

Categorie	Onderwerp	Normpunt/activiteit	Normeis	Toelichting
Caravan en Camper schadeherstel	Specifiek (BNS)	2.1	Het lid heeft de beschikking over een volledig ingericht en goed onderhouden bedrijfspand met een eigen werkplaats die geschikt is voor het verrichten van Schadeherstel C&C werkzaamheden en voorzien is van; vEen aparte kantoorruimte. vEen receptie met wachtruimte. vMinimaal 2 gereserveerde bezoekersparkeerplaatsen voor kampeervoertuigcombinaties. vEen aangrenzend afsluitbare parkeergelegenheid of stallingsplaats voor onder-handen (schade)caravans dan wel campers.	
Caravan en Camper schadeherstel	Specifiek (BNS)	2.2	Het lid is als totaalhersteller gekwalificeerd om alle voorkomende Schadeherstel C&C werkzaamheden (w.o. calculeren, de- en montage, meetwerkzaamheden, (hybride-)lijm- kit- en verbindingstechnieken in eigen beheer uit te voeren.	(Deel)werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd door een daarvoor gekwalificeerde medewerker of indien sprake is van een "Erkend Leerbedrijf" onder toezicht en verantwoordelijkheid van een Erkend Leermeester. Uitbesteding van werkzaamheden is uitsluitend toegestaan aan een extern bedrijf dat lid is van FOCWA en/of BOVAG en voor de werkzaamheden gekwalificeerde medewerkers in dienst heeft. Ingeval van uitbesteding van (deel)werkzaamheden dient het lid te beschikken over de vereiste kwalificaties om het eindresultaat van de uitbesteedde werkzaamheden op juiste wijze te kunnen beoordelen. Aan uitbesteding ligt steeds de uitbestedingsovereenkomst ten grondslag. Bij uitbesteding van (deel)werkzaamheden aan een (externe) medewerker dient te allen tijde herleidbaar en controleerbaar te zijn dat de desbetreffende externe medewerker(s) voldoet aan de vereiste kwalificaties voor de door hem/haar uitgevoerde (deel)werkzaamheden. Aan de uitbesteding van (deel)werkzaamheden dient tevens een goede juridische uitbestedingsovereenkomst ten grondslag te liggen, waarin de kwalificatie- en kwaliteitseisen geborgd zijn. In geval van uitbesteding van (deel)werkzaamheden blijft het lid altijd eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en veiligheid van de uitgevoerde (her-stel) werkzaamheden.
Caravan en Camper schadeherstel	Specifiek (BNS)	2.5	Het lid dient van elke reparatieopdracht een volledig (digitaal) schadedossier aan te leggen. Op basis van de in het (digitaal) schadedossier vastgelegde gegevens, opgeslagen foto's en documenten dient te allen tijde aangetoond te kunnen worden dat de verrichte werkzaamheden overeenkomstig de herstelopdracht zijn uitgevoerd conform de daarvoor geldende (fabrieks-)richtlijnen en keurmerken inclusief eindcontrole op het goed functioneren van alle in het voertuig aanwezige elektronische, gas-, verwarmings- en veiligheidssystemen.	De opdracht tot herstel moet volledig en juist zijn vastgelegd in een door de opdrachtgever ondertekende schriftelijke of digitale opdrachtovereenkomst. Verifieerbare dossiers zijn de basis van een goede kwaliteitsborging van alle herstelwerkzaamheden die door het lid aan een voertuig worden uitgevoerd en met name betrekking hebben op in het voertuig aanwezige elektronische-, gas-, verwarmings- en veiligheidssystemen.
Caravan en Camper schadeherstel	Specifiek (BNS)	2.6	Waterdichtheidsgarantie alleen als de herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd conform de bouwwijze van de fabrikant.	
Caravan en Camper schadeherstel	Specifiek (BNS)	6.1	Het lid voert uitsluitend herstel- en/of vervangingswerkzaamheden conform de daarvoor geldende reparatie richtlijnen van de fabrikant. Daarbij wordt gebruikgemaakt van nieuwe, originele fabrieksonderdelen Indien op verzoek van de klant c.q. opdrachtgever gebruikgemaakt dient te worden van alternatieve, niet-OEM delen en/of reparatiemethoden dan legt het lid dit schriftelijk vast in het (digitaal) schadedossier.	Op de, volgens de reparatierichtlijnen van de fabrikant, verrichte werkzaamheden geldt een standaard garantietermijn van 4 jaar gerekend vanaf de datum van afgifte van het garantiebewijs. Voor de tijdens de herstelwerkzaamheden geplaatste c.q. vervangen onderdelen geldt de garantietermijn van de leverancier of fabrikant van de desbetreffende onderdelen.
Caravan en Camper schadeherstel	Specifiek (BNS)	6.2	Het lid voert uitsluitend herstel- en/of vervangingswerkzaamheden uit aan veiligheids- en/of structuurdelen van een voertuig (betreft campers) conform de daarvoor geldende reparatie richtlijnen van de fabrikant. Daarbij wordt gebruikgemaakt van nieuwe, originele fabrieksonderdelen. Toepassing van gebruikte onderdelen is slechts toegestaan als de oorsprong van deze delen herleidbaar is. Indien op verzoek van de klant c.q. opdrachtgever gebruikgemaakt dient te worden van alternatieve, niet-OEM delen en/of reparatiemethoden dan legt het lid dit schriftelijk vast in het (digitaal) schadedossier.	Onderstaande definities gelden, waar van toepassing, zowel voor alle kampeervoertuigen; Structurele delen; Componenten van het onderstel, dan wel chassis, dwars-balken, langsdragers, dorpels, A en B-raamstijlen en de voorruit. Actieve veiligheids-(onder)delen; Remsysteem, stuurinrichting, claxon, voorruitontwasemingssysteem, binnen- en buitenspiegels, snelheidsmeter, ruitenwissers en sproeiers. Passieve veiligheids-(onder)delen; Eventuele kreukelzones aan voorzijde, verankering van de veiligheidsgordels, veiligheidsgordels en gordelspanners, stoelframes en -verankering, airbagsystemen, sloten en scharnieren van ramen en deuren, hoofdsteunen, wielafschermingen, brandstoftank en de veiligheids-stuurkolom Op de, volgens de reparatierichtlijnen van de fabrikant, verrichte werkzaamheden geldt een standaard garantietermijn van 4 jaar gerekend vanaf de datum van afgifte van het garantiebewijs. Voor de tijdens de herstelwerkzaamheden geplaatste c.q. vervangen onderdelen geldt de garantietermijn van de leverancier of fabrikant van de desbetreffende onderdelen. Indien op verzoek van de klant c.q. opdrachtgever hersteld dient te worden volgens niet goedgekeurde alternatieve reparatiemethoden dan vervalt de standaard garantietermijn van 4 jaar op de verrichte werkzaamheden en wordt hiervoor geen garantiebewijs afgegeven.
Caravan en Camper schadeherstel	Specifiek (BNS)	7	Het lid hanteert de algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van FOCWA of BOVAG.	

Categorie	Onderwerp	Normpunt/activiteit	Normeis	Toelichting
Caravan en Camper schadeherstel	Specifiek (BNS)	8	Op de verrichtte Schadeherstelwerkzaamheden wordt altijd garantie verstrekt die tenminste voldoet aan de eisen van FOCWA of BOVAG Garantie op Schadeherstel C&C.	
Caravan en Camper schadeherstel	Specifiek (BNS)	9	Na Schadeherstel C&C biedt het lid de consument een vochtcontrole aan in de periode 12 tot 18 maanden nadat het herstelwerk aan de klant is opgeleverd.	
Caravan en Camper schadeherstel	Specifiek (BNS)	10	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 FOCWA of BOVAG.	
Caravan en Camper schadeherstel	Specifiek (BNS)	11	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 18:00 uur. Bezetting op zaterdag is ter keuze aan de ondernemer.

Categorie	Onderwerp	Normpunt/activiteit	Normeis	Toelichting
Caravan en Camper schadeherstel	Uitrusting (BNS)	Calculeren en herstelkosten begroten	In NL geaccepteerd calculatiesysteem, zoals FICS, Dispatch Auto, (CCM & Silverdate zijn de systemen, toegang ertoe via genoemdde applicaties) myClaim of vergelijkbaar.	Een door de opdrachtgever c.q. in de branche geaccepteerd calculatiesysteem.
Caravan en Camper schadeherstel	Uitrusting (BNS)	Diagnose mechanisch	. Hefbrug met een hefvermogen van ten minste 2 ton. . Hefbrug met een hefvermogen van ten minste 5 ton (alleen campers) . Geschikt handgereedschap (volgens bijlage) . Gereedschap om maatafwijkingen aan onderstel of opbouw te kunnen vaststellen. . Wielbalanceerapparaat	Het gaat hier om het vaststellen /constateren van maatafwijkingen in de carrosserie. Voor dit doel is een speer-maat en rolmaat voldoende.
Caravan en Camper schadeherstel	Uitrusting (BNS)	Diagnose elektrisch	. Multimeter Categorie 3/4 . Geschikt handgereedschap (volgens bijlage)	Een multimeter om de status van de elektrische systemen te controleren. Het desbetreffende handgereedschap moet geschikt zijn voor het vermelde werkgebied, hier het stellen van een elektrische/elektronische diagnose in de context van Schadeherstel C&C.
Caravan en Camper schadeherstel	Uitrusting (BNS)	Diagnose elektrisch (Alleen voor campers)	. Koplampafsteller . Diagnose-apparaat	Een diagnose-apparaat om de status van de elektrische, dan wel elektronische, voertuigsystemen te controleren en een diagnoserapport te genereren.
Caravan en Camper schadeherstel	Uitrusting (BNS)	Houtreparaties	Er dient voldoende houtbewerkingsgereedschap aanwezig te zijn om werkzaamheden naar behoren uit te voeren (volgens bijlage).	
Caravan en Camper schadeherstel	Uitrusting (BNS)	Verlijmen van te vervangen componenten en onderdelen	Geconditioneerde ruimte waar onderdelen en componenten verlijmd kunnen worden onder omstandigheden zoals die door de fabrikant van de lijmiddelen zijn voorgeschreven.	
Caravan en Camper schadeherstel	Uitrusting (BNS)	De- en monteren e/o ver-vangen van geschroefde opbouw delen	. Geschikt handgereedschap (volgens bijlage) . Geschikte momentsleutel minimaal 300 nM.	Het desbetreffende gereedschap moet geschikt zijn voor het vermelde werkgebied, hier het de- en monteren van geschroefde opbouw delen in de context van Schadeherstel C&C.
Caravan en Camper schadeherstel	Uitrusting (BNS)	Metten, richten en vervangen van dragende constructiedelen. Het herstellen en/of vervangen van gelaste carrosseriedelen. Het herstellen en/of ver-vangen van gelijmde/hybride carrosseriedelen	. MIG/MAG lasapparaat* . Gereedschap voor lijmmapplicatie* geschikt voor carrosserieherstel . Geschikt handgereedschap (volgens bijlage) . Vochtmeetapparatuur . Apparatuur, geschikt voor kunststofreparatie . Geschikte Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM) * in eigendom of beschikking hebben over	De meetdata van de fabrikant van de M&R-equipment is beschikbaar voor het te herstellen voertuig. De desbetreffende uitrusting (lassen, blindklink- en ponsnagel, lijmen) moet geschikt zijn voor het vermelde werkgebied, hier het herstellen en/of vervangen van structurele carrosseriedelen in de context van het Schadeherstel C&C.

Categorie	Onderwerp	Normpunt/activiteit	Normeis	Toelichting
Caravan en Camper schadeherstel	Kennis (BNS)	Calculeren en kosten begroten	Kennis en vaardigheid van/in het in de branche en door opdrachtgever geaccepteerde calculatiemodel	Actuele kennis van de toegepaste calculatiesystemen is noodzakelijk.
Caravan en Camper schadeherstel	Kennis BNS)	<p>Diagnose stellen mechanisch en elek-trisch/elektronisch (Alleen voor campers)</p> <p>De- en monteren en/of vervangen van geschroefde, gelijmde, gekitte en geklemde opbouwdelen</p> <p>Meten, richten en vervan-gen van dragende constructiedelen.</p> <p>Het herstellen en/of ver-vangen van gelaste carros-seriedelen.</p> <p>Het herstellen en/of ver-vangen van gelijmde/hybride carrosserie-de-len (Alleen voor campers)</p>	<p>. Minimaal 1 medewerker dient te beschikken over de opleiding Caravantechnicus niveau 3 of</p> <p>. Minimaal 1 medewerker dient in het bezit te zijn van de geldige kwalificatie <u>Onderstel</u> caravan en aanhangwagens - Specialist keuring en onderhoud (1) (voorheen mod1) en</p> <p>. Minimaal 1 medewerker dient in het bezit te zijn van de geldige kwalificatie Specialist keuring en onderhoud - <u>opbouw</u> caravan (voorheen mod2/4 – in ontwikkeling) en</p> <p>. Minimaal 1 medewerker dient in het bezit te zijn van de geldige kwalificatie <u>Elektra</u> caravan - Specialist keuring en onderhoud (voorheen mod3) en</p> <p>. Minimaal 1 medewerker dient in het bezit te zijn van de geldige kwalificatie Caravan- en campertechnicus - <u>schadeherstel</u> caravan en camper</p> <p>. Voor werknemers met minimaal 5 jaar werkervaring in een FOCWA/BOVAG CCS bedrijf is er een praktijktoets/proeve van bekwaamheid beschikbaar waarbij na positief resultaat een certificaat zal worden verstrekt. Op vertoon van dit certificaat wordt er voldaan aan de kennis/vaardigheid eisen voor het FOCWA/BOVAG lidmaatschap. Voorafgaand kan er gebruik worden gemaakt van een ‘opfris’ module langs het beschikbare opleidingsprogramma voor Caravan en Camper.</p> <p>** De module ‘onderstel’ is facultatief voor camperbedrijven.</p>	

Categorie	Onderwerp	Normpunt/activiteit	Normeis	Toelichting
Caravan en Camper schadeherstel	Q-borging (BNS)	Algemeen	<p>Schadedossier;</p> <ul style="list-style-type: none"> . Een door de particuliere klant, eigenaar of berijder ondertekende reparatieopdracht. . Een verzekeringsdekkingsbewijs of toestemmingsnummer van de opdrachtgever, inclusief informatie over het toe te passen eigen risico, BTW verrekening en dergelijke. . Gedetailleerde, digitaal vervaardigde en goedgekeurde schadecalculatie welke de feitelijke reparatie weergeeft (eindcalculatie). . Een eindcontroleformulier met vermelding per (deel)herstelactiviteit en uitgevoerde eindcontrole van de naam van de medewerker die de desbetreffende activiteit heeft uitgevoerd. . De inkoopnota's van de toegepaste onderdelen moeten dekkend zijn met de in de calculatie toegepaste onderdelen, kleine (standaard) en voorraadonderdelen uitgezonderd. . (Campers) Rapportages en facturen inzake werk derden (bijvoorbeeld uitlijnen of werkzaamheden aan de aandrijflijn). . (Campers) Meetresultaten van een carrosserie- en/of onderstelmeetsysteem, vastgesteld voor- en na herstel ter controle van de maatvoering van de camper. Indien de opbouw is gericht, moeten de maten zowel voor- als na de uitgevoerde richtwerkzaamheden in het (digitaal) schadedossier worden vastgelegd. . Foto's die voor, tijdens en na het reparatieproces zijn gemaakt dienen kwalitatief goed (belichting en scherpte) te zijn en een duidelijk beeld te geven van de uitgevoerde werkzaamheden c.q. gevolgde reparatiemethode. Het (digitaal) schadedossier dient in dit kader tenminste de volgende foto's te bevatten; <ul style="list-style-type: none"> -Øverzichtsfoto's van het te herstellen voertuig diagonaal genomen, linksvoor en rechtsachter. -Øduidelijke foto's van de schade voordat het voertuig wordt hersteld. -Øfoto's van het te herstellen voertuig in gedemonteerde toestand. -Øfoto's van het reparatieproces, waarop richten, snijlijnen, lassen, overige verbindingstechnieken en hersteltechnieken duidelijk te onderscheiden zijn. -Øfoto's, voorafgaand aan het spuiten, waarbij de niet te spuiten delen zijn afgeplakt of gemaskeerd. -Øfoto's waarop zichtbaar is wat aan het voertuig of los daarvan is gespoten. -Øfoto's, van het herstelde voertuig voor aflevering aan de klant. 	
Caravan en Camper schadeherstel	Q-borging (BNS)	Demontage onderdelen en componenten schadevoertuig	<p>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 gemonteerd worden op een geschikte wijze gelabeld, behandeld en opgeslagen dat deze terug te herleiden zijn naar het voertuig, waarbij beschadiging wordt voorkomen.</p>	
Caravan en Camper schadeherstel	Q-borging (BNS)	Herstelwerkzaamheden schadevoertuig	<ul style="list-style-type: none"> . Het aanwezige equipment, en gereedschappen en meetmiddelen is geschikt voor gebruik en wordt conform de daarvoor geldende richtlijnen onderhouden. . De voor het herstel benodigde kisten en lijmmaterialen zijn geschikt voor gebruik. . De benodigde en toegestane reparatievoorschriften voor Schadeherstel C&C zijn beschikbaar. . In geval van deelreparatie aan de opbouw dienen de voorschriften van de voertuig- dan wel caravanfabrikant te worden gehanteerd. . (Campers) In geval van richten van het onderstel wordt een meting 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 c.q. kwaliteitseisen van de fabrikant. . De herstelde of vervangen structurele delen worden volgens voorschrift geschuimd, waarbij schuimmiddelen met de juiste specificaties worden gebruikt. 	
Caravan en Camper schadeherstel	Q-borging (BNS)	Montage onderdelen schadevoertuig	<ul style="list-style-type: none"> . De benodigde (fabrieks-)voorschriften voor het monteren van veiligheidscomponenten op, aan of in het voertuig zijn beschikbaar. . Tijdens de montage van de onderdelen wordt te allen tijde de juiste montagemethode toegepast. . Het herstelde en/of vervangen onderdeel voldoet na montage, in samenhang met de carrosserie, aan de esthetische eisen. . Bij schroefverbindingen worden de door de fabrikant voorgeschreven vereiste nieuwe schroefverbindingen en aanhaalmomenten toegepast. . Uitbestede werkzaamheden worden door een daartoe gekwalificeerde medewerker beoordeeld en akkoord bevonden. . Gas-, vloeistof- en electrosystemen, die deel uitmaken van het Schadeherstel C&C worden afgevuld en getest op dichtheid en goede werking. . Na het uitlezen van het herstelde voertuig worden geconstateerde afwijkingen die leiden tot een foutcode hersteld, voor zover deze zijn gerelateerd aan de herstelde schade(s) en/of een aanvullend separate opdracht. 	
Caravan en Camper schadeherstel	Q-borging (BNS)	Eindcontrole hersteld voertuig	<p>De eindcontrole wordt uitgevoerd door een daartoe gekwalificeerde c.q. bevoegde medewerker, waarbij gebruik wordt gemaakt van een eindcontrolechecklijst. Tijdens de eindcontrole is herleidbaar en controleerbaar dat alle aan het herstelde voertuig verrichte werkzaamheden zijn uitgevoerd door de daarvoor gekwalificeerde c.q. bevoegde medewerkers. Indien van toepassing wordt een proefrit met het herstelde voertuig gemaakt.</p>	
Caravan en Camper schadeherstel	Q-borging (BNS)	Archivering schadedossier	<p>Schadedossiers en personeelsdossiers van betrokken medewerkers zijn tot ten minste 7 jaar na herstel beschikbaar en leesbaar.</p>	

Categorie	Onderwerp	Normpunt/activiteit	Normeis	Toelichting
Caravan en Camper schadeherstel	Q-borging (BNS)	Klachtenafhandeling	<p>Het Lid beschikt over een klachtenregistratie registratiesysteem en registreert alle ontvangen klachten over uitgevoerde Schadeherstel C&C werkzaamheden. In dit registratiesysteem is tevens vastgelegd welke procedure bij een ontvangen klacht dient te worden gevolgd. Daarnaast gelden de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none">. De medewerkers zijn bekend met de inhoud van de klachtenprocedure.. Afgewikkelde klachten worden gearhiveerd met vermelding van het eindresultaat.. Ontvangen klachten worden periodiek geëvalueerd om te beoordelen of sprake is van incidenten of structurele afwijkingen.. Indien sprake is van ontstane klachten door structurele afwijkingen dan worden deze wordt aangepast c.q. opgelost.. De melder van de klacht wordt conform de klachtenprocedure geïnformeerd over de afhandeling van de desbetreffende klacht.	