



Kwaliteitsnorm Ruitherstel

BOVAG Erkend Schadeherstel Ruitherstel (RSH)



Inhoud

Kwaliteitsnorm Ruitherstel.....	1
BOVAG Erkend Schadeherstel Ruitherstel (RSH)	1
Introductie.....	3
Kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Schadeherstel SHB	3
1. Algemene kwaliteitseisen Ruitherstelbedrijven (RSH).....	4
2. Uitbesteden vs. zelf uitvoeren	8
3. Uitrusting -en Gereedschapseisen.....	11
4. Eisen Kennis en Vaardigheden.....	12
5. Kwaliteitsborging werkzaamheden	13
6. Fasering certificering BOVAG Erkend Ruitherstel (RSH).....	14
Bijlage 1. BOVAG Algemene lidmaatschapseisen.....	16
Bijlage 2 Universeel fotoprotocol	17
Bijlage 3 Dossierprotocol	18
Bijlage 4 Overzicht basisuitrusting.....	19
Bijlage 5 Voorbeeld Inzetbaarheidsmatrix	20
Bijlage 6 Voorbeeld afleverinstructie	21

Introductie

De leden van BOVAG Schadeherstel sectie Ruitherstel (hierna: BOVAG Ruitherstelbedrijven of BOVAG RSH) staan voor betrouwbaar, vakkundig en veilig schadeherstel. Van elk lid van de BOVAG Ruitherstelbedrijven wordt dan ook verwacht dat het voldoet aan de eisen en normen die zijn vastgelegd in de Kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Ruitherstel RSH. Beoordeling en certificering van het kwaliteitsniveau van een bedrijf vindt plaats door één van de door BOVAG SHB aangewezen gekwalificeerde, auditerende instanties. Tijdens een geformaliseerde audit wordt op de locatie van het (aspirant) lid beoordeeld of het bedrijf voldoet aan de geldende kwalificatie-eisen.

In dit handboek zijn de voor certificering van de kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Ruitherstel RSH geldende normen c.q. eisen opgenomen. Ook zijn de richtlijnen beschreven, waaraan het door een externe auditinstantie uit te voeren audit- en certificeringsproces dient te voldoen, evenals de minimale kwalificaties waaraan externe auditors dienen te voldoen. Hiermee wordt een kwalitatief goed en objectief audit- en certificeringsproces beoogd.

Kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Schadeherstel SHB

De Kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Schadeherstel SHB bestaat uit een vijftal onderdelen, te weten:

1. Algemene kwaliteitseisen
2. Uitbestedingseisen
3. Uitrusting en Gereedschapseisen
4. Eisen Kennis en vaardigheden
5. Kwaliteitsborgingseisen werkzaamheden

Hieronder volgt per onderdeel een overzicht van de normen c.q. eisen waaraan het Lid van BOVAG RSH dient te voldoen voor de certificering van 'BOVAG Erkend Ruitherstel RSH. Waar in onderstaande eisen gesproken wordt van 'BOVAG-leden' of 'het lid' wordt steeds bedoeld het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven, sectie Ruitherstel. Deze eisen zijn vastgelegd in dit handboek. Dit handboek wordt na aanmelding door BOVAG SHB verstrekt aan elk nieuw (aspirant) lid. Alle bepalingen zijn minimum bepalingen en gelden voor alle Ruitherstelbedrijven,

1. Algemene kwaliteitseisen Ruitherstelbedrijven (RSH)

Algemene kwaliteitseisen BOVAG Ruitherstelbedrijven (RSH)		Toelichting
1.	Het bedrijf dient BOVAG-lid te zijn	Dit betekent dat het bedrijf dat wil voldoen aan de Kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Ruitherstel RSH, tevens dient te voldoen aan de Algemene BOVAG Lidmaatschapseisen (Bijlage 1)
2.	Het lid van BOVAG-sectie Ruitherstel heeft de beschikking over een volledig ingericht en goed onderhouden bedrijfspand met een eigen werkplaats die geschikt ² is voor het verrichten van alle voorkomende Ruitherstelwerkzaamheden 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.
3.	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 4 Temperatuur en luchtvochtigheid moeten overeenkomen met gestelde eisen van de fabrikant van gebruikte lijmen en harsen.
4.	Het lid van BOVAG sectie Ruitherstel 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.
5.	Leden van BOVAG sectie Ruitherstel 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.
6.	Op de in opdracht van een consument verrichtte Ruitherstelwerkzaamheden wordt altijd garantie verstrekt die tenminste voldoet aan de eisen van BOVAG Garantie op Ruitherstel. In geval van een zakelijke opdrachtgever wordt op grond van de zakelijke voorwaarden BOVAG Garantie op verrichtte	Het verstrekken en registreren van het BOVAG Garantiebewijs op Ruitherstel is altijd verplicht, tenzij anders met de zakelijke opdrachtgever is overeengekomen of zich een situatie voordoet zoals onder 3 van de Garantiebepalingen is genoemd. Dit BOVAG Garantiebewijs dient standaard bij

	Ruitherstelwerkzaamheden verleend, tenzij de zakelijke opdrachtgever daarvan schriftelijk afstand heeft gedaan.	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
7..	Mocht ten aanzien van een lid van BOVAG sectie Ruitherstel 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 Ruithersteller 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.
8.	Het lid van BOVAG sectie Ruitherstel heeft een receptie die fulltime bezet is.	Onder fulltime bezetting wordt in dit geval verstaan een constante bezetting of telefonische bereikbaarheid van ten minste één medewerker, maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur. 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.
9.	Het lid van BOVAG sectie Ruitherstel is gedurende het gehele jaar 24/7 telefonisch bereikbaar. Aan de buitenzijde van het pand zijn de openingstijden en telefoonnummer(s) duidelijke 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.
10.	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.
11.	Het lid van BOVAG sectie Ruitherstel 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.
12.	Een lid is voorzien van minimaal 1 service voertuig om noodhulp op locatie te kunnen verrichten. Dit voertuig verkeert in goede en representatieve staat. Verbandtrommel, twee veiligheidshesjes en een goedgekeurde brandblusser (min. 2 kg) behoren tot de standaard uitrusting van het voertuig.	Noodhulp betekent het plaatsen van een tijdelijke noodvoorziening om de klant uit nood te helpen, bijvoorbeeld bij inbraakschade. Een goede en representatieve staat van het voertuig betekent dat het voertuig voldoet aan de wettelijke normen (apk), de ruiten barstvrij zijn, er geen grote deuken en roestplekken zijn, en het voertuig schoon oogt.
13.	Ketencertificering voor de kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Ruitherstel' is toegestaan indien aan de daarvoor geldende randvoorwaarden wordt voldaan.	Bij ketencertificering voor 'BOVAG Erkend Ruitherstel' gelden de volgende randvoorwaarden:

		✓ De activiteiten op vestingen/deelnemende (franchise) ondernemingen dienen te vallen binnen hetzelfde basisproces van Ruitherstel; ✓ De centrale organisatie of hoofdkantoor heeft (juridische) zeggenschap en controle over de vestigingen / franchise ondernemingen; ✓ Er is sprake van een centrale organisatie of hoofdkantoor; ✓ Er is sprake van een gemeenschappelijk managementsysteem; ✓ Er is sprake van een constant toezicht op de vestigingen/franchiseondernemingen; ✓ De vestigingen/franchiseondernemingen zijn verplicht om de door de centrale organisatie of het hoofdkantoor opgelegde corrigerende maatregelen door te voeren; ✓ Er is sprake van een centraal management reviewsysteem; ✓ Alle deelnemende vestigingen / franchiseondernemingen zijn onderdeel van het totale auditprogramma en zijn eenmaal per jaar intern ge-audit en eenmaal per 2 jaar fysiek geaudit door een door BOVAG erkende auditerende instantie; De gehele (franchise) organisatie en afzonderlijke vestigingen voldoet aan de getoetste eisen.
14.	Het management draagt ervoor zorg dat aan alle noodzakelijke randvoorwaarden wordt voldaan voor de borging van betrouwbaar, goed en veilig Ruitherstel	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 ✓ Kwaliteits-, ARBO-management en MVO
15.	Gemaakte afspraken over de uit te voeren schadeherstelwerkzaamheden aan het voertuig worden door middel van een ondertekend schriftelijke overeenkomst vastgelegd met de opdrachtgever (verzekeraar, eigenaar of verhuurbedrijf).	Indien sprake is van uitsluiting op de geldende BOVAG Garantiebepalingen wordt dit eveneens vastgelegd in de schriftelijke overeenkomst, welke door de opdrachtgever voor akkoord wordt ondertekend .
16.	Van elke herstelopdracht dient een compleet (digitaal) schadehersteldossier te worden aangelegd conform het dossierprotocol (bijlage 3) en fotoprotocol (bijlage 2), waaruit herleidbaar en controleerbaar is welke reparatiemethode c.q. richtlijnen zijn gevolgd en welke vervangingsonderdelen daarbij zijn gebruikt door welke medewerkers met welke competenties. Op basis van de in het schadedossier vastgelegde informatie kan worden aangetoond dat het herstel conform afspraak heeft plaatsgevonden en dat de kwaliteit van het ruitherstel voldoet aan de esthetische, functionele, veiligheids- en technische eisen conform richtlijnen van de fabrikant¹.	Verifieerbare dossiers zijn de basis van een goede kwaliteitsborging van alle herstelwerkzaamheden die door het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven aan een voertuig worden uitgevoerd. en met name betrekking hebben op in de ruit aanwezige elektronische-, veiligheids-, emissie- en bestuurder ondersteunende systemen. In bijlage 3 van dit handboek worden de richtlijnen en eisen die gelden voor een volledig (digitaal) schadedossier nader gespecificeerd in het dossierprotocol.
17.	<i>Het lid van BOVAG sectie Ruitherstel voert uitsluitend autoruit-reparatie- en/of autoruitvervangingswerkzaamheden uit aan veiligheids- en/of structuurdelen van een voertuig conform de daarvoor geldende reparatie richtlijnen van de fabrikant^{1**}.</i>	Volgens de definities van de RDW wordt verstaan onder; Structurele delen;

¹ Wanneer richtlijnen van de fabrikant niet beschikbaar zijn, moeten de reparatierichtlijnen opgevraagd worden via een bij RCAR aangesloten onderzoekscentrum

	<i>Daarbij wordt uitsluitend gebruikgemaakt van nieuwe, originele fabriksonderdelen of origineel gebruikte onderdelen*. In geval van vervanging van autoruitunits en passieve veiligheids-(onder)delen, is eveneens vervanging door OES- toegestaan**</i> <i>In geval van onduidelijkheid over de te volgen richtlijnen van de fabrikant¹ óf het ontbreken hiervan dient het BOVAG Schadeherstelbedrijf voor een nadere expertise c.q. advies contact op te nemen met BOVAG Schadesupport via of de BOVAG Merk Dealer van het desbetreffende merk.</i> <i>*Toepassing van origineel gebruikte onderdelen is slechts toegestaan als de oorsprong van deze delen herleidbaar is en de delen betrokken zijn via een KZD gecertificeerd demontagebedrijf dat is aangesloten bij STIBA.</i> <i>**Indien op verzoek van de klant c.q. opdrachtgever gebruikgemaakt dient te worden van alternatieve, niet-OEM/OES delen en/of reparatiemethoden niet gebaseerd op geldende richtlijnen fabrikant, dan legt het lid van BOVAG sectie Ruitherstel dit schriftelijk vast in het (digitaal) schadedossier.</i>	Binnenschermen, voorruit- en dakstijlen, de voorruit en het verlijmd panoramadak. Actieve veiligheids-(onder)delen; veiligheidsglas (rondom) en ADAS systemen. Passieve veiligheids-(onder)delen; Achterruitverwarming, binnen- en buitenspiegels, ruitenwissers en sproeiers. 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 reparatie werkzaamheden geplaatste c.q. vervangen onderdelen geldt de garantietermijn van de leverancier of fabrikant van de desbetreffende onderdelen. Indien op verzoek van de klant c.q. opdrachtgever hersteld dient te worden volgens niet goedgekeurde alternatieve reparatie-methoden dan vervalt de standaard garantietermijn van 4 jaar op de verrichte werkzaamheden en dient hiervoor geen BOVAG garantiebewijs te worden afgegeven.
18.	Ruitherstelwerkzaamheden op openbare plaatsen, zoals parkeerplaatsen, zijn niet toegestaan, tenzij de opdrachtgever aantoonbaar zelf vooraf deze locatie heeft aangegeven bij de betreffende reparatieopdracht aan de ruithersteller, én aantoonbaar zelf proactief de hersteller heeft benaderd. Deze ruitherstelwerkzaamheden, uitgezonderd noodhulp, dienen in gelijkwaardige omstandigheden te worden uitgevoerd als in de vereiste omstandigheden voor de werkplaats zoals beschreven in 2.2 en 2.3 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 ruitherstelwerkzaamheden 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 de 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.
19.	Archivering dossiers	Ruitschadeherstel dossiers en relevante kwalificaties/certificaten van betrokken medewerkers zijn tot ten minste 7 jaar na herstel beschikbaar en leesbaar (personeelsdossiers van medewerkers uit dienst tot 2 jaar na uitdiensttreding).

2. Uitbesteden vs. zelf uitvoeren

Activiteit, Uitrusting, Inrichting en Gereedschap & Kennis en Vaardigheid			Toelichting
1.		Een lid van BOVAG Ruitherstel is als hersteller gekwalificeerd om alle voorkomende Ruitherstelwerkzaamheden (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 volgens de norm 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 volgens de norm gekwalificeerde monteurs en equipment. Ingeval van uitbesteding van deelwerkzaamheden dient het lid van BOVAG Ruitherstel 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 een factuur. In geval van uitbesteding van deelwerkzaamheden blijft het lid van BOVAG Ruitherstel 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.
2.		Het lid van BOVAG Ruitherstel 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 Ruitherstelwerkzaamheden, of het lid van BOVAG sectie Ruitherstel 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 als het lid van BOVAG sectie Ruitherstel (externe inhuur) dan is dit aantoonbaar geregeld via een schriftelijk inhuur- of leencontract met de eigenaar c.q. verhuurder van de desbetreffende apparatuur.	De geldende apparatuur- en equipmenteisen worden per Ruitherstelwerkzaamheid nader gespecificeerd in hoofdstuk 3. 'Uitrusting en Gereedschappen' van deze kwaliteitsnorm. Goed onderhouden apparatuur betekent apparatuur voorzien van geldige ijk- en onderhoudscertificaten.

		Als tijdens de ruitschade herstelwerkzaamheden 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.	
3.	Calculeren (Ruitherstelkosten begroten)	<u>Uitbesteden:</u>  Geen aanvullende eisen <u>Zelf uitvoeren:</u>  Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden"  In NL geaccepteerd calculatiesysteem.	Een door de opdrachtgever c.q. in de branche geaccepteerd calculatiesysteem, zoals Carculate, Audatex Glas, OEM Informatie.
4.	Reparatie ruit	<u>Uitbesteden:</u>  Geen aanvullende eisen <u>Zelf uitvoeren:</u>  Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden"  Een geschikte ² set gereedschap voor het repareren van voorruit  Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)	De desbetreffende uitrusting en gereedschappen moet geschikt ² zijn voor het repareren van voorruit. Zie de bijlage 4 voor de betreffende uitrusting.
5.	Vervanging ruit	<u>Uitbesteden:</u>  Geen aanvullende eisen <u>Zelf uitvoeren:</u>  Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden"  Een geschikte ² set gereedschap voor het vervangen van ruit units  Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)	Zie de bijlage 4 voor de betreffende lijst uitrusting.
6.	Diagnosticeren	<u>Uitbesteden:</u>  Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden"  Een diagnose-apparaat met bijbehorende accessoires geschikt ² voor het inregelen van ADAS (bestuurder ondersteunende systemen)  Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u>  Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden"  Een diagnose-apparaat met bijbehorende accessoires geschikt ² voor het inregelen van ADAS (bestuurder ondersteunende systemen)	Deze werkzaamheden kunnen worden uitbesteedt. Zie artikel 2.1 Het gaat erom dat het lid toegang heeft tot de benodigde apparatuur. Zie artikel 2.2.
7.	Kalibreren	<u>Uitbesteden:</u>  Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden"	Deze werkzaamheden kunnen worden uitbesteed. Zie artikel 2.1 Het gaat erom dat het lid toegang heeft tot de benodigde apparatuur. Zie artikel 2.2. en toelichting 3.6

		✓ Kalibratie systeem om ADAS sensoren te kalibreren m.b.t. uitgevoerde ruitherstelwerkzaamheden. ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden " ✓ Kalibratie systeem om ADAS sensoren te kalibreren m.b.t. uitgevoerde ruitherstelwerkzaamheden.	
8.	Eindcontrole	<u>Uitbesteden:</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden " ✓ Een diagnose-apparaat om met het voertuig te communiceren en de status van de elektronische voertuigsystemen te controleren en een diagnoserapport te genereren. ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden " ✓ Een diagnose-apparaat 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 2.1 Het gaat erom dat het lid toegang heeft tot de benodigde apparatuur. Zie artikel 2.2 en toelichting 3.5

3. Uitrusting -en Gereedschapseisen

Activiteit		Uitrusting en Gereedschappen	Toelichting
1.	Algemeen	Basisuitrusting	Zoals beschreven in bijlage 4
2.	Calculeren (Ruitherstelkosten begroten)	In NL geaccepteerd calculatiesysteem.	Een door de opdrachtgever c.q. in de branche geaccepteerd calculatiesysteem, zoals Carculate, Audatex Glas, OEM informatie.
3.	Reparatie ruit	- Een geschikte ² 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 4 voor de betreffende uitrusting.
4.	Vervanging ruit	- Een geschikte ² set gereedschap voor het vervangen van ruit units - Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM)	Zie de bijlage 4 voor de betreffende lijst uitrusting.
5.	Diagnosticeren	Een diagnose-apparaat met bijbehorende accessoires geschikt ² voor het inregelen van ADAS (bestuurder ondersteunende systemen)	Hiermee wordt een diagnose apparaat bedoeld dat minimaal geschikt ² is om middels de EOBd stekker foutcodes uit te lezen en een diagnoserapport te genereren. Met rapport wordt bedoeld papieren print, download of foto. . Aangetoond dient te worden dat er een abonnement aanwezig is waaruit blijkt dat het diagnoseapparaat beschikt over de laatste update die beschikbaar is gesteld door de leverancier
6.	Kalibreren	Geschikt ² Kalibratie systeem om ADAS sensoren te kalibreren m.b.t. uitgevoerde ruitherstelwerkzaamheden.	Hiermee wordt apparatuur bedoeld waarmee sensoren t.b.v. rijhulpsystemen opnieuw ingeleerd kunnen worden die bij het vervangen van bijvoorbeeld een voorruit ontregeld kunnen raken. (Camera achter voorruit, radar, etc.)
7.	Eindcontrole voertuigsystemen	Een diagnose-apparaat om met het voertuig te communiceren en de status van de elektronische voertuigsystemen te controleren en een diagnoserapport te genereren.	Zie toelichting 3.5

² **Geschikt:** de juiste goedgekeurde uitrusting, persoonlijke beschermingsmiddelen en gereedschap voor de uit te voeren werkzaamheden tijdens de werkzaamheden aanwezig en gebruikt is. De uitrusting en gereedschap voldoet aan de specificaties zoals beschreven in de richtlijnen van de fabrikant of gelijkwaardige criteria (blijkend uit informatie van betreffende leverancier). Deze definitie is van toepassing telkens wanneer het woord 'geschikt' gebruikt wordt in het document.

4. Eisen Kennis en Vaardigheden

Onderstaande opleidingskwalificaties³ zijn de minimale opleidingskwalificaties die bij een lid van BOVAG RSH Ruitherstel aanwezig moeten zijn (Altijd volgens de nieuwste versies van de branchetoetsdocumenten, of opleidingskwalificaties volgens oude branchetoetsdocumenten aangevuld met permanente educatie (indien beschikbaar) te vinden op <https://mijn.bovag.nl/stbns/branche-kwalificatie-structuur>).

- ✓ Vanaf 1-1-2024 dient uiterlijk bij hercertificering aan de in tabel 1 genoemde opleidingseisen voldaan te worden
- ✓ Vanaf 1-7-2025 dient uiterlijk bij hercertificering aan de in tabel 1 en 2 genoemde opleidingseisen voldaan te worden
- ✓ Opleidingscertificaten die na 1-1-2025 zijn behaald, dienen te zijn behaald bij een door de Stichting Branchenormering erkende exameninstantie (<https://mijn.bovag.nl/stbns>)
- ✓ Zodra onderstaande opleidingscertificaten en/of vrijstellingen, door een door de STBNS vastgestelde permanente educatie wordt overstegen, geldt er een verplichting tot het volgen van deze permanente educatie (zodra beschikbaar)
- ✓ (Deel-)werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd door een daarvoor gekwalificeerde medewerker of indien sprake is van toezicht en verantwoordelijkheid door een gekwalificeerde medewerker
- ✓ De inzetbaarheid van alle medewerkers is aantoonbaar geregeld op basis van het kennisniveau, verantwoordelijkheid en bevoegdheid in een actueel inzetbaarheidsoverzicht (bijlage 5 voorbeeld inzetbaarheidsmatrix) en een opleidingsoverzicht.

Verplichte kennis in eigen huis vanaf 1-1-2024	Tabel 1
Autoruitherstel Basis (Versie 3.0 20240101) óf Autoruitherstel Basis (Versie 20150618) plus 'Update Autoruitherstel Basis' (Theorie) (Versie 3.0 20240101)*	Er geldt een vrijstelling voor Autoruitherstel Basis (Praktijkdeel) voor medewerkers die vóór 1-1-2024 aantoonbaar minimaal 1 jaar als Ruithersteller hebben gewerkt
Communicatie & Klantrelatie Autoruitherstelspecialist (Versie 20150918)* of Communicatie (Versie 2.0 20240101)*	Minimaal één medewerker op de vestiging
Werken met Advanced Driver Assistance Systems (Versie 2.0 20240101)** óf Werken met Advanced Driver Assistance Systems (Versie 20150930)** plus Permanente educatie Werken met Advanced Driver Assistance Systems (Versie 1.0 20240207)	Minimaal één medewerker op de vestiging en alle medewerkers die kalibratiewerkzaamheden aan voertuigen uitvoeren
Verplichte kennis in eigen huis vanaf 1-7-2025	Tabel 2
Autoruitreparatie Basis (Versie 1.0 20240613)	Iedereen die ruitreparaties uitvoert, m.u.v. medewerkers die in het bezit zijn van Autoruitherstel Basis

* Indien MBO TS4 aanwezig is, is er vrijstelling voor dit deelcertificaat

** Indien MBO TS4 of MBO AST3/EAT3 aanwezig is, is er vrijstelling voor dit deelcertificaat

³ Aan de bovenstaande kwalificatie- en certificatieisen kan ook worden voldaan door aantoonbaar te beschikken over een kwalificatie en/of certificaat van gelijkwaardig niveau (zoals een ervaringscertificaat 'EVC').

5. Kwaliteitsborging werkzaamheden

Kwaliteitsborgingseisen Werkzaamheden		Toelichting
1.	Calculeren	✓ Het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven beschikt over een in de Nederlandse Markt en door opdrachtgevers geaccepteerd calculatiesysteem Een door de opdrachtgevers c.q. in de branche geaccepteerd calculatiesysteem
2.	Herstelwerkzaamheden voertuig	✓ 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 dan wordt er kennis en/of apparatuur ingehuurd of wordt er uitbesteed. ✓ Geldende 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 ✓ Het aanwezige equipment, gereedschappen en meetmiddelen is geschikt² voor gebruik en wordt conform de daarvoor geldende richtlijnen onderhouden ✓ De voor het herstel benodigde materialen (zoals; harsen en lijmmaterialen) zijn geschikt² voor gebruik ✓ De voorruit mag niet worden gerepareerd in het zichtveld van sensoren bv. camera's ✓ Reparaties in het zichtveld van bestuurder zijn toegestaan mits veiligheid niet in het gedrang komt. Deze reparaties kunnen afwijken van richtlijnen fabrikant.
4.	Eindcontrole hersteld voertuig	✓ De eindcontrole wordt uitgevoerd door een daartoe gekwalificeerde c.q. bevoegde medewerker, waarbij gebruik wordt gemaakt van een tijdens het herstelproces volledig ingevulde eindcontroleformulier. Tijdens de eindcontrole is herleidbaar en controleerbaar dat alle aan het herstellende voertuig verrichte werkzaamheden zijn uitgevoerd door de daarvoor gekwalificeerde c.q. bevoegde medewerkers conform de richtlijnen van de fabrikant¹. Indien van toepassing wordt een proefrit met het herstellende voertuig gemaakt. ✓ 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 ruittherstel (zie bijlage 6 voorbeeld afleverinstructie)

6. Fasering certificering BOVAG Erkend Ruitherstel (RSH)

Het certificeringsproces bestaat uit de volgende 5 fasen;

Stap 1: Aanvraag

Je wordt lid van BOVAG en moet dus aan de 10 generieke lidmaatschapseisen van BOVAG (blijven) voldoen (Bijlage 1). Om ingedeeld te kunnen worden bij de afdeling Schadeherstel RSH moet je daarnaast ook (blijven) voldoen aan deze kwaliteitsnorm die bij deze afdeling hoort. Laat ons weten dat u lid wilt worden en voorzie ons van de juiste informatie via het Aanvraagformulier Lidmaatschap. [Mijn BOVAG - Informatiebrochures aanvragen](#)

Stap 2: Zelfevaluatie en Audit

Vervolgens toetsen we of uw bedrijf voldoet aan de Algemene lidmaatschapseisen en de norm. Zo ja, dan krijgt u het certificaat BOVAG Erkend Ruitherstel. Die toetsing verloopt in twee fasen. U ontvangt allereerst van ons een login van de BOVAG Digitale Zelfevaluatie. Daarmee checkt u stapsgewijs of uw bedrijf voldoet aan de in de norm gestelde eisen en kunt u de benodigde documenten uploaden. Heeft u de zelfevaluatie helemaal doorlopen? Dan kiest u één van de door de BOVAG aangestelde auditerende instanties en plant u een fysieke audit.

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

- *De inspecteurs 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 ruit schadeherstelsector*
- *Het kunnen beoordelen van de kwaliteit van diverse verbindingstechnieken (lijm- en harstechnieken)*
- *Het kunnen lezen, interpreteren en beoordelen van meetrapporten foutcodes (DTC)*
- *Het kunnen beoordelen van het juist functioneren van de elektronische voertuigsystemen*
- *Het kunnen lezen, interpreteren en beoordelen van opdrachten, calculaties, fotomateriaal en dossiervorming*
- *Vaststellen of de juiste richtlijnen van de fabrikant¹ beschikbaar zijn*

De beoordeling bij het Ruitherstelbedrijf duurt maximaal 1 dag, inclusief rapportage. De duur van de herbeoordeling is afhankelijk van de vastgestelde tekortkoming(en) maar bedraagt nooit meer dan een halve dag.

Stap 3: Certificering

Krijgt u bij de fysieke audit een positieve beoordeling? Dan ontvangt u het BOVAG het auditrapport als bewijs en ontvangt u van BOVAG het certificaat 'BOVAG Erkend Ruitherstel'. Dit certificaat is twee jaar geldig.

Bij een negatief certificeringsadvies met kritische tekortkomingen worden er afspraken gemaakt over te nemen maatregelen. Wanneer het bedrijf corrigerende maatregelen heeft getroffen zal er een extra beoordeling moeten plaatsvinden door de auditerende instantie. Hiervoor dient het Ruitherstelbedrijf zelf een afspraak te maken. De extra beoordeling dient binnen 3 maanden plaats te vinden. Bij goed resultaat zal een positief certificeringsadvies worden afgegeven. Er volgt dan een certificaat met 2 jaar geldigheid.

Mocht een extra beoordeling later dan 3 maanden (afhankelijk van beschikbaarheid bij auditinstanties) plaatsvinden zal dit resulteren in een negatief certificeringsadvies, er wordt dan dus nog geen certificaat afgegeven.

Stap 4: Lidmaatschap

Bij een positief auditresultaat wordt u ingedeeld bij de afdeling BOVAG Schadeherstel (RSH). Zoals gezegd is het certificaat 'BOVAG Erkend Ruitherstel' twee jaar geldig. Gedurende het lidmaatschap dient het lid van BOVAG afdeling Schadeherstel (RSH) te allen tijde te (blijven) voldoen aan de normen en eisen die vastgelegd zijn in de lidmaatschapseisen en kwaliteitseisen BOVAG Erkend Ruitherstel.

Stap 5: Her-certificering

Om dit certificaat en uw lidmaatschap BOVAG Ruitherstelbedrijven te behouden, vindt elke twee jaar een fysieke audit plaats op uw bedrijf (door een onafhankelijke keuringsinstantie) en dient u het tussenliggende jaar de BOVAG Digitale Zelf-evaluatie te doorlopen. Oftewel: elk jaar wordt gecheckt of uw bedrijf nog voldoet aan de kwaliteitsnorm. Op basis van een positief certificeringsadvies zal de Auditinstantie rapporteren aan BOVAG Schadeherstel. Een nieuw certificaat 'BOVAG Erkend Ruitherstel' zal door BOVAG afdeling Schadeherstel worden gegenereerd en uitgegeven. Het certificaat is 2 jaar geldig.

Bij een negatief certificeringsadvies met kritische tekortkomingen worden er afspraken gemaakt over te nemen maatregelen. Wanneer het bedrijf corrigerende maatregelen heeft getroffen zal er een extra beoordeling plaatsvinden door de auditerende instantie. Hiervoor dient het Ruitherstelbedrijf zelf een afspraak te maken. De extra beoordeling dient binnen 3 maanden plaats te vinden. Bij goed resultaat zal een positief certificeringsadvies worden afgegeven. Er volgt dan een nieuw certificaat met 2 jaar geldigheid.

Mocht een extra beoordeling later dan 3 maanden (afhankelijk van beschikbaarheid bij auditinstanties) plaatsvinden zal dit resulteren in een negatief certificeringsadvies en zal het certificaat worden ingetrokken.

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

Steekproef mogelijkheid

De Stichting Branchenormering Schadeherstel heeft het recht om at random een steekproef af te nemen op de goedgekeurde Digitale Zelfevaluatie. De steekproef bestaat uit een audit die wordt uitgevoerd in opdracht van het secretariaat van de Stichting Branchenormering Schadeherstel.

De audit kan zowel op afstand als op locatie plaatsvinden. Er wordt gebruik gemaakt van de ingevulde Zelfevaluatie en getoetst waar mogelijk aan de hand van praktijksituaties en door middel van dossiercontroles.

De volgende situaties kunnen resulteren in een weigering of opzegging van een lidmaatschap door de BOVAG:

- *De aanvrager of het lid geeft na meerdere verzoeken geen gehoor aan het invullen van de digitale zelfevaluatie*
- *De aanvrager of het lid geeft na meerdere verzoeken geen gehoor aan het inplannen van een fysieke audit*
- *De aanvrager of het lid kan of wil niet voldoen aan de eisen zoals gesteld door BOVAG en de afdeling SHB*

Bijlage 1. BOVAG Algemene lidmaatschapseisen

BOVAG Generieke lidmaatschapseisen		Toelichting/opmerking
1.	BOVAG-leden handelen integer en hebben een betrouwbare handelsmoraal en men voldoet 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. VOG (Verklaring Omtrent het Gedrag)
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 worden 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. Tijdens de coronacrisis konden sommige bedrijven bijvoorbeeld geen aanspraak maken op steunmaatregelen, omdat zij niet de juiste codering hadden opgegeven.
4.	BOVAG-leden houden zich aan de geldende wet- en regelgeving.	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. Deze afspraken zijn vastgelegd in de verenigingsregels van BOVAG.	BOVAG is een vereniging van kwalitatieve mobiliteitsaanbieders. We bewaken de BOVAG-uitstraling zorgvuldig, waarvoor we verenigingsregels hebben opgesteld. Op die manier kunnen consumenten blijven vertrouwen op de zekerheden die een BOVAG-bedrijf biedt en behartigt BOVAG de belangen van de branche.
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. Consumenten weten dat het goed zit wanneer zij zakendoen met een bedrijf dat aangesloten is bij BOVAG.
7.	Een BOVAG-lid beschikt over voldoende vakkennis en kunde, zorgt voor een deugdelijke uitvoering van werkzaamheden op basis van gemaakte afspraken met de klant en draagt 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.
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 klachtenafhandelingsysteem.	Een tevreden klant is een terugkerende klant. Door een klacht goed op te lossen bouwt u aan een duurzame relatie met uw klant.

Aldus vastgesteld door de Ledenraad van BOVAG 2022

Bijlage 2 Universeel fotoprotocol

UNIVERSEEL FOTOPROTocol AUTORUITHERSTEL

		Ruitvervanging	Ruitherstel	Zij/Achterrauit vervanging	Glazen dak vervanging
1	Overzichtfoto van het voertuig met daarop zichtbaar: kenteken + beschadiging van de ruit met markering daarvan of het koetsgat indien de ruit volledig verloren is gegaan (in het geval van een glazen dak, 2 foto's, één van het kenteken en één van het dak)	X	X	X	X
2	Foto van de gedemonteerde ruit met daarop zichtbaar: logo, merk (specificaties)	X			X
3	Foto van de beschadiging met daarop zichtbaar: het inslagpunt/oorsprong met markering (afstand ca. 30 cm)	X	X		X
4	Foto van het koetsgat in geval van zij- en achterrauiten (i.v.m. het volledig verloren gaan van de ruit)			X	
5	Foto van de geplaatste ruit met daarop zichtbaar: logo, merk (specificaties)	X		X	X
6	Foto van het formaat van de totale schade in geval van harsreparatie (Foto 6 vervalt indien op foto 3 het formaat zichtbaar is)		X		
7	Foto van het resultaat van de reparatie met markering (ca. 30 cm haaks)		X		
9	Foto van oude én nieuwe sierlijsten/ onderdelen . Indien van toepassing (exclusief kleinmateriaal)	X		X	X
10	Foto van de geplaatste Noodvoorziening (indien van toepassing)			X	
11	Overzichtsfoto van het voertuig met daarop zichtbaar: kenteken + eindresultaat (in het geval van een glazen dak, 2 foto's, één van het kenteken en één van het dak)	X		X	X

Foto's die voor, tijdens en na het reparatieproces zijn gemaakt dienen te voldoen aan de volgende vereisten:

- Goede optische kwaliteit: scherp en met goede belichting
- Voorzien van datum-en tijdstempel
- Een duidelijk beeld gevend van de uitgevoerde werkzaamheden c.q. gevolgde reparatiemethode aan de auto.
- Klanten mogen niet herkenbaar in beeld

Ongeacht de certificeringsdatum, dient dit fotoprotocol vanaf 1 juni 2024 gevolgd te worden!

Bijlage 3 Dossierprotocol

		Ruitvervanging	Ruitherstel
	Documenten		
1	Voertuigidentificatie (VIN/Eurocode)	x	
2	Ruitidentificatie (VIN/Eurocode)	x	
3	Toestemming opdrachtgever, indien van toepassing een getekende akte van cessie	x	x
4	Gespecificeerde, digitaal vervaardigde en goedgekeurde ruitshadecalculatie welke de feitelijke reparatie of vervanging weergeeft. (middels in NL geaccepteerd calculatiesysteem)	x	
6	Rapportages/facturen werk derden (indien beschikbaar)	x	
7	Uitleesrapporten van diagnose vóór en na ruitshadestel indien sprake is van bestuurder ondersteunende systemen (ADAS).	x	
8	Kalibratierapport	x	
9	Vastlegging type en batchnummer gebruikte lijm	x	
10	Garantiebewijs/factuur	x	x
11	Foto's volgens universeel fotoprotocol (Bijlage 2)	x	x

Ongeacht de certificeringsdatum, dient dit dossierprotocol vanaf 1 april 2025 gevolgd te worden!

Bijlage 4 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 tbv 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	Dashbord beschermplaat
Poetsdoeken	Primer - Activator (<i>Afhankelijk van lijm de producent</i>)	Persoonlijke beschermingsmiddelen (PGB)
Polish	Primerbollen	Stofzuiger
Persoonlijke beschermingsmiddelen (PGB)	Ontvetter / cleaner	Foto camera / 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 + verwijdereraar	Kwast
Bedrijfskleding	Ruitenbok c.q. ruitenmontagetafel	Popnagels + tang
Hygrometer, Thermometer	Ruitenheffer (Min.2x)	

Bijlage 5 Voorbeeld Inzetbaarheidsmatrix

Medewerkers					
	1	2	3	4	5
Intake					
Demontage					
Herstellen plaatwerk & kunststof delen					
Vorbewerken					
Sputen					
Montage					
Eindcontrole					
Administratie					
Schade calculaties opstellen					
Dossiervorming					
Klachtenafhandeling					
Ruiten herstellen					
Gas					
Airco					

De medewerker is bevoegd, gekwalificeerd en verantwoordelijk. <i>Medewerkers mogen deze werkzaamheden zelfstandig uitvoeren. De medewerker is bevoegd de taak uit te voeren en hij heeft de benodigde kwalificaties. Het werk wordt niet beoordeeld door een collega / medewerker.</i>	
De medewerker is in dit geval bevoegd en gekwalificeerd, een collega is verantwoordelijk. <i>Medewerkers mogen deze werkzaamheden zelfstandig uitvoeren. De medewerker is bevoegd de taak uit te voeren en hij heeft de benodigde kwalificaties. Het werk wordt echter beoordeeld door een collega / medewerker.</i>	
De medewerker is bevoegd, een collega (medewerker) is gekwalificeerd en verantwoordelijk. <i>Medewerkers hebben de bevoegdheid een taak uit te voeren waarvoor zij de benodigde kwalificaties missen. Het werk moet beoordeeld worden door een medewerker die wel over de kwalificaties beschikt.</i>	
De medewerker is bevoegd, niet gekwalificeerd maar wel verantwoordelijk. <i>Medewerkers hebben de bevoegdheid om een taak uit te voeren waarvoor geen kwalificaties vereist zijn, het is niet nodig dat de werkzaamheden beoordeeld worden door een collega / medewerker.</i>	
De medewerker is in dit geval bevoegd, niet gekwalificeerd, zijn collega / medewerker is niet gekwalificeerd maar wel verantwoordelijk. <i>Medewerkers hebben de bevoegdheid een taak uit te voeren waarvoor geen kwalificaties vereist zijn, het is niettemin nodig dat het werk beoordeeld wordt door een collega / medewerker.</i>	
Het getal correspondeert met het cijfer van de werknemer die verantwoordelijk is en de controle uitvoert.	

- Alle medewerkers moeten vermeld staan in dit overzicht. Het overzicht moet geaccordeerd zijn door de leidinggevende.
- Alle uit te voeren activiteiten van het lid, het keuren van uitgevoerde werkzaamheden, kwalificaties, bevoegdheden en verantwoordelijkheden moeten expliciet worden geregeld en aangetoond.
- De inzet en het resultaat van leerlingen moet worden gecontroleerd door iemand die daartoe bevoegd is.

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.