



# PLUSNORM

## Autoschadeherstel

Aan de slag? Lees hoe u zich certificeert en wat de eisen zijn.



Stichting Branchenormering Schadeherstel



# Introductie

**De technologie van moderne voertuigen ontwikkelt zich razendsnel. Denk aan complexere carrosserieverbindingen, nieuwe materiaalsoorten, hoogvoltage systemen en alle elektronica voor rijhulpsystemen. De juiste kennis, kunde en materialen zijn noodzakelijk om deze complexere en veiligheidskritische schades uit te voeren.**

Om vakkundig herstel van moderne voertuigen te waarborgen, heeft BOVAG (binnen de Stichting Branchenormering Schadeherstel) de Plusnorm Autoschadeherstel ontwikkeld. Dit hebben we samen met de branche gedaan. Zowel ondernemers als diverse branchepartijen hebben meegewerkt aan de totstandkoming van de Plusnorm en de bijbehorende richtlijnen.

De Plusnorm is ter aanvulling op de bestaande Branchenorm Erkend Schadeherstel en is bedoeld om schadeherstellers de mogelijkheid te geven om zich te onderscheiden als specialist in het herstellen van complexe en veiligheidskritische schades. Omdat het herstellen van complexe veiligheidskritische schades een 'vak apart' is, hebben we in dit document de eisen voor de Plusnorm vastgelegd. Dit zijn eisen die betrekking hebben op de benodigde kennis, kunde en apparatuur om het herstelproces voor moderne voertuigen (volgens richtlijnen van de fabrikant) goed te borgen.

De Plusnorm is vrijwillig en daarom geen verplichting binnen het BOVAG-lidmaatschap, in tegenstelling tot de bestaande Branchenorm. Als schadehersteller bepaalt u zelf in hoeverre u zich specialiseert in het herstellen van veiligheidskritische en complexe schades aan moderne voertuigen. Indien u aan alle eisen voldoet, kunt u ervoor kiezen om zich voor de Plusnorm te laten certificeren.

BOVAG kan de Plusnorm van tijd tot tijd aanpassen en/of aanvullen. BOVAG zal Plusnorm-gecertificeerde bedrijven informeren over wijzigingen in de Plusnorm, onder vermelding van een door BOVAG te bepalen redelijke termijn, waarin Plusnorm-gecertificeerde bedrijven aan de gewijzigde Plusnorm moeten voldoen.

Alles wat u moet weten over de Plusnorm leest u in dit document. Wilt u aan de slag? Gefeliciteerd en heel veel succes! Heeft u vragen of hulp nodig? Aarzel dan niet ons even te bellen.

Hartelijke groet,  
BOVAG Schadeherstelbedrijven

#### Meer info?

- Bel BOVAG Ledenadvies op **(030) 65 95 300**
- Of kijk op [mijn.bovag.nl/plusnorm](https://mijn.bovag.nl/plusnorm)

*Per 1 juni 2023 introduceren we de Plusnorm in de schadeherstelbranche. Helaas zijn wij genoodzaakt dit te doen zonder dat het technisch filter operationeel is. Overal waar in dit document gesproken wordt over het technisch filter geldt daarom: zodra beschikbaar. Als het filter operationeel is, informeren wij u. Vanaf dan is werken met het technisch filter verplicht.*

# Certificering en eisen

## Zo werkt het!

### 1 DE EISEN

Alle bedrijven die voor de Plusnorm gecertificeerd willen worden, moeten:

- de juiste kwalificaties (opleidingen) in huis hebben
- werken met het technisch filter
- werken volgens de reparatierichtlijnen van de fabrikant
- over het juiste gereedschap beschikken
- de gedragscode voor schadeherstel kennen en naleven
- voldoen aan de eisen die de bestaande Branchenorm stelt

➔ Ga voor een toelichting naar **bijlage 1**.

### 2 OBJECTIEVE SCHADEVASTSTELLING

Om objectief vast te stellen of een schade veiligheidskritisch en/of complex veiligheidskritisch is, werken we met een technisch filter. Dit filter kijkt o.a. naar de complexiteit van wielophanging, rijkhulpsystemen, veiligheidssystemen, veiligheidskooi, hoogvoltagesystemen en datanetwerken (de zogenoemde 'kennisregels'). Het technisch filter helpt schadeherstellers dus om te bepalen of voor een bepaalde reparatie de juiste kennis, kunde en apparatuur in huis is. De analyse die rolt uit het technisch filter is een verplicht onderdeel van het digitale schadedossier van een voertuig.

➔ Meer informatie over de kennisregels vindt u in **bijlage 2**.

*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/zij in staat is een herstelopdracht veilig en vakkundig uit te voeren. Dat neemt niet weg dat opdrachtgevers wel nadere eisen kunnen stellen aan schadeherstellers die voor hen bepaalde (complexe en/of veiligheidskritische) herstelwerkzaamheden uitvoeren.*



### 3 HERSTEL IN EIGEN HUIS

Uitgangspunt van de Plusnorm is: werkzaamheden in eigen huis. Met eigen mensen en met eigen apparatuur. Zo investeren we in de eigen competenties en ervaring, beperken we de veiligheidsrisico's (onder andere door minder verplaatsingen van het schadevoertuig), groeit de efficiëntie en borgen we dat het schadeherstelbedrijf volledig kan instaan voor de kwaliteit van het herstel. Hiermee waarborgt de Plusnorm veilig en vakkundig herstel van (complexe) veiligheidskritische schades en daarmee de verkeersveiligheid. Alleen bij uitzondering en onder strikte voorwaarden mogen bepaalde deelwerkzaamheden worden uitbesteed en/of mag specifieke kennis of gereedschap worden ingehuurd. Het kan immers zo zijn dat een schadeherstelbedrijf dat aan alle Plusnorm-eisen voldoet alsnog niet over de benodigde specifieke kwalificaties, kennis of middelen beschikt om een bepaalde (complexe) veiligheidskritische schade veilig en vakkundig te kunnen herstellen. Het is in het belang van de (verkeers)veiligheid om een dergelijke schade te laten herstellen door een ter zake gekwalificeerde derde.

➔ In **bijlage 3** vindt u de criteria voor het uitbesteden en inhuren binnen de Plusnorm.

## 4 OPLEIDING EN PERMANENTE EDUCATIE

Bij certificering voor de Plusnorm horen bepaalde opleidingseisen. We willen immers borgen dat schadeherstelbedrijven voldoende kennis en kunde in huis hebben om schades aan moderne voertuigen te herstellen.

➔ In bijlage 4 vindt u een overzicht van de benodigde (extra) opleidingen.

Rangezien de technologie van moderne voertuigen zich zal blijven doorontwikkelen, willen we uiteindelijk toe naar een vorm van permanente educatie. Het is de intentie van BOVAG om de Plusnorm in de loop van de tijd uit te breiden met permanente educatie voorschriften.

Een Plusnorm-gecertificeerd bedrijf moet over de volgende extra branchekwalificaties beschikken\* (zie bijlage 4 voor het complete overzicht):

- AST3 (middels MBO diploma, of als EVC, of AST-modulair\*\* bij eenzelfde medewerker)

Rangevuld met:

- Datanetwerken (nieuw)
- F-Gassen
- Warmtepompen (nieuw)
- Werken aan ADAS
- VP NEN9140 en VOP NEN9140\*\*\*
- (H)EV-voertuigen 1 en 2 (nieuw)
- Carrosserieconstructie (nieuw)
- Schademanager front-office (nieuw)

\* Of over diploma's of certificaten van aantoonbaar vergelijkbaar niveau.

\*\* AST-Modulair bevat de volgende modules, kennis van al deze modules dient bij dezelfde persoon aanwezig te zijn:

- DTC-Carrosserie
- DV2/3-Carrosserie
- Airco-Carrosserie
- Wielgeometrie-Carrosserie
- Structurele lijm- en mechanische verbindingen
- Veiligheidssystemen

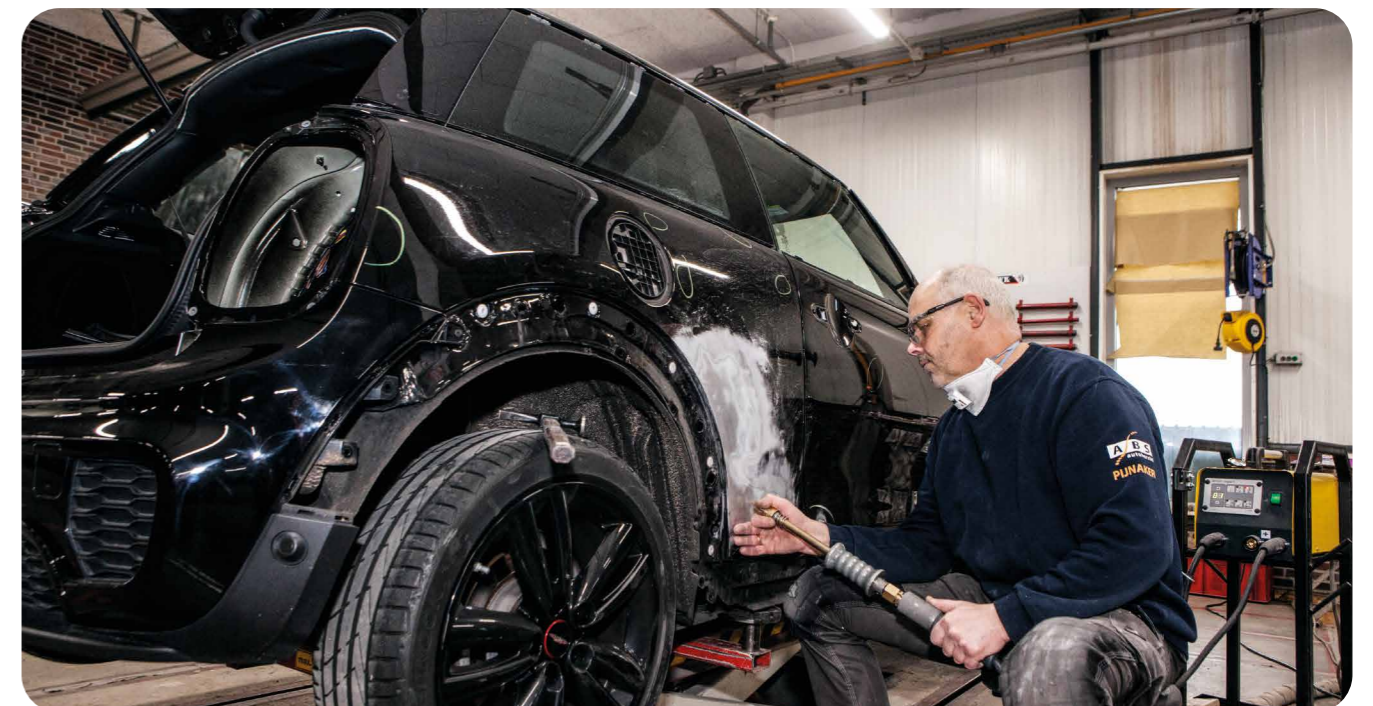
\*\*\* Er dient een werkplaatsverantwoordelijk persoon vastgelegd te worden.

Deze dient minimaal VP (Vakbekwaam Persoon Elektrische Voertuigen) te zijn.

## 5 AUDITERING EN HANDHAVING

Om uw bedrijf te certificeren voor de Plusnorm doorloopt u een onafhankelijk auditproces. Dit betreft een jaarlijkse fysieke audit. Daarvoor geldt dat door het schadeherstelbedrijf aan alle eisen moet worden voldaan. Certificering voor de Plusnorm en bijbehorende audit verloopt op dezelfde wijze als die van de bestaande branchenorm en ook het bestaande certificeringsbeleid geldt voor de Plusnorm.

➔ Bekijk voor meer informatie bijlage 5.



## 6 DE GEDRAGSCODE

Om de bewustwording rond veiligheidskritisch schadeherstel in de hele sector te vergroten, is er een gedragscode opgesteld. Daarin is vastgelegd hoe schadeherstellers, experts en opdrachtgevers zich gedragen en met elkaar samenwerken. Om u te certificeren voor de Plusnorm dient u te voldoen aan én te werken met de eisen die zijn vastgelegd in de Gedragscode voor Schadeherstel.

➔ Gedragscode Schadeherstel vindt u in bijlage 6.



# Bijlagen Plusnorm



## Bijlage 1

### Eisen Plusnorm

De Plusnorm is een norm ter aanvulling op de bestaande Branchenorm Erkend Schadeherstel. De bestaande Branchenorm is verplicht voor schadeherstelbedrijven die lid zijn van BOVAG. Een ondernemer die zich voor de Plusnorm wil laten certificeren, moet dus allereerst voldoen aan de eisen die de bestaande Branchenorm stelt. Aanvullend zijn de eisen voor de Plusnorm als volgt:

<p><b>Opleidingseisen: benodigde kwalificaties</b></p>	<p>Voor de benodigde opleidingseisen verwijzen wij naar de Branche Kwalificatie Structuur 2023 (BKS23), zie bijlage 5. Om u te kunnen laten certificeren voor de Plusnorm dient u hieraan te voldoen. De nieuwe opleidingskwalificaties zijn in groen weergegeven.</p>
<p><b>Voor een objectieve schadevaststelling, werkt de branche met een technisch filter</b></p>	<p>Het is belangrijk om - voor u aan de slag gaat met een voertuig - vast te stellen of de schade (complex) veiligheidskritisch is. Daarvoor werkt de branche met een technisch filter. Zo werkt de schadevaststelling objectief en voor elke gebruiker gelijk. U dient aantoonbaar te werken met dit technisch filter.</p> <p>Het technisch filter is gebaseerd op de kennisregels (zie bijlage 2) voor (complex) veiligheidskritisch schadeherstel, zoals deze zijn vastgesteld door Stichting Branchenormering Schadeherstel. Het filterrapport moet altijd opgenomen worden in het schadedossier.</p>
<p><b>U dient een geautomatiseerd systeem in eigen beheer te hebben voor actuele reparatievoorschriften en technische informatie van OEM / fabrikanten</b></p>	<p>De calculator die de schade vaststelt en de schadehersteller die de herstelwerkzaamheden uitvoert, beschikt over en heeft toegang tot actuele en relevante reparatie richtlijnen en technische informatie van de betreffende OEM/fabrikanten. Indien van toepassing dient de schadehersteller ook te beschikken over toegang tot technische informatie van overige producten waarmee gewerkt wordt.</p> <p>Deze informatie dient voor elke schadecalculatie opgevraagd, gevolgd en vastgelegd te worden in het schadedossier.</p>
<p><b>Alle benodigde gereedschappen en apparatuur dient aanwezig te zijn om de werkzaamheden in eigen beheer uit te kunnen voeren</b></p>	<p>Onder de Plusnorm worden alle werkzaamheden in eigen beheer uitgevoerd. Het equipment moet voldoen aan OEM-eisen of gelijkwaardige criteria (te verklaren door betreffende leverancier). Alleen in uitzonderlijke gevallen mogen (deel)werkzaamheden worden uitbesteed wanneer er aan de voorwaarden voor 'uitbesteden/ inhuren Plusnorm' wordt voldaan. Zie hiervoor <b>bijlage 3</b>.</p>
<p><b>U dient te voldoen aan én te werken met de eisen die zijn vastgelegd in de Gedragscode voor Schadeherstel</b></p>	<p>In de Gedragscode voor Schadeherstel is vastgelegd hoe schadeherstellers, experts en opdrachtgevers zich gedragen en met elkaar samenwerken.</p> <p>NB: Deze gedragscode zal bij de eerstvolgende update van de Branchenorm ook voor alle Branchenorm-gecertificeerde bedrijven gaan gelden.</p>

# Bijlage 2

## Kennisregels Technisch Filter

Om objectief vast te stellen of schadeherstel al dan niet (complex) veiligheidskritisch is, heeft BOVAG, samen met verschillende stakeholders uit de branche<sup>1</sup>, 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) gietstukken.
- Herstelwerkzaamheden aan kunststof (bijvoorbeeld carbon) constructiedelen.
- Herstelwerkzaamheden aan constructies, waarvan het HV-accupakket 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, voetgangairsbags, 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 stekkeransluitingen, 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 regeleenheden en/of elektronische componenten met ingebouwde regeleenheid 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.*

<sup>1</sup> Waaronder ANWB, RDW, RAI, het Verbond van Verzekeraars en VNA.

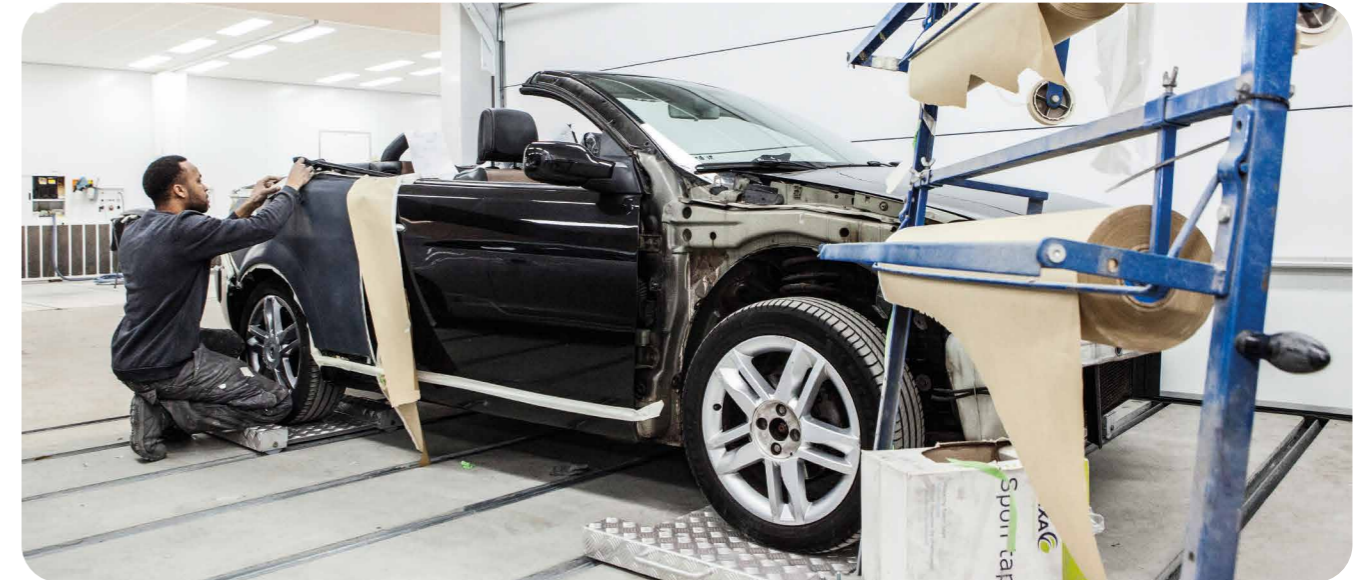
# Bijlage 3

## Criteria uitbesteden en inhuren werkzaamheden Plusnorm

Uitgangspunt van de Plusnorm is: werkzaamheden in eigen huis. Met eigen mensen en met eigen apparatuur. Zo investeren we in de eigen competenties en ervaring, beperken we de veiligheidsrisico's (onder andere door minder verplaatsingen van het schadevoertuig), groeit de efficiëntie en borgen we dat het schadeherstelbedrijf volledig kan instaan voor de kwaliteit van het herstel. Hiermee waarborgt de Plusnorm veilig en vakkundig herstel van (complexe) veiligheidskritische schades en daarmee de verkeersveiligheid. Alleen bij uitzondering en onder strikte voorwaarden mogen bepaalde deelwerkzaamheden worden uitbesteed en/of mag specifieke kennis of gereedschap worden ingehuurd. Het kan immers zo zijn dat een schadeherstelbedrijf dat aan alle Plusnorm-eisen voldoet alsnog niet over de benodigde specifieke kwalificaties, kennis of middelen beschikt om een bepaalde (complexe) veiligheidskritische schade veilig en vakkundig te kunnen herstellen. Het is in het belang van de (verkeers)veiligheid om een dergelijke schade te laten herstellen door een ter zake gekwalificeerde derde.

### Uitbesteden deelwerkzaamheden

- Betreft werkzaamheden die buiten het toezicht van het schadeherstelbedrijf plaatsvinden.
- Uitbesteden van werkzaamheden mag incidenteel voorkomen wanneer:
  - Kennis, kwalificaties, gereedschappen, informatie en/of software niet universeel beschikbaar zijn, of
  - Er sprake is van reparaties die slechts zeer beperkt voorkomen in de Nederlandse markt, waardoor het vanwege bedrijfseconomische redenen verstandiger is deze uit te besteden (nichewerkzaamheden).
- De spelregels die hierbij van toepassing zijn:
  - Uitbesteden uitsluitend aan aantoonbaar gekwalificeerde bedrijven mét uitbestedingsovereenkomst, herstel volgens de geldende richtlijnen van de fabrikant.
  - Controle op de uitgevoerde werkzaamheden door een gekwalificeerde medewerker (die beschikt over de benodigde diploma's/certificaten) van het uitbestedende (schadeherstel)bedrijf.
  - Borging binnen schadedossier: bewijs van uitbesteding, vastlegging van de uitgevoerde werkzaamheden door het bedrijf aan wie de werkzaamheden zijn uitbesteed en de controlewerkzaamheden door het uitbestedende schadeherstelbedrijf.



### Inhuren deelwerkzaamheden

- Betreft werkzaamheden die onder toezicht van het schadeherstelbedrijf plaatsvinden.
- Inhuren van werkzaamheden mag incidenteel voorkomen wanneer:
  - Kennis, kwalificaties, gereedschappen, informatie en/of software niet universeel beschikbaar zijn.
  - Er is sprake van reparaties die slechts zeer beperkt voorkomen in de Nederlandse markt, waardoor het vanwege bedrijfseconomische redenen verstandiger is deze uit te besteden (nichewerkzaamheden).
  - Ruitherstel door ruitspecialist.
  - Uitdeuken zonder spuiten door UzS-specialist.
  - Spotrepair door spotrepair-specialist.
- De spelregels die hierbij van toepassing zijn:
  - Kennis, gereedschappen, informatie en/of software voldoen aan de geldende richtlijnen van fabrikant (indien relevant).
  - Inhuren van uitsluitend aantoonbaar gekwalificeerde bedrijven mét opdrachtovereenkomst, herstel volgens de geldende richtlijnen van de fabrikant (indien relevant).
  - Controle op de uitgevoerde werkzaamheden door een gekwalificeerde medewerker (die beschikt over de benodigde diploma's/certificaten) van het inhurende (schadeherstel)bedrijf.
  - Borging binnen schadedossier: bewijs van inhuur, vastlegging van de uitgevoerde werkzaamheden door het ingehuurde bedrijf en de controlewerkzaamheden door het opdrachtgevendende schadeherstelbedrijf.



# Bijlage 4

Schematische weergave van de Branchekwalificatiestructuur in relatie tot schadeherstelfuncties en de normeringen. Groene blokken zijn compleet **nieuwe** kwalificaties. Witte blokken betreft alle **vernieuwde** kwalificaties.

		Autoschadetechnicus					Autoschade hersteller	Schademanager			
		Elektronica	Elektrische en hybride voertuigen	Warmte-wisseling-systemen	Wielgeleidings-systemen	Voertuig-systemen	(De)montage	Materialen & Verbindings-technieken	Calculeren	Communicatie	Techniek Schademanager
Permanente educatie		Exacte opzet en modules nader te bepalen in 2023					Exacte opzet en modules nader te bepalen in 2023				
Plusnorm		AST: alle kwalificaties bij 1 persoon					Schademanager: alle competenties bij 1 persoon				
		Datanetwerken	(H)EV-voertuigen 2					Carrosserie constructie	Werk voorbereiding en voortgangscntrole	Communicatie	Techniek Schademanager*
Branchenormering		DTC-CARR	(H)EV-Voertuigen 1	Warmtepompen				Aluminium herstel basis			
		DV3-CARR	VP NEN 9140	Airco Carr		Veiligheidssystemen		Weerstandlassen			
		DV2-CARR	VOP NEN 9140	Terugwinnen mobiele airco	WG-Carr	Werken met ADAS	Structurele lijm- en mechanische verbindingen	GMA-hardsolderen			

\* Techniek Schademanager omvat delen uit: Airco-Carr, Aluminiumherstel basis, Carrosserieconstructie, GMA-hardsolderen, Structurele lijm- en mechanische verbindingen, Veiligheidssystemen, Warmtepompen, Weerstandlassen, Werken met ADAS en WG-Carr.

# Bijlage 5

## Certificeringsschema

Certificering bedrijven (individueel)	Certificering ketenbedrijven (géén ketencertificering)
<p><b>Initieel/bij toetreding;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fysieke audit op locatie vestiging, te combineren met audit huidige Branchenorm</li> <li>Geldigheid certificaat: 1 jaar</li> <li>Opvolging/hercertificering Branchenorm</li> </ul> <p><b>Hercertificering (1e jaar na initiële audit);</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fysieke audit op locatie vestiging</li> <li>Audit in combinatie met audit voor huidige Branchenorm of bij verlopen geldigheid certificaat</li> </ul>	<p><b>Initieel/bij toetreding;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fysieke audit op locatie vestiging, te combineren met audit huidige Branchenorm</li> <li>Geldigheid certificaat: 1 jaar</li> <li>Opvolging/hercertificering Branchenorm</li> </ul> <p><b>Hercertificering (1e jaar na initiële audit);</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fysiek audit op locatie per vestiging</li> <li>Audit in combinatie met audit voor huidige Branchenorm indien bedrijf in steekproef valt of bij verlopen geldigheid certificaat</li> </ul>
<p><b>Certificering en auditbeleid</b></p> <p>Initiële certificering 1e jaar:</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;"> <p><b>1. Afspraak</b></p> <p>Het schadeherstelbedrijf maakt een inspectie-afspraken met een van de gecontracteerde Certificerende Instellingen (CI's) voor een bedrijfsbezoek.</p> <p><b>2. Fysieke audit bedrijfsbezoek</b></p> <p>De audit zal op locatie plaatsvinden. Bij 100% score volgt er een positief certificeringsadvies.</p> <p>In het geval van een lagere score worden er afspraken gemaakt over door het schadeherstelbedrijf te nemen verbetermaatregelen. Deze verbetermaatregelen moeten binnen de hiervoor door de CI in redelijkheid gestelde termijn worden gerealiseerd.</p> <p>Wanneer het schadeherstelbedrijf verbetermaatregelen heeft getroffen, doch uiterlijk bij het verstrijken van de gestelde termijn, zal er een extra beoordeling plaatsvinden door de CI. Afhankelijk van de eerder geconstateerde tekortkomingen kan de extra beoordeling op afstand worden gedaan, zonder extra fysiek bezoek, zulks ter beoordeling van de CI. Indien alle afgesproken verbetermaatregelen zijn gerealiseerd zal de CI een positief certificeringsadvies afgeven. Indien niet alle afgesproken verbetermaatregelen zijn gerealiseerd, dan zal de CI een negatief certificeringsadvies afgeven.</p> <p><b>3. Certificaat Plusnorm</b></p> <p>Bij een positief certificeringsadvies van de CI zal het schadeherstelbedrijf het Plusnorm-certificaat ontvangen. Het certificaat is 1 jaar geldig.</p> <p>Bij een negatief certificeringsadvies zal er geen Plusnorm-certificaat aan het schadeherstelbedrijf worden afgegeven.</p> </div> <div style="flex: 1; text-align: right;"> </div> </div>	

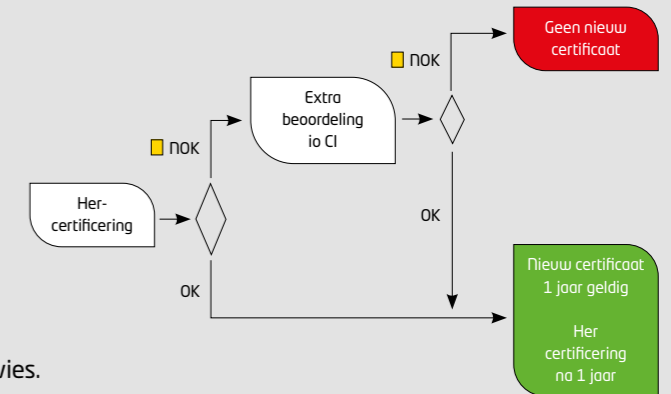
Hercertificering (elk jaar):

**1. Afspraak**

Het schadeherstelbedrijf maakt tijdig voor afloop van de Plusnorm-certificering een inspectie-afspraken met een van de gecontracteerde CI's voor een bedrijfsbezoek.

**2. Fysieke audit bedrijfsbezoek**

De audit zal op locatie plaatsvinden. Bij 100% score volgt er een positief certificeringsadvies.



In het geval van een lagere score worden er afspraken gemaakt over door het schadeherstelbedrijf te nemen verbetermaatregelen. Deze verbetermaatregelen moeten binnen de hiervoor door de CI in redelijkheid gestelde termijn worden gerealiseerd. Wanneer het schadeherstelbedrijf verbetermaatregelen heeft getroffen, doch uiterlijk bij het verstrijken van de gestelde termijn, zal er een extra beoordeling plaatsvinden door de CI. Afhankelijk van de eerder geconstateerde tekortkomingen kan de extra beoordeling op afstand worden gedaan, zonder extra fysiek bezoek, zulks ter beoordeling van de CI.

Indien alle afgesproken verbetermaatregelen zijn gerealiseerd zal de CI een positief certificeringsadvies afgeven. Indien niet alle afgesproken verbetermaatregelen zijn gerealiseerd, zal de CI een negatief certificeringsadvies afgeven.

**3. Certificaat Plusnorm**

Bij een positief certificeringsadvies van de CI zal het schadeherstelbedrijf de Plusnorm-certificering van het schadeherstelbedrijf worden verlengd met 1 jaar.

Bij een negatief certificeringsadvies zal de Plusnorm-certificering van het schadeherstelbedrijf niet worden verlengd.

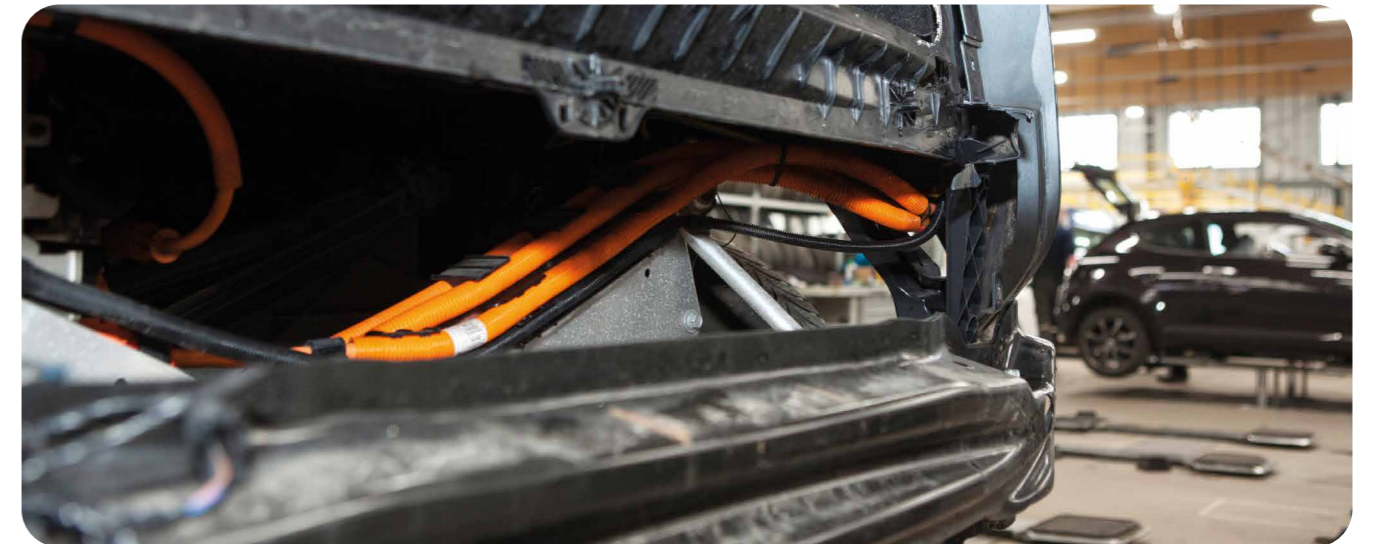
Beleid over de eventuele invoering van risicogestuurde steekproeven zal nog nader worden bepaald.

## 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 herstellinformatie 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.



**PLUSNORM**  
Autoschadeherstel

Versie mei 2023