



De **FOCWA** standaard  
Veiligheid door Vakmanschap

## Kwaliteitseisen 'FOCWA Standaard'

17 februari 2016



<b>Kwaliteitseisen 'FOCWA Standaard'</b>	<b>1</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Algemene lidmaatschapseisen</b>	<b>5</b>
<b>3. Algemene Activiteit Gebonden Eisen</b>	<b>9</b>
3.1 Eisen voor schadeherstel aan voertuigen ≤ 3.500 GVW	9
3.2 Eisen voor schadeherstel aan voertuigen > 3.500 GVW	10
3.3 Eisen die gelden voor Specialist "Uitdeuken Zonder Spuiten" (Restyler)	10
3.4 Eisen die gelden voor Specialist "Spotrepair"	11
3.5 Eisen die gelden voor Specialist "Autoruitherstel"	11
<b>4. Kennis/Vaardigheden en Uitrusting/Inrichting/Gereedschappen</b>	<b>14</b>
<b>5. Q-borgingseisen</b>	<b>20</b>
5.1 Algemeen, mensen en middelen	20
5.2 Intake, contractvorming en voorbereiding	20
5.3 Demontage	21
5.4 Herstelactiviteiten	21
5.5 Voorbewerken	22
5.6 Spuiten	22
5.7 Montage	22
5.8 Eindcontrole	23
5.9 Archivering	23
5.10 Klachtenafhandeling	23

## 1. Inleiding

De 'FOCWA Standaard' is een nieuwe kwaliteitsnorm die voor alle FOCWA Schadeherstellers vanaf 1 januari 2017 verplicht wordt gesteld. De in de 'FOCWA Standaard' opgenomen kwaliteitseisen zijn gekoppeld aan de schadeherstel activiteiten die door een FOCWA Schadeherstel Lid worden uitgevoerd. De desbetreffende schadeherstel activiteiten zijn volgens onder vermeld overzicht onderverdeeld in twee categorieën:

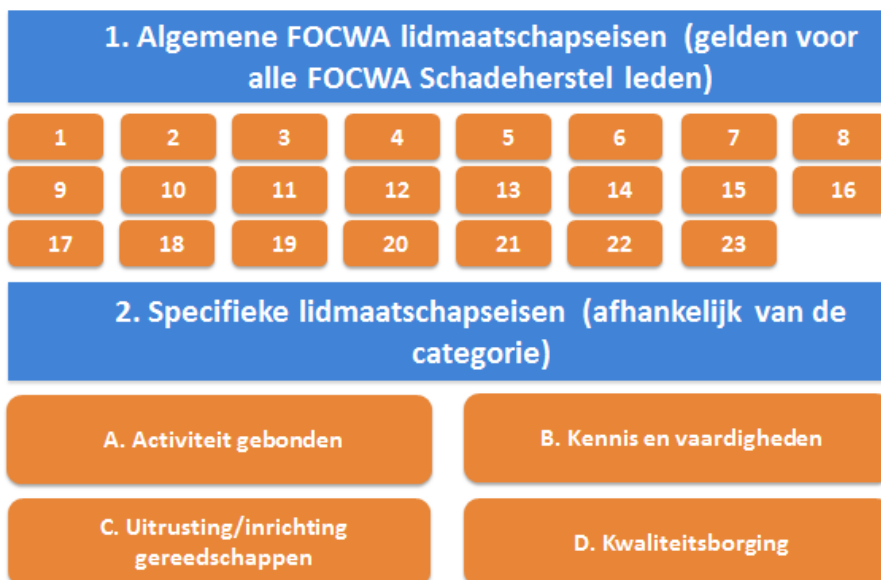
### Categorie-indeling en allocatie van activiteiten

	Definitie	Activiteiten
<b>Schadeherstel Cosmetisch</b>	<p><b>"Cosmetisch" Schadeherstel (Cat. 1.)</b></p> <p>De- en montage, herstellen-, vervangen en spuiten van de delen aan de buitenzijde van de auto. Hier valt niet het vervangen van gelaste en of gelijmde plaatwerkdelen onder.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het herstellen van carrosseriedelen</li> <li>• Het vervangen van aangeschroefde carrosseriedelen</li> <li>• Het herstellen en vervangen van bumpers</li> <li>• De- en montage of vervanging van elektrische componenten. Bijvoorbeeld, verlichting, spiegel, e.d.</li> <li>• Diagnose mechanisch</li> </ul> <p>-----</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Airco werkzaamheden*</li> <li>• Autoruitreparatie en vervanging*</li> <li>• Elektronica / diagnose stelling / <u>inleren</u> van elektronische componenten*</li> <li>• Het spanningsvrij maken van e-voertuigen*</li> <li>• <u>UZS / Spotrepair</u> / interieur herstel / re-conditionering / kunststofherstel*</li> </ul>
<b>Schadeherstel</b>	<p><b>"Complex" Schadeherstel (Cat. 2.)</b></p> <p>De basis is Categorie 1; aangevuld met alle voorkomende Schadeherstel werkzaamheden en of verbindingstechnieken aan alle onderdelen van een voertuig.</p>	<p><i>Naast alle activiteiten van <b>Cosmetisch Schadeherstel</b> aangevuld met:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het de- en monteren of repareren/vervangen van alle onderdelen van een voertuig.</li> <li>• Alle van toepassing zijnde schroef en lasverbindingstechnieken.</li> </ul> <p>-----</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meet- en richt werkzaamheden (incl. verbindingswerkzaamheden)*</li> <li>• Uitleijnen*</li> <li>• Lijmen &amp; Hybride verbindingstechnieken*</li> <li>• Herstel/ vervanging van aluminium onderdelen*</li> <li>• Werkzaamheden aan aandrijflijn en wielophanging*</li> <li>• Het uitvoeren van alle werkzaamheden aan e-voertuigen*</li> </ul>

*\*Deze activiteiten kan de ondernemer, indien wenselijk, uitbesteden aan een gekwalificeerde specialist. De ondernemer blijft zelf eindverantwoordelijk voor het Schadeherstel.*

Per categorie zijn eveneens een aantal schadeherstel-activiteiten gedefinieerd, welke indien gewenst door het FOCWA Schadeherstel Lid kunnen worden uitbesteed aan een daarvoor erkende Specialist. De 'FOCWA Standaard' bestaat naast de Algemene Lidmaatschapseisen uit een viertal clusters van specifieke eisen. Deze eisen zijn direct gekoppeld aan de twee hierboven gepresenteerde categorieën en daarin opgenomen activiteiten.

Samenvattend is de FOCWA Standaard als volgt opgebouwd:

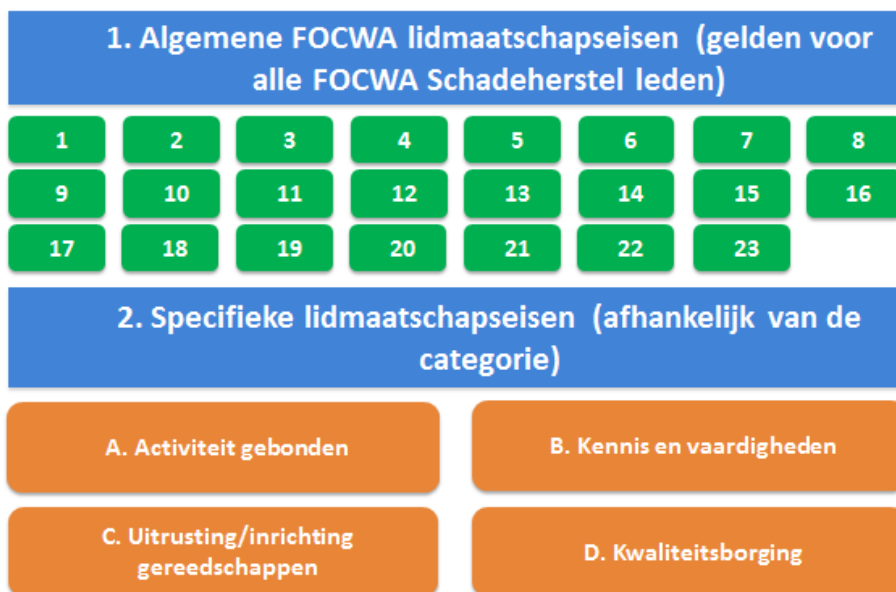


In dit document staan alle algemene en specifieke eisen achtereenvolgens beschreven.

## 2. Algemene lidmaatschapseisen

### Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de 23 lidmaatschapseisen vermeld waaraan ieder FOCWA Schadeherstel Lid moet voldoen, ongeacht de schadeherstel activiteiten die door het bedrijf worden uitgevoerd.



1. Het Lid onderschrijft de doelstellingen zoals vermeld in de Statuten van de Vereniging FOCWA Schadeherstel.
2. Het Lid beschikt over een BTW-nummer.
3. Het Lid is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en stelt op verzoek van FOCWA Schadeherstel bij aanvraag van en gedurende het lidmaatschap een actueel uittreksel van inschrijving Kamer van Koophandel van maximaal een half jaar oud met een bedrijfsomschrijving waarin de actuele bedrijfsactiviteiten en bedrijfsnamen zijn opgenomen ter beschikking.
4. Het Lid beschikt over een algemene bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van €2.500.000,- met een maximum eigen risico van € 10.000,-. Daarnaast dient het Lid te beschikken over een garageverzekering.
5. Het Lid hanteert de FOCWA algemene leverings- en betalingsvoorwaarden. De Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden zijn te allen tijde op verzoek van de klant beschikbaar.
6. Het Lid geeft garantie conform de activiteit gebonden eisen.
7. Het Lid houdt zich aan de voor hen geldende wet- en regelgeving.

8. Het Lid levert operationele, bedrijfseconomische en calculatiegegevens aan een daarvoor geselecteerde onafhankelijke derde partij ten behoeve van een branchemonitor. De individuele gegevens worden onherleidbaar verwerkt.
9. Het Lid moet voldoen aan de MVO-eisen en overige specifieke lidmaatschapseisen die gelden voor de activiteiten in het FOCWA Domein die het Lid zelf uitvoert.
10. Het Lid dient wijzigingen in de rechtsvorm, het eigendom en/of de eigendomsstructuur van het Lid, dan wel wijzigingen in het adres van een van de vestigingen/filialen van het Lid met onmiddellijke ingang, schriftelijk aan de Vereniging FOCWA Schadeherstel mede te delen.
11. Het Lid dient op het moment van de ondertekening van de lidmaatschapsovereenkomst én gedurende het lidmaatschap bij alle vestigingen en filialen van het Lid aan alle eisen en kwalificaties te voldoen die conform de FOCWA lidmaatschapseisen gelden voor de activiteiten in de desbetreffende vestiging.
12. Uitbesteden van gehele- en of gedeeltelijke Schadeherstel werkzaamheden is toegestaan aan een volgens de FOCWA Kwaliteitsstandaard gekwalificeerde partij. Indien het Lid gehele- en of gedeeltelijke werkzaamheden uitbesteedt, moet hij in staat zijn de uitgevoerde werkzaamheden te beoordelen. De definitie van schadeherstel werkzaamheden en benodigde kwalificaties worden benoemd in de activiteit gebonden eisen, kennis en vaardigheden, uitrusting en inrichtingseisen. In geval van gehele- en of gedeeltelijke uitbesteding is de hoofdaannemer te allen tijde volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit en veiligheid van de uitgevoerde schade herstelwerkzaamheden en geeft een FOCWA Garantiebewijs af..
13. In geval van vervanging van structurele- en veiligheidsonderdelen dient altijd gebruik te worden gemaakt van originele fabrieksonderdelen (OEM) dit met uitzondering van autoruit units. Voor vervanging van autoruit units en benoemde niet structurele veiligheidsonderdelen is eveneens het gebruik van tenminste herleidbaar gelijkwaardige onderdelen (OES) of origineel gebruikte onderdelen aangeschaft via een KZD\*\*\* gecertificeerd auto demontagebedrijf, Lid van Stiba toegestaan.
14. Het Lid is bekend met het feit dat het niet voldoen aan de FOCWA statuten en reglementen kan leiden tot tuchtrechtelijke maatregelen. De Vereniging FOCWA Schadeherstel kan gebruik maken van audits om te controleren of het Lid voldoet aan de statuten en reglementen van de Vereniging FOCWA Schadeherstel. Het Lid is verplicht mee te werken aan een audit en het betalen van de kosten hiervan wanneer na oordeel van het Algemeen Bestuur van FOCWA Schadeherstel is gebleken dat het Lid de statuten en reglementen overtreedt.
15. Indien het Lid wegens bijzondere omstandigheden tijdelijk niet in staat is om te voldoen aan één of meerdere artikelen in de voorwaarden, dan kan het secretariaat van de Vereniging FOCWA Schadeherstel voor een beperkte periode dispensatie verlenen voor deze artikelen. Het lidmaatschap wordt dan niet beëindigd indien het Lid binnen de afgesproken termijn alsnog aan

alle artikelen in de voorwaarden voldoet. Het Lid dient deze dispensatie schriftelijk aan te vragen bij het secretariaat van de Vereniging FOCWA Schadeherstel. Het Algemeen Bestuur van FOCWA Schadeherstel besluit over het verlenen van dispensatie.

16. Indien binnen dezelfde inrichting op één locatie één of meer bedrijfsactiviteiten uitgevoerd worden niet vallende onder de FOCWA activiteiten, dan dient het Lid er zorg voor te dragen dat er voor de consument c.q. opdrachtgever een duidelijk onderscheid bestaat tussen het FOCWA bedrijf en de bedrijfsactiviteiten niet vallende onder de FOCWA activiteiten om zodoende verwarring bij de consument c.q. opdrachtgever te voorkomen over welke bedrijfsactiviteiten wel FOCWA of niet FOCWA erkend zijn.
17. Het Lid heeft een zichtbare herkenning van het FOCWA Schadeherstel-lidmaatschap.
18. Het Lid verklaart zich inzake geschillen te conformeren aan de vastgestelde procedure, het oordeel en de uitspraken van de FOCWA-NIVRE Geschillencommissie c.q. Commissie van Toezicht voor het Carrosseriebedrijf. Een consumentengeschil kan naar keuze van de consument door de consument aanhangig worden gemaakt bij de FOCWA-NIVRE Geschillencommissie. Geschillen, niet zijnde consumentengeschillen, kunnen op verzoek van het Lid of wederpartij worden voorgelegd aan de Commissie van Toezicht voor het Carrosseriebedrijf.
19. Het Lid dient een operationele klachtenprocedure binnen de onderneming te hebben en toe te passen.
20. De opdracht moet volledig, juist en schriftelijk vastgelegd worden in een opdrachtovereenkomst.
21. Het Lid legt een schadedossier aan, waarin in combinatie met andere registraties, aangetoond kan worden dat er volgens opdracht is hersteld.
22. Bedrijven die deel uitmaken van een keten c.q. franchiseorganisatie dienen allen individueel Lid te zijn van FOCWA Schadeherstel. Alle tot de keten of franchiseorganisatie behorende Vestigingen, Filialen of Franchisenemers inclusief het Hoofdkantoor dienen daarbij individueel te voldoen aan de FOCWA voorwaarden. Deze bepaling geldt eveneens voor nieuwe Vestigingen, Filialen of Franchisenemers die deel uit gaan maken van de keten c.q. franchiseorganisatie dat collectief Lid is van FOCWA. Wanneer één van de Vestigingen, Filialen of Franchisenemers van het Lid of het Hoofdkantoor niet voldoet aan de voorwaarden heeft dit tot gevolg dat daarmee de volledige keten c.q. franchiseorganisatie niet voldoet aan de FOCWA voorwaarden.



23. Keten Certificering voor de “FOCWA Standaard” is mogelijk indien aan de volgende voorwaarden wordt voldaan;

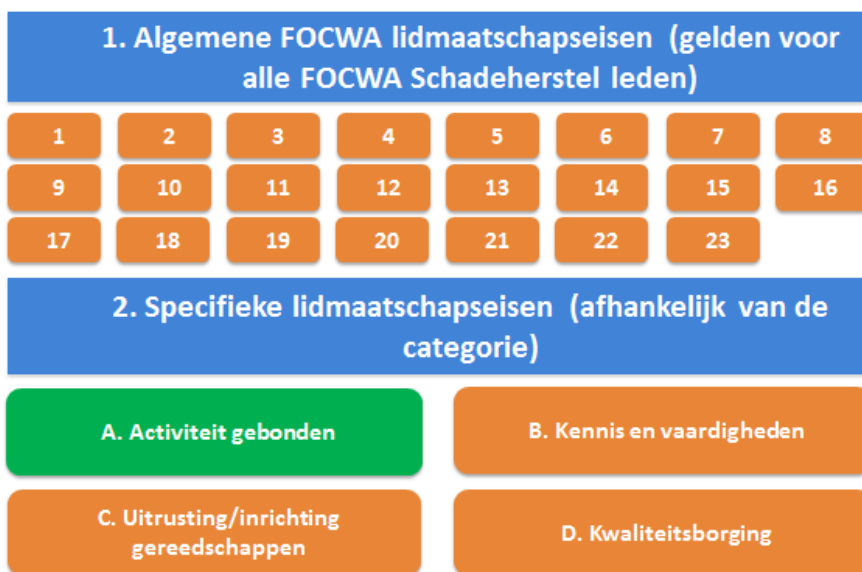
- a. De activiteiten op de vestigingen / deelnemende franchiseondernemingen vallen binnen het eenzelfde basisproces (autoschadeherstel);
- b. De centrale organisatie of hoofdkantoor heeft (juridische) zeggenschap en controle over de betreffende vestigingen / franchise ondernemingen;
- c. De aanwezigheid van een centraal- of hoofdkantoor;
- d. Er is een gemeenschappelijk managementsysteem;
- e. Er is middels interne audits continu toezicht op de vestigingen / franchise ondernemingen
- f. De vestigingen / franchise ondernemingen zijn verplicht om corrigerende maatregelen vanuit het hoofdkantoor doorvoeren;
- g. Er is een centrale managementreview;
- h. Alle vestigingen / franchise ondernemingen zijn onderdeel van het auditprogramma en zijn jaarlijks minimaal eenmalig intern ge-audit;
- i. De gehele (franchise)organisatie voldoet aan de getoetste eisen.



### 3. Algemene Activiteit Gebonden Eisen

#### Inleiding

Naast de algemene lidmaatschapseisen zijn er specifieke eisen. De specifieke eisen bestaan uit vier clusters. Het eerste cluster is Activiteit Gebonden eisen, welke in onderstaand hoofdstuk wordt beschreven.



#### 3.1 Eisen voor schadeherstel aan voertuigen ≤ 3.500 GVW

*Eisen die gelden voor categorie 1 en 2.*

- Het bedrijfspand dient duidelijk herkenbaar als FOCWA bedrijf, functioneel, representatief en goed onderhouden te zijn
- Aan de buitenzijde van het bedrijfspand dienen de openingstijden met telefoonnummer duidelijk leesbaar te zijn aangebracht.
- Indien gebruik wordt gemaakt van een geaccepteerd calculatiemodel dienen de benodigde certificaten binnen het lidmaatschap geborgd te zijn. (inclusief de verplichte herhalingstoets).
- Het Lid is in gelegenheid al dan niet kosteloos, een passende mobiliteitsoplossing aan te bieden, bestaande uit vervangend vervoer, openbaar vervoer, fiets e.d.
- Het Lid heeft op een zichtbare plaats het bordje "schade-expertise" conform tekst van FOCWA geplaatst. Het bedrijfspand dient te zijn voorzien van een kantoorruimte, receptie met wachtruimte (inclusief klantentoilet) met zitgelegenheid voor minimaal 2 bezoekers
- De receptie is fulltime bezet en dient buiten de werkplaats om bereikbaar te zijn.
- Het bedrijfspand dient over twee als zodanig aangeduide en gereserveerde bezoekersparkeerplaatsen te beschikken.
- Aangrenzend aan het bedrijfspand c.q. aan de overzijde van de weg dient er een afsluitbare parkeergelegenheid aanwezig te zijn voor onderhanden voertuigen.

- Het Lid is 24/7 gedurende het hele jaar telefonisch bereikbaar. Dit mag ingericht worden door middel van een centraal nummer en of Hulpdienst.

### **3.2 Eisen voor schadeherstel aan voertuigen > 3.500 GVW**

*Eisen die gelden voor categorie 1 en 2.*

- Een functioneel en goed onderhouden bedrijfspand met een als FOCWA Truckspuitbedrijf herkenbare aanduiding, goed bereikbaar via de openbare weg. Het bedrijf is zich ervan bewust, dat hij na toelating het FOCWA lidmaatschapsschild (50 x 40 cm) in de nabijheid van de entree dient te bevestigen. Het FOCWA gevelbord (50 x 70 cm) is optioneel.
- Er dient een representatieve receptie / wachtruimte aanwezig te zijn.
- Er dient een parkeerruimte voor bedrijfsvoertuigen aanwezig te zijn.
- Het Lid is 24/7 gedurende het hele jaar telefonisch bereikbaar. De klant wordt altijd uiterlijk binnen één (1) uur persoonlijk te woord gestaan. Bedrijven kunnen dit ook oplossen via een centraal nummer. (Dit kan per activiteit nader gespecificeerd zijn).
- De activiteiten moeten tenminste bestaan uit het spuiten en herstellen van bedrijfsvoertuigen
- De werkplaats dient ingericht te zijn voor het spuiten en herstellen van bedrijfsvoertuigen.
- Minimaal één medewerker óf de ondernemer is in het bezit van een op zijn/haar naam gesteld diploma eerste autospuitser of een door FOCWA als gelijkwaardig erkend diploma.
- Minimaal één medewerker óf de ondernemer is in het bezit van een op zijn/haar naam gesteld diploma eerste autoschadehersteller of een door FOCWA als gelijkwaardig erkend diploma..

*Eisen die gelden voor categorie 2*

- De werkplaats dient ingericht te zijn voor het richten van chassis en/of cabines van bedrijfsvoertuigen.
- Er dient een lasdampafzuigstelsel aanwezig te zijn.
- Er dient CO<sup>2</sup> en dubbelzijdig puntlasapparatuur aanwezig te zijn.
- De aanvrager dient te kunnen voorzien in een chassis- en/of cabinemeetsysteem.
- De aanvrager dient te kunnen voorzien in een vierwiel uitlijnsysteem voor bedrijfsvoertuigen en dient te kunnen beschikken over wiel uitlijngegevens van courante modellen.

### **3.3 Eisen die gelden voor Specialist 'Uitdeuken Zonder Spuiten' (Restyler)**

- Het Lid voert de activiteit uitdeuken zonder spuiten in een eigen bedrijfspand of op een externe locatie uit.
- In geval van uitdeuken zonder spuiten op locatie worden deze werkzaamheden verricht vanuit een representatieve, functionele en goed onderhouden bedrijfsauto. Deze bedrijfsauto voldoet aan de door Vereniging FOCWA Schadeherstel gestelde inrichtingseisen. Het bedrijf is zich ervan bewust dat het na toelating als Lid de voorgeschreven FOCWA Autoschadeherstel uitingen dient te voeren.
- in geval van uitdeuken in een eigen bedrijfspand wordt uitgevoerd dient het bedrijfspand te zijn voorzien van een kantoorruimte, receptie en wachtruimte met zitgelegenheid voor minimaal 2 bezoekers en een klantentoilet
- Het bedrijfspand dient duidelijk herkenbaar als FOCWA bedrijf, functioneel, representatief en goed onderhouden te zijn

- Aan de buitenzijde van het bedrijfspand dienen de openingstijden met telefoonnummer duidelijk leesbaar te zijn aangebracht.
- Het bedrijfspand dient minimaal over twee als zodanig aangeduide en gereserveerde bezoekersparkeerplaatsen te beschikken.
- Aangrenzend aan het bedrijfspand dient er een afsluitbare parkeergelegenheid aanwezig te zijn voor onderhanden voertuigen.

### **3.4 Eisen die gelden voor Specialist “Spotrepair”**

- Het bedrijf voert spotrepair reparaties in een eigen bedrijfspand of op een externe locatie, waarbij het oppervlak van de te herstellen schade op een deel maximaal het A4-formaat groot is.
- In geval van spotrepair op locatie worden deze werkzaamheden verricht vanuit een representatieve, functionele en goed onderhouden bedrijfsauto. Deze bedrijfsauto voldoet aan de door Vereniging FOCWA Schadeherstel gestelde inrichtingseisen. Het bedrijf is zich ervan bewust dat het na toelating als Lid de voorgeschreven FOCWA Autoschadeherstel uitingen dient te voeren.
- In geval van spotrepair in een eigen bedrijfspand wordt uitgevoerd dient het bedrijfspand te zijn voorzien van een kantoorruimte, receptie en wachtruimte met zitgelegenheid voor minimaal 2 bezoekers en klantentoilet
- Het bedrijfspand dient duidelijk herkenbaar als FOCWA bedrijf, functioneel, representatief en goed onderhouden te zijn
- Aan de buitenzijde van het bedrijfspand dienen de openingstijden met telefoonnummer duidelijk leesbaar te zijn aangebracht.
- Het bedrijfspand dient minimaal over twee als zodanig aangeduide en gereserveerde bezoekersparkeerplaatsen te beschikken.
- Aangrenzend aan het bedrijfspand dient er een afsluitbare parkeergelegenheid aanwezig te zijn voor onderhanden voertuigen.

### **3.5 Eisen die gelden voor Specialist “Autoruitherstel”**

- Het bedrijfspand dient duidelijk herkenbaar als FOCWA bedrijf, functioneel, representatief en goed onderhouden te zijn
- Aan de buitenzijde van het bedrijfspand dienen de openingstijden met telefoonnummer duidelijk leesbaar te zijn aangebracht.
- Het pand heeft een klantenwachtruimte met zitgelegenheid voor minimaal 2 klanten. De ruimte die bedoeld is voor klanten is niet in gebruik als kantoor of kantine. In deze ruimte is gratis WiFi voor klanten beschikbaar en dat is ook zichtbaar voor klanten.
- Er zijn toiletten voor klanten die niet gebruikt mogen worden door de monteurs. Monteurs hebben eigen toiletten.
- Het bedrijfspand dient minimaal over twee als zodanig aangeduide en gereserveerde bezoekersparkeerplaatsen te beschikken.
- Aangrenzend aan het bedrijfspand dient er een afsluitbare parkeergelegenheid aanwezig te zijn  
Eisen die gelden voor Specialist “Autoruitherstel”

- De werkplaats heeft minimaal twee duidelijk zichtbare en voor autoruitherstel ingerichte werkplekken van samen in totaal 100 m<sup>2</sup> om gelijktijdig autoruitherstel uit te kunnen voeren aan minimaal 2 auto's < 3500 kg.
- De werkplaats heeft een doorgang waarbij in ieder geval auto's van max 3.500 kg. de werkplaats binnen kunnen rijden. De doorgang is minimaal 2,75 m breed en 2.80 m hoog.
- De werkplaats is voorzien van ruimteverwarming en heeft een temperatuur van minimaal 17 gr C en voldoende verlichting wanneer herstelwerkzaamheden worden verricht.
- Het Lid maakt gebruik van professioneel gereedschap, materialen, kisten, harsen, en veiligheidsmiddelen, zoals beschreven in het document "Bijlage bij Toelatingseisen & Gedragsregels FOCWA Autoruitherstelbedrijven" en houdt zich daarbij aan de daarbij door fabrikanten voorgeschreven voorschriften en normen.
- Het Lid beschikt over minimaal één (1) servicewagen om service op locatie te kunnen verrichten. Deze servicewagen is altijd voorzien van het logo van FOCWA Autoruitherstelbedrijf. Indien de servicewagen gebruikt wordt voor service op een locatie die met de berijder is afgesproken, dan is de servicewagen ook voorzien van de bedrijfsnaam.
- De servicewagen verkeert in goede staat van onderhoud en is tenminste uitgerust met een verbandtrommel, twee veiligheidsvesten en een goedgekeurde brandblusser (min. 2 kg). De toelichting op 'goede staat van onderhoud' is beschreven in het document "Bijlage bij Toelatingseisen & Gedragsregels FOCWA Autoruitherstelbedrijven"
- Het Lid is in staat om binnen 1 werkdag voor-, zij- en achterruiten te vervangen in de eigen werkplaats, afhankelijk van de beschikbaarheid bij leveranciers.
- Het Lid is in staat om binnen 2 uur tijdens reguliere openingstijden een reparatie in de eigen werkplaats uit te voeren.
- Het Lid is in staat om klanten tijdens vervangings- of reparatiewerkzaamheden een mobiliteitsoplossing aan te bieden in de vorm van vervangend vervoer en/of een haal en breng service.
- Het Lid is in staat om bij noodgevallen buiten reguliere openingstijden binnen 4 uur een oplossing te bieden voor de klant: ofwel het plaatsen van een noodvoorziening ofwel het veiligstellen van de auto en het aanbieden van vervangend vervoer. Het Lid kan deze dienstverlening regelen met andere leden binnen de vakgroep.
- De ruitreparatie- en vervangingswerkzaamheden worden altijd in eigen beheer uitgevoerd en niet uitbesteed, tenzij het gaat om merk-specifieke werkzaamheden die hierbij noodzakelijk zijn en die alleen door de merkdealer kunnen of mogen worden uitgevoerd.
- Wanneer reparatie niet mogelijk is en vervanging noodzakelijk, dan worden oorspronkelijk op het motorvoertuig gemonteerde onderdelen hergebruikt, wanneer dit naar oordeel van het Lid mogelijk is.
- De opdrachtgever ontvangt voor een uitgevoerde vervanging of reparatie één factuur van het Lid, waarop eventueel uitbestede werkzaamheden (zoals hierboven omschreven) duidelijk zijn gespecificeerd. In uitzonderingsgevallen is het mogelijk om werkzaamheden aan een ander Lid binnen de vakgroep uit te besteden.
- Het Lid geeft minimaal vier jaar garantie op de uitgevoerde werkzaamheden
- Werkzaamheden worden binnen in een specifiek daarvoor ingerichte werkplaats uitgevoerd.
- Slechts op verzoek van de opdrachtgever is, indien de omstandigheden dat toelaten en de kwaliteit van de vervanging c.q. reparatie gegarandeerd wordt, mobiele service op een door de opdrachtgever aan te geven locatie toegestaan.

- Het is niet toegestaan om herstelwerkzaamheden te verrichten op openbare terreinen, markten en openbare parkeerplaatsen, tenzij de opdrachtgever deze locatie zelf vooraf heeft aangegeven. NB In dat laatste geval zal reparatie op openbaar gebied wel moeten zijn toegestaan in (lokale) wet- en regelgeving (inclusief Algemeen Plaatselijk Verordening). In het geval dat een Lid op basis van enige methode potentiële klanten tracht te werven op openbare terreinen, markten en openbare parkeerplaatsen, dan is het in het geheel niet toegestaan om de ter plaatste geconstateerde ruitschade vervolgens ter plaatse of in de directe omgeving, buiten het Filiaal of de Vestiging te herstellen.
- Er is geen bewegwijzering c.q. verwijzing in de openbare ruimte toegestaan anders dan naar de eigen vestiging(en) c.q. filialen van het Lid.
- Naast het verrichten van werkzaamheden binnen een daarvoor ingerichte werkplaats mag het Lid zelf reparatie- en vervangingswerkzaamheden uitvoeren bij een ander (garage)bedrijf indien de omstandigheden dat toelaten en de kwaliteit van de vervanging c.q. reparatie gegarandeerd wordt.
- Het is toegestaan om via één gevelbord of één raamsticker bij dat (garage)bedrijf vanaf de buitenzijde zichtbaar te maken dat het betreffend (garage)bedrijf samenwerkt met het Lid. Het gevelbord of raamsticker mag maximaal 60 cm x 60 cm groot zijn. Het is toegestaan om binnen bij dat (garage)bedrijf voor de opdrachtgever kenbaar te maken dat het (garage)bedrijf autoruitherstel laat verrichten door het Lid. Het is het Lid niet toegestaan om dergelijke (garage)bedrijven te vermelden op de website van het Lid, waarmee de indruk gewekt zou kunnen worden dat het een vestiging van het Lid betreft. Op de website van het Lid moet derhalve een duidelijk onderscheid gemaakt worden tussen dergelijke (garage)bedrijven en eigen vestigingen die Lid zijn van FOCWA Autoruitherstelbedrijf.
- Het Lid geeft een objectief reparatieadvies conform de FOCWA Kwaliteitsnorm Autoruitreparatie en repareert wat conform deze norm gerepareerd kan worden.
- Het Lid is verplicht om de kosten van het (mystery man) onderzoek te betalen wanneer na oordeel van het Algemeen Bestuur van FOCWA Specialisten is gebleken dat het Lid de Toelatingseisen en Gedragsregels overtreedt.

## 4. Kennis/Vaardigheden en Uitrusting/Inrichting/Gereedschappen

### Inleiding

In dit hoofdstuk worden de lidmaatschapseisen met betrekking tot kennis/vaardigheden én tot uitrusting/inrichting en gereedschappen beschreven. Deze eisen zijn één op één gekoppeld aan de schadeherstel activiteiten.



### Categorie 1 'Cosmetisch Schadeherstel'

Activiteit	Kennis en vaardigheden eisen	Uitrusting/inrichting en Gereedschappen
<i>Restylen UZS<sup>1</sup></i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Specialist <u>Uitdeuken Zonder Spuiten</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restyle gereedschap</li> </ul>
<i>Spotrepair<sup>1</sup></i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Specialist Spotrepair</li> <li>Certificaat verantwoord Autosputen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schuur gereedschap</li> <li>Plamuur gereedschap</li> <li>Spuitgereedschap</li> <li>"(Mobiele) Bronafzuiging en ruimteventilatie. (NEN-EN 143: Ademhalingsbescherming-middelen.</li> <li>NEN-EN 689: Werkplek atmosfeer</li> <li>Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)</li> </ul>
<i>Diagnose mechanisch</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SH3 (1e Autoschadehersteller N3) of AST 3 (1e Autoschadetechnicus N3) of EAT3 (1e Autotechnicus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hefbrug</li> <li>Handgereedschap</li> <li>Gereedschap om</li> </ul>

	N3)	maatafwijkingen (aan de carrosserie) te kunnen vaststellen
<i>Diagnose elektrisch/elektronisch</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AST DV3-Carr</li> <li>• AST DTC-Carr</li> <li>• AST Veiligheidssystemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnose-apparaat</li> <li>• Multimeter Cat4</li> <li>• Handgereedschap</li> </ul>
<i>De-/monteren en vervangen aangeschroefde carrosserie delen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SH2 (Autoschadehersteller N2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handgereedschap</li> <li>• Momentsleutel, geschikt voor de uit te voeren werkzaamheden</li> </ul>
<i>Ruitvervanging</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoruiherstel Basis - 2015 of AST Lijmen &amp; Hybride verbindingen<sup>2</sup></li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnose-apparaat</li> <li>• Gereedschap t.b.v. ruitvervanging</li> <li>• Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)</li> </ul>
<i>Ruitreparatie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoruiherstel Basis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gereedschap t.b.v. reparatie van een ster in een ruit.</li> <li>• Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)</li> </ul>
<i>Kalibreren voorruit</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advanced Driver Assistance Systems</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorruit Kalibratie Apparatuur voor voorruit ( is niet verplicht indien sprake is van uitbesteding van deze activiteit)</li> </ul>
<i>Uitdeuken</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SH2 (Autoschadehersteller N2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitdeukgereedschap</li> <li>• Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)</li> </ul>
<i>Vorbewerken</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SH2 (Autoschadehersteller N2)</li> <li>• AS2 (Autospuiters N2)</li> <li>• Certificaat Verantwoord Autospuiten (CVA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schuurgereedschap</li> <li>• Plamuurgereedschap</li> <li>• Bronafzuiging en ruimteventilatie. (NEN-EN 143: Ademhalingsbeschermingsmiddelen, NEN-EN 689: Werkplek atmosfeer</li> <li>• Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)</li> </ul>
<i>Kleur/lak spuiten</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AS3 (1e Autospuiters N3)</li> <li>• Certificaat Verantwoord Autospuiten (CVA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spuitcabine</li> <li>• Spuitgereedschap</li> <li>• Bronafzuiging en ruimteventilatie. (NEN-EN 143:</li> </ul>



		<p>Ademhalingsbeschermingsmiddelen, NEN-EN 689: Werkplek atmosfeer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)</li> </ul>
<i>Aluminium herstel</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aluminium Basis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgens lijst Erkend FOCWA Aluminium Schadeherstelbedrijf</li> <li>• Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)</li> </ul>
<i>Airco</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AST Airco-Carr TMA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnose apparaat</li> <li>• Multimeter Cat4 (Duspol)</li> <li>• Aircoservice station</li> <li>• Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)</li> </ul>
<i>Het spanningsvrij maken van e-voertuigen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AST Werken aan e-voertuigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnose-apparaat</li> <li>• Multimeter Cat4 of Duspol</li> <li>• Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)</li> </ul>
<i>Eindcontrole</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AST 3 (1e Autoschadetechnicus N3) of SH3 (1e SH3 Autoschadehersteller N3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnose apparaat</li> <li>• Multimeter Cat4 of Duspol</li> </ul>

1. Onder voorbehoud van definitieve afstemming met FOCWA LiTe

2. Onder voorbehoud van definitieve afstemming met FOCWA Vakgroep Autoruitherstel

### Categorie 2

<b>Activiteit</b>	<b>Kennis en vaardigheden eisen</b>	<b>Uitrusting/inrichting en Gereedschappen</b>
<i>Metten &amp;, richten (inclusief verbindingswerkzaamheden aan de dragende delen)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SH3 (1e Autoschadehersteller)</li> <li>• GMA-hardsolderen</li> <li>• Weerstandlassen</li> <li>• AST Lijmen &amp; hybride verbindingen SH3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carrosserie richtsysteem</li> <li>• 3 Dimensionaal Carrosserie meetsysteem</li> <li>• MIG/MAG lasapparaat</li> <li>• GMA-hardsoldeerapparaat</li> <li>• Inverter puntlasapparaat</li> <li>• Beschikking hebben over gereedschap voor het maken van hybride Verbindingen (tenminste één blindklinknagel- en ponsnageltang geschikt voor</li> </ul>

		carrosseriereparatie) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Handgereedschap</li> <li>• Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)</li> </ul>
<i>Herstellen en vervangen van gelaste carrosseriedelen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SH3 (1e Autoschadehersteller)</li> <li>• GMA-hardsolderen</li> <li>• Weerstandlassen GMA hardsolderen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MIG/MAG lasapparaat</li> <li>• GMA-hardsoldeerapparaat</li> <li>• Inverter puntlasapparaat</li> <li>• Handgereedschap</li> </ul>
<i>Herstellen en vervangen van gelijmde / hybride carrosseriedelen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SH3 (1e Autoschadehersteller)</li> <li>• AST Lijmen &amp; hybride verbindingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gereedschap voor het maken van hybride Verbindingen (tenminste één blindklinknagel- en ponsnageltang geschikt voor carrosseriereparatie)</li> <li>• Handgereedschap</li> <li>• Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)</li> <li>•</li> </ul>
<i>Aluminium herstel &amp; verbindingen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aluminium Basis</li> <li>• AST Lijmen &amp; hybride verbindingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgens lijst Erkend FOCWA Aluminium Schadeherstelbedrijf</li> <li>• Aparte voorziening (afgeschermd- of af te schermen werkplek)</li> <li>• Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)</li> </ul>
<i>Alle werkzaamheden aan e-voertuigen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AST Werken aan e-voertuigen</li> <li>• Voldoen aan de kwalificatie-eisen volgens NEN9140 (NEN3140)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnose-apparaat</li> <li>• Multimeter Cat4 of Duspul</li> <li>• Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)</li> </ul>
<i>Uitlijnen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AST WG-Carr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnose apparaat</li> <li>• Vierwiel uitlijnapparatuur (voorzien van mogelijkheid tot genereren van een rapport)</li> <li>• Hefbrug</li> </ul>
<i>Werkzaamheden aan aandrijflijn en wielophanging</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SH3 (1<sup>ste</sup> schadehersteller of AST3 (1<sup>ste</sup> Autoschadetechnicus) of;</li> <li>• AST modules DTC, DV3, TMA, WG-Carr, Veiligheidssystemen en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gereedschap geschikt voor werkzaamheden aan aandrijflijn of wielophanging</li> </ul>

	Werken aan e-voertuigen	
--	-------------------------	--

*Specialist 'Uitdeuken Zonder Spuiten' (Restyler)*

Activiteit	Kennis en vaardigheden eisen	Uitrusting/inrichting en gereedschappeneisen
<i>Restylen UZS</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Specialist Uitdeuken zonder Spuiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restyle gereedschap</li> </ul>
<i>Aluminium restylen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aluminium Basis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restyle gereedschap geschikt voor Aluminium</li> </ul>
<i>Uitlezen voertuig</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AST DV3-Carr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnose-apparaat</li> </ul>
<i>Het spanningsvrij maken van e-voertuigen.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AST Werken aan e-voertuigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnose-apparaat</li> <li>Multimeter Cat4 of Duspol</li> <li>Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)</li> </ul>

*Specialist 'Spotrepair'*

Activiteit	Kennis en vaardigheden eisen	Uitrusting/inrichting en gereedschappeneisen
<i>Spotrepair</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Specialist Spotrepair</li> <li>Certificaat Verantwoord Autospuiten (CVA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schuur gereedschap</li> <li>Plamuur gereedschap</li> <li>Spuitgereedschap</li> <li>"(Mobiele) Bronafzuiging en ruimteventilatie. (NEN-EN 143: Ademhalingsbeschermingmiddelen.</li> <li>NEN-EN 689: Werkplek atmosfeer</li> <li>Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)</li> </ul>
<i>Uitlezen voertuig</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AST DV3-Carr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnose-apparaat</li> </ul>
<i>Het spanningsvrij maken van e-voertuigen.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AST Werken aan e-voertuigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnose-apparaat</li> <li>Multimeter Cat4 of Duspol</li> <li>Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)</li> </ul>

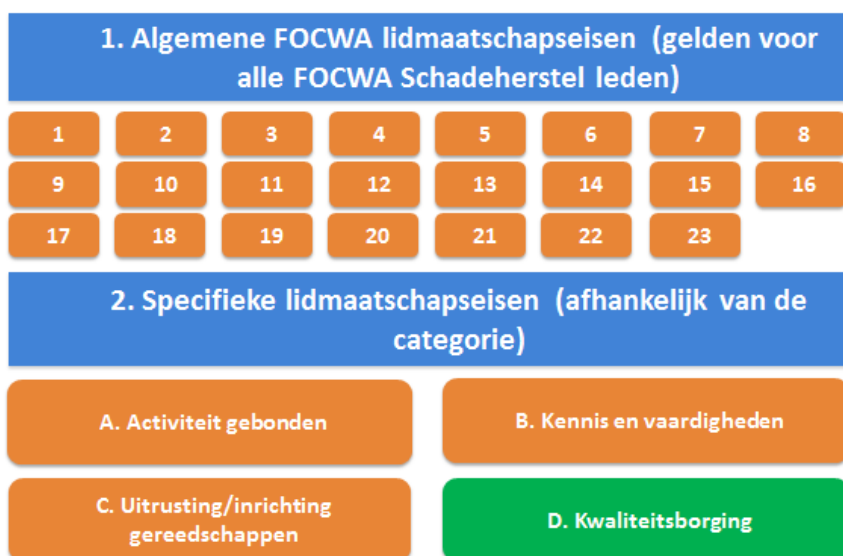
*Specialist 'Autoruithetel'*

<b>Activiteit</b>	<b>Kennis en vaardigheden eisen</b>	<b>Uitrusting/inrichting en gereedschappeneisen</b>
<i>Autoruitvervanging</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoruithetel Basis</li> <li>• Communicatie en klantrelatie Autoruitspecialist</li> <li>• Nieuwe technieken en ontwikkelingen voor de Autoruithetelspecialist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruithetel gereedschap conform "Bijlage bij Toelatingeisen &amp; Gedragsregels FOCWA Autoruithetelbedrijven</li> </ul>
<i>Autoruitreparatie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoruithetel Basis</li> <li>• Communicatie en klantrelatie Autoruitspecialist</li> <li>• Nieuwe technieken en ontwikkelingen voor de Autoruithetelspecialist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruithetel gereedschap conform "Bijlage bij Toelatingeisen &amp; Gedragsregels FOCWA Autoruithetelbedrijven</li> </ul>
<i>Autoruit Kalibreren</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken met Advanced Driver Assistance Systems voor de Autoruitspecialist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnose-apparaat geschikt voor het kalibreren van autoruiten</li> </ul>

## 5. Q-borgingseisen

### Inleiding

De kwaliteitsborgingseisen hebben tot doel dat de kwaliteit en veiligheid van het Schadeherstelproces op een adequate wijze wordt geborgd. Deze lidmaatschapseisen staan in dit hoofdstuk beschreven.



### 5.1 Algemeen, mensen en middelen

*Eisen die gelden voor categorie 1 en 2 & Specialisten "Spotrepair", "Uitdeuken Zonder Spuiten" en "Autoruitherstel".*

- Voor de uit te voeren activiteiten heeft het Lid de voorgeschreven gekwalificeerde medewerkers in dienst.
- Er is een actueel inzetbaarheidsoverzicht van de medewerkers op basis van het vereiste kennisniveau.
- De benodigde productie- en meetmiddelen zijn geschikt voor gebruik.
- De aanwezige productie- en meetmiddelen worden conform de daarvoor geldende richtlijnen onderhouden.

### 5.2 Intake, contractvorming en voorbereiding

*Eisen die gelden voor categorie 1 en 2 & Specialisten "Spotrepair", "Uitdeuken Zonder Spuiten" en "Autoruitherstel".*

- Afspraken over herstel van het object en de eventuele aanpassingen van deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd met opdrachtgever en/of verzekeraar en/of eigenaar/bestuurder.
- Er is een schriftelijk ondertekende overeenkomst met de opdrachtgever, in deze overeenkomst is reparatie is vastgelegd.

- Eventuele inperkingen en uitsluitingen van de FOCWA garantiebepalingen worden vastgelegd en zijn door de klant geaccordeerd.
- Voor aanvang van werkzaamheden wordt het elektronische voertuigstelsel uitgelezen.<sup>1</sup>
- Indien er foutcodes worden gesignaleerd welke niet gerelateerd zijn aan de schade wordt een afspraak gemaakt en vastgelegd met de opdrachtgever voor het wel of niet herstellen van foutcodes.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Onder voorbehoud van definitieve afstemming met FOCWA LiTe

*Eisen die gelden voor categorie 1 en 2*

De bestel- en leverbon(nen) van de vervangen onderdelen zijn aanwezig in het schadedossier

*Eisen die gelden voor categorie 2*

Bij vervorming van de dragende structuur of delen daarvan wordt standaard een carrosseriemeting en/of een wielgeometriemeting uitgevoerd om de herstmethode te kunnen bepalen.

### **5.3 Demontage**

*Eisen die gelden voor categorie 1 en 2 & Specialisten "Spotrepair", "Uitdeuken Zonder Spuiten" en "Autoruitherstel"*

- In geval van het demonteren van veiligheidscomponenten zijn de vereiste voorschriften beschikbaar.
- De niet voorziene extra benodigde onderdelen en/of werkzaamheden worden administratief correct verwerkt.
- De gedemonteerde opnieuw te gebruiken onderdelen worden op een geschikte wijze geïdentificeerd.
- De gedemonteerde opnieuw te gebruiken onderdelen worden dusdanig behandeld en opgeslagen dat beschadiging wordt voorkomen.

### **5.4 Herstelactiviteiten**

*Eisen die gelden voor categorie 1 en 2*

- De te gebruiken kisten zijn geschikt voor de toepassing.
- De te gebruiken lijmmaterialen zijn geschikt voor de toepassing.

*Eisen die gelden voor categorie 2*

- Er is een aparte voorziening (afgeschermd of af te schermen plaats) voor herstel aan aluminium carrosseriedelen met het daarbij behorende gereedschap conform EFAS - Erkend FOCWA Aluminium Schadehersteller - eisen aanwezig.
- De benodigde en toegestane reparatievoorschriften voor schadeherstel zijn beschikbaar.
- De snijlijnen worden conform de voorschriften van de autofabrikant of een onderzoekcentrum aangesloten bij RCAR gehanteerd indien er deelreparaties aan de carrosserie worden uitgevoerd.
- Er wordt een carrosseriemeting uitgevoerd om de maatvoering van de dragende structuur of delen daarvan na het uitvoeren van de richtwerkzaamheden vast te stellen.

- Bij (structurele) schades worden verbindingstechnieken toegepast waarvan de kwaliteit voldoet aan de fabrieksrichtlijnen.

*Eisen die gelden voor categorie 1 en 2*

- De delen worden volgens voorschrift geschuimd en er is een schuimmiddel gebruikt met de juiste specificaties.

## **5.5 Voorbewerken**

*Eisen die gelden voor categorie 1 en 2 en Specialist "Spotrepair"*

- De juiste productiemiddelen voor voorbewerken zijn aanwezig.
- De toegepaste producten worden gebruikt volgens de fabrikantvoorschriften van het gebruikte product.
- Wordt de applicatie van de gebruikte producten op de juiste wijze uitgevoerd?

## **5.6 Spuiten**

*Eisen die gelden voor categorie 1 en 2 en Specialist "Spotrepair"*

- De voorschriften van de (lak)fabrikant van de te gebruiken materialen zijn beschikbaar.
- De gebruikte (lak)producten en gereedschappen zijn geschikt voor de toepassing.
- De applicatie van de producten wordt volgens de voorschriften van de (lak)fabrikant uitgevoerd.
- De kwaliteit - waaronder kleurstelling, aflakranden, steenslagbescherming, etc.- voldoen aan de norm van goed spuitwerk.

## **5.7 Montage**

*Eisen die gelden voor categorie 1 en 2 & Specialist "Spotrepair", "Uitdeuken Zonder Spuiten" en "Autoruitherstel"*

- De benodigde montagevoorschriften voor veiligheidscomponenten zijn beschikbaar.
- De juiste montagemethode wordt toegepast.

*Eisen die gelden voor categorie 1 en 2*

- Het herstelde en/of vervangen onderdeel na montage en in samenhang met de carrosserie voldoet aan esthetische eisen.
- Bij schroefverbindingen worden door de fabrikant voorgeschreven aanhaalmomenten toegepast.
- De uitbestede werkzaamheden worden beoordeeld en akkoord bevonden.
- Indien relevant wordt een proefrit gemaakt.
- Indien relevant wordt gecontroleerd op waterlekage en windgeruis.
- Gas- en vloeistofsystemen, die deel uitmaken van het schadeherstel worden afgevuld en getest op dichtheid en goede werking.
- Na het uitlezen worden de afwijkingen die leiden tot een foutcode hersteld, voor zover deze zijn gerelateerd aan de schade en/of voortkomen uit een separate opdracht.



*Eisen die gelden voor categorie 2*

- Na het uitvoeren van richtwerkzaamheden en/of schade aan wiel of wielophanging wordt standaard een wielgeometriemeting uitgevoerd.

### **5.8 Eindcontrole**

*Eisen die gelden voor categorie 1 en 2*

- Er wordt een checklijst gebruikt voor de overdracht van de verrichte werkzaamheden en het uitvoeren van de eindcontrole.
- Het is herleidbaar dat alle activiteiten van het schadeherstelproces en de eindcontrole zijn uitgevoerd door daartoe bevoegde medewerkers.

### **5.9 Archivering**

*Eisen die gelden voor categorie 1 en 2 & Specialisten “Spotrepair”, “Uitdeuken Zonder Spuiten” en “Astoruitherstel”*

- Op basis van het schadedossier kan al dan niet in combinatie met registraties worden aangetoond dat er volgens afspraak is hersteld.
- Op basis van het schadedossier kan al dan niet in combinatie met registraties worden aangetoond dat aan de voorwaarden is voldaan voor het leveren van een voertuig dat kwalitatief voldoet aan esthetische, functionele en technische eisen.
- Schadedossiers zijn gedurende minimaal 7 jaar beschikbaar en leesbaar
- Personeelsdossiers zijn minimaal 7 jaar na vertrek van betrokken medewerkers beschikbaar om zijn/haar inzetbaarheid aan te kunnen tonen.
- Onderhoudsdossiers zijn minimaal 7 jaar na verwijdering van het betreffende productie- en/of meet middelen beschikbaar om aan te kunnen tonen dat het geschikt was voor gebruik.
- Overeenkomstig de statuten en het reglement van Stichting FOCWA Automotive Garantiefonds worden FOCWA garantiebewijzen uitgegeven.

### **5.10 Klachtenafhandeling**

*Eisen die gelden voor categorie 1 en 2 & Specialisten “Spotrepair”, “Uitdeuken Zonder Spuiten” en “Astoruitherstel”*

- Het schadeherstelbedrijf moet klachten over activiteiten registreren.
- Er is een gedocumenteerde procedure voor het afhandelen van klantenklachten beschikbaar.
- Registraties van klantenklachten worden gearhiveerd.
- Klachten worden periodiek geëvalueerd om te beoordelen of sprake is van incidenten of dat er sprake is van structurele afwijkingen.
- De oorzaak bij structurele afwijkingen wordt aangepast.
- De klant, die een klacht heeft ingediend, wordt geïnformeerd over de afhandeling.