

Branchenormering ARH

Versie 1 / 24022021

Categorie	Onderwerp	Normpunt (BER)/activiteit	Normeis	Toelichting
Autoruit schadeherstel	Specifiek/activiteit gebonden	2.1	Er is beschikking over een volledig ingericht en goed onderhouden bedrijfspand met een eigen werkplaats die geschikt is voor het verrichten van alle voorkomende ruitschadeherstelwerkzaamheden en voorzien is van een receptie met wachtruimte, een net en schoon toilet en bezoekersparkeerplaats(en).	Indien er sprake is van meerdere vestigingen, deze eisen gelden voor alle vestigingen.
Autoruit schadeherstel	Specifiek/activiteit gebonden	2.2	De werkplaats heeft de ruimte en werkinrichting om alle voorkomende werkzaamheden te verrichten om ruiten te herstellen of te vervangen. De in het eigen pand aanwezige werkplaats is eveneens voorzien van een ruimteverwarming, heeft een vlakke vloer en heeft voldoende verlichting wanneer herstelwerkzaamheden plaatsvinden.	Onder eigen pand wordt verstaan dat het lid de beschikking heeft over een permanent pand. (in eigendom of met verhuurcontract). Benodigde apparatuur / uitrusting / gereedschappen worden nadere beschreven in hfdst 3 en bijlage 2 Temperatuur en luchtvochtigheid moeten overeenkomen met gestelde eisen van fabrikant van gebruikte kisten en harsen en dienen te worden vastgelegd in het shadedossier. Noodhulp betekent het plaatsen van een tijdelijke noodvoorziening om de klant uit nood te helpen, bijvoorbeeld bij inbraakschade. Een goede en representatieve staat van het voertuig betekent dat het voertuig voldoet aan de wettelijk normen (apk), de ruiten barstvrij zijn, er geen grote deuken en roestplekken zijn, en het voertuig schoon oogt.
Autoruit schadeherstel	Specifiek/activiteit gebonden	2.3	Er is minimaal 1 service voertuig om noodhulp op locatie te kunnen verrichten. Dit voertuig verkeert in goede en representatieve staat. Verbandtrommel, twee veiligheidshesjes en een goedgekeurde brandblusser (min. 2 kg) behoren tot de standaard uitrusting van het voertuig.	De omstandigheden voor ruitherstelwerkzaamheden op openbare plaatsen moeten voldoen aan dezelfde omstandigheden als in de werkplaats. Dat betekent onder meer: - Op een vlakke vloer - Temperatuur en luchtvochtigheid moeten overeenkomen met gestelde eisen van fabrikant van gebruikte kisten en harsen. - Niet in de volle zon - Voldoende licht - Luchtvochtigheid maximaal 85%
Autoruit schadeherstel	Specifiek/activiteit gebonden	2.4	Ruitherstelwerkzaamheden op openbare plaatsen, zoals parkeerplaatsen, zijn niet toegestaan, tenzij de opdrachtgever aantoonbaar zelf vooraf deze locatie heeft aangegeven bij de betreffende reparatieopdracht aan de ruithersteller, én aantoonbaar zelf proactief de hersteller heeft benaderd. Deze ruitherstelwerkzaamheden, uitgezonderd noodhulp, dienen in gelijkwaardige omstandigheden te worden uitgevoerd als in de vereiste omstandigheden voor de werkplaats zoals beschreven in 2.2. Bij acquisitie van nieuwe klanten of opdrachten op openbare plaatsen is onmiddellijk herstel ter plekke of in directe omgeving niet toegestaan anders dan in de eigen werkplaats.	Noodhulp betekent het plaatsen van een tijdelijke noodvoorziening om de klant uit nood te helpen, bijvoorbeeld bij inbraakschade. (Deel)werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd door een daarvoor gekwalificeerde medewerker. Uitbesteding van (deel)werkzaamheden van ruitschade van een voertuig is toegestaan aan erkende specialisten met daarvoor gekwalificeerde monteurs en equipment. Ingeval van uitbesteding van deelwerkzaamheden dient het bedrijf te beschikken over de vereiste kwalificaties om het eindresultaat van de uitbestede werkzaamheden op juiste wijze te kunnen beoordelen. Bij uitbesteding van (deel)werkzaamheden dient te allen tijde herleidbaar en controleerbaar te zijn dat de werkzaamheden worden uitgevoerd door een persoon die beschikt over de vereiste kwalificaties voor de door hem/haar uitgevoerde (deel)werkzaamheden. Aan de uitbesteding van (deel)werkzaamheden dient tevens een goede juridische uitbestedingsovereenkomst ten grondslag te liggen, waarin de kwalificatie- en kwaliteitseisen geborgd zijn. Het lid ontvangt voor de uitbestede (deel)werkzaamheden één factuur. In geval van uitbesteding van deelwerkzaamheden blijft het bedrijf altijd eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en veiligheid van de uitgevoerde (herstel) werkzaamheden. Het bedrijf blijft de contractuele wederpartij van de klant. De uitbestede (deel)werkzaamheden worden op de factuur aan de klant vermeld.
Autoruit schadeherstel	Specifiek/activiteit gebonden	2.5	Het bedrijf is als hersteller gekwalificeerd om alle voorkomende ruitschadeherstelwerkzaamheden (ruitreparatie en ruitvervanging) in eigen beheer uit te voeren door diens daarvoor gekwalificeerde monteurs. Onder voorwaarden mag het lid deze werkzaamheden echter ook door derde, eveneens gekwalificeerde personen, laten uitvoeren.	

Autoruit schadeherstel	Specifiek/activiteit gebonden	2.6	Het bedrijf is in het bezit van de benodigde en goed onderhouden apparatuur, die conform de daarvoor geldende reparatierichtlijnen van de fabrikant en/of toegestane alternatieve reparatie bronnen is vereist voor de desbetreffende ruit schadeherstelwerkzaamheden, of indien van toepassing, toegang tot deze apparatuur. Indien sprake is van toegang tot apparatuur via een ander bedrijf dat niet tot hetzelfde concern of franchiseketen behoort als het bedrijf zelf (externe inhuur), dan is dit aantoonbaar geregeld via een schriftelijk inhuur- of leencontract met de eigenaar c.q. verhuurder van de desbetreffende apparatuur. Als tijdens de ruit schadeherstelwerkzaamheden sprake is van verleende toegang tot de vereiste apparatuur via hetzelfde concern of franchiseketen dan dient dit aantoonbaar en herleidbaar te zijn vastgelegd in het desbetreffende schadedossier.	De geldende apparatuur- en equipmenteisen worden per ruit schadeherstelwerkzaamheid nader gespecificeerd in onderdeel 3: 'Uitrusting en Gereedschappen'. Goed onderhouden apparatuur betekent apparatuur voorzien van geldige ijk- en onderhoudscertificaten.
Autoruit schadeherstel	Specifiek/activiteit gebonden	2.7	Het bedrijf dient van elke ruit schadeherstel opdracht 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 inclusief eindcontrole op het goed functioneren van alle in de ruit aanwezige elektronische-, veiligheids-, en bestuurder ondersteunende systemen voor aflevering.	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 bedrijf aan een voertuig worden uitgevoerd en met name betrekking hebben op in de ruit aanwezige elektronische-, veiligheids-, emissie- en bestuurder ondersteunende systemen. In onderdeel 5: 'Kwaliteitsborgingseisen' worden de richtlijnen en eisen die gelden voor een volledig (digitaal) schadedossier nader gespecificeerd.
Autoruit schadeherstel	Specifiek/activiteit gebonden	2.8	Het bedrijf voert uitsluitend autoruitreparatie- en/of autoruitvervangingswerkzaamheden uit aan veiligheids- en/of structuurdelen van een voertuig conform de daarvoor geldende reparatie richtlijnen van de fabrikant en/of toegestane alternatieve reparatie bronnen*. Daarbij wordt gebruik gemaakt van nieuwe, originele fabrieks- of OES ruiten. * Alternatieve herstel informatie- en werkmethode dienen te worden verkregen via binnen RCAR verenigde bedrijven zoals ATZ, Thatcham en Centro Zaragoza.	Volgens de definities van de RDW wordt verstaan onder; Structurele delen; Binnenschermen, voorruit- en dakstijlen, de voorruit en het verlijmd panoramadak. Passieve veiligheids-(onder)delen; Achterruitverwarming, binnen- en buitenspiegels, ruitenwissers en sproeiers. Actieve veiligheids-(onder)delen; veiligheidsglas (rondom) en ADAS systemen. Garantie; Op de, volgens de reparatierichtlijnen van de fabrikant en/of toegestane alternatieve reparatiebronnen, verrichte werkzaamheden geldt een standaard garantietermijn van 4 jaar gerekend vanaf de datum van afgifte van het garantiebewijs. Voor de tijdens de reparatie werkzaamheden geplaatste c.q. vervangen onderdelen geldt de garantietermijn van de leverancier of fabrikant van de desbetreffende onderdelen.
Autoruit schadeherstel	Specifiek/activiteit gebonden	2.10	Het bedrijf hanteert, wanneer zij een opdracht aanneemt van een opdrachtgever die consument is, verplicht altijd de particuliere algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van BOVAG of FOCWA. Wanneer het bedrijf een opdracht aanneemt van een opdrachtgever die zakelijk is, geldt het advies de zakelijke leverings- en betalingsvoorwaarden van BOVAG of FOCWA te gebruiken in de relatie BOVAG/FOCWA-lid en zakelijke opdrachtgever.	De consument is een natuurlijk persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen. Gebruik van de BOVAG/FOCWA particuliere voorwaarden is verplicht wanneer een consument de opdrachtgever is. Dat is zo, wanneer de consument zelf de opdracht tot herstel geeft, of wanneer zijn verzekeraar dat - namens de verzekerde consument - doet onder de vlag van een polis die de verzekerde zelf laat beslissen of een ruit al dan niet hersteld moet worden. Geadviseerd wordt de BOVAG/FOCWA zakelijke voorwaarden te gebruiken indien: - de verzekeraar zelf, of de consument namens zijn verzekeraar, de opdracht geeft. Zie het geval van de naturapolis, waarbij de verzekerde geen recht heeft op een vergoeding van herstellkosten, maar op een vergoeding in de vorm van de herstelwerkzaamheden zelf. - de opdracht gegeven wordt door een zakelijke opdrachtgever zoals een schadeherstelbedrijf, een dealer of de 'mkb-er op de hoek', zonder dat enige verzekeraar een rol speelt.
Autoruit schadeherstel	Specifiek/activiteit gebonden	2.11	Op de in opdracht van een consument verrichte ruit schadeherstelwerkzaamheden wordt altijd garantie verstrekt die tenminste voldoet aan de eisen van BOVAG/FOCWA Garantie op Ruit schadeherstel. In geval van een zakelijke opdrachtgever wordt op grond van de zakelijke voorwaarden BOVAG/FOCWA Garantie op verrichte ruit schadeherstelwerkzaamheden verleend, tenzij de zakelijke opdrachtgever daarvan schriftelijk afstand heeft gedaan.	
Autoruit schadeherstel	Specifiek/activiteit gebonden	2.12	Het bedrijf heeft een receptie die fulltime bezet is.	Onder fulltime bezetting wordt in dit geval verstaan een constante bezetting of telefonische bereikbaarheid van ten minste één medewerker, maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur. Bij uitzondering kan de receptie verlaten zijn voor de maximale duur van 2,5 uur, mits aan de buitenzijde van het pand duidelijk leesbaar een telefoonnummer is aangebracht waarop het bedrijf bereikbaar is.
Autoruit schadeherstel	Specifiek/activiteit gebonden	2.13	Het bedrijf is gedurende het gehele jaar 24/7 telefonisch bereikbaar. Aan de buitenzijde van het pand zijn de openingstijden en telefoonnummer(s) duidelijke leesbaar aangebracht. Klanten worden altijd uiterlijk binnen 1 uur persoonlijk te woord gestaan.	Het is toegestaan om de 24/7 telefonische bereikbaarheid in te regelen via een centraal nummer of uitbesteding aan een hulpdienst.
Autoruit schadeherstel	Specifiek/activiteit gebonden	2.14	Het bedrijf is in staat om bij noodgevallen buiten de reguliere openingstijden de klant binnen 4 uur een al dan niet tijdelijke oplossing te bieden. Hetzij herstel, hetzij een tijdelijke noodvoorziening plaatsen, hetzij het veiligstellen van het voertuig, hetzij vervangend vervoer.	Het is toegestaan om dit uit te besteden aan een gekwalificeerde hulpdienst.

Autoruit schadeherstel	Specifiek/activiteit gebonden	2.15	Ketencertificering is toegestaan indien aan de daarvoor geldende randvoorwaarden wordt voldaan.	Bij ketencertificering gelden de volgende randvoorwaarden: 1. De activiteiten op vestingen/deelnemende (franchise) ondernemingen dienen te vallen binnen hetzelfde basisproces van ruitschadeherstel; 2. De centrale organisatie of hoofdkantoor heeft (juridische) zeggenschap en controle over de vestingen / franchise ondernemingen; 3. Er is sprake van een centrale organisatie of hoofdkantoor; 4. Er is sprake van een gemeenschappelijk managementsysteem; 5. Er is sprake van een constant toezicht op de vestingen/franchiseondernemingen; 6. De vestingen/franchiseondernemingen zijn verplicht om de door de centrale organisatie of het hoofdkantoor opgelegde corrigerende maatregelen door te voeren; 7. Er is sprake van een centraal management reviewsysteem; 8. Alle deelnemende vestingen/franchiseondernemingen zijn onderdeel van het totale auditprogramma en zijn eenmaal per jaar intern ge-audit; 9. De gehele (franchise) organisatie voldoet aan de getoetste eisen.
Autoruit schadeherstel	Specifiek/activiteit gebonden	2.17	Het bedrijf is in staat om een passende mobiliteitsoplossing aan te bieden, wanneer de totale werkzaamheden meer dan 2 uur in beslag te nemen.	Een passende mobiliteitsoplossing is onder andere het al dan niet kosteloos beschikbaar stellen van een vervangende auto of fiets of het aanbieden van haal- en brengservice.
Autoruit schadeherstel	Uitrustings en gereedschapseisen	3.1	In NL geaccepteerd calculatiesysteem.	Een door de opdrachtgever c.q. in de branche geaccepteerd calculatiesysteem, zoals bijvoorbeeld Calculte, Audatex Glas, OEM informatie.
Autoruit schadeherstel	Uitrustings en gereedschapseisen	3.2	. Een geschikte set gereedschap voor het repareren van voorruit	De desbetreffende uitrusting en gereedschappen moet geschikt zijn voor het repareren van voorruit. Zie de bijlage 2 voor de betreffende uitrusting.
Autoruit schadeherstel	Uitrustings en gereedschapseisen	3.3	. Een geschikte set gereedschap voor het vervangen van ruit units	Zie de bijlage voor de betreffende lijst uitrusting.
Autoruit schadeherstel	Uitrustings en gereedschapseisen	3.4	Een diagnose-apparaat met bijbehorende accessoires geschikt voor het inregelen van ADAS (bestuurder ondersteunende systemen)	Deze werkzaamheden kunnen worden uitbesteedt. Zie artikel 2.5
Autoruit schadeherstel	Uitrustings en gereedschapseisen	3.5	Kalibratie systeem om voertuigen te kalibreren m.b.t. uitgevoerde ruitherstelwerkzaamheden.	Het gaat erom dat het lid toegang heeft tot de benodigde apparatuur. Zie artikel 2.6. Deze werkzaamheden kunnen worden uitbesteedt. Zie artikel 2.5
Autoruit schadeherstel	Uitrustings en gereedschapseisen	3.6	Een diagnose-apparaat om d.m.v. EOBD met het voertuig te communiceren en de status van de elektronische voertuigsystemen te controleren en een diagnose rapport te genereren.	Het gaat erom dat het lid toegang heeft tot de benodigde apparatuur. Zie artikel 2.6. Deze werkzaamheden kunnen worden uitbesteedt. Zie artikel 2.5
Autoruit schadeherstel	Vakkennis en vakvaardigheidseisen	4.1	Kennis van en vaardigheid in het in de branche en door opdrachtgever geaccepteerde calculatiemodel	Het gaat erom dat het lid toegang heeft tot de benodigde apparatuur. Zie artikel 2.6. Actuele kennis van de toegepaste calculatiesystemen is noodzakelijk.
Autoruit schadeherstel	Vakkennis en vakvaardigheidseisen	4.2	Repareren en vervangen van ruitunits	. Per 1-4-2019 dient minimaal 1 medewerker aantoonbaar in het bezit te zijn van Module 1. 'Autoruitherstel Basis*' of bewijs van inschrijving voor deze training.
				. Per 1-6-2020 dienen alle medewerkers aantoonbaar in het bezit te zijn van Module 1. 'Autoruitherstel Basis*'. . Leerling monteurs en/of nieuwe medewerkers dienen binnen één jaar na indiensttreding aantoonbaar in het bezit te zijn van Module 1. 'Autoruitherstel Basis**' vrijstelling hiervoor geldt uitsluitend indien de werkplaatsmedewerker aantoonbaar beschikt over het certificaat 'FOCWA Erkend Ruitschadeherstel'.
Autoruit schadeherstel	Vakkennis en vakvaardigheidseisen	4.3	Beoordeling repareren of vervangen van ruitunits	Module 2. 'Communicatie & klantrelatie Autoruitherspecialist' . per 1-10-2019 dient minimaal 1 medewerker aantoonbaar in het bezit van te zijn van Module 2. 'Communicatie & Klantrelatie Autoruitherspecialist' Zie de bijlage norm Reparatie of Vervanging.
Autoruit schadeherstel	Vakkennis en vakvaardigheidseisen	4.4	Diagnosticeren	Middels het behalen van certificaat voor training 4 Werken met Advanced Driver Assistance Systems voor de autoruitherspecialist. Alleen van toepassing indien werkzaamheden in eigen beheer worden uitgevoerd

Autoruit schadeherstel	Vakkennis en vakvaardigheidseisen	4.5 Kalibreren	Kennis en vaardigheid van het kalibreren van voorruit en inregelen van ADAS	Middels het behalen van certificaat voor training 4 Werken met Advanced Driver Assistance Systems voor de autoruitherstelspecialist. Alleen van toepassing indien werkzaamheden in eigen beheer worden uitgevoerd
Autoruit schadeherstel	Vakkennis en vakvaardigheidseisen	4.6 Eindcontrole	Kennis en vaardigheid van het kunnen uitvoeren van de eindcontrole.	Voor eindcontrole van repareren en vervangen van ruitunits is certificaat training 1 en 2 nodig. Bij eindcontrole van ADAS is certificaat training 4 ook nodig zoals hierboven benoemd.
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.1 Algemeen	<p>Het management zorgt dat aan alle noodzakelijke randvoorwaarden wordt voldaan voor de borging van betrouwbaar, goed en veilig ruitschadeherstel. De volgende zaken dienen daarbij continu aandacht te hebben van het management:</p> <ul style="list-style-type: none"> v Locatie en uitstraling bedrijfspand v Schade intake, contract- en dossiervorming v Richtlijnen & procedures werkplaats v Aanwezigheid van de vereiste kennis & vaardigheden en equipment v Kwaliteit-, ARBO- en MVO 	
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.1.1 Algemeen	Het bedrijf heeft voor de uit te voeren herstelwerkzaamheden de vereiste gekwalificeerde medewerkers in dienst. In het bedrijf is een actueel inzetbaarheidsoverzicht van de medewerkers aanwezig, met vermelding van de (vereiste) opleiding c.q. kenniskwalificaties.	
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.1.2 Algemeen	Gemaakte afspraken over de uit te voeren ruitschadeherstelwerkzaamheden aan het voertuig worden door middel van een ondertekend schriftelijke overeenkomst vastgelegd met de opdrachtgever (verzekeraar, autoleasebedrijf, fleetowner of eigenaar). Indien sprake is van uitsluiting op de geldende BOVAG/FOCWA Garantiebepalingen wordt dit eveneens vastgelegd in de schriftelijke overeenkomst, welke door de opdrachtgever voor akkoord wordt ondertekend.	
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.1.3 Algemeen	<p>Van elke herstelopdracht dient een compleet (digitaal) ruitschadehersteldossier te worden aangelegd, waaruit herleidbaar en controleerbaar is welke reparatiemethode c.q. richtlijnen zijn gevolgd en welke vervangingsonderdelen daarbij zijn gebruikt door welke medewerkers met welke competenties. Op basis van de in het schadedossier vastgelegde informatie kan worden aangetoond dat het herstel conform afspraak heeft plaatsgevonden en dat de kwaliteit van ruitschadeherstel voldoet aan de esthetische, functionele en technische eisen. Het schadedossier dient in ieder geval de volgende documenten en gegevens te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> v Een door de (of namens) de opdrachtgever ondertekende reparatieopdracht. En, indien van toepassing, een getekende akte van cessie. v Een verzekeringsdekkingsbewijs inclusief informatie over het toe te passen eigen risico, btw- verrekening en dergelijke, of toestemmingsnummer van de opdrachtgever. v Gespecificeerde, digitaal vervaardigde en goedgekeurde ruitschadecalculatie welke de feitelijke reparatie of vervanging weergeeft. v Bewijs van eindcontrole van de herstelwerkzaamheden door het BOVAG/FOCWA-lid met vermelding van de naam van de monteur die de eindcontrole heeft uitgevoerd. v Rapportages en facturen inzake werk derden. v Uitleesrapporten van de met een geschikt diagnoseapparaat uitgevoerde diagnose vóór en na ruitschadeherstel indien sprake is van bestuurder ondersteunende systemen (ADAS). Inclusief naam uitvoerend bedrijf, kenteken voertuig, datum, tijd. v Foto's die voor, tijdens en na het reparatieproces zijn gemaakt dienen kwalitatief goed (belichting en scherpte) te zijn en geven een duidelijk beeld over de uitgevoerde werkzaamheden c.q. gevolgde reparatiemethode aan de auto. Het (digitaal) schadedossier dient in dit kader tenminste de volgende foto's te bevatten; <ul style="list-style-type: none"> o Overzichtsfoto van het voertuig inclusief schade en kenteken o Foto van het inslagpunt (inslagpunt moet duidelijk zichtbaar zijn) o Foto van de aanwezige ruit inclusief specificaties van de ruit o Foto waarop de spiegelsteun van de voorruit zichtbaar is o Bij harsreparatie formaat van de totale schade 	
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.2.1 Herstelwerkzaamheden voertuig	Het aanwezige equipment, gereedschappen en meetmiddelen is geschikt voor gebruik en wordt conform de daarvoor geldende richtlijnen onderhouden.	
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.2.2 Herstelwerkzaamheden voertuig	De voor het herstel benodigde kisten en lijmmaterialen zijn geschikt voor gebruik.	

Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.2.3 Herstelwerkzaamheden voertuig	De benodigde en toegestane reparatievoorschriften voor ruitschadeherstel zijn beschikbaar.
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.3.1 Montage onderdelen voertuig	De benodigde (fabrieks-)voorschriften voor het monteren van veiligheidscomponenten op, aan of in het voertuig zijn beschikbaar.
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.3.2 Montage onderdelen voertuig	Tijdens de montage van de onderdelen wordt te allen tijde de juiste montagemethode toegepast.
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.4.1 Eindcontrole hersteld voertuig	De eindcontrole wordt uitgevoerd door een daartoe gekwalificeerde c.q. bevoegde medewerker, waarbij gebruik wordt gemaakt van een eindcontrolechecklijst.
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.4.2 Eindcontrole hersteld voertuig	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.
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.4.3 Eindcontrole hersteld voertuig	Indien van toepassing en voorgeschreven door de fabrikant, bijvoorbeeld controle van ruit gerelateerde ADAS toepassingen, wordt een proefrit met het herstelde voertuig gemaakt.
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.5 Archivering schadedossier	Schadedossiers en personeelsdossiers van betrokken medewerkers zijn tot ten minste 7 jaar na herstel beschikbaar en leesbaar (personeelsdossiers van medewerkers uit dienst tot 2 jaar na uitdiensttreding).
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.6.1 Klachtenafhandeling	Het bedrijf beschikt over een klachtenregistratie registratiesysteem en registreert alle ontvangen klachten over uitgevoerde ruitschadeherstelwerkzaamheden. In dit registratiesysteem is tevens vastgelegd welke procedure bij een ontvangen klacht dient te worden gevolgd. Daarnaast gelden de volgende punten:
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.6.2 Klachtenafhandeling	De medewerkers zijn bekend met de inhoud van de klachtenprocedure.
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.6.3 Klachtenafhandeling	Afgewikkelde klachten worden gearhiveerd met vermelding van het eindresultaat.
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.6.4 Klachtenafhandeling	Ontvangen klachten worden periodiek geëvalueerd om te beoordelen of sprake is van incidenten of structurele afwijkingen.
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.6.5 Klachtenafhandeling	Indien sprake is van ontstane klachten door structurele afwijkingen dan worden deze wordt aangepast c.q. opgelost.
Autoruit schadeherstel	Kwaliteitsborging	5.6.6 Klachtenafhandeling	De melder van de klacht wordt conform de klachtenprocedure geïnformeerd over de afhandeling van de desbetreffende klacht.