



Meer weten? Kijk op
mijn.bovag.nl/elena

ELENA: DO'S & DON'TS

Via Elena waarschuwen BOVAG-leden elkaar over malafide huurders en proefritklanten. Het registreren van dergelijke klanten is vanwege de AVG aan regels gebonden. Het is belangrijk dat we op een zorgvuldige manier met persoonsgegevens omspringen én dat de gegevens in Elena kloppen, zodat het systeem ook werkt zoals het bedoeld is. Om u een handje op weg te helpen met het gebruik van Elena hebben wij deze Do's en Don'ts opgesteld.

✓ DO!

- ✓ **Check een klant altijd in Elena**
Aan de buitenkant kunt u meestal niet zien of iemand kwaad in de zin heeft. Check daarom elke klant in Elena, ook voor proefritten.
- ✓ **Houd u aan de regels**
In Elena werken we met persoonsgegevens en gevoelige informatie. Dat is gebonden aan strenge regels en wetgeving (o.a. AVG). De Autoriteit Persoonsgegevens verwacht dat we zorgvuldig omgaan met klantinformatie, ook als het om strafbare feiten gaat. Werk daarom altijd met en volgens het protocol en de werkinstructie.
- ✓ **Train en begeleid uw personeel**
Een dubieuze klant gedraagt zich anders en er zijn dingen die u kunnen alarmeren. Weten bij welke signalen u alert moet zijn? Volg dan de eendaagse BOVAG-training 'Omgaan met criminaliteit en agressie' en train ook uw baliepersoneel.
- ✓ **Weet wat u kunt doen bij een hit**
Checkt u een klant in Elena en krijgt u een hit? Dan kan dit meerdere dingen betekenen. Check daarom ook altijd waarom de klant in Elena is geplaatst. Wees u bewust van het risico dat u loopt door zaken te doen met deze klant en tref de maatregelen die u noodzakelijk acht.
- ✓ **Zeg dat u Elena gebruikt**
Maak er een gewoonte van om tegen de klant te zeggen dat u de identiteit checkt in Elena en waarom u dat doet. Ervaring leert dat een 'gewone klant' dit heel normaal vindt, aangezien u een kostbaar voertuig meegeeft. Een zorgvuldige werkwijze getuigt bovendien van professionaliteit.

✗ DON'T

- ✗ **Alleen op gevoel werken**
Uit de praktijk blijkt: de onderbuik kan het ook mis hebben. Aan de balie wordt regelmatig de verkeerde inschatting gemaakt. Vervelend voor iedereen. Dus niet blindvaren op uw gevoel, maar met Elena werken en uw klanten altijd checken. Maak er een gewoonte van!
- ✗ **Alleen raadplegen**
Elena is het systeem van de branche om elkaar te waarschuwen voor malafide huurders en proefritklanten. Het werkt alleen wanneer ook u in alle relevante gevallen de betreffende persoon onmiddellijk registreert in Elena.
- ✗ **Wachten met registratie**
Krijgt u te maken met een incident, maak er dan onmiddellijk melding van in Elena. Zo voorkomt u niet alleen dat u de melding vergeet, maar ook dat de klant (direct) een nieuwe poging doet bij een collega BOVAG-bedrijf.
- ✗ **Een opgeloste zaak laten staan**
Als een incident waarvan u melding heeft gemaakt is opgelost, moet u dit onmiddellijk uit Elena verwijderen. Er is immers geen probleem meer, dus ook geen reden om uw collega's te waarschuwen. Een manier waarop zaken opgelost kunnen worden is via BOVAG Bemiddeling, (030) 659 53 95.
- ✗ **Wachten met aangifte doen**
Als u te maken krijgt met een strafbaar feit: doe altijd aangifte. Dat kan direct vanuit Elena. Aangifte doen is altijd zinvol. Zo waarschuwt u collega BOVAG-bedrijven en de politie. Ook is een aangifte nodig voor de afwikkeling met de verzekeraar.

✓ DO!

- ✓ **Knoop een gesprek aan**
Vermoed u een verdacht persoon aan de balie, vraag dan door over de reden van verhuur. Dat lijkt oprechte interesse, maar intussen controleert u de intenties van de klant. Meer tips zoals deze en bovenstaande krijgt u in de eendaagse BOVAG-training 'Omgaan met criminaliteit en agressie'.
- ✓ **Attendeer de klant schriftelijk op Elena**
Gebruik in het geval van proefritten en bij vervangend vervoer een schriftelijke overeenkomst met daarop de tekstpassage uit de deelnameovereenkomst waarin de klant wordt geattendeerd op Elena.
- ✓ **Gebruik de BOVAG-verhuurvoorwaarden**
Zorg dat de BOVAG-verhuurvoorwaarden onderdeel zijn van het verhuurcontract. Via de voorwaarden wordt de klant geattendeerd op Elena. Bovendien is het gebruik van de BOVAG-verhuurvoorwaarden verplicht vanuit het Elena-protocol en vanuit het BOVAG-lidmaatschap. De voorwaarden zijn tweezijdig afgestemd met de Consumentenbond, SER en ANWB.
- ✓ **Laat eens een identiteitsbewijs vallen**
Vermoed u dat een rijbewijs of identiteitskaart vals is? Laat de kaart dan op de punt vallen. Een echt identiteitsbewijs is niet van plastic en moet een blikkerig geluid maken.
- ✓ **Maak identiteitsfraude tot speerpunt**
Zorg dat u en uw medewerkers op de hoogte zijn over identiteitsfraude: hoe herken je het, wat moet je doen? Zo bespaart u zichzelf een hoop ellende. Doe bij identiteitsfraude altijd aangifte via Elena, om uw collega's te behoeden voor deze klant.
- ✓ **Zoek naar een constructieve oplossing**
Problemen met een klant? Zoek waar mogelijk naar een constructieve oplossing. Schakel de adviseurs van BOVAG Bemiddeling in, daar zijn ze tenslotte voor. Telefoonnummer: (030) 659 53 95. Belangrijk: verwijder altijd de registratie van een opgeloste zaak.
- ✓ **Praten over preventie criminaliteit & agressie**
Praat niet alleen met uw team over preventie en Elena, maar ook met collega BOVAG-bedrijven. We kunnen van elkaar leren en elkaar tips geven om dingen slimmer of handiger in te regelen.
- ✓ **Schaf een scanner aan**
Behoeft u nog meer gemak? Schaf dan een ID-documentscanner aan. Dan is een check in Elena heel snel gedaan en heeft u altijd volledige informatie ook over de geldigheid van het identiteitsdocument.



✗ DON'T

- ✗ **Iemand met een vals identiteitsbewijs laten lopen**
Doe altijd aangifte wanneer iemand met een vals identiteitsbewijs een voertuig probeert te huren of voor een proefrit wil gebruiken. U bent er ditmaal goed vanaf gekomen, dat gunt u uw collega toch ook?
- ✗ **Elena stilhouden**
Dubieuze klanten zijn erg alert op het risico op ontdekking. Maak daarom zichtbaar in uw zaak dat u werkt met Elena. Met de deursticker, met een melding op de balie en op uw website. Vertel uw klanten dat u de identiteit-gegevens checkt in Elena en waarom.
- ✗ **"Kopiëren, dat mag toch niet meer?"**
De AVG verbiedt het maken van kopieën van identiteitsdocumenten. Voor Elena geldt een uitzondering, die gebonden is aan strenge regels. In het protocol vindt u alle regels terug. Zo moet het BSN bij het kopiëren worden afgeschermd en mag de foto alleen zichtbaar zijn als de klant daarvoor toestemming geeft. Na het retourneren van het voertuig moet u de kopieën teruggeven of vernietigen.
- ✗ **Kort van stof zijn**
Als u iemand registreert in Elena, wees dan altijd zo uitgebreid mogelijk. Hoe vollediger u bent, hoe duidelijker het beeld is dat een collega BOVAG-bedrijf krijgt wanneer dezelfde klant daar aan de balie staat.



VRAGEN?

Kijk op mijn.bovag.nl/elena of neem contact op met de supportdesk van Elena. Deze is telefonisch bereikbaar op **(085) 024 05 21** en per e-mail via support@elena.nl.

