Werkwijze

Stichting LekGarant

2020/ 2021

VOORWOORD

1. UITGANGSPUNTEN

1.1. Algemene uitgangspunten
1.2. Samenwerkingsovereenkomsten met lekdetectie en vochtschadeherstelbedrijven
1.3. Doelstellingen
1.4. Garantie
1.5. LekGarant Kwaliteitscontrole
1.6. Vereisten

2. GEDRAGSCODE MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

2.1. Inleiding
2.2. Wettelijke vereisten
2.3. Algemeen
2.4. Corruptie en omkoping
2.5. Gebruik van natuurlijke hulpbronnen en plaatselijke omgeving
2.6. Milieu en dierenwelzijn
2.7. Werkuren
2.8. Regelmatige werkgelegenheid
2.9. Vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen
2.10. Kinderarbeid
2.11. Discriminatie
2.12. Arbeidsomstandigheden
2.13. Persoonlijke integriteit
2.14. Gezondheid en veiligheid op de werkvloer
2.15. Eerlijke beloning van werk en overwerk
2.16. Managementsystemen
2.17. Naleving van de Gedragscode LekGarant
2.18. Transparantie

3. GEDRAGREGELS

4. WERKPROCES

4.1. Werkprocesschema
4.2. Ontvangst met uitleg voordelen LekGarant
4.3. Reparatieopdracht
4.4. Dekkingscontrole
4.5. Vooronderzoek
4.6. Calculatie
4.7. Foto’s
4.8. Aanbiedtermijn
4.9. Gebruik LekGarant -woord/ - beeldmerk

5. KWALITEITSNORMEN

5.1. Definitie Lekdetectie
5.2. Reparatieadvies aan de klant
4.3. Lekdetectie benodigd of niet?

Voorwoord

Deze Werkwijze LekGarant, bestaande uit de onderdelen uitgangspunten, gedragscode maatschappelijk verantwoord ondernemen, gedragsregels en werkproces (hierna: de "**Werkwijze Lekgarant**"), bevat voorwaarden en eisen voor deelname aan Stichting LekGarant (hierna: "**LekGarant**"), zoals die gelden voor alle bij LekGarant aangesloten Lekdetectie- en vochtschadeherstelbedrijven (hierna gezamenlijk: de "**Bedrijven**"; individueel: het "**Bedrijf**").

De voorwaarden en eisen in deze Werkwijze LekGarant gelden in aanvulling op de voorwaarden die voortvloeien uit de samenwerkingsovereenkomst die LekGarant met Bedrijven heeft gesloten.

Deze Werkwijze LekGarant maakt onderdeel uit van die samenwerkingsovereenkomst en vormt daarmee een onverbrekelijk geheel. De voorwaarden in deze Werkwijze LekGarant kunnen conform artikel 3– Voorwaarden voor samenwerking; van de samenwerkingsovereenkomst door LekGarant worden gewijzigd.

1. Uitgangspunten

Vanaf 1 januari 2020 zullen ter zake de samenwerking met LekGarant de volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

1.1. Algemene uitgangspunten

LekGarant behartigt de zakelijke belangen van de aangesloten werkmaatschappijen van de verzekeringsmaatschappijen op het gebied van lekkageschadeafwikkeling vanaf het moment van aanmelding tot volledig herstel van de gevolgschade. De doelstelling is het vergroten van de efficiëntie en de kwaliteit van het totale schadeherstelproces bij zowel de consument en de Bedrijven als LekGarant en de LekGarantverzekeraars.

De bij LekGarant aangesloten verzekeraars zullen de afhandeling van de schadestroom zo veel mogelijk stimuleren richting die Bedrijven, waarvan de bedrijfsactiviteiten niet strijdig zijn met de activiteiten van verzekeraars, die hun relatie met de klant door middel van samenwerking met LekGarant wensen te behouden en te verbeteren en die de gedragscode maatschappelijk verantwoord ondernemen (zie hierna) ook integraal onderschrijven en naleven.

Het stimuleringsmodel van LekGarant kenmerkt zich door de keuzevrijheid voor de klant, doordat deze binnen een landelijk dekkend netwerk van Bedrijven kan kiezen voor Lekdetectie en vochtschadeherstel.

Alle bij LekGarant aangesloten verzekeraars en gevolmachtigd agenten zijn opgenomen in de database “LekGarant” op de website www.lekgarant.nl is een actueel overzicht van de bij LekGarant aangesloten verzekeraars te vinden. Het is mogelijk dat een bij LekGarant aangesloten verzekeraar de schadeafhandeling zal aanpassen aan het eigen individueel bepaalde schadebeleid. Alle maatschappijen zullen echter conform de basisprocedures handelen.

1.2. Samenwerkingsovereenkomsten met vochtschadeherstelbedrijven

Om de transparantie en continuïteit voor Bedrijven te kunnen waarborgen worden samenwerkingsovereenkomsten gesloten tussen LekGarant en Bedrijven waarin de basisvoorwaarden voor samenwerking met LekGarant zijn vastgelegd.

Op basis van geaccordeerde schadecalculaties zal binnen 14 dagen worden betaald aan de partij die de herstelfunctie ingevolge de met LekGarant gesloten samenwerkingsovereenkomst feitelijk vervuld heeft.

Bedrijven kunnen uitsluitend in aanmerking (blijven) komen voor samenwerking met LekGarant, indien zij de maximaal door hen gehanteerde netto tarieven die door hen aan kleinere marktpartijen dan LekGarant in rekening worden gebracht niet overtreffen.

1.3. Doelstellingen

LekGarant streeft door middel van concentratie van het vochtschadeherstel bij Bedrijven naar een kosteneffectief proces van vochtschadeprocesmanagement. Hiertoe worden werkbare afspraken met Bedrijven gemaakt die passen binnen de samenwerkingsovereenkomsten die met hen gesloten zijn. LekGarant heeft daartoe drie hoofddoelstellingen geformuleerd:

1. Een tevreden klant is een trouwe klant

Een lekkage die snel en vakkundig wordt opgespoord en hersteld, is een bevestiging voor verzekerde dat hij een goede verzekering afgesloten heeft die een goed netwerk bezit met bekwame organisaties. Deze tevredenheid wordt louter benadrukt indien ook de financiële afhandeling zonder rompslomp voltrokken wordt.

2. Bij lekkage is snelheid geboden, LekGarant werkt proces efficiënt

In het geval van lekkage dient er in veel gevallen snel gehandeld te worden om de gevolgschade zo veel mogelijk te beperken. LekGarant werkt met een landelijk dekkend netwerk Lekdetectives en Vochtschadeherstel bedrijven. Weet je niet precies welke partij je nodig hebt, dan wordt je de weg gewezen door de handige LekGarantomgeving.

3. De kosten worden beperkt door onderscheid tussen Lekdetective, Loodgieter en Hersteller

Jaarlijks worden er meer dan één miljoen lekkages aangemeld bij de verzekering uiteenlopend van gesprongen leidingen tot vochtschade door slechte montage of voegwerk. Een Lekdetectie, het herstel van een leiding of het repareren van gevolgschade is nooit gratis omdat de kosten hiervan bij de opstal-, inboedel- of woonhuis verzekering geclaimd worden. LekGarant bundelt de krachten van verzekeraars en herstellers om tot een voor beide partijen redelijk tarief in overeenstemming te brengen waarbij de schade altijd weer naar het origineel teruggebracht wordt tegen vooraf overeengekomen tarieven. Hiermee voorkomen partijen dat particulieren plotseling met een onbetaalde rekening achterblijven.

1.4. Garantie

Het Bedrijf verstrekt ten minste twee (2) jaar garantie op het montage voor herstel leidingwerk.

1.5. LekGarant Kwaliteitscontrole

Tenminste eenmaal per jaar kan LekGarant ter controle en handhaving van deze Werkwijze LekGarant, door hiertoe speciaal aangestelde functionarissen een kwaliteitscontrole laten uitvoeren bij de bedrijven waarmee samengewerkt wordt.

1.6. Vereisten

Lekdetectie en vochtschade-experts kunnen uitsluitend in aanmerking komen voor samenwerking met LekGarant, indien zij minimaal voldoen aan de volgende vereisten:

- Het Bedrijf dient te voldoen aan de Gedragscode Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen die onderdeel uitmaakt van de Werkwijze LekGarant. Deze Gedragscode LekGarant is gebaseerd op internationaal erkende normen voor mensenrechten, arbeidsrechten, integriteit en milieueisen. LekGarant verwacht van alle Bedrijven dat zij de hierin opgenomen normen respecteren en naleven. Daarnaast moeten de Bedrijven erop toezien dat hun eigen (handels)partners deze verplichtingen ook naleven.

- Herstelwerkzaamheden dienen te geschieden overeenkomstig de instructies van de fabrikanten.

- Bij de herstelwerkzaamheden moeten kwalitatief hoogwaardige producten worden gebruikt, waarbij voldoende documentatie wordt verstrekt over de omstandigheden waaronder deze moeten worden verwerkt. De herstelwerkzaamheden moeten voorts uitgevoerd worden in een omgeving en met gereedschappen en hulpmiddelen die geheel overeenstemmen met de instructies van de fabrikanten en overigens overeenkomstig geldende technische normen.

- Aan/op de voorzijde van het pand dient de tekst "Lekdetectie, Loodgieter, Dakdekker of Vochtschadeherstel (of aanduiding van gelijke strekking) vanaf de openbare weg, duidelijk leesbaar te zijn aangebracht.

- Het Bedrijf dient minimaal 5 dagen per week, gedurende werktijden via telefoon, fax en e-mail bereikbaar te zijn. Tijdens de openingstijden dient de klant direct persoonlijk te woord gestaan te worden.

- Het Bedrijf is adequaat verzekerd, passend binnen de bedrijfsuitoefening. Zie ook samenwerkingsovereenkomst artikel 15 – Verzekering.

- Het Bedrijf stemt in met periodieke controle, al dan niet aangekondigd, door een door LekGarant of LekGarant aangesloten verzekeraar aan te wijzen functionaris, zowel van de onderneming, het bedrijfspand als van aangemelde en afgewikkelde schadedossiers. Zie ook samenwerkingsovereenkomst artikel 8 – Transparantie en controle.

- Bij toekenning van het LekGarant lidmaatschap dient duidelijke herkenbaarheid als LekGarantbedrijf aanwezig te zijn. Hiertoe kan het Bedrijf een uiting van LekGarant in eigendom verwerven.

- Het Bedrijf handhaaft de van toepassing zijnde bepalingen uit de Arbeidsomstandighedenwet en daaraan gerelateerde regelgeving. Zie ook samenwerkingsovereenkomst artikel 16 – Vergunningen en andere toestemmingen en artikel 20.5 – Overige bepalingen.

- Het Bedrijf dient er, indien er sprake is van een gedeeld bedrijfspand, zorg voor te dragen dat er voor de verzekernemer en iedere consument een duidelijk onderscheid aanwezig is tussen de verschillende afdelingen. Daarnaast is het van belang de uitstraling van het LekGarant netwerk te waarborgen.

- De relevante medewerkers van het Bedrijf dienen in het bezit te zijn van de specifieke certificaten en diploma's die (wettelijk) verplicht zijn om de aan hen door het Bedrijf opgedragen werkzaamheden ter uitvoering van de samenwerkingsovereenkomst met LekGarant alsmede deze Werkwijze LekGarant. Zie ook samenwerkingsovereenkomst artikel 4.12 – Schadeafwikkeling; herstelwerkzaamheden.

2. Gedragscode MVO

Vanaf 1 januari 2019 zal ter zake de samenwerking met LekGarant de volgende Gedragscode maatschappelijk verantwoord ondernemen worden gehanteerd:

2.1. Inleiding

Op LekGarant rusten als samenwerkingsverband van verzekeraars specifieke verantwoordelijkheden. In dat kader streeft LekGarant ernaar maatschappelijk verantwoord te ondernemen.

LekGarant heeft deze Gedragscode maatschappelijk verantwoord ondernemen (hierna: de "**Gedragscode LekGarant**") opgesteld, zodat de Bedrijven weten welke minimumeisen LekGarant aan hen stelt op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten, integriteit en het milieu.

Deze Gedragscode LekGarant is gebaseerd op internationaal erkende normen voor mensenrechten, arbeidsrechten, integriteit en milieueisen. LekGarant verwacht van alle bedrijven dat zij de hierin opgenomen normen respecteren en naleven. Daarnaast moeten deze bedrijven erop toezien dat hun eigen (handels)partners deze verplichtingen ook naleven.

Van een Bedrijf dat zich niet aan een of meer van de in deze Gedragscode LekGarant gestelde normen en eisen houdt, verwacht LekGarant dat hij onmiddellijk actie onderneemt om daaraan zo snel mogelijk wél te voldoen. Indien het bedrijf dat weigert of daarin onvoldoende vooruitgang boekt, zal LekGarant de wenselijkheid van continuering van samenwerking met dat Bedrijf (her)overwegen.

Of en in hoeverre een Bedrijf bepaalde eisen kan naleven is mede afhankelijk van de omstandigheden ter plaatse van het Bedrijf. Als plaatselijke omstandigheden het onmogelijk maken om aan de gestelde normen te voldoen, dan dient het betrokken Bedrijf dat kenbaar te maken aan LekGarant, en zullen wij met dat Bedrijf in gesprek treden om zo een geschikte oplossing te bereiken.

2.2. Wettelijke vereisten

Bedrijven dienen zich aan de toepasselijke nationale wet- en regelgeving en minimum- branchenormen te houden, alsmede aan de ILO-verdragen (opgesteld door de IAO, de Internationale Arbeidsorganisatie), VN-verdragen (Verenigde Naties) en "The Ten Principles of the UN Global Compact".

2.3. Algemeen

Het Bedrijf zal zich bij zijn bedrijfsactiviteiten laten leiden door eerlijkheid, integriteit en betrouwbaarheid.

2.4. Corruptie en omkoping

1. Het Bedrijf zal zich op geen enkele manier inlaten met enige vorm van corruptie en/of omkoping dan ook, en accepteert zulks ook niet van zijn (handels)partners. In dit kader biedt het Bedrijf nimmer aan – noch vraagt hij, accepteert hij of krijgt hij van derden, voor hemzelf of enige andere partij – enige schenking, beloning, compensatie of (ander) voordeel van welke aard ook, dat uitgelegd kan worden als een corruptie of omkoping.
2. Het Bedrijf heeft adequate interne procedures, beveiligingsbeleid en werkafspraken die integriteit bevorderen en (poging tot) corruptie en omkoping voorkomen.

2.5. Gebruik van natuurlijke hulpbronnen en plaatselijke omgeving

1. Het is verboden natuurlijke hulpbronnen in de plaatselijke omgeving te verontreinigen of te vernietigen.
2. Gevaarlijke stoffen worden op een veilige manier gebruikt, bewaard en weggegooid. Indien nodig, wordt eerst toestemming gevraagd voor het gebruik van de gevaarlijke stof(fen).
3. De rechten van bewoners in de plaatselijke omgeving van het Bedrijf worden gerespecteerd.

2.6. Milieu en dierenwelzijn

1. Het Bedrijf zal zich aan de (inter)nationale milieuwet- en regelgeving houden.
2. Alle nationale wettelijke vereisten voor de afvoer van chemische en gevaarlijke stoffen worden in acht genomen.
3. Het Bedrijf beoordeelt de belasting van zijn werkzaamheden op het milieu en stelt doeltreffende beleidsplannen en procedures op voor het gebruik en het afvoeren van chemicaliën, andere gevaarlijke stoffen, afvalwater en de uitstoot van gassen.
4. Het Bedrijf stelt zich tot doel om te komen tot een continue vermindering van gebruik van energie, grondstoffen, water, emissie en afval en milieuonvriendelijke technologieën zal te allen tijde in het oog gehouden worden.
5. Het Bedrijf ondersteunt een op voorzorg gebaseerde benadering van milieuproblemen, een en ander zoals omschreven in Principle 7 van "The Ten Principles of the UN Global Compact".
6. Er zullen initiatieven genomen worden om te komen tot een grotere verantwoordelijkheid voor het milieu, en de ontwikkeling en verspreiding van milieuvriendelijke technologieën zal worden aangemoedigd, een en ander als bedoeld in Principles 8 en 9 van "The Ten Principles of the UN Global Compact".

2.7. Werkuren (ILO-verdragen 1 en 14)

1. Werkuren en verlof zijn in overeenstemming met nationale wetgeving of met de industriestandaard; het aantal werkuren mag niet hoger zijn dan 48 per week (8 uur per dag).
2. Overuren dienen op vrijwillige basis plaats te vinden en mogen de 12 uur per week niet te boven gaan. Het Bedrijf mag zijn werknemers vragen overuren te werken, mits de overuren vrijwillig worden gemaakt en hierover vooraf een overeenkomst is gesloten met de werknemersorganisatie die een significant deel van de werknemers van het Bedrijf vertegenwoordigt.
3. Werknemers hebben ten minste 1 vrije dag per week, tenzij nationale wetgeving anders bepaalt en/of de werknemer(s) vrijwillig een overeenkomst hebben getekend waarin daar tijdelijk van wordt afgeweken.

2.8. Regelmatige werkgelegenheid

1. Het gebruik van tijdelijke contracten, onderaannemingscontracten of andere contractsvormen mag de arbeidsrechten van werknemers op grond van nationale wetgeving niet aantasten.
2. Alle werknemers hebben recht op een arbeidscontract dat is opgesteld in een voor de werknemer begrijpelijke taal.
3. De duur en inhoud van een stage dient duidelijk te zijn omschreven.

2.9. Vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen (ILO-verdragen 11, 87, 98, 135 en 154)

1. Werknemers hebben het recht om vakbonden op te richten of er lid van te worden. Daarnaast hebben werknemers het recht collectieve onderhandelingen te voeren.
2. Het Bedrijf zal werknemers die betrokken zijn bij een vakbond op geen enkele manier beperken of discrimineren.
3. Zijn de rechten op vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen wettelijk beperkt, dan dient het Bedrijf de mogelijkheid te bieden voor een onafhankelijke en vrije organisatievorming en onderhandelingen.

2.10. Kinderarbeid (VN-Kinderrechtenverdrag, ILO-verdragen 79, 138 en 182; ILO-aanbeveling 146)

1. Kinderen onder de leeftijd van 18 jaar mogen geen werk doen waardoor hun gezondheid of veiligheid in gevaar kan komen, waaronder nachtwerk.
2. Kinderen tot 15 jaar (en in bepaalde landen tot 14 of 16 jaar) mogen geen werk doen waardoor hun gezondheid, veiligheid of opleiding in gevaar kan komen. Kinderen tot 15 jaar (en in bepaalde landen tot 14 of 16 jaar) mogen niet tijdens schooluren werken.
3. Schooluren, arbeidsuren en dagelijks transport (van en naar school en werk) mogen samen niet meer dan 10 uur per dag in beslag nemen. Indien nationale of plaatselijke wetgeving hogere eisen stelt ten aanzien van kinderarbeid dan deze Gedragscode LekGarant, dan prevaleert die nationale of plaatselijke wetgeving.

2.11. Discriminatie (ILO-verdragen 100, 111, 143, 158, 159, 169 en 183; VN-Vrouwenverdrag)

1. Discriminatie bij de aanstelling, beloning, opleiding, promotie of beëindiging van een arbeidsverhouding op grond van nationaliteit, ras, kaste, etnische of nationale herkomst, religieuze of politieke overtuiging, leeftijd, handicap, geslacht, burgerlijke staat, familierol, maatschappelijke achtergrond, seksuele geaardheid of vakbondsdeelname is niet toegestaan.
2. Het Bedrijf moet een werkomgeving bieden waarin werknemers worden beschermd tegen seksuele intimidatie, in welke vorm ook, en tegen discriminatie of beëindiging van een arbeidsverhouding op basis van ongerechtvaardigde gronden, zoals huwelijk, zwangerschap, ouderschap of HIV-status.
3. Alle werknemers met dezelfde ervaring en kwalificaties, worden voor gelijk werk gelijk betaald.

2.12. Arbeidsomstandigheden (ILO-verdragen 29 en 105)

1. Er zal geen enkele vorm van gedwongen of onvrijwillige arbeid of slavernij plaatsvinden.
2. Van werknemers worden geen identiteitspapieren ingenomen. Evenmin wordt van werknemers betaling van een borgsom geëist. Het staat werknemers vrij om hun arbeidsverhouding met inachtneming van een redelijke opzegtermijn op te zeggen
3. Werknemers hebben het recht om de werkplek aan het einde van een normale werkdag te verlaten.

2.13. Persoonlijke integriteit

1. Geestelijke of lichamelijke mishandeling, lijfstraffen, vernederingen, of bedreigingen daarmee, zijn verboden.
2. Het Bedrijf respecteert de integriteit van alle werknemers bij het verzamelen van persoonlijke informatie. Werknemers hebben te allen tijde toegang tot die informatie.
3. Het Bedrijf zorgt voor een omgeving die voldoende veilig is om persoonlijke integriteit te waarborgen (zoals kluisjes voor persoonlijke eigendommen, gescheiden wc's en douches voor mannen en vrouwen).

2.14. Gezondheid en veiligheid op de werkvloer (ILO-verdragen 155 en 184; ILO-aanbevelingen 164 en 190)

1. Het Bedrijf zorgt voor een veilige en gezonde werkomgeving
2. Onder leiding van hoger management moeten er duidelijke procedures aangaande veiligheid, gezondheid, brandveiligheid en noodgevallen worden opgesteld en nageleefd.
3. Alle werknemers moeten regelmatig worden getraind in het voorkomen en het omgaan met noodsituaties.
4. Alle werknemers dienen toegang te hebben tot schone sanitaire voorzieningen en schoon drinkwater.
5. Indien het Bedrijf onderdak aan werknemers biedt, dient dat schoon, veilig en goed geventileerd te zijn. Ook dienen er schone sanitaire voorzieningen en toegang tot schoon drinkwater aanwezig te zijn.
6. De brandveiligheid en het ontruimingsplan van de accommodatie is van hetzelfde niveau als dat van de werkomgeving.

2.15. Eerlijke beloning van werk en overwerk (ILO-verdragen 26, 102 en 131)

1. Het voor reguliere werkuren en overwerk betaalde loon moet ten minste overeenkomen met het nationale wettelijke minimumloon of, indien dat hoger is, het in collectieve sectorafspraken vastgelegde minimumloon. Het aan een werknemer betaalde loon moet voldoende zijn om de kosten van levensonderhoud van de werknemer en zijn familie te dekken, als ook de sociale voorzieningen waar hij wettelijk recht op heeft. Het loon dient een weergave te zijn van de bekwaamheid en het opleidingsniveau van de werknemer.
2. Alle gewerkte overuren moeten overeenkomstig de wettelijke bepalingen worden vergoed. In landen waarin toeslagen voor overuren niet wettelijk zijn geregeld, ontvangen de werknemers als compensatie voor de overuren een toeslag.
3. Het loon moet regelmatig en binnen de wettelijk voorgeschreven periode worden betaald en dient voorafgaand aan het betreffende werk te zijn overeengekomen. De werknemer moet het contract kunnen begrijpen.
4. Loonkortingen mogen niet gebruikt worden als disciplinaire maatregel tegen een werknemer en mogen alleen toegepast worden indien de wettelijke voorschriften daarvoor worden gevolgd.

2.16. Managementsystemen

1. Het Bedrijf ontwikkelt en implementeert een beleid inzake sociale verantwoordelijkheid (waaronder kinderarbeid, gedwongen arbeid, discriminatie, mishandeling, corruptie en omkoping, disciplinaire maatregelen en klachten). Alle werknemers zijn op de hoogte van en hebben toegang tot dit beleid.
2. De directie van het Bedrijf voert een managementsysteem in dat naleving van deze Gedragscode LekGarant waarborgt.
3. De directie van het Bedrijf is verantwoordelijk voor het correct invoeren van deze Gedragscode LekGarant. Teneinde de Gedragscode steeds te verbeteren, controleert de directie regelmatig de naleving daarvan.

2.17. Naleving van de Gedragscode LekGarant

1. LekGarant behoudt zich het recht voor te allen tijde en onaangekondigd (vestigingen en werkplaatsen van) het Bedrijf te bezoeken. LekGarant behoudt zich tevens het recht voor onafhankelijke derden in te schakelen om de voornoemde locatie(s) te controleren.
2. LekGarant verzoekt alle Bedrijven onze duurzaamheidsvragenlijsten in te vullen. Mocht dat onvoldoende informatie opleveren of mocht het risico van niet-naleving te groot zijn, dan zullen we het Bedrijf om bewijs van derden verzoeken.
3. Indien LekGarant vaststelt dat het Bedrijf deze Gedragscode LekGarant niet naleeft, dan is LekGarant gerechtigd om alle dan geldende overeenkomsten met het Bedrijf onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen, zonder dat LekGarant gehouden is tot restitutie van enig bedrag aan betaalde vergoeding noch tot schadevergoeding, op welke grond ook.

2.18. Transparantie

1. LekGarant verlangt volledige transparantie van het Bedrijf met betrekking tot de in deze Gedragscode LekGarant opgenomen aspecten, zowel voor wat betreft zijn eigen handelen als dat van zijn toeleveranciers en dienstverleners.

3. Gedragsregels

Vanaf 1 januari 2019 zullen ter zake de samenwerking met LekGarant de volgende gedragsregels worden gehanteerd:

- Het Bedrijf heeft de plicht om met betrekking tot iedere aangeboden schade te controleren of die schade zo mogelijk onder de LekGarant-voorwaarden hersteld kan worden en de verzekerde daarop te attenderen, zo deze daarvan niet op de hoogte is.

- Voor werkzaamheden die niet meer onder de garantie plaatsvinden, kan niet worden geëist dat de reparateur originele onderdelen gebruikt. Hij moet ook in staat worden gesteld onderdelen te gebruiken van gelijke kwaliteit. Daaronder wordt verstaan onderdelen die zijn vervaardigd door een onderneming die te allen tijde kan certificeren dat de betrokken onderdelen van gelijke kwaliteit zijn als de onderdelen die voor de montage zijn gebruikt.

- Het Bedrijf respecteert het laagste eigen risicobedrag, dat volgens de geldende polisvoorwaarden in geval van schadeherstel door de verzekerde zelf betaald moet worden. Een tegemoetkoming in de kosten van het eigen risico - teneinde dit laagste eigen risicobedrag te bereiken - zal in geen geval bij het factuurbedrag worden opgeteld

- De gevolgde reparatiemethodiek en de te gebruiken onderdelen evenals de planning van de werkzaamheden zijn gericht op het behalen van de LekGarant-doelstellingen (te weten: het optimaliseren van de klanttevredenheid, het verhogen van de procesefficiency en het verlagen van de schadelast).

- Het Bedrijf geeft een objectief reparatieadvies ten aanzien van de best passende reparatiemethode waarbij rekening wordt gehouden met de kosten en het resultaat. Het Bedrijf houdt zich hierbij aan de kwaliteitsnormen die opgenomen zijn in de Werkwijze LekGarant.

- De gegevens die via de LekGarantwerkprocedure (waaronder in ieder geval de dekkingscontrole, de schadecalculatie en eventuele digitale beelden) (hierna: de “Gegevens”) worden verkregen zijn vertrouwelijk en mogen op generlei wijze voor andere doeleinden worden gebruikt dan ten behoeve van de uitvoering van de samenwerkingsovereenkomst. Zie ook samenwerkingsovereenkomst artikel 13 - Vertrouwelijkheid

- Het Bedrijf is verplicht om te allen tijde de geldende privacyregelgevingna te leven. Het Bedrijf zal de gegevens die via de LekGarantwerkprocedure (hierna: de “**Gegevens**”) (waaronder in ieder geval het LekGarant dossier, de schadecalculatie en digitale beelden) worden verkregen niet ter beschikking stellen aan enige derde, noch zal hij enige derde inzage geven in de Gegevens anders dan zoals uitdrukkelijk bepaald in de gesloten samenwerkovereenkomsten.

- Het Bedrijf is bovendien verplicht om de nodige technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te nemen ter voorkoming van verlies, enige vorm van onrechtmatige of verwerking of bewerking van de gegevens buiten de reikwijdte van de gesloten samenwerkingsovereenkomsten.

- Tevens dient het Bedrijf zelf zorg te dragen voor:

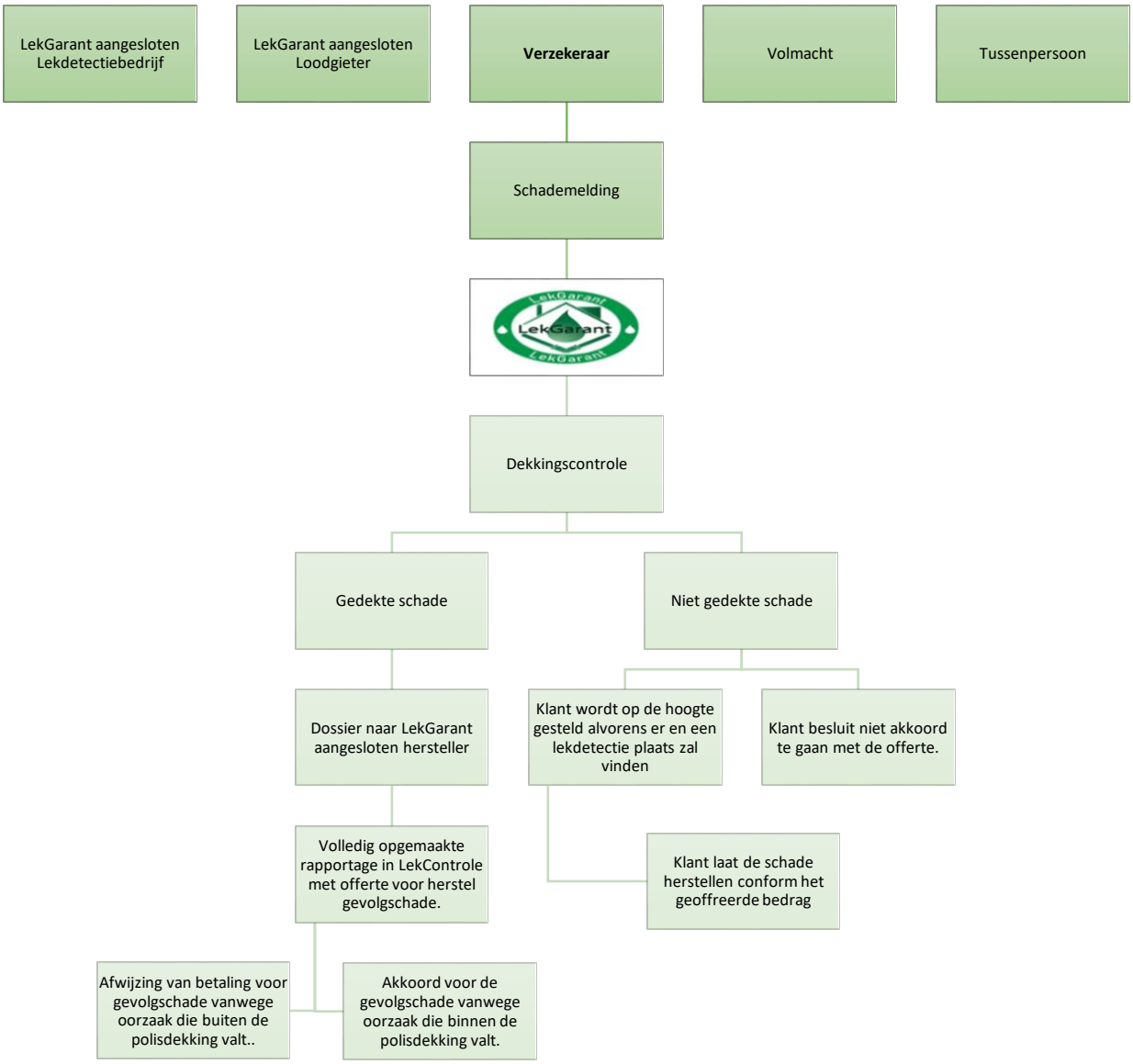
    1. het doen van alle wettelijk voorgeschreven meldingen
    2. het verkrijgen van alle wettelijk voorgeschreven toestemmingen van betrokken klanten en/of anderen
    3. het vervullen van alle overige wettelijk voorgeschreven formaliteiten.

4. Werkproces

Vanaf 1 januari 2019 wordt ter zake de samenwerking met LekGarant het volgende werkproces gehanteerd:

4.1. Werkprocesschema

Het werkproces van LekGarant is in onderstaand schema weergegeven en wordt vervolgens per processtap toegelicht:



4.2. Ontvangst met uitleg voordelen LekGarant

Het werkproces van LekGarant dient opgestart te worden vóórdat begonnen wordt aan het opsporen en, indien mogelijk, herstellen van de lekkage. Er dient zo snel mogelijk contact opgenomen te worden met de verzekerde om het opsporings- en herstelproces in werking te zetten.

Bij ontvangst van de klant dient er uitleg gegeven te worden over de voordelen van LekGarant:

1. Snelle aanvang reparatie doordat de dekking meestal direct bekend is.
2. Klant hoeft het schadebedrag niet voor te schieten, de verzekeraar/volmacht keert rechtstreeks uit aan het bedrijf dat daadwerkelijk het herstel heeft uitgevoerd.
3. In de meeste gevallen korting op het eigen risico. Dit verschilt per verzekeraar.
4. Garantie op het uitgevoerde herstel. Deze garantie dient minimaal 2 jaar te zijn of langer als dat aan andere partijen ook wordt aangeboden.

4.3. Reparatieopdracht

Ten behoeve van de juiste afwikkeling van Lekdetectie en herstel, dient de klant vooraf een reparatieopdracht te ondertekenen. De reparatieopdracht voor LekGarantdossiers dient ten minste voorzien te zijn van de volgende tekst:

“[naam klant/verzekeringnemer] verklaart dat hij c.q. de verzekeringnemer tegen de kosten van deze reparatie verzekerd is bij [naam schadeverzekeraar die deelneemt in LekGarant]. [naam klant/verzekeringnemer] verstrekt [naam van het Bedrijf] opdracht tot onderzoek naar en reparatie van de lekkage in de woning gelegen aan de (adres verzekeringnemer). [naam klant/verzekeringnemer] machtigt [naam schadeverzekeraar die deelneemt in LekGarant] de schadepenningen die betrekking hebben op deze reparatie rechtstreeks uit te (doen) keren aan het bedrijf dat de lekkage opspoort en, eventueel in aanvulling op het eerst genoemde, herstelt en machtigt tegelijkertijd het bedrijf dat de lekkage herstelt tot het, uitsluitend ten behoeve van de uitgevoerde reparatie, in ontvangst nemen van de schadepenningen.

*Verzekerde staat wel/niet * toe dat het door verzekerde verstrekte e-mailadres gebruikt mag worden voor in opdracht van de schadeverzekeraar uit te voeren klanttevredenheids- en/of kwaliteitsonderzoeken. Een dergelijk onderzoek zal namens de schadeverzekeraar worden uitgevoerd door /onder verantwoordelijkheid van Stichting LekGarant. Verzekerde heeft na het ontvangen van een uitnodigingse-mail om deel te nemen aan zo'n klanttevredenheidsonderzoek nog de mogelijkheid om zonder opgaaf van reden deelname te weigeren. Het e-mailadres zal dan definitief worden verwijderd en niet meer gebruikt worden.”*

** doorhalen wat niet van toepassing is*

Om lekkages middels LekGarant af te wikkelen is het zeer belangrijk dat de klant een reparatieopdracht ondertekent. Zonder een getekende opdracht kan er geen uitbetaling van de schadepenningen plaatsvinden. De getekende opdracht dient in het dossier bewaard te worden, bij voorkeur digitaal.

4.4. Dekkingscontrole

Voor het controleren van de dekking zijn de polisvoorwaarden leidend. LekGarant adviseert om niet te beginnen met een reparatie of vervanging voordat er na melding in LekControle dekking is afgegeven op een dossier. Wanneer er namelijk geen dekking wordt gegeven bestaat de kans dat de verzekeraar of gevolmachtigd agent de factuur niet betaalt.

Indien er een dekkingsaanvraag wordt ingediend, is het belangrijk te controleren of alle gegevens correct en zo volledig mogelijk zijn ingevuld. Dit om vertragingen in het proces te voorkomen. Mocht het

gebeuren dat een dossier op handmatige dekkingscontrole komt, dan zal de risicodrager of gevolmachtigd agent deze dossiers zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen één werkdag, afhandelen.

Zodra de verzekering vermeldt dat er dekking is, er een schadenummer is verstrekt en de verzekerde heeft de reparatieopdracht ondertekend, dan kan het Bedrijf de calculatie indienen en met de herstelwerkzaamheden beginnen.

4.5. Vooronderzoek door verzekerde

Met LekGarant bestaat de mogelijkheid om direct door de verzekerde een vooronderzoek aan te vragen. Dit dient de Lekdetectiemaatschappij altijd te doen in de volgende gevallen:

Kwaliteit eerder herstel

Indien verzekerde verzoekt om een reparatie of vervanging die eerder is uitgevoerd te verbeteren, dan dient hiervoor vooraf expertise aangevraagd te worden.

Onlogisch schadebeeld

In het geval de door verzekerde opgegeven toedracht/schadeoorzaak/schadedatum niet overeenkomt met het schadebeeld dat het Bedrijf ziet, dient er vooraf expertise aangevraagd te worden om de schade door een onafhankelijke partij te laten beoordelen. Door alvast foto's aan het dossier toe te voegen kan de expert deze beoordeling sneller en beter uitvoeren.

Lekkages die niet voortkomen uit water-, afvoer en rioolleidingen

Door de klant te wijzen op veel voorkomende redenen van lekkage als een lek in het dak of slecht kit- en voegwerk kunnen veel aanvragen direct worden doorverwezen naar een partij die zich in dergelijke praktijken heeft gespecialiseerd. In dergelijke gevallen dient een lekdetectie ook te worden uitgesloten en de klant dient op de hoogte te worden gesteld van deze bevindingen.

4.6. Calculatie

LekGarant wil zowel bij lekdetecties als reparatiefacturen ontvangen die voldoen aan een vooraf gedefinieerd formaat te garanderen. Dit betekent dat een lekdetectie en het herstel opgebouwd dient te zijn uit de benodigde arbeidstijd vermenigvuldigd met, ten hoogste, het maximaal te hanteren uurtarief plus de eventueel gebruikte materialen/onderdelen (arbeid x AE + materialen/onderdelen).

De door het Bedrijf uitgevoerde Lekdetectie en de reëel ingeschatte kosten voor gevolgschade wordt in de calculatie aangegeven en vermenigvuldigd met maximaal het met LekGarant overeengekomen

Indien de calculaties op deze wijze worden aangeleverd, kan LekGarant deze correct verwerken en kunnen deze als betrouwbare basis dienen voor LekGarant.

4.7. Foto's

Foto's zijn een belangrijk deel van het schadedossier. De lekdetectie en het noodherstel mag immers (indien er dekking is) direct na ontvangst van het ontvangen van een schadenummer worden ingezet. Door het op de juiste wijze vastleggen van de lekkage in een Lekdetectierapportage is in het vervolg van de detectie en het afwikkelingstraject een goede beoordeling en controle mogelijk.

In de Lekcontrole-app is de mogelijkheid aanwezig om maximaal tien foto's aan de schadecalculatie te koppelen. Deze mogelijkheid dient zo goed mogelijk benut te worden door gebruik te maken van de gestelde werkwijze in de LekGarantomgeving. Indien noodzakelijk wordt geadviseerd tijdens het herstelproces aanvullende foto's te maken. Op deze wijze kan de precieze omvang van de schade worden aangetoond en helpt dit bij een eventuele expertise.

De foto's hebben een directe relatie met de schadecalculatie. Het Bedrijf is verantwoordelijk voor de correcte foto's. Schadebeeld en schadecalculatie dienen met elkaar in overeenstemming te zijn. Foto's dienen vóór, en indien nodig tijdens, het reparatieproces te worden genomen.

LekGarant stelt de volgende eisen aan de foto's:

Algemeen

De foto-set dient de uitgevoerde herstel- en vervangingswerkzaamheden te ondersteunen. Dit ter beoordeling van het dossier door de behandelend expert/auditor/volmacht/verzekeraar.

Technisch

Technisch dienen de foto's aan de volgende eisen te voldoen:

- Grootte: maximaal 200 kB per foto
- Scherpe kleurenfoto's
- Opslag in LekControle
- Per dossier dienen minimaal 3 en kunnen maximaal 10 foto's aangeboden te worden
- Opnamedatum op dient op iedere foto weergegeven te worden
- Horizontaal fotograferen t.b.v. de leesbaarheid

4.8 Aanbiedtermijn

Ten behoeve van een vlotte schadeafwikkeling dienen dossiers uiterlijk op de opvolgende dag van detectie aangeboden te zijn.

4.9 Gebruik LekGarant -woord/-beeldmerk

Het merk 'LekGarant' is als woord-/beeldmerk wettig gedeponeerd bij het Benelux Merkenbureau onder nummer (…).

Dit betekent dat het woord-/beeldmerk 'LekGarant' alleen gebruikt mag worden door Bedrijven die een samenwerkingsovereenkomst hebben met LekGarant. In deze samenwerkingsovereenkomst kan LekGarant het gebruik van het woord-/beeldmerk toestaan.

Aangezien het om een gedeponeerd merk gaat, dienen bij het gebruik ervan de volgende punten in acht genomen te worden:

- De vorm van het beeldmerk mag niet gewijzigd worden.
- Het beeldmerk mag alleen als geheel gebruikt worden.
- Kleur groen PMS (…) en Groen PMS (…)

Eventueel mag het beeldmerk in zwart/wit verdeling gebruikt worden. Voor specificaties kunt u contact opnemen met LekGarant.

Indien een Bedrijf het beeldmerk op zijn uitingen wil toepassen, dan kan op verzoek een EPS-bestand met bovenstaande gegevens worden toegezonden.

Tegen personen en/of bedrijven die het woord-/beeldmerk op oneigenlijke wijze gebruiken zullen juridische stappen worden ondernomen.

Zie ook samenwerkingsovereenkomst artikel 5 – Promotie en gebruik van naam en merk LekGarant.

5. Kwaliteitsnormen

Vanaf 1 januari 2019 zullen ter zake de samenwerking met LekGarant de volgende kwaliteitsnormen worden gehanteerd:

5.1. Definitie Lekdetectie

1. Het verder uitbreiden van de breuk te voorkomen
2. Optisch herstel
3. De ontstane verzwakking van draagkracht in de voorruit te verhelpen

5.2. Reparatieadvies aan de klant

De door LekGarant erkende Lekkagespecialist zal de klant te allen tijde een weloverwogen advies geven betreffende detectie en herstel voor de gevolgschade en deze ook kunnen onderbouwen richting de klant. In de beslissing wel of niet een detectie uitvoeren zal de lekkagespecialist rekening houden met de oorsprong van de lekkage. Tevens zal de klant duidelijk worden gemaakt wat het verwachte eindresultaat zal zijn en het risico op langlopende processen in het geval van moeilijk opspoorbare lekkages.

5.3. Wanneer is een detectie benodigd en wanneer niet?

Een lekdetectie is niet benodigd bij alle soorten lekkages, veelal kan op afstand vastgesteld worden waardoor een lekkage is ontstaan. Lekdetecties dienen louter in rekening gebracht te worden indien zij betrekking hebben op:

1. Een lekkage die betrekking heeft op de waterleiding
2. Een lekkage die betrekking heeft op de afvoer en/of het riool
3. Een lekkage die betrekking heeft op de CV of hier direct op aangesloten apparaten