



Handboek

**Lidmaatschap- & certificeringseisen
BOVAG Ruitschadeherstel**

Juni 2019



Inhoudsopgave

Introductie.....	3
Kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Ruitschadeherstel.....	3
1. BOVAG Algemene lidmaatschapseisen.....	4
2. Aanvullende lidmaatschapseisen BOVAG-sectie Ruitschadeherstel	6
3. Uitrustings- en gereedschapseisen	13
4. Vakkennis- en vakvaardigheidseisen	14
5. Kwaliteitsborgingseisen	15
Algemeen	15
Herstelwerkzaamheden voertuig.....	16
Montage onderdelen voertuig	17
Eindcontrole hersteld voertuig	17
Archivering schadedossier	17
Klachtenafhandeling	17
Fasering certificering 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel'	18
1. Aanvraag lidmaatschap.....	18
2. Lidmaatschap	18
3. Certificering	18
4. lidmaatschap.....	18
lidmaatschapsschema:.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Beoordeling onderdelen	19
Beoordelingsschema.....	19
Uitvoering Certificeringsbeoordeling	20
Kwalificatie-eisen inspecteurs	20
Beoordelingsrapport.....	21
Certificering	21
Bijlage 1: Beoordelingsschema's 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel'	22
Bijlage 2 lijst basisuitrusting	23
Bijlage 3 BOVAG Garantie Faillissement Regeling	25
Bijlage 4 Normering Reparatie of Vervanging.....	26



Introductie

Leden van de BOVAG-afdeling Schadeherstelbedrijven sectie Ruitschadeherstel zijn bedrijven die kiezen voor betrouwbaar, goed en veilig ruitschadeherstel. Elk lid van BOVAG sectie Ruitschadeherstel voldoet dan ook aan de eisen en normen die zijn vastgelegd in de 'Kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Ruitschadeherstel'. BOVAG biedt haar leden ondersteuning om te kunnen voldoen aan deze kwalificatie. Certificering van bedrijven die voldoen, vindt plaats zodra door een gekwalificeerde externe audit instantie is vastgesteld dat het (aspirant) lid aan de daarvoor geldende kwalificatie-eisen voldoet. Dat kan ook na een eventuele herbeoordeling. In dit audit- en kwaliteitshandboek zijn de voor certificering van de kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel' geldende normen c.q. eisen opgenomen. Ook zijn de richtlijnen beschreven voor het door een externe audit instantie uit te voeren audit- en certificeringsproces. Ook worden de minimale kwalificaties beschreven waaraan externe auditors dienen te voldoen, teneinde een optimaal kwalitatief goed en objectief audit- en certificeringsproces te waarborgen.

Kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Ruitschadeherstel

De kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Ruitschadeherstel bestaat uit een vijftal onderdelen, te weten:

1. BOVAG Algemene lidmaatschapseisen
2. Afdelingsspecifieke lidmaatschapseisen BOVAG sectie Ruitschadeherstel
3. Uitrustings- & gereedschapseisen
4. Vakkennis- & vakvaardigheidseisen
5. Kwaliteitsborgingseisen

N.B.

Voor enkele opleidingseisen genoemd onder 4.2 geldt een overgangperiode in 2020.

Hieronder volgt per onderdeel een overzicht van de normen c.q. eisen waaraan het lid van BOVAG sectie Ruitschadeherstel dient te voldoen voor het certificaat 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel', welke zijn vastgelegd in dit handboek dat door BOVAG wordt verstrekt aan elk bedrijf dat zich aanmeldt voor het lidmaatschap van BOVAG, sectie Ruitschadeherstel.



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 maximum eigen risico van € 10.000,-.	Het BOVAG lid dient zich te verzekeren tegen mogelijke schadeclaims als gevolg van ondeugdelijk ruitschadeherstel 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 in verband met de bedrijfsactiviteiten van toepassing zijnde Milieu-, Arbo-, Financieel- en Fiscale wetgevingen.
5.	BOVAG-leden houden zich aan de afspraken die gelden tussen de vereniging en haar leden, welke zijn neergelegd in de verenigingsregels, het afdelingsreglement en de statuten van BOVAG.	De verenigingsregels, het afdelingsreglement en de statuten van BOVAG dienen bekend te zijn bij het BOVAG lid en zijn op verzoek verkrijgbaar bij BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven. Zie ook https://mijn.bovag.nl .
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 sectie Ruitschadeherstel heeft deze eis onder andere betrekking op het hanteren van de BOVAG algemene voorwaarden en deelname aan het BOVAG Garantiefonds.
7.	BOVAG-leden beschikken over voldoende vakkennis 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 sectie Ruitschadeherstel geldende specifieke inrichting, uitrusting & gereedschappen, vakkennis & vakvaardigheden (opleiding) en kwaliteitsborgingseisen worden nader gedefinieerd in het onderdeel 'Aanvullende BOVAG lidmaatschapseisen', van dit handboek.

¹ Dit kan per BOVAG-afdeling nader gespecificeerd zijn.



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 er voor kiezen een reviewtool in te zetten om klanttevredenheid te monitoren. Het BOVAG lid hanteert de BOVAG algemene voorwaarden en er vindt ruitschadeherstel plaats op basis van een door de klant ondertekende opdrachtbevestiging. Daarnaast is in het bedrijf een goede en transparante klachtenregistratie en -procedure aanwezig.
9.	BOVAG-leden hebben een verantwoorde bedrijfsvoering en zijn daar transparant in.	Indien gereede 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 en/of een VOG RP verlangen. 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. Het op voorhand aanleveren van een VOG RP is niet noodzakelijk.
10.	BOVAG-leden houden zich aan de generieke en afdelingsspecifieke lidmaatschapseisen van BOVAG.	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 BOVAG-sectie Ruitschadeherstel

Specifiek lidmaatschapsprofiel BOVAG sectie Ruitschadeherstel		Toelichting
	Onder ruitherstelwerkzaamheden wordt verstaan ruitreparatie en ruitvervanging.	
1.	Het lid van BOVAG-sectie Ruitschadeherstel heeft de beschikking over een volledig ingericht en goed onderhouden bedrijfspand met een eigen werkplaats die geschikt is voor het verrichten van alle voorkomende ruitschadeherstelwerkzaamheden en voorzien is van een receptie met wachtruimte, een net en schoon toilet en bezoekersparkeerplaats(en).	Indien er sprake is van meerdere vestigingen, deze eisen gelden voor alle vestigingen.
2.	De werkplaats heeft de ruimte en werkinrichting om alle voorkomende werkzaamheden te verrichten om ruiten te herstellen of te vervangen. De in het eigen pand aanwezige werkplaats is eveneens voorzien van een ruimteverwarming, heeft een vlakke vloer en voldoende verlichting wanneer herstelwerkzaamheden plaatsvinden.	Onder eigen pand wordt verstaan dat het lid de beschikking heeft over een permanent pand. (in eigendom of met verhuurcontract). Benodigde apparatuur / uitrusting / gereedschappen worden nadere beschreven in hfdst 3 en bijlage 2 Temperatuur en luchtvochtigheid moeten overeenkomen met gestelde eisen van fabrikant van gebruikte kisten en harsen en dienen te worden vastgelegd in het schadedossier.
3.	Een lid is voorzien van minimaal 1 service voertuig om noodhulp op locatie te kunnen verrichten. Dit voertuig verkeert in goede en representatieve staat. Verbandtrommel, twee veiligheidshesjes en een goedgekeurde brandblusser (min. 2 kg) behoren tot de standaard uitrusting van het voertuig.	Noodhulp betekent het plaatsen van een tijdelijke noodvoorziening om de klant uit nood te helpen, bijvoorbeeld bij inbraakschade. Een goede en representatieve staat van het voertuig betekent dat het voertuig voldoet aan de wettelijk normen (apk), de ruiten barstvrij zijn, er geen grote deuken en roestplekken zijn, en het voertuig schoon oogt.
4.	Ruitherstelwerkzaamheden op openbare plaatsen, zoals parkeerplaatsen, zijn niet toegestaan, tenzij de opdrachtgever aantoonbaar zelf vooraf deze locatie heeft aangegeven bij de betreffende reparatieopdracht aan de ruithersteller, én	De omstandigheden voor ruitherstelwerkzaamheden op openbare plaatsen moeten voldoen aan dezelfde omstandigheden als in de werkplaats. Dat betekent onder meer: - Op een vlakke vloer



	<p>aantoonbaar zelf proactief de hersteller heeft benaderd.</p> <p>Deze ruitherstelwerkzaamheden, uitgezonderd noodhulp, dienen in gelijkwaardige omstandigheden te worden uitgevoerd als in de vereiste omstandigheden voor de werkplaats zoals beschreven in 2.2.</p> <p>Bij acquisitie van nieuwe klanten of opdrachten op openbare plaatsen is onmiddellijk herstel ter plekke of in directe omgeving niet toegestaan anders dan in de eigen werkplaats.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Temperatuur en luchtvochtigheid moeten overeenkomen met gestelde eisen van fabrikant van gebruikte kisten en harsen.- Niet in de volle zon- Voldoende licht- Luchtvochtigheid maximaal 85% <p>Noodhulp betekent het plaatsen van een tijdelijke noodvoorziening om de klant uit nood te helpen, bijvoorbeeld bij inbraakschade.</p>
5.	<p>Een lid van BOVAG Ruitschadeherstel is als hersteller gekwalificeerd om alle voorkomende ruitschadeherstelwerkzaamheden (ruitreparatie en ruitvervanging) in eigen beheer uit te voeren door diens daarvoor gekwalificeerde monteurs.</p> <p>Onder voorwaarden mag het lid deze werkzaamheden echter ook door derde, eveneens gekwalificeerde personen, laten uitvoeren.</p>	<p>(Deel)werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd door een daarvoor gekwalificeerde medewerker.</p> <p>Uitbesteding van (deel)werkzaamheden van ruitschade van een voertuig is toegestaan aan erkende specialisten met daarvoor gekwalificeerde monteurs en equipment. Ingeval van uitbesteding van deelwerkzaamheden dient het lid van BOVAG Ruitschadeherstel te beschikken over de vereiste kwalificaties om het eindresultaat van de uitbesteedde werkzaamheden op juiste wijze te kunnen beoordelen.</p> <p>Bij uitbesteding van (deel)werkzaamheden dient te allen tijde herleidbaar en controleerbaar te zijn dat de werkzaamheden worden uitgevoerd door een persoon die beschikt over de vereiste kwalificaties voor de door hem/haar uitgevoerde (deel)werkzaamheden.</p> <p>Aan de uitbesteding van (deel)werkzaamheden dient tevens een goede juridische uitbestedingsovereenkomst ten grondslag te liggen, waarin de kwalificatie- en kwaliteitseisen geborgd zijn. Het lid ontvangt voor de uitbestede (deel)werkzaamheden één factuur. In geval van uitbesteding van deelwerkzaamheden blijft het lid van BOVAG Ruitschadeherstel altijd eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en veiligheid van de uitgevoerde (herstel) werkzaamheden.</p> <p>Het lid blijft de contractuele wederpartij van de klant. De uitbestede (deel)werkzaamheden worden op de factuur aan de klant vermeld.</p>



6.	<p>Het lid van BOVAG Ruitschadeherstel is in het bezit van de benodigde en goed onderhouden apparatuur, die conform de daarvoor geldende reparatierichtlijnen van de fabrikant en/of toegestane alternatieve reparatie bronnen is vereist voor de desbetreffende ruitschadeherstelwerkzaamheden, of het lid van BOVAG sectie Ruitschadeherstel heeft, indien van toepassing, toegang tot deze apparatuur.</p> <p>Indien sprake is van toegang tot apparatuur via een bedrijf dat niet tot hetzelfde concern of franchiseketen behoort als het lid van BOVAG sectie Ruitschadeherstel (externe inhuur) dan is dit aantoonbaar geregeld via een schriftelijk inhuur- of leencontract met de eigenaar c.q. verhuurder van de desbetreffende apparatuur. Als tijdens de ruitschadeherstelwerkzaamheden sprake is van verleende toegang tot de vereiste apparatuur via hetzelfde concern of franchiseketen dan dient dit aantoonbaar en herleidbaar te zijn vastgelegd in het desbetreffende schadedossier.</p>	<p>De geldende apparatuur- en equipmenteisen worden per ruitschadeherstelwerkzaamheid nader gespecificeerd in onderdeel 3. 'Uitrusting en Gereedschappen' van dit handboek.</p> <p>Goed onderhouden apparatuur betekent apparatuur voorzien van geldige ijk- en onderhoudscertificaten.</p>
7.	<p>Het lid van BOVAG sectie Ruitschadeherstel dient van elke ruitschadeherstel opdracht 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 overeenkomstig de herstelopdracht zijn uitgevoerd conform de daarvoor geldende (fabrieks-)richtlijnen inclusief eindcontrole op het goed functioneren van alle in de ruit aanwezige elektronische-, veiligheids-, en bestuurder ondersteunende systemen voor aflevering.</p>	<p>De opdracht tot herstel moet volledig en juist zijn vastgelegd in een door de opdrachtgever ondertekende schriftelijke of digitale opdrachtovereenkomst.</p> <p>Verifieerbare dossiers zijn de basis van een goede kwaliteitsborging van alle herstelwerkzaamheden die door het lid van BOVAG sectie Ruitschadeherstel aan een voertuig worden uitgevoerd en met name betrekking hebben op in de ruit aanwezige elektronische-, veiligheids-, emissie- en bestuurder ondersteunende systemen.</p> <p>In onderdeel 5. 'Kwaliteitsborgingseisen' van dit handboek worden de richtlijnen en eisen die gelden voor een volledig (digitaal) schadedossier nader gespecificeerd.</p>



8.	<p>Het lid van BOVAG sectie Ruitschadeherstel voert uitsluitend autoruitreparatie- en/of autoruitvervangingswerkzaamheden uit aan veiligheids- en/of structuurdelen van een voertuig conform de daarvoor geldende reparatie richtlijnen van de fabrikant en/of toegestane alternatieve reparatie bronnen*. Daarbij wordt gebruik gemaakt van nieuwe, originele fabrieks- of OES ruiten.</p> <p>* Alternatieve herstel informatie- en werkmethode dienen te worden verkregen via binnen RCAR verenigde bedrijven zoals ATZ, Thatcham en Centro Zaragoza.</p> <p>Indien op verzoek van de klant c.q. opdrachtgever gebruikgemaakt dient te worden van alternatieve, niet-OEM delen en/of reparatiemethoden dan legt het lid van BOVAG sectie Ruitschadeherstel dit schriftelijk vast in het (digitaal) schadedossier.</p>	<p>Volgens de definitie van de RDW wordt verstaan onder;</p> <p>Structurele delen; Binnenschermen, voorruit- en dakstijlen, de voorruit en het verlijmd panoramadak.</p> <p>Passieve veiligheids-(onder)delen; Achterruitverwarming, binnen- en buitenspiegels, ruitenwissers en sproeiers.</p> <p>Actieve veiligheids-(onder)delen; veiligheidsglas (rondom) en ADAS systemen.</p> <p>Garantie; Op de, volgens de reparatierichtlijnen van de fabrikant en/of toegestane alternatieve reparatiebronnen, verrichte werkzaamheden geldt een standaard garantietermijn van 4 jaar gerekend vanaf de datum van afgifte van het garantiebewijs. Voor de tijdens de reparatie werkzaamheden 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 dient hiervoor geen BOVAG garantiebewijs te worden afgegeven.</p>
9.	<p>Het lid van BOVAG sectie Ruitschadeherstel heeft een certificaat 'Erkend Duurzaam' of vergelijkbaar, of is minder dan een jaar bezig met het verwerven van het certificaat.</p>	<p>Bewijs voor het verwerven van het certificaat 'Erkend Duurzaam' kan geleverd worden via een geaccepteerde offerte van IvDM van minder dan een jaar oud. Een geldig certificaat Duurzaam Repareren wordt eveneens geaccepteerd.</p>
10.	<p>Leden van BOVAG sectie Ruitschadeherstel hanteren, wanneer zij een opdracht aannemen van een opdrachtgever die consument is, <u>verplicht</u> altijd de particuliere algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van BOVAG.</p> <p>Wanneer een BOVAG-lid een opdracht aanneemt van een opdrachtgever die zakelijk is, geldt het <u>advies</u> de zakelijke leverings- en</p>	<p>De consument is een natuurlijk persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.</p> <p>Gebruik van de BOVAG particuliere voorwaarden is verplicht wanneer een consument de opdrachtgever is. Dat is zo, wanneer de consument zelf de opdracht tot herstel geeft, of wanneer zijn verzekeraar dat - namens de verzekerde consument - doet onder de vlag van een polis die de verzekerde zelf laat beslissen of een ruit al dan niet hersteld moet worden.</p>



	<p>betalingvoorwaarden van BOVAG te gebruiken in de relatie BOVAG-lid en zakelijke opdrachtgever.</p>	<p>Geadviseerd wordt de BOVAG zakelijke voorwaarden te gebruiken indien:</p> <ul style="list-style-type: none">– de verzekeraar zelf, of de consument namens zijn verzekeraar, de opdracht geeft. Zie het geval van de naturapolis, waarbij de verzekerde geen recht heeft op een vergoeding van herstelkosten, maar op een vergoeding in de vorm van de herstelwerkzaamheden zelf.– de opdracht gegeven wordt door een zakelijke opdrachtgever zoals een schadeherstelbedrijf, een dealer of de 'mkb-er op de hoek', zonder dat enige verzekeraar een rol speelt.
11.	<p>Op de in opdracht van een consument verrichtte ruitschadeherstelwerkzaamheden wordt altijd garantie verstrekt die tenminste voldoet aan de eisen van BOVAG Garantie op Ruitschadeherstel. In geval van een zakelijke opdrachtgever wordt op grond van de zakelijke voorwaarden BOVAG Garantie op verrichtte ruitschadeherstelwerkzaamheden verleend, tenzij de zakelijke opdrachtgever daarvan schriftelijk afstand heeft gedaan.</p>	<p>Het verstrekken en registreren van het BOVAG Garantiebewijs op Ruitschadeherstel is altijd verplicht, tenzij anders met de zakelijke opdrachtgever is overeengekomen of zich een situatie voordoet zoals onder 3 van de Garantiebepalingen is genoemd. Dit BOVAG Garantiebewijs dient standaard bij aflevering van het herstelde voertuig aan de eigenaar of eindgebruiker verstrekt te worden tenzij de eigenaar van de auto (bijvoorbeeld een leasemaatschappij) daarop geen prijs stelt.</p>
12.	<p>Het lid van BOVAG sectie Ruitschadeherstel heeft een receptie die fulltime bezet is.</p>	<p>Onder fulltime bezetting wordt in dit geval verstaan een constante bezetting of telefonische bereikbaarheid van ten minste één medewerker, maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur.</p> <p>Bij uitzondering kan de receptie verlaten zijn voor de maximale duur van 2,5 uur, mits aan de buitenzijde van het pand duidelijk leesbaar een telefoonnummer is aangebracht waarop het bedrijf bereikbaar is.</p>
13.	<p>Het lid van BOVAG sectie Ruitschadeherstel is gedurende het gehele jaar 24/7 telefonisch bereikbaar. Aan de buitenzijde van het pand zijn de openingstijden en telefoonnummer(s) duidelijk leesbaar aangebracht. Klanten worden altijd uiterlijk binnen 1 uur persoonlijk te woord gestaan.</p>	<p>Het is toegestaan om de 24/7 telefonische bereikbaarheid in te regelen via een centraal nummer of uitbesteding aan een hulpdienst.</p>



14.	<p>Het lid is in staat om bij noodgevallen buiten de reguliere openingstijden de klant binnen 4 uur een al dan niet tijdelijke oplossing te bieden.</p> <p>Hetzij herstel, hetzij een tijdelijke noodvoorziening plaatsen, hetzij het veiligstellen van het voertuig, hetzij vervangend vervoer.</p>	<p>Het is toegestaan om dit uit te besteden aan een gekwalificeerde hulpdienst.</p>
15.	<p>Ketencertificering voor de kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel' is toegestaan indien aan de daarvoor geldende randvoorwaarden wordt voldaan.</p>	<p>Bij ketencertificering voor 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel' gelden de volgende randvoorwaarden:</p> <ol style="list-style-type: none">1. De activiteiten op vestingen/deelnemende (franchise) ondernemingen dienen te vallen binnen hetzelfde basisproces van ruitschadeherstel;2. De centrale organisatie of hoofdkantoor heeft (juridische) zeggenschap en controle over de vestigingen / franchise ondernemingen;3. Er is sprake van een centrale organisatie of hoofdkantoor;4. Er is sprake van een gemeenschappelijk managementsysteem;5. Er is sprake van een constant toezicht op de vestigingen/franchiseondernemingen;6. De vestigingen/franchiseondernemingen zijn verplicht om de door de centrale organisatie of het hoofdkantoor opgelegde corrigerende maatregelen door te voeren;7. Er is sprake van een centraal management reviewsysteem;8. Alle deelnemende vestigingen / franchiseondernemingen zijn onderdeel van het totale auditprogramma en zijn eenmaal per jaar intern ge-audit;9. De gehele (franchise) organisatie voldoet aan de getoetste eisen.
16.	<p>Mocht ten aanzien van een lid van BOVAG sectie Ruitschadeherstel onverhoopt sprake zijn van een vanaf 1 januari 2018 onherroepelijk door de rechter uitgesproken faillissement, verleende surseance van betaling of een toegelaten schuldsanering in de</p>	<p>Met deze verplichting wordt beoogd BOVAG-leden in staat te stellen optimaal in de behoeften van zowel (potentiële) particuliere als zakelijke afnemers te kunnen voorzien. Deze regeling –die onderdeel is van deze lidmaatschapseisen- is nader uitgewerkt in een bijlage bij deze afdelingsspecifieke lidmaatschapseis 16. In deze bijlage wordt onder "3 " ook aangegeven dat –indien en</p>



	<p>zin van de WSNP, 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 (ruit)schadeherstelbedrijven en de nadere uitwerking van deze regeling, inclusief alle hierop van toepassing zijnde voorwaarden, beperkingen en uitsluitingen, alsmede de hieruit voortvloeiende verplichtingen voor BOVAG-leden, is opgenomen in een bijlage bij deze afdelingsspecifieke lidmaatschapsis 16.</p>	<p>voor zover een BOVAG-lid op grond van deze lidmaatschapsis (inclusief bijbehorende bijlage) gerechtigd en verplicht is om als opvolgend ruitschadehersteller 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 overeenkomst die BOVAG ten behoeve van haar leden heeft gesloten. De volledige inhoud van de bijlage kan worden geraadpleegd via op mijn.bovag.nl.</p>
17.	<p>Het lid van BOVAG sectie Ruitschadeherstel is in staat om een passende mobiliteitsoplossing aan te bieden, wanneer de totale werkzaamheden meer dan 2 uur in beslag te nemen.</p>	<p>Een passende mobiliteitsoplossing is onder andere het al dan niet kosteloos beschikbaar stellen van een vervangende auto of fiets of het aanbieden van haal- en brengservice.</p>



3. Uitrustings- en gereedchapseisen

Activiteit	Uitrusting en Gereedschappen	Toelichting
1. Calculeren (Ruitschadeherstelkosten begroten)	In NL geaccepteerd calculatiesysteem.	Een door de opdrachtgever c.q. in de branche geaccepteerd calculatiesysteem, zoals Calculate, Audatex Glas, OEM informatie.
2. Reparatie ruit	- Een geschikte set gereedschap voor het repareren van voorruit - Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)	De desbetreffende uitrusting en gereedschappen moet geschikt zijn voor het repareren van voorruit. Zie de bijlage 2 voor de betreffende uitrusting.
3. Vervanging ruit	- Een geschikte set gereedschap voor het vervangen van ruit units - Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)	Zie de bijlage 2 voor de betreffende lijst uitrusting.
4. Diagnosticeren	Een diagnose-apparaat met bijbehorende accessoires geschikt voor het inregelen van ADAS (bestuurder ondersteunende systemen)	Deze werkzaamheden kunnen worden uitbesteed. Zie artikel 2.5 Het gaat erom dat het lid toegang heeft tot de benodigde apparatuur. Zie artikel 2.6.
5. Kalibreren	Kalibratie systeem om voertuigen te kalibreren m.b.t. uitgevoerde ruitherstelwerkzaamheden.	Deze werkzaamheden kunnen worden uitbesteed. Zie artikel 2.5 Het gaat erom dat het lid toegang heeft tot de benodigde apparatuur. Zie artikel 2.6.
6. Eindcontrole	Een diagnose-apparaat om d.m.v. EOBD met het voertuig te communiceren en de status van de elektronische voertuigsystemen te controleren en een diagnoserapport te genereren.	Deze werkzaamheden kunnen worden uitbesteed. Zie artikel 2.5 Het gaat erom dat het lid toegang heeft tot de benodigde apparatuur. Zie artikel 2.6.



4. Vakkennis- en vakvaardigheidseisen

Activiteit Vakkennis en Vakvaardigheden		Toelichting
1. Calculeren (ruitschadeherstelkosten begroten)	Kennis van en vaardigheid in het in de branche en door opdrachtgever geaccepteerde calculatiemodel	Actuele kennis van de toegepaste calculatiesystemen is noodzakelijk.
2. Repareren en vervangen van ruitunits	Kennis en vaardigheid van het repareren en vervangen van ruitunits. Hiervoor dienen de volgende certificaten aanwezig te zijn; 1. Autoruitherstel Basis 2. Communicatie & klantrelatie Autoruitherstelspecialist.	- Per 1-4-2019 dient minimaal 1 medewerker aantoonbaar in het bezit te zijn van Module 1. 'Autoruitherstel Basis'* of bewijs van inschrijving voor deze training. - Per 1-6-2020 dienen <u>alle</u> medewerkers aantoonbaar in het bezit te zijn van Module 1. 'Autoruitherstel Basis*'. - Leerling monteurs en/of nieuwe medewerkers dienen binnen één jaar na indiensttreding aantoonbaar in het bezit te zijn van Module 1. 'Autoruitherstel Basis*' * vrijstelling hiervoor geldt uitsluitend indien de werkplaatsmedewerker aantoonbaar beschikt over het certificaat 'FOCWA Erkend Ruitschadeherstel'. Module 2. 'Communicatie & klantrelatie Autoruitherstelspecialist' - per 1-10-2019 dient minimaal 1 medewerker aantoonbaar in het bezit van te zijn van Module 2. 'Communicatie & Klantrelatie Autoruitspecialist'
3. Beoordeling repareren of vervangen van ruitunits	Kennis en vaardigheden om de juiste kwalitatieve beoordeling te kunnen maken of een bepaalde ruitschade hersteld dient te worden middels reparatie óf vervanging van de betreffende ruit op basis van de door de branche geaccepteerde norm of op basis van de door de branche geaccepteerde beschikbare apps.	Zie in de bijlage de BOVAG norm Reparatie of Vervanging.



4.Diagnosticeren	Het diagnosticeren van ADAS vereist specifieke kennis van deze systemen.	Middels het behalen van certificaat voor training 4 Werken met Advanced Driver Assistance Systems voor de autoruitherstelspecialist. Alleen van toepassing indien werkzaamheden in eigen beheer worden uitgevoerd
5.Kalibreren	Kennis en vaardigheid van het kalibreren van voorruit en inregelen van ADAS	Middels het behalen van certificaat voor training 4 Werken met Advanced Driver Assistance Systems voor de autoruitherstelspecialist. Alleen van toepassing indien werkzaamheden in eigen beheer worden uitgevoerd
6.Eindcontrole	Kennis en vaardigheid van het kunnen uitvoeren van de eindcontrole.	Voor eindcontrole van repareren en vervangen van ruitunits is certificaat training 1 en 2 nodig. Bij eindcontrole van ADAS is certificaat training 4 ook nodig zoals hierboven benoemd.

5. Kwaliteitsborgingseisen

5.1 Algemeen

Het management zorgt dat aan alle noodzakelijke randvoorwaarden wordt voldaan voor de borging van betrouwbaar, goed en veilig ruitschadeherstel. De volgende zaken dienen daarbij continu aandacht te hebben van het management:

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

1. Het lid van BOVAG-sectie Ruitschadeherstel 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.
2. Gemaakte afspraken over de uit te voeren ruitschadeherstelwerkzaamheden aan het voertuig worden door middel van een ondertekend schriftelijke overeenkomst vastgelegd met de



opdrachtgever (verzekeraar, autoleasebedrijf, fleetowner, eigenaar, bestuurder of eindgebruiker). 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.

3. Van elke herstelopdracht dient een compleet (digitaal) ruitschadehersteldossier 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 ruitschadeherstel voldoet aan de esthetische, functionele en technische eisen. Het schadedossier dient in ieder geval de volgende documenten en gegevens te bevatten:
 - ✓ Een door de (of namens) de opdrachtgever ondertekende reparatieopdracht. En, indien van toepassing, een getekende akte van cessie.
 - ✓ Een verzekeringsdekkingsbewijs inclusief informatie over het toe te passen eigen risico, btw-verrekening en dergelijke, of toestemmingsnummer van de opdrachtgever.
 - ✓ Gespecificeerde, digitaal vervaardigde en goedgekeurde ruitschadecalculatie welke de feitelijke reparatie of vervanging weergeeft.
 - ✓ Bewijs van eindcontrole van de herstelwerkzaamheden door het BOVAG-lid met vermelding van de naam van de monteur die de eindcontrole heeft uitgevoerd.
 - ✓ Rapportages en facturen inzake werk derden.
 - ✓ Uitleesrapporten van de met een geschikt diagnoseapparaat uitgevoerde diagnose vóór en na ruitschadeherstel indien sprake is van bestuurder ondersteunende systemen (ADAS). Inclusief naam uitvoerend bedrijf, kenteken voertuig, datum, tijd.
 - ✓ Foto's die voor, tijdens en na het reparatieproces zijn gemaakt dienen kwalitatief goed (belichting en scherpte) te zijn en geven een duidelijk beeld over de uitgevoerde werkzaamheden c.q. gevolgde reparatiemethode aan de auto. Het (digitaal) schadedossier dient in dit kader tenminste de volgende foto's te bevatten;
 - Overzichtsfoto van het voertuig inclusief schade en kenteken
 - Foto van het inslagpunt (inslagpunt moet duidelijk zichtbaar zijn)
 - Foto van de aanwezige ruit inclusief specificaties van de ruit
 - Foto waarop de spiegelsteun van de voorruit zichtbaar is
 - Bij harsreparatie formaat van de totale schade

5.2 Herstelwerkzaamheden voertuig

1. Het aanwezige equipment, gereedschappen en meetmiddelen is geschikt voor gebruik en wordt conform de daarvoor geldende richtlijnen onderhouden.
2. De voor het herstel benodigde kisten en lijmmaterialen zijn geschikt voor gebruik.
3. De benodigde en toegestane reparatievoorschriften voor ruitschadeherstel zijn beschikbaar.



5.3 Montage onderdelen voertuig

1. De benodigde (fabrieks-)voorschriften voor het monteren van veiligheidscomponenten op, aan of in het voertuig zijn beschikbaar.
2. Tijdens de montage van de onderdelen wordt te allen tijde de juiste montagemethode toegepast.

5.4 Eindcontrole hersteld voertuig

1. De eindcontrole wordt uitgevoerd door een daartoe gekwalificeerde c.q. bevoegde medewerker, waarbij gebruik wordt gemaakt van een eindcontrolechecklijst.
2. Tijdens de eindcontrole is herleidbaar en controleerbaar dat alle aan het herstelde voertuig verrichte werkzaamheden zijn uitgevoerd door de daarvoor gekwalificeerde c.q. bevoegde medewerkers.
3. Indien van toepassing en voorgeschreven door de fabrikant, bijvoorbeeld controle van ruit gerelateerde ADAS toepassingen, wordt een proefrit met het herstelde voertuig gemaakt.

5.5 Archivering schadedossier

Schadedossiers en personeelsdossiers van betrokken medewerkers zijn tot ten minste 7 jaar na herstel beschikbaar en leesbaar (personeelsdossiers van medewerkers uit dienst tot 2 jaar na uitdiensttreding).

5.6 Klachtenafhandeling

1. Het BOVAG-lid van de sectie Ruitschadeherstel beschikt over een klachtenregistratie registratiesysteem en registreert alle ontvangen klachten over uitgevoerde ruitschadeherstelwerkzaamheden. In dit registratiesysteem is tevens vastgelegd welke procedure bij een ontvangen klacht dient te worden gevolgd. Daarnaast gelden de volgende punten:
2. De medewerkers zijn bekend met de inhoud van de klachtenprocedure.
3. Afgewikkelde klachten worden gearhiveerd met vermelding van het eindresultaat.
4. Ontvangen klachten worden periodiek geëvalueerd om te beoordelen of sprake is van incidenten of structurele afwijkingen.
5. Indien sprake is van ontstane klachten door structurele afwijkingen dan worden deze wordt aangepast c.q. opgelost.
6. De melder van de klacht wordt conform de klachtenprocedure geïnformeerd over de afhandeling van de desbetreffende klacht.



Fasering certificering 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel'

Het totale certificeringsproces bestaat uit de volgende vier fasen;

1. Aanvraag lidmaatschap

Het ruitschadeherstelbedrijf heeft zich met het indienen van een ingevuld aanvraagformulier als lid aangemeld bij BOVAG. Op basis van het ingevulde aanmeldingsformulier doet BOVAG sectie Ruitschadeherstel een eerste beoordeling.

2. Lidmaatschap

Het lid dient uiterlijk een jaar na aanmelding voor het lidmaatschap aan alle normen en eisen te voldoen, zoals deze zijn vastgelegd in de kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel'. Hulpmiddel hierbij is de zelfevaluatietool die de basis vormt voor de certificeringsaudit.

3. Certificering

Nadat is vastgesteld dat de ingevulde zelfevaluatie voldoende basis biedt voor de certificeringsbeoordeling wordt door het lid – rekening houdend met een bestaande beoordelingsrelatie of voorkeur – een certificeringsbeoordeling opdracht verstrekt aan één van de door BOVAG erkende certificerende instanties. De beoordelingsresultaten dienen vervolgens binnen twee maanden na aanvraag door de erkende certificerende instantie te zijn afgerond en gerapporteerd. Indien door de externe inspecteur is vastgesteld dat het lid voldoet aan alle voorwaarden en eisen, wordt het certificaat verstrekt. De erkende certificerende instantie informeert BOVAG sectie Ruitschadeherstel door het verstrekken van het volledige beoordelingsrapport met vermelding van het beoordelingsresultaat. Indien op basis van een positief beoordelingsresultaat een 'Certificaat BOVAG Erkend Ruitschadeherstel' is verstrekt, wordt een afschrift van het aan het lid verstrekte certificaat toegevoegd aan het desbetreffende beoordelingsrapport.

4. Lidmaatschap

Gedurende het lidmaatschap dient het lid van BOVAG-sectie Ruitschadeherstel te allen tijde te (blijven) voldoen aan de normen en eisen die vastgelegd zijn in de kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel'. Ter waarborging hiervan vindt jaarlijks (uiterlijk binnen 12 maanden na de laatste toetsing c.q. beoordelingsdatum) een toetsing plaats in de vorm van een volledig doorlopen digitale zelfevaluatie. Het resultaat dient ter beoordeling te worden ingediend bij BOVAG sectie Ruitschadeherstel. Afhankelijk van het beoordelingsresultaat zal volgens het beoordelingsschema door het lid aan een erkende certificerende instantie opdracht worden verstrekt voor het uitvoeren van een (her)certificeringsbeoordeling.

Start lidmaatschap fase	Start zelfevaluatie fase	Certificeringsfase	Certificering / lidmaatschap
Aanmelding lidmaatschap BOVAG	Uitvoering van zelfevaluatie door het lid BOVAG sectie Ruitschadeherstel	Uitvoering beoordeling bij lid door externe certificerende instantie	lidmaatschap BOVAG-sectie Ruitschadeherstel
Aanmeldingsformulier ***** Kennismakingsbezoek op locatie, desgewenst ***** Verstrekken van handboek & zelfevaluatie 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel' ***** Verzoek uitvoeren zelfevaluatie *****	Indienen van uitgevoerde zelfevaluatie binnen twee maanden na verzoek ***** Toetsing ingevulde zelfevaluatie ***** Go / no-go In geval van no go; Afstemming met lid ***** In geval van go; Opdracht voor beoordeling aan externe certificerende instantie *****	Beoordeling bij het lid en rapportage uiterlijk binnen twee maanden na opdracht ***** Go / no go In geval van no go: verbeterplan en herbeoordeling binnen maximaal drie maanden ***** In geval van go: afgifte certificaat BOVAG Erkend Ruitschadeherstel *****	Jaarlijkse (desk) toetsing normen en eisen op basis van opnieuw ingevulde digitale zelfevaluatie ***** In geval van geconstateerde tekortkomingen en/of niet (tijdig) of niet volledig ingevulde zelf evaluatie, fysieke beoordeling op locatie (zie certificeringschema) ***** Minimaal jaarlijkse random 10 procent steekproef fysieke audits op locatie van volledig ingevulde en goed beoordeelde zelfevaluatie. ***** Maximale geldigheidsduur certificaat 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel' is 3 jaar na afgifte *****

Figuur 1: Fasering certificering

5. Beoordeling onderdelen

Voor de (her-)certificering voor de kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel' vindt door een erkende certificerende instantie een fysieke beoordeling op de volgende onderdelen op locatie van het lid plaats;

1. BOVAG Algemene lidmaatschapseisen,
2. Aanvullende lidmaatschapseisen BOVAG-sectie Ruitschadeherstel,
3. Uitrustings- & gereedschapseisen,
4. Vakkennis- & vakvaardigheidseisen,
5. Kwaliteitsborgingseisen.

Basis voor de eerste of hercertificeringbeoordeling is de door het betreffende lid uitgevoerde zelfevaluatie met behulp van de door BOVAG beschikbaar gestelde online zelfevaluatietool.

6. Beoordelingsschema

De beoordeling bij het lid op basis van de hierboven vermelde onderdelen dient uiterlijk plaats te vinden:



- ✓ Binnen twee maanden na ontvangst van de door het lid verstrekte beoordelingsopdracht op basis van de door het desbetreffende lid uitgevoerde en gevalideerde zelfevaluatie.
- ✓ Binnen twee maanden na het verstrijken van de geldigheidsperiode van twee jaar van het verstrekte certificaat.
- ✓ Binnen twee maanden na de ontvangst van de door het lid van BOVAG sectie Ruitschadeherstel verstrekte beoordelingsopdracht in verband met;
 - De jaarlijkse steekproef van 10 procent fysieke (herhaal)beoordelingen.
 - De gedurende de geldigheidsperiode van het certificaat door het lid niet tijdig en/of volledig ingevulde en ingediende zelfevaluatie.
 - De toetsing van de door het lid uitgevoerde zelfevaluatie geconstateerde (ernstige) tekortkomingen.
- ✓ Binnen twee maanden na de met het lid afgesproken maximale hersteltermijn in verband met de tijdens een eerdere beoordeling geconstateerde (ernstige) tekortkomingen.

Een beoordelingsschema is als bijlage I. toegevoegd aan dit handboek.

7. Uitvoering Certificeringsbeoordeling

De certificeringsbeoordelingen worden uitgevoerd door certificerende instellingen die voldoen aan de algemene eisen die BOVAG-afdeling Schadeherstelbedrijven daaraan stelt. De beoordeling bij het Ruitschadeherstelbedrijf duurt maximaal één dag, inclusief rapportage. De duur van een herbeoordeling is afhankelijk van de vastgestelde tekortkoming(en), maar bedraagt nooit meer dan een halve dag.

8. Kwalificatie-eisen inspecteurs

Teneinde een kwalitatief goede beoordeling te waarborgen, gelden voor de auditoren de volgende kwalificatie eisen:

- ✓ De auditoren worden door de certificerende instantie volgens de intern geldende procedures en richtlijnen opgeleid en zijn gekwalificeerd voor de uit te voeren beoordeling werkzaamheden;
- ✓ Minimaal een technische MBO-opleiding (Mechanische Techniek of Werktuigbouw of Materiaalkunde of Elektrotechniek of Chemische Techniek of Autotechniek of gelijkwaardig);
- ✓ Minimaal vier jaar werkervaring in het autoruitschadeherstelbedrijf;
- ✓ De inspecteur is bekend met de taal en cultuur in de autoruitschadeherstelsector;
- ✓ Ten minste één onder toezicht van de certificerende instelling uitgevoerde volledige initiële beoordeling maakt deel uit van de kwalificatie;
- ✓ Het kunnen beoordelen van de kwaliteit van de benodigde verbindingstechnieken:
 - Lijm- en kit technieken;
- ✓ Het kunnen lezen, interpreteren en beoordelen van meetrapporten foutcodes;
- ✓ Het kunnen beoordelen van het juist functioneren van de elektronische voertuigsystemen;



- ✓ Het kunnen lezen, interpreteren en beoordelen van opdrachten, calculaties;
- ✓ Het kunnen beoordelen van het fotomateriaal en dossiervorming.

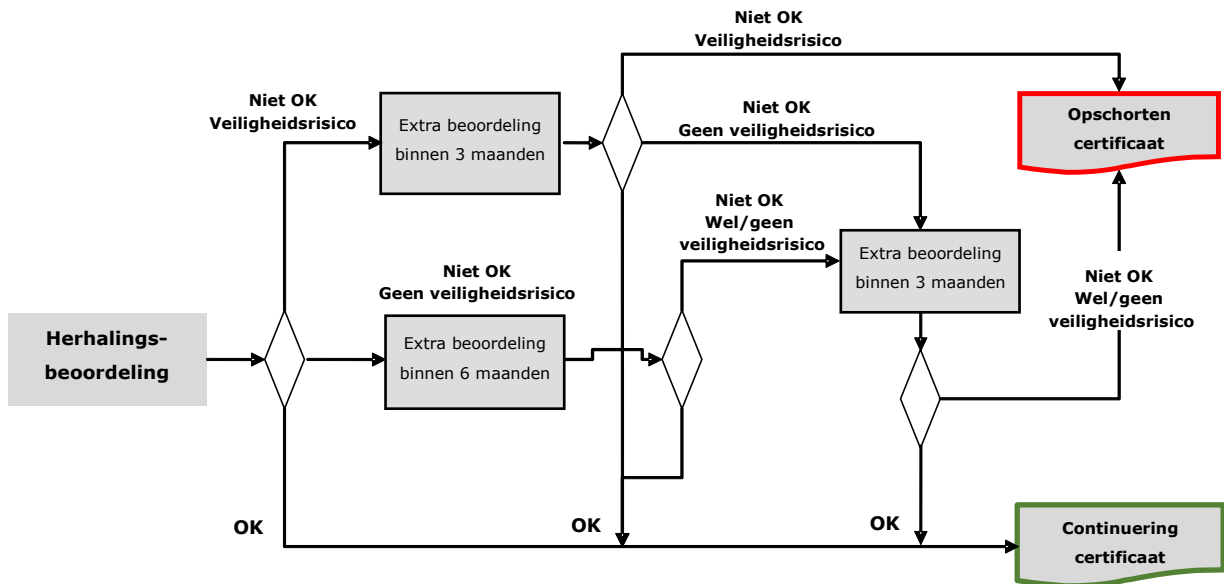
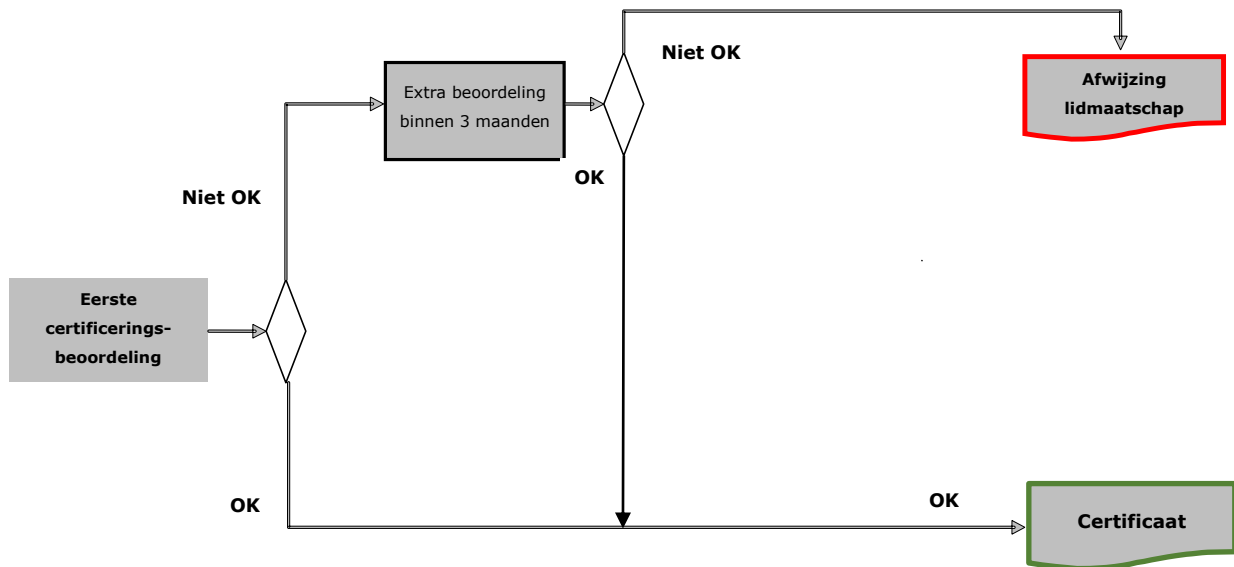
9. Beoordelingsrapport

Naast alle gebruikelijke informatie dienen tijdens de beoordeling alle geconstateerde tekortkomingen en geplaatste opmerkingen door de inspecteur in het beoordelingsrapport te worden vastgelegd, alsmede het eindresultaat van de beoordeling met verwijzing naar de desbetreffende norm(en).

10. Certificering

Indien tijdens de beoordeling volgens de Kwaliteitsnorm 'BOVAG Ruitschadeherstel' geen tekortkomingen bij het lid zijn vastgesteld, zal door de BOVAG een certificaat met een maximum geldigheidsduur van twee jaar worden afgegeven met vermelding dat het desbetreffende lid voldoet aan alle normen en eisen die gelden voor de kwaliteitsnorm 'BOVAG Ruitschadeherstel'.

Bijlage 1: Beoordelingschema's 'BOVAG Ruitschadeherstel'





Bijlage 2 Overzicht basisuitrusting

Uitrusting benodigd voor ruitreparatie	Uitrusting benodigd voor ruitvervangning	
Startkit autoruitreparatie	Accuboormachine	Trap (bestelwagen, trucks)
Reparatie injectiehars	Handvatten ten behoeve van snijdraad (klosjes) e/o Eziwire	Gasbrander
Diverse maten freesjes, bolletjes	Kit	Dop- en ratelset, steek- ringsleutels
Folie tbv uitharden	Kit afsteekbeitel(s)	Feinmes
Afwerkhars	Kitspuitpistool (<i>Elec. - hydraulisch</i>)	Stanleymes
Afschraapmesjes	Klemmenlichter	Breekmes (uitstelbaar)
Centreerpen / priem / kraspen	Koord voor trekruiten met eventueel geleiding	Torx schroevenset
Doorvoernaald	Koudmes en/of Eziwire / KSA Tool / Roll out	Inbussleutelset
Vergrootspiegel	Mes voor afsteekbeitel (<i>diverse afmetingen, 12,16,22 mm</i>)	2K-lijm
Boormachine (Dremel, of vergelijkbaar)	Div messen tbv koudmes	Sensorrevisie kit
UV-Lamp e.o. Led UV-Lamp	Poelietrekker / Ruitenwislichter	WD-40
Poetsdoeken	Poetsdoeken	Doorsteekpen
Polish	Primer - Activator (<i>Afhankelijk van kit de producent</i>)	Beschermhoes in- exterieur
Chirurg handschoenen	Primerbollen	Verlengkabel
Vacuümpomp (bij voorkeur elektrisch)	Ontvetter / cleaner	Compressor
Verfbrander / gasbrander	Schroevendraaier	Dashboard beschermplaat
Borstel(s)	Snijdraad – n.v.t. bij Eziwire	Handschoenen
Stofjas/overall	Spatel (kunststof)	Doek(en)
Hygrometer	Roestbeschermer + verwijdereraar	Stofzuiger
	Ruitenbok c.q. ruitenmontagetafel	Veiligheidsbril
	Ruitenheffer (Min.2x)	Veiligheidsschoenen
	Ruitenpook	Fotocamera / i-Pad / i-Phone / GSM
	Universele rubbers	Peiler voor de maatgeving (foto)



Handboek Audit & Certificering BOVAG Ruitschadeherstel

	Kwast	Klemmen/Clips universeel tbv deurpanelen
	Popnagels + tang	



Bijlage 3 BOVAG Garantie Faillissement Regeling

Onder 'Client' wordt zowel de zakelijke als de particuliere opdrachtgever verstaan.

Mocht blijken dat cliënt aanspraak heeft op nakoming door het ruitschadeherstelbedrijf van een vooruitbetaalde ruitschadeherstelopdracht of verleende BOVAG-ruitschadeherstelgarantie, en kan dit schadeherstelbedrijf uitsluitend als gevolg van een vanaf 1 augustus 2016 onherroepelijk door de rechter uitgesproken faillissement, verleende surseance van betaling of toegelaten schuldsanering in de zin van de WSNP (hierna ieder voor zich "gebeurtenis" en gezamenlijk aangeduid als "gebeurtenissen") niet meer aan deze aanspraak voldoen? Dan zal BOVAG Bemiddeling in overleg met cliënt beoordelen of een ander schadeherstelbedrijf (dat tevens BOVAG-lid dient te zijn) deze aanspraak kan nakomen en, als dat het geval is, welk schadeherstelbedrijf dat zal zijn. Op grond van de BOVAG-lidmaatschapseisen zijn schadeherstelbedrijven verplicht om hieraan mee te werken. Deze verplichting geldt alleen indien en voor zover zowel door cliënt als het ruitschadeherstelbedrijf aan de hiervoor geldende voorwaarden wordt voldaan en geen beperkingen of uitsluitingen van toepassing zijn. Deze voorwaarden, beperkingen en uitsluitingen zijn ook te lezen op www.BOVAG.nl/schadeherstel. BOVAG Bemiddeling geeft uitsluitel over het verzoek. Als voorwaarde voor cliënt geldt in ieder geval dat de aanspraak voldoende vast komt te staan, dat cliënt binnen het gebied van de EER (Europese Economische Ruimte) woonachtig is of hier zetel heeft en dat ten tijde van uw verzoek aan BOVAG Bemiddeling niet meer dan zes maanden zijn verstreken sinds cliënt de vooruitbetaling heeft gedaan of dat niet meer dan 48 maanden zijn verstreken sinds het herstelde voertuig aan cliënt is teruggegeven. Ook zijn maximumbedragen van toepassing per opdrachtgever (€ 12.500,-)/ per gebeurtenis (€ 75.000,-)/ voor alle gebeurtenissen in een jaar tezamen (€ 200.000,-). Aan de aanspraak van cliënt kan helaas niet langer worden voldaan als daarmee enig maximumbedrag zal worden overschreden. Het advies aan cliënt is dit garantiebewijs goed te bewaren, aangezien het kunnen overleggen van dit garantiebewijs eveneens één van de voorwaarden is om aanspraak op nakoming door een ander ruitschadeherstelbedrijf te kunnen maken.

Bijlage 4 Normering Reparatie of Vervanging

Reparatiemethodiek

Oppervlakte beschadiging* (er is geen lucht rondom de oppervlakte beschadiging)

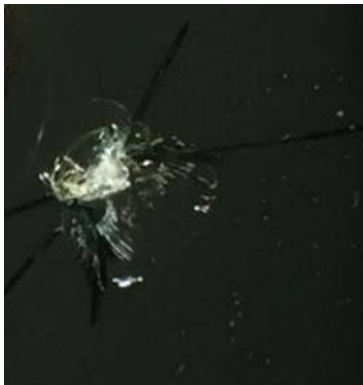
Middels speciale afwerkhars zijn oppervlakte beschadigingen te herstellen.



*(vergroot t.o.v. origineel)

Ruitreparatie* (er is wel lucht rondom de oppervlakte beschadiging)

Middels een harsinjectie zijn breuken te herstellen.



*(vergroot t.o.v. origineel)

Uitgangspunten voor een succesvolle ruitreparatie

Optisch herstel

- De breuk dient zoveel mogelijk vrij te zijn van vocht en vuil en in de breuk dient hars geïnjecteerd te zijn.
- De breuk dient goed uitgehard (d.m.v. UV-verlichting), afgevlakt en gepolijst te zijn t.o.v. de toplaag van de ruit.

Structureel herstel

- De breuk bevat goed aangelegde hechtingen in alle facetten van de breuk.
- De aanwezige lucht in de breuk dient vervangen te worden door hars.
- 85% van de oorspronkelijke optica is zichtbaar.

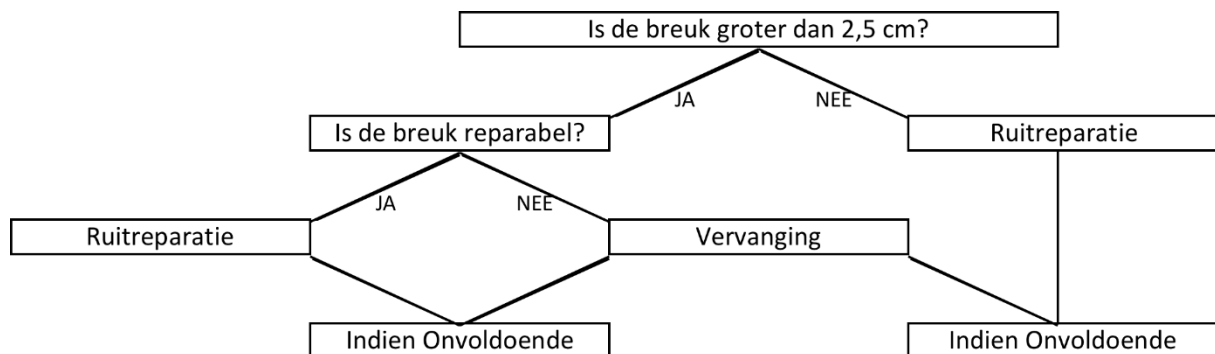
Afhankelijk van de ouderdom, de hoeveelheid vocht en vuil is een optimaal resultaat haalbaar.

Normering

Het inslagpunt/ impactpunt van de breuk is altijd bepalend voor een ruitreparatie.

Als norm is gesteld dat een inslagpunt tot circa 5 mm reparabel is, afhankelijk van de beschikbare apparatuur is het mogelijk om grotere inslagpunten te repareren.

Wanneer dient een BOVAG Erkend Ruitschadeherstelbedrijf te repareren?



Bovenstaand overzicht gaat gepaard met de onderstaande condities van de breuk

- Ouderdom
- Aanwezigheid van vocht en vuil
- Grootte van het inslagpunt/ impactpunt
- Type breuk

Als maatregel voor toekomstige ruitschade kunt u de klant een preventiesticker meegeven.

Indien de klant een toekomstige breuk afplakt met deze sticker is het slagingspercentage van een goed eindresultaat beduidend hoger.

Directe Gezichtsveld

Het directe gezichtsveld wordt bepaald door het hoogste punt van het stuur te nemen tot het hoogste punt van de ruitenwisser in rechtopstaande stand. Dit is de hoogte van het gezichtsveld. De breedte wordt bepaald door een liggend A4 vel direct boven het stuur te plaatsen, tot aan de zijkanten van het A4 vel is de breedte van het gezichtsveld.

Indirecte gezichtsveld

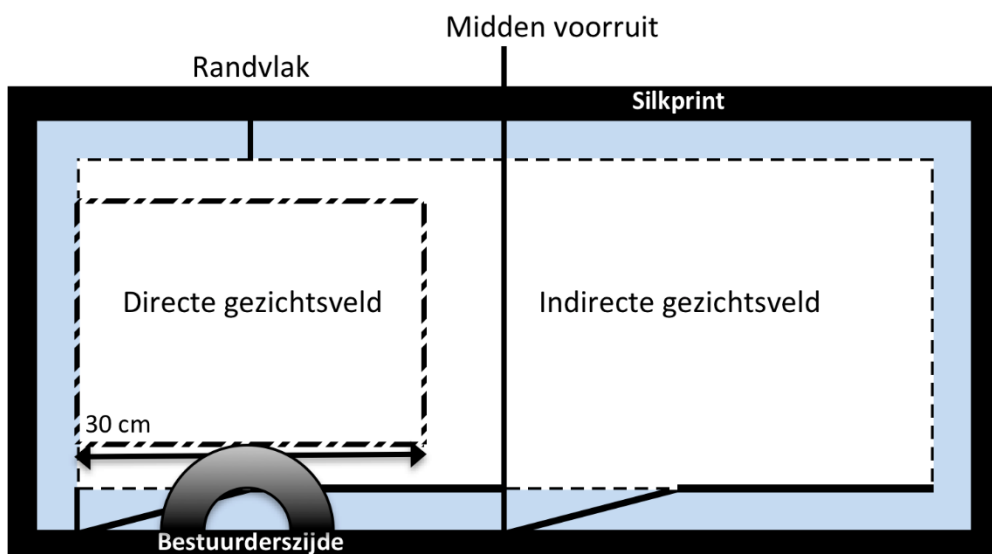
Het directe gezichtsveld wordt ten opzichte van het middel van de voorruit gespiegeld naar de passagierszijde. Het hierdoor tussenruimte gevonden vlak en de naar het directe gezichtsveld vormt het indirecte gezichtsveld.

Randvlak

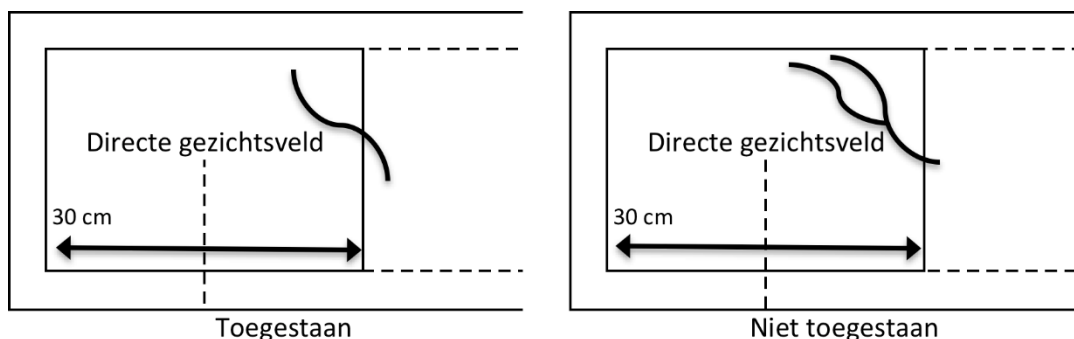
Het totale ruitoppervlak minus het direct- en indirecte gezichtsveld.

Silkprint

Zwarte rand van de voorruit



1. In het directe gezichtsveld mogen de volgende beschadigingen aanwezig zijn;
 - a. Enkelvoudige scheuren, ongeacht de lengte;
 - b. Oppervlakte krassen waarvan de breedte niet meer dan 5 mm is;
 - c. Beschadigingen of verkleuringen waarvan de afmetingen zodanig zijn, dat een denkbeeldige getrokken cirkel om de gehele beschadiging of verkleuring heen een diameter heeft van niet meer dan 20mm.
2. In het indirecte gezichtsveld mogen de volgende beschadigingen aanwezig zijn;
 - a. Enkelvoudige scheuren, ongeacht de lengte
 - b. Oppervlakte krassen waarvan de breedte niet meer dan 5 mm is;
 - c. Beschadigingen of verkleuringen waarvan de afmetingen zodanig zijn, dat een denkbeeldige getrokken cirkel om de gehele beschadiging of verkleuring heen een diameter heeft van niet meer dan 50mm.
3. De bovengenoemden enkelvoudige scheuren mogen geen vertakkingen hebben tussen het begin- en eindpunt.



4. In het randvlak mogen beschadigingen aanwezig zijn.
5. Zodra een beschadiging doorloopt in verschillende vakken, dan moet alleen dat deel van de beschadiging beoordeeld worden in het daarvoor bestemde vak met de daarbij behorende reglementen.