

Vraagspecificatie Dienstverlening

Voor het onderhouden van een Meldpunt en Helpdesk voor vrachtwagen, vracht en verontreiniging deskundigheid en de inzet van vrachtwagen, vracht en verontreiniging deskundigen

Datum	30 november 2018
Contractnummer	imV3-2018-001
Zaaknummer	31137165



Colofon

2.0

Uitgegeven door	STIMVA Postbus 2232 3500 GE Utrecht
E-mail	inkoop-mn@rws.nl
Status	Definitief
Versienummer	2.1

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Doelstelling van dit contractdocument	5
1.2	Plaats in de documentenstructuur	5
2	Vrachtwagen-, Vracht- en Verontreiniging-deskundigen	6
2.1	Algemeen	6
2.1.1	Doelstelling	6
2.1.2	Werkzaamheden	6
2.1.3	Taakeisen	9
2.1.4	Oplevereisen	11
3	Afleggen verantwoording	13
3.1	Algemeen	13
3.1.1	Doelstelling	13
3.1.2	Werkzaamheden	13
3.1.3	Taakeisen en Service Level eisen	13
3.1.4	Oplevereisen	13
4	Verzekering aansprakelijkheid	15
4.1	Algemeen	15
4.1.1	Doelstelling	15
4.1.2	Werkzaamheden	15
4.1.3	Taakeisen	15
5	Rapportage	16
5.1	Algemeen	16
5.1.1	Doelstelling	16
5.1.2	Werkzaamheden	16
5.1.3	Taakeisen	16
6	Omgevingsmanagement	18
6.1	Fungeren als aanspreekpunt	18
6.1.1	Doelstelling	18
6.1.2	Werkzaamheden	18
6.1.3	Proceseisen	18
6.1.4	Producteisen	19
6.2	Deelname aan IM overleggen	19
6.2.1	Doelstelling	19
6.2.2	Werkzaamheden	19
6.2.3	Frequentie overleggen	19
6.2.4	Frequentie contractoverleggen	20
6.2.5	Proceseisen	20
6.2.6	Producteisen	21
6.3	Adviseren van wegbeheerders en bergers	21
6.3.1	Doelstelling	21
7	Risicomanagement	23
7.1	Doelstelling	23

7.2	Werkzaamheden	23
7.3	Proceseisen	23
7.3.1	Algemeen	23
7.3.2	Inventariseren en analyseren van risico's	23
7.3.3	Kwantificeren van risico's	23
7.3.4	Vaststellen, realiseren en evalueren van beheersmaatregelen	24
7.3.5	Opstellen en bijhouden van een risicoregister	24
7.4	Producteisen	24
7.4.1	Risicoregister	24
Bijlage A: Inzet van bergingsbedrijven op basis van de landelijke geclusterde rayonindeling en andere gegevensbestanden		25
Bijlage B: Model specifieke verklaring t.b.v. Incident Management Vrachtauto's (accountantsverklaring)		26
Bijlage C: Voorbeeld imV3 rapport		27
Bijlage D, Processchema Incident management proces		28

1 Inleiding

1.1 Doelstelling van dit contractdocument

Dit contractdocument bevat de minimale eisen die worden gesteld aan de Dienstverlening van de Opdrachtnemer.

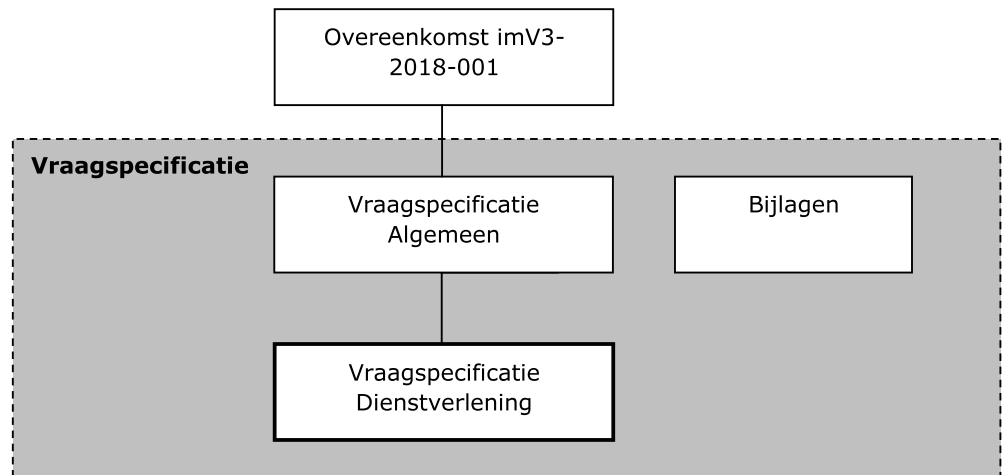
Per hoofdtak zijn de eisen als volgt ingedeeld:

- a) *Doelstelling*: geeft aan wat de Opdrachtgever beoogt met het taak.
- b) *Werkzaamheden*: geeft aan welke Werkzaamheden in het kader van de taak dienen te worden uitgevoerd.
- c) *Taakeisen*: geven aan hoe een taak procesmatig dient te verlopen.
- d) *Oplevereisen*: geven aan welke uit de taken afkomstige informatie de Opdrachtnemer dient te leveren aan de Opdrachtgever.

Alleen indien de Opdrachtgever van mening is dat hij taakeisen c.q. oplevereisen (in detail) dient te beschrijven, is dit gedaan. Indien taakeisen c.q. oplevereisen niet in detail zijn beschreven, dient de Opdrachtnemer hier zelf invulling aan te geven in zijn Projectmanagementplan.

1.2 Plaats in de documentenstructuur

Vraagspecificatie Dienstverlening maakt deel uit van een aantal documenten behorende tot de Overeenkomst:



2 Vrachtwagen-, Vracht- en Verontreiniging-deskundigen

2.1 Algemeen

2.1.1 Doelstelling

Vrachtautobergingen dienen deskundig te worden begeleid teneinde de berging zo vlot mogelijk te laten plaatsvinden, met zo min mogelijk schade voor betrokken vrachtwagens en vracht en met zo min mogelijk verontreiniging van het milieu..

2.1.2 Werkzaamheden

2.1.2.1 Algemeen

- a. De imV3-deskundigen beschikken over algemene kennis met betrekking tot schade en schadevoorkoming aan voertuigen, milieu en lading.
- b. In gevallen waarin hun kennis tekortschiet moeten zij de imV3-helpdesk inschakelen. De imV3-helpdesk fungeert dan als intermediair tussen de benodigde deskundigheid en de imV3-deskundige.
- c. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat naar behoefte gespreid over Nederland vrachtwagen-, vracht- en verontreiniging deskundigen (imV3-deskundigen) 24 uur per etmaal en 7 dagen per week bereikbaar en beschikbaar zijn.
- d. De opdrachtnemer zorgt voor een imV3-helpdesk die 24 uur per etmaal en 7 dagen per week telefonisch bereikbaar is voor het Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV).
- e. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat door middel van de imV3-helpdesk ten minste 24 uur per etmaal 7 dagen per week aanvullende deskundigheid beschikbaar of bereikbaar is.
- f. De opdrachtnemer garandeert de kwaliteit van de ingezette imV3-deskundigen.
- g. De opdrachtnemer documenteert en archiveert de door de imV3-deskundigen uitgevoerde opdrachten gedurende minimaal vijf jaar, of voor zo lang de periode die de vigerende regelgeving voorschrijft, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf.
- h. De opdrachtnemer bepaalt, na verzoek hiertoe, de restwaarde van in het kader van LAW-V afgesleepte vrachtauto's en lading tegen het tarief volgens de Staat van tarieven.

2.1.2.2 Behandelen meldingen

- a. De imV3-helpdesk ontvangt van het CMV meldingen over vrachtauto-ongevallen op het Nederlandse hoofdwegennet.
- b. De imV3-helpdesk alarmeert de dichtst bij de ongevalslocatie aanwezige beschikbare imV3-deskundige.

2.1.2.3 Gedragsregels voor de imV3 deskundige

- a. Een imV3-deskundige dient zorg te dragen voor voldoende kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden.
- b. Een imV3-deskundige dient zorg te dragen voor goed onderhouden materiaal en materieel.

2.1.2.4 Uitvoering van de werkzaamheden

- a. De imV3-deskundige aanvaardt de opdrachten waarvoor hij vanuit het CMV melding krijgt. Dit heeft betrekking op zowel de eerste inschatting van de situatie op grond van de melding van het CMV als de advisering door de deskundige op de ongevalslocatie.
- b. Bij het uitrijden dient de imV3-deskundige altijd gebruik te maken van de in Artikel 2.1.3.4 lid b en lid c genoemde materialen en deze te bevestigen aan zijn motorvoertuig. Bij werkzaamheden op de ongevalslocatie dient de imV3-deskundige altijd gebruik te maken van de in Artikel 2.1.3.4 lid d genoemde materialen. Het is de imV3-deskundige uitdrukkelijk verboden van deze materialen gebruik te maken bij de uitvoering van werkzaamheden die niet direct verband houden met IM.
- c. Bij aankomst op de ongevalslocatie zal de imV3-deskundige zich terstond melden bij de leidinggevende Rijkswaterstaatfunctionaris of andere wegbeheerder of bij diens ontstentenis bij de leidinggevende politie - of brandweerfunctionaris. Ook zal de imV3-deskundige direct zijn aanwezigheid doorgeven aan het CMV.
- d. Ter plaatse fungeert de imV3-deskundige als rapporteur over het incident en als adviseur aan de leidinggevende functionarissen van het COPI inzake de meest adequate wijze van bergen en de inzet van personeel en materieel door het bergingsbedrijf. De imV3-deskundige dient altijd zijn adviezen direct voor te leggen aan de op de ongevalslocatie aanwezige vertegenwoordiger van Rijkswaterstaat of andere wegbeheerder, die optreedt als de formele opdrachtgever voor de bergingswerkzaamheden.
- e. De imV3-deskundige houdt bij de uitvoering van zijn werkzaamheden rekening met de taken, doelstellingen en belangen van alle betrokken partijen. De imV3-deskundige zal de aanwezige leidinggevende functionarissen van de hulpdiensten tijdig en duidelijk informeren over de aanpak en voortgang van de werkzaamheden.
- f. De imV3-deskundige draagt de zorg voor de continuïteit van de werkzaamheden.
- g. De imV3-deskundige dient altijd een schriftelijke rapportage te vervaardigen conform het daartoe opgestelde model en deze rapportage in te zenden naar het imV3.

2.1.2.5 Opleiding en instructie

- a. De opdrachtnemer zorgt voor de opleiding van de imV3-deskundigen, met name ten aanzien van het kunnen afwegen van de diverse bij (een) verongelukte vrachtauto(s) betrokken belangen, zoals de belangen van de vrachtauto-eigenaar, de diverse bij de lading betrokken bedrijven en verzekeraars, het milieu, de belangen van het door het ongeval gedupeerde wachtende verkeer en de belangen van de wegbeheerder.
- b. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de kennis en ervaring van de beschikbare imV3-deskundigen op peil blijft.
- c. Een imV3-deskundige dient te beschikken over een VCA certificaat met applicatie veilig werken langs de weg.

2.1.2.6 Financiën

- a. De imV3-deskundige zal de uren in rekening brengen die in overeenstemming zijn met de verrichte werkzaamheden en eventuele bijzondere omstandigheden.

- b. De imV3-deskundige zal deze uren specificeren. Daaronder wordt in ieder geval verstaan een nadere aanduiding van de opdracht (plaats, datum, tijdstip, aard inzet (ter plaatse, telefonisch advies, etc.) Kenteken betrokken voertuigen en opdracht / dossiernummer CMV).
- c. Opdrachtnemer declareert de daadwerkelijk gewerkte uren door de imV3-deskundigen bij de eigenaren op basis van deze overeenkomst.
- d. Facturen dienen uiterlijk op de 15e werkdag volgend op de datum van de uitvoering van de opdracht verzonden te worden.
- e. Indien een factuur niet op eerste facturatie door de eigenaar/houder binnen 30 dagen wordt voldaan dient Opdrachtnemer een betaalherinnering aan de eigenaar/houder te sturen. In deze betaalherinnering dient de Opdrachtgever te verwijzen naar de klachtenprocedure van de Stimva en dient te worden gewezen op de het kostenverhogende aspect wanneer de incasso door het CMV wordt overgenomen. De exacte tekst dient voor aanvang van de Dienstverlening met de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever te worden afgestemd.
- f. De Opdrachtnemer dient aan het CMV een kopiefactuur inzake de adviesopdracht te sturen.

2.1.2.7 Overleg

- a. imV3-meldpunt stemt de werkzaamheden van de imV3-deskundigen af met de functionarissen van de bij IM betrokken organisaties. Indien nodig worden hiertoe vergaderingen van de diverse regionale en/of lokale platforms IM bijgewoond. Besprekingen kunnen ook worden belegd op verzoek van de betrokken platforms. Hiervoor worden voor imV3 geen aparte kosten in rekening gebracht.
- b. imV3-meldpunt stemt de werkzaamheden van de imV3-deskundigen af met het CMV en belegt hiertoe de nodige besprekingen. Besprekingen kunnen ook plaatsvinden op verzoek van het CMV.
- c. opdrachtnemer dient een vertegenwoordiger af te vaardigen naar de Commissie van Toezicht op de Landelijke Regeling Vrachtautoberging, zoals deze is vastgelegd in de Regeling Incident Management Rijkswaterstaat, vastgesteld door de minister van Infrastructuur & Waterstaat.
- d. opdrachtnemer kan door de Stichting Incident Management Vrachtauto's en / of door de Commissie van Toezicht van deze stichting worden geconsulteerd of ingeschakeld bij de behandeling van klachten over het verloop van bergingswerkzaamheden, evaluatiebijeenkomsten en commissie van eisen.
- e. Opdrachtnemer dient een vertegenwoordiger af te vaardigen naar het Landelijk Platform Incident Management.
- f. Voor deelname aan het in dit artikel onder lid a tot en met lid e genoemde overleg brengt imV3 geen extra kosten in rekening.

2.1.2.8 Discretie en geheimhouding

- a. De imV3-deskundige mag geen misbruik maken van informatie die aan hem is verstrekt of die hij heeft verkregen bij het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van de overeenkomst. Ook is het niet toegestaan om diensten aan te bieden aan slachtoffers of andere betrokkenen bij het ongeval, voor zover deze diensten verder gaan dan directe hulpverlening op de plaats van het ongeval.
- b. De rapportages die de imV3-deskundige opstelt in het kader van de overeenkomst dienen uitsluitend aan imV3 ter beschikking worden gesteld; imV3 stelt deze rapportages vervolgens uitsluitend ter beschikking aan het CMV of – op verzoek – aan de Stichting.

- c. Het is de imV3-deskundige toegestaan om in het kader van het afronden van de rapportage nader overleg te voeren met functionarissen van de Politie, de brandweer, de Rijkswaterstaat en het bergingsbedrijf die aanwezig waren op de ongevalslocatie. Overleg over de afronding van de rapportage met vertegenwoordigers van andere direct of indirect betrokken partijen of organisaties is uitsluitend toegestaan na schriftelijke goedkeuring door het CMV.
- d. De imV3-deskundigen dienen bij een verzoek van derden om inzage in een rapportage altijd naar het CMV te verwijzen, tenzij het CMV schriftelijk toestemming heeft verleend aan imV3 om met name genoemde personen of organisaties inzage te geven in de rapportage.
- e. Het is de imV3-deskundige, uitsluitend na schriftelijke toestemming van de Stichting (STIMVA), toegestaan om informatie die is verkregen tijdens de werkzaamheden in het kader van de overeenkomst direct of indirect aan derden ter beschikking te stellen.
- f. Slechts met schriftelijke toestemming van de Stichting mogen herkenbare gegevens over de Stichting of over de partijen die de Stichting financieren naar buiten worden gebracht. Dit geldt onder andere voor logo's, documenten en publicaties.

2.1.2.9 Onpartijdigheid

- a. De imV3-deskundige zet zijn kennis, ervaring en vaardigheden in ten behoeve van een goede uitvoering van de werkzaamheden. Hierbij wordt hij geacht over een professionele onpartijdigheid te beschikken. De imV3-deskundige aanvaardt geen opdracht indien hij niet de mogelijkheid krijgt om een onafhankelijk en onpartijdig advies uit te brengen aan de betrokken vertegenwoordiger van Rijkswaterstaat op de ongevalslocatie.
- b. De imV3-deskundige dient te vermijden dat bij het verrichten van de werkzaamheden krachtens de overeenkomst andere belangen dan die van de taakuitvoering zelf een rol kunnen spelen. Het bestaan van nevenbelangen (persoonlijk en/of zakelijk) bij de imV3-deskundige die mogelijk van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de werkzaamheden en waarvan de imV3-deskundige mag aannemen dat deze niet bij het CMV en/of de betrokken vertegenwoordiger van de Rijkswaterstaat bekend zijn, brengt voor de imV3-deskundige de verplichting met zich mee om de opdracht te weigeren.

2.1.3 Taakeisen

2.1.3.1 Algemeen

- a. De imV3-deskundige dient te zijn verbonden aan een in Nederland gevestigd kantoor op het gebied van schade-expertise en daarbij werkzaam te zijn als schade-expert. Daartoe is hij opgenomen in het register van het Nederlands Instituut Van Register Experts, NIVRE, als expert op het vakgebied van Motorvoertuigen, Aansprakelijkheid / Technische Verzekeringen en/of Transport Goederen..
- b. Een imV3-deskundige dient hetzij op persoonlijke titel, hetzij via zijn werkgever in het bezit te zijn van een geldige

beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De dekking van deze verzekering dient minimaal 1 miljoen Euro per jaar te bedragen.

2.1.3.2 Service Levels Inzetbaarheid

- a. Het meldpunt en de imV3-deskundigheid dient 24 uur per dag, 7 dagen in de week, gedurende het gehele jaar telefonisch bereikbaar en inzetbaar te zijn.
- b. Het is toegestaan de imV3-deskundige via piketdiensten op tijdstippen buiten kantoor tijden per telefoon of per semafoon bereikbaar en inzetbaar te laten zijn.
- c. imV3-deskundigheid wordt via het CMV ingezet.
- d. Een imV3-deskundige dient tijdens de piketdiensten altijd in staat te zijn om terstond na een melding van een vrachtauto-ongeval uit te rijden naar de opgegeven incidentlocatie.
- e. Een imV3-deskundige dient, in geval ter plaatse naar een ongevalslocatie moet worden gegaan, binnen één uur na melding van het incident aan de imV3-deskundige door het CMV op de ongevalslocatie aanwezig te zijn.
- f. De imV3-helpdesk is 24 uur per etmaal en 7 dagen per week bereikbaar.
- g. De imV3-helpdesk beschikt over voldoende informatie over en contacten met personen en organisaties met specifieke deskundigheid en / of bevoegdheden op het gebied van voertuigen, milieu en lading.

2.1.3.3 Beantwoorden oproepen

- a. Indien de imV3-deskundige conform artikel 2.1.3.2 lid a een algemene oproep ontvangt en de imV3-deskundige zich bevindt binnen een straal van 30 kilometer van de in de oproep vermelde locatie, dan dient de imV3-deskundige deze oproep terstond te beantwoorden.
- b. Indien de imV3-deskundige conform artikel 2.1.3.2 lid b een oproep (via de telefoon ontvangt), dan dient de imV3-deskundige deze oproep terstond te beantwoorden.
- c. Direct na ontvangst van een melding van een vrachtauto-ongeval dient de ImV3-deskundige zich telefonisch te melden bij het CMV. De imV3-deskundige bepaalt in telefonisch overleg met het CMV, het betrokken bergingsbedrijf en eventuele vertegenwoordigers van andere hulpdiensten of er sprake is van een ongecompliceerde berging, waarbij de aanwezigheid van de imV3-deskundige niet noodzakelijk is, of van een bijzondere situatie waarbij de imV3-deskundige wel aanwezig moet zijn op de ongevalslocatie. De imV3-deskundige dient binnen vijftien minuten nadat hij de ongevalsmelding heeft ontvangen aan het CMV door te geven of hij al dan niet naar de ongevalslocatie zal gaan, en zo ja, hoe laat hij daar zal arriveren. Het CMV zal deze informatie direct doorgeven aan de betrokken vertegenwoordiger van Rijkswaterstaat op de ongevalslocatie en aan de leidinggevende functionaris van het Coördinatieteam Plaats Incident
- d. Indien de imV3-deskundige op basis van de op telefonisch overleg gebaseerde eerste inschatting van de situatie besluit dat het niet noodzakelijk is zich naar de ongevalslocatie te begeven, is de imV3-deskundige verplicht dit direct alsnog te doen indien het CMV hem hiertoe opdracht geeft. Het CMV zal een dergelijke opdracht direct verstrekken aan de imV3-deskundige wanneer de betrokken vertegenwoordiger van Rijkswaterstaat of een leidinggevende functionaris die deel uitmaakt van het copi het CMV hierom verzoekt.
- e. Indien een imV3-deskundige door welke oorzaak dan ook niet beschikbaar is voor de uitvoering van werkzaamheden, dient hij dit terstond onder

opgave van redenen te melden aan de helpdesk van imV3.

2.1.3.4 Uitrusting

- a. Een imV3-deskundige dient te beschikken over een motorvoertuig.
- b. Een imV3-deskundige dient te beschikken over twee duidelijke gele platen met het opschrift "imV3" ter plaatsing achter de voor- en achterraut.
- c. Een ImV3-deskundige dient te beschikken over een goed werkend geel zwaailicht dat zo nodig op het motorvoertuig kan worden bevestigd.
- d. Een imV3-deskundige dient te beschikken over een geel veiligheidsvest conform de NEN/EN ISO 20471, minimaal klasse 3 en de aanvullende eisen van Rijkswaterstaat, met daarop de aanduiding "imV3", evenals over een veiligheidshelm en veiligheidsschoenen.
- e. Een imV3-deskundige dient te beschikken over mobiele communicatieapparatuur.
- f. Een imV3-deskundige dient te beschikken over een fototoestel waarmee zowel overdag als 's nachts kleurenfoto's kunnen worden gemaakt.

2.1.3.5 Malus

Als de door de opdrachtnemer uitgevoerde performance-analyse uitwijst dat de in de overeenkomst vastgestelde service levels niet worden gehaald, leidt dit tot toepassing van een korting op de overeengekomen tarieven per imV3 melding voor het volgende kwartaal. Daarbij gelden de volgende regels:

- a. Per kwartaal dient ten minste in 80% van de situaties waarbij sprake is van inzet van een imV3-deskundige ter plaatse te zijn voldaan aan de maximale aanrijdijd van 1 (één) uur; in de overige 20% van deze situaties is de maximaal te realiseren aanrijdijd 1,25 uur (1 uur en 15 minuten). De aanrijdijd wordt gerekend vanaf het moment van melding door het CMV aan de imV3-deskundige (of eerste coördinator/helpdesk) tot aan de aankomsttijd op de ongevalslocatie. Indien niet aan deze bepaling wordt voldaan leidt dit voor het gehele volgende kwartaal tot een eenmalige korting van 10% op de standaardtarieven per melding;
- b. De opgelegde korting is alleen van toepassing op de imV3 tarieven voor meldingen op IM-wegen. Zij gelden dus niet voor de tarieven voor meer- of minderwerk.
- c. Als in drie achtereenvolgende kwartalen een korting op de imV3 tarieven van toepassing is geweest als beschreven in lid a, geldt dit als een toerekenbare tekortkoming ten gevolge waarvan de Opdrachtnemer zonder ingebrekestelling in verzuim raakt en heeft STIMVA het recht de gehele Overeenkomst dan wel de Dienstverlening voor imV3-deskundigheid met onmiddellijke ingang of op een door haar vast te stellen termijn te ontbinden.

2.1.4 Oplevereisen

2.1.4.1 Rapportage

- a. Opdrachtnemer ziet erop toe dat de ingeschakelde imV3-deskundigen aan Opdrachtnemer schriftelijk rapporteren over de gang van zaken bij de eerste berging.

- b. De rapportages moeten relevante informatie bevatten over het door het ingeschakelde bergingsbedrijf ingezette materieel en personeel, over de adviezen die zijn uitgebracht aan de vertegenwoordigers van de op de ongevalslocatie aanwezige hulpdiensten en over de besluitvorming zoals die op de plaats van het ongeval heeft plaatsgevonden.
- c. Opdrachtnemer beoordeelt de rapportages, zorgt indien nodig voor aanvullingen en correcties en stelt de rapportages zo snel mogelijk doch uiterlijk vier weken na de datum van het betreffende ongeval ter hand van het CMV.
- d. Opdrachtnemer is niet gemachtigd om zonder schriftelijke toestemming van het CMV de rapportages direct of indirect ter beschikking te stellen aan derden, met uitzondering van de Stichting.
- e. Er wordt geen aparte rekening ingediend voor beeldmateriaal (foto's of film).
- f. Het imV3 meldpunt houdt een logboek bij waarin wordt opgenomen:
 - i. datum, tijdstip en inhoud van meldingen afkomstig van het CMV;
 - ii. datum, tijdstip en naam van de gealarmeerde imV3-deskundige;
 - iii. gegevens over het al dan niet naar de ongevalslocatie gaan door de imV3-deskundige, alsmede in voorkomende gevallen de motivatie om niet te gaan;
 - iv. alle overige van belang zijnde gegevens met betrekking tot de gang van zaken bij de eerste berging.

3 Afleggen verantwoording

3.1 Algemeen

3.1.1 Doelstelling

De rechtmatigheid van de betalingen door de betrokken wegbeheerder aan de Opdrachtnemer moet worden beoordeeld. De controle dient erop gericht te zijn om de juistheid van de meldingskosten en niet verhaalbare kosten vast te stellen.

3.1.2 Werkzaamheden

- a. De Opdrachtnemer dient na afloop van ieder kalenderjaar een financiële verantwoording te laten opstellen.
- b. De Opdrachtnemer dient een controleverklaring op te stellen over de financiële verantwoording.
- c. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te allen tijde nadere informatie in te winnen omtrent de naleving van de overeenkomst en/of onderzoek te laten indienen door de departementale auditdienst of door opdrachtgever in te schakelen derde. De kosten van deze onderzoeken zullen, wanneer een getrouw beeld ontstaat in deze controle, door de opdrachtgever betaald worden. In alle andere situaties worden de kosten in rekening gebracht bij de opdrachtnemer.

3.1.3 Taakeisen en Service Level eisen

De financiële verantwoording en de controleverklaring dienen na ieder kalenderjaar op uiterlijk 1 april van het opvolgende kalenderjaar ter hand te worden gesteld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.

3.1.4 Oplevereisen

- a. De verantwoording per dossier wordt gespecificeerd naar:
 - i. datum, tijdstip en locatie;
 - ii. de naam van de imV3-deskundige;
 - iii. het door het CMV toegekende opdrachtnummer;
 - iv. de betaalde bedragen per berging, waarbij de kosten van de opdrachtnemer imV3 afzonderlijk zichtbaar zijn;
 - v. de totaal betaalde facturen per wegbeheerder;
 - vi. het totaalbedrag.
- b. De opdrachtnemer dient een controleverklaring (Standaard 800) te verstrekken over de financiële verantwoording conform Bijlage B van de overeenkomst.

3.1.4.1 Malus

Indien niet wordt voldaan aan de eisen ten aanzien van het tijdig ter hand stellen van de financiële verantwoording verbeurt de Opdrachtnemer een eenmalige korting van € 1000,00 per gebeurtenis. Onverlet de korting dient de Opdrachtnemer alle inspanningen te verricht om per ommegaande te voldoen aan de gestelde eisen en zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één week aan te reiken aan de Opdrachtgever.

4 Verzekering aansprakelijkheid

4.1 Algemeen

4.1.1 Doelstelling

De Opdrachtnemer dient haar aansprakelijkheid te kunnen nemen en aan te tonen.

4.1.2 Werkzaamheden

De Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een geldige aansprakelijkheidsverzekering.

4.1.3 Taakeisen

- a. In de aansprakelijkheidsverzekering dient de dekking conform artikel 8 lid 5 van de dienstverleningsovereenkomst ARVODI-2018, Zaaknummer: 31137165, te zijn opgenomen.
- b. Een verklaring van een geldige aansprakelijkheidsverzekering dient voorafgaand aan de Dienstverlening ter hand te worden gesteld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.
- c. In geval van verlenging van de Overeenkomst dient een verklaring van een geldige aansprakelijkheidsverzekering voorafgaand aan de verlengingsperiode van Dienstverlening ter hand te worden gesteld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.

5 Rapportage

5.1 Algemeen

5.1.1 Doelstelling

Rapportages omtrent incidenten met vrachtwagens hebben tot doel inzicht te verkrijgen omtrent de efficiëntie en effectiviteit van IM en de getroffen maatregelen.

De rapportages worden gebruikt als verantwoording richting de eigenaren, verzekeraars en beheerders en als tactische en strategische informatie voor STIMVA en wegbeheerders.

5.1.2 Werkzaamheden

5.1.2.1 Algemeen

- a. Het voorbeeld imV3 rapportage (Bijlage C) is de grondslag op grond waarvan de Opdrachtnemer haar rapportages aanreikt.
- b. De Opdrachtnemer draagt zorg voor verspreiding van de rapportages naar het CMV en opdrachtgevers.
- c. De Opdrachtnemer maakt van ieder incident waarop inhoudelijk telefonisch of ter plaatse bergingsadvies is gegeven een rapportage en draagt er zorg voor dat er zowel in de tekst in de rapportage zelf als in de digitale bestands naam een vermelding is gemaakt van het dossiernummer zoals het incident door het CMV is gekenmerkt.
- d. De jaarrapportage dient minimaal in te gaan op bijzondere incidenten, een top-3 risicolijst ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst en op mogelijke verbeteringen ten aanzien van het verbeteren van de afhandeling van incidenten met vrachtwagens.

5.1.3 Taakeisen

5.1.3.1 Service Levels

Ten aanzien van de rapportages die de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever en het CMV aanreikt worden de volgende eisen gesteld:

- a. De rapportages dienen in het voorgeschreven format conform bijlage C te zijn opgesteld;
- b. De rapportages dienen compleet en volledig te zijn, dat wil zeggen dat:
 - i. Alle van toepassing zijnde aspecten in de rapportage zijn vermeld;
 - ii. de jaarrapportage vermeldt tevens een kostenoverzicht met de door de Opdrachtnemer per incident gefactureerde kosten. Daarbij wordt een overzicht van totaalkosten per wegbeheerder vermeld ;
 - iii. de jaarrapportage vermeldt tevens een kostenoverzicht van die kosten welk niet op de eigenaar / kentekenhouder verhaald konden worden en werden doorbelast aan de wegbeheerder. Daarbij wordt een overzicht van totaalkosten per wegbeheerder vermeld;

- iv. De opdrachtnemer stelt de incidentrapportage binnen 4 weken na afloop van het incident ter hand.
- v. De Opdrachtnemer stelt een jaarrapportage over het voorgaande kalenderjaar uiterlijk op 1 maart ieder contractjaar ter hand. De eerste jaarrapportage wordt aldus uiterlijk op 1 maart 2020 ter hand gesteld. Na afloop van de Overeenkomst stelt de Opdrachtnemer binnen 2 maanden een jaarrapportage ter hand over het voorgaande kalenderjaar

5.1.3.2 Malus

- a. Indien de opdrachtnemer in twee achtereenvolgende weken meer dan 2 keer niet voldoet aan de ter hand stelling van de incidentrapportage conform 5.1.3.1 iv dan leidt dit voor het gehele volgende kwartaal tot een eenmalige korting van 10% op het standaardtarief per melding.
- b. Indien de opdrachtnemer de ter hand stelling van de jaarrapportage conform 5.1.3.1 v met meer dan 5 werkdagen overschrijdt dan leidt dit voor het gehele volgende kwartaal tot een eenmalige korting van 10% op het standaardtarief per melding.
- c. De in lid a genoemde kortingen worden niet berekend over de eerste 2 contractmaanden.

6 Omgevingsmanagement

Het proces Omgevingsmanagement is opgesplitst in de deelprocessen:

- a. Fungeren als aanspreekpunt ten aanzien van operationele vraagstukken;
- b. Deelnemen aan IM overleggen, de doelstelling van de Opdrachtgever worden nagestreefd;
- c. Adviseren van eigenaren en kentekenhouders van voertuigen, eigenaren van lading en overige betrokkenen bij incidenten waarbij vrachtauto's zijn betrokken;

6.1 Fungeren als aanspreekpunt

6.1.1 Doelstelling

De doelstelling is om namens de Opdrachtgever vertegenwoordigen van imV3 teneinde de STIMVA-doelstellingen en de IM doelstellingen na te streven. De Opdrachtnemer is hierin aanspreekpunt voor bergers, wegbeheerders, hulpdiensten, pechservicebedrijven en overige operationeel betrokkenen die een rol spelen in de totstandkoming van Incident Management en vrachtautobergingen in het bijzonder.

6.1.2 Werkzaamheden

- a. Adviseren ten aanzien van operationele vraagstukken en afhandeling van incidentdossiers;
- b. Adviseren ten aanzien van procesoptimalisaties buiten imV3;
- c. Uitvoeren en doorvoeren procesoptimalisaties binnen imV3;
- d. Uitvoeren en doorvoeren aanpassingen aan communicatieprocessen, afspraken, eventuele nieuw vorm te geven dienstverleningen en overige optimalisaties;

6.1.3 Proceseisen

6.1.3.1 Afstemming met Opdrachtgever

De Opdrachtnemer dient haar advieswerk en uitvoering op eigen initiatief vorm te geven waarbij zij er zorg voor draagt dat de gemachtigde van de Opdrachtgever inhoudelijk op de hoogte blijft van voorkomende dossiers. In geval van vraagstukken waarvoor besluitvorming vanuit de Opdrachtgever dan wel de betreffende wegbeheerder nodig is draagt de Opdrachtnemer zorg voor optimale afstemming en legt besluiten zo nodig voor. Bij het voorleggen van besluiten en doorvoeren van aanpassingen wordt inhoudelijk geadviseerd en worden de eventuele gevolgen, daar waar van toepassing in het bredere IM kader, ter weging aangedragen.

6.1.3.2 Continuïteit

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zij continue invulling kan geven aan haar aanspreekfunctie, inclusief het geven van inhoudelijk advies.

6.1.4 Producteisen

6.1.4.1 Uitvoering

De Opdrachtnemer is aanspreekbaar en bereikbaar:

- a. De Opdrachtnemer neemt deel aan overleggen in het kader van werkzaamheden en is lijfelijk aanwezig;
- b. De Opdrachtnemer is gedurende kantooruren telefonisch bereikbaar;
- c. De Opdrachtnemer neemt voorbereid deel aan overlegvormen;
- d. De Opdrachtnemer draagt tijdig en binnen gevraagde deadlines informatie en bespreekpunten aan wanneer daar om wordt gevraagd.

6.2 Deelname aan IM overleggen

6.2.1 Doelstelling

De Opdrachtgever wil de kennis van de Opdrachtnemer aan kunnen spreken ten behoeve van het onderhouden van de in het kader van afstemmingsoverleggen op het gebied van Incident Management en zware bergingen in het bijzonder.

Deze overleggen hebben betrekking op de operationele- als ook tactische- en strategische aspecten met betrekking tot Incident Management en zware bergingen. Hierbij gaat het om besprekingen in het kader van de afhandeling van klachten, processen, communicatie (met als zwaartepunt de communicatie met het CMV en overige in deze overeenkomst genoemde dienstverlening), techniek, regelgeving en cetera.

6.2.2 Werkzaamheden

Opdrachtnemer belegt in het kader van Incident Management minstens eenmaal per jaar een vergadering met STIMVA, en eventuele andere bij de uitvoering van deze overeenkomst betrokken partijen zoals ten minste de Opdrachtgever, waarbij in ieder geval aan de orde komen:

- a. Ervaringen in de afgelopen periode;
- b. Procedurele afwikkeling;
- c. Financiële afwikkeling.

De Opdrachtnemer neemt tevens zitting in verschillende overleggen zoals, niet limitatief:

- a. Commissie van Toezicht;
- b. Adviescommissie Zware Berging;
- c. Regionale IM platformoverleggen (alleen leveren input aan opdrachtgever of CMV);
- d. Landelijk overleg Regionale Vertegenwoordigers;
- e. Landelijk Platform Incident Management;
- f. Regionale en landelijke verbeterprogramma-overleggen 1 a 2 keer per jaar;

6.2.3 Frequentie overleggen

De Opdrachtnemer medewerking verlenen/deelnemen aan evaluaties en/of periodiek IM-overleg betreffende vrachtauto-incidenten, waaronder:

- a. Landelijk Platform Incident Management en ander IM-overleg, waaronder: regiovertegenwoordigersoverleg, regionale overleggen en overleg bij verkeerscentrales:
 - i. Landelijk platform: circa 4 keer per jaar circa 4 uur overleg
 - ii. Regiovertegenwoordigersoverleg: 3 à 4 keer per jaar circa 4 uur overleg
- b. CMV/imV3-gerelateerde evaluaties;
 - i. Circa 2 per jaar
- c. Advies Commissie Zware Berging, Commissie van Toezicht STIMVA, Opdrachtgever-Opdrachtnemeroverleg en overige;
 - i. Advies Commissie Zware Berging: 3 à 4 maal per jaar circa 4 uur overleg
 - ii. Commissie van Toezicht STIMVA: 4 maal per jaar circa 3 uur overleg
 - iii. Opdrachtgever-Opdrachtnemer overleg en overige: eerste jaar 3 overleggen, vervolgens 1 per jaar.
- d. Audits van de imV3-organisatie van Opdrachtnemer door/ namens STIMVA;
 - i. Naar verwachting circa 1 maal per jaar, de frequentie is afhankelijk van geconstateerde bevindingen
- e. Ad hoc overleggen; bij behoefte. De Opdrachtnemer rekent hiervoor geen extra meerkosten.

6.2.4 Frequentie contractoverleggen

De Opdrachtnemer en STIMVA voeren gedurende de looptijd van de Overeenkomst overleg over de Overeenkomst, waaronder mede verstaan;

- a. Startbijeenkomst(PSU), éénmalig (verslaglegging door Opdrachtnemer)
 - i. Planning en beheersing van de Opdrachtnemer
 - ii. Activiteiten van de Opdrachtnemer komende auditperiode
 - iii. Afstemmen van risico's en beheersmaatregelen
- b. Week van 13 mei 2019: bij de Contractpartner CMV en de opdrachtnemer wordt een 'proeve van bekwaamheid' afgenomen. Door middel van het uitvoeren van een aantal proefmeldingen zal het gehele CMV en imV3 proces worden doorlopen. Het type en aantal meldingen moeten er voor zorgen dat alle varianten en rapportagebehoeften van de STIMVA kunnen worden getest.
- c. Afstemmingsoverleg (1e kwartaal 2 wekelijks, daarna in overleg)
 - i. Interpretatie contract
 - ii. Vaststellen van doelen en voortgangsbesprekingen
 - iii. Uitvoering plan van aanpak opdrachtnemer
- d. Projectoverleg: éénmaal per jaar(verslaglegging Opdrachtnemer)
 - i. Resultaten voorgaande auditperiode
 - ii. Activiteiten komende periode
 - iii. Afstemmen risico's en beheermaatregelen
 - iv. Voortgang / Wijzigingen / Projectbeheersing

6.2.5 Proceseisen

6.2.5.1 Afstemming met Opdrachtgever

De Opdrachtnemer neemt pro-actief deel aan de overleggen, adviseert en representeert het imV3 (en daarmee Stimva), duidt eventuele problemen en draagt

oplossingen aan. De Opdrachtnemer dient haar advieswerk en uitvoering op eigen initiatief vorm te geven waarbij zij er zorg voor draagt dat de gemachtigde van de Opdrachtgever inhoudelijk op de hoogte blijft van voorkomende dossiers. In geval van vraagstukken waarvoor besluitvorming vanuit de Opdrachtgever dan wel de betreffende wegbeheerder nodig is draagt de Opdrachtnemer zorg voor optimale afstemming en legt besluiten zo nodig voor. Bij het voorleggen van besluiten en doorvoeren van aanpassingen wordt inhoudelijk geadviseerd en worden de eventuele gevolgen, daar waar van toepassing in het bredere IM kader, ter weging aangedragen.

6.2.5.2 Continuïteit

De Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat zij continue invulling kan geven aan haar aanwezigheid in overleggen.

6.2.6 Producteisen

6.2.6.1 Uitvoering

De Opdrachtnemer is aanspreekbaar en bereikbaar:

- a. De Opdrachtnemer neemt deel aan overleggen en is lijfelijk aanwezig;
- b. De Opdrachtnemer neemt voorbereid deel aan overlegvormen;
- c. De Opdrachtnemer draagt tijdig en binnen gevraagde deadlines informatie en bespreekpunten aan wanneer daar om wordt gevraagd
- d. De Opdrachtnemer handelt vlot actiepunten af en rapporteert mondeling in en/of per email voorafgaand aan de overleggen omtrent de voortgang.

6.3 Adviseren van wegbeheerders en bergers

6.3.1 Doelstelling

Wegbeheerders en bergers zijn bij incidenten waarbij vrachtauto's zijn betrokken erbij gebaat zo snel mogelijk correcte en toegespitste informatie te krijgen omtrent de afhandeling van incident en het gegeven advies. Op deze manier worden onnodige kosten en vertraging in vervolgaafhandeling voorkomen.

6.3.1.1 Werkzaamheden reactief

- a. De Opdrachtnemer ontvangt schriftelijk, telefonisch en elektronisch vragen vanuit wegbeheerders, bergers en overige betrokkenen
- b. De Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat de vraagsteller na ten hoogste één intake te woord wordt gestaan door een medewerker die inhoudelijk antwoord kan geven op de vragen;
- c. Indien nodig neemt de Opdrachtnemer zelf contact op met de vraagsteller;
- d. De Opdrachtnemer geeft gericht advies omtrent de vraag van de vraagsteller;
- e. In het geval de vraagsteller geen antwoord op zijn vraag krijgt, escaleert de medewerker direct door met als doel alsnog een zo snel mogelijk een antwoord te krijgen op de vraag; .

6.3.1.2 Werkzaamheden proactief

- a. De Opdrachtnemer verwittigt de wegbeheerder of berger wanneer vanuit de verkregen informatie uit de procesgang wordt vermoed dat de eigenaar of betrokkene nog niet op de hoogte is van het incident;
- b. De Opdrachtnemer verwittigt de wegbeheerder of berger wanneer vanuit de verkregen informatie uit de procesgang wordt vermoed dat misinterpretatie of miscommunicatie dan wel schade als gevolg van misinterpretatie of miscommunicatie ontstaat ten aanzien van de afhandeling van het incident;
- c. De Opdrachtnemer verwittigt de eigenaar inzake het proces in het kader van de wegsleepregeling en facturering indien diens reactie of uitblijven van reactie hiertoe aanleiding geeft.

6.3.1.3 Producteisen

Geen aanvullende eisen.

7 Risicomanagement

7.1 Doelstelling

Het doel van het risicomanagement is het identificeren en beheersen van risico's ten aanzien van:

- a. de dienstverlening in het kader van vrachtwagen, vracht en verontreinigingsdeskundigheid;
- b. opstellen rapportages
- c. de afhandeling van facturaties;

7.2 Werkzaamheden

- a. Inventariseren en analyseren van risico's.
- b. Kwantificeren van risico's.
- c. Voorstellen, en indien van toepassing vaststellen, realiseren en evalueren, van beheersmaatregelen.
- d. Opstellen en bijhouden van een risicoregister.

7.3 Proceseisen

7.3.1 Algemeen

De Opdrachtnemer dient risicomanagement (risicoanalyse en risicobeheersing) uit te voeren voor de in lid 1 vermelde aspecten.

7.3.2 Inventariseren en analyseren van risico's

De Opdrachtnemer dient:

- a. tijdens de inrichting van de dienstverlening de risico's dat de dienstverlening niet voldoet aan een eis te inventariseren en te analyseren;
- b. ten tijde van de uitvoering van de dienstverlening de risico's te inventariseren en te analyseren die verbonden zijn aan het uitvoeren van de desbetreffende dienstverlening;
- c. de door de Opdrachtgever geïdentificeerde risico's zoals opgenomen in het risicoregister over te nemen in zijn risico-inventarisatie;
- d. de risico's te kwantificeren.

7.3.3 Kwantificeren van risico's

De Opdrachtnemer dient een systeem voor het kwantificeren van risico's op te zetten en toe te passen waarbij:

- a. gebruik gemaakt wordt van één kans-klasse-indeling voor de kansen tussen 0% en 100%;
- b. gebruik gemaakt wordt van een kwantitatieve classificatie voor het gevolg voor de aspecten tijd en geld;
- c. gebruik gemaakt wordt van een kwalitatieve classificatie voor het gevolg op de aspecten proces- en productkwaliteit, veiligheid & gezondheid en omgeving;
- d. het aantal en de indeling voor de kans- en gevolgklassen zodanig wordt ingericht dat het mogelijk is onderscheidendheid tussen risico's in kaart te brengen.

7.3.4 Vaststellen, realiseren en evalueren van beheersmaatregelen

De Opdrachtnemer dient:

- a. voor elk geïdentificeerd risico beheersmaatregelen vast te stellen (indien het een risico ten aanzien van haar eigen dienstverlening betreft);
- b. voor elk geïdentificeerd risico beheersmaatregelen voor te stellen (indien het een risico ten aanzien van de dienstverlening van zware bergers betreft);
- c. indien de beheersmaatregelen leiden tot meerdere acties die geïmplementeerd moeten worden, dient de Opdrachtnemer daarvan een plan op te stellen en toe te wijzen aan een verantwoordelijke functionaris ter implementatie;
- d. aan te tonen dat beheersmaatregelen genomen zijn.

7.3.5 Opstellen en bijhouden van een risicoregister

De Opdrachtnemer dient:

- a. een risicoregister aan te leggen waarin de risico's worden geregistreerd, inclusief de in het risicoregister genoemde gegevens per risico;
- b. het risicoregister actueel te houden;
- c. risico's die door de Opdrachtgever worden gesignaleerd en doorgegeven aan de Opdrachtnemer op te nemen in het risicoregister;
- d. de kwantificering van de (rest)risico's in het risicoregister aan te passen als de Opdrachtgever hierom verzoekt;
- e. risico's te gebruiken ten behoeve van de auditvoorbereiding op zware bergers.

7.4 Producteisen

7.4.1 Risicoregister

Het risicoregister dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- a. de actuele risico's en inmiddels beheerste risico's, (ook per zware berger).

Per geïnventariseerd risico:

- b. eenduidig identificatienummer van het risico;
- c. eenduidige verwijzing naar de eis waarop het risico betrekking heeft;
- d. eenduidige beschrijving van het risico (de ongewenste gebeurtenis);
- e. eenduidige omschrijving van oorzaak;
- f. eenduidige omschrijving van gevolg, uitgedrukt in de betreffende beheersaspecten (tijd, geld, kwaliteit, veiligheid en omgeving);
- g. inschatting in kans en gevolklassen van het initieel risico en het restrisico;
- h. dienstverlening waarop het risico betrekking heeft;
- i. risico-eigenaar (en risico verantwoordelijke);
- j. eenduidige omschrijving van de (voorgestelde) beheersmaatregelen;
- k. de actiehouders van de (voorgestelde) beheersmaatregelen;
- l. status van de beheersmaatregel(en).

Bijlage A: Inzet van bergingsbedrijven op basis van de
landelijke geclusterde rayonindeling en andere
gegevensbestanden

Bijlage B: Model specifieke verklaring t.b.v. Incident Management Vrachtauto's (accountantsverklaring)

Bijlage C: Voorbeeld imV3 rapport

(behorende bij overeenkomst imV3 -2018-001)

Bijlage D, Processchema Incident management proces

(behorende bij overeenkomst imV3 -2018-001)