

Handboek
Audit & Certificering
'BOVAG Erkend Schadeherstel'



Inhoud

Introductie	4
Kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Schadeherstel	4
1. BOVAG Algemene lidmaatschapseisen	5
2. Aanvullende lidmaatschapseisen BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven	7
3. Uitrusting, Inrichting en Gereedschap (UIG)	13
4. Kennis en Vaardigheid	15
5. Mogelijkheid tot uitbesteding	17
6. Kwaliteitsborgingseisen	23
6.1. Algemeen, mensen en middelen	23
6.2. Intake, contractvorming en voorbereiding	23
6.3. Demontage onderdelen schadevoertuigen	25
6.4. Herstelwerkzaamheden schadevoertuig	25
6.5. Voorbewerken schadevoertuig	26
6.6. Kleurlak spuiten schadevoertuig	26
6.7. Montage onderdelen schadevoertuig	26
6.8. Eindcontrole hersteld voertuig	27
6.9. Archivering schadedossier	27
6.10. Klachtenafhandeling	27
Fasering certificering 'BOVAG Erkend Schadeherstel'	27
1. Aanvraag lidmaatschap	27
2. Aspirant lidmaatschap	28
3. Certificering	28
4. Lidmaatschap	28
Lidmaatschapsschema:	29
Beoordeling onderdelen	29

Handboek Audit & Certificering

BOVAG Erkend Schadeherstel



Beoordelingsschema	30
Uitvoering Certificeringsbeoordeling	30
Kwalificatie-eisen inspecteurs	30
Beoordelingsrapport.....	31
Certificatie	31
Bijlage 1.....	32
Beoordelingsschema	32
1. Initiële certificering	32
Workflow Initiële audit:	33
2. Opvolgingscertificering (deskaudit tussenliggend jaar).....	34
Workflow opvolgingsaudit/steekproef:	35
3. Hercertificering (elke volgende 2 jaar).....	36
Workflow hercertificerings audit:	37



Introductie

Leden van de BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven staan voor betrouwbaar, goed en veilig schadeherstel. Elk lid van BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven dient dan ook te voldoen aan de eisen en normen die zijn vastgelegd in de 'Kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Schadeherstel' en als zodanig hiervoor te zijn gecertificeerd. Certificering door de certificerende instantie vindt plaats indien tijdens de door een gekwalificeerde externe audit instantie bij het lid uitgevoerde eerste initiële beoordeling of eventueel nadien tijdens een herbeoordeling is vastgesteld dat het desbetreffende lid aan de daarvoor geldende kwalificatie-eisen voldoet. In dit handboek is, naast de eisen voor certificering volgens de kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Schadeherstel', ook het auditschema opgenomen.

Tevens zijn de richtlijnen beschreven waaronder het door een externe audit instantie uit te voeren audit- en certificeringsproces dient plaats te vinden. 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 Schadeherstel

De kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Schadeherstel bestaat uit een zestal onderdelen, te weten:

1. BOVAG Algemene lidmaatschapseisen
2. Aanvullende lidmaatschapseisen BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven
3. Uitrusting, Inrichting en Gereedschap (UIG)
4. Kennis & Vaardigheid eisen
5. Mogelijkheid tot uitbesteding
6. Kwaliteitsborgingseisen

Hieronder volgt per onderdeel een overzicht van de normen c.q. eisen waaraan het lid van BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven dient te voldoen voor de certificering van 'BOVAG Erkend Schadeherstel', welke zijn vastgelegd in het 'Handboek Procedures & Richtlijnen BOVAG Erkend Schadeherstel', dat door BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven –na aanmelding- aan elk nieuw lid wordt verstrekt. Ook is dit handboek te downloaden vanaf mijn.bovag.nl.

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 schadeherstel 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 wetten 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 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 afdeling Schadeherstelbedrijven.
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 afdeling Schadeherstelbedrijven 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 vak-kennis 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 afdeling Schadeherstelbedrijven geldende specifieke inrichting, equipment, vakkennis & kunde (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 schadeherstel plaats op basis van een door de klant ondertekende opdrachtbevestiging. Daarnaast is er 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 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 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 afdeling Schadeherstelbedrijven

Afdelingsspecifiek lidmaatschapsprofiel BOVAG Schadeherstelbedrijven		Toelichting
1.	Het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven heeft de beschikking over een volledig ingericht en goed onderhouden bedrijfspand met een eigen werkplaats en spuiterij dat geschikt is voor het verrichten van alle voor voorkomende schadeherstelwerkzaamheden en voorzien is van; ✓ Een aparte kantoorruimte. ✓ Een receptie met wachtruimte incl. apart klantentoilet met aparte ingang. ✓ Minimaal 2 gereserveerde bezoekersparkeerplaatsen. ✓ Een aangrenzend afsluitbare parkeergelegenheid voor onderhanden (schade)voertuigen.	
2.	Een Lid van BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven is als schadehersteller gekwalificeerd om de volgende voorkomende schadeherstelwerkzaamheden 'zelf uit te voeren; Calculeren, Mechanische Diagnose, De- en Monteren en Vervangen van geschroefde carrosserie(onder)delen, Vervangen van gelaste delen, Uitdeuken, Aluminium Carrosserieherstel, Voorbewerken, Kleurlak Spuiten en Eindcontrole.	Uitbesteden van de volgende gehele en/of gedeeltelijke schadeherstelwerkzaamheden is uitsluitend toegestaan aan een daarvoor gekwalificeerde externe partij; Spanningsvrij maken van een e-voertuig (veiligstellen), Meet- en Richt werkzaamheden, Hybride verbindings technieken, Aluminiumherstel, Uitlijnen, Airco, Uitdeuken Zonder Spuiten (UZS), Spotrepair, Autoruitherstel, Autoruitvervanging en Inregelen van Advanced Driver Assistance Systems (ADAS). Aan de uitbesteding van de toegestane geheel en/of gedeeltelijke schadeherstelwerkzaamheden aan daarvoor gekwalificeerde externe partij(en) ligt eveneens een goede juridische uitbestedingsovereenkomst ten grondslag
3.	Het Lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven is naast de in onderdeel 3. 'Uitrusting, Inrichting en Gereedschap (UIG)' en –indien sprake is	Indien sprake is van toegang tot apparatuur of equipment via een bedrijf dat niet tot hetzelfde concern of franchiseketen behoort als het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven (externe inhuur) dan is dit aantoonbaar geregeld via een schriftelijk inhuur- of leencontract met

	van 'Zelf uitvoeren'- de in onderdeel 5. 'Mogelijkheid tot uitbesteden' van dit handboek vermelde apparatuur en equipmenteisen eveneens in het bezit van de benodigde apparatuur en equipment, dat conform de daarvoor geldende reparatie richtlijnen van de fabrikant is vereist voor de desbetreffende schadeherstelwerkzaamheden of het Lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven heeft, indien van toepassing, toegang tot deze vereiste apparatuur en equipment.	de eigenaar c.q. verhuurder van de desbetreffende apparatuur en/of equipment. Als tijdens de schadeherstelwerkzaamheden sprake is van verleende toegang tot de vereiste apparatuur en/of equipment via hetzelfde concern of franchiseketen dan dient dit aantoonbaar en herleidbaar te zijn vastgelegd in het desbetreffende schadedossier.
4.	Het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven laat alle voorkomende schadeherstelwerkzaamheden aan voertuigen uitsluitend uitvoeren door daarvoor volgens de 'BKS Carrosserie Branche' gekwalificeerde medewerkers. Naast de in onderdeel 4. 'Kennis & Vaardigheid', en – indien van toepassing- in onderdeel 5. 'Mogelijkheid tot uitbesteden' van dit handboek gestelde diploma-, dan wel certificaateisen per schadeherstelwerkzaamheid beschikt het BOVAG Lid eveneens over een AST Bedrijfscertificaat.	In onderdeel 4. 'Kennis & Vaardigheid', en in onderdeel 5. 'Mogelijkheid tot uitbesteden' van dit handboek worden per schadeherstelwerkzaamheid de daarvoor volgens de 'BKS Carrosserie Branche' geldende diploma-, dan wel certificaateisen nader gespecificeerd.
5.	Het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven dient van elke schadeherstel 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 opdracht tot schadeherstel moet volledig en juist zijn vastgelegd in een door de opdrachtgever ondertekende schriftelijke of digitale opdrachtovereenkomst. Verifieerbare dossiers zijn de basis van een goede kwaliteitsborging van alle herstelwerkzaamheden die door het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven aan een voertuig worden uitgevoerd en met name betrekking hebben op in het voertuig aanwezige elektronische-, veiligheids-, emissie- en bestuurder ondersteunende systemen.

	het voertuig aanwezige elektronische-, veiligheids-, emissie- en bestuurder ondersteunende systemen voor aflevering.	In onderdeel 6. 'Kwaliteitsborging eisen' van dit handboek worden de richtlijnen en eisen die gelden voor een volledig (digitaal) schadedossier nader gespecificeerd.'
6.	Het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven voert uitsluitend herstel- en/of vervangingswerkzaamheden uit aan veiligheids- en/of structuurdelen van een voertuig conform de daarvoor geldende reparatie richtlijnen van de fabrikant en/of toegestane alternatieve reparatiebronnen*. Daarbij wordt uitsluitend gebruikgemaakt van nieuwe, originele fabrieksonderdelen of origineel gebruikte onderdelen**. In geval van vervanging van autoruitunits is eveneens vervanging door OES- toegestaan. <i>* Alternatieve herstellinformatie- en werkmethoden dienen te worden verkregen via binnen RCAR verenigde bedrijven zoals ATZ, Thatcham en Centro Zaragoza en/of ALLDATA.</i> <i>In geval van onduidelijkheid over de te volgen fabrieksreparatierichtlijn(en) óf het ontbreken hiervan dient het BOVAG Schadeherstelbedrijf voor een nadere expertise c.q. advies contact op te nemen met BOVAG Schadesupport via of de BOVAG Merk Dealer van het desbetreffende merk.</i> <i>** Toepassing van origineel gebruikte onderdelen is slechts toegestaan als de oorsprong van deze delen herleidbaar is en de delen betrokken zijn via een KZD*** gecertificeerd demontagebedrijf dat is aangesloten bij STIBA.</i> <i>* Indien op verzoek van de klant c.q. opdrachtgever gebruikgemaakt dient te worden</i>	Volgens de definities van de RDW wordt verstaan onder; Structurele delen; dwarsbalken, het achtertussenpaneel, binnenschermen, langsdragers, dorpels, A-, B- en C-stijlen, voorruit- en dakstijlen, de voorruit en het verlijmd panoramadak. Passieve veiligheids-(onder)delen; remsysteem, stuurinrichting, claxon, voorruitontwasemingssysteem, achterrautverwarming, binnen- en buitenspiegels, snelheidsmeter, ruitenwissers en sproeiers. Actieve veiligheids-(onder)delen; kreukelzones aan voor- en zijkant, verankering van de veiligheidsgordels, veiligheidsgordels en gordelspanners, stoelframes en -verankering, airbagsystemen en bekleding dashboard, sloten en scharnieren, hoofdsteunen, voetgangersprotectiesysteem, wielafschermingen, brandstoftank, frontbeschermingsinrichtingen, veiligheidsstuurkolom, veiligheidsglas (rondom) en ADAS systemen. Autoglas ruitunits; Te weten: voor-, zij-, en achterrauiten en panoramadaken. 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.

	van alternatieve, niet-OEM delen en/of reparatiemethoden dan legt het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven dit schriftelijk vast in het (digitaal) schadedossier.	
7.	Het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven heeft een certificaat 'Erkend Duurzaam' of vergelijkbaar, of is minder dan een jaar bezig met het verwerven van het certificaat.	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.
8.	Leden van BOVAG Schadeherstelbedrijven hanteren, wanneer zij een opdracht aannemen van een opdrachtgever die consument is, <u>verplicht</u> altijd de particuliere algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van BOVAG. Wanneer een BOVAG-lid een opdracht aanneemt van een opdrachtgever die zakelijk is, geldt het <u>advies</u> de zakelijke leverings- en betalingsvoorwaarden van BOVAG te gebruiken in de relatie BOVAG-lid en zakelijke opdrachtgever.	De consument is een natuurlijk persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen. Gebruik van de particuliere voorwaarden is verplicht wanneer een consument zelf (los van enige verzekeringsovereenkomst) de opdracht tot herstel geeft. Het gaat hier dus niet om een opdracht die door enige verzekeraar wordt gegeven, of die de consument namens zijn verzekeraar geeft. Geadviseerd wordt de zakelijke BOVAG voorwaarden te gebruiken indien: – een opdracht door een verzekeraar wordt gegeven, ten behoeve van een bij haar verzekerde zakelijke of particuliere klant; – de consument of de zakelijke opdrachtgever, namens zijn verzekeraar de opdracht geeft; – de opdracht gegeven wordt door een zakelijke opdrachtgever, zonder dat enige verzekeraar een rol speelt.
9.	Op de in opdracht van een consument verrichte schadeherstelwerkzaamheden wordt altijd garantie verstrekt die tenminste voldoet aan de eisen van BOVAG Garantie op Schadeherstel. In geval van een zakelijke opdrachtgever wordt op grond van de zakelijke voorwaarden BOVAG Garantie op verrichte schadeherstelwerkzaamheden verleend, tenzij de zakelijke opdrachtgever daarvan schriftelijk afstand heeft gedaan.	Het verstrekken van het BOVAG Garantiebewijs op Schadeherstel is altijd verplicht, tenzij anders met de zakelijke opdrachtgever is overeengekomen of zich een situatie voordoet zoals onder 5 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.

10.	Mocht ten aanzien van een lid van BOVAG Afdeling Schadeherstel onverhoopt sprake zijn van een vanaf 1 augustus 2016 onherroepelijk door de rechter uitgesproken faillissement, verleende surseance van betaling of een toegelaten schuldsanering in de 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 Schadeherstel 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 lidmaatschapseis 8.	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 8. In deze bijlage wordt onder "B. Vergoeding kosten opvolgend schadehersteller" ook aangegeven dat –indien en voor zover een BOVAG-lid op grond van deze lidmaatschapseis (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. De volledige inhoud van de bijlage kan worden geraadpleegd via: www.mijnbovag.nl
11.	Het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven is in staat om al dan niet kosteloos een passende mobiliteitsoplossing aan te bieden.	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.
12.	Het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven is gedurende het gehele jaar 24/7 telefonisch bereikbaar.	Het is toegestaan om de 24/7 telefonische bereikbaarheid in te regelen via een centraal nummer of uitbesteding aan een hulpdienst.
13.	Het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven heeft een receptie dat 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.
14.	Het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven beschikt over een in de Nederlandse Markt en door opdrachtgevers geaccepteerd calculatie systeem en de daarbij behorende certificaten (geldig Audatex certificaat incl.	Een door de opdrachtgevers c.q. in de branche geaccepteerd calculatiesysteem is bijv. Audatex en/of Silver-DAT"



	Module 2 en Audatex Herhaling Certificaat en/of een geldig SilverDAT-certificaat).	
15.	Ketencertificering voor de Kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Schadeherstel' is toegestaan indien aan de daarvoor geldende randvoorwaarden wordt voldaan.	Voor ketencertificering voor de Kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Schadeherstel' gelden de volgende randvoorwaarden: ✓ De activiteiten op vestingen/deelnemende (franchise) ondernemingen dienen te vallen binnen hetzelfde basisproces van schadeherstel; ✓ De centrale organisatie of hoofdkantoor heeft (juridische) zeggenschap en controle over de vestigingen / franchise ondernemingen; ✓ Er dient sprake te zijn van een centrale organisatie of hoofdkantoor; ✓ Er is sprake van een gemeenschappelijk managementsysteem; ✓ Er is sprake van een constant toezicht op de vestigingen/franchiseondernemingen; ✓ De vestigingen/franchiseondernemingen zijn verplicht om de door de centrale organisatie of het hoofdkantoor opgelegde corrigerende maatregelen door te voeren; ✓ Er is sprake van een centraal management review-systeem; ✓ Alle deelnemende vestigingen/franchiseondernemingen zijn onderdeel van het totale auditprogramma en zijn minimaal eenmaal per jaar intern ge-audit; ✓ De gehele (franchise) organisatie voldoet aan de getoetste eisen.

3. Uitrusting, Inrichting en Gereedschap (UIG)

Onderstaande eisen zijn de minimale eisen. Dat wil zeggen dat het bedrijf ten minste beschikt over genoemde uitrusting, dan wel de beschikking heeft binnen de eigen keten of concern.

Activiteit	Uitrusting en Gereedschappen	Toelichting
Persoonlijke Beschermings Middelen (PBM)		De volgende persoonlijke beschermingsmiddelen dienen aanwezig te zijn: - Werkhandschoenen, Gelaats-/oogbescherming, Stofmasker, Veiligheidsschoenen, Gehoorbescherming. In geval van laswerkzaamheden: Koolstofmasker. - In geval van voorbereiden en spuiten: (Nitril) handschoenen, Spuitmasker. In geval van Spanningsvrij maken e-voertuigen: Elektrisch isolerende handschoenen."
Diagnose Mechanisch	✓ Hefbrug ✓ Geschikt handgereedschap ✓ Gereedschap om maatafwijkingen (aan de carrosserie) te kunnen vaststellen	Hiermee wordt een hefbrug bedoeld met voldoende werkhoogte om onder de auto te kunnen werken. Alsmee gereedschap waarmee een meting aan de carrosserie kan worden gedaan. (Bijvoorbeeld een rolmaat of speermaat). Het gaat hier om een beoordeling of de carrosserie gericht moet worden met behulp van een richtbank en carrosseriemeetsysteem.
De- en monteren e/o vervangen van geschroefde carrosserie delen	✓ Geschikt handgereedschap ✓ Geschikte momentsleutel	Hiermee wordt een momentsleutel bedoeld die ingesteld kan worden op de voor de werkzaamheden van toepassing zijnde waarden. Het handgereedschap moet geschikt zijn voor het vermelde werkgebied, hier het de- en monteren van geschroefde carrosseriedelen in de context van het schadeherstel.

Vervangen van gelaste delen	✓ Een MIG/MAG lasapparaat ✓ Een GMA-hardsoldeerapparaat ✓ Een inverter puntlasapparaat (minimaal 9.000 ampère en 350 daN)	Hiermee wordt een MIG/MAG (CO2) lasapparaat bedoeld dat geschikt is om dunne plaat te lassen. Dunne plaat wil zeggen carrosserieplaatwerk Hiermee wordt een GMA- hardsoldeerapparaat bedoeld dat geschikt is om dunne plaat te hardsolderen. Dunne plaat wil zeggen carrosserieplaatwerk. Hiermee wordt een inverter puntlasapparaat bedoeld van minimaal 9000 ampères en 350 daN elektrode aandrukkkracht. Hogere specificaties mogen natuurlijk ook.
Uitdeuken	✓ Uitdeukgereedschap	Hiermee wordt gereedschap zoals uitdeukhamer, tassen, eenzijdige uitdeukapparatuur, etc. bedoeld.
Aluminiumherstel	✓ Een geschikte gereedschap set voor aluminiumherstel ✓ Aparte voorziening (afgeschermd of af te schermen werkplek) ✓ Geschikte Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM)	Het desbetreffende gereedschap moet geschikt zijn voor het vermelde werkgebied, hier aluminium plaatwerken in de context van het autoschadeherstel.
Vorbewerken en kleur/lak spuiten	✓ Bronafzuiging en ruimteventilatie volgens (NEN-EN 143: ✓ Ademhalingsbeschermingsmiddelen & (NEN-EN 689: Werkplekatmosfeer)	Hiermee wordt bedoeld: Vaste afzuiging bij werkplek, Mobiele afzuiging bij werkplek, Stofzuiger etc.
Kleurlak spuiten	✓ Spuitcabine	De spuitcabine moet geschikt zijn voor voertuigen t/m 3500 GVW.
Eindcontrole	✓ Een diagnose apparaat, voorzien van mogelijkheid tot genereren van een rapport	Hiermee wordt een diagnose apparaat bedoeld dat minimaal geschikt is om middels de EOBD stekker foutcodes uit te lezen en een diagnoserapport te genereren. Met rapport wordt bedoeld papieren print of download.

4. Kennis en Vaardigheid

Onderstaande eisen zijn de minimale eisen.

Activiteit, Kennis en Vaardigheden		Toelichting
Diagnose Mechanisch	✓ SH 3 (1e Autoschadehersteller of; ✓ AST 3 (1e Autoschadetechnicus) of; ✓ EAT 3 (1e Autotechnicus)	Voor succesvol schadeherstel is een juiste diagnose onontbeerlijk. Om de diagnose van mechanische systemen in het voertuig efficiënt en juist uit te kunnen voeren is minimaal de genoemde kennis benodigd.' De (deel)kwalificaties zijn minimaal aanwezig om de activiteit uit te kunnen voeren. De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht.
De- en monteren en/of vervangen van geschroefde carrosserie delen	✓ SH 2 (Autoschadehersteller N2)	De (deel)kwalificaties zijn minimaal aanwezig om de activiteit uit te kunnen voeren. De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht.
Vervangen van gelaste delen	✓ SH3 (1e Autoschadehersteller) ✓ Certificaten GMA-hardsolderen ✓ Weerstandlassen	De (deel)kwalificaties zijn minimaal aanwezig om de activiteit uit te kunnen voeren. De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht
Uitdeuken (Plaatwerken)	✓ SH 2 (Autoschadehersteller N2)	De (deel)kwalificaties zijn minimaal aanwezig om de activiteit uit te kunnen voeren. De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht
Aluminium Carrosserie Herstel	✓ SH3 (1e Autoschadehersteller)	Specifieke kennis van het materiaal aluminium en de verwerking ervan



	✓ Aluminium Basis	is noodzakelijk voor juiste toepassing en fouten te voorkomen.
Vorbewerken	✓ SH 2 (Autoschadehersteller N2) ✓ AS 2 (Autospuiter N2) ✓ Certificaat Verantwoord Autospuiten (CVA) of een Certificaat Verantwoord Werken Carrosserie	De (deel)kwalificaties zijn minimaal aanwezig om de activiteit uit te kunnen voeren. De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht.
Kleur Lak spuiten	✓ AS 3 (1e Autospuiter N3) ✓ Certificaat Verantwoord Autospuiten (CVA) of een Certificaat Verantwoord Werken Carrosserie	De (deel)kwalificaties zijn minimaal aanwezig om de activiteit uit te kunnen voeren. De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht.
Eindcontrole	✓ AST 3 (1e Autoschadetechnicus N3) of ✓ SH 3 (1e SH3 Autoschadehersteller N3) of ✓ AST Bedrijfs-certificaat	Om de eindcontrole van de uitgevoerde werkzaamheden efficiënt en juist te kunnen uitvoeren is minimaal de genoemde kennis benodigd

5. Mogelijkheid tot uitbesteding

De hieronder vermelde (deel-)werkzaamheden mogen worden uitbesteed aan een daarvoor gekwalificeerd externe partij op basis van een Uitbestedingsovereenkomst.

Activiteit, Uitrusting, Inrichting en Gereedschap & Kennis en Vaardigheid		Toelichting
Diagnose Elektrisch & Elektronisch	<u>Uitbesteden;</u> ✓ Minimaal 1 medewerker dient te voldoen aan de kwalificatie DTC-Carr ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Aanwezigheid van DTC-Carr + AST DV3-Carr + AST Veiligheidssystemen OF AST3 (1e Autoschadetechnicus) OF EAT3 (1e Autotechnicus) OF een AST-bedrijfscertificaat ✓ Diagnose apparaat (voorzien van mogelijkheid tot genereren van een rapport) ✓ Multimeter, Cat IV-600V / CAT III-1000V	Voor succesvol schadeherstel is een juiste diagnose onontbeerlijk. Om de diagnose aan elektronische voertuigsystemen efficiënt en juist uit te kunnen voeren is minimaal de genoemde kennis benodigd. Deze certificaten mogen over meerdere medewerkers verdeeld zijn. Hiermee wordt een diagnose apparaat bedoeld dat minimaal geschikt is om middels de EOBD stekker foutcodes uit te lezen. Met dit apparaat moet een rapportage gemaakt kunnen worden.
Spanningsvrij maken van een e-voertuig (veiligstellen)	<u>Uitbesteden;</u> ✓ Minimaal 1 medewerker voldoet aan de NEN9140 (NEN3140) kwalificatie-eisen ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ / CAT III-1000V Minimaal 1 medewerker op de vestiging voldoet aan de kwalificatie-eisen conform NEN 9140 ✓ Een Multimeter, Cat IV-600V	Het werken aan e-voertuigen, zoals o.a. het spanningsvrij maken, gaat gepaard met gevaren en risico's, zoals de aanwezigheid van gevaarlijke elektrische spanningen. Volgens de Arbwet moet voldoende onderricht persoon (VOP'er) per vestiging zijn.

Meet- en richt werkzaamheden	<u>Uitbesteden;</u> ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren;</u> ✓ Minimaal één medewerker met de geldige kwalificaties: SH3 (1e Autoschadehersteller) + GMA-hardsolderen + Weerstandlassen + AST Lijmen & hybride verbindingen. ✓ Een richtsysteem (Carrosserie) ✓ Een driedimensionaal carrosseriemeetsysteem of gebruik van mallen ✓ Een MIG/MAG-lasapparaat ✓ Een GMA-hardsoldeerapparaat ✓ Een inverter puntlasapparaat (minimaal 9.000 ampère en 350 daN) ✓ Ponsnageltang en blindklinknageltang	✓ De (deel)kwalificaties zijn minimaal aanwezig om de activiteit uit te kunnen voeren. De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht. ✓ Hiermee wordt een systeem bedoeld dat geschikt is om moderne carrosserieën te richten ✓ Hiermee wordt een systeem bedoeld dat geschikt is om in één meting drie-dimensionaal carrosseriematen te controleren met een meetrapportage functionaliteit. ✓ Hiermee wordt een MIG/MAG (CO2) lasapparaat bedoeld dat geschikt is om dunne plaat te lassen. Dunne plaat wil zeggen carrosserieplaatwerk. ✓ Hiermee wordt een GMA- hard-soldeerapparaat bedoeld dat geschikt is om dunne plaat te hardsolderen. Dunne plaat wil zeggen carrosserieplaatwerk. ✓ Hiermee wordt een inverter puntlasapparaat bedoeld van minimaal 9000 ampère en 350 daN elektrode aandrukkracht. ✓ Hiermee wordt een ponsnageltang en blindklinknageltang bedoeld welke geschikt is om carrosseriereparaties te doen. Dit mag eigendom of inhuur zijn.
Hybride verbindingstechnieken	<u>Uitbesteden;</u> ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst'	✓ Het vervangen van structurele en niet-structurele aluminium carrosseriedelen waarvoor specifieke kennis benodigd is.

	<u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Minimaal één medewerker in het bezit van een geldig IBKC certificaat Aluminium Fase 2 (Verbindingstechnieken) OF de AST module Lijmen & Hybride verbindingen OF een ander minimaal gelijkwaardig certificaat ✓ Ponsnageltang en blindklinknageltang	✓ Hiermee wordt een ponsnageltang en blindklinknageltang bedoeld welke geschikt is om carrossiereparaties te doen. Dit mag eigendom of inhuur zijn.
Werkzaamheden aan aandrijflijn en wielophanging	<u>Uitbesteden:</u> ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' ✓ - SH3 (1ste schadehersteller N3) OF ✓ - AST3 (1ste Autoschadetechnicus) OF ✓ - AST modules DTC, DV3, TMA, WG-Carr, Veiligheidssystemen en Werken aan e-voertuigen ✓ - Gereedschap geschikt voor werkzaamheden aan aandrijflijn of wielophanging	
Aluminiumherstel & vervanging	<u>Uitbesteden:</u> ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Minimaal één medewerker in het bezit van een geldig IBKC certificaat Aluminium Fase 2 (Verbindingstechnieken) OF de AST module Lijmen & Hybride verbindingen OF een ander minimaal gelijkwaardig certificaat ✓ Gereedschap aanwezig volgens de lijst Erkend BOVAG Aluminium Schadeherstelbedrijf ✓ Een aparte voorziening (afgeschermd of af te schermen werkplek) voor aluminiumherstel in de werkplaats	✓ Het vervangen van structurele en niet-structurele aluminium carrosseriedelen waarvoor specifieke kennis benodigd is. ✓ Werkzaamheden aan aluminium carrosseriedelen vereisen specifiek gereedschap en equipment ✓ Er is een afgeschermd werkplek voor herstel of vervanging van aluminium carrosseriedelen nodig ter voorkoming van corrosie veroorzaakt door andere metalen.

Uitlijnen	<u>Uitbesteden:</u> ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Minimaal één medewerker in het bezit van een geldig IBKC certificaat AST WG-Carr ✓ Vierwieluitlijnapparatuur voorzien van mogelijkheid tot genereren van een rapport ✓ Een uitlijnbrug	✓ Om efficiënt en juist te kunnen diagnosticeren van het wielophangstelsysteem en stuursysteem is minimaal de genoemde kennis benodigd ✓ Hiermee wordt een modern uitlijnapparaat bedoeld waarbij een wielgeometrie meting kan worden gedaan inclusief het leveren van een rapportage. ✓ Een hefbrug met voldoende werkhoogte om uitlijnwerkzaamheden te kunnen uitvoeren.
Airco	<u>Uitbesteden:</u> ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Minimaal 1 medewerker in het bezit van de geldige kwalificaties: AST Airco-Carr + Terugwinnen Mobiele Airco's (TMA) ✓ Multimeter of Duspul, Cat IV-600V / CAT III-1000V ✓ Aircoservice station	✓ Om efficiënt, veilig en milieubewust aan auto aircosystemen te kunnen werken is minimaal de genoemde kennis benodigd. ✓ Hiermee wordt bedoeld dat er minimaal een Duspul Cat IV-600V / CAT III-1000V aanwezig moet zijn, een Multimeter Cat IV-600V / CAT III-1000V is optioneel. ✓ Hiermee wordt een aircoservicestation bedoeld waarmee kan worden geleegd, gevuld en gevacuumeerd.
Uitdeuken Zonder Spuiten (UZS)	<u>Uitbesteden:</u> ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Minimaal 1 medewerker in het bezit van een geldig IBKC certificaat Specialist Uitdeuken zonder Spuiten (of gelijkwaardig). ✓ Restyle (UZS) gereedschap	✓ Hiermee wordt gereedschap bedoeld dat geschikt is om van binnen uit of van buitenaf deuken te verwijderen zonder daarna te een nieuwe laklaag aan te brengen.

Spotrepair	<u>Uitbesteden:</u> ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Minimaal 1 medewerker in het bezit van een geldig IBKC certificaat Specialist Spotrepair (of gelijkwaardig) ✓ Certificaat Verantwoord Autospuiten of een Certificaat Verantwoord Werken Carrosserie in bezit van medewerkers ✓ Bronafzuiging en ruimteventilatie volgens NEN-EN 143 (Ademhalingsbeschermingsmiddelen) & NEN-EN 689 (Werkplek-atmosfeer)	
Autoruitreparatie	<u>Uitbesteden:</u> ✓ Autoruit vervangen alleen uitbesteden aan Autoruitherstelbedrijven die aan de regels van BOVAG Autoruitherstel voldoen (dus inclusief de opleidingseisen). ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Minimaal 1 medewerker in het bezit van de volgende IBKC Certificaat Autoruitherstel Basis ✓ Het vereiste gereedschap voor het repareren van een autoruit	✓ Wanneer een medewerker niet beschikt over het certificaat voor module 1: 'Autoruitherstel Basis' dan mag hij alleen werkzaamheden uitvoeren onder direct toezicht ter plekke van een gecertificeerde collega. Werkzaamheden die worden uitgevoerd door een niet geschoolde medewerker, worden altijd onder toezicht van een voor die activiteit geschoolde medewerker uitgevoerd. ✓ Hiermee wordt gereedschap bedoeld waarmee een ster in een ruit kan worden hersteld.
Autoruit vervangen	<u>Uitbesteden:</u> ✓ Autoruit vervangen alleen uitbesteden aan Autoruitherstelbedrijven die aan de regels van BOVAG Autoruitherstel voldoen (dus inclusief de opleidingseisen).	



	✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Minimaal 1 medewerker in het bezit van de volgende IBKC Certificaat Autoruitherstel Basis ✓ Het vereiste gereedschap voor het vervangen van een autoruit	
Inregelen van Advanced Driver Assistance Systems	<u>Uitbesteden:</u> ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Minimaal 1 medewerker in het bezit van een geldig IBKC certificaat Advanced Driver Assistance Systems ✓ Benodigde apparatuur om Advanced Driver Assistance Systems in te regelen	✓ Hiermee worden systemen bedoeld die de bestuurder helpen veiligere berijder te zijn, zoals Camera achter voorruit, radar, rijbaan herkenning, dode hoek herkenning etc. ✓ Werkzaamheden die worden uitgevoerd door een niet geschoolde medewerker, worden altijd onder toezicht van een voor die activiteit geschoolde medewerker uitgevoerd. ✓ Hiermee wordt apparatuur bedoeld waarmee systemen opnieuw ingeleerd kunnen worden die bij het vervangen van bijvoorbeeld een voorruit ontregeld kunnen raken. (Camera achter voorruit, radar, etc.)

6. Kwaliteitsborgingseisen

6.1. Algemeen, mensen en middelen

Het management draagt ervoor zorg dat aan alle randvoorwaarden wordt voldaan welke noodzakelijk zijn voor de borging van betrouwbaar, goed en veilig schadeherstel. 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
 - ✓ Schade Intake, contract- en dossiervorming
-
- ✓ Het lid van BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven heeft voor de uit te voeren herstelwerkzaamheden de vereiste gekwalificeerde medewerkers in dienst. De Inzetbaarheid van alle medewerkers is aantoonbaar geregeld op basis van het kennisniveau, verantwoordelijkheid en bevoegdheid in een actueel inzetbaarheidsoverzicht. Een actueel inzetbaarheidsoverzicht moet aan de volgende eisen voldoen;
 - Alle medewerkers moeten vermeld staan in dit overzicht. Het overzicht moet geaccordeerd zijn door de leidinggevende.
 - Alle uit te voeren activiteiten van het lid, het keuren van uitgevoerde werkzaamheden, kwalificaties, bevoegdheden en verantwoordelijkheden moeten expliciet worden geregeld en aangetoond.
 - De inzet en het resultaat van leerlingen moet worden gecontroleerd door iemand die daartoe bevoegd is.
 - ✓ Het lid van BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven beschikt over de benodigde productiemiddelen welke geschikt zijn voor gebruik.

6.2. Intake, contractvorming en voorbereiding

Gemaakte afspraken over de uit te voeren schadeherstelwerkzaamheden 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 enige beperking of 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 schadeherstel 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 of berijder ondertekende reparatieopdracht
- ✓ Een ondertekende overeenkomst Vervangend Vervoer (*)
- ✓ 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 Audatex of SilverDAT schadecalculatie welke de feitelijke reparatie weergeeft (eindcalculatie)
- ✓ Het procesfasecontrole- en eindcontroleformulier met vermelding per (deel)herstelactiviteit en uitgevoerde eindcontrole van de naam van medewerker die de desbetreffende activiteit heeft uitgevoerd.
- ✓ De inkoopnota's van de toegepaste onderdelen. Deze nota's moeten dekkend zijn met de in de calculatie toegepaste onderdelen, kleine (standaard) onderdelen uitgezonderd. Van niet gebruikte, teruggestuurde onderdelen dienen creditnota's in het dossier te worden opgenomen.
- ✓ Rapportages en facturen inzake werk derden (bijvoorbeeld uitlijnen of werkzaamheden aan de aandrijflijn .
- ✓ Uitleesrapporten van de met een geschikt diagnoseapparaat uitgevoerde diagnose vóór en na schade herstel. Geconstateerde –niet schade gerelateerde- foutcodes worden direct aan de opdrachtgever c.q. eigenaar van het te herstellen voertuig gemeld en vastgelegd in het (digitaal) schadedossier inclusief eventueel aanvullende herstelopdracht.
- ✓ Meetresultaten van een elektronisch carrosseriemeetsysteem, vastgesteld voor- en na gebruikt voor de controle van de maatvoering van de auto. Indien de carrosserie is gericht, moeten zowel voor- als na de uitgevoerde richtwerkzaamheden in het (digitaal) schadedossier worden vastgelegd.
- ✓ Indien gebruik is gemaakt van een mallen richtbank, dienen de huurnota's van de huurmallen en gemaakte foto's tijdens het richten van het voertuig op de mallenbank te worden toegevoegd aan het (digitaal) schadedossier.
- ✓ Foto's die voor, tijdens en na het reparatieproces zijn gemaakt. De foto's dienen kwalitatief goed (belichting en scherpte) en moeten een duidelijk beeld geven over de uitgevoerde werkzaamheden c.q. gevolgde reparatiemethode aan welke auto. Het (digitaal) schadedossier dient in dit kader tenminste de volgende foto's te bevatten;
 - Overzichtsfoto's van het te herstellen voertuig diagonaal genomen, linksvoor en rechtsachter.

- Duidelijke foto's van de schade voordat het voertuig wordt hersteld.
- Foto's, noodzakelijk voor de identificatie van onderdelen ten behoeve van het bestellen ervan.
- Foto's van het te herstellen voertuig in gedemonteerde toestand
- Foto's van het reparatieproces in de plaatwerkerij, waarop richten, snijlijnen, lassen, overige verbindingstechnieken en hersteltechnieken duidelijk te onderscheiden zijn.
- Foto's, voorafgaand aan het spuiten van de auto, waarbij de niet te spuiten delen zijn afgeplakt of gemaskeerd. Zichtbaar is wat aan de auto of los van de auto is gespoten.
- Foto's, van het herstelde voertuig voor aflevering aan de klant.

6.3. Demontage onderdelen schadevoertuigen

- ✓ 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 het voertuig dienen te worden gemonteerd worden op een geschikte wijze gelabeld, behandeld en opgeslagen dat deze terug te herleiden zijn naar het voertuig, waarbij beschadiging wordt voorkomen.
- ✓ Alle van toepassing zijnde en vereiste reparatieadviezen zijn beschikbaar bij de onderhanden zijnde werkzaamheden.
- ✓ De van toepassing zijnde en vereiste reparatieadviezen worden aantoonbaar gevolgd bij de onderhanden zijnde werkzaamheden.

6.4. Herstelwerkzaamheden schadevoertuig

- ✓ De ten behoeve van de herstelwerkzaamheden aanwezige equipment, gereedschappen en meetmiddelen zijn geschikt voor gebruik en worden conform de daarvoor geldende richtlijnen onderhouden.
- ✓ De voor het herstel benodigde kitten en lijmmaterialen zijn geschikt voor gebruik.
- ✓ De benodigde en toegestane reparatievoorschriften voor schadeherstel zijn beschikbaar.
- ✓ In geval van deelreparatie aan de carrosserie dienen de snijlijnen conform de voorschriften van de autofabrikant of een onderzoekcentrum aangesloten bij RCAR te worden gehanteerd.
- ✓ Ingeval van richten van de carrosserie wordt een carrosseriemeting 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 of van een bij RCAR aangesloten onderzoekscentrum.
- ✓ De herstelde of vervangen structurele delen worden volgens voorschrift geschuimd, waarbij schuimmiddelen met de juiste specificaties worden gebruikt.
- ✓ In geval van aluminiumherstel of -vervanging is een aparte afgeschermd werkplekvoorziening voor herstel aan aluminium carrosseriedelen en het daarvoor vereiste gereedschap aanwezig.

6.5. Voorbewerken schadevoertuig

- ✓ De ten behoeve van de voorberekingswerkzaamheden aanwezige equipment, gereedschappen en materialen, zijn geschikt voor gebruik.
- ✓ De tijdens de voorberekingswerkzaamheden toegepaste producten en materialen worden op correcte wijze opgeslagen en toegepast volgens de fabrikantvoorschriften.
- ✓ De te gebruiken producten worden verwerkt volgens de fabrikantvoorschriften van het product.

6.6. Kleurlak spuiten schadevoertuig

- ✓ De voorschriften van de (lak)fabrikant van de te gebruiken lakmaterialen zijn beschikbaar.
- ✓ De gebruikte (lak)producten en (spuit)gereedschappen zijn geschikt voor de toepassing.
- ✓ De applicatie van de (lak)producten wordt overeenkomstig de voorschriften van de (lak)fabrikant uitgevoerd.
- ✓ Er worden voor- en nazorg maatregelen toegepast om negatieve invloeden op kwaliteit van spuitwerk te voorkomen en op te lossen.
- ✓ Het spuitwerk voldoet aan de eisen voor kwalitatief goed spuitwerk.²

6.7. Montage onderdelen schadevoertuig

- ✓ De benodigde (fabrieks-)voorschriften voor het monteren van veiligheidscomponenten op, aan of in het voertuig 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 (vormgeving en maatvoering is in overeenstemming met de standaard vormgeving en maatvoering van het object).
- ✓ Bij schroefverbindingen worden de door de fabrikant voorgeschreven vereiste nieuwe schroefverbindingen en aanhaalmomenten toegepast.
- ✓ Uitbestede werkzaamheden worden door een daartoe gekwalificeerde medewerker beoordeeld en akkoord bevonden.
- ✓ Na het uitvoeren van richtwerkzaamheden en/of schade aan wiel of wielophanging wordt standaard een wielgeometriemeting uitgevoerd.
- ✓ Gas- en vloeistofsystemen, die deel uitmaken van het schadeherstel, worden afgevuld en getest op dichtheid en goede werking.
- ✓ Indien van toepassing wordt na de montage het herstellende voertuig gecontroleerd op waterlekage en windgeruis.

² Onder kwalitatief goed spuitwerk wordt verstaan: een goede lakstructuur, zonder aftekening van ondergronden, zonder zichtbare overgang van het spuitwerk naar aangrenzende delen, geen kleurverschil, geen schuurkrassen in de gespoten lak, geen spuitnevel, volledig dekkend gespoten, geen zakkers, geen lakverdikkingen langs de spuitranden en geen grote stofdeeltjes waarneembaar in de lak van de gespoten delen.



6.8. Eindcontrole hersteld voertuig

De eindcontrole wordt uitgevoerd door een daartoe gekwalificeerde c.q. bevoegde medewerker, waarbij gebruik wordt gemaakt van een tijdens het herstelproces volledig ingevulde eindcontrole-checklijst. 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. Indien van toepassing wordt een proefrit met het herstelde voertuig gemaakt.

6.9. Archivering shadedossier

Schadedossiers zijn gedurende minimaal 7 jaar beschikbaar en leesbaar. Personeelsdossiers van betrokken medewerkers zijn tot ten minste 7 jaar na vertrek van de medewerker beschikbaar om zijn/haar inzetbaarheid aan te kunnen tonen. Onderhoudsdossiers zijn eveneens minimaal 7 jaar na verwijdering van het betreffende productie- en/of meetmiddelen beschikbaar om geschiktheid voor gebruik te kunnen aantonen.

6.10. Klachtenafhandeling

Het BOVAG lid afdeling Schadeherstelbedrijven beschikt over een klachtenregistratie registratiesysteem en registreert alle ontvangen klachten over uitgevoerde schadeherstelwerkzaamheden. 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 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'

Het totale certificeringsproces bestaat uit de volgende 4 fasen;

1. Aanvraag lidmaatschap

Het schadeherstelbedrijf heeft zich met het indienen van een ingevuld aanvraagformulier als lid aangemeld bij BOVAG, afdeling Schadeherstelbedrijven. Indien sprake is van een al bestaande merkerkenning of erkenning FOCWA Categorie II krijgt de aanvrager de status lid BOVAG afdeling



Schadeherstel tot de einddatum van genoemd erkenningscertificaat. Daarna vindt her-certificering plaats conform de in dit handboek vermelde certificeringsschema en de geldende kwaliteitscriteria.

2. Aspirant lidmaatschap

Bij het ontbreken van een merkerkenning of erkenning FOCWA Categorie II dient het lid uiterlijk binnen 2 maanden na dato van de toekenning van het lidmaatschap aan alle normen en eisen te voldoen, zoals deze zijn vastgelegd in de Kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Schadeherstel'. Ter toetsing hiervan dient door het aspirant lid in deze fase de zelfevaluatie voor het certificaat 'BOVAG Erkend Schadeherstel' te worden uitgevoerd in de door BOVAG daarvoor beschikbaar gestelde 'BOVAG Online Zelf Evaluatie Tool'. Een aanvraag voor de fysieke beoordeling van de uitgevoerde zelfevaluatie dient bij een van de door BOVAG Erkende Certificerende Instanties in deze periode te zijn ingediend ³.

3. Certificering

Nadat in verband met de aanvraag van het lidmaatschap de zelfevaluatie is doorlopen en het benodigde bewijsmateriaal is geüpload, wordt door het aspirant lid –rekening houdend met een bestaande beoordelingsrelatie of voorkeur- een certificeringsbeoordeling opdracht verstrekt aan één van de door BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven Erkende Certificerende Instanties ³. De beoordelingsresultaten dienen vervolgens binnen maximaal 2 maanden na aanvraag door de Erkende Certificerende Instantie te zijn gerapporteerd. Indien door de externe inspecteur is vastgesteld dat het lid voldoet aan alle voorwaarden en eisen, wordt door BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven een Certificaat 'BOVAG Erkend Schadeherstel' verstrekt. De Erkende Certificerende Instantie informeert daarvoor BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven door het verstrekken van het volledige beoordelingsrapport met vermelding van het beoordelingsresultaat.

4. Lidmaatschap

Gedurende het lidmaatschap dient het lid van BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven te allen tijde te (blijven) voldoen aan de normen en eisen die vastgelegd zijn in de Kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Schadeherstel'. Ter waarborging hiervan vindt elke 2 jaar (uiterlijk binnen 24 maanden na de laatste fysieke auditdatum c.q. toetsing) een nieuwe fysieke audit c.q. toetsing plaats. In het tussenliggend jaar tussen beide fysieke audits dient door het BOVAG lid een online zelf evaluatie te worden uitgevoerd in de 'BOVAG Online Zelf Evaluatie Tool'. Het resultaat van de fysieke audit en de beoordeling van het door het BOVAG lid uitgevoerde Zelf Evaluatie dient ter beoordeling te worden ingediend bij BOVAG, afdeling Schadeherstelbedrijven. Afhankelijk van de uitkomsten hiervan zal door BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven het lidmaatschap worden toegekend dan wel worden gehandhaafd.

³ Indien na beoordeling van de door het lid ingediende Zelf Evaluatie is vastgesteld dat deze niet volledig en/of niet juist is ingevuld of (nog) niet wordt voldaan aan alle certificeringseisen dan vindt hierover een nadere afstemming plaats met het desbetreffende lid.

Handboek Audit & Certificering

BOVAG Erkend Schadeherstel



Lidmaatschapsschema:

	Start zelfevaluatie fase	Certificeringsfase	Certificering / lidmaatschap
Aanmelding lidmaatschap BOVAG afd. SHB	Uitvoering van zelfevalua- tie door het lid BOVAG afd. SHB	Uitvoering beoordeling bij lid door externe certifice- rende instantie	lidmaatschap BOVAG afd. SHB
Aanmeldingsformulier ***** Verstrekken van hand- boek & ZE-tool 'BOVAG Erkend Schadeherstel' ***** Desgewenst uitvoeren zelfevaluatie *****	Indienen van uitgevoerde zelfevaluatie binnen 2 maanden na aanvang lid- maatschap ***** Opdracht voor fysieke be- oordeling aan externe certificerende instantie *****	Beoordeling bij lid en rap- portage uiterlijk binnen 2 maanden na opdracht ***** Go / No Go In geval van No Go: verbeterplan en herbeoordeling binnen maximaal 3 maanden ***** In geval van GO: afgifte Certificaat BOVAG Erkend Schadeherstel *****	2 Jaarlijks fysieke herhaal audit op locatie in verband met toetsing vol- doen aan normen en eisen volgens Kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Schadeherstel' ***** Tussentijdse jaar door BOVAG lid uitvoering van Digitale Zelf Evaluatie ***** In geval van geconstateerde ern- stige tekortkomingen of niet tijdig indienen van een compleet uitge- voerde zelfevaluatie een fysieke (her-)beoordeling op locatie ***** Maximale geldigheidsduur certificaat 'BOVAG Erkend Schadeherstel' is twee jaar na afgifte *****

Beoordeling onderdelen

Voor de (her-)certificering voor de Kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Schadeherstel' 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 afdeling Schadeherstelbedrijven
3. Uitrusting, Inrichting en Gereedschap (UIG)
4. Kennis & Vaardigheid eisen
5. Mogelijkheid tot uitbesteding
6. Kwaliteitsborgingseisen

Basis voor een nieuw lidmaatschap is een door BOVAG Erkende Certificerende Instantie uitgevoerde eerste initiele fysieke certificeringsaudit op locatie op basis van een door het aspirant lid uit

gevoerde zelfevaluatie. Deze fysieke certificeringsaudit wordt in geval van een bestaand lidmaatschap elke 2 jaar opgevolgd door een fysieke herhaal audit op locatie. Hierbij dient in elk tussenliggend jaar door het bestaande lid een online zelf evaluatie te worden uitgevoerd in de door BOVAG beschikbaar gestelde 'BOVAG Online Zelf Evaluatie Tool'.

Beoordelingsschema

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

- ✓ Binnen 2 maanden na ontvangst van de door het lid verstrekte fysieke beoordelingsopdracht o.b.v. de door het desbetreffende lid in de 'BOVAG Online Zelf Evaluatie Tool' uitgevoerde zelfevaluatie.
- ✓ Binnen 2 maanden na het verstrijken van de geldigheidsperiode van 2 jaar van het verstrekte Certificaat.
- ✓ In het tussenliggende certificeringsjaar (uiterlijk 12 mnd. na de laatst uitgevoerde fysieke beoordeling op locatie) dient door het BOVAG lid een zelfevaluatie te worden uitgevoerd in de 'BOVAG Online Zelf Evaluatie Tool'.
- ✓ Een her-fysieke audit binnen 2 maanden na de met het lid afgesproken maximale hersteltermijn in verband met de tijdens een eerdere fysieke beoordeling op locatie geconstateerde (ernstige) tekortkomingen.

Een beoordelingsschema is als bijlage I toegevoegd aan dit handboek.

Uitvoering Certificeringsbeoordeling

De certificeringsbeoordelingen worden uitgevoerd door certificerende instellingen welke voldoen aan de algemene eisen die BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven stelt aan certificerende instellingen. De beoordeling bij het autoschadeherstelbedrijf duurt maximaal 1 dag, inclusief rapportage. De duur van de herbeoordeling is afhankelijk van de vastgestelde tekortkoming(en) maar bedraagt nooit meer dan een halve dag.

Kwalificatie-eisen inspecteurs

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

- ✓ De inspecteurs 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 4 jaar werkervaring in het autoschadeherstelbedrijf
- ✓ De inspecteur is bekend met de taal en cultuur in de autoschadeherstelsector



- ✓ 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 onderstaande verbindingstechnieken:
 - MIG/MAG, Weerstandlassen, GMA-hardsolderen, Lijmen en Hybride technieken.
- ✓ Het kunnen lezen, interpreteren en beoordelen van meetrapporten 3D-carrosseriemeting
- ✓ Het kunnen lezen, interpreteren en beoordelen van meetrapporten foutcodes (DTC)
- ✓ Het kunnen beoordelen van het juist functioneren van de elektronische voertuigsystemen
- ✓ Het kunnen lezen, interpreteren en beoordelen van meetrapporten wieluitlijning
- ✓ Het kunnen lezen, interpreteren en beoordelen van opdrachten, calculaties (Audatex)
- ✓ Het kunnen beoordelen van de kwaliteit van voorbereiden & spuiten

Beoordelingsrapport

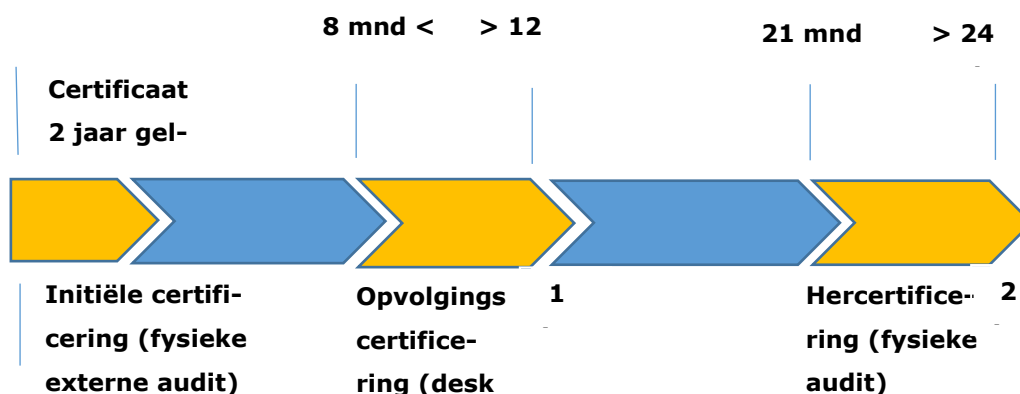
Naast alle gebruikelijke informatie dienen tijdens de beoordeling alle geconstateerde tekortkomingen en geplaatste opmerkingen door de beoordelaar in het beoordelingsrapport te worden vastgelegd, alsmede het eindresultaat van de beoordeling met verwijzing naar de desbetreffende norm(en).

Certificatie

Indien tijdens de fysieke beoordeling volgens de Kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Schadeherstel' door de BOVAG Erkende Certificerende Instantie geen tekortkomingen bij het lid zijn vastgesteld, zal door BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven (opnieuw) 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 Erkend Schadeherstel'.

Bijlage 1.

Beoordelingsschema

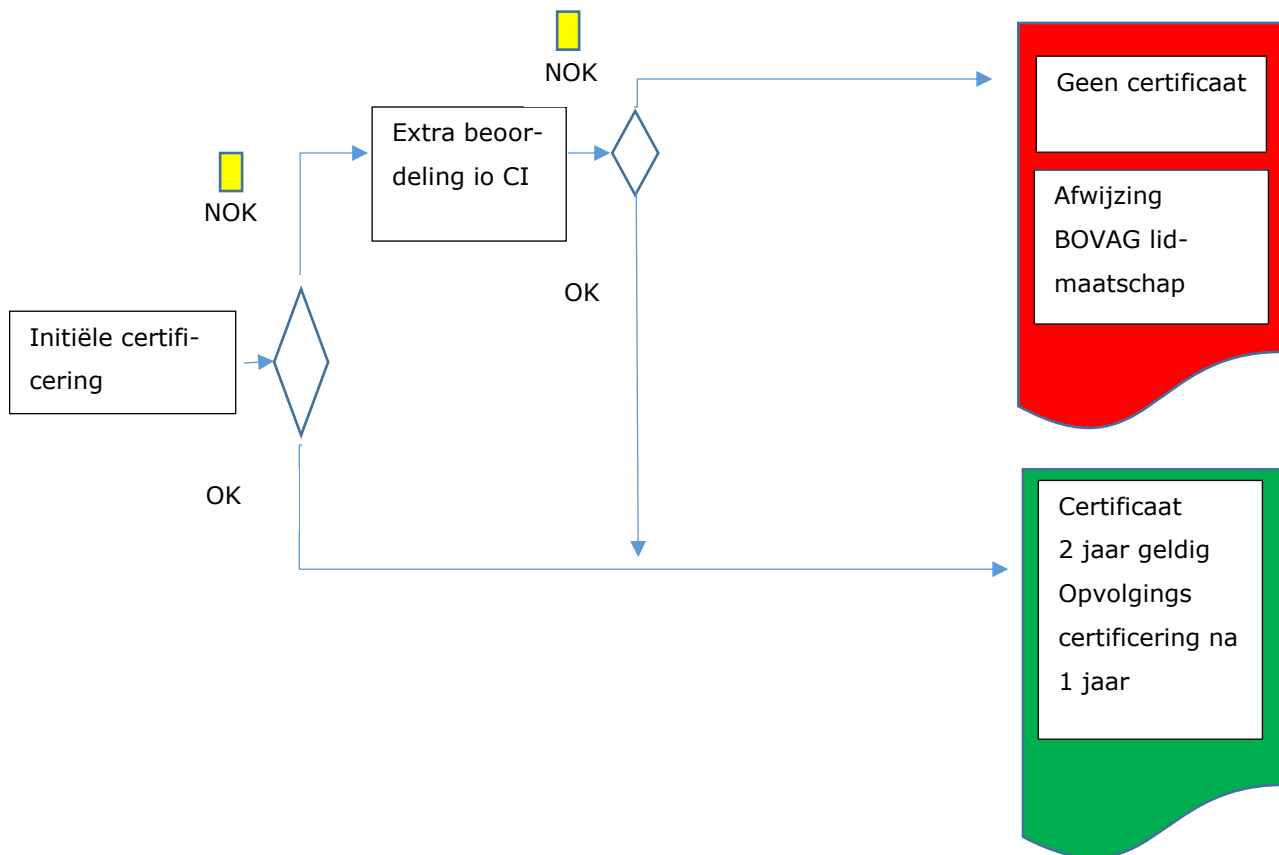


Dit beoordelingsschema geldt ook voor ketencertificering

1. Initiële certificering

1.	Zelfevaluatie	De Zelfevaluatie BOVAG is door de schadehersteller ingevuld en afgerond met een minimale score van 90%.
2.	Afspraak	Het Schadeherstelbedrijf maakt een inspectie afspraak met een van de gecontracteerde CI's voor een bedrijfsbezoek.
3.	Fysieke audit bedrijfsbezoek	De audit zal op locatie plaatsvinden. De CI maakt gebruik van het ingevulde Zelfevaluatie en toets waar mogelijk adhv praktijksituaties. Bij 100% score volgt er een positief certificeringsadvies. In het geval van een lagere score worden er afspraken gemaakt over te nemen maatregelen. Wanneer het bedrijf corrigerende maatregelen heeft getroffen zal er een extra beoordeling plaatsvinden door de CI. Afhankelijk vd eerder geconstateerde tekortkomingen kan de extra beoordeling op afstand worden gedaan zonder extra fysiek bezoek.
4.	Certificaat	Op basis van een positief certificeringsadvies zal de CI rapporteren aan BOVAG Schadeherstel. Het certificaat 'BOVAG Erkend Schadeherstel' zal door BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven worden gegenereerd en uitgegeven. Het certificaat is 2 jaar geldig.
5.	Rapportage	Maandelijks rapporteert BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven de bedrijven waarvoor een certificaat is uitgegeven aan het secretariaat van Stichting Branchenormering Schadeherstel.

Workflow Initiële audit:



2. Opvolgingscertificering (deskaudit tussenliggend jaar)

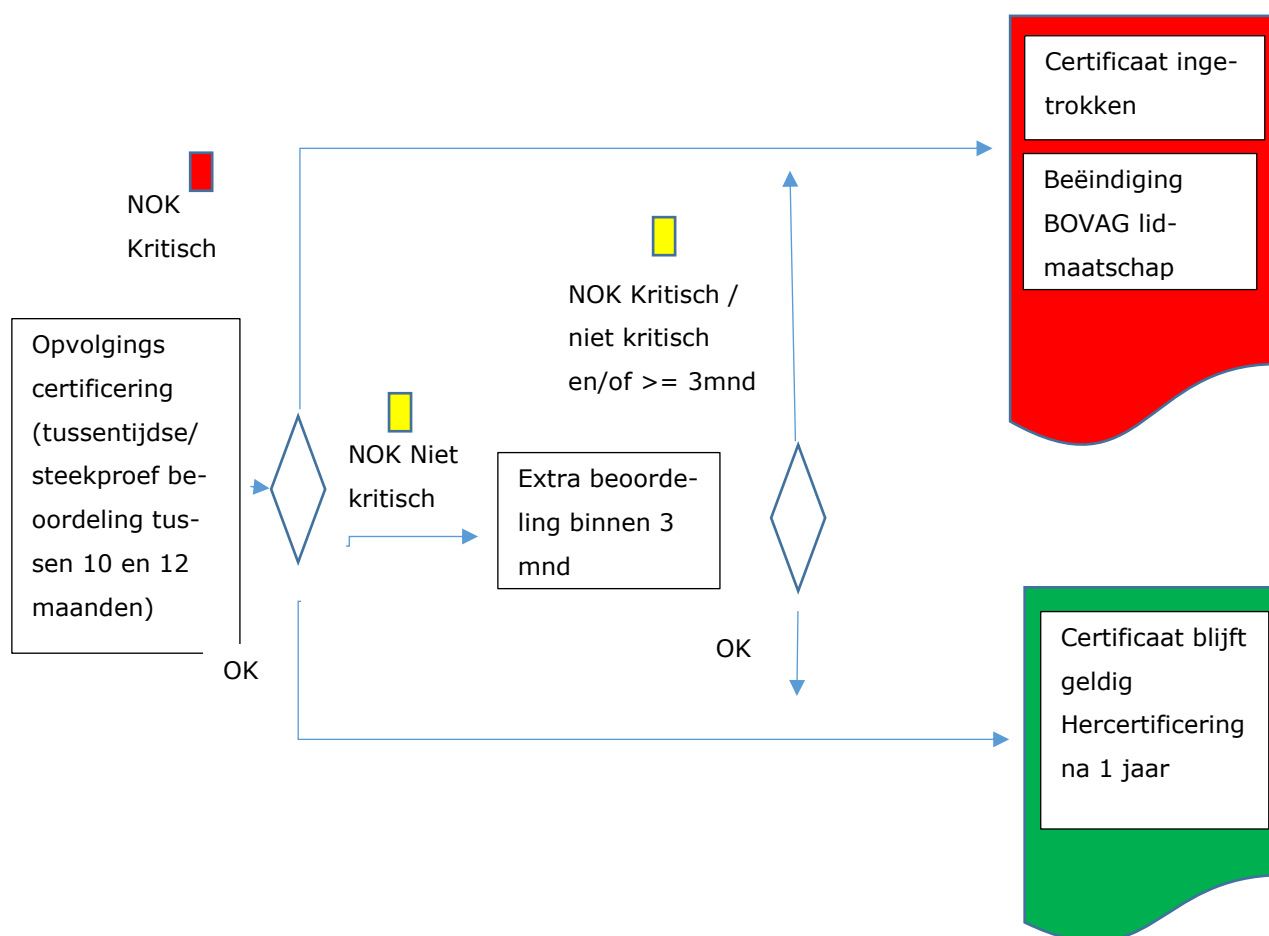
1.	Zelfevaluatie	Tussen de 8 en 12 maanden vanaf de afgiftedatum vh certificaat dient de Zelfevaluatie door de schadehersteller ingevuld/geupdate en afgerond te zijn met een minimale score van 90%.
2.	Beoordeling	De ingevulde Zelfevaluatie zal worden beoordeeld door BOVAG Schadeherstel en worden goedgekeurd indien; - Tijdstip binnenkomst ligt tussen 8 en 12 maanden vanaf de afgifte datum vh geldende certificaat. - Is vastgesteld dat aan alle normen is voldaan. In het geval van <i>kritische tekortkomingen</i> zal er een negatief certificeringsadvies volgen. Het certificaat wordt ingetrokken. Er zal een nieuwe (initiële) audit moeten worden uitgevoerd. Hiervoor maakt het Schadeherstelbedrijf zelf een afspraak met een van de gecontracteerde CI's voor een bedrijfsbezoek. Bij een negatief certificeringsadvies met <i>niet-kritische tekortkomingen</i> worden er afspraken gemaakt over te nemen maatregelen. Wanneer het bedrijf corrigerende maatregelen heeft getroffen zal er binnen 3 maanden een extra beoordeling moeten plaatsvinden. Hiervoor dient het schadeherstelbedrijf zelf een afspraak te maken met BOVAG afdeling Schadeherstel. Afhankelijk vd eerder geconstateerde tekortkomingen kan de extra beoordeling mogelijk op afstand worden gedaan zonder extra fysiek bezoek. Bij goed resultaat resulteert dit in een positief certificeringsadvies. Het certificaat blijft geldig. Mocht de extra beoordeling later dan 3 maanden plaatsvinden zal dit resulteren in een negatief certificeringsadvies met intrekking van het certificaat tot gevolg. Steekproef mogelijkheid De Stichting Branchennormering Schadeherstel heeft het recht om at random een <u>steekproef</u> af te nemen op de goedgekeurde Selfassessments. De steekproef bestaat uit een audit die wordt uitgevoerd in opdracht van het secretariaat van de Stichting Branchennormering Schadeherstel. De audit kan zowel op afstand als op locatie plaatsvinden. Er wordt gebruik gemaakt van de ingevulde Zelfevaluatie en getoetst waar mogelijk adhv praktijksituaties.
3.	Certificaat	Op basis van een positief certificeringsadvies zal het certificaat 'BOVAG Erkend Schadeherstel' geldig blijven en dient er na een jaar hercertificering plaats te vinden. Op basis van een negatief certificeringsadvies zal het certificaat worden ingetrokken.

4.	Rapportage	Maandelijks rapporteert BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven de bedrijven waarvoor het certificaat is verlengd aan het secretariaat van Stichting Branchenormering Schadeherstel. De uitkomsten van een mogelijke steekproef zullen worden gerapporteerd aan de brancheorganisatie waar het betreffende bedrijf lid van is.
----	------------	--

Kritische tekortkoming; een tekortkoming met direct/ indirect veiligheidsrisico

Niet kritische tekortkoming; een tekortkoming zonder veiligheidsrisico

Workflow opvolgingsaudit/steekproef:



3. Hercertificering (elke volgende 2 jaar)

1.	Zelfevaluatie	Tussen de 21 en 24 maanden vanaf de afgiftedatum vh certificaat dient de Zelfevaluatie door de schadehersteller ingevuld/geupdate en afgerond te zijn met een minimale score van 90%.
2.	Afspraak	Het Schadeherstelbedrijf maakt een inspectie afspraak met een van de gecontracteerde CI's voor een bedrijfsbezoek. ✓ Dit kan al vanaf 2 maanden voordat het certificaat afloopt zonder dat dit invloed heeft op de geldigheid termijn van het certificaat!
3.	Fysieke audit bedrijfsbezoek	De audit zal op locatie plaatsvinden. De CI maakt gebruik van de ingevulde Zelfevaluatie en toets waar mogelijk adhv praktijksituaties. Bij 100% score volgt er een positief certificeringsadvies. In het geval van een lagere score met <i>kritische tekortkomingen</i> zal er een negatief certificeringsadvies volgen. Het certificaat wordt ingetrokken. Er zal een nieuwe (initiële) audit moeten worden uitgevoerd. Bij een negatief certificeringsadvies met <i>niet-kritische tekortkomingen</i> worden er afspraken gemaakt over te nemen maatregelen. Wanneer het bedrijf corrigerende maatregelen heeft getroffen zal er een extra beoordeling plaatsvinden door de CI. Hiervoor dient het schadeherstelbedrijf zelf een afspraak te maken. De extra beoordeling dient binnen 3 maanden plaats te vinden. Bij goed resultaat zal een positief certificeringsadvies worden afgegeven. Er volgt dan een nieuw certificaat met 2 jaar geldigheid. Afhankelijk vd eerder geconstateerde tekortkomingen kan de extra beoordeling mogelijk op afstand worden uitgevoerd zonder extra fysiek bezoek. Mocht een extra beoordeling later dan 3 maanden plaatsvinden zal dit resulteren in een negatief certificeringsadvies. Bij een (blijvend) negatief certificeringsadvies zal de geldigheid van het certificaat verlopen.
4.	Certificaat	Op basis van een positief certificeringsadvies zal de CI rapporteren aan BOVAG afdeling Schadeherstel. Een nieuw certificaat 'BOVAG Erkend Schadeherstel' zal door BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven worden gegenereerd en uitgegeven. Het certificaat is 2 jaar geldig.
5.	Rapportage	Maandelijks rapporteert BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven de bedrijven waarvoor een nieuw certificaat is uitgegeven

		aan het secretariaat van Stichting Branchenormering Schadeherstel.
--	--	--

Kritische tekortkoming; een tekortkoming met direct/ indirect veiligheidsrisico

Niet kritische tekortkoming; een tekortkoming zonder veiligheidsrisico

Workflow hercertificerings audit:

