



Kwaliteitsnorm Autoschadeherstel

BOVAG Erkend Schadeherstel Autoschadeherstel (SHB)



Inhoud

Kwaliteitsnorm Autoschadeherstel.....	1
BOVAG Erkend Schadeherstel Autoschadeherstel (SHB)	1
Introductie.....	3
Kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Schadeherstel SHB	3
1. Algemene kwaliteitseisen Autoschadeherstelbedrijven (SHB).....	4
2. Uitbesteden vs. zelf uitvoeren	8
3. Uitrusting- en gereedschapseisen	14
4. Eisen Kennis en Vaardigheden	16
5. Kwaliteitsborging werkzaamheden	17
6. Fasering certificering BOVAG Erkend Schadeherstel (SHB)	20
Bijlage 1. BOVAG Algemene lidmaatschapseisen	23
Bijlage 2. Uniform fotoprotocol autoschade.....	24
Bijlage 3. Uniform dossierprotocol autoschade	25
Bijlage 4. Voorbeeld Inzetbaarheidsmatrix	26
Bijlage 5. Kennisregels.....	27
Bijlage 6. Gedragscode Schadeherstel.....	28
Bijlage 7 Voorbeeld afleverinstructie	29

Introductie

De leden van BOVAG Schadeherstel sectie autoschadeherstel (hierna: BOVAG autoschadeherstelbedrijven of BOVAG SHB) staan voor betrouwbaar, vakkundig en veilig schadeherstel. Van elk lid van de BOVAG autoschadeherstelbedrijven wordt dan ook verwacht dat het voldoet aan de eisen en normen die zijn vastgelegd in de Kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Schadeherstel SHB'. 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 Schadeherstel SHB' 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 SHB dient te voldoen voor de certificering van 'BOVAG Erkend Schadeherstel SHB'. Waar in onderstaande eisen gesproken wordt van 'BOVAG-leden' of 'het lid' wordt steeds bedoeld het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven, sectie Autoschadeherstel. 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 autoschadeherstelbedrijven.

1. Algemene kwaliteitseisen Autoschadeherstelbedrijven (SHB)

Algemene kwaliteitseisen BOVAG Schadeherstelbedrijven (SHB)		Toelichting
1.	Het bedrijf dient BOVAG-lid te zijn	Dit betekent dat het bedrijf dat wil voldoen aan de Kwaliteitsnorm BOVAG Erkend Schadeherstel SHB, tevens dient te voldoen aan de Algemene BOVAG Lidmaatschapseisen (Bijlage 1)
2.	Het BOVAG-lid heeft de beschikking over een volledig ingericht en goed onderhouden bedrijfspand met een eigen werkplaats en spuiterij dat geschikt¹ is voor het verrichten van alle voor voorkomende schadeherstelwerkzaamheden en voorzien is van; ✓ Een aparte kantoorruimte. ✓ Een receptie met wachtruimte incl. apart klantentollet met aparte ingang. ✓ Minimaal 2 gereserveerde bezoekersparkeerplaatsen. ✓ Een aangrenzend afsluitbare parkeergelegenheid of ruimte voor onderhanden (schade)voertuigen. ✓ Een geschikte¹ hefbrug of inspectiekuil voor de uit te voeren werkzaamheden ✓ Een spuitcabine	De onderneming beschikt over de benodigde inrichting om de werkzaamheden uit te kunnen voeren volgens de specificaties van de fabrikant of gelijkwaardige criteria. De inrichting verkeert in goede staat en wordt op de voorgeschreven momenten onderhouden, gekalibreerd, gekeurd en/of geüpdatet. Denk hierbij ten minste aan: - Alle hefbruggen zijn goed onderhouden en goedgekeurd. - De spuitcabine is goed onderhouden. - Bronafzuiging en ruimteventilatie volgens (NEN-EN 143:
3.	Het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven sectie SHB heeft een certificaat 'Erkend Duurzaam' (of een duurzaamheids certificering van gelijkwaardig niveau), of is minder dan een jaar bezig met het verwerven van het certificaat.	Bewijs voor het bezig zijn met het verwerven van het certificaat 'Erkend Duurzaam' of vergelijkbaar kan geleverd worden via een geaccepteerde offerte van minder dan een jaar oud.
4.	Leden van BOVAG Schadeherstelbedrijven hanteren, wanneer zij een opdracht aannemen van een opdrachtgever die consument is, <u>verplicht</u> altijd de particuliere algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van BOVAG. Wanneer een BOVAG-lid een opdracht aanneemt van een opdrachtgever die zakelijk is, geldt het <u>advies</u> de zakelijke leverings- en betalingsvoorwaarden van BOVAG te gebruiken in de relatie BOVAG-lid en zakelijke opdrachtgever.	De consument is een natuurlijk persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen. Gebruik van de 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 schade al dan niet hersteld moet worden. Geadviseerd wordt de zakelijke BOVAG 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, lease-maatschappij, fleetowner of de 'mkb-er op de hoek', zonder dat enige verzekeraar een rol speelt.

¹ **Geslacht:** 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 (te verklaren door betreffende leverancier). Deze definitie is van toepassing telkens wanneer het woord 'geschikt' gebruikt wordt in het document.

5.	Op de in opdracht van een consument verrichtte schadeherstelwerkzaamheden wordt altijd garantie verstrekt die tenminste voldoet aan de eisen van BOVAG Garantie op Schadeherstel. In geval van een zakelijke opdrachtgever wordt op grond van de zakelijke voorwaarden BOVAG Garantie op verrichtte schadeherstelwerkzaamheden verleend, tenzij de zakelijke opdrachtgever daarvan schriftelijk afstand heeft gedaan.	Het genereren van het BOVAG Garantiebewijs op Schadeherstel is altijd verplicht, tenzij anders met de zakelijke opdrachtgever is overeengekomen of zich een situatie voordoet zoals onder 5 van de Garantiebepalingen is genoemd. Dit BOVAG Garantiebewijs dient standaard bij aflevering van het herstellende voertuig aan de eigenaar of eindgebruiker verstrekt te worden tenzij de eigenaar van de auto (bijvoorbeeld een leasemaatschappij) daarop geen prijs stelt.
6.	Mocht ten aanzien van een lid onverhoopt sprake zijn van onherroepelijk door de rechter uitgesproken faillissement, verleende surseance van betaling of een toegelaten schuldsanering in de zin van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, dan kunnen andere leden van deze afdeling in bepaalde gevallen gehouden zijn om met een hierdoor gedupeerde opdrachtgever een vervangende overeenkomst te sluiten. De basis van deze regeling staat (net als de hierop van toepassing zijnde voorwaarden, beperkingen en uitsluitingen) vermeld op het Garantiecertificaat BOVAG Schadeherstel en de nadere uitwerking van deze regeling, inclusief alle hierop van toepassing zijnde voorwaarden, beperkingen en uitsluitingen, alsmede de hieruit voortvloeiende verplichtingen voor BOVAG-leden, kunt u terug vinden op www.bovag.nl/schadeherstel	Met deze verplichting wordt beoogd BOVAG-leden in staat te stellen optimaal in de behoeften van (potentiële) particuliere afnemers te kunnen voorzien. Deze regeling – die onderdeel is van deze lidmaatschapsvoorwaarden – is nader uitgewerkt in een bijlage welke te vinden is op www.bovag.nl/schadeherstel . Een BOVAG-lid is op grond van deze lidmaatschapseis (inclusief bijbehorende bijlage) gerechtigd en verplicht is om als opvolgend schadehersteller een vervangende overeenkomst te sluiten, de kosten die het desbetreffende BOVAG-lid in dit verband maakt, vergoed zullen worden op grond van en met inachtneming van de verzekeringsovereenkomst die BOVAG ten behoeve van haar leden heeft gesloten.
7.	Het lid heeft een receptie die fulltime bezet is.	Onder fulltime bezetting wordt in dit geval verstaan een constante bezetting van ten minste één medewerker, maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur.
8.	Het lid is gedurende het gehele jaar 24/7 telefonisch bereikbaar.	Het is toegestaan om de 24/7 telefonische bereikbaarheid in te regelen via een centraal nummer of uitbesteding aan een hulpdienst.
9.	Het lid is in staat om een passende mobiliteitsoplossing aan te bieden.	Een passende mobiliteitsoplossing bestaat onder andere uit het aanbieden van haal- en brengservice en beschikbaar stellen van een vervangende auto of fiets
10.	Ketencertificering voor de Kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Schadeherstel' is toegestaan indien aan de daarvoor geldende randvoorwaarden wordt voldaan.	Voor ketencertificering voor de Kwaliteitsnorm 'BOVAG Erkend Schadeherstel' gelden de volgende randvoorwaarden: ✓ Alle vestigingen/deelnemende (franchise) ondernemingen voldoen aan de algemene BOVAG lidmaatschapseisen en de gestelde eisen uit deze kwaliteitsnorm. ✓ De activiteiten op vestigingen/deelnemende (franchise) ondernemingen dienen te vallen binnen hetzelfde basisproces van schadeherstel; ✓ De centrale organisatie of hoofdkantoor heeft (juridische) zeggenschap en controle over de vestigingen / franchise ondernemingen en heeft invloed op kwaliteitseisen en standaarden ✓ Er dient sprake te zijn van een centrale organisatie of hoofdkantoor; ✓ Er is sprake van een gemeenschappelijk managementsysteem; ✓ Er is sprake van een constant toezicht op de vestigingen/franchiseondernemingen; ✓ De vestigingen/franchiseondernemingen zijn verplicht om de door de centrale organisatie of het hoofdkantoor opgelegde corrigerende maatregelen door te voeren;

		✓ Er is sprake van een centraal management reviewsysteem; ✓ Alle deelnemende vestigingen/franchiseondernemingen zijn onderdeel van het totale auditprogramma en zijn minimaal eenmaal per jaar intern ge-audit;
11.	Het management draagt ervoor zorg dat aan alle noodzakelijke randvoorwaarden wordt voldaan voor de borging van betrouwbaar, goed en veilig autoschadeherstel	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
12.	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 Garantie bepalingen wordt dit eveneens vastgelegd in de schriftelijke overeenkomst, welke door de opdrachtgever voor akkoord wordt ondertekend.
13.	Ieder lid is verplicht te voldoen aan én te werken volgens de eisen die zijn vastgelegd in de Gedragscode voor Schadeherstel	In de Gedragscode voor Schadeherstel is vastgelegd hoe schadeherstellers, experts en opdrachtgevers zich gedragen en met elkaar samenwerken.
14.	Van elke herstelopdracht dient een compleet (digitaal) schadehersteldossier te worden aangelegd conform het dossierprotocol 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 autoschadeherstel voldoet aan de esthetische, functionele, veiligheids- en technische eisen conform richtlijnen van de fabrikant ² .	Verifieerbare dossiers zijn de basis van een goede kwaliteitsborging van alle herstelwerkzaamheden die door het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven aan een voertuig worden uitgevoerd In bijlage 2 van dit handboek worden de richtlijnen en eisen die gelden voor een volledig (digitaal) schadedossier nader gespecificeerd in het dossierprotocol.
15.	Het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven voert uitsluitend herstel- en/of vervangingswerkzaamheden uit aan actieve veiligheids- en/of structuurdelen van een voertuig conform de daarvoor geldende richtlijnen van fabrikant². Daarbij wordt uitsluitend gebruikgemaakt van nieuwe, originele fabrieksonderdelen of origineel gebruikte onderdelen*. In geval van vervanging van auto-ruitunits en passieve veiligheids-(onder)delen, is eveneens vervanging door OES- toegestaan** <i>In geval van onduidelijkheid over de te volgen richtlijnen van de fabrikant² of het ontbreken hiervan dient het BOVAG Schadeherstelbedrijf voor een nadere expertise c.q. advies contact op te nemen met BOVAG Schadesupport of het desbetreffende merk.</i>	Volgens de definities van de RDW wordt verstaan onder; Structurele delen; dwarsbalken, het achtertussenpaneel, binnenschermen, langsdragers, dorpels, A-, B- en C-stijlen, voorruit- en dakstijlen, de voorruit en het verlijmd panoramadak. Actieve veiligheids-(onder)delen; kreukelzones aan voor- en zijkant (zoals bumperbalken, hulpframes, motorkap, voorschermen, portieren en achterklep), verankering van de veiligheidsgordels, veiligheidsgordels en gordelspanners, stoelframes en -verankering, airbagsystemen en bekleding dashboard, scharnieren, hoofdsteunen, voetangarsprotectiesysteem, wielafschermingen, brandstoftank, frontbeschermingsinrichtingen,

² Wanneer richtlijnen van de fabrikant niet beschikbaar zijn, moeten de reparatierichtlijnen opgevraagd worden via een bij RCAR aangesloten onderzoekscentrum. Mocht een auto niet gerepareerd kunnen worden vanwege het ontbreken van reparatierichtlijnen dan adviseren wij u contact op te nemen met BOVAG schadesupport voor advies (zie ook 1.12)

	<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 gebruikge- maakt dient te worden van alternatieve, niet-OEM delen en/of reparatiemethoden dan legt het lid van BOVAG Schadeherstel- bedrijven dit schriftelijk vast in het (digitaal) schadedossier.</i>	veiligheidsstuurkolom, veiligheidsglas (rondom) en ADAS systemen. Passieve veiligheids-(onder)delen; remsysteem, stuurin- richting, claxon, voorruitontwasemingssysteem, achterrautver- warming, binnen- en buitenspiegels, snelheidsmeter, ruitenwissers en sproeiers. Autoglas ruitunits; Te weten: voor-, zij-, en achterrauten en panoramadaken. Op de, volgens de richtlijnen van de fabrikant², verrichte werk- zaamheden geldt een standaard garantietermijn van 4 jaar ge- rekend vanaf de datum van afgifte van het garantiebewijs. Voor de tijdens de reparatie werkzaamheden geplaatste c.q. vervangen onderdelen geldt de garantietermijn van de leve- rancier of fabrikant van de desbetreffende onderdelen. Indien op verzoek van de klant c.q. opdrachtgever hersteld dient te worden volgens niet goedgekeurde alternatieve reparatieme- thoden dan vervalt de standaard garantietermijn van 4 jaar op de verrichte werkzaamheden en dient hiervoor geen BOVAG garantiebewijs te worden afgegeven.
16.	Archivering schadedossier	Schadedossiers en relevante kwalificaties/certificaten van be- trokken medewerkers zijn tot ten minste 7 jaar na herstel be- schikbaar. Onderhoudsdossiers van gebruikte productie- en/of meetmiddelen zijn eveneens tot ten minste 7 jaar na herstel beschikbaar, ook als de betreffende productie- of meetinstru- ment niet langer door het lid worden gebruikt, om de geschikt- heid van deze middelen ten tijde van de verrichtte herstelwerkzaamheden te kunnen aantonen.

2. Uitbesteden vs. zelf uitvoeren

De hieronder vermelde (deel-)werkzaamheden mogen worden uitbesteed aan een daarvoor gekwalificeerd externe partij op basis van een door beide partijen volledig ingevulde en ondertekende uitbestedingsovereenkomst.

Activiteit, Uitrusting, Inrichting en Gereedschap & Kennis en Vaardigheid			Toelichting
1.	Uitbesteden wanneer kennis, kunde of equipment niet in huis zijn. Naar BOVAG SHB leden die voldoen aan de kwaliteitsnorm, Plusnorm of (merk) specialist zijn	Een Lid van BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven is als schadehersteller gekwalificeerd om de volgende voorkomende schadeherstelwerkzaamheden 'zelf uit te voeren; Calculeren, Mechanische Diagnose, De- en Monteren en Vervangen van geschroefde carrosserie(on-)delen, Vervangen van gelaste delen, Uitdeuken, Aluminium Carrosserieherstel, Voorbewerken, Kleurlak Spuiten en Eindcontrole.	Uitbesteden van gehele en/of gedeeltelijke schadeherstelwerkzaamheden is uitsluitend toegestaan aan een daarvoor gekwalificeerde externe partij Ondanks dat de werkzaamheden (kunde)uitbesteed mogen worden, dienen alle verplichte kwalificaties (kennis) zoals beschreven in hoofdstuk 4 Kennis en vaardigheid, in eigen huis te zijn. Aan de uitbesteding van de toegestane geheel en/of gedeeltelijke schadeherstelwerkzaamheden aan daarvoor gekwalificeerde externe partij(en) ligt eveneens een volledig ingevulde en ondertekende uitbestedingsovereenkomst ten grondslag
2.	Uitbesteden/inhuur uitrusting en gereedschap	Het Lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven is naast de eisen zoals gesteld in hoofdstuk 3. 'Uitrusting, en Gereedschap' en indien sprake is van 'Zelf uitvoeren' in hoofdstuk 2.'Uitbesteden vs. zelf uitvoeren', eveneens in het bezit van de benodigde apparatuur en equipment, dat conform de daarvoor geldende richtlijnen van de fabrikant ² is vereist voor de desbetreffende schadeherstelwerkzaamheden. Of het Lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven heeft, indien van toepassing, toegang tot deze vereiste apparatuur en equipment.	Indien sprake is van toegang tot apparatuur of equipment via een bedrijf dat niet tot dezelfde onderneming behoort als het lid van BOVAG Schadeherstelbedrijven (externe inhuur) dan is dit aantoonbaar geregeld via een schriftelijk inhuur- of leencontract met de eigenaar c.q. verhuurder van de desbetreffende apparatuur en/of equipment. Als tijdens de schadeherstelwerkzaamheden sprake is van verleende toegang tot de vereiste apparatuur en/of equipment via dezelfde onderneming dan dient dit aantoonbaar en herleidbaar te zijn vastgelegd in het desbetreffende schadedossier.
3.	Diagnose Elektrisch & Elektronisch	<u>Uitbesteden;</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' ✓ "Diagnose apparaat (voorzien van mogelijkheid tot genereren van een rapport) ✓ Multimeter minimaal Cat IV-600V / CAT III-1000V <u>Zelf uitvoeren;</u>	✓ Voor succesvol schadeherstel is een juiste diagnose onontbeerlijk. Om de diagnose aan elektronische voertuigsystemen efficiënt en juist uit te kunnen voeren is minimaal de genoemde kennis benodigd. Deze certificaten mogen over meerdere medewerkers verdeeld zijn. Hiermee wordt een diagnose apparaat bedoeld dat minimaal

		✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht. ✓ "Diagnose apparaat (voorzien van mogelijkheid tot genereren van een rapport)" ✓ Multimeter minimaal Cat IV-600V / CAT III-1000V	geschikt¹ is om middels de EOBD stekker foutcodes uit te lezen. Met dit apparaat moet een rapportage gegenereerd kunnen worden.
4.	Werken aan hoogvolt aandrijfsystemen	<u>Uitbesteden;</u> ✓ Minimaal 1 medewerker moet aangesteld zijn als EV werkverantwoordelijke conform NEN9140 kwalificatie-eisen ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren;</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder 4 Kennis en Vaardigheden ✓ De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht. ✓ Een Multimeter minimaal, Cat IV-600V / CAT III-1000V of 2-polige spanningsmeter minimaal, Cat IV-600V / CAT III-1000V ✓ Geïsoleerd handgereedschap	✓ Het werken aan e-voertuigen, zoals o.a. het spanningsvrij maken, gaat gepaard met gevaren en risico's, zoals de aanwezigheid van gevaarlijke elektrische spanningen. Volgens de Arbowet moet er een vakbekwaam persoon (VP'er) per vestiging zijn en tevens schriftelijk aangesteld als werkplaatsverantwoordelijke.
5.	Richtwerkzaamheden	<u>Uitbesteden;</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder 4 Kennis en Vaardigheden ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren;</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder 4 Kennis en Vaardigheden ✓ De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht. ✓ Een richtsysteem (Carrosserie)	✓ Hiermee wordt een systeem bedoeld dat geschikt¹ is om moderne carrosserieën te richten
6.	Hybride – en mechanische verbindingstechnieken	<u>Uitbesteden;</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren;</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht. ✓ Klanksysteem	✓ Het vervangen van structurele en niet-structurele carrosseriedelen waarvoor specifieke kennis benodigd is. ✓ Hiermee wordt een ponsnageltang en blindklinknageltang bedoeld welke geschikt¹ is om carrosseriereparaties te doen.

7.	Werkzaamheden aan conventionele aandrijflijn en/of wielophanging	<u>Uitbesteden;</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren;</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht. ✓ Gereedschap geschikt¹ voor werkzaamheden aan aandrijflijn of wielophanging	
8.	Aluminiumherstel & vervanging	<u>Uitbesteden;</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren;</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht. ✓ Geschikt¹ gereedschap voor Aluminiumherstel ✓ Een aparte voorziening (afgeschermd of af te schermen werkplek) voor aluminiumherstel voorzien van bronafzuiging en ruimteventilatie volgens (NEN-EN 143: Ademhalingsbeschermingsmiddelen & NEN-EN 689: Werkplekatmosfeer). Hiermee wordt bedoeld: Vaste afzuiging bij werkplek, Mobiele afzuiging bij werkplek, Stofzuiger etc.	✓ Werkzaamheden aan aluminium carrosseriedelen vereisen specifiek geschikt¹ gereedschap en equipment ✓ Er is een afgeschermd werkplek voor herstel of vervanging van aluminium carrosseriedelen nodig ter voorkoming van corrosie veroorzaakt door andere metalen.
9.	Uitlijnen	<u>Uitbesteden;</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren;</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht. ✓ Vierwieluitlijnapparatuur voorzien van mogelijkheid tot genereren van een rapport ✓ Een uitlijnbrug	✓ Om efficiënt en juist te kunnen diagnosticeren van het wielophangstelsel en stuursysteem is minimaal de genoemde kennis benodigd ✓ Hiermee wordt een modern uitlijnapparaat bedoeld waarbij een wielgeometrie meting kan worden gedaan inclusief het genereren van een rapportage. ✓ Een geschikte¹ hefbrug met voldoende werkhoogte om uitlijnwerkzaamheden te kunnen uitvoeren.

10.	Werkzaamheden aan Airco	<u>Uitbesteden:</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht. ✓ Terugwinnen mobiele airco (F-Gassen) ✓ Multimeter of 2-polige spanningsmeter, minimal Cat IV-600V / CAT III-1000V ✓ Aircoservice station	✓ Om efficiënt, veilig en milieubewust aan auto aircosystemen te kunnen werken is minimaal de genoemde kennis benodigd. ✓ Hiermee wordt een aircoservicestation bedoeld waarmee kan worden gelegegd, gevuld en gevacumeerd.
	Autoruitreparatie	<u>Uitbesteden:</u> ✓ Autoruit reparatie alleen uitbesteden aan BOVAG Autoruitherstelbedrijven die aan de kwaliteitsnorm Ruitherstelbedrijven (RSH) voldoen ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Alle medewerkers die ruit schadeherstelwerkzaamheden aan voertuigen uitvoeren, dienen aantoonbaar in het bezit te zijn van het certificaat 'Autoruitherstel Basis' of Autoruitherstel Basis plus 'Update Autoruitherstel Basis' (Theorie)*. ✓ * Er geldt een vrijstelling voor Autoruitherstel Basis (Praktijk-deel) voor medewerkers die vóór 1-1-2024 aantoonbaar minimaal 1 jaar als ruit schadehersteller hebben gewerkt. ✓ De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht. ✓ Het vereiste gereedschap voor het repareren van een autoruit	✓ Hiermee wordt gereedschap bedoeld waarmee een ster in een ruit kan worden hersteld.
11.	Autoruit vervangen	<u>Uitbesteden:</u> ✓ Autoruit vervangen alleen uitbesteden aan BOVAG Autoruitherstelbedrijven die aan de kwaliteitsnorm Ruitherstelbedrijven (RSH) voldoen ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Alle medewerkers die ruit schadeherstelwerkzaamheden aan voertuigen uitvoeren, dienen aantoonbaar in het bezit te zijn van	

		het certificaat 'Autoruitherstel Basis' of Autoruitherstel Basis plus 'Update Autoruitherstel Basis' (Theorie)*. ✓ * Er geldt een vrijstelling voor Autoruitherstel Basis (Praktijk-deel) voor medewerkers die vóór 1-1-2024 aantoonbaar minimaal 1 jaar als ruit schadehersteller hebben gewerkt ✓ De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht. ✓ Het vereiste gereedschap voor het vervangen van een autoruit	✓ Hiermee wordt gereedschap bedoeld waarmee een gelijkde ruit ge de/monteert kan worden inclusief rand apparatuur zoals een bok om de ruit op voorbereiden.
12.	Inregelen van Advanced Driver Assistance Systems	<u>Uitbesteden:</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht. ✓ Benodigde geschikte¹ apparatuur om Advanced Driver Assistance Systems in te regelen	✓ Hiermee worden systemen bedoeld die de bestuurder helpen veiligere berijder te zijn, zoals Camera achter voorruit, radar, rijbaan herkenning, dode hoek herkenning etc. ✓ 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.)
13.	Werken in een hoogvolt batterij	<u>Uitbesteden:</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Voldoen aan de eisen zoals genoemd bij 'zelf uitvoeren' in punt 4 (Werken aan hoogvolt aandrijfsystemen) van dit hoofdstuk ✓ (H)EV2 werken in een hoog volt accupakket ✓ De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht. ✓ Benodigde apparatuur en gereedschap om in een hoog volt accupakket te werken	✓ Hiermee worden werkzaamheden bedoeld waarbij het hoogvoltbatterijpakket moet worden geopend voor het vervangen van onderdelen in of aan dit batterijpakket. Deze werkzaamheden mogen alleen worden uitgevoerd door een minimaal vakbekwaam persoon elektrische voertuigen (VP) die aanvullend is opgeleid voor het werken in hoogvoltbatterijpakketten. Deze persoon moet minimaal eens in de drie jaar worden bijgeschoold voor het werken in hoogvoltbatterijpakketten. ✓ Bij werkzaamheden in een hoogvoltbatterijpakket moeten alle veiligheidsseisen zoals beschreven in de richtlijnen van de fabrikant² en de NEN 9140 worden gevolgd. Het niet opvolgen van deze richtlijnen kan leiden tot ernstig letsel. Het niet goed functioneren van een hoogvoltbatterij kan mogelijk tot brand leiden.

14.	Werken aan warmtepompen	<u>Uitbesteden:</u> ✓ Alle verplichte kwalificaties zoals genoemd onder "4 Kennis en Vaardigheden" ✓ Aanwezigheid van een door beide partijen ondertekende 'Uitbestedingsovereenkomst' <u>Zelf uitvoeren:</u> ✓ Voldoen aan de eisen zoals genoemd bij 'zelf uitvoeren' in punt 10 (Airco) van dit hoofdstuk ✓ Terugwinnen mobiele airco (wettelijk) F-Gassen ✓ Kwalificatie Warmtepompen ✓ De uitvoering gebeurt door aangewezen medewerkers en is middels de inzetbaarheidsmatrix in kaart gebracht. ✓ Benodigde geschikte¹ apparatuur en gereedschap om aan warmtepompen te werken	✓ Hiermee worden geavanceerde systemen bedoeld voor temperatuur- en klimaatbeheersing dat gebruikmaakt van airconditioningstechnologie om componenten en interieur zowel te koelen als te verwarmen. Warmtepompsystemen in voertuigen zijn vaak gekoppeld aan een of meerdere koelvloeistof- en luchtcirculatiesystemen. Dit geïntegreerde netwerk zorgt ervoor dat de temperatuur en het klimaat binnen het voertuig optimaal worden beheerd. ✓ Bij werkzaamheden aan een warmtepomp moeten alle veiligheidseisen zoals beschreven in de richtlijnen van de fabrikant² en de NEN 9140 worden gevolgd. Het niet opvolgen van deze richtlijnen kan leiden tot ernstig letsel. Het niet goed functioneren van een warmtepomp kan leiden tot defecte componenten in het aandrijfsysteem en mogelijk zelfs tot brand.
-----	-------------------------	---	---

3. Uitrusting- en gereedschapseisen

Onderstaande eisen zijn de minimale eisen. Dat wil zeggen dat het bedrijf ten minste beschikt over genoemde uitrusting.

Activiteit		Uitrusting en Gereedschappen	Toelichting	Inhuur toegestaan
1.	Persoonlijke Beschermings- Middelen (PBM)		De geschikte ¹ persoonlijke beschermingsmiddelen dienen aanwezig te zijn zoals: - Werkhandschoenen, Gelaats-/oogbescherming, Stofmasker, Veiligheidsschoenen, Gehoorbescherming. In geval van laswerkzaamheden: Koolstofmasker. - In geval van voorbereiden en spuiten: (Nitril) handschoenen, Spuitmasker. In geval van Spanningsvrij maken e-voertuigen: Elektrisch isolerende handschoenen."	Nee
2.	Diagnose Mechanisch	✓ Geschikt ¹ gereedschap om maatafwijkingen (aan de carrosserie) te kunnen vaststellen	Gereedschap waarmee een meting aan de carrosserie kan worden gedaan. Het gaat hier om een beoordeling of de carrosserie gericht moet worden met behulp van een richtbank en carrosseriemeetsysteem.	Nee
3.	Carrosseriemeting	✓ 3-dimensionaal meetsysteem (analoog)	Bijvoorbeeld: mallenbank of digitaal/mechanisch 3-dimensionaal meetsysteem	ja
4.	De- en monteren e/o vervangen van geschroefde carrosserie delen	✓ Geschikt ¹ handgereedschap voor de uit te voeren werkzaamheden ✓ Geschikte ¹ momentsleutel voor de uit te voeren werkzaamheden	Het handgereedschap moet geschikt ¹ zijn voor het vermelde werkgebied, hier het demonteren van geschroefde carrosseriedelen in de context van het schadeherstel. Hiermee wordt een momentsleutel bedoeld die ingesteld kan worden op de voor de werkzaamheden van toepassing zijnde waarden.	Nee
5.	Vervangen van gelaste carrosseriedelen	✓ Een MIG/MAG lasapparaat ✓ Een GMA-hardsoldeerapparaat ✓ Een inverter puntlasapparaat ✓ Klanksysteem	Hiermee wordt een MIG/MAG lasapparaat bedoeld dat geschikt ¹ is om dunne plaat te lassen. Dunne plaat wil zeggen carrosserieplaatwerk Hiermee wordt een GMA-hardsoldeerapparaat bedoeld dat geschikt ¹ is om dunne plaat te hardsolderen. Dunne plaat wil zeggen carrosserieplaatwerk. Hiermee wordt een geschikte ¹ inverter puntlasapparaat bedoeld om weerstandlassen te plaatsen Hiermee wordt een geschikt ¹ Klanksysteem bedoeld om bevestigingen voor verschillende toepassingen: klinken, ponsen, uitpersen, te kunnen uitvoeren	Nee Nee ja ja

6.	Uitdeuken	✓ Geschikt ¹ Uitdeukgereedschap- en apparatuur voor de uit te voe- ren werkzaamheden	Hiermee wordt gereedschap zoals uitdeuk- hamer, tassen, eenzijdige uitdeukapparatuur, miracle systeem, lijm etc. bedoeld.	Nee
7.	Aluminiumherstel	✓ Een geschikte ¹ gereedschap set voor aluminiumherstel ✓ Aparte voorziening (afge- schermde of af te schermen werk- plek) met bronafzuiging en ruimteventilatie ✓ Geschikte ¹ Persoonlijke Bescher- mingsmiddelen (PBM)	Het desbetreffende gereedschap moet ge- schikt ¹ zijn voor het vermelde werkgebied, hier aluminium plaatwerken in de context van het autoschadeherstel.	Ja
8.	Vorbewerken en kleur/lak spuiten	✓ Bronafzuiging en ruimteventilatie volgens (NEN-EN 143): ✓ Ademhalingsbeschermingsmidde- len 6 (NEN-EN 689: Werkplekat- mosfeer)	Hiermee wordt bedoeld: Vaste afzuiging bij werkplek, Mobiele afzuiging bij werkplek, Stofzuiger etc.	Nee
9.	Eindcontrole	✓ Een diagnose apparaat, voorzien van mogelijkheid tot genereren van een rapport	Hiermee wordt een diagnose apparaat be- doeld dat minimaal geschikt ¹ is om middels de EOBD stekker foutcodes uit te lezen en een diagnoserapport te genereren. Met rap- port 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	Nee

4. Eisen Kennis en Vaardigheden

Onderstaande opleidings-kwalificaties³ zijn de minimale opleidings-kwalificaties die bij een lid van BOVAG SHB autoschadeherstel aanwezig moeten zijn (Altijd volgens de nieuwste versies van de branchetoetsdocumenten, of opleidings-kwalificaties volgens oude branchetoetsdocumenten aangevuld met permanente educatie (indien beschikbaar) te vinden op <https://mijn.bovag.nl/stbns/branche-kwalificatie-structuur>).

- ✓ Vanaf 1-1-2025 dient uiterlijk bij hercertificering aan de in tabel 1 genoemde opleidingseisen voldaan te worden
- ✓ Vanaf 1-1-2027 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 onder toezicht en verantwoordelijkheid van een gekwalificeerde medewerker
- ✓ De Inzetbaarheid van alle medewerkers is aantoonbaar geregeld op basis van het kennisniveau, verantwoordelijkheid en bevoegdheid in een actueel inzetbaarheidsoverzicht (bijlage 3 voorbeeld inzetbaarheidsmatrix) en een opleidings-overzicht.

Minimale kennis in eigen huis vanaf 1-1-2025	Verplichte kennis (bij uitvoeren van werkzaamheden in eigen huis) met mogelijkheid tot uitbesteden zonder dat deze kennis in huis is
MBO SH3	Warmtepompen*
MBO AS3	Autoruitherstel basis nieuw of Autoruitherstel Basis Oud plus 'Update Autoruitherstel Basis' (Theorie)***
DTC Carr **	Terugwinnen mobiele airco (wettelijk) F-Gassen
Calculatiecertificaat (Indien beschikbaar) b.v. Module 2 Audatex	(H)EV2 (werken in een hoog volt accupakket)
Aluminium herstel basis*	Datanetwerken*
Weerstandlassen*	Carrosserieconstructie*
GMA Hardsolderen*	
VOP NEN9140 (vervalt wanneer aan VP NEN 9140 wordt voldaan)	
	Tabel 1
Aanvulling minimale kennis in eigen huis vanaf 1-1-2027 Tot 1-1-2027 mag deze kennis worden uitbesteed	
Veiligheidssystemen*	
DV3 – Carr**	
Airco-Carr**	
(H)EV 1 (werken aan voertuigen met hybride en elektrische aandrijftechniek) *	
VP NEN 9140	
WG Carr**	
Werken met ADAS**	
Structurele lijm- en mechanische verbindingen**	
Werkvoorbereiding, voortgangscontrole*	
	Tabel 2

* 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

LET OP: SH3, GMA hardsolderen, Weerstandlassen en structurele lijm- en mechanische verbindingen dienen bij 1 persoon aanwezig te zijn

*** Er geldt een vrijstelling voor Autoruitherstel Basis (Praktijk-deel) voor medewerkers die vóór 1-1-2024 aantoonbaar minimaal 1 jaar als ruit schadehersteller hebben gewerkt.

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 calculatie systeem Een door de opdrachtgevers c.q. in de branche geaccepteerd calculatiesysteem is bijv. Audatex en/of SilverDAT
2.	Filteren calculatie	✓ Ieder lid is verplicht bij iedere calculatie gebruik te maken van een technisch filter welke filtert of een schade een veiligheidskritische of complex veiligheidskritische schade betreft Dit filter gaat voor u signaleren wanneer een schade veiligheidskritisch (geen aanvullende eisen) of complex veiligheidskritisch (wél de aanvullende eisen noodzakelijk) is. Het technisch filter is gebaseerd op de kennisregels (zie bijlage 4) voor (complex) veiligheidskritisch schadeherstel, zoals deze zijn vastgesteld door Stichting Branchenormering Schadeherstel. Het filterrapport moet altijd opgenomen worden in het schadedossier
3.	Demontage onderdelen schadevoertuigen	✓ Eventueel tijdens het demontageproces geconstateerde extra benodigde vervangingsonderdelen, dan wel werkzaamheden worden op correcte wijze verwerkt in de schadecalculatie. De gedemonteerde onderdelen, welke tijdens of na het herstel opnieuw aan, op of in het voertuig dienen te worden gemontereerd worden op een geschikte¹ wijze gelabeld, behandeld en opgeslagen dat deze terug te herleiden zijn naar het voertuig, waarbij beschadiging wordt voorkomen. ✓ Alle van toepassing zijnde en vereiste richtlijnen van de fabrikant² zijn beschikbaar bij de onderhanden zijnde werkzaamheden. ✓ De van toepassing zijnde en vereiste richtlijnen van de fabrikant² worden aantoonbaar gevolgd bij de onderhanden zijnde werkzaamheden.
4	Herstelwerkzaamheden schadevoertuig	✓ De ten behoeve van de herstelwerkzaamheden aanwezige equipment, gereedschappen en meetmiddelen zijn geschikt¹ voor gebruik en worden conform de daarvoor geldende richtlijnen onderhouden. ✓ De voor het herstel benodigde kitten en lijmmaterialen voldoen aan de specificaties zoals beschreven in de richtlijnen van de fabrikant² en geschikt¹ voor gebruik.

		✓ De benodigde en toegestane richtlijnen van de fabrikant² voor schadeherstel zijn beschikbaar. ✓ In geval van deelreparatie aan de carrosserie dienen de snijlijnen conform de richtlijnen van de fabrikant² of een onderzoekcentrum aangesloten bij RCAR te worden gehanteerd. ✓ Ingeval van richten van de carrosserie wordt een carrosseriemeting uitgevoerd om de maatvoering van de dragende structuur of delen daarvan na het uitvoeren van de richtwerkzaamheden vast te stellen. ✓ Bij herstel van (structurele) schades worden verbindingstechnieken toegepast conform de richtlijnen van de fabrikant². ✓ De herstellende of vervangen structurele delen worden volgens richtlijnen van de fabrikant² geschuimd, waarbij schuimmiddelen met de juiste specificaties worden gebruikt. ✓ In geval van aluminiumherstel of -vervanging is een aparte afgeschermd werkplekvoorziening voor herstel aan aluminium carrosseriedelen en het daarvoor vereiste gereedschap aanwezig.
5.	Vorbewerken schadevoertuig	✓ De ten behoeve van de verbewerkingswerkzaamheden aanwezige equipment, gereedschappen en materialen, zijn geschikt¹ voor gebruik. ✓ De tijdens de verbewerkingswerkzaamheden toegepaste producten en materialen worden op correcte wijze opgeslagen en toegepast volgens de richtlijnen van de fabrikant². ✓ De te gebruiken producten worden verwerkt volgens de richtlijnen van de fabrikant² van het product.
6.	Kleurlak spuiten schadevoertuig	✓ De richtlijnen van de fabrikant² van de te gebruiken lakmaterialen zijn beschikbaar. ✓ De gebruikte (lak)producten en (spuit)gereedschappen zijn geschikt¹ voor de toepassing. ✓ De applicatie van de (lak)producten wordt overeenkomstig de richtlijnen van de fabrikant² uitgevoerd. ✓ Er worden voor- en nazorg maatregelen toegepast om negatieve invloeden op kwaliteit van spuitwerk te voorkomen en op te lossen. ✓ De kwaliteit van het spuitwerk voldoet aan de richtlijnen van de fabrikant².
7.	Montage onderdelen schadevoertuig	✓ De benodigde richtlijnen van de fabrikant² voor het monteren van veiligheidscomponenten op, aan of in het voertuig zijn beschikbaar. ✓ Tijdens de montage van de onderdelen wordt te allen tijde de montagemethode volgens richtlijnen van de fabrikant² toegepast. ✓ Het herstellende en/of vervangen onderdeel voldoet na montage, in samenhang met de carrosserie, aan de esthetische eisen (vormgeving en maatvoering is in overeenstemming met de standaard vormgeving en

		maatvoering van het object en binnen de tolerantie-richtlijnen van de fabrikant²). ✓ Bij schroefverbindingen worden de door de richtlijnen van de fabrikant² voorgeschreven vereiste nieuwe schroefverbindingen en aanhaalmomenten toegepast. ✓ Uitbestede werkzaamheden worden door een daartoe gekwalificeerde medewerker beoordeeld en akkoord bevonden. ✓ Na het uitvoeren van richtwerkzaamheden en/of schade aan wiel of wielophanging wordt standaard een wielgeometriemeting uitgevoerd. ✓ Gas- en vloeistofsystemen, die deel uitmaken van het schadeherstel, worden afgevuld en getest op dichtheid en goede werking. ✓ Indien van toepassing wordt na de montage het herstellende voertuig tijdens de eindcontrole gecontroleerd op waterlekage en windgeruis.
8.	Eindcontrole hersteld voertuig	✓ De eindcontrole wordt uitgevoerd door een daartoe gekwalificeerde c.q. bevoegde medewerker, waarbij gebruik wordt gemaakt van een tijdens het herstelproces volledig ingevulde 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 fabrikant². 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 ruitherstel (zie bijlage 6 voorbeeld afleverinstructie)

6. Fasering certificering BOVAG Erkend Schadeherstel (SHB)

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 (SHB) 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 Schadeherstel. 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 auditors de volgende kwalificatie eisen:

- *De auditors 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)*
- *Minimaal 4 jaar werkervaring in het schadeherstelbedrijf*
- *De inspecteur is bekend met de taal en cultuur in de schadeherstelsector*
- *Het kunnen beoordelen van de kwaliteit van diverse verbindingstechnieken*
- *Het kunnen lezen, interpreteren en beoordelen van meetrapporten 3D-carrosseriemeting*
- *Het kunnen lezen, interpreteren en beoordelen van meetrapporten foutcodes (DTC)*
- *Het kunnen beoordelen van het juist functioneren van de elektronische voertuigsystemen*
- *Het kunnen lezen, interpreteren en beoordelen van meetrapporten wieluitlijning*
- *Het kunnen lezen, interpreteren en beoordelen van opdrachten, calculaties*
- *Het kunnen beoordelen van de kwaliteit van voorbewerken & spuiten*
- *Vaststellen of de juiste richtlijnen van de fabrikant² aanwezig zijn*

De beoordeling bij het schadeherstelbedrijf 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 Schadeherstel'. 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 schadeherstelbedrijf zelf een afspraak te maken. De extra beoordeling dient binnen 3 maanden plaats te vinden. Bij goed resultaat zal een positief certificeringsadvies worden afgegeven. Er volgt dan een 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 (SHB). Zoals gezegd is het certificaat 'BOVAG Erkend Schadeherstel' twee jaar geldig. Gedurende het lidmaatschap dient het lid van BOVAG afdeling Schadeherstelbedrijven te allen tijde te (blijven) voldoen aan de normen en eisen die vastgelegd zijn in de lidmaatschapseisen en kwaliteitseisen BOVAG Erkend Schadeherstel.

Stap 5: Her-certificering

Om dit certificaat en uw lidmaatschap BOVAG Schadeherstelbedrijven 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 SHB. Een nieuw certificaat 'BOVAG Erkend Schadeherstel' zal door BOVAG afdeling Schadeherstel (SHB) 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 schadeherstelbedrijf zelf een afspraak te maken. De extra beoordeling dient binnen 3 maanden plaats te vinden. Bij goed resultaat zal een positief certificeringsadvies worden afgegeven. Er volgt dan een nieuw certificaat met 2 jaar geldigheid.

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. Uniform fotoprotocol autoschade

		Min.aantal foto's	Indien van toepassing
Intakefoto's			
1	Overzichtsfoto's vanuit alle 4 de hoeken van het motorvoertuig waarop het voertuig volledig in beeld is en ook de kentekenplaat zichtbaar is.	4	
2	Tenminste één overzichtsfoto waarop de volledige schade en omliggende (eventueel onbeschadigde) delen zichtbaar zijn (genomen vanuit het stootrichting).	1	
3	Tenminste één detailfoto's van de schade	1	
4	Foto van de kilometerstand	1	
	Zorg dat klanten niet herkenbaar in beeld zijn		
Demontage foto's			
5	Tenminste één foto van de demontagewerkzaamheden, (schade)delen gedemonteerd vóór de herstelwerkzaamheden	1	x
	Let op: alles wat in de calculatie staat m.b.t. de-en montage dient zichtbaar te zijn. (ook de automatisch gegenereerde onderdelen)		
Plaatwerk/ herstel foto's			
6	Tenminste één foto waarop duidelijk de plaatwerk/herstelwerkzaamheden aan de calculatie herleidbaar zijn. Hierbij is het van belang dat de plaatwerk/herstelwerkzaamheden vóór 'voorbewerking/ plamuur' zichtbaar zijn	1	x
7	Opgevoerde richtwerkzaamheden dienen zichtbaar vastgelegd te zijn	1	x
8	Gebruik van de richtbank en/of meetsysteem dient zichtbaar vastgelegd te zijn	1	x
9	Gebruik van de juiste snijlijnen, verbindingstechnieken e.d. bij vervanging carrosseriedelen dient zichtbaar vastgelegd te zijn	1	x
Vorbewerking foto's			
10	Tenminste één foto van het geschuurde plamuur (voorbewerking) proces	1	x
11	Indien tijdens de voorbewerking blijkt dat er dient te worden uitgespoten op een aangrenzend deel, dient dit duidelijk te worden vastgelegd	1	x
Foto's spuitwerkzaamheden			
12	Tenminste één (overzicht)foto van de spuitwerkzaamheden, waarop de delen in de spuitcabine vóór de spuitwerkzaamheden zichtbaar zijn	1	x
13	Indien code Y7 wordt gebruikt dient dit duidelijk te zijn vastgelegd in de fotoset	1	x
Montage-/ afleverfoto's			
14	Tenminste één overzichtsfoto van de herstellende schade vóór aflevering van het voertuig.	1	
15	Bij dynamische kalibratie (indien geen rapport) foto van het resultaat	1	x
Foto's bij Totaal Verlies			
16	Overzichtsfoto's vanuit alle 4 de hoeken van het motorvoertuig waarop het voertuig volledig in beeld is en ook de kentekenplaat zichtbaar is.	4	
17	Tenminste één overzichtsfoto waarop de volledige schade en omliggende (eventueel onbeschadigde) delen zichtbaar zijn (genomen vanuit het aangrijppunt).	1	
18	Een foto van het interieur naar binnen vanaf het rechter voorportier	1	
19	Een foto van het interieur naar binnen vanaf het linker voorportier	1	
20	Een foto van de km-stand	1	
21	Een foto van de middenconsole met duidelijk de audio/navigatie, klimaatcontrole en versnellingspook in beeld	1	
22	Tenminste één duidelijke foto van alle relevante oude schades aan het voertuig	1	x

Algemeen

- Elk dossier dient een kwalitatief goede (belichting en scherpte) fotoset te bevatten.
- Deze dient een duidelijk beeld te geven over de uitgevoerde werkzaamheden en reparatiemethodiek en dient de in de calculatie opgevoerde werkzaamheden te onderbouwen.
- De foto's dienen voorzien te zijn van een datum/tijd stempel.

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

Bijlage 3. Uniform dossierprotocol autoschade

		Indien van toepassing	Processtap
	Documenten		
1	Een door de particuliere klant of berijder ondertekende reparatieopdracht / Akte van cessie		Intake
2	Een ondertekende overeenkomst Vervangend Vervoer (controle rijbewijs)		Intake
3	Reparatie richtlijnen van de fabrikant (indien niet beschikbaar, de reparatierichtlijnen via een bij RCAR aangesloten onderzoekscentrum)		Intake
4	Een verzekeringsdekkingsbewijs of toestemmingsnummer van de opdrachtgever, inclusief informatie over het toe te passen eigen risico, BTW verrekening en dergelijke		Intake
5	Foto's die voldoen aan het universele fotoprotocol (bijlage 2)		Intake
6	Gedetailleerde, digitaal vervaardigde en goedgekeurde schadecalculatie welke de feitelijke reparatie weergeeft (eindcalculatie)		Intake
7	Pdf technisch filter uitslag		Intake
8	De inkoopnota's van de toegepaste onderdelen. Deze nota's moeten dekkend zijn met de in de calculatie toegepaste onderdelen, kleine (standaard) onderdelen (niet-OEM) uitgezonderd. Van niet gebruikte, teruggestuurde onderdelen dienen creditnota's in het dossier te worden opgenomen.	x	
9	Rapportages en facturen inzake werk derden (bijvoorbeeld uitlijnen of werkzaamheden aan de aandrijflijn) Indien mogelijk gespecificeerd	x	
10	Rapportages en facturen inzake inhuur (bijvoorbeeld huurmallen)	x	
11	Uitleesrapporten van de met een geschikt diagnoseapparaat uitgevoerde diagnose vóór en na schadeherstel. Geconstateerde –niet schade gerelateerde- foutcodes worden direct aan de opdrachtgever c.q. eigenaar van het te herstellen voertuig gemeld en vastgelegd in het (digitaal) schadedossier inclusief eventueel aanvullende herstelopdracht	x	
12	Meetresultaten van een elektronisch carrosseriemeetsysteem, vastgesteld vóór- en na, gebruikt voor de controle van de maatvoering van de auto. Indien de carrosserie is gericht, moeten zowel voor- als na de uitgevoerde richtwerkzaamheden worden vastgelegd	x	
13	Meetresultaten van uitlijnen met uitlijnapparatuur, vastgesteld vóór- en na, gebruikt voor de controle van de maatvoering van de wielgeometrie. Indien de carrosserie is uitgelijnd, moeten zowel vóór- als na de uitgevoerde richtwerkzaamheden worden vastgelegd	x	
14	Kalibratierapport	x	
15	Eindcontrole wordt uitgevoerd en aantoonbaar vastgelegd, door gekwalificeerde medewerker		
16	BOVAG Garantiebewijs		
17	Bij Totaal Verlies handtekening voor ontvangst eigendomspapieren en sleutels	x	

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

Bijlage 4. Voorbeeld Inzetbaarheidsmatrix

Medewerkers					
	1	2	3	4	5
Intake					
Demontage					
Herstellen plaatwerk & kunststof delen					
Vorbewerken					
Sputen					
Montage					
Eindcontrole					
Administratie					
Schade calculaties opstellen					
Dossierforming					
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 5. Kennisregels

Kennisregels Technisch Filter

Om objectief vast te stellen of schadeherstel al dan niet (complex) veiligheidskritisch is, heeft BOVAG, samen met verschillende stakeholders uit de branche¹, zogenaamde Kennisregels voor het technisch filter vastgesteld.

1 WIELOPHANGING

Definitie: tot de wielophanging behoren alle veer- en remsystemen en de stuurinrichting.

Er is sprake van complexe veiligheidskritische werkzaamheden bij:

- Herstelwerkzaamheden aan remsysteem, stabilisatiesysteem en/of stuurinrichting, waarvan de initiële/directe aansturing niet mechanisch en/of hydraulisch is (zgn. fly/drive by wire).

Er is sprake van veiligheidskritische werkzaamheden:

- Bij demonteren/vervangen/herstellen van onderdelen van de wielophanging (OEM-informatie, aanhaalmomenten, rekbouten, uitlijnen).

2 VEILIGHEIDSKOOI

Definitie: tot de veiligheidskooi behoren alle veiligheidskritische 'constructie' onderdelen.

Er is sprake van complexe veiligheidskritische werkzaamheden bij:

- Herstelwerkzaamheden aan aluminium (eventueel in combinatie met staal) extrusie delen en/of aluminium/magnesium grote (modulaire) gietsukken.
- Herstelwerkzaamheden aan kunststof (bijvoorbeeld carbon) constructiedelen.
- Herstelwerkzaamheden aan constructies, waarvan het HV-occupakket geïntegreerd onderdeel uitmaakt.
- Vervangingswerkzaamheden aan stalen binnendelen van de kooiconstructie.

Er is sprake van veiligheidskritische werkzaamheden:

- Bij herstellen/vervangen/richten van een onderdeel van de veiligheidskooi (OEM-informatie, materiaalsoort).

3 RIJHULPSYSTEMEN (ADAS)

Definitie: voertuigsystemen die de bestuurder actief/passief helpen om op een veilige(re) manier deel te nemen aan het verkeer.

Er is sprake van complexe veiligheidskritische werkzaamheden bij: niet van toepassing.

Er is sprake van veiligheidskritische werkzaamheden:

- Bij demonteren/vervangen van elk onderdeel (sensor, radar, camera, boordcomputer) van een rijhulpsysteem (OEM-informatie, storing zoeken, lokaliseren, analyseren, inleren, coderen, uitlijnen, kalibreren).
- Bij demonteren/herstellen/spuiten van een onderdeel waarop of waarachter zich een radar, lidar, sensor of camera bevindt (OEM-informatie, storing zoeken, lokaliseren, analyseren, inleren, coderen, uitlijnen, kalibreren).

4 VEILIGHEIDSSYSTEMEN

Definitie: voertuigsystemen die actief/passief de veiligheid verhogen.

Er is sprake van complexe veiligheidskritische werkzaamheden bij: niet van toepassing.

Er is sprake van veiligheidskritische werkzaamheden:

- Bij demonteren/vervangen van elk onderdeel van een veiligheidssysteem (gordels, airbags, boordcomputer, voetgangersairbags, OEM-informatie, inleren, coderen).

5 HOOGVOLTAGE SYSTEMEN

Definitie: een hoogvoltage (HV) systeem dat bestaat uit hoogvoltage onderdelen vanaf 120 volt DC gelijkspanning of goed geleidende ruimte vanaf 60 volt DC.

Er is sprake van complexe veiligheidskritische werkzaamheden bij:

- Herstelbare schade aan het hoogvoltage accupakket, zoals afgebroken/beschadigde stekkeraansluitingen, koelaansluitingen, behuizing en/of pyrotechnische onderbreking/smeltveiligheid.

Er is sprake van veiligheidskritische werkzaamheden bij:

- Melding van demontage/vervangen van elk onderdeel van het hoogvoltage systeem (OEM-informatie, spanningsvrij maken, activeren).
- Melding van vervangen van onderdelen van de veiligheidskooi bij een EV of HEV (OEM-informatie, spanningsvrij maken, activeren).

6 DATANETWERKEN

Definitie: een datanetwerk is een verbinding tussen regelenheden en/of elektronische componenten met ingebouwde regelenheid om informatie uit te wisselen.

Er is sprake van complexe veiligheidskritische werkzaamheden bij:

- Storingen- en herstelwerkzaamheden aan datanetwerken.

Er is sprake van veiligheidskritische werkzaamheden bij:

- Melding bij herstelwerkzaamheden aan bedrading en/of stekkers.
- Melding bij demonteren/vervangen van bedrading en/of stekkers.
- Blijvende storingen na vervanging beschadigde en/of defecte componenten.

Het technisch filter heeft uitsluitend een signaalfunctie. Het is de verantwoordelijkheid van de schadehersteller om (mede gelet op de uitkomst van het technisch filter) te bepalen of hij in staat is een herstelopdracht veilig en vakkundig uit te voeren.

¹ Waaronder ANWB, RDW, RAI, het Verbond van Verzekeraars en VWA.

Bijlage 6. Gedragscode Schadeherstel

Voertuigen worden steeds geavanceerder. Zo zijn ze voorzien van vele rijhulpsystemen en steeds vaker uitgerust met hoogvoltage batterijen en onderdelen die worden vervaardigd van gecombineerde materiaalsoorten. Het (on)bewust onbekwaam herstellen van veiligheidskritische delen, van met name moderne voertuigen, kan leiden tot zeer gevaarlijke situaties in het verkeer bij onjuist herstel. Het gebruik van een technisch filter zal in toenemende mate inzicht geven in de aanwezigheid van (complexe) veiligheidskritische delen/werkzaamheden binnen een herstelopdracht, waarvoor specifieke kennis en/of apparatuur benodigd is.

Deze gedragscode heeft als doel om de bewustwording over (complex) veiligheidskritisch herstel te vergroten. De gedragscode is gericht op schadeherstellers, opdrachtgevers en experts, en is tevens relevant voor de samenwerking tussen deze partijen. De gedragscode bevat gedragsregels en uitgangspunten over het (laten) vaststellen en (laten) herstellen van voertuigschades in het algemeen en (complexe) veiligheidskritische voertuigschades in het bijzonder, zodat de veiligheid zo goed mogelijk is gewaarborgd en de verkeersveiligheid te bevorderen. De gedragscode is een leidraad voor de manier van (samen)werken.

In het belang van de verkeersveiligheid zijn we ons bewust van – en handelen we als zodanig in lijn met – de volgende gedragsregels:

- Schadeherstellers, experts en opdrachtgevers stellen het veilig en vakkundig herstellen van voertuigschades en daarmee het waarborgen van de voertuig- en verkeersveiligheid als hoogste prioriteit. Dit is in het belang van de branche en de maatschappij.
- Schadeherstellers aangesloten bij BOVAG zullen een technisch filter hanteren. Dit technisch filter is een hulpmiddel dat inzicht geeft of er bij een bepaalde voertuigschade sprake is van een (complexe) veiligheidskritische reparatie.
- Schadeherstellers zorgen ervoor dat zij beschikken over de benodigde kennis en vaardigheden, de benodigde technische informatie en reparatievoorschriften en de benodigde apparatuur om het herstel van een bepaalde voertuigschade veilig en vakkundig uit te kunnen voeren.
- Schadeherstellers stellen zorgvuldig en kritisch vast of zij (mede gelet op de aard van de schade en de uitkomst van het technisch filter) voldoende gekwalificeerd, uitgerust en in staat zijn om een voertuigschade veilig en vakkundig te kunnen herstellen.
- Schadeherstellers herstellen (complexe) veiligheidskritische voertuigschades volgens de richtlijnen van de fabrikant. Indien er voor een bepaalde (complexe) veiligheidskritische voertuigschade geen richtlijnen van de fabrikant beschikbaar zijn, kan gebruik worden gemaakt van beproefde alternatieve herstelgegevens en werkmethoden (zoals van ALLDATA, Center Zaragoza, Thatcham etc.).
- Alle relevante informatie wordt vastgelegd in het digitale schadedossier, zodat de in het herstelproces genomen stappen altijd duidelijk herleidbaar zijn.

De branche is geholpen met het borgen van veiligheid en daarmee het bevorderen van de verkeersveiligheid en zal veiligheid daarom – bij alles wat ze doet – als uitgangspunt benoemen. Vervolgens is het een samenspel van betrokken partijen om ervoor te zorgen dat het ook tot goede uitvoering komt.

NAAM:

BEDRIJF:

HANDTEKENING:

Bijlage 7 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.