



**STICHTING
SCHADEGARANT**

FUNCTIE(S)
Distributie- en/of
herstelfunctie

WERKWIJZE

Bijlage 1 bij samenwerkingsovereenkomst SchadeGarant 2016



Inhoudsopgave

VOORWOORD

3

1. UITGANGSPUNTEN

1.1.	Algemene uitgangspunten Schadegarant	4
1.2.	Samenwerkingsovereenkomsten met auto(schadeherstel)bedrijven	4
1.3.	Doelstellingen	5
1.4.	Garantie	5
1.5.	Integraal herstel	5
1.6.	Vereisten	6

2. GEDRAGSCODE MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

2.1.	Inleiding	8
2.2.	Wettelijke vereisten	8
2.3.	Algemeen	8
2.4.	Corruptie en omkoping	8
2.5.	Gebruik van natuurlijke hulpbronnen en plaatselijke omgeving	9
2.6.	Milieu en dierenwelzijn	9
2.7.	Werkuren	9
2.8.	Regelmatige werkgelegenheid	10
2.9.	Vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen	10
2.10.	Kinderarbeid	10
2.11.	Discriminatie	10
2.12.	Arbeidsomstandigheden	11
2.13.	Persoonlijke integriteit	11
2.14.	Gezondheid en veiligheid op de werkvloer	11
2.15.	Eerlijke beloning van werk en overwerk	11
2.16.	Managementsystemen	12
2.17.	Naleving van de Gedragscode Schadegarant	12
2.18.	Transparantie	12

3. GEDRAGSREGELS 1

Geldend voor bedrijven in de distributie- en herstelfunctie

13

4. GEDRAGSREGELS 2

Geldend voor bedrijven in de herstelfunctie

15

5. WERKPROCES

5.1.	Proces	16
5.1.1.	Ontvangst met uitleg voordelen Schadegarant	16
5.1.2.	Reparatieopdracht	17
5.1.3.	Vervangend vervoer	17
5.1.4.	Dekkingscontrole	19



5.1.5.	Termijn afhandeling handmatige dekkingsaanvraag	19
5.1.6.	Voorexpertise	19
5.1.7.	Foto's	20
5.1.8.	Aanvang herstel en maken calculatie	21
5.1.9.	Dossieropbouw	21
5.1.10.	Meerdere schaden op één voertuig	22
5.1.11.	Afwikkeling totaal verlies	22
5.1.12.	Hagel en UZS	23
5.1.13.	Behandeladviezen	23
5.1.14.	Suppletie	24
5.1.15.	Betalingstermijn	24
5.1.16.	Aflevering hersteld voertuig	24
5.2.	Wat is eXperate?	25
5.2.1.	eXperate en exchange	25
5.2.2.	eXperate en ratings	25
5.2.3.	eXperate in combinatie met de distributiefunctie	26
5.2.4.	Meetpunten eXperate	26
5.2.5.	Optimalisering van de klanttevredenheid	26
5.2.6.	Verhogen van de procesefficiency	27
5.2.7.	Verlagen van de schadelast	27
5.2.8.	Puntenwaardering	27
5.3.	Signalen	28
5.4.	Standaard vergoedingen	29
5.5.	Rollen binnen eXchange	29
5.5.1.	Distributiefunctie	29
5.5.2.	Herstelfunctie	30
5.6.	Samenwerkingsovereenkomst tussen schadehersteller en dealerbedrijf	30
5.7.	Gebruik Schadegarant woord- en beeldmerk	31



Voorwoord

Deze Werkwijze Schadegarant bestaat uit de onderdelen uitgangspunten, gedragscode maatschappelijk verantwoord ondernemen, gedragsregels, en werkprocedure (hierna: de "**Werkwijze Schadegarant**"). De Werkwijze Schadegarant bevat voorwaarden en eisen voor deelname aan Stichting Schadegarant (hierna: "**Schadegarant**"), zoals die gelden voor alle bij Schadegarant aangesloten auto(schadeherstel)bedrijven (hierna gezamenlijk: de "**Bedrijven**"; individueel: het "**Bedrijf**").

De voorwaarden en eisen in deze Werkwijze Schadegarant gelden in aanvulling op de voorwaarden die voortvloeien uit de samenwerkingsovereenkomst die Schadegarant met Bedrijven sluit. Deze Werkwijze Schadegarant maakt onderdeel uit van die samenwerkingsovereenkomst en vormt daarmee een onverbreekelijk geheel. De voorwaarden in deze Werkwijze Schadegarant kunnen conform artikel 3 van de samenwerkingsovereenkomst door Schadegarant worden gewijzigd.



1. Uitgangspunten

De volgende gedragsregels zullen ter zake de samenwerking met SchadeGarant worden gehanteerd voor Bedrijven met de distributie- en/of herstellfunctie:

1.1. Algemene uitgangspunten SchadeGarant

SchadeGarant behartigt de zakelijke belangen van de aangesloten werkmaatschappijen van de verzekeringsmaatschappijen op het gebied van autoschadeafwikkeling voor (beperkt) cascoverzekerde personen- en bestelauto's tot en met 3.500 kg GVW. De doelstelling is het vergroten van de efficiëntie en de kwaliteit van het totale schadeherstelproces bij zowel de consument en de Bedrijven als SchadeGarant en de SchadeGarantverzekeraars.

De bij SchadeGarant aangesloten schadeverzekeraars zullen de afhandeling van de schadestroom zo veel mogelijk stimuleren richting die Bedrijven, waarvan de bedrijfsactiviteiten niet strijdig zijn met de activiteiten van de bij SchadeGarant aangesloten schadeverzekeraars en die hun relatie met de klant door middel van samenwerking met SchadeGarant wensen te behouden en te verbeteren, en die de gedragscode maatschappelijk verantwoord ondernemen ook integraal onderschrijven en naleven.

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

Alle deelnemende schadeverzekeraars en gevolmachtigd agenten zijn opgenomen (en dus te selecteren) in eXchange. Op de website www.schadegarant.nl is een actueel overzicht van de bij SchadeGarant aangesloten schadeverzekeraars te vinden. Het is mogelijk dat een bij SchadeGarant aangesloten schadeverzekeraar de schadeafhandeling zal aanpassen aan het eigen individueel bepaalde schadebeleid. Alle maatschappijen zullen echter conform de basisprocedures handelen.

1.2. Samenwerkingsovereenkomsten met Bedrijven

Om de transparantie en continuïteit voor de Bedrijven te kunnen waarborgen worden samenwerkingsovereenkomsten gesloten tussen SchadeGarant en dealers, erkende reparateurs en auto(schadeherstel)bedrijven waarin de basisvoorwaarden voor samenwerking met SchadeGarant zijn vastgelegd.

Voor werkzaamheden die niet op het vereiste kwaliteitsniveau door de dealer/erkend reparateur zelf kunnen worden verricht geldt dat een samenwerkingsovereenkomst met een gespecialiseerd auto(schadeherstel)bedrijf verplicht gesteld is. In dat geval wordt de herstellfunctie door het gespecialiseerde auto(schadeherstel)bedrijf uitgevoerd en valt de distributiefunctie primair onder de verantwoordelijkheid van de dealer/erkend reparateur.

Op basis van geaccordeerde schadecalculaties zal binnen 14 dagen worden betaald aan de partij die de herstellfunctie ingevolge de met SchadeGarant gesloten samenwerkingsovereenkomst feitelijk vervuld heeft.

Dealers/erkend reparateurs kunnen uitsluitend in aanmerking komen voor samenwerking met SchadeGarant, indien zij een samenwerking aangaan en houden met één (1) bij SchadeGarant aangesloten auto(schadeherstel)bedrijf en alle in het kader van de SchadeGarantregeling aangeboden motorrijtuigen voor herstel bij dit bedrijf aanbieden. Hiertoe dient met het desbetreffende auto(schadeherstel)bedrijf een samenwerkingsovereenkomst gesloten te worden, die gericht is op continuïteit en een lange termijn samenwerking, waarbij volledig recht gedaan wordt aan de doelstellingen van SchadeGarant.

Bedrijven kunnen uitsluitend in aanmerking (blijven) komen voor samenwerking met SchadeGarant,



indien zij de maximaal door hen gehanteerde netto tarieven die door hen aan kleinere marktpartijen dan SchadeGarant in rekening worden gebracht niet overtreffen.

1.3. Doelstellingen

SchadeGarant streeft door middel van concentratie van het autoschadeherstel bij Bedrijven naar een kosteneffectief proces van schadeprocesmanagement dat kan concurreren met systemen waarbij sprake is van directe aansturing. Hiertoe worden met merkdealers, merkerkend reparateurs en herstelbedrijven werkbare afspraken gemaakt die passen binnen de samenwerkingsovereenkomsten die met hen gesloten zijn. SchadeGarant heeft daartoe drie hoofddoelstellingen geformuleerd:

1. Optimaliseren van de klanttevredenheid

Een autoschade die snel en vakkundig wordt hersteld, is een bevestiging voor de verzekerde dat hij een goede verzekering heeft afgesloten. Zeker als er weinig regelwerk aan te pas komt.

2. 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 afwikkelingssysteem: eXchange. Daarmee kan elke autoschade razendsnel en zonder extra kosten gemeld, geanalyseerd en verzonden worden naar alle betrokkenen. Verzekerden hoeven bijvoorbeeld het schadebedrag zelf niet voor te schieten en daarna te claimen bij de verzekeraar. Het schadebedrag wordt rechtstreeks uitgekeerd aan het Bedrijf en verzekerden hoeven alleen een eventueel eigen risico en/of BTW af te rekenen.

3. Verlaging van de schadelast

In Nederland worden jaarlijks meer dan één miljoen verzekerde autoschades gerepareerd. De bijbehorende schadelast bepaalt voor een belangrijk deel de premie voor schadeverzekeringen. Het is dus heel belangrijk dat de schadelast zo laag mogelijk blijft. Doordat SchadeGarant de volumes bundelt en afspraken maakt met Bedrijven kan zij gunstiger inkopen.

1.4. Garantie

Het Bedrijf verstrekt ten minste vier (4) jaar - of als in de branche, of als voor het Bedrijf een langere termijn gebruikelijk is, zoveel langer - garantie op alle uitgevoerde schadeherstelwerkzaamheden, ook als het betrokken motorrijtuig nog onder de fabrieksgarantie mocht vallen.

Merkgarantie

Vindt het herstel door of via de dealer/merkerkend reparateur plaats, dan krijgt de klant ten minste vier (4) jaar merkgarantie. Merkgarantie betekent dat de schade door, of onder toezicht van, de dealer hersteld wordt conform de eisen die automobielfabrikanten hieraan stellen. Het merkgarantiebewijs is voor de klant het tastbare bewijs dat zijn of haar voertuig is hersteld volgens fabrieksspecificaties.

(FOCWA/BOVAG)Garantie

Als een niet-merkgebonden Bedrijf de schade repareert, heeft de klant recht op vier (4) jaar schriftelijke (FOCWA Schadeherstel-, FOCWA Eurogarant- of BOVAG-)Garantie. Deze vorm van garantie is te vergelijken met merkgarantie, maar wordt verleend door de brancheorganisatie van Bedrijven in plaats van de autofabrikant.

1.5. Integraal herstel

De Bedrijven waarin schadeherstel plaatsvindt dienen te voldoen aan dezelfde eisen die de Vereniging FOCWA Schadeherstel, FOCWA Eurogarant en Bovag Schadeherstel stelt voor



toetreding, dienen integraal schadeherstel uit te voeren en dienen gecertificeerd te zijn volgens de relevante normen van de Vereniging FOCWA Schadeherstel, FOCWA Eurogarant of de BOVAG.

Tenminste eenmaal gedurende de looptijd van de samenwerkingsovereenkomst kan Schadegarant ter controle en handhaving van deze Werkwijze Schadegarant, door hiertoe speciaal aangestelde functionarissen, een kwaliteitscontrole laten uitvoeren bij de Bedrijven waarmee samengewerkt wordt. Zie ook samenwerkingsovereenkomst artikel 8 – Transparantie en controle

1.6. Vereisten

Bedrijven kunnen uitsluitend in aanmerking komen voor samenwerking met Schadegarant, indien zij minimaal voldoen aan de volgende vereisten:

- Teneinde de kwaliteit van het schadeherstel te waarborgen, worden reparaties uitsluitend in een gecontroleerde omgeving, zijnde een werkplaats (hierna: werkplaats), van het Bedrijf uitgevoerd.
- Indien de herstelwerkzaamheden in het eigen Bedrijf worden uitgevoerd, dient de werkplaats een dusdanige omvang te hebben dat deze, rekening houdend met de bedrijfsomvang en met de instructies van de fabrikanten, zorgvuldig kunnen worden uitgevoerd.
- Indien de herstelwerkzaamheden niet in het eigen Bedrijf, maar in een ander bedrijf worden uitgevoerd, dienen deze te geschieden overeenkomstig de instructies van de fabrikanten.
- Bij de herstelwerkzaamheden moeten kwalitatief hoogwaardige producten worden gebruikt, waarbij voldoende documentatie wordt verstrekt over de omstandigheden waaronder deze moeten worden verwerkt. De herstelwerkzaamheden moeten voorts uitgevoerd worden in een omgeving en met gereedschappen en hulpmiddelen die geheel overeenstemmen met de instructies van de fabrikanten en overigens overeenkomstig geldende technische normen. Niet te vermijden afwijkingen daarvan dienen vooraf schriftelijk aan de eigenaar van het voertuig te worden gemeld.
- Het Bedrijf beschikt over een opslagmogelijkheid voor brandgevaarlijke en chemische stoffen.
- Het Bedrijf beschikt op zijn buitenterrein over een vloeistofdichte en/of vloeistofwerende vloer waar voldoende ruimte is voor de stalling van voertuigen waar bodemvervuilende stoffen/vloeistoffen vanaf kunnen komen.
- Het Bedrijf dient 24 uur per dag via telefoon en e-mail bereikbaar te zijn en gedurende het hele jaar 5 dagen per week geopend te zijn voor onder meer, maar niet beperkt tot, informatieverstrekking aan klanten en berging van voertuigen. Tijdens de openingstijden dient de klant direct persoonlijk te woord gestaan te worden.
- 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.
- Het Bedrijf is adequaat verzekerd, passend binnen de bedrijfsuitoefening. Zie ook samenwerkingsovereenkomst artikel 15 – Verzekering
- Het Bedrijf stemt in met periodieke controle, al dan niet aangekondigd, door een door Schadegarant of de Schadegarantverzekeraar aan te wijzen functionaris, zowel van de onderneming, het bedrijfspand als van aangemelde en afgewikkelde schadedossiers. Zie ook samenwerkingsovereenkomst artikel 8 – Transparantie en controle



- Bij toekenning van het SchadeGarant lidmaatschap dient duidelijke herkenbaarheid als SchadeGarantbedrijf aanwezig te zijn. Hiertoe dient het Bedrijf een SchadeGarant-schild in eigendom verwerven. Zie ook samenwerkingsovereenkomst artikel 5 – Promotie en gebruik van naam en merk SchadeGarant.
- Het Bedrijf handhaaft de van toepassing zijnde bepalingen uit de Arbeidsomstandighedenwet en daaraan gerelateerde regelgeving. Zie ook samenwerkingsovereenkomst artikel 16 – Vergunningen en andere toestemmingen
- Het Bedrijf dient er, indien er sprake is van een gedeeld bedrijfspand, zorg voor te dragen dat er voor de verzekernemer en iedere consument een duidelijk onderscheid aanwezig is tussen de verschillende afdelingen (onderhoud en auto(ruit)schadeherstel) teneinde verwarring bij de verzekerde c.q. consument te voorkomen over welk onderdeel van het Bedrijf de werkzaamheden onder SchadeGarant respectievelijk GlasGarant condities uitvoert en daarmee tevens de kwaliteit en uitstraling van het SchadeGarant respectievelijk GlasGarant netwerk te waarborgen.
- De relevante medewerkers van het Bedrijf dienen in het bezit te zijn van de specifieke certificaten en diploma's die (wettelijk) verplicht zijn om de aan hen door het Bedrijf opgedragen werkzaamheden ter uitvoering van de samenwerkingsovereenkomst met SchadeGarant alsmede deze Werkwijze SchadeGarant.
- Het Bedrijf dient op eerste verzoek daartoe van SchadeGarant aan te kunnen tonen dat er steeds ten minste twee (2) personen in zijn onderneming werkzaam zijn die volledig gekwalificeerd zijn om de software van SchadeGarant – waaronder het internetplatform eXchange – te gebruiken en om de in artikel 7.1 van de samenwerkingsovereenkomst bedoelde calculatieberekeningen uit te voeren.



2. Gedragscode maatschappelijk verantwoord ondernemen

De volgende gedragsregels zullen ter zake de samenwerking met Schadegarant worden gehanteerd voor Bedrijven met de distributie- en/of herstelfunctie:

2.1. Inleiding

Op Schadegarant rust als samenwerkingsverband van schadeverzekeraars specifieke verantwoordelijkheden. In dat kader streven wij er naar maatschappelijk verantwoord te ondernemen.

Schadegarant heeft deze gedragscode maatschappelijk verantwoord ondernemen (hierna: de "**Gedragscode Schadegarant**") opgesteld, zodat de Bedrijven weten welke minimumeisen Schadegarant aan hen stelt op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten, integriteit en het milieu.

Deze Gedragscode Schadegarant is gebaseerd op internationaal erkende normen voor mensenrechten, arbeidsrechten, integriteit en milieueisen. Schadegarant verwacht van alle Bedrijven dat zij de hierin opgenomen normen respecteren en naleven. Daarnaast moeten de Bedrijven erop toezien dat hun eigen (handels)partners deze verplichtingen ook naleven.

Van een Bedrijf dat zich niet aan een of meer van de in deze Gedragscode Schadegarant gestelde normen en eisen houdt, verwacht Schadegarant dat hij onmiddellijk actie onderneemt om daaraan zo snel mogelijk wél te voldoen. Indien het Bedrijf dat weigert of daarin onvoldoende vooruitgang boekt, zal Schadegarant de wenselijkheid van continuering van samenwerking met dat Bedrijf (her)overwegen.

Of en in hoeverre een Bedrijf bepaalde eisen kan naleven is mede afhankelijk van de omstandigheden ter plaatse van het Bedrijf. Als plaatselijke omstandigheden het onmogelijk maken om aan de gestelde normen te voldoen, dan dient het betrokken Bedrijf dat kenbaar te maken aan Schadegarant, en zullen wij met dat Bedrijf in gesprek treden om zo een geschikte oplossing te bereiken.

2.2. Wettelijke vereisten

Bedrijven dienen zich aan de toepasselijke nationale wet- en regelgeving en minimum-branchenormen te houden, alsmede aan de ILO-verdragen (opgesteld door de IAO, de Internationale Arbeidsorganisatie), VN-verdragen (Verenigde Naties) en "The Ten Principles of the UN Global Compact".

2.3. Algemeen

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

2.4. 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.

2.5. 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 de gevaarlijke stof(fen).
3. De rechten van bewoners in de plaatselijke omgeving van het Bedrijf worden gerespecteerd.

2.6. Milieu en dierenwelzijn

1. Het Bedrijf zal zich aan de (inter)nationale milieuwet- en regelgeving houden.
2. Alle 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, afval water 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 zal te allen tijde in het oog gehouden worden.
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".
6. 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".

2.7. Werkuren (ILO-verdragen 1 en 14)

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 de 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.



2.8. 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.

2.9. Vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen (ILO-verdragen 11, 87, 98, 135 en 154)

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.

2.10. Kinderarbeid (VN-Kinderrechtenverdrag, ILO-verdragen 79, 138 en 182; ILO-aanbeveling 146)

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. Indien nationale of plaatselijke wetgeving hogere eisen stelt ten aanzien van kinderarbeid dan deze Gedragscode SchadeGarant, dan prevaleert die nationale of plaatselijke wetgeving.

2.11. Discriminatie (ILO-verdragen 100, 111, 143, 158, 159, 169 en 183; VN-Vrouwenverdrag)

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-status.
3. Alle werknemers met dezelfde ervaring en kwalificaties, worden voor gelijk werk gelijk betaald.



2.12. Arbeidsomstandigheden (ILO-verdragen 29 en 105)

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.

2.13. 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).

2.14. Gezondheid en veiligheid op de werkvloer (ILO-verdragen 155 en 184; ILO-aanbevelingen 164 en 190)

1. Het Bedrijf zorgt voor een veilige en gezonde werkomgeving.
2. Onder leiding van hoger management 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.

2.15. Eerlijke beloning van werk en overwerk (ILO-verdragen 26, 102 en 131)

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 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.

2.16. Managementsystemen

1. Het Bedrijf ontwikkelt en implementeert een beleid inzake sociale verantwoordelijkheid (waaronder kinderarbeid, gedwongen arbeid, discriminatie, mishandeling, corruptie en omkoping, disciplinaire maatregelen en klachten). Alle werknemers zijn op de hoogte van en hebben toegang tot dit beleid.
2. De directie van het Bedrijf voert een managementsysteem in dat naleving van deze Gedragscode Schadegarant waarborgt.
3. De directie van het Bedrijf is verantwoordelijk voor het correct invoeren van deze Gedragscode Schadegarant. Teneinde de Gedragscode Schadegarant steeds te verbeteren, controleert de directie regelmatig de naleving daarvan.
4. Iedere geuite zorg van werknemers aangaande de naleving van het eigen sociale beleid alsook deze Gedragscode Schadegarant wordt serieus opgepakt door de directie.

2.17. Naleving van de gedragscode Schadegarant

1. Schadegarant behoudt zich het recht voor te allen tijde en onaangekondigd (vestigingen en werkplaatsen van) het Bedrijf te bezoeken. Schadegarant behoudt zich tevens het recht voor onafhankelijke derden in te schakelen om de voornoemde locatie(s) te controleren.
2. Schadegarant verzoekt alle Bedrijven onze duurzaamheidsvragenlijsten in te vullen. Mocht dat onvoldoende informatie opleveren of mocht het risico van niet-naleving te groot zijn, dan zullen we het Bedrijf om bewijs van derden verzoeken.
3. Indien wij vaststellen dat het Bedrijf deze Gedragscode Schadegarant niet naleeft, dan is Schadegarant gerechtigd om alle dan geldende overeenkomsten 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.

2.18. Transparantie

Schadegarant verlangt volledige transparantie van het Bedrijf met betrekking tot de in deze Gedragscode Schadegarant opgenomen aspecten, zowel voor wat betreft zijn eigen handelen als dat van zijn toeleveranciers en dienstverleners.



3. Gedragsregels (1)

De volgende gedragsregels zullen ter zake de samenwerking met SchadeGarant worden gehanteerd voor Bedrijven met de distributie- en/of herstelfunctie:

- Het Bedrijf heeft de plicht om met betrekking tot iedere aangeboden schade te controleren of die schade zo mogelijk onder de SchadeGarantvoorwaarden hersteld kan worden en de verzekerde daarop te attenderen, zo deze daarvan niet op de hoogte is.
- Artikel 4.8 van de samenwerkingsovereenkomst bepaalt onder meer dat het Bedrijf gehouden is uitsluitend originele onderdelen en reserveonderdelen van gelijke kwaliteit te gebruiken voor herstelwerkzaamheden. Onder het begrip 'originele reserveonderdelen' wordt het volgende verstaan: Originele reserveonderdelen zijn onderdelen die (i) door de voertuigfabrikant zelf worden geproduceerd, (ii) door een fabrikant van onderdelen aan de voertuigfabrikant worden geleverd, die deze onderdelen vervolgens doorverkoopt aan de erkende reparateurs, (iii) onderdelen die door de fabrikant van onderdelen worden geproduceerd en rechtstreeks worden geleverd aan de reparateurs, maar die wel voldoen aan de specificaties en normen van de voertuigfabrikant. Ten aanzien van de laatstgenoemde categorie geldt dat deze producent moet certificeren dat de reserveonderdelen in overeenstemming daarmee zijn vervaardigd en dat de onderdelen van dezelfde kwaliteit zijn als de componenten die gebruikt zijn voor de montage van het voertuig in kwestie. Een dergelijke verklaring van de onderdelenfabrikant kan worden afgedrukt op de verpakking of op een document dat het onderdeel begeleidt of op internet worden gepubliceerd. Het is aan een onderdelenfabrikant om te beslissen of hij zelf voor een dergelijke certificatie wil zorg dragen of dat hij verder wil gaan en verwijst naar de certificatie door een onafhankelijke instantie, zoals een certificatie-instelling. Om onderdelen als originele reserveonderdelen aan te merken, is het echter niet nodig een onafhankelijke instantie de certificatie te laten verzorgen. Als een dergelijke verklaring is afgegeven, wordt er vanuit gegaan dat deze reserveonderdelen originele reserveonderdelen zijn. Als een voertuigfabrikant of een derde kan bewijzen dat een bepaald reserveonderdeel van mindere kwaliteit is of niet is vervaardigd volgens de specificaties of productienormen van de voertuigfabrikant, dan kunnen deze reserveonderdelen niet als originele reserveonderdelen worden verkocht. Voor werkzaamheden die niet meer onder de garantie plaatsvinden, kan niet worden geëist dat de reparateur originele reserveonderdelen gebruikt. Hij moet ook in staat worden gesteld onderdelen te gebruiken van gelijke kwaliteit. Daaronder wordt verstaan reserveonderdelen die zijn vervaardigd door een onderneming die te allen tijde kan certificeren dat de betrokken onderdelen van gelijke kwaliteit zijn als de onderdelen die voor de montage van de betrokken motorvoertuigen worden of zijn gebruikt. Zie ook overeenkomst artikel 8 – Transparantie en controle.
- Het Bedrijf respecteert het laagste eigen risicobedrag, dat volgens de geldende polisvoorwaarden in geval van schadeherstel door de verzekerde zelf betaald moet worden. Een tegemoetkoming in de kosten van het eigen risico - teneinde dit laagste eigen risicobedrag te bereiken - zal in geen geval bij het factuurbedrag worden opgeteld
- De gevolgde reparatiemethodiek, de te gebruiken onderdelen en het gebruikte lakmateriaal evenals de planning van de werkzaamheden zijn gericht op het behalen van de SchadeGarantdoelstellingen (te weten verlaging van de schadelast, procesefficiency en realisatie hoge klanttevredenheid).
- Het Bedrijf geeft een objectief reparatieadvies ten aanzien van de best passende reparatiemethode waarbij rekening wordt gehouden met de kosten en het resultaat.
- Oorspronkelijk op het motorvoertuig gemonteerde onderdelen worden waar mogelijk



hergebruikt.

- Het gratis aan de klant te verstrekken vervangend vervoer wordt niet aan de bij Schadegarant aangesloten verzekeraars in rekening gebracht en wordt steeds in onderling overleg tussen het herstelbedrijf en het dealerbedrijf/de erkende reparateur dat/die de distributiefunctie vervult, geregeld. Zie ook deze Werkwijze Schadegarant, hoofdstuk 5.1.4. Werkproces - Vervangend vervoer.
- De gegevens die via de Schadegarantwerkprocedure (waaronder in ieder geval de dekkingscontrole, de schadecalculatie en eventuele digitale beelden) (hierna: de "**Gegevens**") worden verkregen zijn vertrouwelijk en mogen op generlei wijze voor andere doeleinden worden gebruikt dan ten behoeve van de uitvoering van de samenwerkingsovereenkomst. Zie ook overeenkomst artikel 13 – Vertrouwelijkheid.
- Het Bedrijf is verplicht om te allen tijde de geldende privacyregelgeving, voor zover van toepassing, na te leven. Het Bedrijf zal de gegevens die via de Schadegarantwerkprocedure (waaronder in ieder geval het eXchange dossier, de schadecalculatie en digitale beelden) worden verkregen 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 schadeherstelbedrijven gesloten samenwerkingsovereenkomsten. Zie ook overeenkomst artikel 13 – Vertrouwelijkheid.
- Het Bedrijf is bovendien verplicht om de nodige technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te nemen ter voorkoming van verlies, enige vorm van onrechtmatige of verwerking of bewerking van de Gegevens buiten de reikwijdte van de gesloten samenwerkingsovereenkomsten. Zie ook overeenkomst artikel 13 – Vertrouwelijkheid.
- 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 klanten en/of anderen, alsmede (iii) het vervullen van alle overige wettelijk voorgeschreven formaliteiten. Zie ook overeenkomst artikel 16 – Vergunningen en toestemmingen.



4. Gedragsregels (2)

De volgende gedragsregels zullen ter zake de samenwerking met Schadegarant worden gehanteerd voor Bedrijven met de herstelfunctie:

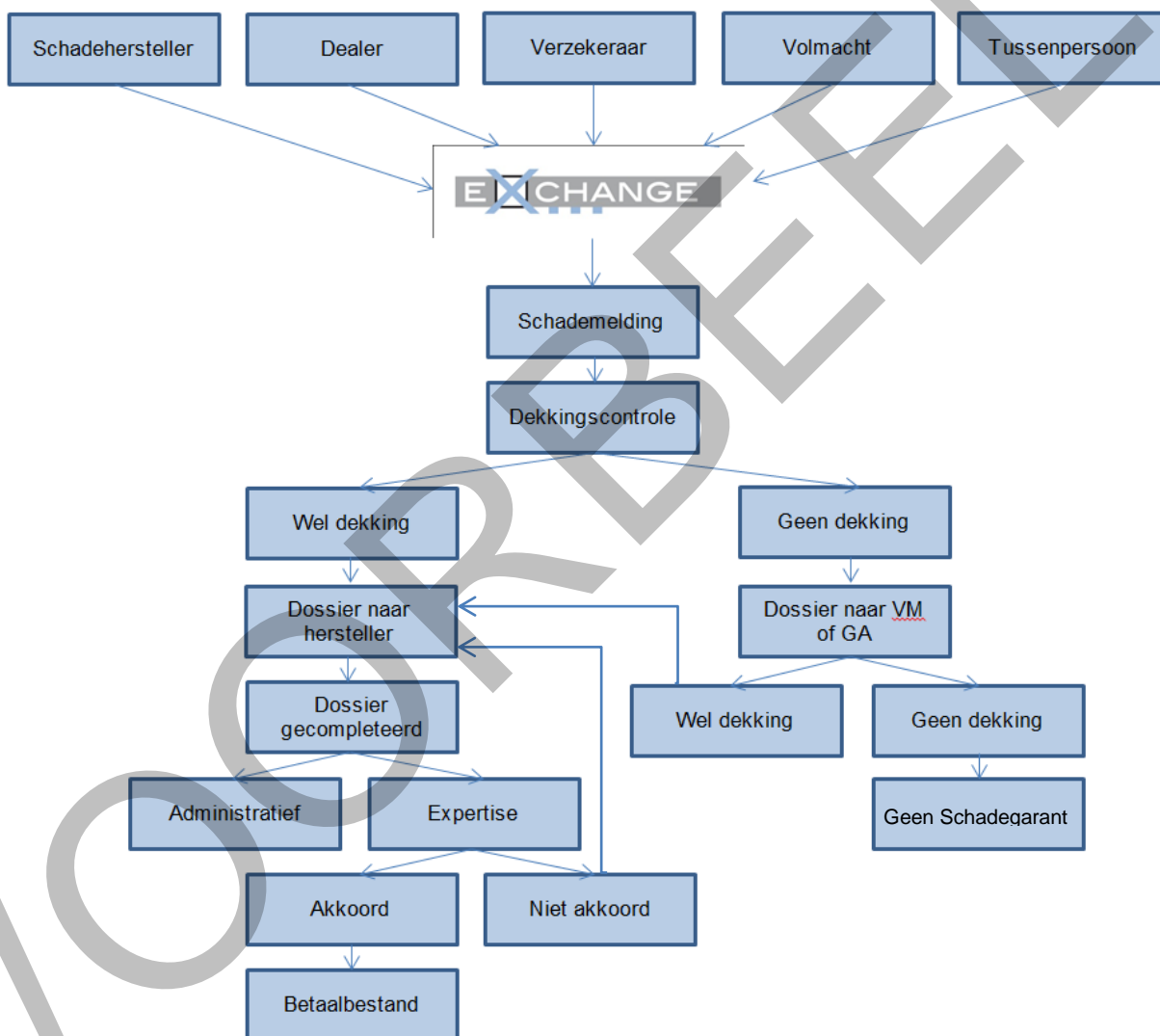
- Het gratis aan de klant te verstrekken vervangend vervoer wordt niet aan de bij Schadegarant aangesloten schadeverzekeraars in rekening gebracht en wordt steeds in onderling overleg tussen het herstelbedrijf en het dealerbedrijf/de erkende reparateur dat/die de distributiefunctie vervult geregeld, zij het dat daarbij de volgende uitgangspunten altijd moeten worden gerespecteerd: - indien het een schadeauto betreft die voorzien is van een grijs kenteken, moet ook het gratis vervangend vervoer uitgerust zijn met een grijs kenteken, wanneer de klant dit wenst; - wanneer de klant 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 dan de hiervoor genoemde twee t.a.v. dat vervangend vervoer tegen door het Bedrijf aan de klant zelf door te belasten meerkosten eveneens te vervullen. Zie ook deze Werkwijze Schadegarant, hoofdstuk 5.1.4. Werkproces - Vervangend vervoer.
- Aan iedere klant wordt door het Bedrijf een haal-/brengservice geboden, waarbij er geen kosten in rekening worden gebracht voor die haal-/brengservice aan de klant en ook niet aan de betrokken bij Schadegarant aangesloten 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 de door het Bedrijf herstellende schadeauto op hetzelfde adres c.q. het door de klant 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. Zie ook deze Werkwijze Schadegarant, hoofdstuk 5.1.4. Werkproces - Vervangend vervoer.
- Iedere klant dient kosteloos ten hoogste gedurende vijf (5) dagen gebruik te kunnen maken van het door het Bedrijf aangeboden vervangend vervoer, indien voor wat betreft de schadeauto van de klant geldt dat sprake is van een zogenaamd totaal verlies. Indien de klant langer dan de hiervoor genoemde maximumperiode van vijf (5) dagen gebruik zou willen maken van het door het Bedrijf aangeboden vervangend vervoer, dan dient het Bedrijf de klant daartoe altijd de mogelijkheid te bieden. Daarbij geldt echter uitdrukkelijk dat het Bedrijf dan steeds vooraf met de klant de door het Bedrijf aan de klant in rekening te brengen kosten voor verlenging van de gebruiksperiode van het vervangend vervoer, moet zijn overeengekomen. Zie ook deze Werkwijze Schadegarant, hoofdstuk 5.1.11. Werkproces – Afwikkeling totaal verlies.

5. Werkproces

Het volgende werkproces zal ter zake de samenwerking met Schadegarant worden gehanteerd voor Bedrijven met de distributie- en/of herstelfunctie:

5.1. Proces

Het proces van Schadegarant is in onderstaand schema weergegeven en wordt vervolgens per processtap toegelicht:



5.1.1. Ontvangst met uitleg voordelen Schadegarant

Het werkproces van Schadegarant dient opgestart te worden vóórdat begonnen wordt aan het herstel van het voertuig. Wanneer de auto wordt gebracht door een berger, dient zo snel mogelijk contact opgenomen te worden met de verzekerde om het herstelproces in werking te kunnen zetten.

Uitleg voordelen Schadegarant:



- Snelle aanvang reparatie. Er hoeft normaliter niet gewacht te worden op de komst van een expert.
- Gratis vervangende auto gedurende de reparatieperiode (Schadegarant).
- Klant hoeft het schadebedrag niet voor te schieten, de verzekeraar/volmacht keert rechtstreeks uit aan het Bedrijf dat daadwerkelijk het herstel heeft uitgevoerd.
- In de meeste gevallen korting op het eigen risico. Dit verschilt per verzekeraar/polis.
- Merkgarantie of 4 jaar FOCWA Schadeherstel-, FOCWA Eurogarant- of BOVAG-garantie op het uitgevoerde herstel.

5.1.3. Reparatieopdracht

Ten behoeve van de juiste afwikkeling van de rechtstreekse betaling door of namens de bij Schadegarant aangesloten schadeverzekeraar aan het Bedrijf dat de Herstelfunctie vervult, is dat Bedrijf verplicht er voor zorg te dragen dat de klant, waaronder mede wordt verstaan de verzekeringnemer van de bij Schadegarant aangesloten schadeverzekeraar, een reparatieopdracht ondertekent waarin de volgende tekst is opgenomen:

“[naam klant/verzekeringnemer] verklaart dat hij c.q. de verzekeringnemer 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 motorrijtuig en kenteken], machtigt de genoemde verzekeraar van dit motorrijtuig de schadepeningen rechtstreeks uit te (doen) keren aan het bedrijf dat de motorrijtuigenschade herstelt en machtigt tegelijkertijd het bedrijf dat de motorrijtuigenschade herstelt tot het in ontvangst nemen van de schadepeningen, uitsluitend ten behoeve van de uitgevoerde reparatie.”

Verzekerde staat toe dat het door verzekerde 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 /onder verantwoordelijkheid van Stichting Schadegarant. Verzekerde heeft na het ontvangen van een uitnodigingse-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*

5.1.4. Vervangend vervoer

Het Bedrijf stelt aan de klant, indien en voor zover de klant dat nodig acht, gedurende de periode die noodzakelijk is om het te repareren motorrijtuig hersteld aan de klant af te leveren, gratis een vervangend motorrijtuig of een ander gratis mobiliteitsalternatief ter beschikking.

Verzekerde heeft alleen recht op gratis vervangend vervoer gedurende de reparatieperiode als de verzekerde schriftelijk opdracht heeft gegeven tot reparatie. De verzekerde dient hierover duidelijk vooraf geïnformeerd te worden.

De kosten voor vervangend vervoer kunnen **niet** worden gedeclareerd en kunnen **niet** worden verhaald op een eventueel voor schade aansprakelijke derde.

Voor de aanvullende bepalingen met betrekking tot vervangend vervoer bij een totaal verliessituatie wordt verwezen naar paragraaf 5.1.11. Afwikkeling totaal verlies, waarin de volledige werkwijze voor de Afwikkeling van Totaal Verlies wordt omschreven.

[Voorwaarden inzet vervangend vervoer](#)

- Representatieve auto uit minimaal het RAI-B segment.



- Maximaal 5 jaar oud.
- Minimaal WA verzekerd.
- Volledig gratis voor verzekerde.
- Geen beperking aantal kilometers maar de leenauto is wel bedoeld voor normaal dagelijks gebruik. Brandstofkosten en kosten voortvloeiend uit verkeersovertredingen zijn voor de rekening van de verzekerde.
- Eventuele speciale wensen kunnen in overleg met de verzekerde in rekening worden gebracht bij verzekerde (bijvoorbeeld diesel/LPG, trekhaak, automatische versnellingsbak, etc). Verzekerde dient hierover duidelijk vooraf geïnformeerd te worden.

Bestelauto's

Ook bestelauto's tot 3.500 kg komen in aanmerking voor vervangend vervoer. Gratis vervangend vervoer met grijs kenteken met een minimaal laadvolume van 2,8 m3 en een laadvermogen van 500 kg dient te worden ingezet. Indien verzekerde hier geen behoefte aan heeft, kan een normale personenauto als vervangend vervoer worden ingezet.

Kosteloze haal- en brengservice

Onder de kosteloze haal- en brengservice verstaat Schadegarant het ophalen van de nog rijdbare beschadigde auto op een door verzekerde aangegeven adres binnen een straal van ± 25 kilometer van de vestigingsplaats van het Bedrijf en het afleveren van de herstelde auto op hetzelfde adres.

Onevenredig gebruik van het vervangend vervoer

Het Bedrijf dient verzekerde tijdig op de hoogte te stellen van het moment waarop het voertuig hersteld is en zal worden afgeleverd. Indien verzekerde het herstelde voertuig niet op het overeengekomen tijdstip afhaalt en gebruik blijft maken van het vervangend vervoer, kan het Bedrijf de hieraan verbonden kosten aan verzekerde in rekening brengen. Dit bedraagt maximaal € 15,- per dag, te vermeerderen met € 10,- administratiekosten per inzet (inclusief BTW). Het Bedrijf dient verzekerde hierover vooraf te informeren.

Sterk vervuild inleveren van vervangend vervoer

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

Schade aan het vervangend vervoer

Indien er, gedurende de periode dat verzekerde gebruik heeft gemaakt van het vervangend vervoer schade is ontstaan aan dit voertuig, dient er ten behoeve van de afwikkeling van deze schade altijd eerst bepaald te worden hoe het vervangende voertuig 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 de vervangende auto. Een eventueel eigen risico kan niet op de polis van 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 de vervangende auto niet onder de dekking valt, dan kan deze geclaimd worden op de polis van verzekerde. Hierbij dient in ogenschouw genomen te worden dat verzekerde ook een polis met beperkt casco 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 vervangende auto kan eventuele schade niet geclaimd worden op deze polis. De schade aan de vervangende auto kan in dat geval geclaimd worden op de polis van verzekerde. Ook hierbij dient in ogenschouw genomen te worden dat verzekerde een polis met een beperkt casco dekking afgesloten kan hebben waardoor evenementen die niet onder de beperkt casco dekking vallen op geen enkele polis geclaimd kunnen worden.

Eventuele schaden die ontstaan aan het vervangend vervoermiddel tijdens de SchadeGarant reparatie worden door de SchadeGarant verzekeraars in behandeling genomen met inachtneming van de volgende uitgangspunten:

- Rechtstreekse afwikkeling met het Bedrijf.
- Geen nieuwwaarde-, vaste afschrijving, 2/3- en/of daggeldregeling.
- Schadevaststelling op basis van:
 - reparatiekosten zonder winstmarge
 - inkooprijks onderdelen of inkooprijks voertuig bij totaal verlies.
- Schadebetaling exclusief BTW (i.v.m. rechtstreekse vordering)
- Geen vergoeding in verband met stilstand van dit voertuig.

5.1.5. Dekkingscontrole

Alle gemelde schaden dienen te worden ingevoerd in eXchange. Wanneer eXchange aangeeft dat er dekking is en verzekerde de reparatieopdracht ondertekend heeft, kan het Bedrijf beginnen met de herstelwerkzaamheden. Het kan zijn dat de combinatie polisnummer-kenteken-geselecteerde risicodrager onbekend is. Dit kan leiden tot een handmatige dekkingsaanvraag. 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 het niet bekend is of er dekking is voor een evenement, mag er niet begonnen worden met herstel. Bij automatische dekkingsverificatie is contact opnemen met de verzekeraar of volmacht niet meer nodig en zelfs ongewenst. Het afgeven van dekking gebeurt altijd via eXchange.

Voor meer informatie over het aanmaken van een schademelding, zie handleiding eXchange op www.exchange.nl.

5.1.6. Termijn afhandeling handmatige dekkingsaanvraag

Wanneer bij het aanmaken van het dossier blijkt dat er geen automatische dekkingsverificatie mogelijk is, zal eXchange de mogelijkheid bieden om een handmatige dekkingsaanvraag in te dienen. Deze handmatige dekkingsaanvraag dient door de volmacht of verzekeraar binnen 24 uur (op werkdagen) afgehandeld te worden.

5.1.7. Voorexpertise

In een aantal gevallen dient door het Bedrijf voorexpertise aangevraagd te worden voordat met het herstel mag worden begonnen. Dit geldt voor de volgende situaties:

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 voertuig bedragen. Bij totaal verlies komt het voertuig niet in aanmerking voor een afhandeling via de SchadeGarantprocedure. Omdat het dossier niet via SchadeGarant afgehandeld kan worden, gelden de voordelen van het afhandelen via SchadeGarant ook niet voor verzekerde. Vanaf 2011 is er sprake van een vergoeding voor de afwikkeling van totaal verlies dossiers.



Onlogisch schadebeeld

Indien het Bedrijf bij de inventarisatie van de schadeclaim of bij de uitvoering van de werkzaamheden signaleert dat er sprake is van een onlogisch of onverklaarbaar schadebeeld, bijvoorbeeld gezien de door klant gemelde schadeoorzaak, dan zal het Bedrijf dit aan SchadeGarant aangeven door middel van een aanvraag voor voorexpertise in eXchange. In het geval van een onlogisch/onverklaarbaar schadebeeld dient (bijvoorbeeld in verband met mogelijke fraude) te allen tijde vooraf expertise aangevraagd te worden.

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 verzekeringsmaatschappij niet uitkeren. De reparatiekosten met aftrek van het eigen risico van het Waarborgfonds Motorverkeer kunnen vervolgens op het Bedrijf worden verhaald.

Navigatiesystemen en audioapparatuur

In verband met de afschrijving van deze apparatuur dient er voorexpertise aangevraagd te worden. Dit kan worden aangevraagd via de optie "Overig".

Meerdere schaden aan één voertuig

Als er sprake is van meerdere schaden aan één voertuig dient er te allen tijde voorexpertise aangevraagd te worden door te kiezen voor de optie 'Overig'. (Meer informatie op pagina 14).

5.1.7. Foto's

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

Hoeveel foto's moeten aan het dossier gekoppeld worden?

In eXchange dienen minimaal drie (3) foto's aan het dossier toegevoegd te worden. Het is echter mogelijk om maximaal tien (10) foto's (maximaal 200 kb per foto) aan het dossier te koppelen. Deze mogelijkheid dient zo goed als mogelijk benut te worden om het dossier te onderbouwen. Indien noodzakelijk, wordt geadviseerd tijdens 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.

Wat moet afgebeeld worden op de foto's?

De foto's hebben een directe relatie met de schadecalculatie. Het Bedrijf is verantwoordelijk voor de correcte foto's. Schadebeeld, voorbereiding en schadecalculatie dienen met elkaar in overeenstemming te zijn. Foto's dienen vóór, en indien nodig tijdens, het reparatieproces te worden genomen.

Algemene eisen aan de foto-set

Maak een foto van de voorzijde van het voertuig, schuin genomen, zodanig dat het gehele voertuig zichtbaar is. Maak een foto van de achterzijde van het voertuig, schuin genomen, zodanig dat het gehele voertuig zichtbaar is. Maak een foto van de zichtbare schade, zonder demontage, gezien vanuit het aangrijppunt. Alle foto's dienen in de zogenaamde 'landscape' of 'liggende' positie gemaakt te worden.



Specifieke eisen aan de foto-set

Na demontage kan blijken dat 'vitale' (constructie) delen zichtbaar beschadigd zijn. Deze delen dienen, eventueel met behulp van markeermiddelen, te worden gefotografeerd. Indien tijdens de voorbereiding blijkt dat er dient te worden uitgespoten op een aangrenzend deel, dient dit duidelijk te worden vastgelegd. Indien code Y7 wordt gebruikt dient dit duidelijk te zijn vastgelegd in de fotoset. In beide gevallen heeft de toegepaste en/of vereiste reparatiemethodiek een aanzienlijke invloed op de totale schadecalculatie. Deze dient om die reden dan ook met een foto te worden beargumenteerd.

Houd rekening met omgevingslicht

Pas, indien mogelijk, de achtergrond aan, aan de kleur van het voertuig. Kies bij een donkere kleur voertuig voor een donkere achtergrond, kies voor een lichte kleur voertuig voor een lichte achtergrond. Bij te veel omgevingslicht, zoals zon en/of andere spiegelingen, dient het object in de schaduw geplaatst te worden of een invalshoek gekozen te worden waardoor er minimale invloed is. Bij te weinig omgevingslicht dient gebruik gemaakt te worden van flitslicht. De foto's dienen in deze situatie onder een hoek genomen te worden in verband met de reflectie van het flitslicht.

Gebruik markeermiddelen

Oppervlaktebeschadigingen zijn vaak moeilijk herkenbaar zonder referentiepunt. Hulpmiddelen of markeermiddelen, zoals zelfklevende pijlen en linialen, dienen beschikbaar te zijn. Zorg er te allen tijde voor dat er een referentiepunt op de foto staat. Denk hierbij aan een sierlijst, handgreep, richtingaanwijzer, antenne, spiegel, hoek van het (aangrenzende) deel.

Opnamedatum op de foto weergeven

De opnamedatum dient bij voorkeur te worden weergegeven op de foto. Alle moderne digitale camera's beschikken over een functie om dit automatisch te laten doen.

5.1.8. Aanvang herstel en maken calculatie

Het volledige dossier dient voor 16:00 uur aangeboden te worden aan eXchange, uiterlijk op de (werk)dag nadat begonnen is met het herstel. Het is wel raadzaam om de polisdekkingsverificatie (zie processtap 4 en 5) in eXchange in een zo vroeg mogelijk stadium uit te blijven voeren.

5.1.9. Dossieropbouw

Een schadedossier bestaat uit de volgende zaken (bij voorkeur digitaal):

- Kopie kentekenbewijs deel 1A en 1B
- Kopie groene kaart
- Getekende Reparatieopdracht en Akte van cessie
- Datum inname en aflevering (werkorder)
- Schadecalculatie
- (Kopie) onderdelenfactuur
- Uitlijnrapport (indien van toepassing)
- Facturen werk derden (indien van toepassing)
- Foto's
- Gegevens vervangend vervoer
- Bewijs van afgegeven (digitaal) garantiebewijs
- (Kopie) factuur voor verzekerde
- Urenverantwoording



Indien deze zaken elektronisch voorhanden zijn is het niet noodzakelijk om deze op papier te bewaren.

5.1.10. Meerdere schaden op één voertuig

Als er meerdere schaden op één voertuig aanwezig zijn dient er te allen tijde voorexper­tise aangevraagd te worden. Daarvoor dient eerst zorgvuldig achterhaald te worden of de schaden het gevolg zijn van één of meerdere evenementen (één of meerdere schademeldingen in eXchange). Per situatie geldt dan de volgende werkwijze:

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 voertuig 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 schaden aangeboden kan worden aan 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 schadepeningen plaatsvindt.

Twee (of meer) evenementen

Indien er sprake is van twee of meerdere evenementen 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 schaden 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 aan eXchange dient er te allen tijde een voorexper­tise (categorie: 'Overig') aangevraagd te worden op het eerste dossier. De verzekeraar wordt op deze manier in de gelegenheid gesteld de dossiers correct af te wikkelen.

5.1.11. Afwikkeling totaal verlies

Indien er sprake is van totaal verlies situatie kan er voor de afwikkeling van dit dossier een vergoeding bij de verzekeringsmaatschappij 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.

Het maximaal te declareren bedrag voor de afwikkeling van een totaal verlies dossier bedraagt € 110,- exclusief BTW. Dit bedrag is inclusief de eventuele inzet van een vervangende auto (maximaal B-segment, voor maximaal 5 dagen). Momenteel is het niet mogelijk om de declaratie via eXchange af te handelen. Totdat deze mogelijkheid is toegevoegd aan eXchange, kan het Bedrijf de declaratie rechtstreeks naar de verzekeraar of gevolmachtigd agent sturen. De omschrijving van de factuur dient de tekst 'Afwikkeling totaal verlies' te bevatten.

Belangrijk is dat er altijd heel duidelijk en vooraf aan verzekerde uitgelegd wordt dat wanneer er bij controle geen dekking voor de schade aan het voertuig blijkt te zijn de kosten van het vervangend vervoer dan voor eigen rekening van verzekerde zijn. Door een dossier in eXchange aan te maken wordt duidelijk of de schade aan het voertuig wel of niet gedekt is. Bij een gedekte schade dient voorexper­tise aangevraagd te worden waarbij de reden 'Mogelijk totaal verlies' of 'Totaal verlies'



gekozen kan worden. De behandelend expert zal vervolgens bepalen of er daadwerkelijk sprake is van totaal verlies.

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

5.1.12. Calamiteiten - Hagel – UZS

Algemeen

In het geval van bijzondere omstandigheden, zoals een forse storm, wateroverlast, brand of een ander ongewoon voorval, waarbij een groot aantal motorrijtuigen beschadigd (kan) raken, garandeert het Bedrijf dat het zich tot het uiterste inspant om de samenwerkingsovereenkomst ten aanzien van alle motorrijtuigenverzekerden van Schadegarantverzekeraars die zich bij het Bedrijf melden voor autoschadeherstel ook volledig na te komen alsmede de maatregelen te nemen, waaronder een meldingsverplichting aan het bevoegde gezag, zoals ook voorgeschreven in titel 17.1 van de Wet milieubeheer (Maatregelen bij een ongewoon voorval).

Calamiteitenplan

Het Bedrijf dient zich uiterst in te spannen om zo vroeg mogelijk een eXchange-dossier (schademelding) aan te maken met de juiste schadeoorzaak. Na inventarisatie zal er door Schadegarant beoordeeld worden of er sprake is van een calamiteit. Indien er volgens Schadegarant sprake is van een calamiteit zal Schadegarant haar calamiteitenplan in werking stellen. Bij een calamiteit zal voor een bepaalde periode een maximaal te hanteren tarief ingeregeld worden in eXchange, dit tarief zal - na de genoemde inventarisatie - door Schadegarant gecommuniceerd worden.

Afwijkend uurtarief

Bij een door Schadegarant vastgestelde hagelschadecalamiteit mag er gecalculeerd worden met een afwijkend uurtarief. Dit afwijkende tarief is maximaal het tarief zoals in de tarievenronde overeen is gekomen voor tariefklasse 5.

Hagelschade calculeren

Een hagelschade dient in eXchange met schadeoorzaak 'Hagel' afgewikkeld te worden. Ten behoeve van de calculatie hanteert het Bedrijf onderstaande werkwijze:

1. Het Bedrijf maakt gebruik van de hagelmodule.
2. Het Bedrijf kiest voor de mogelijkheid waarbij hij het aantal deuken, de diameter en de plaats van de beschadiging aangeeft.
3. De hagelmodule berekent voor het Bedrijf de vergoeding.

De hagelmodule kent meerdere manieren van verwerken. Indien het Bedrijf een andere optie selecteert zal de beoordeling van de calculatie in alle gevallen minder gunstig zijn voor zijn eXperate score.

5.1.13. Behandeladviezen

De filters eXpect en eXpectech zullen alle in eXchange ingediende dossiers beoordelen. Deze filters genereren vervolgens een behandeladvies. De behandeladviezen maken onderdeel uit van de



eXperate score. Er zijn drie behandeladviezen mogelijk: 1) Administratief, 2) Tele-expertise, 3) Fysieke expertise

5.1.14. Suppletie

Indien een dossier nog niet de status “Gesloten” heeft, kan het Bedrijf in eXchange het dossier aanpassen. Dan krijgt het dossier de status Open en kan het Bedrijf zijn gewijzigde calculatie aanbieden.

Indien een dossier reeds de status “Gesloten” heeft en er blijkt toch nog een wijziging in de calculatie/dossier te moeten plaatsvinden, dan dient er een nieuwe schademelding gemaakt worden. Belangrijk is om hiervoor contact op te nemen met de desbetreffende verzekeraar of volmacht.

Het beste is om dit dossier aan te laten maken door de assurantieadviseur of gevolmachtigd agent/verzekeraar. Het ER bedrag dient namelijk op € 0,- gezet te worden, anders zou verzekerde nogmaals ER moeten betalen terwijl het om 1 schade evenement gaat. Bijkomend voordeel is dat de 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 wordt alleen de kosten voor uitlijnen toegevoegd.

Het dossier wordt vervolgens aangeboden en doorloopt de filters. Indien het originele dossier op expertise is gezet zal ook dit dossier worden gerouteerd naar dezelfde expert. Vervolgens keurt de expert het dossier en kan het Bedrijf afronden.

5.1.15. Betalingstermijn

Dossiers dienen binnen 14 dagen na sluiting van het dossier (status ‘Gesloten’) door het Bedrijf van het dossier in eXchange betaald te worden door de verzekeringsmaatschappij of de gevolmachtigd agent.

5.1.16. Aflevering hersteld voertuig

Het herstelde voertuig wordt aan de cliënt afgeleverd, waarbij het (merk)garantiebewijs wordt afgegeven en het Bedrijf een korte toelichting op de uitgevoerde werkzaamheden geeft. Tevens wordt aan de cliënt een gespecificeerde reparatienota verstrekt, waaruit blijkt welke werkzaamheden aan het voertuig zijn uitgevoerd en welke kosten hiermee gemoeid zijn.

Bij aflevering dient geen contante betaling van de schadepenningen te worden verlangd. Wel dient een eventueel eigen risico, en indien van toepassing de BTW, door de cliënt te worden voldaan. Informatie hierover is terug te vinden in de polisinformatie in eXchange. Voor de betaling die de klant zelf verricht, dient een betalingsbewijs te worden afgegeven.



5.2. Wat is eXperate?

eXperate is een geautomatiseerd meetsysteem dat SchadeGarant ondersteunt bij de kwalificatie van Bedrijven. eXperate maakt zichtbaar welke Bedrijven een optimale bijdrage aan de SchadeGarantdoelstellingen leveren en welke Bedrijven zich op punten eventueel moeten verbeteren. De doelstellingen van SchadeGarant zijn:

- Verlaging van de schadelast
- Procesefficiency
- Optimalisering van de klanttevredenheid

5.2.1. eXperate en eXchange

Een dossier dat wordt aangeboden aan eXchange wordt op een aantal punten beoordeeld. Iedere schadecalculatie wordt hiertoe door een statistisch en een technisch expertisefilter bekeken.

In eXpect, het statistisch filter, worden de uitkomsten van de ontvangen schadecalculatie (opgegeven kosten) vergeleken met gegevens van alle vergelijkbare schadecalculaties welke in de SchadeGarant-database aanwezig zijn (verwachte kosten). Deze database is gevuld met de gegevens van alle SchadeGarant-calculaties van de afgelopen perioden.

In eXpectech, het technisch filter, worden de door het Bedrijf in de schadecalculatie ingevoerde kostenposten en bewerkingen getoetst aan de uitgangspunten van het calculatiesysteem en aan de overeengekomen werkwijze. De grenswaarden in eXpect zijn per verzekeraar individueel instelbaar.

Aan de hand van de uitkomsten van eXpect en eXpectech wordt de schadecalculatie door eXchange voorzien van een behandeladvies. De verschillende behandeladviezen zijn: administratieve afwikkeling, tele-expertise en fysieke expertise. Verder zal een percentage van de dossiers via een steekproef gecontroleerd worden. In hoeverre deze adviezen worden opgevolgd is de keuze van de behandelaar en/of verzekeraar van het dossier.

Voor alle betrokken partijen van het dossier is het volledige filteradvies terug te vinden in het dossier in eXchange onder het kopje "Resultaat SEF". De filters binnen eXchange leveren tevens informatie welke gebruikt wordt voor de bepaling van de eXperate-kwalificatie van het Bedrijf. Overigens is het zo dat de individuele instellingen per verzekeraar niet van invloed zijn op de eXperate-kwalificatie.

5.2.2. eXperate en ratings

In eXperate wordt de categorisering A tot en met E gebruikt. Hierin staat A voor de best presterende Bedrijven, vervolgens B, C, D en E naarmate de bijdrage aan de doelstellingen afneemt. De eXperate rating is een relatieve rating. Dat wil zeggen dat de SchadeGarant schades van een Bedrijf altijd wordt vergeleken met de SchadeGarant schades bij andere Bedrijven. De eXperate rating is online te raadplegen via het zoekprogramma op de consumentenwebsite: www.schadegarant.nl.

eXperate A en B

A- en B-Bedrijven presteren bovengemiddeld en zijn de primaire aanspreekpunten voor verzekerden van de SchadeGarant verzekeraars. Verzekeraars zullen ervoor ijveren om een zo groot mogelijk deel van hun schaden bij deze Bedrijven te laten herstellen. Een aantal verzekeraars heeft ervoor gekozen om exclusief te sturen naar A- en B-gekwalificeerde Bedrijven.

eXperate C

C-Bedrijven presteren gemiddeld en zijn Bedrijven die potentieel kandidaat zijn om in de groep B of A terecht te komen, maar zullen hiervoor een grondige analyse van de werkwijze moeten uitvoeren, hun



onderdeleninkoop moeten herbezien of anderszins maatregelen moeten nemen om meer schaden gestuurd te krijgen.

[eXperate D](#)

D-Bedrijven zijn Bedrijven die in de gevarezone zitten en aanpassingen in hun bedrijfsvoering moeten doorvoeren om niet in E te geraken of de samenwerking met Schadegarant te verliezen. Schadegarant ziet deze Bedrijven niet als partners voor de langere termijn en adviseert hen dan ook om op korte termijn de bedrijfsvoering te spiegelen met de Werkwijze Schadegarant en een beslissing te nemen of continuering van de samenwerking met Schadegarant wel een reële/wenselijke optie is. Schadegarant zal deze overweging zeker maken.

[eXperate E](#)

E-Bedrijven scoren het laagst binnen eXperate. Schadegarant ziet deze Bedrijven niet als partners voor de langere termijn en adviseert hen dan ook om op korte termijn de bedrijfsvoering te spiegelen met de Werkwijze Schadegarant en een beslissing te nemen of continuering van de samenwerking met Schadegarant wel een reële/wenselijke optie is. Schadegarant zal deze overweging zeker maken.

5.2.3. eXperate in combinatie met de distributiefunctie

Dealers en merkerkend reparateurs die de distributiefunctie voor Schadegarant vervullen krijgen automatisch de eXperate rating van het Bedrijf waaraan zijn hun Schadegarantschaden uitbesteden.

5.2.4. Meetpunten eXperate

eXperate is gebaseerd op de drie doelstellingen van Schadegarant, te weten; optimalisering klanttevredenheid, verhoging van de procesefficiency en verlaging van de schadelast. eXperate is daarom in drie hoofdblokken onderverdeeld. Elk blok kent een maximaal aantal te behalen punten, het totaal maximaal te behalen puntenaantal van de drie blokken bedraagt 100 punten:

- Klanttevredenheid: 30 punten
- Procesefficiency: 20 punten
- Verlaging Schadelast: 50 punten

Elk hoofdblok is onderverdeeld in een aantal sub-onderwerpen waaruit een netto puntenaantal te behalen is. Alle netto scores worden bij elkaar opgeteld en bepalen de totaalscore.

5.2.5. Optimalisering klanttevredenheid

[Klantenenquête Schadegarant \(10x10\)](#)

De met de 10x10 enquête gemeten klanttevredenheid komt in dit meetpunt tot uitdrukking in maximaal 10 punten. Er is geen één op één relatie tussen het aantal punten in eXperate en het gemiddelde cijfer dat de klant heeft gegeven omdat de eXperate meting relatief is, dus ten opzichte van alle Bedrijven. Het behalen van een eXperate score op dit meetpunt is tevens afhankelijk van het aantal bruikbare e-mailadressen dat in eXchange ingevoerd wordt. Dit moet in minimaal 25% van de gesloten eXchangedossiers het geval zijn. In dit meetitem wordt met klant de verzekerde bedoeld.

[Netto Promotor Score \(NPS\) reparateur](#)

De NPS, de mate waarin het Bedrijf door klanten (verzekerden) wordt aanbevolen aan anderen, levert maximaal 5 eXperatepunten op.



Audits

De bevindingen van de auditors van SchadeGarant resulteren in maximaal 15 punten. De audits worden ieder half jaar uitgevoerd. De resultaten uit de audits geven inzicht in de tevredenheid van de verzekeraar als klant van het Bedrijf.

5.2.6. Verhoging procesefficiency

Doorlooptijd dossier

De totale doorlooptijd van een dossier wordt gemeten vanaf datum 'Aanvang herstel' tot en met de datum 'Dossier gesloten'. Alléén de werkdagen worden in de berekening van de reparatieduur meegenomen. Weekend- en feestdagen worden buiten beschouwing gelaten. Voor dit meetpunt kan een maximale score van 5 punten behaald worden.

Heropenen/verhogen/verlagen

Er is sprake van heropenen als er meer dan één (1) calculatie wordt aangeboden voor hetzelfde dossier. Vervolgens wordt gekeken naar het gemiddelde verschil in bedrag dat na heropenen als gevolg van het verhogen/verlagen ontstaat tussen de eerste aangeboden calculatie en de laatste heropende calculatie. Verlagen wordt hierin uiteraard ook meegeteld omdat verlagen na heropen het gevolg is/kan zijn van de beoordeling van een expert. Voor dit meetpunt zijn maximaal 5 punten te behalen.

Behandeladvies

De mate waarin een dossier aanleiding geeft tot administratieve afhandeling, tele- of fysieke expertise wordt gewaardeerd met maximaal 10 punten.

5.2.7. Verlaging schadelast

Afwijking opgegeven-verwachte kosten

De 'delta-schadelast' is het verschil tussen de opgegeven kosten in het dossier en de verwachte kosten volgens de statistische meetmodellen is van belang in de beoordeling van de prestaties van de Bedrijven. Dit punt brengt de mate waarin de aangesloten Bedrijven actief bijdragen aan het verlagen van de schadelast tot uitdrukking en wordt gewaardeerd met maximaal 30 punten.

Onderdelenkorting

Met de almaar lagere marges op OEM-onderdelen en de opkomst van (buitenlandse) leveranciers die OES/OGO delen leveren, is de verwachting dat autoschadeherstellers korting op onderdelen kunnen verlenen én hun eigen marge kunnen verhogen. Dit punt wordt gewaardeerd met maximaal 15 punten.

Lakindex

Met de materiaalindex in het AZT-spuitsysteem kunnen Bedrijven zich onderscheiden op basis van het door hen gekozen lakmerk en de condities die zij met hun lakleverancier zijn overeengekomen. Dit meetpunt levert maximaal 5 punten op.

5.2.8. Puntenwaardering

- A ≥ 85,0 punten
- B ≥ 70,0 punten
- C ≥ 55,0 punten
- D ≥ 45,0 punten
- E ≤ 44,9 punten



5.3. Signalen

Naast de hiervoor genoemde meetpunten worden signalen die SchadeGarant bereiken via klanten (verzekerden), experts, assurantieadviseurs en verzekeraars meegewogen in eXperate. Vanzelfsprekend betreft dit alleen die signalen die na onderzoek van de relatiemanager terecht blijken te zijn. Een signaal kan positief of negatief zijn. Positieve signalen kan het Bedrijf ontvangen als er mogelijk fraude is voorkomen omdat het Bedrijf een voorexperise aanvraag (reden onlogisch schadebeeld) heeft gedaan via eXchange. De expert kan dit melden aan SchadeGarant en de signaalpunten kunnen worden opgenomen in eXperate. Negatieve signalen kennen een gradatie van een administratief signaal, regulier signaal en een ernstig signaal die qua weging en invloedsduur van elkaar verschillen en een impact op eXperate kunnen hebben.

Voor een meer gedetailleerde toelichting van eXperate kunnen tevens de verschillende uitgaven van SchadeGarant eXplain worden geraadpleegd op www.exchange.nl.

Indien een Bedrijf vragen heeft met betrekking tot de eXperate rating, of de werking van eXperate, dan kan hierover contact worden opgenomen met de relatiemanager.

Om eXperate goed te doorgronden is het raadzaam dat het Bedrijf de periodiek georganiseerde eXperate groepssessies bezoekt.

5.4. Standaard vergoedingen

Vergoeding voor het maken van een calculatie en inzet vervangend vervoer bij (mogelijk) totaal verlies. Ondanks dat deze gevallen niet onder de SchadeGarant regeling vallen, hebben verzekeraars wel besloten een standaard vergoeding aan Bedrijven te geven. Dit geldt alleen voor SchadeGarant.



Producten	Maximale adviesprijs
Calculatie maken, inclusief vervangend vervoer	Offerte (bij totaal verlies)
Kleinmateriaal (zoals bouten, moeren en katten)	€ 45,00 (zie:1)
Gloeilamp H1/H3 standaard	€ 5,00
Gloeilamp H1 plus	€ 9,00
Gloeilamp H4 duplo	€ 5,00
Gloeilamp H7	€ 12,50
Gloeilamp Duplo Gold	€ 15,00
Gloeilamp HB3/HB4	€ 12,00
Koelmoeistof per liter	€ 3,00
Plastic folie binnen bekleding portieren (incl. arbeid)	€ 12,50
Anti dreunplaat per carrosseriedeel (incl. arbeid)	€ 7,00
Uitlijnen controle met meetrapport maximaal	€ 45,00 (zie: 2)
Uitlijnen vierkant met meetrapport maximaal	€ 65,00 (zie: 2)
Wax tectyl maximaal	€ 11,50 (zie: 3)
Airco vullen, leeg maken en vacumeren	€ 135,00 (zie: 4)
Kentekenplaat (GAIK)	€ 11,50
Kentekenplaat (GAIK) "luxe"	€ 18,00
Kentekenplaathouder	€ 2,50
Aantoonbaar gebruik meetsysteem mechanisch & elektronisch	€ 130,00
Aantoonbaar gebruik eigen mallen	€ 175,00
Aantoonbaar gebruik huurmallen incl. transport	Bedrag conform factuur (Hamer) + 6AE handling
Resetten, uitlezen en programmeren van ECU's	€ 26,00 (zie 5)

Toelichting maximale adviesprijs

1. Neem het geadviseerde maximum bedrag in de Audatex-calcuatie op met tekstzonecode (TZC) 93. Hierbij dient de standaard binnen de Audatex-calcuatie aangestuurde 2% kleinmateriaal (TZC 28) niet te worden aangepast.
2. Neem dit in de Audatex-calcuatie op met tekstzonecode 74.
3. Neem dit in de Audatex-calcuatie op met tekstzonecode 70.
4. Airco vullen, leegmaken en vacumeren; Neem dit in de calcuatie op met B 4475, waarbij met mutatiecode HM de kosten worden ingevoerd.
5. Indien in het AEM een onderdeelcodenummer aanwezig is voor het uitvoeren van resetten, uitlezen of programmeren ECU dient het Bedrijf deze te gebruiken en is deze leidend. In alle andere gevallen houdt het Bedrijf de prijs aan genoemd in bovenstaande lijst.

5.5. Rollen binnen eXchange

5.5.1. Distributiefunctie (alleen van toepassing binnen SchadeGarant)

Dealerbedrijven en erkend reparateurs die het schadeherstelwerk in zijn geheel uitbesteden komen in aanmerking voor een samenwerkingsovereenkomst ter vervulling van de distributiefunctie. De dealer/erkend reparateur dient voor de schadeherstelwerkzaamheden een schriftelijke overeenkomst te sluiten met één bij SchadeGarant aangesloten Bedrijf dat de herstelfunctie vervult.



In deze overeenkomst dient, binnen de beschreven procedures, de onderlinge verhouding betreffende de afwikkeling van SchadeGarant-schaden te worden geregeld. Voorts dient de dealer een overeenkomst te sluiten met zijn importeur ter verstrekking van merkgarantie op het schadeherstelwerk. Voor Bedrijven in de distributiefunctie geldt geen minimaal aantal van 60 doorgangen per 12 maanden.

Het Bedrijf in de distributiefunctie zorgt voor:

- Ontvangst van de klant
- Aanmaken schademelding in eXchange
- Verkrijgen van de ondertekende reparatieopdracht en doorgeven aan de schadehersteller
- Planning van het herstel
- Eventueel uitvoeren van specialistisch technisch, merkspecifiek herstel onder regie van het Bedrijf
- Inzet van vervangend vervoer
- Tijdige aanlevering van onderdelen, onderdeelnummers en -prijzen aan het Bedrijf
- aflevering na herstel en verstrekking merkgarantiebewijs

5.5.2. Herstelfunctie

Het schadeherstel vindt plaats in Bedrijven die kunnen voldoen aan de eisen die de FOCWA, FOCWA Eurogarant en BOVAG stellen voor toetreding, integraal schadeherstel uitvoeren en door SchadeGarant hiertoe zijn geselecteerd.

Het Bedrijf kan schriftelijke overeenkomsten aangaan met dealerbedrijven omtrent het herstel van schaden met merkgarantie om te komen tot minimaal 60 SchadeGarant-schaden te herstellen gedurende de looptijd van de samenwerkingsovereenkomst. De te hanteren tarieven mogen de netto tarieven die andere marktpartijen in rekening gebracht worden niet overtreffen.

Het Bedrijf in de herstelfunctie zorgt voor:

- Het volledige dossier in eXchange inclusief calculatie
- De- en montage
- Plaat en richtwerk
- Spuitwerkzaamheden

De Bedrijven in de herstelfunctie kunnen eventueel bepaalde specialistische werkzaamheden uitbesteden aan de dealer, zoals herstelwerkzaamheden aan: motor, aandrijving, wielophanging, elektronische componenten en interieur. Hierbij zijn de SchadeGarantvoorwaarden van toepassing.

Overige werkzaamheden die door Bedrijven in de herstelfunctie mogen worden uitbesteed aan daarin gespecialiseerde Bedrijven betreffen:

- Kostenbesparende reparatietechnieken welke men zelf niet beheerst.
- Sticker- en beletteringswerkzaamheden.

5.6. Samenwerkingsovereenkomst tussen schadehersteller en dealerbedrijf

De onderlinge financiële relatie tussen het feitelijk auto(schadeherstel)bedrijf dat de schadepenningen ontvangt en het dealerbedrijf via wie de schade is aangeboden, dient op basis van de onderlinge samenwerkingsovereenkomst te worden geregeld. Vanzelfsprekend spelen hierbij de verrekening van de onderlinge leveranties een rol.

Met betrekking tot de werkafspraken tussen dealer- en auto(schadeherstel)bedrijf stelt SchadeGarant als voorwaarde dat deze met betrekking tot SchadeGarant-schaden aansluiten op de Werkwijze SchadeGarant. Deze Werkwijze SchadeGarant is gericht op een efficiënt werkproces en een



duurzame, wederzijds profijtelijke relatie zonder prijsopdrijvend effect ten aanzien van de schadelast.

De wijze waarop de wederzijds profijtelijke relatie tussen dealer- en auto(schadeherstel)bedrijf wordt ingevuld is een zaak van beide commerciële partners.

5.7. Gebruik Schadegarant -woord/-beeldmerk

Het merk 'Schadegarant' is als woord-/beeldmerk wettig gedeponereerd bij het Benelux Merkenbureau onder de nummers 0685696 (zwart/wit) en 0689923 (kleur). Dit betekent dat het woord-/beeldmerk 'Schadegarant' alleen gebruikt mag worden door Bedrijven die een samenwerkingsovereenkomst hebben met Schadegarant. In deze samenwerkingsovereenkomst kan Schadegarant het gebruik van het woord/beeldmerk toestaan.

Aangezien het om een gedeponereerd 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 als geheel gebruikt worden.
- Kleur donkerblauw PMS 281, Kleur lichtblauw PMS 285

Eventueel mag het beeldmerk in zwart/wit verdeling gebruikt worden. Voor specificaties kan het Bedrijf contact opnemen met Schadegarant.

Indien het Bedrijf het beeldmerk op zijn uitingen wilt toepassen, dan kan op verzoek een EPS-bestand met bovenstaande gegevens worden toegezonden. Hieraan zijn wel kosten verbonden. het Bedrijf kan het logo bestellen door een bestelformulier te downloaden op www.exchange.nl en ingevuld te faxen naar Schadegarant. Tegen personen en/of Bedrijven die het woord-/beeldmerk op oneigenlijke wijze gebruiken zullen juridische stappen worden ondernomen.