worden. Laat deze schadecalculatie vervolgens berekenen en noteer het schadebedrag, exclusief BTW.

Maak vervolgens een kopie van deze eerste schadecalculatie. Vul deze kopie aan met de gegevens van de tweede schade. Voer in dit rapport tevens met tekstzonecode 95 het schadebedrag, exclusief BTW, in van de eerste schade. Laat deze schadecalculatie berekenen en stuur deze vervolgens als schadecalculatie naar eXchange.

Vóórdat een dossier met meerdere schades aangeboden kan worden in eXchange dient er te allen tijde een voorexpertise (categorie: 'Overig') aangevraagd te worden. De behandelend expert dient namelijk aan de hand van die voorexpertise het expertiserapport te voorzien van de benodigde informatie zodat er een correcte uitkering van de schadepenningen plaatsvindt.

4.13.2 Twee (of meer) evenementen

Indien er sprake is van twee of meerdere schadeveroorzakende evenementen die gelijktijdig hersteld gaan worden dient er voor iedere schade een schademelding (eXchange dossier) aangemaakt te worden. In deze situatie wordt in het eerste dossier de benodigde voorbereidingstijd (VBT) opgenomen. In de dossiers van de volgende schades dient de VBT als volgt in mindering gebracht te worden: door in het vrije deel bewerkingscode 'S' op te nemen met onderdeelcodenummer '1000', in de omschrijving 'Aftrek VBT' te vermelden en het negatieve aantal AE in te voeren.

Vóórdat de dossiers aangeboden kunnen worden in eXchange dient er te allen tijde een voorexpertise (categorie: 'Overig') aangevraagd te worden op het eerste dossier. De Schadegarant schadeverzekeraar wordt op deze manier in de gelegenheid gesteld de dossiers correct af te wikkelen.

4.14 Afwikkeling (mogelijk) totaal verlies

4.14.1 Uitleg dekking

Ook in geval van een situatie waarbij er (mogelijk) sprake is van totaal verlies, is het belangrijk dat er door het Bedrijf met de Regierol altijd heel duidelijk en vooraf aan de verzekerde uitgelegd wordt dat wanneer er bij controle geen dekking voor de schade aan het motorvoertuig blijkt te zijn, de kosten van het vervangend vervoer in dat geval voor eigen rekening van de verzekerde zijn. Enkel het aanmaken van een dossier in eXchange geeft uitsluitel over de vraag of de schade aan het motorvoertuig al dan niet gedekt is. Zie ook [paragraaf 4.6](#) - 'Mobiliteit gedurende de reparatieperiode' en [paragraaf 4.8](#) - 'Voorexpertise' (waar onder [paragraaf 4.8.1](#) staat beschreven wanneer er sprake is van (mogelijk) totaal verlies).

4.14.2 Voorexpertise aanvragen

Het Bedrijf met de Herstelfunctie dient bij een gedekte schade verplicht voorexpertise aan te vragen waarbij de reden '(Mogelijk) totaal verlies' gekozen kan worden. De behandelend expert zal vervolgens bepalen of er daadwerkelijk sprake is van totaal verlies of dat de schade aan het motorvoertuig nog in aanmerking komt voor herstel. Zie ook [paragraaf 4.8](#) - 'Voorexpertise' waar onder [paragraaf 4.8.1](#) de verplichte voorexpertise in geval van (mogelijk) totaal verlies totaal verlies staat beschreven. Hanteer hiervoor het Uniform fotoprotocol autoschade in Bijlage 2 van de "kwaliteitsnorm Autoschadeherstel" van de BOVAG. De meest recente versie van de Kwaliteitsnorm Autoschadeherstel is te downloaden via de [website van de BOVAG](#).

4.14.3 Daadwerkelijk totaal verlies

Indien de expert heeft vastgesteld dat er daadwerkelijk sprake is van totaal verlies kan er voor de afwikkeling van een dergelijk dossier door het Bedrijf dat de voorexpertise heeft aangevraagd een vergoeding bij de Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent gedeclareerd worden. Deze vergoeding is bedoeld voor de afwikkeling van het gehele dossier ongeacht of er wel of geen vervangend vervoer is ingezet door het Bedrijf met de Regierol.

4.14.4 Maximale vergoeding afwikkeling totaal verlies

Het maximaal te declareren bedrag voor de afwikkeling van een totaal verlies dossier bedraagt € 170,- exclusief BTW. Dit bedrag is inclusief de eventuele inzet van een vervangende auto (maximaal B-segment, voor maximaal 5 dagen). Voor stallingskosten mag een bedrag worden opgenomen van € 10,- per werkdag, vanaf werkdag elf (11) na ontvangst van het voertuig. De kosten voor de totaalverliesvergoeding en de eventuele stallingskosten dienen op één (1) nota te worden opgenomen. De totaal-verlies-vergoeding en de eventueel aanvullende stallingskosten dienen individueel op de factuur die het Bedrijf opvoert te worden opgenomen.

Voor wat betreft het in rekening brengen van BTW geldt het volgende onderscheid tussen particulieren en bedrijven, waarbij de gegevens onder de 'polisinformatie' die in het eXchange-dossier worden getoond leidend zijn:

- **Particulieren**
De afwikkeling van een totaal verlies dient inclusief BTW gefactureerd te worden. Daarbij dient tevens de akte van cessie te worden overlegd
- **Bedrijven**
De afwikkeling van een totaal verlies dient exclusief BTW gefactureerd te worden. De BTW-factuur dient de verzekeringnemer direct bij de hersteller te voldoen. De akte van cessie dient eveneens te worden overlegd

Polis

Soort dekking	Casco
Directe Schadeafhandeling	Nee
Ingangsdatum	04-10-1994
BTW	Inclusief
Schade gedekt	Ja
Opmerking dekking	Dekking bepaald door automatische dekkingsverificatie
Toe te passen eigen risico	€ 75,00

Polis

Soort dekking	Casco
Directe Schadeafhandeling	Nee
Ingangsdatum	15-11-2018
BTW	Exclusief
Schade gedekt	Ja
Opmerking dekking	Dekking bepaald door automatische dekkingsverificatie
Toe te passen eigen risico	€ 225,00

De declaratie dient via eXchange afgewikkeld te worden. Dit proces staat beschreven in de Handleiding eXchange.

4.14.5 Vervangend vervoer bij totaal verlies

De verzekerde heeft alléén recht op kosteloos vervangend vervoer als door de behandelend expert bepaald is dat de schade volgens de totaal verlies regeling afgewikkeld wordt. De verzekerde mag maximaal vijf (5) dagen kosteloos gebruik maken van vervangend vervoer in de periode vanaf de schadedatum totdat de behandelend expert bepaalt of er sprake is van totaal verlies en de eventuele biedingen van opkopers die daarop kunnen volgen. Indien de verzekerde langer dan vijf (5) dagen gebruik wenst te maken van het vervangend vervoer, dan zijn de meerkosten hiervan voor eigen rekening van de verzekerde. Dit dient duidelijk én vooraf met de verzekerde overeengekomen te worden.

4.15 Schade aan panoramadaken

Het enkel vernieuwen van een (glazen) panoramisch dak wordt gezien als een Ruitschade en mag niet als Carrosserieschade worden afgewikkeld.

Zo zal het Bedrijf (ook) moeten nagaan of er naast de schade aan een panoramadak carrosserieschade aan het motorvoertuig aanwezig is, die is veroorzaakt door hetzelfde schadeveroorzakende evenement. In dat geval valt een (glazen) panoramadak in combinatie onder carrosserieschade.

4.16 Schadeoorzaak Hagel

Voor Bedrijven die schades met de schadeoorzaak 'Hagel' herstellen geldt een aantal aanvullingen op het reguliere werkproces:

4.16.1 Foto's

Het Bedrijf maakt van elk afzonderlijk beschadigd onderdeel een foto. Op die foto zijn alle beschadigingen duidelijk zichtbaar. Dit betekent dat voor elk deel zowel het aantal deuken als het formaat van de deuken goed te zien zijn. Voor het maken van duidelijke foto's zijn hulpmiddelen verkrijgbaar zoals reflectiehoeken met belijning.

4.16.2 Dossiervorming

Naast het in [paragraaf 4.12](#) genoemde Uniform dossierprotocol autoschade in Bijlage 3 van de BOVAG, voegt het Bedrijf alle aanvullende relevante informatie (bij voorkeur digitaal) toe aan het dossier. Voorbeelden van relevante informatie zijn:

- Tellijsten van de restyler,
- Nota's,
- Hagelscanrapport.

De meest recente versie van de Kwaliteitsnorm Autoschadeherstel is te downloaden via de [website van de BOVAG](#).

4.16.3 Hagelcalculatie

Voor het calculeren van schades met de schadeoorzaak Hagel dient het Bedrijf rekening te houden met de volgende instructies:

Het 'hageltarief' mag enkel gebruikt worden in combinatie met de schadeoorzaak 'Hagel'. In dat geval dient tariefklasse KL5 toegepast te worden.

Milieukosten

Voor de berekening van milieukosten gebruikt het Bedrijf de code 123. Deze code onderdrukt de toepassing van milieukosten over werkzaamheden in tariefklasse 5. De gebruikelijke toeslag is EUR 0,23 per AE.

Finish

Indien polijsten noodzakelijk is kan het Bedrijf voor elk met UZS hersteld onderdeel finishwerkzaamheden opvoeren. Hiervoor geldt 2 AE per onderdeel met een maximum van 13 AE per schadecalculatie.

Deelreparaties

UZS kent geen deelreparaties. Het Bedrijf selecteert dus altijd het volledige onderdeel in de schadecalculatie.

Toeslag lijmtechnieken bij uitdeuken

Wanneer het Bedrijf op bepaalde onderdelen geen UZS kan toepassen en bij het uitdeuken een lijmtechniek toepast, mag er voor die delen een tijdstoeslag van 25% berekend worden. Deze toeslag geldt uiteraard alleen als de lak niet beschadigd is.

Het Bedrijf bepaalt vooraf of een lijmtechniek mogelijk is en geen lakbeschadigingen teweeg brengt. Indien na de toepassing alsnog lakschade optreedt, dan zijn de meerkosten voor herstel voor het Bedrijf.

Voordrukken

Voordrukken geldt indien onzichtbaar repareren via UZS niet mogelijk is omdat de lak is beschadigd. Als er voorgedrukt wordt dient het Bedrijf de reparatietijd van het betreffende onderdeel met 30% te verminderen.

4.16.4 Regulier proces ook tijdens calamiteit

Bovenstaande aanvullende werkwijze voor de schadeoorzaak 'Hagel' geldt altijd en in elke situatie, dus ook tijdens een hagelcalamiteit.

4.17 Bijzondere omstandigheden - Hagel

In de samenwerkingsovereenkomst is - kort gezegd - vastgelegd dat het Bedrijf garandeert dat het zich in het geval van bijzondere omstandigheden, zoals hevige storm, hagel, wateroverlast, brand of een ander ongewoon voorval, waarbij een groot aantal motorvoertuigen beschadigd (kunnen) raken, tot het uiterste inspanst om de samenwerkingsovereenkomst na te (blijven) komen en de maatregelen te nemen zoals voorgeschreven in de Wet milieubeheer. Voorts hebben Schadegarant en de Schadegarant schadeverzekeraars in het geval van bijzondere omstandigheden het recht om van de in de samenwerkingsovereenkomst vastgelegde afspraken omtrent schadesturing af te wijken.

Of er sprake is van bijzondere omstandigheden en voor welke regio dit geldt, wordt bepaald door Schadegarant. Hierover zal zo spoedig mogelijk na het intreden van dergelijke bijzondere omstandigheden door Schadegarant gecommuniceerd worden. Indien Schadegarant (nog) niet besloten heeft of er sprake is van een bijzondere omstandigheid, gelden de gebruikelijke voorwaarden en werkwijze.

4.18 Suppletie

Een suppletie (een aanpassing van een nog niet gesloten dossier) kan plaatsvinden wanneer daar overeenstemming over is met de Schadegarant schadeverzekeraar. Een suppletie dient bij voorkeur op het lopende eXchange-dossier afgewikkeld te worden.

Indien een dossier nog niet de status "Gesloten" heeft bereikt, kan het Bedrijf in eXchange het dossier nog aanpassen. Het dossier dient daartoe eerst in de status 'Open' gezet te worden. Zodra het dossier de status 'Open' heeft, kan de calculatie aangepast en opnieuw aangeboden worden.

Wanneer een dossier de status "Gesloten" heeft kunnen er geen aanpassingen meer aangebracht worden. Het dossier is dan al automatisch ter betaling naar de Schadegarant schadeverzekeraar gestuurd. Wanneer dan blijkt dat er toch nog een wijziging in de calculatie/dossier moet plaatsvinden, dient er een nieuwe schademelding aangemaakt te worden. Belangrijk is om hiervoor eerst contact op te nemen met de desbetreffende Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent. Dit in verband met de dekking, het eigen risico en voorkoming van eventuele onnodige expertise.

Het beste is om dit dossier aan te laten maken door de assurantietussenpersoon of gevolmachtigd agent/Schadegarant schadeverzekeraar. Het eigen risicobedrag dient namelijk op € 0,- gezet te worden, anders zou verzekerde nogmaals eigen risico moeten betalen terwijl het om één (1) schade-evenement gaat. Bijkomend voordeel is dat alle partijen weten wat er speelt. Het Bedrijf maakt vervolgens een calculatie en zet daar alleen de zaken op die gewijzigd zijn t.o.v. het eerste (reeds afgeronde) dossier. Stel er moet uitgelijnd worden, dan worden alleen de kosten voor uitlijnen toegevoegd.

Het dossier wordt vervolgens aangeboden en doorloopt de filters. Indien het originele dossier de status "expertise" heeft geactiveerd zal ook dit dossier handmatig beoordeeld worden door dezelfde expert.

4.19 Aflevering hersteld motorvoertuig

Zodra het herstel (bijna) gereed is zal het Bedrijf met de Regierol een afleverafpraak met de verzekerde inplannen. Deze afspraak zal ook worden bevestigd middels eXperience of een eigen systeem van het Bedrijf, zodat de verzekerde hiervan ook een bevestiging ontvangt via e-mail.

4.19.1 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 met de Ruitherstelfunctie (Glasgarant) 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.

4.19.2 Eigen risico en BTW-verrekening

Bij de aflevering van het motorvoertuig dient geen contante betaling van de schadepenningen door het Bedrijf van 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.

4.20 Betalingstermijn

De in eXchange geaccordeerde dossiers zullen door de verzekeraar 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 verzekeraar of gevolmachtigd agent worden overschreden, dan kunt u hiervan melding maken bij Schadegarant via info@schadegarant.nl.

4.21 Audit

Schadegarant voert tijdens de duur van de samenwerkingsovereenkomst audits uit. Audits kunnen remote en fysiek plaatsvinden. De resultaten ervan worden verwerkt in eXperate.

4.21.1 Remote audit

Elk gesloten dossier kan op afstand (remote) worden geauditeerd. Hierbij zal de auditor/expert dus geen fysiek bezoek hoeven af te leggen aan het Bedrijf. Wanneer een dossier wordt geauditeerd, ontvangt het Bedrijf hierover een e-mailbericht dat wordt verzonden naar het algemene e-mailadres dat staat vermeld in eXchange. In dat geval dient het Bedrijf steeds de volgende documenten binnen 2 werkdagen (48 uur) bij het dossier te uploaden in eXchange:

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

Na die periode van 2 werkdagen (48 uur) is het niet meer mogelijk documenten bij het dossier toe te voegen of te muteren. Indien de noodzakelijke documenten niet zijn opgenomen in eXchange na de hiervoor vermelde periode zal dit impact hebben op de eXperate-score van het Bedrijf. Het meetitem uit eXperate waarvoor de noodzakelijke documentatie voor beoordeling ontbreekt, zal dan worden beoordeeld als "Niet OK".

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

4.21.2 Fysieke audit

Elk voertuig dat wordt hersteld kan worden onderworpen aan een fysieke audit. Tijdens deze audit zal de kwaliteit van de herstelwerkzaamheden worden beoordeeld. Hierbij wordt onder meer gekeken naar de kwaliteit van plaatwerk en spuitwerk. De resultaten van de audit zijn relevant voor de beoordeling in eXperate. Het moment van auditeren wordt vastgesteld aan de hand van de ingevulde afleverdatum in eXchange en zal vóór die datum plaatsvinden. De auditor-/expert zal hiervoor een afspraak inplannen met het Bedrijf dat het schadeherstel uitvoert. Indien het voertuig niet aanwezig is bij het bezoek van de auditor/expert of de ingevulde afleverdatum in eXchange klopt niet met de werkelijke situatie, dan zal de auditor /expert als resultaat "Niet OK" opnemen en zal dit ook als zodanig worden verwerkt in eXperate.

Het resultaat van de audit zal worden opgenomen bij het dossier in eXchange.

5. eXperate

5.1 Inleiding; hoofddoelstellingen Schadegarant

Zoals in het eerste hoofdstuk van deze Werkwijze Schadegarant is toegelicht, heeft Schadegarant de volgende vier hoofddoelstellingen geformuleerd die de basis vormen voor het samenwerkingsmodel van Schadegarant:

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

De prestaties van Bedrijven die de Herstelfunctie vervullen worden gemeten en beoordeeld aan de hand van bovengenoemde hoofddoelstellingen. Schadegarant maakt daarbij gebruik van haar meet- en scoresysteem "eXperate".

Schadegarant heeft in eXperate per hoofddoelstelling hoofd- en sub-meetpunten ontwikkeld. De verschillende meetpunten en de puntentoekenning onder eXperate worden in dit hoofdstuk beschreven.

5.2 Staffels en meetpunten

Bij verschillende (niet alle) sub-meetpunten in eXperate hanteert Schadegarant "staffels" voor de puntentoekenning aan Bedrijven (die staffels zijn voor alle Bedrijven uiteraard hetzelfde). Een staffelmodel werkt als een ladder met traptreden waarbij het Bedrijf – afhankelijk van waar het Bedrijf op die ladder staat voor het specifieke sub-meetpunt – punten krijgt toebedeeld. Hoe hoger het Bedrijf met zijn prestaties op die ladder staat, hoe meer punten het Bedrijf behaalt.

De te behalen punten zijn niet evenredig over de staffels verdeeld. Het grootste gedeelte van het maximaal aantal te behalen punten op het betreffende sub-meetpunt wordt door het Bedrijf behaald bij een score rond het netwerk gemiddelde. Dit zorgt ervoor dat bij een verbetering van een score onder het netwerkgemiddelde, het puntenaantal van het Bedrijf harder stijgt dan wanneer de score boven het netwerkgemiddelde stijgt.

5.3 Hoofdmeetpunten en sub-meetpunten

De hoofdmeetpunten en sub-meetpunten binnen eXperate worden in deze paragraaf beschreven.

5.3.1 Hoofdmeetpunt: Kwaliteit & Veiligheid (maximaal 30 punten)

Met dit hoofdmeetpunt beoordeelt Schadegarant de kwaliteit en veiligheid van de door het Bedrijf afgewikkelde dossiers in de betreffende meetperiode. De beoordeling wordt gedaan aan de hand vier sub-meetpunten:

5.3.1.1 Resultaat enquêtevraag kwaliteit (5 punten)

De op dit sub-meetpunt toe te kennen punten zijn opgenomen in een staffelmodel. In een enquête beoordelen verzekerden de kwaliteit van het door het Bedrijf uitgevoerde schadeherstel met een cijfer van 1-10. Schadegarant stelt het gemiddelde cijfer vast op basis van de door de beoordelende verzekerden gegeven cijfers. In het staffelmodel is opgenomen hoeveel punten kunnen worden toegekend voor het behalen van een bepaald cijfer gelijk of zo goed als gelijk aan, onder of boven het gemiddelde cijfer.



5.3.1.2 Kwaliteit herstelwerkzaamheden (5 punten)

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

5.3.1.3 Documentatie (10 punten)

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

5.3.1.4 Kwaliteit onderdelen (10 punten)

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

5.3.2 Hoofdmeetpunt: Klanttevredenheid (maximaal 20 punten)

Met dit hoofdmeetpunt beoordeelt Schadegarant de klanttevredenheid van verzekerden over het Bedrijf. De beoordeling wordt gedaan aan de hand vier sub-meetpunten:

5.3.2.1 Cijfer klantenenquête (10 punten)

In een enquête beoordelen verzekerden m.b.t. het Bedrijf (i) de ontvangst, (ii) de termijn waarbinnen het herstel heeft plaatsgevonden, (iii) de voorlichting gegeven door het Bedrijf, (iv) de uitleg door het Bedrijf bij de aflevering van het motorvoertuig en (v) het vervangend vervoer (indien van toepassing).

De op dit sub-meetpunt toe te kennen punten zijn opgenomen in een staffelmodel. De verzekerden kennen het Bedrijf per vraag een cijfer toe van 1 tot 10. Schadegarant stelt per vraag het gemiddelde cijfer vast dat is toegekend door de verzekerden die de uitvraag hebben beantwoord. In het staffelmodel is opgenomen hoeveel punten worden toegekend bij het behalen van een bepaald cijfer per vraag. De voor dit sub-meetpunt 10 te behalen punten zijn evenredig over de relevante vragen verdeeld, al naar gelang er wel of geen vervangend vervoer aan de orde is geweest.

5.3.2.2 NPS (7 punten)

Deze punten worden toegekend middels een staffelmodel. De NPS (Net Promotor Score) is een score die aangeeft in hoeverre verzekerden het Bedrijf aanbevelen aan vrienden, familie en collega's. Verzekerde geeft in de klantenenquête op deze vraag een beoordeling met een cijfer van 1-10. De NPS score wordt uiteindelijk uitgedrukt in een gerealiseerd gemiddeld cijfer van 0-100. Dat wordt berekend door van het percentage gegeven beoordelingen met een cijfer van 9 of 10 het percentage gegeven beoordelingen met een cijfer van 6 of lager af te trekken. De gegeven beoordelingen met een cijfer van 7 of 8 tellen dus niet



mee. In het staffelmodel is opgenomen hoeveel punten kunnen worden toegekend voor het behalen van een bepaalde NPS-score.

5.3.2.3 Aangeleverde e-mailadressen (1 punt)

Voor het aanleveren van geldige e-mailadressen kan het Bedrijf punten verdienen. Om uiteindelijk een score te behalen op de vorige twee sub-meetpunten is het van belang om genoeg geldige e-mailadressen van verzekerden aan te leveren (anders kan er geen klantenenquête worden verstuurd). Voor de volgende percentages gesloten dossiers waarin het Bedrijf een geldig e-mailadres heeft ingevoerd afgezet tegen het totaal aantal gesloten dossiers, worden de daarachter staande punten toegekend:

- (i) > 70%: 1 punt
- (ii) 50-70%: 0,5 punt
- (iii) <50%: 0 punten

5.3.2.4 Klachten (2 punten)

Het Bedrijf krijgt punten toegekend, indien de klachten van verzekerden onder een bepaald percentage blijven. Voor de puntentoekenning worden de geregistreerde gegronde klachten van verzekerden afgezet tegen het totaal aantal gesloten dossiers in de meetperiode. Blijft het percentage onder 1% dan worden er 2 punten toegekend; vanaf 1% worden er geen punten toegekend.

5.3.3 Hoofdmeetpunt: Procesefficiency (maximaal 20 punten)

Met dit hoofdmeetpunt beoordeelt Schadegarant de procesefficiency van het Bedrijf. De beoordeling wordt gedaan aan de hand vier sub-meetpunten:

5.3.3.1 Op tijd aanbieden eerste calculatie (5 punten)

Het Bedrijf kan punten verdienen door het op tijd aanbieden van calculaties in eXchange. Schadegarant meet daarbij het percentage dossiers waar de calculatie op tijd is aangeboden in eXchange. Op tijd betekent voor dit sub-meetpunt: voor 16:00 uur op de dag van aanvang van het schadeherstel. Dossiers met voorexpertise worden niet meegenomen bij de berekening van de score op dit sub-meetpunt.

Er worden aan het Bedrijf pas punten toegekend als het percentage dossiers waar de calculatie op tijd is aangeboden in eXchange hoger dan 70% is. De punten worden vervolgens vastgesteld door het percentage te vermenigvuldigen met het maximaal aantal te behalen punten (5).

5.3.3.2 Fotoprotocol (7 punten)

Auditors beoordelen voor Schadegarant in de eXchange-dossiers van het Bedrijf of het Bedrijf het fotoprotocol naleeft. De beoordeelde dossiers worden meegenomen in de berekening van deze score. Schadegarant berekent het percentage dossiers die m.b.t. de naleving van het fotoprotocol zijn goedgekeurd. Er worden aan het Bedrijf punten toegekend als dat percentage hoger dan 70% is. De punten worden vervolgens vastgesteld door het percentage te vermenigvuldigen met het maximaal te behalen punten (7). Bij een percentage van 70% of lager, worden er geen punten toegekend.

5.3.3.3 Calculatie (8 punten)

Auditors en experts beoordelen voor Schadegarant in hoeverre de calculaties van het Bedrijf conform de samenwerkingsovereenkomst en deze Werkwijze zijn gemaakt. Schadegarant berekent het percentage dossiers die m.b.t. de calculaties zijn goedgekeurd. Er worden aan het Bedrijf punten toegekend als dat percentage hoger dan 70% is. De punten worden vervolgens vastgesteld door het percentage te vermenigvuldigen met het maximaal aantal te behalen punten (8). Bij een percentage van 70% of lager, worden er geen punten toegekend.

5.3.4 Hoofdmeetpunt: Schadelast (maximaal 30 punten)

Met dit hoofdmeetpunt vergelijkt Schadegarant – voor wat betreft de schadelast – door het Bedrijf afgewikkelde schades, met vergelijkbare schades in het Schadegarantnetwerk (dus afgewikkeld door andere Bedrijven). Vergelijkbare schades in het Schadegarantnetwerk zijn schades (i) met hetzelfde aangrijppunt, stootrichting, merk en model als de schades die door het Bedrijf zijn afgewikkeld (ii) Het schadebedrag valt binnen de dynamische bandbreedte. Dit betekent dat zowel een percentage van de goedkoopste als een percentage van de duurste schadereparaties van uw bedrijf buiten het vergelijk worden gelaten. . (iii) Bijzondere schadeoorzaken als hagel, storm, diefstal of brand worden niet meegenomen in de vergelijking.

De beoordeling wordt gedaan aan de hand drie sub-meetpunten:

5.3.4.1 Gemiddeld schadebedrag (25 punten)

Op dit sub-meetpunt beoordeelt Schadegarant de kosten van de door het Bedrijf afgewikkelde schades op de volgende drie posten: (a.) arbeid, (b.) onderdelen en (c.) spuitwerk (gesplitst in arbeid en spuitmateriaal). De op dit sub-meetpunt toe te kennen punten zijn opgenomen in een staffelmodel.

Door het Bedrijf afgehandelde dossiers worden met vergelijkbare schades in het Schadegarantnetwerk vergeleken op voornoemde drie posten. Daarbij moeten er voldoende dossiers met dezelfde kenmerken door het Bedrijf zijn afgewikkeld om de kosten/eenheden per post te kunnen vergelijken.

Het verschil in kosten tussen de door het Bedrijf afgewikkelde schades en vergelijkbare schades in het Schadegarantnetwerk wordt per post uitgedrukt in een percentage. Het gemiddelde van die percentages wordt gebruikt om punten toe te kennen. In het staffelmodel is opgenomen hoeveel punten er kunnen worden toegekend voor (het gemiddelde van) de percentages. Het aantal punten kan ook 0 zijn.

5.3.4.2 Realisatie kortingsafspraken (5 punten)

Op dit sub-meetpunt beoordeelt Schadegarant of de overeengekomen kortingsafspraken door het Bedrijf nagekomen worden. Als die kortingsafspraken door het Bedrijf op alle in de meetperiode afgewikkelde dossiers zijn nagekomen, dan worden aan het Bedrijf 5 punten toegekend. Als dat niet het geval is, worden er minder of géén punten toegekend.

5.4 Positieve Signaalmeldingen

In hoofdstuk 6 wordt toegelicht dat Bedrijven positieve signaalmeldingen kunnen ontvangen. Het totaal aantal punten dat het Bedrijf is toegekend voor de meetpunten als hiervoor omschreven wordt als volgt verhoogd als het Bedrijf een of meer positieve signaalmeldingen ontvangt:

- (i) één (1) positieve signaalmelding: éénmalige verhoging van 3%
- (ii) twee of meer positieve signaalmeldingen: éénmalige verhoging van 2%

De totale verhoging van het aantal behaalde punten kan dus nooit hoger zijn dan 5%.

6. Performance management

6.1 Inleiding: overkoepelend performancemanagement binnen het kwaliteitshuis

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

- (i) Administratieve dossierafwikkeling;
- (ii) Proces-expertises;
- (iii) Audits;
- (iv) 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 Schadegarant nauwlettend gemonitord middels (i) eXperate (nader omschreven in hoofdstuk 7) 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 Schadegarant.

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 Schadegarant 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 7.

Ad (ii) Signaalmeldingen

Naast de hierboven beschreven signalerende functie die eXperate vervult, ontvangt Schadegarant 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 Schadegarant 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 6.3](#)) 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 Schadegarant. 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 Schadegarant en moet leiden tot het oplossen van het signaal (de klacht) naar tevredenheid van de betreffende derde die het signaal gemeld heeft. De Schadegarant 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 Schadegarant 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.

6.2 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 Schadegarant 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 Schadegarant 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 Schadegarant te melden. Daarnaast melden verzekerden signalen ook op allerlei andere manieren bij Schadegarant. Zo ontvangt Schadegarant rechtstreekse signaalmeldingen van verzekerden en verzekeringnemers via verzekeraars, gevolmachtigd agenten en assurantietussenpersonen. Ook worden er via kanalen als de website van Schadegarant, e-mails, telefonisch, via social media, etc, signaalmeldingen ontvangen.

In het geval van een signaalmelding verwacht Schadegarant 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 Schadegarant dat het Bedrijf er alles aan doet om herhaling van een gelijksoortig signaal in de toekomst te voorkomen. Indien Schadegarant dat noodzakelijk acht dient het Bedrijf daarvoor een Verbetertraject op te starten en uit te voeren, zoals hierna wordt toegelicht. De Schadegarant relatiemanager begeleidt en monitort dit Verbetertraject en ondersteunt het Bedrijf desgewenst bij de uitvoering daarvan.

Schadegarant 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 Schadegarant 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 Schadegarant) niet (volledig) nakomt (zie ook [paragraaf 6.4](#))

6.3 Signaalprocedure (afhandeling van signaalmeldingen)

6.3.1 Signaalformulier

Om een rechtstreekse signaalmelding in behandeling te nemen heeft Schadegarant een digitaal ingevuld signaalformulier nodig. Deze formulieren zijn per stakeholder (verzekerden, verzekeringnemers, verzekeraars en herstellpartners) ingericht en bevatten een aantal vaste informatievelden op basis waarvan Schadegarant beoordeelt hoe de signaalprocedure opgestart dient te worden. De signaalformulieren zijn te vinden op de website van Schadegarant en kunnen desgewenst ook per e-mail toegezonden worden. Wanneer er nog geen signaalformulier ingevuld is, verzoekt Schadegarant de signaalmelder om eerst het signaalformulier in te vullen. Hierbij legt Schadegarant aan de signaalmelder uit dat dit de afwikkeling van het signaal zal bespoedigen.

6.3.2 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 Schadegarant beoordeeld, geregistreerd en in behandeling genomen. Voor de eerste beoordeling deelt Schadegarant 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 Schadegarant). 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 Schadegarant 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 Schadegarant 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 Schadegarant relatiemanager maakt indien Schadegarant 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 Schadegarant) 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 Schadegarant dat met het Bedrijf is overeengekomen en betrekking heeft op de kwaliteit van de uitgevoerde herstellwerkzaamheden, maar geen betrekking heeft op veiligheidsissues. Het signaal wordt in deze categorie geregistreerd, de signaalprocedure wordt per e-mail opgestart waarin Schadegarant 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 Schadegarant relatiemanager maakt indien Schadegarant 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 Schadegarant 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 Schadegarant 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 Schadegarant 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 Schadegarant binnen een (1) werkdag een e-mailbericht met de inhoud van de signaalmelding naar het Bedrijf. Via dit eerste e-mailbericht verzoekt Schadegarant 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 Schadegarant 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 Schadegarant wordt uitgevoerd. Zo kan er bijvoorbeeld in het geval van een veiligheidsrisicosignaal al door de relatiemanager van Schadegarant een afspraak met het Bedrijf gemaakt zijn, voordat dit Bedrijf de eerste e-mail met de signaalmelding vanuit het service center van Schadegarant ontvangen heeft.

6.3.3 Tweede beoordeling en vervolgacties

Zodra de reactie (inclusief het voorgestelde Oplossingstraject) van het Bedrijf als hiervoor bedoeld door het service center van Schadegarant ontvangen is, vindt de tweede inhoudelijke beoordeling van het signaal plaats. Deze tussenbeoordeling heeft Schadegarant 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 Schadegarant). Er is geen vervolgactie benodigd. Schadegarant registreert het signaal als "Ongegrond" en sluit het signaaldossier af. Schadegarant 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 Schadegarant dat met het Bedrijf is overeengekomen, maar dat het geen betrekking heeft op kwaliteits- en veiligheidsissues. Het signaaldossier wordt indien indien Schadegarant dat noodzakelijk acht in een van de andere categorieën geplaatst. Om het processignaal inhoudelijk te beoordelen raadpleegt Schadegarant de samenwerkingsovereenkomst(en) en de daarbij behorende Werkwijze Schadegarant. Op grond hiervan informeert Schadegarant 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 Schadegarant 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 Schadegarant 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 Schadegarant dat noodzakelijk acht nodig 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 Schadegarant 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 Schadegarant 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 Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent het expertiserapport direct over aan Schadegarant. Schadegarant 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 Schadegarant 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 Schadegarant dat met het Bedrijf is overeengekomen en dat het signaal betrekking heeft op kwaliteits- én veiligheidsissues. Het signaaldossier wordt indien Schadegarant dat noodzakelijk acht nodig 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 Schadegarant schadeverzekeraar of een gevolmachtigd agent. De autoschade-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 Schadegarant 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 Schadegarant schadeverzekeraar of gevolmachtigd agent het expertiserapport direct over aan Schadegarant. Schadegarant 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 Schadegarant binnen een (1) werkdag per e-mail aan het Bedrijf bevestigd. Ook als er geen Oplossingstraject (meer) benodigd is, wordt dit door Schadegarant aan het Bedrijf bevestigd.

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

Indien Schadegarant na de tweede beoordeling van de signaalmelding nog steeds meent dat er een Oplossingstraject nodig is (zie onder 2 t/m 4), zal Schadegarant dat aan het Bedrijf mededelen, en het Bedrijf tevens informeren of het door het Bedrijf voorgestelde Oplossingstraject in de ogen van Schadegarant volstaat. Indien dat niet het geval is zal Schadegarant het Bedrijf laten weten waar het door het Bedrijf voorgestelde Oplossingstraject aanpassing of aanvulling behoeft. Binnen een (1) werkdag zal Schadegarant 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 Schadegarant bevestigde Oplossingstraject te hebben uitgevoerd.

6.3.5 Verbetertraject; eindbeoordeling en registratie

Verbetertraject

Zoals gezegd verwacht Schadegarant 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 Schadegarant dat het Bedrijf er alles aan doet om herhaling van een gelijksoortig signaal in de toekomst te voorkomen. Indien Schadegarant 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 Schadegarant 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 Schadegarant 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 Schadegarant gemeld worden) de totale performance van het Bedrijf door Schadegarant beoordeeld. Er worden in het Verbeterplan heldere afspraken gemaakt die de Schadegarant relatiemanager vastlegt en aan het Bedrijf terugkoppelt. De Schadegarant 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 Schadegarant schriftelijk (per e-mail) over de resultaten.

Op basis van de tweede beoordeling en de resultaten van het Oplossingstraject, zal Schadegarant 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 Schadegarant). Het signaal wordt als "Ongegrond" door Schadegarant geregistreerd. Schadegarant zal de eindbeoordeling onderbouwen en binnen vijf (5) werkdagen per e-mail aan het Bedrijf en de Schadegarant schadeverzekeraar (en eventueel: gevolmachtigd agent) bevestigen. Er hoeft geen Verbetertraject opgestart te worden door het Bedrijf.



2. *Gegronde processignaal*

Het Bedrijf blijkt in strijd gehandeld te hebben met de afspraken zoals overeengekomen in de samenwerkingsovereenkomst(en) en/of de bijlagen daarbij (waaronder mede begrepen deze Werkwijze Schadegarant). 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 "Gegronde" door Schadegarant geregistreerd. Schadegarant 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 Schadegarant relatiemanager meegenomen in het eventueel opgestarte Verbetertraject met het Bedrijf. Schadegarant 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. *Gegronde kwaliteitssignaal*

Het Bedrijf blijkt in strijd gehandeld te hebben met de afspraken zoals overeengekomen in de samenwerkingsovereenkomst(en) en/of de bijlagen daarbij (waaronder mede begrepen deze Werkwijze Schadegarant). 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 "Gegronde" door Schadegarant geregistreerd. Schadegarant 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 Schadegarant relatiemanager meegenomen in het eventueel opgestarte Verbetertraject met het Bedrijf. Schadegarant 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) en/of de bijlagen daarbij (waaronder mede begrepen deze Werkwijze Schadegarant). 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 Schadegarant geregistreerd. Schadegarant 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 Schadegarant relatiemanager meegenomen in het opgestarte Verbetertraject met het Bedrijf. Schadegarant 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.

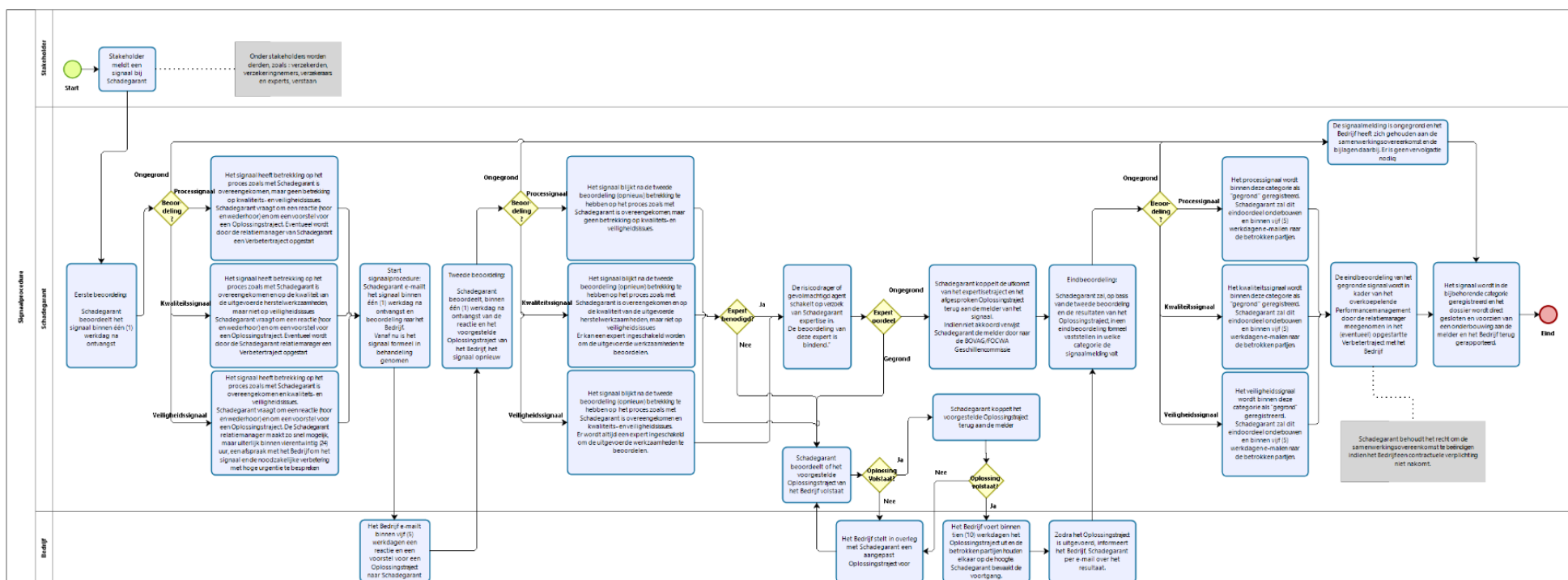
6.4 **Beëindiging samenwerkingsovereenkomst**

Schadegarant 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 Schadegarant) 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 Schadegarant geen afbreuk. Dat betekent dat Schadegarant, ook als er een bijvoorbeeld een Oplossings- en Verbetertraject is gestart,

loopt of is afgerond, te allen tijde de samenwerkingsovereenkomst kan beëindigen indien Schadegarant 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 Schadegarant 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 Schadegarant over een Oplossings- en Verbetertraject, de resultaten van het Oplossings- en Verbetertraject niet (tijdig) met Schadegarant deelt en/of de (aanvullende) acties zoals voorgesteld door Schadegarant in het kader van signaalmeldingen niet (tijdig) of onvolledig uitvoert.

6.5 Schema signaalprocedure



7. Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

7.1 Inleiding

Schadegarant verwacht van ieder Bedrijf dat het maatschappelijk verantwoord en duurzaam onderneemt, 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-regels 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.

Schadegarant 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 Schadegarant, waarna Schadegarant de actie kan nemen die Schadegarant gegeven de situatie en de ernst daarvan en indachtig de doelstellingen en uitgangspunten van Schadegarant en de Schadegarantverzekeraars het meest passend acht.



7.2 MVO-regels

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

7.3 Algemeen

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

7.4 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.

7.5 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.

7.6 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".

7.7 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.

7.8 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.

7.9 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.

7.10 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.

7.11 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.

7.12 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.



7.13 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).

7.14 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.

7.15 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 overuren moeten overeenkomstig de hiervoor geldende wettelijke bepalingen worden vergoed. In landen waarin toeslagen voor overuren niet wettelijk zijn geregeld, ontvangen de werknemers als compensatie voor de overuren 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.

7.16 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.

7.17 Naleving van de Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

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

7.18 Transparantie

Schadegarant 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.