



Handboek

Audit en Certificering

BOVAG Erkend Schadeherstel Caravan en Camper



Audit- en Certificeringshandboek

BOVAG Erkend Schadeherstel

Caravan en Camper



Inhoudsopgave

Handboek	1
BOVAG Erkend Schadeherstel Caravan en Camper	1
Introductie	4
Kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Schadeherstel C&C	4
1. BOVAG Algemene Lidmaatschapseisen	5
2. Aanvullende Lidmaatschapseisen voor Caravan- en Camperschadeherstelbedrijven	7
3. Uitrustings- en gereedschapseisen	11
3.1 Lijst met geschikt handgereedschap	12
4. Eisen Kennis en Vaardigheden	14
5. Kwaliteitsborgingseisen	16
Algemeen	16
Demontage onderdelen en componenten	17
Schadeherstelwerkzaamheden caravan of camper	17
Montage onderdelen voor herstel van de caravan of camper	18
Eindcontrole herstellde caravan of camper	18
Archivering schadedossier	18
Klachtenafhandeling	18
Fasering certificering BOVAG Erkend Schadeherstel Caravan en Camper	19

Introductie

De leden van BOVAG Schadeherstelbedrijven sectie Caravan- en Camperschadeherstelbedrijven (hierna: BOVAG Caravan- en Camperschadeherstelbedrijven of BOVAG CSH) staan voor betrouwbaar, vakkundig en veilig schadeherstel. Van elk lid van de BOVAG Caravan- en Camperschadeherstelbedrijven wordt dan ook verwacht dat het voldoet aan de eisen en normen die zijn vastgelegd in de Kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Schadeherstel voor Caravan en Camper' (hierna: BOVAG Erkend Schadeherstel C&C) dan wel dit niveau uiterlijk 31 december 2020 hiervoor is gecertificeerd. Beoordeling en certificering van het kwaliteitsniveau van een bedrijf vindt plaats door een door BOVAG CSH aangewezen gekwalificeerde, certificerende instantie. Tijdens een geformaliseerde audit wordt op de locatie van het (aspirant) lid beoordeeld of het bedrijf voldoet aan de geldende kwalificatie-eisen. Bij afwijking kan een herbeoordeling aangevraagd worden.

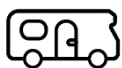
In dit Audit- en Certificeringshandboek zijn de voor certificering van de kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Schadeherstel C&C' geldende normen c.q. eisen opgenomen. Ook zijn de richtlijnen beschreven, waaraan het door een externe auditinstantie uit te voeren audit- en certificeringsproces dient te voldoen, evenals de minimale kwalificaties waaraan externe auditors dienen te voldoen. Hiermee wordt een kwalitatief goed en objectief audit- en certificeringsproces beoogd.

Kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Schadeherstel C&C

De kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Schadeherstel C&C bestaat uit een vijftal onderdelen, te weten:

1. BOVAG Algemene Lidmaatschapseisen
2. Aanvullende Lidmaatschapseisen voor BOVAG Caravan- en Camperschadeherstelbedrijven
3. Uitrusting en Gereedschapseisen
4. Eisen Kennis en vaardigheden
5. Kwaliteitsborgingseisen

Hieronder volgt per onderdeel een overzicht van de normen c.q. eisen waaraan het Lid van BOVAG CSH dient te voldoen voor de certificering van 'BOVAG Erkend Schadeherstel C&C'. Waar in onderstaande eisen gesproken wordt van 'BOVAG-leden' of 'het lid' wordt steeds bedoeld het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven, sectie Caravan- en Camperschadeherstelbedrijven. Deze eisen zijn vastgelegd in dit handboek. Dit handboek wordt na aanmelding door BOVAG CSH verstrekt aan elk nieuw (aspirant) lid. Alle bepalingen zijn minimum bepalingen en gelden voor zowel caravan- als campergerichte bedrijven, behalve daar waar door middel van het campersymbool anders is aangegeven, te weten:



Alleen van toepassing op campers

1. BOVAG Algemene Lidmaatschapseisen

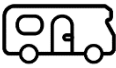
BOVAG Generiek lidmaatschapsprofiel		Toelichting/opmerking
1.	BOVAG-leden handelen integer, hebben een bonafide handelsmoraal en voldoen aan de eisen van een VOG rechtspersoon.	Een VOG (Verklaring Omtrent het Gedrag) kan worden afgegeven aan natuurlijke personen (mensen) en aan rechtspersonen (bedrijven/organisaties) als geen strafbare feiten zijn/worden gepleegd die relevant zijn voor de bedrijfsvoering.
2.	BOVAG-leden hebben een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een verzekerd bedrag van minimaal € 2.500.000,-, met een maximaal eigen risico van € 10.000,-.	Het BOVAG-lid dient zich te verzekeren tegen mogelijke schadeclaims als gevolg van ondeugdelijk schadeherstel van caravans en campers en/of het niet nakomen van contractafspraken.
3.	BOVAG-leden zijn op correcte wijze geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.	De in het handelsregister van de Kamer van Koophandel geregistreerde bedrijfsgegevens dienen overeen te komen met de actuele bedrijfsgegevens van het BOVAG-lid.
4.	BOVAG-leden houden zich aan de geldende wet- en regelgeving. ¹	Hieronder wordt onder andere verstaan het voldoen aan de van toepassing zijnde Milieu-, Arbo-, Financieel- en Fiscale wetgevingen in verband met de bedrijfsactiviteiten.
5.	BOVAG-leden houden zich aan de afspraken die gelden tussen de vereniging en haar leden welke zijn neergelegd in de verenigingsregels en statuten van BOVAG.	De verenigingsregels en de statuten van BOVAG dienen bekend te zijn bij het BOVAG-lid en zijn op verzoek verkrijgbaar bij BOVAG CSH.
6.	BOVAG-leden houden zich aan de regels inzake specifieke BOVAG-producten die van toepassing zijn op de relatie tussen leden en hun klanten.	Deze eis is op afdelingsniveau nader gespecificeerd. Voor BOVAG CSH heeft deze eis onder meer betrekking op het hanteren van de BOVAG Algemene Voorwaarden Schadeherstel.
7.	BOVAG-leden beschikken over voldoende vakkenis en kunde, zorgen voor een deugdelijke uitvoering van de werkzaamheden op basis van de gemaakte afspraken met de klant en dragen professionaliteit uit.	De voor de BOVAG CSH geldende specifieke inrichting, equipment, vakkenis en kunde (opleiding) en kwaliteitsborgingseisen worden nader gedefinieerd in het onderdeel 'Aanvullende Lidmaatschapseisen Caravan- en Camperschadeherstelbedrijven', van dit handboek.
8.	BOVAG-leden stellen vanuit goed ondernemerschap een duurzame relatie met de klant voorop. Men hanteert daarvoor een goede communicatie in woord en geschrift waaronder een goede en transparante klachtenafhandeling.	BOVAG-afdelingen (of BOVAG-leden) kunnen ervoor kiezen een reviewtool in te zetten om klanttevredenheid te monitoren. Het BOVAG-lid hanteert de algemene voorwaarden van BOVAG en de schadeherstelwerkzaamheden vinden plaats op basis van een door de klant ondertekende opdrachtbevestiging. Daarnaast is er in het bedrijf een goede en transparante klachtenregistratie en procedure aanwezig.

¹ Dit kan per BOVAG-afdeling nader gespecificeerd zijn.

9.	BOVAG-leden hebben een verantwoorde bedrijfsvoering en zijn daar transparant in.	Indien gerede twijfel bestaat over de financiële gezondheid van een lid en dit gevolgen zou kunnen hebben voor het voortzetten van het lidmaatschap, kan BOVAG inzage van de financiële gegevens/jaarrekening verlangen en/of een VOG RP. Met een VOG RP (Rechtspersoon) kunnen bedrijven hun integriteit aantonen als uit justitieel onderzoek blijkt dat de onderzochte Nederlandse Rechtspersoon en/of natuurlijke personen met een Nederlandse nationaliteit geen strafbare feiten op hun naam hebben staan dan wordt de VOG RP afgegeven.
10.	BOVAG-leden houden zich aan de generieke en afdelings-specifieke lidmaatschapseisen	Voorafgaand aan en gedurende het lidmaatschap worden leden gecontroleerd op de naleving van de lidmaatschapseisen. Indien gedurende het lidmaatschap niet aan deze eisen wordt voldaan, zal de procedure tot opzegging van het lidmaatschap worden gestart. BOVAG-leden verlenen aan de controle op het voldoen aan de lidmaatschapseisen de redelijkerwijs noodzakelijke medewerking. BOVAG behoudt zich daarnaast het recht voor om inzage in gegevens van leden te verlangen indien deze verband houden met de lidmaatschapseisen.

2. Aanvullende Lidmaatschapseisen voor Caravan- en Camperschadeherstelbedrijven

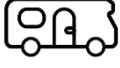
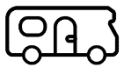
Afdelingsspecifiek lidmaatschapsprofiel voor Caravan- en Camperschadeherstelbedrijven (CSH)		Toelichting
1.	Het BOVAG-lid heeft de beschikking over een volledig ingericht en goed onderhouden bedrijfspand met een eigen werkplaats die geschikt is voor het verrichten van caravan- en camperschadeherstelwerkzaamheden en voorzien is van; ✓ Een aparte kantoorruimte. ✓ Een receptie met wachtruimte. ✓ Minimaal 2 gereserveerde bezoekersparkeerplaatsen voor kampeercombinaties. ✓ Een aangrenzend afsluitbare parkeergelegenheid of stallingsplaats voor onderhanden (schade)caravans dan wel campers.	
2.	Het lid is als totaalhersteller gekwalificeerd om alle voorkomende schadeherstelwerkzaamheden aan caravans en campers (w.o. calculeren, de- en montage, meetwerkzaamheden, (hybride-)lijm- kit- en verbindingstechnieken) in eigen beheer uit te voeren.	(Deel-)werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd door een daarvoor gekwalificeerde medewerker of indien sprake is van een "Erkend Leerbedrijf" onder toezicht en verantwoordelijkheid van een Erkend Leermeester. Uitbesteding van werkzaamheden is uitsluitend toegestaan aan een extern bedrijf dat lid is van BOVAG en voor de werkzaamheden gekwalificeerde medewerkers en/of medewerkers in dienst heeft. In geval van uitbesteding van (deel-)werkzaamheden dient het lid van BOVAG CSH te beschikken over de vereiste kwalificaties om het eindresultaat van de uitbesteedde werkzaamheden op juiste wijze te kunnen beoordelen. Aan uitbesteding ligt steeds de "BOVAG-uitbestedingsovereenkomst voor Caravan- en Camperschadeherstelbedrijven" ten grondslag. Bij uitbesteding van (deel-)werkzaamheden aan een (externe) medewerker dient te allen tijde herleidbaar en controleerbaar te zijn dat de desbetreffende externe medewerker(s) voldoet aan de vereiste kwalificaties voor de door hem/haar uitgevoerde (deel-)werkzaamheden. Aan de uitbesteding van (deel-)werkzaamheden dient tevens een goede juridische uitbestedingsovereenkomst ten grondslag te liggen, waarin de kwalificatie- en kwaliteitseisen geborgd zijn. In geval van uitbesteding van (deel-)werkzaamheden blijft het lid van BOVAG CSH altijd eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en veiligheid van de uitgevoerde (herstel-)werkzaamheden.

3.	Het BOVAG-lid dient van elke schadeherstelopdracht een volledig (digitaal) schadedossier aan te leggen. Op basis van de in het (digitaal) schadedossier vastgelegde gegevens, opgeslagen foto's en documenten dient te allen tijde aangetoond te kunnen worden dat de verrichte werkzaamheden aan het voertuig overeenkomstig de herstelopdracht zijn uitgevoerd conform de daarvoor geldende (fabrieks-)richtlijnen inclusief eindcontrole op het goed functioneren van alle in het voertuig aanwezige elektronische, gas-, verwarmings- en veiligheidssystemen.	De opdracht tot herstel moet volledig en juist zijn vastgelegd in een door de opdrachtgever ondertekende schriftelijke of digitale opdracht-overeenkomst. Verifieerbare dossiers zijn de basis van een goede kwaliteitsborging van alle herstelwerkzaamheden die door het BOVAG-lid aan een caravan of camper worden uitgevoerd en met name betrekking hebben op in het voertuig aanwezige elektronische-, gas-, verwarmings- en veiligheidssystemen. In onderdeel 5. 'Kwaliteitsborgingseisen' van dit handboek worden de richtlijnen en eisen die gelden voor een volledig (digitaal) schadedossier nader gespecificeerd.'
4.	Waterdichtheidsgarantie geldt alleen als de herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd conform de bouwwijze van de fabrikant.	
5.	Het lid voert uitsluitend herstel- en/of vervangingswerkzaamheden conform de daarvoor geldende reparatie richtlijnen van de fabrikant. Daarbij wordt gebruik gemaakt van nieuwe, originele fabrieksonderdelen Indien op verzoek van de klant c.q. opdrachtgever gebruik gemaakt dient te worden van alternatieve, niet-OEM delen en/of reparatiemethoden dan legt het lid dit schriftelijk vast in het (digitaal) schadedossier.	Op de, volgens de reparatierichtlijnen van de fabrikant, verrichte werkzaamheden geldt een standaard garantietermijn van 4 jaar gerekend vanaf de datum van afgifte van het garantiebewijs. Voor de tijdens de herstelwerkzaamheden geplaatste c.q. vervangen onderdelen geldt de garantietermijn van de leverancier of fabrikant van de desbetreffende onderdelen. Indien op verzoek van de klant c.q. opdrachtgever hersteld dient te worden volgens niet goedgekeurde alternatieve reparatiemethoden dan vervalt de standaard garantietermijn van 4 jaar op de verrichte werkzaamheden en wordt hiervoor geen BOVAG Garantiebewijs afgegeven.
	Het lid voert uitsluitend herstel- en/of vervangingswerkzaamheden uit aan veiligheids- en/of structuurdelen van een voertuig conform de daarvoor geldende reparatie richtlijnen van de fabrikant. Daarbij wordt gebruikgemaakt van nieuwe, originele fabrieksonderdelen.	Onderstaande definities gelden, waar van toepassing, voor alle campers; Structurele delen; Componenten van het onderstel, dan wel chassis, dwarsbalken, langsdragers, dorpels, A en B- raamstijlen en de voorruit. Actieve veiligheids-(onder)delen; Remsysteem, stuurinrichting, claxon, voorruitontwasemingssysteem, binnen- en buitenspiegels, snelheidsmeter, ruitenwissers en sproeiers. Passieve veiligheids-(onder)delen; Eventuele kreukelzones aan voorzijde, verankering van de veiligheidsgordels, veiligheidsgordels en gordelspanners, stoelframes en -verankering, airbagsystemen, sloten en scharnieren van ramen en deuren, hoofdsteunen, wielafschermingen, brandstoftank en de veiligheidsstuurkolom

	Toepassing van gebruikte onderdelen is slechts toegestaan als de oorsprong van deze delen herleidbaar is. Indien op verzoek van de klant c.q. opdrachtgever gebruik gemaakt dient te worden van alternatieve, niet-OEM delen en/of reparatiemethoden dan legt het lid van BOVAG CSH dit schriftelijk vast in een (digitaal) schadedossier.	Op de, volgens de reparatierichtlijnen van de fabrikant, verrichte werkzaamheden geldt een standaard garantietermijn van 4 jaar gerekend vanaf de datum van afgifte van het garantiebewijs. Voor de tijdens de herstelwerkzaamheden geplaatste c.q. vervangen onderdelen geldt de garantietermijn van de leverancier of fabrikant van de desbetreffende onderdelen. Indien op verzoek van de klant c.q. opdrachtgever hersteld dient te worden volgens niet goedgekeurde alternatieve reparatiemethoden dan vervalt de standaard garantietermijn van 4 jaar op de verrichte werkzaamheden en wordt hiervoor geen BOVAG Garantiebewijs afgegeven.
6.	Het lid is <u>verplicht</u>, wanneer hij een opdracht aanneemt van een opdrachtgever die consument is, altijd de particuliere algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van BOVAG voor schadeherstel te hanteren.	Het gebruik van de particuliere BOVAG SHB voorwaarden is verplicht wanneer 'de consument' of de verzekeraar van de consument namens de consument de opdracht tot schadeherstel geeft. Enige uitzondering hierin is in het geval dat de consument een verzekeringspolis heeft waaruit blijkt dat het de verzekeraar is die de herstelbeslissing neemt (dit wordt een 'natura- polis' genoemd).
7.	Op de in opdracht van een consument verrichtte schadeherstelwerkzaamheden wordt altijd garantie verstrekt die tenminste voldoet aan de eisen van BOVAG Garantie op Schadeherstel Caravans en Campers.	Het verstrekken van het BOVAG Garantiebewijs op Schadeherstel Caravans en Campers is altijd verplicht. Dit BOVAG Garantiebewijs dient standaard bij aflevering van het herstellende voertuig aan de eigenaar of eindgebruiker verstrekt te worden tenzij de eigenaar van de caravan of camper (bijvoorbeeld een verhuur- of leasemaatschappij) daarop geen prijs stelt.
8.	Mocht ten aanzien van een lid onverhoopt sprake zijn van onherroepelijk door de rechter uitgesproken faillissement, verleende surseance van betaling of een toegelaten schuldsanering in de zin van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, dan kunnen andere leden van deze afdeling in bepaalde gevallen gehouden zijn om met een hierdoor gedupeerde opdrachtgever een vervangende overeenkomst te sluiten. De basis van deze regeling staat (net als de hierop van toepassing zijnde voorwaarden, beperkingen en uitsluitingen) vermeld op het Garantiecertificaat BOVAG Schadeherstel Caravan en Camper en de nadere uitwerking van deze regeling, inclusief alle hierop van toepassing zijnde voorwaarden, beperkingen en uitsluitingen, alsmede de hieruit voortvloeiende	Met deze verplichting wordt beoogd BOVAG-leden in staat te stellen optimaal in de behoeften van (potentiële) particuliere afnemers te kunnen voorzien. Deze regeling – die onderdeel is van deze lidmaatschapseisen – is nader uitgewerkt in een bijlage welke te vinden is op www.bovag.nl/schadeherstel. Een BOVAG-lid is op grond van deze lidmaatschapseisen (inclusief bijbehorende bijlage) gerechtigd en verplicht is om als opvolgend schadehersteller een vervangende overeenkomst te sluiten, de kosten die het desbetreffende BOVAG-lid in dit verband maakt, vergoed zullen worden op grond van en met inachtneming van de verzekeringsovereenkomst die BOVAG ten behoeve van haar leden heeft gesloten.

	verplichtingen voor BOVAG-leden, kunt u terug vinden op www.bovag.nl/schadeherstel	
9.	Het lid heeft een receptie die fulltime bezet is.	Onder fulltime bezetting wordt in dit geval verstaan een constante bezetting van ten minste één medewerker, maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 18:00 uur. Bezetting op zaterdag is ter keuze aan de ondernemer.

3. Uitrustings- en gereedschapseisen

Activiteit	Uitrusting en Gereedschappen	Toelichting
Calculeren en herstelkosten be- grooten	In Nederland geaccepteerd calculatiesysteem, zoals FiCS, Dispatch Auto, (CCM & Silverdate zijn de sys- temen, toegang ertoe via genoemde applicaties) my- Claim of vergelijkbaar.	Een door de opdrachtgever c.q. in de branche ge- accepteerd calculatiesysteem.
Diagnose mechanisch	– Hefbrug met een hefvermogen van ten minste 2 ton. – Geschikt handgereedschap (zie ook 3.1) – Gereedschap om maatafwijkingen aan onderstel of opbouw te kunnen vaststellen. – Wielbalanceerapparaat	Het gaat hier om het vaststellen /constateren van maatafwijkingen in de carrosserie. Voor dit doel is een speermaat/rolmaat voldoende.
 Diagnose mechanisch	– Hefbrug met een hefvermogen van ten minste 5 ton. – Geschikt handgereedschap (zie ook 3.1) – Gereedschap om maatafwijkingen onderstel of opbouw te kunnen vaststellen.	Het gaat hier om het vaststellen /constateren van maatafwijkingen in de carrosserie. Voor dit doel is een speermaat/rolmaat voldoende.
Diagnose elektrisch	– Multimeter Categorie 3 – Geschikt handgereedschap	Een multimeter om de status van de elektrische systemen te controleren. Het desbetreffende handgereedschap moet geschikt zijn voor het vermelde werkgebied, hier het stellen van een elektrische/elektronische diagnose in de context van caravan- en camperschadeherstel
 Diagnose elektrisch	– Koplampafsteller – Diagnose-apparaat	Een diagnose-apparaat om de status van de elektrische, dan wel elektronische, voertuigsystemen te controleren en een diagnoserapport te genereren.
Houtreparaties	– Voldoende houtbewerkingsgereedschap dient aanwezig te zijn om werkzaamheden naar behoren uit te voeren. – Vochtmetreer geschikt voor hout	
Verlijmen van te vervangen componenten en onderdelen	Geconditioneerde ruimte waar onderdelen en componenten verlijmd kunnen worden onder omstandigheden zoals die door de fabrikant van de lijmmiddelen zijn voorgeschreven.	
De- en monteren e/o vervangen van geschroefde opbouwdelen	– Geschikt handgereedschap – Geschikte momentsleutel minimaal 300 nm	Het desbetreffende gereedschap moet geschikt zijn voor het vermelde werkgebied, hier het de- en monteren van geschroefde opbouwdelen in de context van caravan- en camperschadeherstel.

Meten, richten en vervangen van dragende constructiedelen. Het herstellen en/of vervangen van gelaste carrosseriedelen. Het herstellen en/of vervangen van gelijmde/hybride carrosseriedelen	– MIG/MAG lasapparaat* – Gereedschap voor lijmapapplicatie* geschikt voor carrosserieherstel – Geschikt handgereedschap – Vochtmeetapparatuur – Apparatuur, geschikt voor kunststofreparatie – Geschikte Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM) <i>* in eigendom of beschikking hebben over</i>	De meetdata van de fabrikant van de MGR-equipment is beschikbaar voor het te herstellen voertuig. De desbetreffende uitrusting (lassen, blindklinken ponsnagel, lijmen) moet geschikt zijn voor het vermelde werkgebied, hier het herstellen en/of vervangen van structurele carrosseriedelen in de context van caravan- en camperschadeherstel.
---	--	--

3.1 Lijst met geschikt handgereedschap

1.	Afperspomp
2.	Gasdrukregelaartester
3.	Gaslektester/snuffelaar
4.	Vochtindicatiemeter
5.	Watertemperatuurmeter/doorstroommeter
6.	Apparatuur voor plaatselijke verwarming/gasbrander (b.v. föhn, infrarood lamp)
7.	Multimeter(cat3)/aardlekschakelaar
8.	Aardingsmeter
9.	Testkast 12 V richtingaanwijzers, stoplichten, verlichting, 7-13 polig
10.	Diagnose apparaat ⁽¹⁾
11.	Koplampafsteller ⁽³⁾
12.	Momentsleutels (100 – 600 Nm)
13.	Lager- naaftrekker
14.	Vetspuit
15.	Kitspuit
16.	Soldeerapparatuur
17.	Compressor
18.	Garagekrik (verrijdbaar)
19.	Nietapparaat

20.	Voldoende handgereedschappen ⁽²⁾
21.	Lasapparatuur (bijvoorbeeld Autogeen, CO ₂)
22.	Remmentestbank met (ingebouwde of separate) weegunit
23.	Banden balanceerapparaat
24.	De- en montageapparatuur voor banden
25.	Hefbrug 5 ton voor camper of 2 ton voor caravan met vrije stahoogte van tenminste 1.80m wanneer een caravan of camper met een hoogte van ca. 2.60m op de hefbrug is geplaatst.

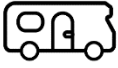
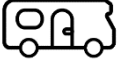
⁽¹⁾ Een diagnoseapparaat is niet verplicht wanneer alleen caravan activiteiten plaatsvinden.

⁽²⁾ Handgereedschappen zoals o.a. : accuboormachine (Engels georiënteerd), schroevendraaiers, steeksleutels en grote Engelse sleutel (bahco). Hier behoren ook de handgereedschappen bij voor eventuele houtbewerking.

⁽³⁾ Een koplampafsteller is niet verplicht wanneer alleen caravan activiteiten plaatsvinden.

4. Eisen Kennis en Vaardigheden

Activiteit Kennis en Vaardigheden		Toelichting
Calculeren en kosten begroten	Kennis en vaardigheid van/in het in de branche en door opdrachtgever geaccepteerde calculatiemodel	Actuele kennis van de toegepaste calculatiesystemen is noodzakelijk.
De- en monteren en/of vervangen van geschroefde, gelijmde, gekitte en geklemde opbouwdelen	- Minimaal 1 medewerker dient in het bezit te zijn van de geldige kwalificatie (Eerste) Caravanhersteller of - Minimaal 1 medewerker dient in het bezit te zijn van de geldige kwalificatie Schadeherstel caravan en camper en - Minimaal 1 medewerker dient te beschikken over de geldige kwalificatie Keurmeester Caravan / Specialist Keuring en Onderhoud (IBKI certificaat) Bovengenoemd certificaat bestaat uit de onderstaand drie deelkwalificaties, indien deze certificaten separaat binnen het bedrijf aanwezig zijn is dit tevens akkoord - Specialist keuring en onderhoud <u>Onderstel</u>* - Specialist keuring en onderhoud <u>Opbouw</u> - Specialist keuring en onderhoud <u>Elektra</u> Voor werknemers met minimaal 5 jaar werkervaring in een caravan en camper bedrijf is er een praktijktoets/proeve van bekwaamheid beschikbaar waarbij na positief resultaat een certificaat zal worden verstrekt. Op vertoon van dit certificaat wordt er voldaan aan de kennis/vaardigheidseisen van BOVAG erkend Schadeherstel Caravan en Camper.	Alle genoemde opleidingen zijn beschikbaar bij opleidingsinstituten Innovam en/of VOC. Kijk op de websites van beide voor actuele planning en beschikbaarheid.

	* De module 'onderstel' is facultatief voor camperbedrijven.	
 Diagnose stellen mechanisch en elektrisch/elektro- nisch	Zie opleidingseisen zoals hierboven vermeld	Ten behoeve van een juiste diagnose van de mechanische, elektrische en elektronische voertuigsystemen is minimaal de vermelde kennis benodigd.
 Meten, richten en vervangen van dragende constructiedelen. Het herstellen en/of vervangen van gelaste carrosseriedelen. Het herstellen en/of vervangen van gelijmde/hybride carrosserie- delen	Zie opleidingseisen zoals hierboven vermeld	Het herstellen dan wel/vervangen van structu- rele opbouwdelen waarbij alle mogelijk voor- komende verbindingstechnieken toegepast worden w.o.: Mig/Mag (CO ₂), lijm en hybride verbindingen. Het vervangen van structurele- en buitendelen waarbij las, lijm en hybride verbindingstech- nieken worden toegepast, worden uitgevoerd door medewerkers die in het bezit van de ver- melde kwalificaties.

5. Kwaliteitsborgingseisen

Algemeen

Het management draagt ervoor zorg dat aan alle noodzakelijke randvoorwaarden wordt voldaan voor de borging van betrouwbaar, goed en veilig caravan- en camperschadeherstel. De volgende zaken dienen daarbij continu aandacht te hebben van het management:

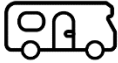
- ✓ Locatie en uitstraling bedrijfspand
- ✓ Schade intake, contract- en dossiervorming
- ✓ Richtlijnen en procedures werkplaats
- ✓ Aanwezigheid van de vereiste kennis en vaardigheden en equipment
- ✓ Kwaliteits- en ARBO-management en MVO

Het Lid van BOVAG CSH heeft voor de uit te voeren herstelwerkzaamheden de vereiste gekwalificeerde medewerkers in dienst. In het bedrijf is een actueel inzetbaarheidsoverzicht van de medewerkers aanwezig, met vermelding van de (vereiste) opleiding c.q. kenniskwalificaties.

Gemaakte afspraken over de uit te voeren schadeherstelwerkzaamheden aan de caravan of camper worden door middel van een ondertekend schriftelijke overeenkomst vastgelegd met de opdrachtgever (verzekeraar, eigenaar of verhuurbedrijf). Indien sprake is van uitsluiting op de geldende BOVAG Garantiebepalingen wordt dit eveneens vastgelegd in de schriftelijke overeenkomst, welke door de opdrachtgever voor akkoord wordt ondertekend.

Van elke herstelopdracht dient een compleet (digitaal) schadehersteldossier te worden aangelegd, waaruit herleidbaar en controleerbaar is welke reparatiemethode c.q. richtlijnen zijn gevolgd en welke vervangingsonderdelen daarbij zijn gebruikt door welke medewerkers met welke competenties. Op basis van de in het schadedossier vastgelegde informatie kan worden aangetoond dat het herstel conform afspraak heeft plaatsgevonden en dat de kwaliteit van de caravan- of camperschadeherstel voldoet aan de esthetische, functionele en technische eisen. Het schadedossier dient in ieder geval de volgende documenten en gegevens te bevatten:

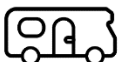
- ✓ Een door de particuliere klant, eigenaar of berijder ondertekende reparatieopdracht.
- ✓ Een verzekeringsdekkingsbewijs of toestemmingsnummer van de opdrachtgever, inclusief informatie over het toe te passen eigen risico, BTW verrekening en dergelijke.
- ✓ Gedetailleerde, digitaal vervaardigde en goedgekeurde schadecalculatie welke de feitelijke reparatie weergeeft (eindcalculatie).
- ✓ Een eindcontroleformulier met vermelding per (deel)herstelactiviteit en uitgevoerde eindcontrole van de naam van de medewerker die de desbetreffende activiteit heeft uitgevoerd.
- ✓ De inkoopnota's van de toegepaste onderdelen moeten dekkend zijn met de in de calculatie toegepaste onderdelen, kleine (standaard) en voorraadonderdelen uitgezonderd.
- ✓  Rapportages en facturen inzake werk derden (bijvoorbeeld uitlijnen of werkzaamheden aan de aandrijflijn van een BOVAG-merkdealer).

- ✓  Meetresultaten van een carrosserie- en/of onderstelmeetsysteem, vastgesteld voor- en na herstel ter controle van de maatvoering van de camper. Indien de opbouw is gericht, moeten de maten zowel voor- als na de uitgevoerde richtwerkzaamheden in het (digitaal) schadedossier worden vastgelegd.
- ✓ Foto's die voor, tijdens en na het reparatieproces zijn gemaakt dienen kwalitatief goed (belichting en scherpte) te zijn en een duidelijk beeld te geven van de uitgevoerde werkzaamheden c.q. gevolgde reparatiemethode. Het (digitaal) schadedossier dient in dit kader tenminste de volgende foto's te bevatten;
 - Overzichtsfoto's van het te herstellen caravan of camper diagonaal genomen, linksvoor en rechtsachter.
 - Duidelijke foto's van de schade voordat de caravan of camper wordt hersteld.
 - Foto's van de te herstellen caravan of camper in gedemonteerde toestand.
 - Foto's van het reparatieproces, waarop richten, snijlijnen, lassen, overige verbindingstechnieken en hersteltechnieken duidelijk te onderscheiden zijn.
 - Foto's, voorafgaand aan het spuiten, waarbij de niet te spuiten delen zijn afgeplakt of gemaskeerd.
 - Foto's waarop zichtbaar is wat aan de caravan of camper of los daarvan is gespoten.
 - Foto's, van de herstelde caravan of camper voor aflevering aan de klant.

Demontage onderdelen en componenten

Eventueel tijdens het demontageproces geconstateerde extra benodigde vervangingsonderdelen, dan wel werkzaamheden worden op correcte wijze verwerkt in de schadecalculatie. De gedemonteerde onderdelen, welke tijdens of na het herstel opnieuw aan, op of in de caravan of camper dienen te worden gemonteerd worden op een geschikte wijze gelabeld, behandeld en opgeslagen dat deze terug te herleiden zijn naar de caravan of camper, waarbij beschadiging wordt voorkomen.

Schadeherstelwerkzaamheden caravan of camper

- ✓ Het aanwezige equipment, en gereedschappen en meetmiddelen is geschikt voor gebruik en wordt conform de daarvoor geldende richtlijnen onderhouden.
- ✓ De voor het herstel benodigde kisten en lijmmaterialen zijn geschikt voor gebruik.
- ✓ De benodigde en toegestane reparatievoorschriften voor caravan- en camperschadeherstel zijn beschikbaar.
- ✓ In geval van deelreparatie aan de opbouw dienen de voorschriften van de camper- of caravanfabrikant te worden gehanteerd.
- ✓  In geval van richten van het onderstel wordt een meting uitgevoerd om de maatvoering van de dragende structuur of delen daarvan na het uitvoeren van de richtwerkzaamheden vast te stellen.
- ✓ Bij herstel van (structurele) schades worden verbindingstechnieken toegepast conform de richtlijnen c.q. kwaliteitseisen van de fabrikant.
- ✓ De herstelde of vervangen structurele delen worden volgens voorschrift geschuimd, waarbij schuimmiddelen met de juiste specificaties worden gebruikt.

Montage onderdelen voor herstel van de caravan of camper

- ✓ De benodigde (fabrieks-)voorschriften voor het monteren van veiligheidscomponenten op, aan of in de caravan of camper zijn beschikbaar.
- ✓ Tijdens de montage van de onderdelen wordt te allen tijde de juiste montagemethode toegepast.
- ✓ Het herstellende en/of vervangen onderdeel voldoet na montage, in samenhang met de carrosserie, aan de esthetische eisen.
- ✓ Bij schroefverbindingen worden de door de fabrikant voorgeschreven vereiste nieuwe schroefverbindingen en aanhaalmomenten toegepast.
- ✓ Uitbestelde werkzaamheden worden door een daartoe gekwalificeerde medewerker beoordeeld en akkoord bevonden.
- ✓ Gas-, vloeistof- en elektro systemen, die deel uitmaken van de caravan- of camperschadeherstel worden afgevuld en getest op dichtheid en goede werking.

- ✓  Na het uitlezen van de herstellende camper worden geconstateerde afwijkingen die leiden tot een foutcode hersteld, voor zover deze zijn gerelateerd aan de herstellende schade(s) en/of een aanvullend separate opdracht.

Eindcontrole herstellende caravan of camper

De eindcontrole wordt uitgevoerd door een daartoe gekwalificeerde c.q. bevoegde medewerker, waarbij gebruik wordt gemaakt van een eindcontrolechecklijst. Tijdens de eindcontrole is herleidbaar en controleerbaar dat alle aan de herstellende caravan of camper verrichte werkzaamheden zijn uitgevoerd door de daarvoor gekwalificeerde c.q. bevoegde medewerkers. Indien van toepassing wordt een proefrit met de herstellende caravan of camper gemaakt.

Archivering schadedossier

Schadedossiers en personeelsdossiers van betrokken medewerkers zijn tot ten minste 7 jaar na herstel beschikbaar.

Klachtenafhandeling

Het lid van BOVAG CSH beschikt over een klachtenregistratiesysteem en registreert alle ontvangen klachten over uitgevoerde caravan- en camperschadeherstelwerkzaamheden. In dit registratiesysteem is tevens vastgelegd welke procedure bij een ontvangen klacht dient te worden gevolgd. Daarnaast gelden de volgende punten:

- ✓ De medewerkers zijn bekend met de inhoud van de klachtenprocedure.
- ✓ Afgewikkelde klachten worden gearhiveerd met vermelding van het eindresultaat.
- ✓ Ontvangen klachten worden periodiek geëvalueerd om te beoordelen of sprake is van incidenten of structurele afwijkingen.
- ✓ Indien sprake is van ontstane klachten door structurele afwijkingen dan worden deze wordt aangepast c.q. opgelost.
- ✓ De melder van de klacht wordt conform de klachtenprocedure geïnformeerd over de afhandeling van de desbetreffende klacht.

Fasering certificering

BOVAG Erkend Schadeherstel Caravan en Camper

Het certificeringsproces bestaat uit de volgende 4 fasen;

Stap 1: Aanvraagformulier Lidmaatschap

Het specialisme caravan- en camperschadeherstel is onderdeel van de afdeling BOVAG Schadeherstelbedrijven. Het betreft dus een apart lidmaatschap. Laat ons weten dat u lid wilt worden en voorzie ons van de juiste informatie via het Aanvraagformulier Lidmaatschap. Het ingevulde formulier kunt u mailen naar schadeherstel@bovag.nl.

Stap 2: Zelfevaluatie en Audit

Vervolgens toetsen we of uw bedrijf voldoet aan de branchenorm. Zo ja, dan krijgt u het certificaat BOVAG Erkend Schadeherstel Caravan en Camper. Die toetsing verloopt in twee fasen. U ontvangt allereerst van ons een login van de BOVAG Digitale Zelfevaluatie. Daarmee checkt u stapsgewijs of uw bedrijf voldoet aan de in de branchenorm gestelde eisen en kunt u de benodigde documenten uploaden. Heeft u de zelfevaluatie helemaal doorlopen? Dan kiest u één van de certificerende instanties en plant u een audit.

Stap 3: Certificering

Krijgt u bij de audit een positieve beoordeling? Dan ontvangt BOVAG het auditrapport als bewijs en krijgt u van ons het certificaat 'BOVAG Erkend Schadeherstel Caravan en Camper'. Dit certificaat is twee jaar geldig. Worden tijdens de audit verbeterpunten geconstateerd? Dan dient u die binnen maximaal twee maanden op te lossen én opnieuw te laten beoordelen door de certificeringsinstantie. Als BOVAG dit auditrapport heeft ontvangen, krijgt u alsnog het certificaat 'BOVAG Erkend Schadeherstel Caravan en Camper'.

Stap 4: Lidmaatschap

Bij een positief auditresultaat bent u automatisch ook officieel lid van de afdeling BOVAG Schadeherstelbedrijven. Zoals gezegd is het certificaat 'BOVAG Erkend Schadeherstel Caravan en Camper' twee jaar geldig. Om dit certificaat te behouden, vindt elke twee jaar een schouwing plaats op uw bedrijf (door een onafhankelijke keuringsinstantie) en dient u het tussenliggende jaar de BOVAG Digitale Zelfevaluatie te doorlopen. Oftewel: elk jaar wordt gecheckt of uw bedrijf nog voldoet aan de branchenorm.