Versie 1.2

**Pakket van Eisen**

**Inclusief vragenlijst om een nulmeting uit te kunnen voeren**

2022



|  |
| --- |
|  Qualified Modern Car Repair voor een premium kwaliteit en dienstverlening |

**Voorwoord**

Er is sprake van een exponentiële ontwikkeling van de techniek bij motorvoertuigen. Auto’s en vrachtwagens zijn toenemend voorzien van allerlei elektronische en digitale systemen, waaronder ADAS-systemen die een bijdrage leveren aan de verkeersveiligheid en connectiviteitssystemen.

Hiernaast zijn er grote veranderingen die samenhangen met het milieu, zoals de elektrische en semi-elektrische voertuigen (EV) en andere brandstoffen zoals aardgas en (Bio) CNG en op de korte termijn wellicht ook waterstof.

Dit alles stelt veel en andere eisen aan de bedrijven die facilitair zijn aan de life-cycle van de motorvoertuigen, zoals het leveren van onderhoud, reparatie en schade- en glasschade herstel.

Het is niet meer vanzelfsprekend dat ieder autobedrijf in staat is dit adequaat uit te voeren. Maar boven alles zijn de gevaren bij incompetenties vele malen groter. Voor de veiligheid van de bestuurder, de monteur en het milieu.

Het keurmerk Qualified Modern Car Repair heeft als doel het onafhankelijke kanaal te toetsen op basis van een samenstel van technische onderdelen/eisen die essentieel zijn om de dienstverlening adequaat en kwalitatief hoog uit te kunnen voeren. En dat door middel van een certificaat kenbaar te maken aan de consument (autobezitter) en opdrachtgevers (verzekeraars en leasemaatschappijen) dat het bedrijf in staat mag worden geacht een reparatie, onderhoudsbeurt of schadeherstel uit te voeren.

**Vragen om een nulmeting uit te kunnen voeren**

Dit document is onlosmakelijk verbonden met het Reglement en heeft als doel dat u doormiddel van het invullen van de vragen en het bijvoegen van de gevraagde onderbouwingen een beeld schept van uw bedrijfsvoering en de kwaliteit.

Er worden best wat documenten en foto’s gevraagd. Ons advies is stuur mee wat u voorhanden hebt of makkelijk aan kunt komen. Van hetgeen wij ontvangen wordt een eerste administratieve schouwing gemaakt. De niet volledige of ontbrekende zaken worden voor u overzichtelijk in een overzicht gezet en aan u teruggekoppeld. U krijgt hierbij wat meer tijd om alles compleet te krijgen.

Succes bij het invullen van het document! Heeft u vragen aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. Wij helpen u graag verder!

|  |
| --- |
| Niets uit dit document mag worden gebruikt of gepubliceerd zonder uitdrukkelijke toestemming van Qualified Modern Car Repair i.h.k.v. intellectueel eigendomsrecht. |

**Merkspecialisatie**

De eisen vormen een samenstel van competenties, data en equipment die het gezamenlijk borgen dat in zijn algemeenheid de reparaties en onderhoud adequaat uitgevoerd kan worden. Het is echter ondoenlijk om bij alle importeurs de trainingen te doorlopen en toegang te hebben tot de relevante fabrieksinformatie van ieder automerk.

Dit is uiteraard ook niet bij alle reparaties en servicediensten noodzakelijk.

Dit is echter wel essentieel indien men reparaties of onderhoud uitvoert aan:

* Adas-systemen
* EV en semi EV (hybride voertuigen)
* Reparaties waarbij connectie met de autofabrikant moet worden gemaakt

Binnen het certificeringsprogramma wordt melding gemaakt voor *welke automerken* het autobedrijf over de noodzakelijke competenties en equipment beschikt om ook *gecompliceerde* reparaties uit te voeren. Wij noemen dit de **merkspecialisatie**. In de regeling zijn de ‘extra competenties’ waarover men moet beschikken m.b.t. merkspecialisatie geoormerkt met: **MS**

Merkspecialisatie is niet van toepassing bij glasherstel bedrijven.

Op het certificaat wordt vermeld voor welke merken of merkgroepen het autobedrijf, naast de standaardeisen, ook aan de aanvullende eisen voldoet.

Met het Qualified Premium certificaat heeft men aantoonbaar én de technische competenties, de kwaliteit van de dienstverlening, integriteit én dienstbaarheid op orde.

**Onderwerpen/inhoudsopgave**

Dit document is opgedeeld in de volgende hoofdstukken:

1 Opleiding De monteurs dienen de (gespecificeerde) technische vaardigheid te hebben om de reparatie/ onderhoudsbeurt/ schadeherstel/ glasschade herstel/ bandenservice uit te voeren. De opleiding kan zijn doorlopen bij de importeur/ fabrikant of bij een geaccrediteerd opleidingsinstituut. Het is belangrijk dat de monteur bekend is met de emissieregelgeving en de J2564 (elektronische veiligheids- en stabiliteitssystemen) en ISO 22900 (diagnose) protocollen. Ook het ‘sleutelen’ aan EV (High Voltage Vehicles) en in de nabije toekomst waterstof aangedreven voertuigen vereist specifieke kennis en opleiding (Nen 9140).

2 Data & connectiviteit Toenemend is het vereist om te kunnen verbinden met de fabrikant om de software van het motorvoertuig te kunnen resetten of nieuw gemonteerde onderdelen ‘in te leren’. Het bedrijf moet hiertoe in staat zijn. Ook deze faciliteit kan via de importeur of via een serviceprovider zijn geregeld. Vanzelfsprekend heeft de monteur ook toegang nodif tot relevante data en werkvoorschriften van de fabrikant. Deze dataconnectie kan gerealiseerd worden via de importeur/ fabrikant of via geaccrediteerde serviceproviders.

3 Gereedschap Voor veel reparaties is speciaal gereedschap en apparatuur noodzakelijk, bijvoorbeeld het kalibreren van ADAS-systemen. Het bedrijf dient over deze apparatuur te beschikken en vaardigheid deze te kunnen bedienen. Dit mag apparatuur zijn die door de autofabrikant geaccrediteerd is of universele apparatuur waarop homologatie van toepassing is.

4 Social responsibility Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) is voor elk gerenommeerd onderneming hygiëne geworden en is daarnaast ook een vast onderwerp in overeenkomsten en certificeringen.

5 Aansprakelijkheid Indien een bedrijf aan alle voorgaande eisen voldoet dan blijft, aantoonbaar, de fabrieksgarantie van toepassing op het voertuig. Het blijft mogelijk dat fouten worden gemaakt, waarop het bedrijf aansprakelijk kan worden gesteld voor de directe- en/ of gevolgschade. Daarom is het hebben van een Aansprakelijkheidsverzekering Bedrijven (AVB) waarin tevens de gevolgschade is gedekt verplicht.

6 Hospitality De doelgroep (fleet en lease) verleent de service aan haar lessee en/ of de bestuurder. Omdat de aanbieder feitelijk de service uitvoert, is hij een verlengstuk van de dienstverlening van de opdrachtgever. Daarom dient de hospitality op orde te zijn. De netheid van een bedrijf gaat vanzelfsprekend hand in hand met hospitality

7 integriteit De betrouwbaarheid van de onderneming wordt mede bepaald door de integriteit van het werkproces.

**Bedrijfsgegevens:**

|  |  |
| --- | --- |
| Bedrijfsnaam | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Uittreksel KvK  | Kopie meesturen  |
| Uw SBI code | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Document voorzien van een BTW nummer | Kies een item. |
| VOG rechtspersoon (RP)Eenmanszaken en ZPP’rs vragen geen VOG RP aan maar een VOG voor natuurlijke personen (VOG NP) Let op de juiste categorieën (21,37,41,53,61,71)  | Kopie meesturen |
| Adres | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Postcode en Woonplaats | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Telefoonnummer | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Contactpersoon | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Emailadres | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Emailadres facturatie(\*) | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Heeft u monteurs in dienst?  | Kies een item.Bij ja: hoeveel monteurs: Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Werkt u met ZZPers?  | Kies een item.Bij ja: zie eis 1.8  |

 \* Wij versturen uitsluitend elektronische facturen.

**Welke werkzaamheden worden er binnen uw bedrijf uitgevoerd**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | aan emissie voertuigen | aan elektrische voertuigen  |
| Onderhoud en Reparatie  |[ ] [ ]
| Bandenservice  |[ ] [ ]
| Autoruitservice (vervanging)  |[ ] [ ]

Binnen het certificeringsprogramma wordt melding gemaakt voor *welke automerken* het autobedrijf over de noodzakelijke competenties en equipment beschikt om ook *gecompliceerde* reparaties uit te voeren. Wij noemen dit de **merkspecialisatie**. In het Pakket van Eisen zijn de ‘extra competenties’ waarover men moet beschikken m.b.t. merkspecialisatie geoormerkt met:

**‘MS’**

|  |
| --- |
| **Merken waarin u gespecialiseerd bent (N.v.t bij Autoruitservice)** |
| Klik of tik om tekst in te voeren. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Klik of tik om tekst in te voeren. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Klik of tik om tekst in te voeren. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Klik of tik om tekst in te voeren. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| Klik of tik om tekst in te voeren. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

Op het certificaat wordt vermeld voor welke merken of merkgroepen het autobedrijf, naast de standaardeisen, ook aan de aanvullende eisen voldoet.

De onderneming verklaart door ondertekening van dit document akkoord te zijn met alle in de regeling opgenomen eisen en verleent bij een administratieve en/of een fysieke audits volledige medewerking aan de controles en procedures in het kader van het kwaliteitsbeleid.

Ik bevestig de deelname aan het certificatie programma Qualified Modern Car Repair conform de gestelde eisen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Naam** | **Datum** | **Handtekening** |
| Klik of tik om tekst in te voeren. | Klik of tik om een datum in te voeren. |  |

|  |
| --- |
| Wanneer u ook het duurzaamheidslabel Groengedaan! voert, wordt er van te voren op basis van uw bestaande dossier onderzocht aan welke eisen u al voldoet Deze eisen hoeft u dan niet nogmaals te onderbouwen.  |

**Hoofdstuk 1 Opleiding**

|  |
| --- |
| * 1. **Basis technische opleidingen (alle categorieën)**
 |
| Alle monteurs die reparaties uitvoeren of hierbij ondersteuning bieden, dienen een relevante technische basisopleidingen te hebben gevolgd en bij voorkeur in het bezit te zijn van: |
| * Autotechnicus niveau 2 of hoger (BOL of BBL)
 |
| * Erkend Ruithersteller
 |
| * Of, vergelijkbare technische opleiding
 |
| Actie:  | Kies een item. | Kopieën van gevraagde diploma’s meesturen voorzien van het artikelnummer |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| * 1. **Indien van toepassing:**

**Voortgezet technische opleidingen (Niet voor Autoruitspecialisten)** |
| De monteurs die de feitelijke reparaties uitvoeren ***èn*** *voor de uitvoering verantwoordelijk zijn*, dienen voldoende opgeleid te zijn, waaronder het bezit van het diploma wordt verstaan: |
| * Eerste autotechnicus niveau 2/ 3
 |
| * APK-keurmeester
 |
| * Of, gelijkwaardige technische opleiding(en)
 |
| Actie:  | Kies een item. | Kopieën van gevraagde diploma’s meesturen voorzien van het artikelnummer |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| * 1. **Werkverantwoordelijke Werkplaatschef** (Niet voor Glasherstelbedrijven)
 |
| De leidinggevende op de werkvloer (werkplaatschef) is verantwoordelijk voor het toezien op het adequaat uitvoeren van de dienstverlening. De werkverantwoordelijke dient in het bezit te zijn van het diploma Eerste Autotechnicus aangevuld met een training ‘Leermeester’ (Innovam) of ‘Chef Werkplaats’ (Corbo) of vergelijkbare opleidingen m.b.t. leidinggeven en verantwoording. |
| Actie:  | Kies een item. | Kopieën van gevraagde diploma’s meesturen voorzien van het artikelnummer |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| * 1. **Vakbekwaamheid I (alle categorieën)**
 |
| Er is een groot scala aan specialistische opleidingen en trainingen. Het is ondoenlijk dat alle monteurs, al deze trainingen moeten volgen. Toch is het van belang dat het autobedrijf de kennis in huis heeft, van de meest essentiële technieken. Het is dus denkbaar dat de men de monteurs verschillende trainingen laat volgen en men gezamenlijk weer alle kennis in huis heeft. |
| De trainingen die in ieder geval gevolgd zijn door één of meerdere monteurs of de werkverantwoordelijke zijn: |
|  |
| * Canbus en datanetwerken
 |
| * Diagnose elektronische systemen (ISO 22900)
 |
| * ABS Stuur- en stabiliteitssystemen (J2564)
 |
| * Diagnose Motormanagement
 |
| Actie:  | Kies een item. | Kopieën van gevraagde diploma’s meesturen voorzien van het artikelnummer |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| * 1. **Vakbekwaamheid II** (Alleen voor Bandenbedrijven)

*Indien u geen werkzaamheden aan banden uitvoert kunt u hieronder NVT noteren* |
| Indien u banden monteert en aanpalende diensten, zoals uitlijnen en balanceren, levert dan zijn specifieke opleidingseisen van toepassing. De basisopleiding dient te zijn aangevuld met het doorlopen van de aanvullende training op gebied van uitlijnen en ADAS-systemen. |
| De werkverantwoordelijke (chef) en bij voorkeur één of meerdere monteurs dienen in het bezit te zijn van het diploma Uitlijn Expert, waarin in ieder geval de volgende onderdelen zijn doorlopen: |
| * Uitlijnen, uitlijnrapporten en interpretatie
 |
| * Werking van algemene veiligheidssystemen
 |
| * Wagenhoogtemeting
 |
| * Invloed van asbelasting op de wielgeometrie
 |
| * Stuurhoeksensor-kalibratie
 |
| * Werking lane assist systeem
 |
| * Camera-kalibratie
 |
| * Werking adaptive cruise control
 |
| * Radar-kalibratie
 |
| Actie:  | Kies een item. | Kopieën van gevraagde diploma’s meesturen voorzien van het artikelnummer |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **1.6.1 Werkzaamheden aan elektrische voertuigen - Leek** Zijn alle medewerkers op de hoogte van de gevaren van een EV (ongeacht de aard van werkzaamheden)  |
| Ongeacht de functie binnen het bedrijf dient u de gevaren te bespreken met uw medewerkers en dit te onderbouwen met een werkinstructie waarin duidelijk vermeld staat wat wel en niet geoorloofd is.   |
| Actie:  | Kies een item. | Kopie werkinstructie toevoegen met vermelding van het artikel nummer |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **1.6.2 Werkzaamheden aan elektrische voertuigen - Voldoende Onderricht Persoon (VOP)** (indien van toepassing)Zijn er medewerkers die een VOP training (of gelijkwaardig) conform NEN9140, hebben doorlopen?  |
| Van toepassing indien u werkzaamheden uitvoert zoals in het PvE beschreven, zoals: spanningsloos maken HV-systeem en controles en reparaties uitvoeren aan het HV-systeem.  |
| Actie:  | Kies een item. | Kopie of kopieën van de gevraagde diploma meesturen voorzien van het artikelnummer |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **1.6.3 Werkzaamheden aan elektrische voertuigen - Vakbekwaam Persoon (VP)** (indien van toepassing) Zijn er medewerkers die een VP training (of gelijkwaardig) conform NEN9140 hebben doorlopen? |
| Van toepassing indien u werkzaamheden uitvoert zoals in het PvE beschreven, zoals: controles en reparaties uitvoeren aan het HV-systeem, controle eigen ev-werkzaamheden en van de VOP en Leek en dé- en monteren van en werken in de HV-batterij (werken onder spanning).  |
| Actie:  | Kies een item. | Kopie of kopieën van de gevraagde diploma meesturen voorzien van het artikelnummer |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **1.6.4 Werkzaamheden aan elektrische voertuigen - Werkverantwoordelijke (WV)**(indien van toepassing)Is er een werkverantwoordelijke (WV) aangesteld.  |
| Is er / zijn er WV belast met de verantwoordelijkheden die in het PvE is omschreven, zoals: de algehele veiligheid van de werkplaats en e-voertuigen vaststellen, risicoanalyse van de uit te voeren HV-werkzaamheden en controleren EV-werkzaamheden van de VP, VOP en Leek. |
| Actie:  | Kies een item. | Kopie Aanwijziging (Arbo) meesturen voorzien van het artikelnummer. Desgewenst kunt u dit document bij ons opvragen  |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **1.6.5 Werkzaamheden aan elektrische voertuigen - Aanwijzing (Arbo) VP en VOP**  (alleen bij “Leek” niet van toepassing)  |
| Is de ‘aanwijzing’ van de functionarissen vastgelegd. Indien dit niet het geval is, dan kunt u formulieren opvragen bij Qualified, die voldoen aan de wettelijke eisen.  |
| Actie:  | Kies een item. | Kopie Aanwijzigingen (VP en VOP) (Arbo) meesturen voorzien van het artikelnummer. Desgewenst kunt u deze documenten bij ons opvragen |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **1.6.6 Werkzaamheden aan elektrische voertuigen - Aanpassen RI&E -** Is de RI&E aangepast m.b.t. het werken aan EV – voertuigen?  |
| Van toepassing bij alle disciplines ongeacht de functie van de medewerker.  |
| Actie:  | Kies een item. | Alleen het deel die de gevaren beschrijft, ingedeeld in de verschillende functies (leek, WP, VP en VOP) meesturen voorzien van het artikelnummer |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **1.6.7 Arbeidsovereenkomst (alleen bij “Leek” niet van toepassing)**Zijn de arbeidsovereenkomsten aangepast?  |
| Dit is een aanbeveling.  |
| Actie:  | Kies een item. | Alleen het artikel uit een arbeidsovereenkomst meesturen mbt WP, VP, VOP, voorzien van het artikelnummer |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| * 1. **Vakbekwaamheid IV** **(van toepassing voor alle bedrijven die kalibreren) – (ADAS)**
 |
| De meeste middenklasse auto’s rijden al autonoom op level 2. Zowel acceleratie, sturen als remmen wordt (tijdelijk) door de auto gedaan. Hiernaast zijn er al premium auto’s op de markt, zoals de MB S-klasse, Volvo XC90 en Tesla die inmiddels op level 3 functioneren. Wanneer deze systemen niet goed functioneren ligt de eerste aansprakelijkheid bij de producent (artikel 6:238 BW) en in de Nederlandse situatie bij de importeur (artikel 6:187BW). Maar wat als het falen verwijtbaar is aan het niet goed kalibreren van censoren en/ of camera’s, dan wordt dit een heel ander verhaal.  |
|  |
| Indien de kalibratie intern binnen uw bedrijf wordt uitgevoerd dan zijn specifieke opleidingseisen van toepassing. De basisopleiding dient te zijn aangevuld met het doorlopen van de aanvullende training op gebied van ADAS-systemen en kalibratie. Waarbij in ieder geval zijn behandeld: |
|  |
| * Camera’s;
 |
| * Radar units;
 |
| * Lidar;
 |
| * Ultrasoon sensoren
 |
| * Nachtzicht camera;
 |
| * Regen sensoren
 |
| * Praktisch kalibreren
 |
| * ADAS systemen en kalibreren (CSC) **MS**
 |
| Actie: | Kies een item. | Kopie of kopieën van diploma’s waaruit blijkt dat genoemde onderdelen zijn behandeld meesturen voorzien van het artikelnummer |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **1.8 Uitbesteed werk (inclusief ZZPérs) (alle categorieën)** |
| Het is mogelijk dat uw bedrijf de opdracht, delen van de opdracht of direct aan de opdracht gekoppelde werkzaamheden door derden laat uitvoeren. Het betreft hier werkzaamheden die worden uitgevoerd op het eigen terrein van de certificaathouder. Deze werkzaamheden dienen kwalitatief uitgevoerd te worden zoals vastgelegd in het Pakket van Eisen van Qualified Modern Car Repair  |
|  |
| Qualified Modern Car Repair Modern Car Repair vraagt dan ook om een goede administratie t.b.v. de beoordeling en selectie van het ingehuurd personeel. De beoordeling betreft: |
| * U beschrijft in een document op welke momenten en op welke criteria (incl diploma’s en bekwaamheid) u het extern personeel selecteert en beoordeelt.
 |
| * Het bedrijf maakt alleen gebruik van extern personeel die volgens de eerder gemaakte toetsingscriteria voldoende bekwaam zijn voor het uit te voeren werk.
 |
| * Het bedrijf registreert en archiveert de selecties en beoordelingen.
 |
| * Het bedrijf bewaart deze criteria voor een termijn van 5 jaar.
 |
| Actie: | Kies een item. | U hoeft geen onderbouwing aan te leveren. Deze eis wordt getoetst tijdens een fysieke audit  |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

**Hoofdstuk 2 Data en Connectiviteit**

Wanneer u zelf beschikt over een interface om met OEM informatie en via de EOBD een diagnose te kunnen stellen, dient u aan onderstaande voorwaarden te voldoen. Wanneer u hierover niet beschikt dient u het voertuig door te verwijzen naar een extern bedrijf die onderstaande vaardigheden beheerst.

|  |
| --- |
| **2.1 Beschikbaarheid datavan toepassing bij Autoruitspecialisten en bij ROB bedrijven met een merkspecialisatie MS** |
| Het bedrijf dient de beschikking te hebben, dan wel (online) toegang tot de data van de fabrikant. Dit kan door een rechtstreeks account bij de fabrikant/ importeur of via een platform zoals Pass Thru, Hella of Bosch of via uw bestelplatform. |
| Actie: | Kies een item. | Kopie overeenkomst met uw dataleverancier(s) meesturen voorzien van het artikelnummer |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **2.2 Diagnose (alle categorieën)** |
| Het bedrijf dient een interface tot de OEM te hebben om een auto te diagnosticeren via de EOBD. Dit mag een rechtstreekse interface zijn, maar men mag ook gebruikmaken van remote aanbieders. Zoals Jifeline en Remote Diagnostics of via uw bestelplatform.  |
| Actie: | Kies een item. | Kopie overeenkomst/abonnement met uw dataleverancier meesturen of op een andere manier onderbouwen. Voorzien van het artikelnummer |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **2.3 Inleren en coderen MS (alle categorieën)** |
| Het bedrijf dient een interface tot de OEM te hebben om onderdelen in te leren en of te coderen. Opsomming alleen wanneer bij uw bedrijfsvoering van toepassing:  |
|  |
| * Een Sleuteltransponder inleren;
 |
| * Een trekhaak, verstuivers of accu coderen;
 |
| * DTC codes lezen en wissen
 |
| * Service Interval resetten
 |
| * Hoog Voltage Batterij checken
 |
|  |
| De interface mag rechtstreeks zijn, maar men mag ook gebruik maken van remote aanbieders.  |
| Actie:  | Kies een item. | Kopie overeenkomst/abonnement met uw dataleverancier meesturen of anders onderbouwen. Voorzien van het artikelnummer |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

**Hoofdstuk 3 Gereedschappen**

|  |
| --- |
| **3.1 Mechanische gereedschappen (Niet van toepassing voor Autoruitspecialisten)** |
| Naast de standaard gereedschappen bedoelen wij hiermee speciaal gereedschap. Zoals tijdafstelgereedschap, brandstof injectoren, demontagegereedschappen, (wiel) moer verwijderaars.  |
| Men hoeft niet alle speciale gereedschappen voor alle (doorgaande) automerken in bezit te hebben. Het gaat er om dat men erover kan beschikken. Dergelijke gereedschappen kunnen immers ook gedeeld, gehuurd of geleend worden. Of deze wordt door de onderdelenleverancier meegeleverd.  |
| Actie: | Kies een item. | Beschrijf hieronder welke stappen u neemt wanneer u niet beschikt over het juiste gereedschap  |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **3.2 IJken van gereedschappen (Niet van toepassing voor Autoruitspecialisten)** |
| De relevante gereedschappen dienen jaarlijks geijkt te worden. Op de gereedschappen dient dan ook een geldige inspectiezegel te zitten.  |
| Actie:  | Kies een item. | Beschrijf hieronder op elke wijze er een jaarlijkse ijk controle op de juiste waarden van het gereedschap (waarbij dit van toepassing is) wordt uitgevoerd. Daarbij een vermelding door wie dit wordt uitgevoerd?  |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **3.3 High Voltage (Niet van toepassing voor Autoruitspecialisten)** |
| Repareert u ook Elektrische en/ of semi elektrische voertuigen, waarbij spanningsloos wordt gesteld of reparaties aan het (hoog) spanningsgedeelte worden uitgevoerd? Dan dient u ook de beschikking te hebben over een EV-Kit. Tevens dient de leiding er op toe te zien dat de EV-Kit structureel gebruikt wordt. |
| Actie  | Kies een item. | Kopie aanschaf factuur van de EV kit meesturen, alsmede een kopie werkinstructie door de directie aan de werknemers over het structureel gebruik. |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren.  |

|  |
| --- |
| **3.4 CSC-tool (Camera Sensor Calibration) (alle categorieën)****Let op: extra eis voor Glasspecialisten en ROB bedrijven met een merkspecialisatie MS** |
| Wanneer u zelf binnen uw bedrijfsvoering kalibreert dient u in het bezit te zijn of de beschikking te hebben tot een CSC-systeem. Hiermee bedoelen wij dat u in het bezit bent van een dergelijk apparaat, hierover kan beschikken (in gezamenlijk eigendom) of gestructureerd samenwerkt met een bedrijf dat hierover beschikt. Wanneer u een Glasspecialist bent of een ROB bedrijf met een merkspecialisatie dan dient u zelf in het bezit te zijn van een CSC-systeem en vervallen de mogelijkheden van “in gezamenlijk eigendom” en samenwerking met een derde partij.* Bij alle opties is het wel toegestaan om te kalibreren met eigen of in gezamenlijk eigendom of geleende kalibratieborden.
* Bij alle opties geldt dat de CSC tool dient te voldoen aan onderstaande eisen.
 |
|  |
| * Voldoet aan de OEM specificaties1
 |
| * Beschikking, bij voorkeur online (pass thru), kalibratiewaarden)
 |
| * Uitgerust met merkspecifieke kalibratieborden
 |
| Enkele systemen die voldoen zijn bijvoorbeeld Hella-Guttman, Mahle, EZ-Adas (Snap-On) en ACS-Cars (Würth) \* opsomming is niet compleet. |
| Actie: Iedereen die kalibreert (behalve Glasspecialisten en ROB bedrijven met een merkerkenning) | Kies een item. | * Noteer hieronder over welk systeem u beschikt of de beschikking hebt.
* Beschrijf hieronder het percentage (in procent) van de doorgangen die u zelf met eigen kalibratieborden, geleende of in samenwerking kunt uitvoeren.
 |
| Actie:Bij Glasspecialisten en ROB bedrijven met een merkerkenning | Kies een item. | * Noteer hieronder over welk systeem u beschikt.
* Beschrijf hieronder het percentage (in procent) van de doorgangen die u zelf met eigen kalibratieborden, geleende of in samenwerking kunt uitvoeren.
 |
| Opmerkingen: Klik of tik om tekst in te voeren. |

**Hoofdstuk 4 Social responsibility**

**MVO (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen)**

|  |  |
| --- | --- |
|  **4.1 Kwalitatieve bijdrage samenleving** |  |
| U wordt geacht een bijdrage te leveren aan de economische en sociale ontwikkeling van uw omgeving (plaats of regio) en/ of de branche.  |
|  |  |
| Bent u een leerbedrijf? | Kies een item. |
| Biedt u stageplaatsen aan? | Kies een item. |
| Levert u op een andere wijze een bijdrage aan de ontwikkeling van de regio of een vakkennis in de branche (bijvoorbeeld samenwerking met ROC)? | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.2 Klachtenregeling**  |  |
| U wordt geacht een transparante klachtenregeling te hebben die makkelijk vindbaar op uw website gesitueerd is. Daarnaast dient u over een procedure te beschikken waarmee klachten worden gebruikt ter verbetering van uw dienstverlening.  |
|  |  |
| Kunt u een klachtenregeling overleggen? | Kies een item. |
| Is makkelijk vindbaar op uw website geplaatst? | Kies een item. |
| Worden de klachten benut ter verbetering van uw dienstverlening?  | Kies een item. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.3 Klanttevredenheid** |  |
| U wordt geacht in een redelijke frequentie de klanttevredenheid te meten.  |
|  |  |
| Meet u de klanttevredenheid? | Kies een item. |
| Voert u deze zelf uit of schakelt u een derde partij in?  | ZELF / ANDERS namelijk Klik of tik om tekst in te voeren.  |
| Legt u uw ambities ter verbetering vast en worden de ambities met de medewerkers gedeeld?  | Kies een item. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.4 Eerlijk Zakendoen** |  |
| U wordt geacht uw financiële processen zo in te richten dat fraude en oneerlijkheid wordt voorkomen. |
|  |  |
| Heeft u waarborgen in uw proces waardoor fraude wordt voorkomen? Bijvoorbeeld een elektronische koppeling tussen de facturatie, werkplaatsbon en inkooporder. | Kies een item. |
| Verstrekt u altijd een gespecificeerde factuur die aan de volgende eisen voldoet?Op elke factuur die gemaakt wordt, moeten de volgende gegevens staan:- naam en adres van de leverancier;- btw-identificatienummer van de leverancier;- naam en adres van de klant;- factuurnummer;- de factuurdatum;- datum waarop de goederen of diensten zijn  geleverd;- hoeveelheid en soort geleverde goederen;- aard en soort geleverde diensten;- specificatie op arbeidskosten en gebruikte  onderdelen;Voor elk btw-tarief of vrijstelling moet op de factuur vermeld staan:- prijs per stuk of eenheid, exclusief btw- eventuele kortingen als die niet in deze prijs zijn  opgenomen;- toegepaste btw-tarief;- vergoeding (prijs exclusief btw);- bij vooruitbetaling: de datum van betaling als die  afwijkt van de factuurdatum- btw-bedrag." | Kies een item. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.5 Veilige werkomgeving** |  |
| U dient een veilige werkomgeving aan uw medewerkers aan te bieden. Werkbeschrijvingen en het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen zijn hierbij essentieel. Maar bijvoorbeeld ook het vermijden van het gebruik van middelen die schadelijk zijn voor de gezondheid. Iedere werkgever is verplicht tot het hebben van een geldige Risico Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E). De RI&E dient minimaal 1 keer per jaar met het personeel besproken te worden en u dient dit ook schriftelijk vast te leggen. Let hierbij ook op het toekennen van een Preventiemedewerker (ter voorkomen van ongevallen) en de bij u van toepassing zijnde BHV’rs (hulp bij ongervallen).  |
|  |  |
| Heeft u een actueel RI&E (niet ouder dan 3 jaar)? | Kies een item. |
| Bespreekt u de RI&E minimaal 1 keer per jaar met uw personeel? | Kies een item. |
| Zijn de PBM aanwezig? | Kies een item. |
| Ziet de Preventiemedewerker toe op een juist gebruikt? | Kies een item. |
| Zijn de PBM op een juiste manier opgeslagen? | Kies een item.  |
| Heeft u een Preventiemedewerker aangewezen?  | Kies een item. |
| Is uw personeel op de hoogte wie dit is?  | Kies een item. |
| Zijn er bij u wettelijke van toepassing zijnde BHV’rs aanwezig?  | Kies een item. |
| Is uw personeel op de hoogte wie dit zijn?  | Kies een item. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.6 Milieu** |  |
| Wordt afval voorkomen en indien onafwendbaar gescheiden en voor recycling aangeboden? Het voorkomen kan door niet meer dan noodzakelijk in te kopen, aan te maken, te verwerken en verpakkingen te beperken. |
| Voorkomt u afval? | Kies een item. |
| Biedt u uw afval gescheiden voor recycling aan? | Kies een item. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.7 Energieverbruik** |  |
| Beperken van uw energieverbruik leidt tot verlaging van de CO2 uitstoot, maar tevens tot verlaging van de kosten.  |
|  |  |
| Heeft u inzicht in uw energieverbruik? | Kies een item. |
| Neemt u maatregelen deze te reduceren? | Kies een item. |
| Heeft u uw ambities t.a.v. het reduceren bepaald in een meerjarig reductieplan?  | Kies een item.Bij Ja: kopie meerjarig reductieplan meesturen. Voorzien van het artikelnummer |

**Hoofdstuk 5 Aansprakelijkheid**

|  |  |
| --- | --- |
| **5.1 OEM-handleiding** |  |
| Voert u de dienstverlening uit conform de fabrieksgegevens en is dit geïntegreerd in de werkplaatsorder, zodat de fabrieksgarantie gehandhaafd blijft. | Kies een item. |
| Hoe informeert u uw klant hierover?  | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **5.2 Aansprakelijkheidsverzekering Bedrijven (AVB)** |
| Heeft u, voor het geval er desalniettemin fouten gemaakt worden, een Aansprakelijkheidsverzekering Bedrijven (AVB) afgesloten voor tenminste een bedrag van € 2.500.000,00? Bij de AVB moet gevolgschade eveneens gedekt zijn. |
| **Actie:** | Kies een item. | Kopie van uw AVB polis meesturen voorzien van het artikelnummer |
| Opmerking:Klik of tik om tekst in te voeren. |

**6 Hospitality en netheid**

 **bedrijf**

De doelgroep (fleet en lease) verleent de service aan haar lessee en/ of de bestuurder. Omdat de aanbieder feitelijk de service uitvoert, is hij een verlengstuk van de dienstverlening van de opdrachtgever. Daarom dient de hospitality op orde te zijn. De netheid van een bedrijf gaat vanzelfsprekend hand in hand met hospitality. Om doublures te voorkomen worden beide onderwerpen in één hoofdstuk behandeld

|  |
| --- |
| **6.1 Entree** |
| Er is een duidelijke aanduiding van de entree van het bedrijf? En is de entree te bereiken over een onkruid-moddervrij terrein? |
| Actie: foto’s maken en meesturen | Meegestuurd  | Opmerking |
| Foto ingang (klanten ingang vanaf buiten genomen) | Kies een item. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **6.2 Parkeerplaatsen**  |
| Zijn er vrije parkeerplaatsen voor de klanten beschikbaar? Die vrij zijn van onkruid en veilig zijn gesitueerd?  |
| Actie: foto’s maken en meesturen | Meegestuurd | Opmerking |
| Foto parkeerplaatsen waarop te zien is dat het terrein vrij is van onkruid en veilig is gesitueerd  | Kies een item. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **6.3 Receptie** |
| Er is een duidelijk aangegeven receptie, waar de klant te woord gestaan kan worden voor het ophalen en brengen van het voertuig?  |
| Actie: foto’s maken en meesturen | Meegestuurd  | Opmerking |
| Foto receptie waarop te zien is dat deze gescheiden van de werkplaats gesitueerd is.  | Kies een item. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **6.4 Bereikbaarheid (telefonisch)** |
| De klant/ bestuurder kan telefonisch en via email contact krijgen met het bedrijf, waarbij beide media binnen acceptabele tijd worden beantwoord: telefoon binnen vijf keer opgepakt en email tijdens kantooruren binnen één uur beantwoord. (\*) dit wordt tevens gecontroleerd wanneer wij contact met u opnemen binnen het certificeringstraject.  |
| Actie:  | Kies een item. | U hoeft geen onderbouwing mee te sturen |

|  |
| --- |
| * 1. **Openingstijden**
 |
| Zijn de openingstijden op locatie en online weergegeven en zichtbaar voor de klant? Wordt er tevens een telefoonnummer getoond?  |
| Actie: foto’s maken en meesturen | Meegestuurd  | Opmerking |
| Foto van de vermelding/bordje waarop de openingstijden te zien zijn en het telefoonnummer waarmee de klant, buiten openingstijden, contact kan opnemen met de ondernemer. Vanzelfsprekend dient deze melding zichtbaar te zijn wanneer het terrein is afgesloten.  | Kies een item. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| * 1. **Herkenbaarheid**
 |
| De onderneming wordt uitgeoefend vanuit een permanent duurzaam bedrijfspand, dat duidelijk herkenbaar is in zijn bedrijfsuitoefening (als autobedrijf). Hieronder bedoelen wij tevens dat er reclamemateriaal aanwezig is (zoals: vlaggen, reclamezuilen, reclameborden enzovoort). Is het aanwezige reclamemateriaal schoon en onbeschadigd?  |
| Actie: foto’s maken en meesturen | Meegestuurd  | Opmerking |
| Foto bedrijfspand (vooraanzicht) waarop tevens het aanwezige reclamemateriaal te zien is.  | Kies een item. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| * 1. **Klantentoilet**
 |
| Er is een toilet aanwezig waar klanten gebruik van kunnen maken. Deze is netjes, schoon en fris en biedt de mogelijkheid tot handenwassen. Het geniet de voorkeur dat het klantentoilet bereikbaar is zonder dat men door de werkplaats hoeft te lopen. Wanneer dat niet mogelijk is dan dient er uit veiligheidsoverwegingen een duidelijke looproute aanwezig te zijn waardoor de klant duidelijk weet welk terrein hij wel en niet mag betreden.  |
| Actie: foto’s maken en meesturen | Meegestuurd | Opmerking |
| Foto bereikbaarheid toilet * Indien het klantentoilet alleen toegankelijk is door de werkplaats – dan ook foto van het duidelijke looppad meesturen

Foto netheid toilet waarop teven de accessoires te zien zijn; borstel, handdoek, zeep, vuilnisbak, etc | Kies een item. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| * 1. **Wachtruimte**
 |
| Er is een representatieve wachtruimte/ wachtgelegenheid, voorzien van zitmeubilair die rookvrij is. Deze wachtruimte bevindt zich afgeschermd van de werkplaats   |
| Actie: foto’s maken en meesturen | Meegestuurd | Opmerking |
| Foto wachtruimte* Situering (buiten werkplaats)
* Faciliteiten
* Inrichting
* Muren, plafond en schilderwerk
 | Kies een item. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| * 1. **WiFi**
 |
| De wachtruimte heeft een wifi verbinding, die eenvoudig beschikbaar is voor het publiek. |
| Actie: foto’s maken en meesturen | Meegestuurd | Opmerking |
| Foto van bordje/document waarop het wifi wachtwoord kenbaar wordt gemaakt aan de klant  | Kies een item. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| * 1. **Koffie, thee, drinkwater**
 |
| Er zijn in de wachtruimte koffie/ thee en drinkwater faciliteiten. |
| Actie: foto’s maken en meesturen | Meegestuurd | Opmerking |
| Foto van de faciliteiten van de wachtruimte  | Kies een item. | Klik of tik om tekst in te voeren. |



|  |
| --- |
| * 1. **Hygiëne (schoonmaakfrequentie)**
 |
| Men leeft vigerende hygiëneprotocollen/ -regels na ter bescherming van de gezondheid van de medewerkers en de klanten alsmede ter bevordering van de hospitality.  |
| Actie: kopie document of andere onderbouwing meesturen | Meegestuurd | Opmerking |
| Kopie schoonmaakschema of een andere onderbouwing waarmee u de regelmatige schoonmaak (incl. de ramen) van de de ruimtes die de klant betreedt zoals: receptie, wachtruimte, klantentoilet, etc | Kies een item. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **6.12 Algemene staat van het pand - algemene indruk (binnen en buiten)**  |
| Het pand dient binnen en buiten goed onderhouden te zijn. Hiermee bedoelen wij:- Het schilderwerk aan en in het pand in een goede staat verkeert. Is niet gebladderd of verkleurd. - De dakbedekking/dakpannen op zicht intact zijn.- De vloeren, muren en plafonds in de publiekstoegankelijke ruimtes en niet publieke ruimtes  schoon, vrij van graffiti en in algemene goede staat (niet gebladderd of verkleurd)  verkeren.- De aanwezige stoffering (in de publieke en in de niet publieke ruimtes) zoals: deurmatten,  vloerbedekking, gordijnen enzovoort, schoon is en niet versleten eruit zien |
| Actie: foto’s maken en meesturen | Meegestuurd | Opmerking |
| Op de reeds gevraagde foto’s (voorgaande eisen) is al het een en ander te zien. Aanvullend zien wij graag nog: * Overzichtsfoto van het pand buiten voorkant
* Overzichtsfoto van het pand achter
* Overzichtsfoto van het dak
 | Kies een item. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **6.13 Netheid (werkplaats)** |
| De vloeren, plafonds en muren in de werkplaats zijn schoon en verkeren in goede staat. Gereedschap is op de daarvoor bestemde plaatsen opgehangen en opgeborgen en slingert niet rond. Er liggen geen onderdelen op de vloer die niet van het onderhanden werk zijn.  |
| Actie: foto’s maken en meesturen | Meegestuurd | Opmerking |
| Op de reeds gevraagde foto’s (voorgaande eisen) is al het een en ander te zien. Aanvullend zien wij graag nog: * Overzichtsfoto van de werkplaats
 | Kies een item. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **6.14 Werkkleding (algemeen)** |
| Werkkleding van medewerkers is schoon, heel en uniform. \* veilgheidsschoenen worden gedragen!  |
| Actie: foto’s maken en meesturen | Meegestuurd | Opmerking |
| Foto van de werkkleding  | Kies een item. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **6.15 Schoonhouden voertuigen**  |
| Er zijn maatregelen getroffen dat het voertuig tijdens de reparatie/ onderhoudsbeurt niet wordt bevuild. Bijvoorbeeld door het gebruik van stoelhoezen en vloerleggers of door het reinigen van het voertuig voor aflevering. Hierbij wordt rekening gehouden met eventuele hygiëneprotocollen (zoals corona). U hoeft geen onderbouwing mee te sturen  |
| Wij voldoen  | Kies een item. |  |

|  |
| --- |
| **6.16 Serviceauto (indien van toepassing)**  |
| De serviceauto verkeert in een goed onderhouden staat. Geen barsten in de ruiten, geen roestplekken of oude schades.  |
| Actie: foto’s maken en meesturen | Meegestuurd | Opmerking |
| Foto van de serviceauto buitenFoto van de service auto binnen | Kies een item. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

**7 Integriteit**

De betrouwbaarheid van de onderneming wordt mede bepaald door de integriteit van het werkproces. De eisen in dit hoofdstuk dienen ter borging van een integere bedrijfsvoering.

Bij een administratieve audit hoeft u van onderstaande vragen geen onderbouwing mee te sturen. Slechts de vragen te beantwoorden met een eventuele opmerking.

|  |
| --- |
| **7.1 Werkorder**  |
| Er wordt gebruik gemaakt van een schriftelijke of digitale werkorder.  |
| Wij voldoen  | Kies een item. |  |
| Opmerking:Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **7.2 Vervangen onderdelen**  |
| Vervangen onderdelen worden als bewijs bewaard tot het moment van aflevering.  |
| Wij voldoen  | Kies een item. |  |
| Opmerking:Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **7.3 Dossiervorming**  |
| De werk- en bestelorders en facturen zijn, tot zes (6) maanden, dossiermatig beschikbaar voor een eventuele audit. |
| Wij voldoen  | Kies een item. |  |
| Opmerking:Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **7.4 Toestemming klant**  |
| Er worden alleen werkzaamheden uitgevoerd waar toestemming voor is gegeven door de klant |
| Wij voldoen  | Kies een item. |  |
| Opmerking:Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **7.5 Betaling** |
| Er zijn verschillende betaalmodaliteiten waarbij elektronische betaling de voorkeur geniet. Voor professionele opdrachtgevers en B2B relaties bestaat de mogelijkheid tot betaling per factuur-achteraf. |
| Wij voldoen  | Kies een item. |  |
| Opmerking:Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **7.6 AVG / GDPR** |
| "De onderneming houdt zich aan geldende AVG-eisen, waaronder:- alle fysieke documenten, die persoonsgegevens bevatten, zijn beveiligd bewaard;- er worden geen kopieën of scans van identiteitsbewijzen van klanten gemaakt en / of bewaard waarop BSN of foto zichtbaar zijn;- de onderneming beschikt over een actueel verwerkingsregister;- er zijn geldige verwerkingsovereenkomsten met alle externe partijen die persoonsgegevens verwerken, die verzameld zijn door de onderneming;- de ICT-omgeving en opgeslagen persoonsgegevens zijn afdoende beveiligd." |
| Wij voldoen  | Kies een item. |  |
| Opmerking:Klik of tik om tekst in te voeren. |

U bent aan het einde gekomen van de vragenlijst. Sla dit document op met: ‘Opslaan als’ en geef een naam aan het document.

Er worden best wat documenten en foto’s gevraagd. Ons advies is stuur mee wat u voorhanden hebt of makkelijk aan kunt komen. Stuur vervolgens dit ingevulde document met uw eerste bijlagen naar: info@qualifiedautobedrijf.nl Let even op het aantal mb’s die u gaat versturen. Wanneer dit een hoog aantal is adviseren wij u gebruik te maken van [WeTransfer - Send Large Files & Share Photos Online - Up to 2GB Free](https://wetransfer.com/)

Van hetgeen wij ontvangen wordt een eerste administratieve schouwing gemaakt. De niet volledige of ontbrekende zaken worden voor u overzichtelijk in een overzicht gezet en teruggekoppeld. U krijgt hierbij wat meer tijd om alles compleet te krijgen.

Heeft u vragen?, aarzel niet om contact met ons op te nemen. Wij helpen u graag verder!

Qualified Modern Car Repair

Tijdens kantooruren:

Tel. 055 – 203 21 68

secretariaat@qualifiedautobedrijf.nl