

Procedure schadeafhandeling, indien je schade veroorzaakt bij klanten

03-10-2023

Welke schades vallen binnen deze procedure?

1. Schade veroorzaakt met een **(elektrische) ingrediënten wagen zonder kenteken**
2. Schade veroorzaakt met een **steekwagen**
3. Schade veroorzaakt **door jou maar niet met bovenstaande voorwerpen**

Welke schades vallen NIET binnen deze procedure?

- Schade veroorzaakt met een elektrische ingrediënten wagen met kenteken (>25 km per uur)
- Schade met de auto van de zaak

Hier gelden de richtlijnen zoals je deze hebt ontvangen bij het in ontvangst nemen van een auto van de zaak (lease wagen of elektrowagen).

Wanneer moet je een schade melden

- Altijd; ongeacht het schadebedrag

Wie moet je informeren?

1. Neem altijd contact op met je Regiomanager!
2. Informeer altijd de klant, maar zeg nooit iets toe!

Wat te doen na melding van schade?

1. Het schadeformulier wordt ingevuld door de Regiomanager op basis van informatie van de betrokken medewerker (Regiomanager vult de vragen 1 t/m 9 zo veel als mogelijk in);
2. De Regiomanager stuurt het ingevulde formulier, ingescand en digitaal naar National Operations Manager;
3. De National Operations Manager ziet toe dat het formulier volledig is en stuurt dit door naar Finance via e-mail;
4. Finance doet melding van schade bij verzekeringstussenpersoon.

Wat doet de verzekeringstussenpersoon?

1. Neemt de schade in behandeling
2. Informeert afdeling Finance over de ontwikkeling
3. Neemt contact op met National Operations Manager of Regiomanager bij vragen (dit alleen na goedkeuring van afdeling Finance)
4. Informeert Finance als schade niet wordt gedekt door de verzekering (dan neemt Finance contact op met National Operations Manager)

Wat doen we nooit!

1. Zeg nooit iets toe dat de schade wordt betaald;
2. Teken nooit een offerte of factuur.

Wat als?

1. Een schade is geconstateerd door de klant;
 - a) Neem contact op met de Regiomanager
 - b) Doe geen toezeggingen
 - c) Dan volgens "wat te doen na melding schade"
2. Schade melding komt binnen op algemeen adres MAAS
 - a) Stuur de melding naar de betreffende Regiomanager
 - b) Regiomanager neemt contact op met medewerker die schade heeft veroorzaakt
 - c) Regiomanager vult schadeformulier in
 - d) Vervolgens volgens "wat te doen na melding schade"
3. Een schade wordt veroorzaakt door een medewerker van een bedrijf dat door MAAS is ingehuurd (niet een uitzendkracht) om werkzaamheden te verrichten
 - a) De schade wordt gemeld bij betreffende Regiomanager.
 - b) Het schadeformulier wordt ingevuld door de Regiomanager o.b.v. informatie van de betrokken medewerker (vul ook vak 7 in met gegevens van het bedrijf waarvoor de medewerker werkt)
 - c) De Regiomanager stuurt het ingevulde formulier naar National Operations Manager
 - d) National Operations Manager ziet toe dat het formulier volledig is en stuurt dit door naar Finance
 - e) Finance doet melding van schade bij verzekeringstussenpersoon en bekijkt of betreffende schade rechtstreeks te verhalen is op het ingehuurde bedrijf

Conform Blue Book aanvullend incidenten met arbo & milieu schade tevens melden, formulieren via MAASWeb/ Intranet Ongeval of Incident melden (https://intranet.maas.nl/?page_id=1013)

Namen en e-mail adressen:

Finance

Ralph Janssen: RJanssen@Maas.NL

Paul van Nieuwenhuizen: PNieuwenhuizen@Maas.NL (altijd cc)

Operating

	Functie	Naam	Telefoonnummer	Email
	National Operations Manager	Joop Hake	0653406278	JHake@Maas.nl
Noord				
1	Regio Manager	Johan Korendijk	0653238311	JKorendijk@Maas.nl
2	Regio Manager	Tom Postma	0629496234	TPostma@Maas.nl
4	Regio Manager	Jeff van Kesteren	0612508749	JKesteren@Maas.nl
5	Operating Manager	Ricky van Ginkel	0645176419	RGinkel@Maas.nl
Zuid				
3	Regio Manager	Jeffrey Deegens	0645176309	JDeegens@Maas.nl
6	Regio Manager	Dave Achterhof	0645176224	DAchterhof@Maas.nl
7	Regio Manager	Irwin Schoonbrood	0650023809	ISchoonbrood@Maas.nl
8	Regio Manager	Martin Berends	0621809183	MBerends@Maas.nl