



Handboek

Lidmaatschap- en certificeringseisen
BOVAG-ruitschadeherstelbedrijven

September 2023



Inhoudsopgave

.....	1
Introductie	4
Kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Ruitschadeherstel	4
1. BOVAG Algemene lidmaatschapsvoorwaarden	5
2. Aanvullende lidmaatschapsvoorwaarden BOVAG-ruitschadeherstelbedrijven	7
3. Uitrustings- en gereedschapseisen	13
4. Vakkennis- en vakvaardigheidseisen	14
5. Kwaliteitsborgingseisen	16
5.1 Algemeen	16
5.2 Herstelwerkzaamheden voertuig	17
5.3 Eindcontrole hersteld voertuig	18
5.4 Archivering schadedossier	18
5.5 Klachtenafhandeling	18
6. Fasering certificering 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel'	19
1. Aanvraag lidmaatschap	19
2. Lidmaatschapsvoorwaarden	19
3. Certificering	19
4. Lidmaatschap	19
7. Beoordeling onderdelen	21
8. Beoordelingsschema	21
9. Uitvoering Certificeringsbeoordeling	22
10. Kwalificatie-eisen inspecteurs	22
11. Beoordelingsrapport	22
12. Certificering	22
Bijlage 1: Beoordelingsschema's 'BOVAG Ruitschadeherstel'	23
Bijlage 2 Overzicht basisuitrusting	24
Bijlage 3 BOVAG Garantie Faillissement Regeling	25
Bijlage 4 Normering Reparatie of Vervanging	26
Bijlage 5 Universeel fotoprotocol	29



Handboek Audit en Certificering

BOVAG-ruitschadeherstelbedrijven

Bijlage 6 Voorbeeld afleverinstructie	30
---	----



Handboek Audit en Certificering

BOVAG-ruitschadeherstelbedrijven

Introductie

BOVAG-ruitschadeherstelbedrijven zijn bedrijven die kiezen voor betrouwbaar, goed en veilig ruitschadeherstel. Zij voldoen dan ook aan de eisen en normen die zijn vastgelegd in de 'Kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Ruitschadeherstel'. BOVAG biedt zijn leden ondersteuning om te kunnen voldoen aan deze kwalificatie. Certificering van bedrijven vindt plaats zodra door een gekwalificeerde externe auditinstantie is vastgesteld dat het (aspirant) lid aan de geldende kwalificatie-eisen voldoet. Dat kan ook na een eventuele herbeoordeling. In dit audit- en kwaliteitshandboek zijn de normen en eisen die gelden voor certificering voor de kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel' beschreven. Ook zijn de richtlijnen beschreven voor het audit- en certificeringsproces dat door een externe auditinstantie wordt uitgevoerd. Verder worden de minimale kwalificaties beschreven, waaraan externe auditors dienen te voldoen om 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-ruitschadeherstelbedrijven
3. Uitrustings- en gereedschapseisen
4. Vakkennis- en vakvaardigheidseisen
5. Kwaliteitsborgingseisen

1. BOVAG Algemene lidmaatschapsvoorwaarden

BOVAG Generiek lidmaatschapsprofiel		Toelichting/opmerking
1.	BOVAG-leden handelen integer, hebben een bonafide handelsmoraal en voldoen aan de eisen van een VOG-rechtspersoon.	Een bedrijf dat aangesloten is bij BOVAG geeft consumenten het vertrouwen dat ze met een deugdelijk bedrijf zakendoen. Om deze zekerheid te waarborgen bewaakt BOVAG de waarde van het keurmerk en de bijbehorende dienstverlening. 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, -.	Veroorzaakt u als ondernemer schade bij een ander? Of loopt iemand door uw toedoen iets op? Met een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering bent u als ondernemer beschermd tegen claims. Deze verzekering vergoedt de kosten, ook wanneer deze veroorzaakt is door een medewerker of door een uitzendkracht.
3.	BOVAG-leden zijn op correcte wijze geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.	Met een registratie van de juiste gegevens, waaronder de juiste SBI-codes, is het voor de overheid en andere partijen duidelijk wat de hoofd- en de nevenactiviteiten van uw bedrijf zijn.
4.	BOVAG-leden houden zich aan de geldende wet- en regelgeving. ¹	BOVAG-leden staan voor kwaliteit en houden zich aan de wet- en regelgeving. Voor consumenten is BOVAG een bekend keurmerk dat staat voor vertrouwen, kwaliteit en zekerheid. Deze waarden zorgen er ook voor dat BOVAG de belangen van de branche goed kan behartigen.
5.	BOVAG-leden houden zich aan de afspraken die gelden tussen de vereniging en haar leden, welke zijn neergelegd in de verenigingsregels, 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 Schadeherstelbedrijven. Zie ook https://mijn.bovag.nl/schadeherstel
6.	BOVAG-leden houden zich aan de regels bij hun bedrijfsactiviteiten en bij het aanbieden van BOVAG-producten en -diensten.	BOVAG-leden bieden consumenten een groot aantal zekerheden, waarop zij kunnen vertrouwen. Zij weten dat het goed zit wanneer zij zakendoen met een bedrijf dat aangesloten is bij BOVAG. Deze eis is op afdelingsniveau nader gespecificeerd. Voor BOVAG-ruitschadeherstellers heeft deze eis onder andere betrekking op het hanteren van de

¹ Dit kan per BOVAG-afdeling nader gespecificeerd zijn.



Handboek Audit en Certificering

BOVAG-ruitschadeherstelbedrijven

		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.	Een consument die kiest voor een BOVAG-bedrijf, kiest voor zekerheid vooraf en weet dat het goed zit. Een BOVAG-lid investeert in de relatie met de klant, maakt duidelijke afspraken en heeft voldoende kennis en kunde in huis. De voor de BOVAG-ruitschadeherstelbedrijven geldende specifieke inrichting, uitrusting & gereedschappen, vakkennis & vakvaardigheden (opleiding) en kwaliteitsborgingseisen worden nader gedefinieerd in het onderdeel 'Aanvullende BOVAG-lidmaatschapseisen', van dit handboek.
8.	BOVAG-leden stellen vanuit fatsoenlijk ondernemerschap een duurzame relatie met de klant voorop. Daarbij gebruiken ze goede mondelinge en schriftelijke communicatie.	Als ondernemer wilt u dat uw klanten tevreden zijn en bij uw bedrijf terugkomen. De basis hiervoor is een goede relatie met uw klant, waarbij u duidelijk aangeeft wat een klant kan verwachten om vervolgens die afspraken na te komen.
9.	BOVAG-leden hebben een verantwoorde bedrijfsvoering, gericht op duurzaamheid en continuïteit, en zijn daar transparant in.	Ondernemen moet toekomstbestendig zijn. Dat is niet alleen vanuit wetgeving vereist, maar ook goed voor een onderneming, voor een klant en de omgeving. Bovendien kan investeren in duurzaamheid veel kosten besparen.
10.	BOVAG-leden hebben een transparant en deugdelijk klachtenafhandelingssysteem.	Een tevreden klant is een terugkerende klant. Door een klacht goed op te lossen bouwt u aan een duurzame relatie met uw klant.



2. Aanvullende lidmaatschapsvoorwaarden BOVAG-sectie Ruitschadeherstel

Specifiek lidmaatschapsprofiel BOVAG-sectie Ruitschadeherstel		Toelichting
	Onder ruitherstelwerkzaamheden wordt verstaan ruitreparatie en ruitvervanging.	
1.	Het BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf 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, gelden deze eisen 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 Hoofdstuk 3 en bijlage 2. Temperatuur en luchtvochtigheid moeten overeenkomen met gestelde eisen van fabrikant van gebruikte lijmen en harsen en dienen te worden vastgelegd in het schadedossier.
3.	Een lid is voorzien van minimaal één service voertuig om noodhulp op locatie te kunnen verrichten. Dit voertuig verkeert in goede en representatieve staat. Verbandtrommel, twee veiligheidshesjes en een goedgekeurde brandblusser (minimaal 2 kg) behoren tot de standaarduitrusting 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 wettelijke normen (apk), de ruiten barstvrij zijn, er geen grote deuken en roestplekken zijn, en het voertuig schoon oogt.
4.	Ruitschadeherstelwerkzaamheden op openbare plaatsen, zoals parkeerplaatsen, zijn niet toegestaan, tenzij de opdrachtgever aantoonbaar zelf vooraf deze locatie heeft aangegeven bij de betreffende reparatieopdracht aan de ruitschadehersteller, én aantoonbaar zelf proactief de hersteller heeft benaderd. Deze ruitschadeherstelwerkzaamheden, uitgezonderd noodhulp, dienen in gelijkwaardige omstandigheden te worden uitgevoerd als in de vereiste omstandigheden voor de werkplaats zoals beschreven in 2.2. 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.	De omstandigheden voor ruitschadeherstelwerkzaamheden op openbare plaatsen moeten voldoen aan dezelfde omstandigheden als in de werkplaats. Dat betekent onder meer: - Op een vlakke vloer - Temperatuur en luchtvochtigheid moeten overeenkomen met gestelde eisen van fabrikant van gebruikte lijmen en harsen. - Juiste weersomstandigheden Noodhulp betekent het plaatsen van een tijdelijke noodvoorziening om de klant uit nood te helpen, bijvoorbeeld bij inbraakschade.



Handboek Audit en Certificering

BOVAG-ruitschadeherstelbedrijven

5.	Het BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf is als hersteller gekwalificeerd om alle voorkomende ruitschadeherstelwerkzaamheden (ruitreparatie en ruitvervanging) in eigen beheer uit te voeren door diens daarvoor gekwalificeerde monteurs. Onder voorwaarden mag het lid deze werkzaamheden echter ook door derde, eveneens gekwalificeerde personen, laten uitvoeren.	(Deel)werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd door een daarvoor gekwalificeerde medewerker. 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 een BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf te beschikken over de vereiste kwalificaties om het eindresultaat van de uitbesteedde werkzaamheden op juiste wijze te kunnen beoordelen. 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. 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 BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf altijd eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en veiligheid van de uitgevoerde (herstel) werkzaamheden. Het lid blijft de contractuele wederpartij van de klant. De uitbestede (deel)werkzaamheden worden op de factuur aan de klant vermeld.
6.	Het BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf 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 BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf heeft, indien van toepassing, toegang tot deze apparatuur. Indien sprake is van toegang tot apparatuur via een bedrijf dat niet tot hetzelfde concern of franchiseketen behoort een BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf (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.	De geldende apparatuur- en equipmenteisen worden per ruitschadeherstelwerkzaamheid nader gespecificeerd in onderdeel 3. 'Uitrusting en Gereedschappen' van dit handboek. Goed onderhouden apparatuur betekent apparatuur voorzien van geldige ijk- en onderhoudscertificaten.

7.	Het BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf dient van elke ruitschadeherstelopdracht 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 voorgeschreven richtlijnen van de fabrikant inclusief eindcontrole op het goed functioneren van alle in de ruit aanwezige elektronische-, veiligheids-, en bestuurder ondersteunende systemen voor aflevering.	De opdracht tot herstel 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 een BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf aan een voertuig worden uitgevoerd en met name betrekking hebben op in de ruit aanwezige elektronische-, veiligheids-, emissie- en bestuurder ondersteunende systemen. In onderdeel 5. 'Kwaliteitsborgingseisen' van dit handboek worden de richtlijnen en eisen die gelden voor een volledig (digitaal) schadedossier nader gespecificeerd.
8.	Het BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf 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. * Alternatieve herstel informatie- en werkmethode dienen te worden verkregen via binnen RCAR verenigde bedrijven zoals ATZ, Thatcham en Centro Zaragoza. Indien op verzoek van de klant c.q. opdrachtgever gebruikgemaakt dient te worden van alternatieve, niet-OEM delen en/of reparatiemethoden dan legt een BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf dit schriftelijk vast in het (digitaal) schadedossier.	Volgens de definities van de RDW wordt verstaan onder; Structurele delen: Binnenschermen, voorruit- en dakstijlen, de voorruit en het verlijmd panoramadak. Passieve veiligheids-(onder)delen: Achterruitverwarming, binnen- en buitenspiegels, ruitenwissers en sproeiers. Actieve veiligheids-(onder)delen: Veiligheidsglas (rondom) en ADAS-systemen. Onder nieuw, origineel- of OES ruiten wordt verstaan; - Door de glasfabrikant gecertificeerd als zijnde van dezelfde kwaliteit als het originele glas dat door de voertuigfabrikant is gemonteerd (of is vervangen door een van zijn dealers) zodat het dezelfde essentiële technische en veiligheidskenmerken heeft. Dit omvat minimaal volledige naleving van de verplichte internationale norm voor gehomologeerd glas (bekend als ECE R43) - Wordt geproduceerd door glasfabrikanten die ook geaccrediteerd zijn om origineel "OE" glas te leveren aan voertuigfabrikanten en die kwaliteitsbeheerprocessen hebben waarop wordt toegezien door de afnemer - inclusief certificatie onder ISO9001:2015 en IATF 16949:2016. 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 reparatiewerkzaamheden geplaatste c.q. vervangen onderdelen geldt de garantietermijn van de leverancier of fabrikant van de desbetreffende onderdelen. Indien op verzoek



Handboek Audit en Certificering

BOVAG-ruitschadeherstelbedrijven

		van de klant c.q. opdrachtgever hersteld dient te worden volgens niet goedgekeurde alternatieve reparatie-methoden dan vervalt de standaard garantietermijn van 4 jaar op de verrichte werkzaamheden en dient hiervoor geen BOVAG Garantiebewijs te worden afgegeven.
9.	Het BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf 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' of vergelijkbaar kan geleverd worden via een geaccepteerde offerte van minder dan een jaar oud. Een geldig certificaat Duurzaam Repareren wordt eveneens geaccepteerd.
10.	BOVAG-ruitschadeherstelbedrijven 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 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. Geadviseerd wordt de BOVAG zakelijke voorwaarden te gebruiken indien: – 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, leasemaatschappij, fleetowner of de 'mkb'er op de hoek', zonder dat enige verzekeraar een rol speelt.
11.	Op de in opdracht van een consument verrichte 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 verrichte ruitschadeherstelwerkzaamheden verleend, tenzij de zakelijke opdrachtgever daarvan schriftelijk afstand heeft gedaan.	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 Garantie bepalingen 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. In dat geval dient er wel een garantiebewijs gegenereerd te zijn
12.	Het BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf heeft een receptie die fulltime bezet is.	Onder fulltime bezetting wordt in dit geval verstaan een constante bezetting of telefonische



Handboek Audit en Certificering

BOVAG-ruitschadeherstelbedrijven

		bereikbaarheid van ten minste één medewerker, maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur. 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.
13.	Het BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf 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.	Het is toegestaan om de 24/7 telefonische bereikbaarheid in te regelen via een centraal nummer of uitbesteding aan een hulpdienst.
14.	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. Hetzij herstel, hetzij een tijdelijke noodvoorziening plaatsen, hetzij het veiligstellen van het voertuig, hetzij vervangend vervoer.	Het is toegestaan om dit uit te besteden aan een gekwalificeerde hulpdienst.
15.	Ketencertificering voor de kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel' is toegestaan indien aan de daarvoor geldende randvoorwaarden wordt voldaan.	Bij ketencertificering voor 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel' gelden de volgende randvoorwaarden: 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 managementreviewsysteem; 8. Alle deelnemende vestigingen / franchiseondernemingen zijn onderdeel van het totale auditprogramma en zijn eenmaal per jaar intern geaudit en eenmaal per 2 jaar fysiek geaudit door een door BOVAG erkende auditerende instantie; 9. De gehele (franchise) organisatie en afzonderlijke vestigingen voldoet aan de getoetste eisen.



Handboek Audit en Certificering

BOVAG-ruitschadeherstelbedrijven

16.	Mocht ten aanzien van een BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf 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 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 lidmaatschapseis 16.	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 voor zover een BOVAG-lid op grond van deze lidmaatschapseis (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 .
17.	Het BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf is in staat om een passende mobiliteitsoplossing aan te bieden, wanneer de totale werkzaamheden meer dan 2 uur in beslag te nemen.	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.



3. Uitrustings- en gereedschapseisen

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 Carculate, 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 orijhulpsystemen).	Deze werkzaamheden kunnen worden uitbesteedt. Zie artikel 2.5 Het gaat erom dat het lid toegang heeft tot de benodigde apparatuur. Zie artikel 2.6.
5.Kalibreren	Kalibratiesysteem om ADAS-sensoren te kalibreren m.b.t. uitgevoerde ruitherstelwerkzaamheden.	Deze werkzaamheden kunnen worden uitbesteedt. Zie artikel 2.5 Het gaat erom dat het lid toegang heeft tot de benodigde apparatuur. Zie artikel 2.6.
6.Eindcontrole	Een diagnoseapparaat om met het voertuig te communiceren en de status van de elektronische voertuigsystemen te controleren en een diagnoserapport te genereren.	Deze werkzaamheden kunnen worden uitbesteedt. 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 moet een BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf in het bezit zijn van de volgende certificaten of diploma's: 1. Autoruitherstel Basis 2. Communicatie & klantrelatie Autoruitherstelspecialist 3. Werken met ADAS Of 1. Technisch specialist autoschadeherstel (crebo 25885) Deze certificaten of diploma's moeten zijn behaald bij een opleider en/of exameninstantie die door de Stichting Branchenormering is geaccrediteerd. Accreditatie mits toetsingssystematiek van de BOVAG is geïmplementeerd.	1. Autoruitherstel Basis Alle medewerkers die ruitschadeherstelwerkzaamheden aan voertuigen uitvoeren, dienen aantoonbaar in het bezit te zijn van een certificaat 'Autoruitherstel Basis nieuw' of Autoruitherstel Basis oud en 'Update Ruitherstel Basis' (Theorie)*. Nieuwe certificaten (leden die nieuw toetreden): 'Certificaat Autoruitherstel Basis (nieuw)'. * Er geldt een vrijstelling voor Autoruit Basis Praktijkdeel voor medewerkers die vóór 1-1-2024 aantoonbaar minimaal 1 jaar als ruitschadehersteller hebben gewerkt. 2. Klant relatie en communicatie Minimaal één medewerker op de vestiging dient aantoonbaar in het bezit te zijn van het certificaat 'Communicatie & Klantrelatie Autoruitherstelspecialist'. 3. Werken met ADAS Om kennis te borgen dient minimaal 1 medewerker per vestiging in het bezit te zijn van het certificaat 'Advanced Driver Assistance Systems (nieuw)'. Alle medewerkers die kalibratiewerkzaamheden aan voertuigen uitvoeren dienen aantoonbaar in het bezit te zijn van het certificaat 'Advanced



		Driver Assistance Systems (nieuw)'. Nieuwe certificaten (leden die nieuw toetreden): Certificaat 'Werken met Advanced Driver Assistance Systems (nieuw)'. 4. Permanente Educatie Als de behaalde kwalificatie en/of vrijstelling van een door de STBNS ontwikkelde permanente educatie wordt overstegen, geldt er een verplichting tot het volgen van de permanente educatie.
3. Beoordeling repareren of vervangen van ruitunits	Kennis en vaardigheden om te kunnen beoordelen of een bepaalde ruitschade herstelt dient te worden middels reparatie óf door vervanging van de betreffende ruit aan de hand van door de branche geaccepteerde norm of 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 de aanwezigheid van het certificaat 'Werken met Advanced Driver Assistance Systems'.
5. Kalibreren	Kennis en vaardigheid van het kalibreren van voorruit en inregelen van ADAS.	Middels het behalen van certificaat 'Werken met Advanced Driver Assistance Systems'. Dit geldt voor alle medewerkers die kalibratiewerkzaamheden uitvoeren.
6. Eindcontrole	Kennis en vaardigheid van het kunnen uitvoeren van de eindcontrole.	Voor eindcontrole van reparatie en vervanging van ruitunits zijn certificaten training 1 en 2 vereist. Bij eindcontrole van ADAS is eveneens certificaat training 3 vereist zoals hierboven benoemd bij normeis 4.2.



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 en procedures werkplaats;
- ✓ Aanwezigheid van de vereiste kennis en vaardigheden en equipment;
- ✓ Kwaliteit-, ARBO- en MVO.

1. Het BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf 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 (eigenaar, bestuurder of eindgebruiker). Indien sprake is van uitsluiting op de geldende BOVAG Garantiebepalingen wordt dit eveneens vastgelegd in de schriftelijke overeenkomst, die door de opdrachtgever voor akkoord wordt ondertekend.
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 en conform de voorgeschreven richtlijnen van de fabrikant (fabrieks-)richtlijnen inclusief eindcontrole op het goed functioneren van alle in de ruit aanwezige elektronische-, veiligheids-, en bestuurder ondersteunende systemen voor aflevering.
3. Van elke herstelopdracht dient een compleet (digitaal) ruitschadehersteldossier te worden aangelegd, waaruit herleidbaar en controleerbaar is welke reparatiemethode c.q. voorgeschreven 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.



Handboek Audit en Certificering

BOVAG-ruitschadeherstelbedrijven

In het digitale schadedossier van ruitvervanging dienen minimaal de volgende items opgenomen te worden:

- ✓ Voertuigidentificatie (VIN/Kenteken);
- ✓ Ruitidentificatie (Eurocode/OE-nummer);
- ✓ Toestemming tot reparatie van opdrachtgever en, indien van toepassing, een getekende akte van cessie;
- ✓ Gespecificeerde, digitaal vervaardigde en goedgekeurde ruitschadecalculatie welke de feitelijke reparatie of vervanging weergeeft (middels in NL geaccepteerd calculatiesysteem);
- ✓ Rapportages en facturen inzake werk derden (indien beschikbaar);
- ✓ Uitleesrapporten van diagnose vóór en na ruitschadeherstel indien sprake is van bestuurderondersteunende systemen (ADAS);
- ✓ Kalibratierapport;
- ✓ Vastlegging type en batchnummer van de gebruikte lijm;
- ✓ Garantiebewijs/factuur;
- ✓ Foto's volgens universeel fotoprotocol (zie bijlage 5 Universeel Fotoprotocol).

Uitgangspunt foto's: 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 (landscape/liggend).

5.2 Herstelwerkzaamheden voertuig

1. Verplichte voertuigidentificatie bij intake/opdracht:

Voorafgaand aan de herstelwerkzaamheden is er een accurate voertuigidentificatie en ruitidentificatie uitgevoerd op basis van kenteken, VIN en Eurocode om te beoordelen of alle herstelwerkzaamheden op de juiste wijze met de juiste apparatuur in eigen huis uitgevoerd kunnen worden.

Indien hier niet aan kan worden voldaan, wordt er kennis en/of apparatuur ingehuurd of wordt er uitbesteed.

2. Realtime reparatierichtlijnen/technische informatie:

De monteur die de herstelwerkzaamheden uitvoert, beschikt en heeft toegang tot actuele reparatievoorschriften en technische informatie van OEM/fabrikanten (o.a. ADAS-gerelateerde informatie). Als ook toegang tot technische informatie van overige producten waarmee gewerkt wordt (o.a. lijmtoepassingen).

Deze informatie dient voor elk ruitschade- en vervangingsdossier beschikbaar te zijn. Tijdens de montage van de onderdelen wordt te allen tijde de juiste montagemethode toegepast.



3. Het aanwezige equipment, gereedschappen en meetmiddelen is geschikt voor gebruik en wordt conform de daarvoor geldende richtlijnen onderhouden.
4. De voor het herstel benodigde materialen (zoals; harsen en lijmmaterialen) zijn geschikt voor gebruik.

5.3 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.
4. Indien van toepassing wordt er aan de klant een afleverinstructie meegegeven
- de afleverinstructie bevat informatie over de kalibratie en werking van de ADAS-systemen na ruitherstel (zie bijlage 6 voorbeeld afleverinstructie).

5.4 Archivering schadedossier

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

5.5 Klachtenafhandeling

Het BOVAG-ruitschadeherstelbedrijf 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:

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



6. 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 een eerste beoordeling.

2. Lidmaatschapsvoorwaarden

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 BOVAG Digitale Zelfevaluatie die de basis vormt voor de certificeringsaudit.

3. Certificering

Nadat is vastgesteld dat de ingevulde BOVAG Digitale Zelfevaluatie voldoende basis biedt voor de certificerings-beoordeling wordt door het lid – rekening houdend met een bestaande beoordelingsrelatie of voorkeur- een certificeringsbeoordeling opdracht verstrekt aan één van de door BOVAG erkende auditerende instanties. De beoordelingsresultaten dienen vervolgens binnen twee maanden na aanvraag door de erkende auditerende instantie te zijn afgrond en gerapporteerd. Indien door de externe inspecteur is vastgesteld dat het lid voldoet aan alle voorwaarden en eisen, wordt het certificaat verstrekt. De erkende auditerende instantie informeert BOVAG 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 BOVAG-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 BOVAG Digitale Zelfevaluatie. Het resultaat dient ter beoordeling te worden ingediend bij BOVAG Afhankelijk van het



Handboek Audit en Certificering

BOVAG-ruitschadeherstelbedrijven

beoordelingsresultaat zal volgens het beoordelingsschema door het lid aan een erkende auditerende instantie opdracht worden verstrekt voor het uitvoeren van een (her)certificeringsbeoordeling.

Start lidmaat- schapfase	Start zelfevaluatiefase	Certificeringsfase	Certificering/lid- maatschap
Aanmelding lidmaat- schap BOVAG	Uitvoering van BOVAG Digitale Zelfevaluatie- door het BOVAG-ruit- schadeherstelbedrijf	Uitvoering beoordeling bij lid door externe au- diterende instantie	Lidmaatschap BOVAG-sectie Ruitschadeherstel
Aanmeldingsformulier ***** Kennismakingsbezoek op locatie, desgewenst ***** Verstrekken van handboek en zelfeva- luatie 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel' ***** Verzoek uitvoeren zelfevaluatie *****	Indienen van uitge- voerde BOVAG Digitale Zelfevaluatie binnen twee maanden na ver- zoek ***** Toetsing ingevulde BOVAG Digitale Zelf- evaluatie ***** Go / no-go In geval van no go; Afstemming met lid ***** In geval van go; Opdracht voor beoor- deling aan externe	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 maan- den ***** In geval van go: afgifte certificaat BOVAG Erkend Ruitschadeherstel *****	Jaarlijkse (desk) toetsing normen en eisen op basis van opnieuw ingevulde BOVAG Digitale Zelfevalu- atie ***** In geval van geconstateerde tekort- komingen en/of niet (tijdig) of niet volledig ingevulde BOVAG Digitale Zelfevaluatie, fysieke beoordeling op locatie (zie certificeringschema) ***** Minimaal 2-jaarlijkse fysieke audits op locatie van alle ruitschadeherstel- bedrijven ***** Maximale geldigheidsduur certificaat 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel' is 2 jaar na afgifte *****

Figuur 1: Fasering certificering



Handboek Audit en Certificering

BOVAG-ruitschadeherstelbedrijven

7. Beoordeling onderdelen

Voor de (her-)certificering voor de kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Ruitschadeherstel' vindt door een erkende auditerende 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- en gereedschapseisen;
4. Vakkennis- en vakvaardigheidseisen;
5. Kwaliteitsborgingseisen.

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

Bij een ketencertificering wordt in overleg met de auditinstantie besproken welke onderdelen hiervan bij een keten centraal zijn ingeregeld dus centraal geaudit moeten worden en welke onderdelen op locatie bij het lid worden geaudit.

8. 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 BOVAG Digitale 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 verstrekte beoordelingsopdracht in verband met;
 - De 2- jaarlijkse fysieke (herhaal)beoordelingen.
 - De gedurende de geldigheidsperiode van het certificaat door het lid niet tijdig en/of volledig ingevulde en ingediende BOVAG Digitale Zelfevaluatie.
 - De toetsing van de door het lid uitgevoerde BOVAG Digitale 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.



Handboek Audit en Certificering

BOVAG-ruitschadeherstelbedrijven

9. Uitvoering Certificeringsbeoordeling

De certificeringsbeoordelingen worden uitgevoerd door auditerende instellingen die voldoen aan de algemene eisen die BOVAG 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.

10. Kwalificatie-eisen inspecteurs

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

- ✓ De auditoren worden door de auditerende 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);
- ✓ De inspecteur is bekend met de taal en cultuur in de autoruitschadeherstelsector;
- ✓ Minimaal één "onder toezicht van de Stichting Branchenormering uitgevoerde" volledige initiële inspectie maakt deel uit van de kwalificatie per auditor;
- ✓ Het kunnen beoordelen van de kwaliteit van de benodigde verbindingstechnieken:
- ✓ Lijm- en hars 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.

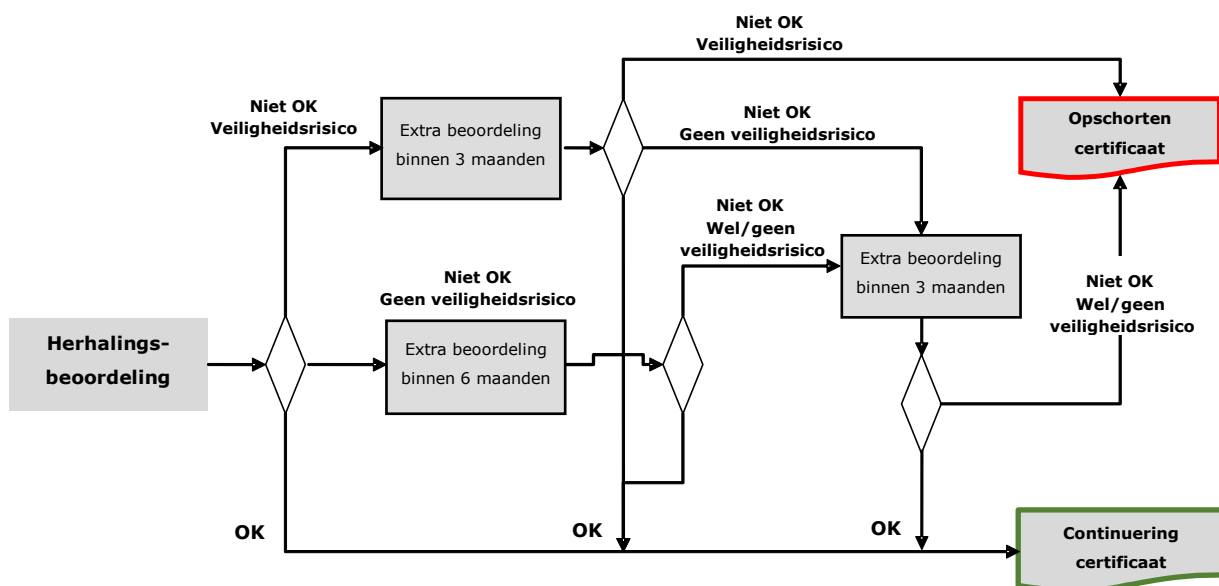
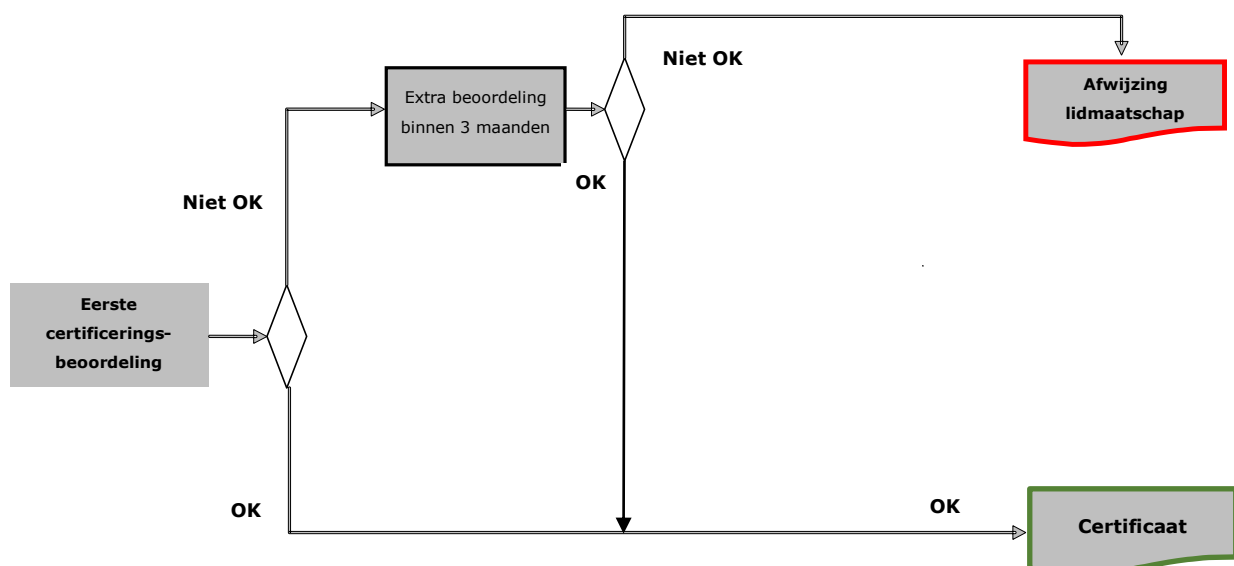
11. Beoordelingsrapport

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).

12. 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: Beoordelingsschema'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, Fohn
Divers handgereedschap	Divers handgereedschap	Feinmes
Folie t.b.v. uitharden	Ruitlijm afsteekbeitel(s)	
Afwerkhars	Lijmspuitpistool (<i>Elec. - pneumatisch</i>)	Breekmes (uitstelbaar)
Afschraapmesjes	Klemmenlichter	Lijmsoorten tbv ruitvervangning (bv.2K-lijm)
Centreerpen / priem / kraspen	Koord voor trekruiten met eventueel geleiding	Sensorrevisie kit, Sensor pads
Doorvoernaald	Koudmes en/of Eziwire / KSA Tool / Roll out	Doorsteekpen
Vergrootspiegel	Mes voor afsteekbeitel (<i>diverse afmetingen: 12, 16, 22 mm</i>)	Beschermhoes in- exterieur
Boormachine (Dremel, of vergelijkbaar)	Poelietrekker / Ruitenwislichter	Verlengkabel
UV-Lamp e.o. Led UV-Lamp	Poetsdoeken	Dashboard beschermplaat
Poetsdoeken	Primer - Activator (<i>Afhankelijk van lijm de producent</i>)	Persoonlijke beschermingsmiddelen (PGB)
Polish	Primerbollen	Stofzuiger
Persoonlijke beschermingsmiddelen (PGB)	Ontvetter / cleaner	Fotocamera / i-Pad / i-Phone / GSM
Vacuümpomp (bij voorkeur elektrisch)	Snijdraad – n.v.t. bij Eziwire incl. hydrogel fiberwire	Peiler voor de maatgeving (foto)
Verfbrander / gasbrander /Fohn	Spatel (kunststof)	Ruitenpook
Borstel(s)	Roestbeschermer + verwijderaar	Kwast
Bedrijfskleding	Ruitenbok c.q. ruitenmontagetafel	Popnagels + tang
Hygrometer, Thermometer	Ruitenheffer (Minimaal 2x)	



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 uitsluitsel 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.

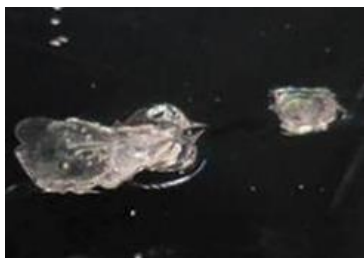
Bijlage 4 Normering Reparatie of Vervanging

Richtlijnen van de fabrikant hanteren, indien niet aanwezig, onderstaande norm volgen.

Reparatiemethodiek

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

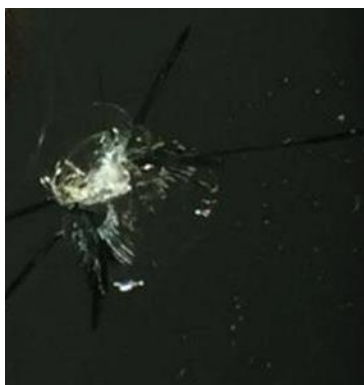
Middels speciale afwerkhars zijn oppervlakte beschadigingen te herstellen.



*(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.

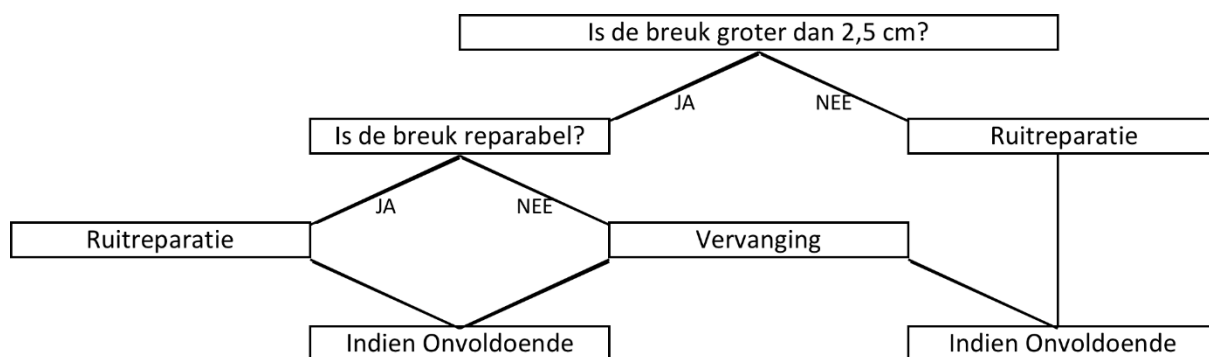
Afhankelijk van de ouderdom, de hoeveelheid vocht en vuil is een optimaal resultaat.

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 ruitenwisher 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

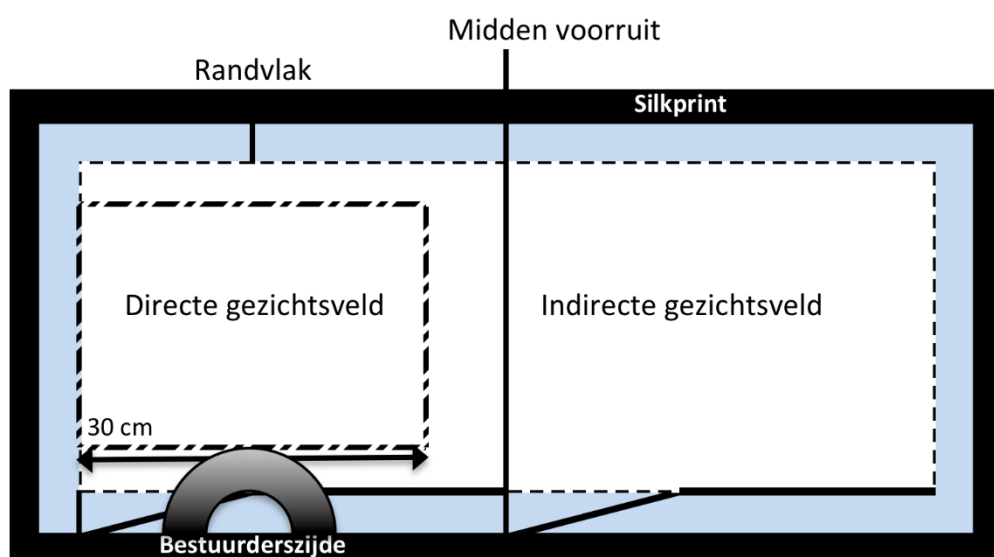
Het directe gezichtsveld wordt ten opzichte van het midden van de voorruit gespiegeld naar de passagierszijde. Het hierdoor tussenruimte gevonden vlak en de naar het directe gezichtsveld vormt het indirecte gezichtsveld.

Randvlak

Het totale ruitoppervlak minus het direct- en indirecte gezichtsveld.

Silkprint

Zwarte rand van de voorruit.



Houd hierbij ook altijd de actuele regelgeving van het RDW aan. Kijk voor de meest recente regelgeving op:

<https://apk-handboek.rdw.nl/personenautos/carrosserie/ruiten>



Bijlage 5 Universeel fotoprotocol

	Ruitvervanging	Ruitherstel
Overzichtsfoto van het voertuig incl. schade en kenteken	X	X
Foto van logo, merk gedemonteerde ruit	X	
Foto van het inslagpunt met markering	X	X
Foto van de geplaatste ruit incl. specificaties (logo, merk, fabrieksnummer)	X	
Bij harsreparatie, formaat van de totale schade		X
Overzichtsfoto incl. kenteken van het eindresultaat	X	
Foto resultaat reparatie (ca. 30 cm haaks)		X
Datumverplichting op de foto	X	X

Uitgangspunt foto's: 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.



Bijlage 6 Voorbeeld afleverinstructie

Geachte klant,

Wij willen u graag op de hoogte stellen van het feit dat de ADAS-systemen (Rijhulpsystemen) van uw voertuig gekalibreerd zijn, zoals voorgeschreven in de richtlijnen van de fabrikant, voordat de auto aan u is geleverd. Dit is gedaan om ervoor te zorgen dat de systemen optimaal functioneren en u veilig en efficiënt kunt rijden.*

Echter, het is mogelijk dat de ADAS-systemen in de eerste paar honderd kilometer anders reageren dan u gewend bent. Dit is normaal bij voertuigen die voorzien zijn van ADAS-systemen en is het gevolg van het inleren van de systemen. Dit betekent dat de systemen zich tijdens het rijden aanpassen aan uw rijstijl en omgeving, zodat ze optimaal kunnen functioneren.

We willen u erop wijzen dat u te allen tijde zelf verantwoordelijk bent voor het gebruik van de rijhulpsystemen en het besturen van uw voertuig. Het is belangrijk dat u zich bewust bent van de beperkingen van de systemen en dat u altijd uw aandacht op de weg houdt, veilig rijdt en goed oplet.

Mocht u vragen hebben over de ADAS-systemen in uw voertuig, neem dan gerust contact met ons op. We staan altijd klaar om u verder te helpen.

*ADAS-systemen (Advanced Driver Assistance Systems) zijn geavanceerde technologieën die zijn ontworpen om de bestuurder te ondersteunen bij het veilig en efficiënt besturen van een voertuig. Deze systemen maken gebruik van sensoren, camera's en andere technologieën om de omgeving rondom het voertuig te detecteren en informatie te verstrekken aan de bestuurder. Hierdoor kan de bestuurder beter anticiperen op gevaarlijke situaties en ongelukken voorkomen. Voorbeelden van ADAS-systemen zijn adaptieve cruisecontrol, noodremassistentie en rijstrookassistentie.