



Handleiding eXperience

BEHOREND BIJ:
FUNCTIES:
VERSIE:

WERKWIJZE SCHADEGARANT & WERKWIJZE GLASGARANT
HERSTELFUNCTIE & SCHADEDISTRIBUTIEFUNCTIE & RUIHERSTELFUNCTIE
3.0 – JUNI 2026

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1. Wat is eXperience?.....	3
1.1 De digitale klantreis in het kort	3
1.1.1 Gemak voor verzekerde	3
1.1.2 Tijdwinst voor de schadehersteller	4
1.1.3 Verzekeraar en gevolmachtigde in beeld	4
1.2 Wat is de rol van Schadegarant bij eXperience?	4
1.3 Mobile first	4
1.4 Contact en vragen	5
2. Wanneer eXperience?	6
2.1 Verzekerde wordt doorverwezen (gestuurde schade)	6
2.1.1 Direct via een (gelabelde) eXperience-link	6
2.1.2 Via website Schadegarant/Glasgarant	6
2.1.3 Verzekerde helpen met invullen	6
2.2 Wanneer GEEN eXperience?	7
2.2.1 Verzekerde neemt zelf contact op met de hersteller	7
2.2.2 Verzekerde rijdt meteen naar de hersteller toe	7
3. Hoe werkt eXperience voor de hersteller?	8
3.1 eXperience gekoppeld aan eXchange	8
3.2 Schademelder = eXperience	8
3.3 Klantfoto's	8
3.4 Notificatiemail: Nieuw eXperience-dossier	9
3.4.1 Dealers met de Ruitherstelfunctie via Dealerglass: ClaimIT	9
3.5 Verzekerde wacht op reactie van hersteller	9
3.6 Wisselen mogelijk: binnen 24 uur	10
3.6.1 Neem snel contact op en voorkom dat verzekerde van hersteller wisselt	10
3.7 eXperience annuleren	10
3.8 Schadeoorzaak onjuist?	10
3.9 Hoe gaat eXperience om met afwijkende situaties?	10
3.9.1 Waarborgfonds	10
3.9.2 Directe Schade Afhandeling (DSA)	11
3.9.3 Mogelijk Totaal Verlies	12
3.10 eXperience en eXperate	12
4. Hoe werkt eXperience voor de verzekeraar?	13
4.1 Wat moet de schadebehandelaar over eXperience weten?	13
4.2 Vragen van verzekerde	13
4.3 Een bedrijf zoeken via de Bedrijvenzoeker	13
4.4 Hoe gaat eXperience om met afwijkende situaties?	14
5. Hoe werkt eXperience voor de verzekerde?	15
5.1 Online module	15
5.2 Vier stappen	15
5.3 STAP 1: Autogegevens	15
5.3.1 Auto niet via Schadegarant/Glasgarant-verzekeraar verzekerd?	16
5.3.2 Dekking nog niet bekend?	16

5.3.3	Schade niet gedekt?	17
5.3.4	Auto kan niet meer (veilig) over de weg rijden	17
5.4	STAP 2: Aanbevolen herstellende	18
5.5	STAP 3: Contactgegevens invullen	18
5.6	STAP 4: Foto's toevoegen	19
5.6.1	Reminder foto's toevoegen	19
5.6.2	Foto's uploaden via Android: toestemming geven aan browser	20
5.7	Klopt alles?	20
5.8	Bevestigen en verzenden	21
5.9	Mijn eXperience	22
5.9.1	Gegevens wijzigen	22
5.9.2	Een andere hersteller kiezen	23
5.9.3	Annuleren kan de verzekerde niet zelf	23
5.9.4	Extra foto's toevoegen	23
5.10	Hoe inloggen op Mijn eXperience?	23
5.11	Veelgestelde vragen	23
6.	eXperience bij (mogelijke) hagelcalamiteit	24
6.1	eXperience verwijst de verzekerde	24
6.2	Mogelijk sprake van een hagelcalamiteit	24
6.2.1	Daadwerkelijk hagelcalamiteit	24
6.2.2	Geen hagelcalamiteit	24
7.	Document historie	26

1. Wat is eXperience?



Auto- of ruitschade?
Wij helpen u weer veilig op weg

Meteen het herstel van uw schade regelen? Met onze eXperience-module kiest u direct een hersteller, deelt u uw gegevens en voegt u foto's toe. Onze hersteller zorgt dat u snel weer veilig de weg op kunt.

 **Start eXperience**

De eXperience-module van Schadegarant/Glasgarant optimaliseert de digitale klantreis bij auto- en autoruitschade. Verzekerden regelen eenvoudig en snel het herstel van hun schade door het uploaden van contact-, auto- en schadegegevens inclusief foto's. Dit gemak zorgt voor tijdwinst bij het herstelbedrijf en extra efficiëntie bij verzekeraars en gevolmachtigden. Schadegarant/Glasgarant faciliteert de eXperience klantreis en kan dit desgewenst in de eigen huisstijl van de verzekeraar/gevolmachtigde aanbieden.

1.1 De digitale klantreis in het kort

Een verzekerde kan via de eXperience-module in een paar klikken zelf het herstel van zijn/haar schade regelen bij een herstelbedrijf naar keuze uit het netwerk van Schadegarant of Glasgarant. Met eXperience verhoogt Schadegarant het serviceniveau aan verzekerden, ontvangt het aangesloten herstelbedrijf een compleet dossier en profiteren ook de deelnemende verzekeraars en hun gevolmachtigden van de efficiency die deze dienst oplevert. Sinds 2021 geeft Schadegarant/Glasgarant met eXperience invulling aan de wens van de deelnemende verzekeraars om de klantreis bij auto- en autoruitschade te optimaliseren. We bespreken in dit hoofdstuk de voordelen.

1.1.1 Gemak voor verzekerde

Via de eXperience-module kan de verzekerde in vier eenvoudige stappen direct contact- auto- en schadegegevens inclusief foto's delen met een Schadegarant/Glasgarant-herstelbedrijf naar keuze. Dit versnelt het intakeproces want het herstelbedrijf ontvangt zo alle schade- en (verzekerings)gegevens van de klant al vooraf. Dat scheelt tijd aan de balie en een fysieke schouwing (intake) van het voertuig is niet altijd meer nodig. Dat maakt het proces nog efficiënter en duurzamer want het bespaart tijd en kilometers naar het herstelbedrijf.

Wanneer verzekerde het eXperience-dossier met het herstelbedrijf deelt, neemt de hersteller binnen enkele dagen contact op om de intake door te spreken en een afspraak in te plannen. eXperience stuurt ondertussen een bevestigingsmail aan de verzekerde met daarin een link naar '*Mijn eXperience*'. Door in te loggen met het kenteken ziet verzekerde de gegevens die met het herstelbedrijf gedeeld zijn en kan deze (waar mogelijk) nog aanpassen, extra foto's toevoegen en/of (mits binnen 24 uur) een ander herstelbedrijf kiezen.

1.1.2 Tijdwinst voor de schadehersteller

De informatie die verzekerde via eXperience invult, koppelt Schadegarant/Glasgarant direct aan een eXchange-dossier (schademelding). Het door de verzekerde gekozen herstelbedrijf ontvangt dan een notificatiebericht. Daarin staat de link naar het eXchange-dossier en het verzoek om zo snel mogelijk contact op te nemen met de verzekerde. Het eXperience-dossier in eXchange bevat alle benodigde gegevens van de verzekerde, het voertuig en de schade inclusief foto's. De verzekeraar of gevolmachtigde geeft vooraf (meestal) automatisch dekking zodat er zekerheid is dat de herstellkosten -na goedkeur van de calculatie- geclaimd kunnen worden. De foto's die verzekerde zelf toevoegt, geven vaak een goed beeld van de schade. Zo hebben herstellers meteen al veel inzicht en kunnen zij de werkzaamheden beter en sneller inplannen.

1.1.3 Verzekeraar en gevolmachtigde in beeld

De koppeling van eXperience met de systemen van de aan Schadegarant/Glasgarant deelnemende verzekeraars en hun gevolmachtigden, biedt een optimale uitwisseling van data zoals gegevens over dekking en eigen risico (persoonsgegevens worden niet gedeeld in verband met AVG-regelgeving). Dit levert extra efficiency op in de processen. Verder kunnen verzekeraars en gevolmachtigden de look & feel van eXperience labelen met hun eigen, voor de klant vertrouwde, huisstijl (Logo, lettertype en kleurstelling). Zo blijft de verzekeraar of gevolmachtigde gedurende de eXperience-klantreis optimaal bij de verzekerde in beeld.

1.2 Wat is de rol van Schadegarant bij eXperience?

Schadegarant/Glasgarant faciliteert eXperience namens de deelnemende verzekeraars en hun gevolmachtigden. Zij kiezen zelf op welke manier ze de eXperience-module onder de aandacht van hun verzekerden brengen (zie [hoofdstuk 2](#)). Ook bepalen ze zelf of zij hun eigen huisstijl in de look & feel van eXperience willen laten terugkomen.

Schadegarant/Glasgarant faciliteert voor eXperience verder de antwoorden op veelgestelde (technische) vragen van gebruikers (consumenten, partners en verzekeraars). De veelgestelde vragen voor consumenten zijn beschikbaar in de eXperience-module zelf.



Ter ondersteuning is er een [eXperience-button](#) aan de website (in de header, zie rode pijl) van Schadegarant/Glasgarant toegevoegd. Die button is zichtbaar op elke pagina van de website en leidt naar de pagina waar alle informatie over eXperience (zoals de handleiding en de veelgestelde vragen voor herstellende en verzekeraars) te vinden is.

1.3 Mobile first

Goed om te weten is dat de eXperience-module 'mobile first' is ingericht. Dit betekent dat de pagina's in de eerste plaats bedoeld zijn om via een mobiel apparaat (smartphone of tablet) te bekijken. Via een desktopcomputer werkt eXperience ook, maar is de opmaak net even anders. In deze handleiding gebruiken wij screenshots van een desktop omdat de tekst dan beter leesbaar is.

1.4 Contact en vragen

Schadegarant/Glasgarant faciliteert eXperience voor en namens de deelnemende verzekeraars en hun gevolmachtigden. Het beantwoorden van vragen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid, waarbij de volgende indeling geldt:

- **Vragen over de werking van eXperience:**

Neem contact op met het Schadegarant/Glasgarant Service Center: functioneelbeheer@schadegarant.nl

- **Vragen over verzekeringen:**

Neem contact op met de verzekeraar of gevolmachtigde

2. Wanneer eXperience?

eXperience is voor een verzekerde (meestal) de eerste stap naar een goed herstelde auto die weer veilig de weg op kan. Autoschade is vervelend, het komt nooit gelegen en er moet veel geregeld worden. Zoals het laten herstellen van de schade aan je auto. Het is dan prettig als dit soepel verloopt. eXperience van Schadegarant/Glasgarant helpt daarbij. Maar hoe weet een verzekerde dat eXperience bestaat en waar de digitale reis begint?

2.1 Verzekerde wordt doorverwezen (gestuurde schade)

Schadegarant/Glasgarant deelnemende verzekeraars of hun gevolmachtigden verwijzen hun verzekerden met autoschade door naar een herstelbedrijf uit het netwerk van Schadegarant/Glasgarant. Dit doorverwijzen kan op verschillende manieren en verschilt per verzekeraar en gevolmachtigde. In dit hoofdstuk lichten we de meest voorkomende manieren toe en geven daarbij aan op welk moment eXperience voor de verzekerde in beeld komt.

2.1.1 Direct via een (gelabelde) eXperience-link

De verzekeraar of gevolmachtigde kan ervoor kiezen om een (eigen gelabelde) eXperience-URL te gebruiken om de klant door te verwijzen. Deze link kan op de website of in de app van de verzekeraar staan en/of via e-mail of ander tekstbericht (bijvoorbeeld WhatsApp) verzonden worden. De verzekerde start dan direct met de eXperience-module en ontvangt de bevestigingsmail zodra de gegevens met het herstelbedrijf gedeeld zijn.

2.1.2 Via website Schadegarant/Glasgarant

Schadegarant/Glasgarant-verzekeraars en hun gevolmachtigden verwijzen hun klanten ook (meestal via hun eigen websites) door naar de website van Schadegarant/Glasgarant (www.schadegarant.nl/www.glasgarant.nl). Verzekerden die de website van Schadegarant/Glasgarant bezoeken zien daar op de homepage direct de knop 'Start eXperience' met een korte uitleg over de eXperience-module:

Auto- of ruitschade? Wij helpen u weer veilig op weg

Meteen het herstel van uw schade regelen? Met onze eXperience-module kiest u direct een hersteller, deelt u uw gegevens en voegt u foto's toe. Onze hersteller zorgt dat u snel weer veilig de weg op kunt.



Start eXperience

2.1.3 Verzekerde helpen met invullen

De verzekeraar of gevolmachtigde kan ervoor kiezen om de verzekerde te helpen/begeleiden met het invullen van de eXperience-module. De schadebehandelaar loopt die dan samen met de verzekerde door. De verzekerde ontvangt vervolgens de bevestigingsmail met de link naar 'Mijn eXperience'. Door in te loggen met het kenteken zijn daar alle gegevens te zien die met het herstelbedrijf gedeeld zijn.

2.2 Wanneer GEEN eXperience?

Er zijn situaties waarin de verzekerde *niet* in aanraking komt met eXperience. Bijvoorbeeld als de verzekerde rechtstreeks contact opneemt met het herstelbedrijf of er direct naartoe rijdt. Er wordt dan *geen* digitale mijn-omgeving ('*Mijn eXperience*') voor deze verzekerde aangemaakt en er worden ook *geen* e-mails verstuurd.

2.2.1 Verzekerde neemt zelf contact op met de hersteller

Dit gebeurt als verzekerde de eXperience-module niet (volledig) invult en rechtstreeks (bijvoorbeeld telefonisch of per e-mail) contact opneemt met het herstelbedrijf. Het herstelbedrijf maakt dan zelf de schademelding in eXchange aan, plant een intake-afspraak en verzorgt de verdere communicatie met verzekerde over het herstel van de schade.

2.2.2 Verzekerde rijdt meteen naar de hersteller toe

Verzekerde kan ook rechtstreeks naar de hersteller (of dealer) rijden met zijn beschadigde auto. In dat geval maakt het herstelbedrijf ook zelf de schademelding aan. De intake kan vaak meteen gedaan worden of er wordt een aparte afspraak voor gepland. De verdere communicatie met verzekerde over het herstel van de schade verloopt via het herstelbedrijf.

3. Hoe werkt eXperience voor de hersteller?

Voor een hersteller begint eXperience bij het herkennen van een nieuw eXperience-dossier in eXchange én de bewustwording dat de verzekerde wacht op een reactie. Daarna volgen de processen elkaar logisch en automatisch op. Daarbij biedt eXperience veel efficiency. Er zijn drie uitzonderingen om rekening mee te houden.

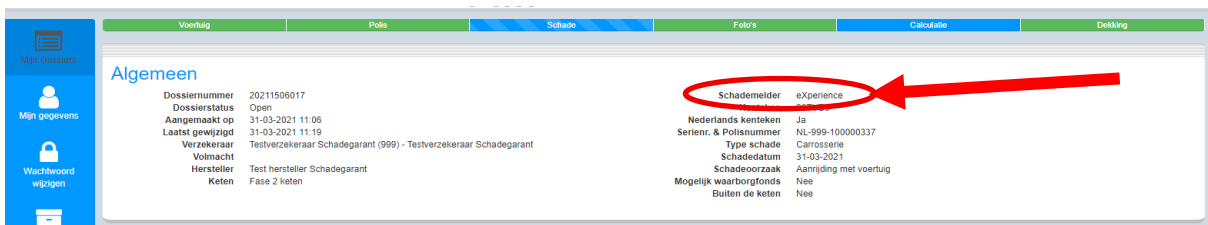
3.1 eXperience gekoppeld aan eXchange

eXperience is zo ingericht dat het herstelbedrijf een (vrijwel) complete schademelding in eXchange ontvangt. Zo'n kant en klaar eXchange-dossier verhoogt de efficiency aan de balie. En daar is ook de verzekerde bij gebaat. Gegevens hoeven niet meer overgetypt te worden en verzekeringsgegevens over dekking en eigen risico zijn al aangevuld. Met voldoende duidelijke foto's in combinatie met het type schade kan zelfs een aparte intake-afpraak niet meer nodig zijn.

In dit hoofdstuk lichten we toe hoe een herstelbedrijf met een eXperience-dossier om dient te gaan om het succesvol in eXchange (of via een backofficeprogramma) te kunnen afronden. We leggen uit waaraan een eXperience-dossier te [herkennen](#) is, waar de [klantfoto's](#) zijn opgeslagen, welk [notificatiebericht](#) de hersteller ontvangt, dat er [contact](#) opgenomen moet worden met de verzekerde, dat de verzekerde binnen 24 uur van hersteller kan [wisselen](#), hoe eXperience [geannuleerd](#) wordt, wat te doen bij een [onjuiste schadeoorzaak](#) en in welke [afwijkende situaties](#) eXperience (nog) niet voorziet.

3.2 Schademelder = eXperience

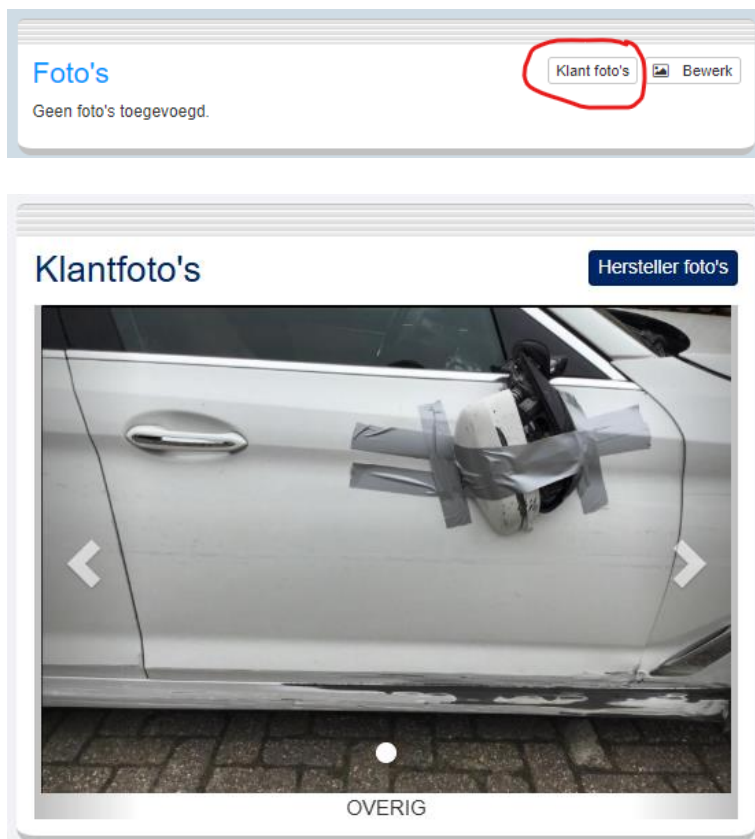
Zodra de verzekerde via de eXperience-module alle gevraagde gegevens (over de auto, de schade en zijn contactgegevens) heeft ingevuld, een bedrijf heeft geselecteerd én foto's van de schade heeft toegevoegd, wordt er automatisch een eXperience-dossier in eXchange aangemaakt. Dat dossier koppelt eXperience direct aan het eXchange-account van het gekozen herstelbedrijf en stuurt dat bedrijf een notificatiebericht (zie [§ 3.4 Notificatiemail eXperience-dossier](#)). Een eXperience-dossier is te herkennen aan het veld 'Schademelder' waar 'eXperience' is ingevuld (zie rode pijl).



Voertuig		Polis		Schade		Foto's		Calculatie		Dekking	
Algemeen											
Dossiernummer	20211509017										
Dossierstatus	Open										
Aangemaakt op	31-03-2021 11:06										
Laatst gewijzigd	31-03-2021 11:19										
Verzekeraar	Testverzekeraar Schadegarant (999) - Testverzekeraar Schadegarant										
Volmacht	Test hersteller Schadegarant										
Hersteller	Keten										
Keten	Fase 2 keten										
Schademelder	eXperience										
Nederlands kenteken	Ja										
Serienr. & Polisnummer	NL-999-100000337										
Type schade	Carrosserie										
Schadedatum	31-03-2021										
Schadeoorzaak	Aanrijding met voertuig										
Mogelijk waarborgfonds	Nee										
Buiten de keten	Nee										

3.3 Klantfoto's

Ook de toegevoegde foto's van verzekerde zijn in het eXchange-dossier opgenomen. Deze worden bewaard in de fotomodule van het eXchange-dossier waar een apart fotoboekje met 'Klantfoto's' aangeklikt kan worden:



3.4 Notificatiemail: Nieuw eXperience-dossier

Zodra er een eXperience-dossier aan het eXchange-account van de hersteller is gekoppeld, wordt er direct een notificatiemail verzonden naar de hersteller en (indien van toepassing) naar de dealer met daarin een rechtstreekse link naar het dossier in eXchange.

→ Klik op de link om het notificatiebericht [Melding nieuw eXperience dossier](#) (html) te bekijken.



3.4.1 Dealers met de Ruitherstelfunctie via Dealerglass: ClaimIT

Dealers die voor Glasgarant de Ruitherstelfunctie vervullen en dat via Dealerglass regelen, hebben zelf géén toegang tot hun account in eXchange. Deze dealers ontvangen van eXperience een notificatiebericht waarin ze naar hun eigen back-office-systeem (ClaimIT) verwezen worden. ClaimIT is gekoppeld aan eXchange en haalt daar automatisch de gegevens van het eXchange-dossier op. De dealer ziet in ClaimIT ook dat de schademelder eXperience is.

→ Klik op de link om het notificatiebericht [Melding nieuw eXperience dossier](#) (html) te bekijken.

3.5 Verzekerde wacht op reactie van hersteller

Zodra de verzekerde de eXperience-module heeft afgerond, wacht hij/zij op een reactie van de hersteller om een (herstel)afspraken in te plannen. Om aan die verwachting tegemoet te komen is het raadzaam om zo snel mogelijk contact op te nemen met de verzekerde. Wacht de verzekerde (te) lang op een reactie van de hersteller, neemt de kans toe dat hij/zij besluit om een ander herstelbedrijf te kiezen (zie [§ 3.6 Wisselen mogelijk: binnen 24 uur](#)).

3.6 Wisselen mogelijk: binnen 24 uur

Een verzekerde heeft via 'Mijn eXperience' de mogelijkheid om binnen 24 uur voor een ander herstelbedrijf te kiezen. In dat geval informeert eXperience het oorspronkelijk gekozen bedrijf via een notificatiemail:

→ Klik op de link om het notificatiebericht [Verzekerde heeft een ander herstelbedrijf gekozen](#) (html) te bekijken.

Het nieuw gekozen herstelbedrijf ontvangt op dat moment de notificatiemail zoals beschreven in [§ 3.4 Notificatiemail: Nieuw eXperience-dossier](#).



3.6.1 Neem snel contact op en voorkom dat verzekerde van hersteller wisselt

Het komt voor dat het voor de verzekerde té lang duurt voordat de hersteller contact opneemt. Het is dan (binnen 24 uur) mogelijk om via *Mijn eXperience* een ander herstelbedrijf uit te kiezen. Door zo snel mogelijk contact op te nemen met de verzekerde en een afspraak in te plannen, weet verzekerde waar hij/zij aan toe is. Dat verkleint de kans dat het wachten té lang duurt.

3.7 eXperience annuleren

De verzekerde kan via 'Mijn eXperience' het dossier zelf **niet** annuleren. Dit kan alleen in eXchange door de hersteller uitgevoerd worden. Wanneer het dossier in eXchange is geannuleerd, zijn **niet** automatisch ook de gegevens van de verzekerde in eXchange en eXperience gewist. De verzekerde behoudt dus wel de toegang tot 'Mijn eXperience'.

3.8 Schadeoorzaak onjuist?

De hersteller is verantwoordelijk voor het aanbieden van een correct dossier aan eXchange. De schadeoorzaak die de verzekerde via eXperience selecteert, blijkt niet altijd juist te zijn. In dat geval dient de hersteller deze te wijzigen. De hersteller kan de schadedatum niet wijzigen. De verzekeraar of gevolmachtigde kan zowel de schadeoorzaak als de schadedatum aanpassen zo lang het eXchange-dossier nog *niet* de status 'Gesloten' heeft.

3.9 Hoe gaat eXperience om met afwijkende situaties?

Er zijn situaties die afwijken van reguliere schades en daardoor niet (meteen) op de gebruikelijke manier via eXperience het herstelproces in kunnen gaan. De belangrijkste zijn:

- Waarborgfonds,
- Directe Schade Afhandeling (DSA),
- Mogelijk Totaal Verlies.

We leggen voor deze situaties uit hoe dit in relatie tot eXperience werkt en welke aanvullende acties er nog ondernomen moeten worden om tot een juiste afwikkeling te komen. Een andere afwijkende situatie tegengekomen? Neem dan contact op met Schadegarant/Glasgarant.

3.9.1 Waarborgfonds

Of een schade (mogelijk) in aanmerking komt voor een claim via het Waarborgfonds kan de verzekerde niet aangeven via eXperience. De beoordeling hiervan ligt bij de hersteller en de verzekeraar. Zodra duidelijk is dat er sprake is van een Waarborgfonds-schade, dient het eXperience-dossier in eXchange door de hersteller geannuleerd te worden. 'Mijn eXperience' voor de verzekerde is dan niet meer aan dat dossier gekoppeld. De

hersteller maakt vervolgens een nieuw dossier in eXchange aan waarbij de optie 'Waarborgfonds' op 'Ja' staat. De hersteller informeert de verzekerde dat er een nieuw dossier is aangemaakt, maar de gegevens daarvan niet zichtbaar zijn in 'Mijn eXperience' voor de verzekerde.

3.9.2 Directe Schade Afhandeling (DSA)

DSA is een situatie die *niet* volledig automatisch, zonder tussenkomst van de verzekeraar of de gevolmachtigde, via eXperience verloopt. In geval van DSA moet er namelijk altijd door de verzekeraar of de gevolmachtigde in eXchange aangegeven worden dat er sprake is van DSA. Er zijn drie mogelijkheden:

1. **De risicodrager is geen Schadegarant/Glasgarant verzekeraar:**

Er verschijnt een pop-up dat de schade niet via eXperience geregeld kan worden en dat de verzekerde contact moet opnemen met zijn/haar eigen verzekeraar of adviseur (zie ook [§ 5.3.1](#))

eXperience niet mogelijk

Je kunt het herstel van jouw schade helaas niet via eXperience regelen. Je verzekeraar biedt deze service niet aan.

Neem contact op met je verzekeraar of adviseur en vraag wat je moet doen om je auto te laten herstellen.

eXperience is een service van verzekeraars die deelnemen aan Schadegarant en Glasgarant. Meer informatie over eXperience vind je op onze website: www.schadegarant.nl/experience.

Je kunt deze pagina nu sluiten. Zodra je de pagina verlaat, verwijderen wij alle (persoons)gegevens die je hebt ingevuld.

OK

2. **De risicodrager is een Schadegarant/Glasgarant verzekeraar en de dekking wordt automatisch afgewezen** (zie ook [§ 5.3.3](#)):

Wanneer eXperience terugkrijgt dat er geen dekking is voor de aangegeven schade op het voertuig, ontvangt verzekerde de volgende e-mail met uitleg over deze situatie:

→ Klik op de link om het bericht [Jouw schade is niet gedekt](#) (html) te bekijken.

Deze situatie kan verwarrend zijn voor de verzekerde omdat er mogelijk al gecommuniceerd is over de verhaalbaarheid op de tegenpartij. De verzekerde zal contact opnemen met de verzekeraar die uitleg geeft. De verzekeraar maakt vervolgens zelf een dossier aan in eXchange met DSA op 'Ja'.

3. **De risicodrager is wel een Schadegarant/Glasgarant verzekeraar, maar de dekking kan niet automatisch geverifieerd worden:**

verzekerde ontvangt een mail met 'Nog even geduld alsjeblieft'. Bij de handmatige dekkingscontrole, die de verzekeraar of gevolmachtigde tussentijds dient uit te voeren, kan er aangegeven worden dat er sprake

is van DSA. In eXchange staat het kenmerk DSA dan op 'ja' en wordt het dossier conform die werkwijze door de hersteller verder afgehandeld.

3.9.3 Mogelijk Totaal Verlies

De verzekerde kan in eXperience aangeven of er nog met de beschadigde auto gereden kan worden. Is dit niet het geval (bijvoorbeeld omdat hij afgesleept is met een berger), dan verschijnt er een pop-up-melding waaruit blijkt dat de schade niet via eXperience geregeld kan worden en dat er contact met de verzekeraar of adviseur opgenomen moet worden:

Jouw schade gaat helaas niet via eXperience

Als je auto niet meer veilig over de weg kan rijden, moet je contact opnemen met (de hulpdienst van) je verzekeraar of adviseur.

Een herstelbedrijf vind je hier: [Bedrijvenzoeker](#)

Heb je hier vragen over? Neem dan contact op met je verzekeraar of adviseur.

OK

Kan de auto nog wel rijden, dan wordt er wel een eXperience-dossier aangemaakt. Als de auto dan alsnog (economisch) total loss gaat, geldt het gebruikelijke proces zoals omschreven in de [Werkwijze Schadegarant](#).

3.10 eXperience en eXperate

De mate waarin de hersteller eXperience meeneemt in de eigen bedrijfsprocessen, wordt *niet* expliciet meegenomen in de berekening van de eXperate-score van het bedrijf. Tóch heeft eXperience indirect wél invloed op de eXperate-score. Want herstellende die eXperience niet of onvoldoende integreren in hun eigen bedrijfsprocessen (denk bijvoorbeeld aan het snel contact opnemen met de verzekerde zodra er een eXperience-notificatie binnenkomt), kunnen dat terug gaan zien in hun prestatiescores. Het meest voor de hand liggende meetpunt waar dit tot uitdrukking kan komen is 'klanttevredenheid': bijvoorbeeld een verzekerde die lang moet wachten op een reactie van de hersteller is daar meestal niet erg tevreden over.

4. Hoe werkt eXperience voor de verzekeraar?

Een warme overdracht van schademelding naar schadeherstel, dat is waar eXperience de verzekeraar en gevolmachtigde bij helpt. Er is bij autoschade al genoeg gedoe voor de klant. eXperience begeleidt de verzekerde soepel naar het daadwerkelijke herstel van de schade. Een makkelijk te bereiken eXperience-module en goede uitleg over wat er gaat gebeuren, zorgt dat eXperience optimaal functioneert.

4.1 Wat moet de schadebehandelaar over eXperience weten?

Eenduidige uitleg aan de verzekerde over wat er gaat gebeuren nu er schade aan de auto is ontstaan, is belangrijk voor een soepel verloop van het eXperience-proces. Voor een schadebehandelaar is het raadzaam om kennis te nemen van algemene hoofdstukken uit deze handleiding:

1. [Wat is eXperience?](#)
2. [Wanneer eXperience?](#)

In dit hoofdstuk gaan we in op de specifieke punten die belangrijk zijn voor verzekeraars, gevolmachtigden en assurantieadviseurs als zij de verzekerde doorverwijzen naar de eXperience-module. Zo komen de [\(verzekeringstechnische\) vragen](#) die verzekerden aan Schadegarant/Glasgarant stellen aan bod. Leggen we uit waar de 'oude' [Bedrijvenzoeker](#) op onze website te vinden is en verwijzen we naar de paragraaf over [afwijkende situaties](#) waarin de eXperience-module (nog) niet voorziet.

4.2 Vragen van verzekerde

Op het moment dat er schade ontstaat aan de auto is het begrijpelijk dat de verzekerde vragen heeft over alles wat er gaat gebeuren en geregeld moet worden. Hiervoor is in de eXperience-module een veelgestelde vragen service opgenomen en wordt er gewerkt aan een chatbot-functionaliteit die het merendeel van de vragen zal gaan afvangen. Komt verzekerde er helemaal niet uit, dan kan er per e-mail contact opgenomen worden met Schadegarant/Glasgarant.

Toch blijft er dan nog steeds een aantal vragen onbeantwoord. Dit zijn vragen die te maken hebben met de het soort polis dat de verzekerde heeft afgesloten. Voorbeelden zijn: de hoogte van het eigen-risico, de bonus-malus-trede, het voertuig moet afgesleept worden wat nu? En andere verzekeringstechnische vragen. Voor dit soort vragen verwijst Schadegarant/Glasgarant de verzekerde naar diens verzekeraar of adviseur.

4.3 Een bedrijf zoeken via de Bedrijvenzoeker

Op de 'oude' manier een bij Schadegarant/Glasgarant aangesloten bedrijf opzoeken blijft mogelijk. Op de website van Schadegarant/Glasgarant is onder het menu 'Verzekeraar' de (oude) Bedrijvenzoeker opgenomen. Via deze Bedrijvenzoeker kunnen, aan de hand van een merk en postcode/plaatsnaam, direct aangesloten bedrijven in de buurt gevonden worden. Hiervoor is het niet nodig om de eXperience-module helemaal door te lopen. Dit is vooral handig als de verzekerde er bijvoorbeeld het adres van een hersteller aan een bergingsbedrijf doorgegeven moet worden.



4.4 Hoe gaat eXperience om met afwijkende situaties?

Deze situaties zijn gelijk aan de situaties zoals beschreven in [§ 3.9 van het vorige hoofdstuk \(3\)](#) voor de hersteller.

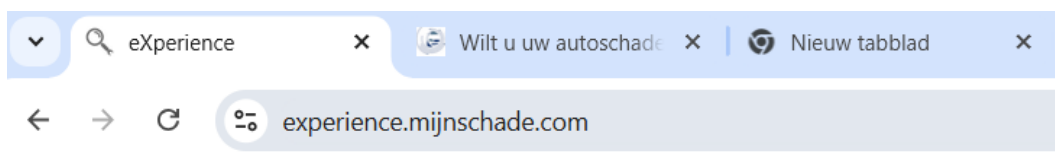
5. Hoe werkt eXperience voor de verzekerde?

De eXperience-module staat aan de start van het herstelproces. Het is voor de verzekerde (meestal) de eerste stap richting een goed herstelde auto die weer veilig de weg op kan. De eXperience-module wijst zichzelf. Binnen enkele minuten is geregeld dat de auto in de planning van het herstelbedrijf gaat komen. Inloggen op Mijn eXperience geeft een overzicht van de met de hersteller gedeelde gegevens.

5.1 Online module

eXperience werkt volledig online. De module ziet eruit als een webpagina met in de browserbalk deze url: <https://experience.mijnschade.com/>. De url wordt aan de verzekerde verstrekt door de verzekeraar of gevolmachtigde. De verzekerde kan ook doorverwezen worden naar de homepage van de website van Schadegarant/Glasgarant waar de knop 'Start eXperience' niet te missen is.

In de module is de naam van de pagina (het tabblad) gelijk aan de naam van de verzekeraar of gevolmachtigde bij wie de autopolis van de verzekerde loopt. Als de naam (nog) niet bekend is, of er is geen koppeling met de huisstijl van de verzekeraar/gevolmachtigde, dan heet de pagina standaard *eXperience*.



5.2 Vier stappen

In dit hoofdstuk leggen we aan de hand van screenshots uit wat er gebeurt als de verzekerde de eXperience-module start. De vier stappen die de verzekerde dan doorloopt, komen aan bod: 1. [Autogegevens](#), 2. [Aanbevolen herstellende](#), 3. [Contactgegevens](#), 4. [Foto's toevoegen](#). Ook leggen we uit hoe de verzekerde vervolgens akkoord gaat, en daarmee [bevestigt](#) (stap 5), dat zijn gegevens gedeeld worden met het herstelbedrijf. We bespreken elke stap afzonderlijk.

5.3 STAP 1: Autogegevens

Zodra de eXperience-module start, vult de verzekerde meteen een aantal gegevens van de auto en de schade in. Op basis van deze informatie kan eXperience direct bepalen of de auto via een Schadegarant/Glasgarant-verzekeraar verzekerd is. Ook de postcode moet ingevuld worden, want op basis daarvan beveelt eXperience (in STAP 2 op de volgende pagina) de meest geschikte herstelbedrijven in de buurt aan.



Autogegevens
Aanbevolen herstellende
Contactgegevens
Foto's toevoegen
Bevestigen

Hulp nodig?
 Veel gestelde vragen

Vind een hersteller voor je schade

Op basis van je gegevens vinden wij een hersteller voor jouw schade.

Schadedatum

Postcode

Je kenteken

Schadetype

Schadeoorzaak

Voertuig rijdbaar

Schadeomvang

Vind een hersteller >

 Een lager of geen eigen risico
 Gegarandeerde herstellkwaliteit
 4 jaar garantie

eXperience is een initiatief van SCHADEGARANT



5.3.1 Auto niet via Schadegarant/Glasgarant-verzekeraar verzekerd?

Als eXperience op basis van de autogegevens geen aan Schadegarant/Glasgarant deelnemende verzekeraar vindt, kan het herstel van de schade *niet* via de eXperience-module geregeld worden. Er verschijnt dan een pop-up venster met de melding dat er contact opgenomen moet worden met de verzekeraar waar de auto is verzekerd:

eXperience niet mogelijk

Je kunt het herstel van jouw schade helaas niet via eXperience regelen. Je verzekeraar biedt deze service niet aan.

Neem contact op met je verzekeraar of adviseur en vraag wat je moet doen om je auto te laten herstellen.

eXperience is een service van verzekeraars die deelnemen aan Schadegarant en Glasgarant. Meer informatie over eXperience vind je op onze website: www.schadegarant.nl/experience.

Je kunt deze pagina nu sluiten. Zodra je de pagina verlaat, verwijderen wij alle (persoons)gegevens die je hebt ingevuld.

OK

5.3.2 Dekking nog niet bekend?

Dekking betekent dat de herstellkosten straks geclaimd mogen worden op de polis van de verzekerde en dat de verzekeraar deze zal uitkeren aan het herstelbedrijf. Als er dekking is, kan het herstelbedrijf beginnen met het voorbereiden van de herstelwerkzaamheden. Als het langer duurt voordat de dekking bepaald is, wacht het herstelbedrijf met de voorbereidingen.

eXperience checkt op basis van de gegevens over de schade of de verzekeraar voor die schade automatisch dekking afgeeft. Als dat het geval is, kan het herstelbedrijf de schade gaan inplannen. Als dat niet het geval is, zal dit op een later moment alsnog handmatig bepaald worden door de verzekeraar. Omdat het dan langer duurt voordat de verzekerde het herstel van de schade geregeld heeft, stuurt eXperience een tussentijdse e-mail met uitleg over deze situatie:

→ Klik op de link om het bericht [Nog even geduld alsjeblieft](#) (html) te bekijken.

5.3.3 Schade niet gedekt?

Dekking betekent dat de herstelkosten straks geclaimd mogen worden op de polis en dat de verzekeraar deze dan zal uitkeren. Als er dekking is, kan het herstelbedrijf alvast beginnen met het voorbereiden van de herstelwerkzaamheden.

Als er *geen* dekking is, moet de verzekerde de herstelkosten zelf betalen. Het herstelbedrijf wil dan, voordat ze beginnen met het voorbereiden van de werkzaamheden, een getekende reparatieopdracht ontvangen.

Wanneer eXperience terugkrijgt dat er geen dekking is voor de aangegeven schade op het voertuig, ontvangt verzekerde de volgende e-mail met uitleg over deze situatie.

→ Klik op de link om het bericht [Jouw schade is niet gedekt](#) (html) te bekijken.

5.3.4 Auto kan niet meer (veilig) over de weg rijden

Geeft de verzekerde in de eerste stap aan dat zijn/haar auto niet meer (veilig) over de weg kan rijden, dan verschijnt deze pop-up:

Jouw schade gaat helaas niet via eXperience

Als je auto niet meer veilig over de weg kan rijden, moet je contact opnemen met (de hulpdienst van) je verzekeraar of adviseur.

Een herstelbedrijf vind je hier: [Bedrijvenzoeker](#)

Heb je hier vragen over? Neem dan contact op met je verzekeraar of adviseur.

OK

De verzekerde kan via de Bedrijvenzoeker in contact komen met een bedrijf uit het netwerk van Schadegarant of Glasgarant. De eXperience-module kan na deze melding gesloten worden, er worden dan geen gegevens bewaard en verzonden.

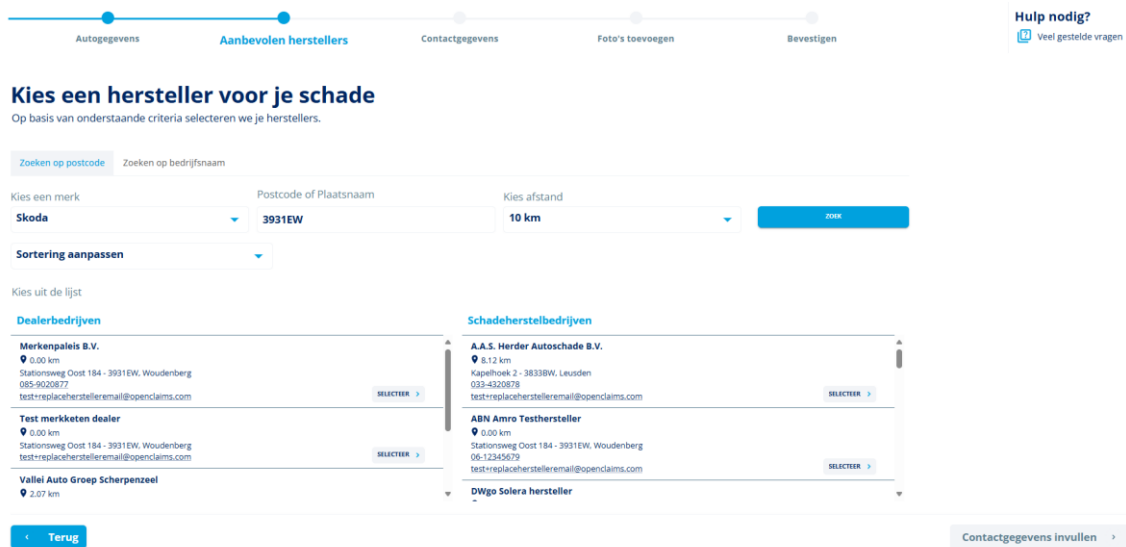
Door op 'OK' in deze pop-up te klikken en daarna alsnog aan te geven dat de auto wél veilig over de weg kan rijden, kan de verzekerde de eXperience-module gewoon verder invullen en afronden.

5.4 STAP 2: Aanbevolen herstellende

Op basis van de gegevens die in stap 1 zijn aangeleverd, beveelt eXperience een aantal herstellendebedrijven aan. In stap 2 kan de verzekerde uit deze bedrijven een keuze maken. Zodra er een bedrijf gekozen is, kan er doorgelinkt worden naar stap 3 om de contactgegevens in te vullen.

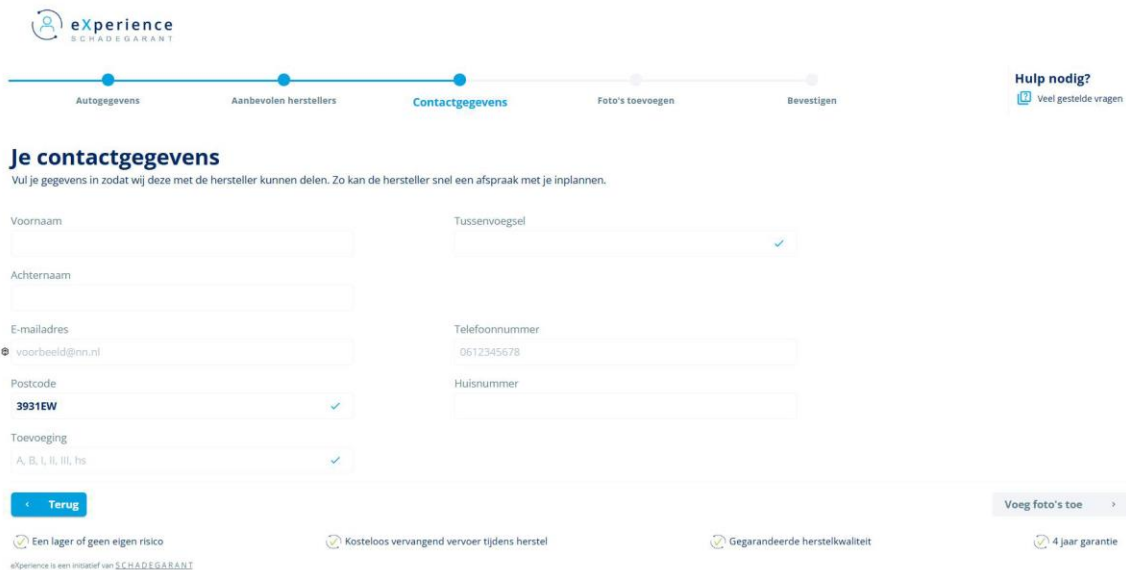
Is kiezen lastig?

Door de kenmerken bovenaan de pagina aan de passen, kan er verder gezocht worden.



5.5 STAP 3: Contactgegevens invullen

In stap 3 vult de verzekerde de contactgegevens in waarop hij/zij te bereiken is. Na bevestiging worden deze gegevens, samen met de auto- en schadegegevens en de foto's, gedeeld met het herstellendebedrijf zodat ze contact op kunnen nemen met de verzekerde over de intake en verdere planning van het schadeherstel.

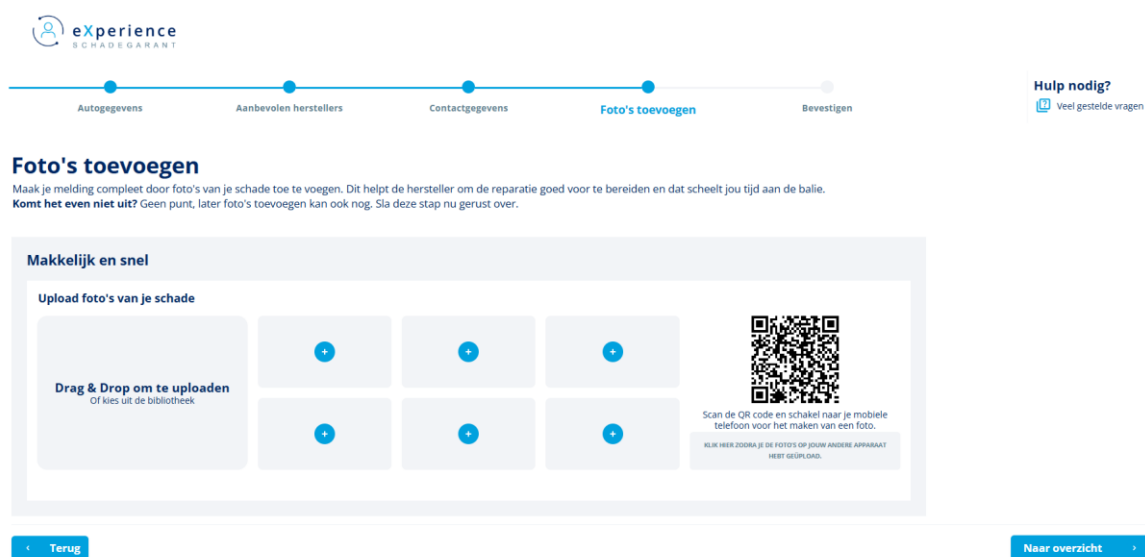


5.6 STAP 4: Foto's toevoegen

Zodra de verzekerde alle benodigde gegevens (stap 1 t/m 3) heeft ingevuld, kunnen de verplichte foto's aan eXperience toegevoegd worden. Zonder foto's kan eXperience het dossier *niet* met de hersteller delen.

Het is mogelijk om de foto's meteen te maken en uploaden. Via de QR-code kan er eenvoudig naar een mobiel device (telefoon of tablet) geschakeld worden om foto's te maken. Als er al eerder foto's van de schade zijn gemaakt, kunnen deze in de vierde stap geupload worden vanaf elk gewenst apparaat. Het is ook mogelijk om op een later moment foto's toe te voegen (zie [§ 5.6.1 Reminder foto's toevoegen](#))

Zodra de foto's zijn toegevoegd kan de verzekerde toestemming gaan geven om het dossier te delen.



5.6.1 Reminder foto's toevoegen

Het is mogelijk om de foto's in stap 4 over te slaan en eXperience toch af te sluiten. Om de verzekerde eraan te herinneren dat de ingevoerde gegevens dan niet met de hersteller gedeeld worden, verschijnt er een pop-up-melding:

Foto's zijn belangrijk voor de hersteller

Je hebt nog geen foto's toegevoegd en daarom kan eXperience je gegevens niet met de hersteller delen. Door ze nu meteen toe te voegen, maak je jouw eXperience compleet.

Lukt dat nu niet? Geen zorgen, het is ook mogelijk om de foto's later toe te voegen. Wij sturen je nog een herinneringsmail.

TERUG OK

Sluit de verzekerde eXperience tóch af, zonder foto's toe te voegen, dan verschijnt er nóg een pop-up:



Negeert de verzekerde ook deze melding, dan ontvangt hij/zij een herinneringsmail dat het dossier nog niet compleet is en daardoor niet met de hersteller gedeeld is. Zodra er via *Mijn eXperience* (zie [§ 5.9 Mijn eXperience](#)) alsnog foto's toegevoegd zijn, kan het dossier direct naar de hersteller verzonden worden.

→ Klik op de link om het bericht [Jouw eXperience is niet compleet](#) (html) te bekijken.

5.6.2 Foto's uploaden via Android: toestemming geven aan browser

Voor smartphones of tablets die gebruik maken van het Android-besturingssysteem, moet de gebruiker de camera soms eerst toestemming geven in de browser om deze *tijdens* het invullen van de eXperience-module te kunnen gebruiken. Wanneer er al eerder foto's zijn gemaakt en op het toestel zijn opgeslagen, kunnen die wel direct uit de fotobibliotheek toegevoegd worden.

Camera toegang geven:

Lukt het maken en uploaden van foto's tijdens het invullen van de eXperience-module niet? Controleer dan het volgende:

- Ga naar Instellingen op je telefoon
- Open de instellingen van de browser die je gebruikt (bijvoorbeeld Chrome, Samsung Internet of Firefox)
- Controleer of het delen/toegang geven tot foto's en media is toegestaan
- Schakel deze optie in indien dit nog niet is gebeurd

Na het aanpassen van deze instellingen zou het uploaden van foto's weer moeten werken.

5.7 Klopt alles?

De laatste pagina van eXperience geeft een overzicht van de in stap 1 t/m 4 ingevoerde gegevens. De verzekerde kan hier een laatste check doen of alles klopt. Staat er toch nog iets niet goed, kan dat nu nog gewijzigd worden.


eXperience
SCHADEGARANT

Autogegevens

Aanbevolen herstellert

Contactgegevens

Foto's toevoegen

Bevestigen

Klopt alles?

We geven deze autogegevens door aan Test hersteller Schadegarant om een dossier voor je schade aan te maken:

Autogegevens


P991GV

BMW 330E

WIT

Gekozen herstellert

Test hersteller Schadegarant
 Stationsweg Oost, 185, 3931EW Woudenberg
 0103456789
 Test hersteller Schadegarant

Contactgegevens

Test hersteller Schadegarant neemt binnenkort contact met je op om een afspraak in te plannen. Ben je bereikbaar onder deze gegevens?

Test Test
 Stationsweg Oost, 2, 3931EW Woudenberg
 0612345678
 jvdflert@schadegarant.nl

Foto's





Aanpassen >

Aanpassen >

Aanpassen >

5.8 Bevestigen en verzenden

Zodra verzekerde akkoord is met de gegevens in het eindoverzicht, kan er op 'Indienen' geklikt worden. Er verschijnt dan een pop-up-melding waarin de verzekerde expliciet akkoord geeft om deze gegevens met de hersteller te delen. Dit expliciete akkoord is nodig om aan de AVG-regelgeving over het delen van persoonsgegevens te voldoen.

Bevestigen

Door op 'bevestigen en verzenden' te klikken ga je akkoord met de verzending van jouw gegevens naar Test hersteller Schadegarant.

ANNULEREN

BEVESTIGEN EN VERZENDEN

Nadat de verzekerde in eXperience toestemming heeft gegeven om zijn/haar gegevens met de hersteller te delen, verschijnt er een bedank-melding (pop-up) waarin wordt aangekondigd dat er binnen een uur een bevestigingsmail verzonden wordt:



Bedankt voor het indienen van jouw dossier

Je gegevens zijn gedeeld met Test hersteller Schadegarant. Zij nemen binnenkort contact met je op.

Er is nu een bevestigingsmail met de link naar Mijn eXperience naar je onderweg.

Binnen een uur geen mail ontvangen? Check dan je spam-box.

Je kunt eXperience nu gerust sluiten.

Vervolgens stuurt eXperience een bevestigingsmail naar de verzekerde waarin staat dat de gegevens met de hersteller gedeeld zijn en nu wat er verder gaat gebeuren. In deze e-mail is de link naar *Mijn eXperience* opgenomen (zie [§ 5.9 Mijn eXperience](#)).

→ Klik op de link om het bericht [Bevestiging jouw eXperience is verzonden](#) (html) te bekijken.

5.9 Mijn eXperience

Mijn eXperience is een beveiligde omgeving waarop de verzekerde kan inloggen om het overzicht te zien van de gegevens die eXperience met het herstelbedrijf gedeeld heeft. Via *Mijn eXperience* kan de verzekerde een aantal zaken wel en *niet* zelf doen:



Hulp nodig?
 Veel gestelde vragen

Beste Julia tester,

Hier vind je alle informatie over jouw eXperience-dossier. Desgewenst kun je jouw gegevens hier nog aanpassen, extra foto's van je schade toevoegen of een ander herstelbedrijf kiezen*.

*Je kunt het herstelbedrijf binnen 24 uur na verzending van jouw eXperience nog wijzigen, daarna niet meer omdat er dan al processen in gang zijn gezet. Wil je na 24 uur toch nog wijzigen van hersteller? Neem dan rechtstreeks contact op met het door jou gekozen herstelbedrijf. Ook als je jouw eXperience wilt annuleren, kan alleen het herstelbedrijf dit voor je doen.

Mijn eXperience

Gekozen hersteller

Test hersteller Schadegarant
Stationsweg Oost, 185 - 3931EW
0103456789
test+replaceherstelleremail@openclaims.com

Wat wil je doen?

>

>

>

 Een lager of geen eigen risico

 Kosteloos vervoer tijdens herstel

 Gegarandeerde herstell kwaliteit

 4 jaar garantie

5.9.1 Gegevens wijzigen

De verzekerde kan altijd zijn/haar persoonlijke gegevens (zoals het e-mailadres) in eXperience wijzigen. De gegevens van de auto (behalve het kenteken) en de schade kunnen, binnen 24 uur nadat de gegevens met het

herstelbedrijf gedeeld zijn, nog gewijzigd worden. De reden dat dit gelimiteerd is aan 24 uur is dat het herstelbedrijf anders mogelijk al voorbereidingen heeft gedaan (bijvoorbeeld onderdelen bestellen) voor het herstel van de schade. De hersteller ontvangt om die reden geen notificatiebericht, de informatie wijzigt wel automatisch mee in het eXchange-dossier voor de hersteller.

5.9.2 Een andere hersteller kiezen

De verzekerde kan binnen 24 uur nadat zijn/haar gegevens met het herstelbedrijf gedeeld zijn, nog wisselen van hersteller. De reden dat dit gelimiteerd is aan 24 uur is dat het herstelbedrijf anders mogelijk al voorbereidingen heeft gedaan (bijvoorbeeld onderdelen bestellen) voor het herstel van de schade.



5.9.3 Annuleren kan de verzekerde niet zelf

De verzekerde kan zijn/haar eXperience *niet* zelf annuleren. Hiervoor dient contact opgenomen te worden met de hersteller (zie [§ 3.7 eXperience annuleren](#)). De reden van deze beperking is dat het herstelbedrijf anders mogelijk al voorbereidingen heeft gedaan (bijvoorbeeld onderdelen bestellen) voor het herstel van de schade. Dit moet dus altijd in overleg.

5.9.4 Extra foto's toevoegen

De verzekerde kan altijd extra foto's aan eXperience toevoegen. Zodra de foto's zijn opgeslagen, ziet de hersteller ze in het eXchange-dossier.

5.10 Hoe inloggen op Mijn eXperience?

Inloggen op Mijn eXperience kan alleen via de link die in de bevestigingsmail van eXperience meegestuurd wordt. Deze link is namelijk gekoppeld aan het kenteken en e-mailadres van de verzekerde en daardoor uniek. Inloggen op Mijn eXperience is op die manier beveiligd.



Log in

Vul je kenteken (zonder streepjes) in ter verificatie:

LOG IN

5.11 Veelgestelde vragen

In de gehele eXperience-module is het mogelijk om de veelgestelde vragen te raadplegen. De antwoorden op de belangrijkste vragen zijn (via een uitklapmenu) direct zichtbaar in eXperience. Voor de overige vragen wordt doorgelinkt naar de website van Schadegarant/Glasgarant: www.schadegarant.nl/experience.

6. eXperience bij (mogelijke) hagelcalamiteit

Ieder jaar is er gedurende de zomerperiode kans op hagelbuien waarbij veel auto's tegelijk beschadigd kunnen raken. Dit soort buien zijn lokaal en verschillen sterk in hevigheid en spreiding. Schadegarant bepaalt aan de hand van deze factoren of er sprake is van een hagelcalamiteit. Bij een hagelcalamiteit helpt eXperience om verzekerden met hagelschade naar de juiste plek te verwijzen. In dit hoofdstuk beschrijven we hoe dat werkt.

6.1 eXperience verwijst de verzekerde

Als er hevige hagelbuien gevallen zijn heeft Schadegarant de mogelijkheid om voor een beperkt postcodegebied via eXperience de verzekerden met hun door de hagel beschadigde auto's naar de juiste plek voor intake (hagelscan) en herstel te verwijzen. De verzekerde ontvangt dan *hagel-specifieke e-mailberichten* vanuit eXperience die afwijken van de in het vorige [hoofdstuk \(5\)](#) beschreven berichten.

6.2 Mogelijk sprake van een hagelcalamiteit

Als er in een bepaalde regio mogelijk sprake is van een hagelcalamiteit richt Schadegarant binnen 24 uur een callcenter op. Zodra het callcenter operationeel is, wordt de eXperience-module ingericht op een mogelijke hagelcalamiteit in de getroffen regio. Omdat dan nog niet bekend is of er daadwerkelijk sprake is van een hagelcalamiteit ontvangen verzekerden in de getroffen regio, die als schadeoorzaak 'Hagel' invullen, een bericht waarin nog even geduld wordt gevraagd.

→ Klik op de link om het bericht [Nog even geduld alsjeblieft](#) (html) te bekijken.

Ondertussen bepaalt Schadegarant of er voor de Schadegarantverzekeraars daadwerkelijk sprake is van een hagelcalamiteit. Er zijn dan twee mogelijke uitkomsten waarover de verzekerde vervolgens via eXperience nader wordt geïnformeerd:

1. Er is daadwerkelijk sprake van een hagelcalamiteit
2. Er is uiteindelijk geen sprake van een hagelcalamiteit

6.2.1 Daadwerkelijk hagelcalamiteit

Als er zoveel voertuigen met hagelschade in een bepaalde regio zijn dat Schadegarant dit als hagelcalamiteit beoordeelt, verwijst eXperience de verzekerden die deze schade-oorzaak aangeven door naar een hagelcentrum in de buurt. Er wordt dan een voor hagelschade gespecificeerde e-mailbevestiging verzonden. Verzekerden die de eXperience-module al eerder hadden ingevuld en het tussenbericht (zie [§ 6.2 Mogelijk sprake van een hagelcalamiteit](#)) ontvangen hebben, ontvangen ook de gespecificeerde e-mailbevestiging.

→ Klik op de link om het bericht [Jouw schade valt onder een hagelcalamiteit](#) (html) te bekijken.

6.2.2 Geen hagelcalamiteit

Als uit het onderzoek van Schadegarant blijkt dat er voor de Schadegarantverzekeraars geen sprake is van een hagelcalamiteit, moet de verzekerde de hagelschade op de reguliere manier laten herstellen. De verzekerden die

het tussenbericht ontvangen hebben, ontvangen daar dan een gespecificeerd bericht over waarin wordt uitgelegd wat ze moeten doen.

→ Klik op de link om het bericht [Update jouw hagelschade melding](#) (html) te bekijken.

7. Document historie

Op deze pagina houden we bij welke versies er voor de Handleiding eXperience zijn geweest:

Versie	Datum	Omschrijving/wijzigingen	Gepubliceerd
1.0	15-04-2021	Handleiding voor de pilot groep	Ja, PDF
2.0	29-10-2021	Handleiding na livegang	Ja, PDF
3.0	15-06-2026	Herziene handleiding na herinrichting module en wijziging homepage	Ja, PDF