

Vraagspecificatie Algemeen

Ten behoeve van de uitvoering van de eerste berging van vrachtauto's op IM-wegen.

Datum 12 mei 2021

Zaaknummer 31167021

Colofon

Uitgegeven door	Rijkswaterstaat Postbus 2232 3500 GE Utrecht
E-mail	ICM-IMdroog@rws.nl
Status	Definitief
Versienummer	1

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Doel van deze vraagspecificatie Algemeen	4
1.2	Missie van de Opdrachtgever	4
1.3	Doelstellingen voor de Dienstverlening	5
1.4	Geest van de Overeenkomst	5
2	Opzet van de Overeenkomst	6
2.1	Documentstructuur van de Overeenkomst	6
2.2	Basisprincipes van de Overeenkomst	6
2.3	Contractbeheersingsfilosofie	7
3	Scope en Dienstverlening volgens de Overeenkomst	9
3.1	De scope	9
3.2	Werkzaamheden	9
4	Tegemoetkoming keuring en certificering	16
4.1	Tegemoetkoming	16
4.2	Vervallen en Tegemoetkoming	16
5	Prestatieverklaring	17
5.1	Aanrijtijden	17
5.2	Registreerbaarheid	17
5.3	Zekerstelling juiste werking aanrijtijdregistratiesysteem	17
5.4	Gebruik gegevens uit GPS-units	18
5.5	Vestigingen	18
6	Schorsing en beëindiging	20
6.1	Schorsing onjuist gebruik Beschikbaarheidsknop Berger Select	20
6.2	Schorsing niet nakomen contractuele verplichtingen	20
6.3	Beëindiging van de Overeenkomst	21
7	Klachten	222
7.1	Klachtenreglement STIMVA	22

1 Inleiding

1.1 Doel van deze vraagspecificatie Algemeen

Deze vraagspecificatie maakt onderdeel uit van de Overeenkomst ten behoeve van de uitvoering van de (eerste) berging van vrachtauto's op IM-wegen. Hierin worden de aspecten beschreven die gelden ten aanzien van de Dienstverlening in het algemeen en worden de eisen gesteld aan de processen voor een succesvolle realisatie van de Dienstverlening.

1.2 Missie van de Opdrachtgever

De missie van Opdrachtgever luidt voluit: 'Rijkswaterstaat is de uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. We beheren en ontwikkelen de rijkswegen, -vaarwegen en -wateren en zetten in op een duurzame leefomgeving. Samen met anderen werken we aan een land dat beschermd is tegen overstromingen. Waar voldoende groen is en voldoende en schoon water. En waar je vlot en veilig van A naar B kunt. Samen werken aan een veilig, leefbaar en bereikbaar Nederland. Dat is Rijkswaterstaat.'

Rijkswaterstaat heeft zitting in de Stichting Incident Management Vrachtauto's (STIMVA). Dit is een samenwerkingsverband van Rijkswaterstaat, het Verbond van Verzekeraars en de brancheorganisaties Transport en Logistiek Nederland (TLN), evofenedex en Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV).

Deze partijen hebben zich bereid verklaard om de zorg op zich te nemen voor de inrichting en de exploitatie van een centraal meldpunt voor vrachtautobergingen op het hoofdwegennet en voor het beschikbaar stellen van ImV3-deskundigen. Rijkswaterstaat heeft zich samen met de STIMVA ten doel gesteld om de afhandeling van incidenten met vrachtauto's (zoals ongevallen, gestrande vrachtauto's, hoogtemeldingen of afgevalen lading) op het Nederlandse wegennet te verbeteren. Dit trachten zij te bereiken door:

- a. het bevorderen van de samenwerking tussen overheid en het bedrijfsleven;
- b. het (laten) inrichten en (laten) exploiteren van een Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV);
- c. het informeren van zowel de publieke als private sector over de mogelijkheden van Incident Management (IM) bij vrachtauto's door middel van onder andere het ontwikkelen van opleidings- en promotiemateriaal;
- d. toe te zien op de kwaliteit, snelheid en zorgvuldigheid bij het uitvoeren van de hulpverlening bij incidenten, waarbij op enigerlei wijze vrachtauto's zijn betrokken; en
- e. het verrichten van alle overige activiteiten die bevorderlijk zijn bij de realisatie van het doel van de STIMVA.

1.3 Doelstellingen voor de Dienstverlening

De Opdrachtgever streeft met de Overeenkomst en de in de Vraagspecificatie opgenomen eisen onderstaande doelstellingen na.

Doel 1: Het laten uitvoeren van kwalitatief goede bergingen tegen aannemelijke kosten

Vrachtautobergingen (en IM-pechhulpverlening) op het IM-wegennet dienen deskundig te worden afgehandeld, met effectieve en efficiënte inzet van middelen zodat onnodige kosten in afhandeling worden voorkomen. Daarbij geldt dat de afhandeling met zo min mogelijk verdere schade voor betrokken voertuigen, lading en milieu moet plaatsvinden.

Doel 2: Het veilig uitvoeren van (zware)bergingswerkzaamheden

Vrachtautobergingen (en IM-pechhulpverlening) dienen veilig te worden uitgevoerd, zodat letsels op incidentlocaties als gevolg van de bergingswerkzaamheden worden voorkomen. Ook dienen de veiligheidsmaatregelen in acht te worden genomen ten aanzien van het werken in het verkeer ter voorkoming van vervolgincidenten, zowel bij hulpverleners als het wegverkeer zelf.

Doel 3: Het bevorderen van de doorstroming tijdens en na een incident waarbij vrachtauto's zijn betrokken

Vrachtautobergingen (en IM-pechhulpverlening) op het IM-wegennet dienen optimaal te worden afgehandeld; de inzet en uitvoering van bergingen dient zo vlot mogelijk plaats te vinden om de totale incidentduur zo veel als mogelijk te bekorten. Daarmee wordt de doorstroming op het IM-wegennet bevorderd en wordt verdere vervolgschade voor de Nederlandse economie als gevolg van files beperkt.

De uitbesteding van bergingswerkzaamheden en IM-pechhulpverlening aan professionele opdrachtnemers valt geheel binnen deze doelstellingen. Met het inschrijven op deze Overeenkomst onderschrijft Opdrachtnemer deze doelstellingen en confirmeert zich ook hieraan.

1.4 Geest van de Overeenkomst

De Overeenkomst heeft betrekking op het meerjarig uitvoeren van de (eerste) berging van vrachtauto's op IM-wegen.

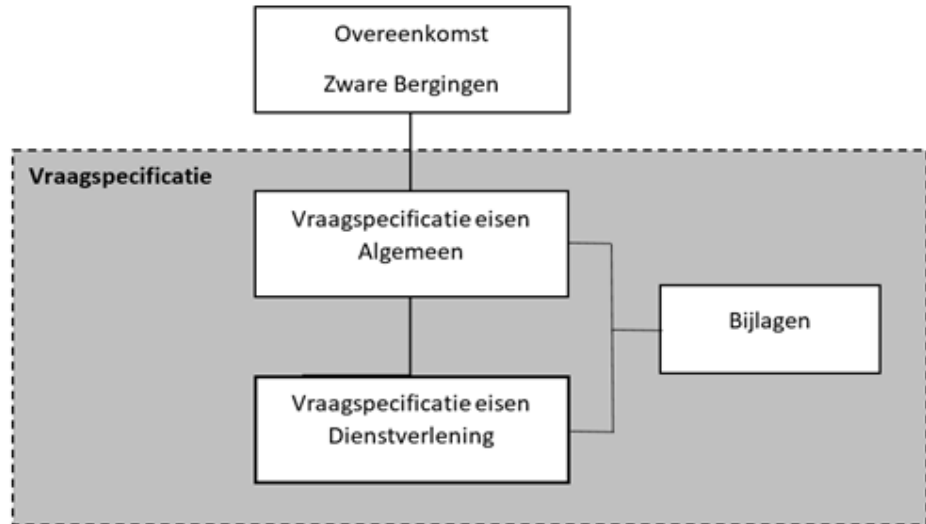
In het kader van de Overeenkomst wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze:

- optimaal en als professionele dienstverlener samenwerkt met medewerkers van Opdrachtgever, overige wegbeheerders, CMV, imV3-deskundigen en andere partners;
- zorgdraagt voor een vlotte transparante administratieve en financiële afhandeling van bergingen;
- zorgdraagt voor actuele en integere gegevens ten aanzien van de verrichtte diensten, inclusief verwerking van de persoonsgegevens conform de verwerkersovereenkomst;
- zorgdraagt voor optimaal intern proces van melding tot afronding van een opdracht voor bergingswerkzaamheden of IM-pechhulpverlening conform de in de Overeenkomst gestelde eisen; en daarbij
- de doelstellingen van Opdrachtgever en overige wegbeheerders, op gebied van veiligheid en doorstroming en in het bijzonder Incident Management, volledig nastreeft.

2 Opzet van de Overeenkomst

2.1 Documentstructuur van de Overeenkomst

De Overeenkomst bestaat uit drie documenten en enkele bijlagen:



- *Algemeen*: dit document beschrijft de opzet van de contractdocumenten, de geest van de overeenkomst en de proceseisen die gelden voor de uitvoering van de Dienstverlening (VSA).
 - *Dienstverlening*: dit document beschrijft de eisen die worden gesteld aan de uitvoering van de dienstverlening (VSD).
- In de Vraagspecificaties worden eisen gesteld waaraan Opdrachtnemer gedurende de contractperiode blijvend moet voldoen.
- *Bijlagen*: de bijlagen bevatten verdere bepalingen, randvoorwaarden, verduidelijkingen en formats voor documenten.

2.2 Basisprincipes van de Overeenkomst

2.2.1 De Overeenkomst

De Opdrachtgever stelt zich tot doel om vrachtautobergingen op IM-wegen op een doelmatige en efficiënte wijze vorm te geven. In dat kader omvat de Overeenkomst zowel routinematige als specialistische bergingsdiensten. De regievoering op vrachtautobergingen wordt zo veel als mogelijk vanuit één landelijk centraal punt georganiseerd en dat is vanuit het CMV.

Bij het aangaan van deze Overeenkomst worden de diensten van het CMV uitgevoerd door Eurocross Assistance. Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst kan de dienstverlener van het CMV wijzigen als uitkomst van een aanbesteding. Opdrachtnemer wordt hier uiteraard tijdig over geïnformeerd.

2.2.2 Relatie Opdrachtgever – Opdrachtnemer

Opdrachtnemer voegt als professionele dienstverlener waarde toe in de afhandeling van opdrachten voor bergingswerkzaamheden of IM-pechhulpverlening bij vrachtauto's. De Overeenkomst richt zich op een positieve samenwerking tussen de contractpartijen. De Overeenkomst beschrijft het doel van de Opdrachtgever en wat in dit verband de randvoorwaarden en minimale eisen zijn die worden gesteld aan de dienstverlening die door de Opdrachtnemer wordt verleend.

2.2.3 Relatie Opdrachtgever – Opdrachtnemer - CMV

Opdrachtgever heeft de regievoering op vrachtautobergingen vanuit één landelijk centraal punt georganiseerd bij het CMV. Vanuit het CMV wordt de Opdrachtnemer ingeschakeld. Op aangeven van de Opdrachtgever of derden, zal het CMV de Opdrachtnemer opdracht geven zich naar de incidentlocatie te begeven om aldaar de berging of IM-pechhulpverlening uit te voeren. Het CMV treedt namens de Opdrachtgever ook op als controlerende instantie. Zij stelt vast of de Opdrachtnemer voldoet aan de eisen in het contract (waaronder zichtbaarheid in AIM, beschikbaarheid, aanrijtijd, uitrijden uit juiste vestiging enz.). Bovendien controleert het CMV de facturen die door de Opdrachtnemer zijn verstrekt aan de eigenaren/kentekenhouders van de bij incidenten betrokken voertuigen.

Als Opdrachtnemer een private (niet-CMV) incidentopdracht ontvangt voor bergingsinzet op het IM-wegennet meldt Opdrachtnemer dat incident bij het CMV en selecteert het CMV de snelste berger die vervolgens de eerste berging uitvoert. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan een dergelijke private (niet-CMV) incidentopdracht uit te voeren op een IM-weg.

2.3 Contractbeheersingsfilosofie

2.3.1 Contractbeheersingsstrategie

De contractbeheersingsstrategie is gebaseerd op het monitoren van de processen en de dienstverlening op basis van de overeengekomen afspraken in de Overeenkomst. Op het nakomen van deze afspraken kan de Opdrachtnemer zelf sturen en ook zijn eigen inzet gedurende de looptijd van de Overeenkomst monitoren en bijsturen. Door of vanwege Opdrachtgever wordt daarnaast periodiek (tenminste 3 keer per jaar) contractoverleg gevoerd met Opdrachtnemer en vindt door of vanwege Opdrachtgever tenminste 1 keer per jaar een aangekondigd bedrijfsbezoek plaats.

2.3.2 Beheerste werkwijze door Opdrachtnemer

De Opdrachtgever heeft een maatschappelijke verantwoordelijkheid bij de in te richten dienstverlening. Met het oog daarop wordt ook van de Opdrachtnemer een professionele werkwijze en beheerst bedrijfsproces verwacht. Bij ieder contractoverleg zal door of vanwege Opdrachtgever ook het onderwerp veiligheid geagendeerd worden.

2.3.3 Controle door de Opdrachtgever

De door of vanwege de Opdrachtgever uit te voeren controles richten zich op (de kwaliteit van) de uitvoering van bergingswerkzaamheden, het voldoen aan de gestelde randvoorwaardelijke (kwaliteits-)eisen, veiligheid en op de rechtmatigheid van de declaraties van de Opdrachtnemer aan de eigenaren van bij incidenten betrokken voertuigen. Daarnaast wordt gecontroleerd of de normtijden gehaald zijn,

of is uitgereden vanuit de door het CMV aangeroepen vestiging en of wordt voldaan aan vereisten ten aanzien van de inzet van personeel.

2.3.4 Toegang en informatieverstrekking

Opdrachtnemer moet Opdrachtgever (of diens vertegenwoordiger) te allen tijde op diens verzoek kosteloos volledige informatie verstrekken over en toegang verlenen tot haar bedrijf, vestiging(en), personeel en materieel en medewerking verlenen aan audits en controles. Bedrijfsbezoeken kunnen ook onaangekondigd plaatsvinden.

Opdrachtnemer moet desgevraagd onderbouwd kunnen aantonen dat aan één of meerdere eisen zoals in deze Overeenkomst gesteld, wordt voldaan.

3 Scope en Dienstverlening volgens de Overeenkomst

3.1 De scope

De dienstverlening ziet op de namens Opdrachtgever, door het CMV opgedragen diensten op IM-wegen waarbij het kan gaan om toegewezen bergingsopdrachten, IM-pechhulpverplaatsingen, verplaatsingen in het kader van de Landelijke Wegsleepregeling (LAW-V-berging), eventuele Stand-by opdrachten en de daarbij gepaard gaande facturatie. IM-wegen zijn alle rijkswegen, diverse provinciale wegen of delen ervan) en verschillende gemeentelijke wegen (of delen ervan) waarop Incident Management van toepassing is. Opdrachtgever kan besluiten tot opheffen van bestaande of aanwijzen van nieuwe IM-wegen, bij voorbeeld als gevolg van aanleg of reconstructie. Het overzicht van IM-wegen in bijlage 5 bij deze Overeenkomst is vanwege deze dynamiek geen statisch document. Eventuele wijzigingen van IM-wegen zijn bij het CMV bekend zodat geborgd is dat Opdrachtnemer te allen tijde opdracht krijgt voor dienstverlening op een IM-weg.

3.2 Werkzaamheden

De werkzaamheden die worden uitgevoerd met in achtneming van de in de Vraagspecificaties gestelde uitgangspunten en eisen, (kunnen) zien op:

- a. Het uitvoeren van bergingswerkzaamheden bij vrachtauto's;
- b. Stand-by werkzaamheden;
- c. Werkzaamheden door extreem weer of temperatuur;
- d. Het bergen van achtergelaten voertuigen (LAW-V);
- e. Overdracht vrachtauto's en lading aan eigenaar/kentekenhouder
- f. IM-Pechhulp en Pechverplaatsing;
- g. Berging in opdracht van de Politie;
- h. Afhandeling Facturen en Financiële Verantwoording.

Ad b. Stand-by werkzaamheden

1. Door of vanwege de Opdrachtgever/wegbeheerder wordt bepaald op welke locatie Stand-by staan van een berger noodzakelijk is.
2. Het invoeren van de Stand-by maatregel is een noodmaatregel welke niet als standaard bedoeld is.
3. In geval van bijzondere omstandigheden zoals bijvoorbeeld extreme verkeersdrukke/wegwerkzaamheden of verwacht slecht weer (storm) kan Opdrachtnemer worden verzocht Stand-by te staan op een locatie op of nabij het IM-wegennet.
4. Een hiertoe ingezette berger kan voordeel genieten in de vorm van ontvangen bergingsopdrachten. Een berger heeft geen recht op compensatie voor niet verkregen bergingsopdrachten indien hij geen opdracht tot Stand-by staan heeft ontvangen en deze bergingsopdrachten zijn toegekend aan een andere berger.
5. Het proces van inschakeling van een berger voor Stand-by werkzaamheden (op een door wegbeheerder bepaalde incidentlocatie) verloopt volgens eenzelfde procedure als die waarop CMV-opdrachten tot berging tot stand komen. Vanwege de aard van de werkzaamheden die ook vooraf planbaar zijn, worden bergers benaderd op basis van BergerSelect (buiten de beschikbaarheidsknop om).

In geval van Stand-by werkzaamheden gelden de volgende bepalingen:

- a. Uitgangspunt is Stand-by staan in spitsstijden en/of speciale evenementen;
- b. De Stand-by tijd wordt berekend per 'shift' bijvoorbeeld van 06:00 tot 09:00 uur, van 16:00 tot 19:00 uur;
- c. Er geldt per shift een éénmalige vergoeding van post 1 (het uitrijtarief aangegeven in bijlage 1.). Voor ieder uur Stand-by staan zonder inzet, wordt post 4 (wachtijd aangegeven in bijlage 1.) vergoed. Deze posten komen voor rekening van Opdrachtgever. Het uurtarief wordt naar kwartieren (15 minuten) afgerond.
- d. Per locatie wordt het werkelijk aantal uren Stand-by inclusief een kwartier aanrijtijd voor een B1(N)/B2(N) voertuig vergoed;
- e. Er geldt maximaal 3 uur vergoeding per shift, het kwartier aanrijtijd hierbij inbegrepen, Dus in principe 1 x post 1 en 2,75 x post 4;
- f. Indien er sprake is van inzet vanuit de Stand-by shift wordt aan de eigenaar (-en) van het/de voertuig (-en) de totale bergingskosten berekend op basis van de reguliere tarieven of het pechhulptarief (al naar gelang van toepassing);
- g. In geval sub f, wordt de éénmalige vergoeding in de vorm van het uitrijtarief (post 1) van die shift niet meer in rekening gebracht bij de wegbeheerder, maar komt dat voor rekening van de eigenaar van het voertuig, hetzij als zijnde verdisconteerd in het standaard IM-pechhulptarief, hetzij als daadwerkelijke post 1 in het geval dat het standaard IM-pechhulptarief niet van toepassing is;
- h. Alleen de daadwerkelijk Stand-by gestane tijd op de Stand-by-locatie wordt in rekening gebracht;
- i. Er kan worden afgeweken van de spitsstijden indien de omstandigheden dat verlangen;
- j. Tijd (inclusief aanrijtijd) welke wordt gespendeerd aan de behandeling van incidenten ten tijde van het Stand-by staan wordt niet door de Opdrachtgever vergoed. Deze tijd wordt immers reeds voldaan door de eigenaar van het voertuig dat wordt geborgen. De gespendeerde tijd welke binnen de spitsstijd valt wordt in mindering gebracht op de vergoeding van het Stand-by staan in die spits.

Ad c. Extreem weer of temperatuur (anders dan Stand-by)

Indien sprake is van aanhoudende hitte of kou, dan kunnen de IM-regels gedurende de extreme temperaturen tijdelijk worden verruimd, zulks op aangeven van Opdrachtgever. Dat kan betekenen dat de regel dat 'voor gestrande voertuigen die veilig staan en waarbij de eigenaar zelfstandig voor hulp heeft gezorgd geen IM berging door Opdrachtgever wordt opgestart en er dus geen IM berger wordt gestuurd', in deze specifieke situatie (tijdelijk) wordt losgelaten.

De verklaring hiervoor is dat de bijzondere omstandigheden er toe zouden kunnen leiden dat weggebruikers langdurig langs de snelweg staan, wat bij extreme hitte/kou niet wenselijk is en in sommige gevallen zelfs gevaarlijk kan zijn. Het tijdslot voor de te treffen maatregel en de maatregel zelf wordt op dat moment bepaald en kan verschillen voor een geval van extreme hitte of als sprake is van extreme kou.

Maatregel A.: IM-berging wordt voor alle pechgevallen direct opgestart. Ook gevallen die verkeerskundig veilig staan.

Maatregel B.: De pechverplaatsing moet naar een veilige locatie met voorzieningen, bijv. tankstation.

Het proces van inschakeling van een berger voor deze 'verruiming' van de IM-regel vindt vanwege de aard van de werkzaamheden die vooraf planbaar zijn, plaats door

bergers te benaderen op basis van BergerSelect (buiten de beschikbaarheidsknop om). Per gebeurtenis als hier beschreven wordt door Opdrachtgever of wegbeheerder bepaald of de kosten van de bergingsinzet(ten) voor rekening van de eigenaar/houder van het voertuig of voor de Opdrachtgever/wegbeheerder komen.

Ad d. LAW-V

Langs Rijkswegen komt het voor dat vrachtauto's worden achtergelaten die problemen kunnen opleveren voor de verkeersveiligheid, de doorstroming van het verkeer alsook voor de instandhouding en bruikbaarheid van de weg en het milieu. De weggesleepte vrachtauto's worden naar een veilige locatie gebracht, in de meeste gevallen is dit het eigen terrein van Opdrachtnemer. Voor de afhandeling van de weggesleepte vrachtauto heeft de Opdrachtgever een Landelijk Afhandelpunt Wegsleepregeling opgericht. De uitvoering van de hiervoor benodigde werkzaamheden voor Vrachtauto's is door de STIMVA opgedragen aan de opdrachtnemer van het CMV. Voor de administratieve afhandeling van de wegsleepregeling heeft Opdrachtgever een document opgesteld die Opdrachtnemer daarbij kan ondersteunen (zie bijlage 8.).

In verband met een opdracht tot uitvoeren LAW-V-berging gelden de volgende eisen:

LAW-V-berging is niet van toepassing op wegen die niet in beheer zijn bij Rijkswaterstaat. In geval van niet opgehaalde vrachtauto's (en lading) na een incident op een IM-weg van onderliggend wegennet, dient de Opdrachtnemer samen met het CMV contact te leggen met de betreffende wegbeheerder voor de te nemen acties.

De Opdrachtnemer voert de LAW-V-berging uit naar zijn dichtstbijzijnde gecertificeerde vestiging onder dezelfde condities als een CMV-berging op het IM wegennet.

De Opdrachtnemer vult voorafgaand aan het bergen het proces verbaal LAW volledig in, voorzien van foto's van het voertuig. Alleen indien dit voorafgaand aan de berging niet mogelijk is mag het proces verbaal LAW na het lossen op de vestigingslocatie worden ingevuld. De Opdrachtnemer stuurt het proces verbaal LAW per mail naar het CMV.

De Opdrachtnemer achterhaalt, indien noodzakelijk in samenspraak met het CMV, de eigenaar en benadert deze om kenbaar te maken dat het voertuig, tegen betaling van bergings- en stallingskosten, bij de berger af te halen is.

Alle gepleegde inspanningen en communicatie(pogingen) worden door de Opdrachtnemer gedocumenteerd en per ommegaande aangereikt aan het CMV. De Opdrachtnemer documenteert expliciet of de eigenaar kennis heeft genomen van het feit dat diens voertuig onder LAW-V is afgevoerd.

Ad e. Overdracht vrachtauto's en lading aan eigenaar/kentekenhouder

De Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat de geborgen vrachtauto (en lading) na de IM- of LAW-V-berging op zo kort mogelijke termijn wordt overgedragen aan de eigenaar/kentekenhouder van het voertuig, inclusief lading.

In geval van een IM-berging is doorgaans een voertuigeigenaar bekend.

In geval van een LAW-V-berging is de voertuigeigenaar niet altijd bekend.

Indien de voertuigeigenaar bekend is verloopt de procedure als volgt:
De Opdrachtnemer factureert de kosten van berging aan de voertuigeigenaar.
De Opdrachtnemer geeft deze de gelegenheid om het voertuig op te halen. De eigenaar wordt geacht alle bergings- en stallingskosten aan Opdrachtnemer te voldoen.

Indien de voertuigeigenaar niet reageert op communicatie of anderszins aangeeft niet akkoord te gaan met de procedure, documenteert de Opdrachtnemer alle gepleegde inspanningen en communicatie(pogingen) en stuurt zijn factuur met deze documentatie per mail naar het CMV.

Het CMV benadert de eigenaar van het voertuig om kenbaar te maken dat het voertuig (en lading), tegen betaling van bergings- en stallingskosten, bij de Opdrachtnemer is af te halen en geeft daarbij aan hoe de vervolgprocedure verloopt.

Indien noodzakelijk worden tussentijds met CMV en Opdrachtgever afspraken gemaakt omtrent de lading zoals bijvoorbeeld (de afvoer van) bederfelijke waar.

Indien de voertuigeigenaar het voertuig niet ophaalt, dan draagt het CMV zorg voor een onafhankelijke waardebepaling door een NIVRE gecertificeerde specialist ter taxatie van de verkoop-, handels- en executiewaarde van het voertuig (en lading). De Opdrachtnemer verleent medewerking aan deze taxatie, waarna een waardeafhankelijke periode volgt, d.w.z. een termijn die eindigt op het moment dat de waarde van het voertuig gelijk is aan de bergings- en stallingskosten van de Opdrachtnemer.

Binnen de bovengenoemde periode is het voor de eigenaar nog mogelijk zijn voertuig te claimen, mits alle tot op dat moment gemaakte kosten (dus ook voor waardebepaling) met de Opdrachtnemer worden afgerekend.

Door of vanwege Opdrachtgever wordt bepaald wat met het voertuig gebeurt nadat ná de geldende termijnen het voertuig niet door de eigenaar is opgehaald. Zo kan bijvoorbeeld worden bepaald dat het voertuig mag worden verkocht.

De CMV backoffice schakelt in voorkomend geval een geselecteerd Stiba recyclings- en demontagebedrijf in voor het afvoeren van voertuigen. Daarnaast wordt, in overleg met de wegbeheerder, bepaald hoe afvoer van de lading dient plaats te vinden. De Opdrachtnemer verleent medewerking aan deze afvoer.

Wanneer het voertuig (en lading) na de waardeafhankelijke periode is afgevoerd, declareert Opdrachtnemer de gemaakte kosten (minus eventuele opbrengsten uit de verkoop) bij het CMV.

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat kosten voor stalling de opbrengst van het voertuig (en lading) niet overstijgen. De Opdrachtnemer informeert tijdig het CMV omtrent komende en bestaande stallingen. De Opdrachtgever vergoedt geen kosten voor stalling van niet opgehaalde voertuigen (en lading) indien door de Opdrachtnemer geen onderbouwing van gepleegde inspanningen en communicatie(pogingen) wordt verstrekt.

Ad f. IM-Pechhulp en Pechverplaatsing

IM-pechhulp en IM-pechverplaatsing is een activiteit die tegemoet komt aan de noodzaak tot effectievere inzet van door het CMV ingeschakelde bergers in geval van pechgevallen met vrachtauto's. Enerzijds met als doel om tegen reële kosten

pechgevallen naar een veilige locatie te kunnen verplaatsen en anderzijds om in samenwerking met bandenservice- en dealerbedrijven snel en veilig pechgevallen te verhelpen.

Onder IM-pechhulp en IM-pechverplaatsingen vallen alle werkzaamheden die door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd ten einde het pechgeval veilig te stellen en te verplaatsen naar, niet limitatief, een dealerbedrijf of bandenherstelbedrijf.

IM-pechhulp voor vrachtauto's beperkt zich binnen deze Overeenkomst tot alle pechgevallen waarbij sprake is van:

- a. rolbaar zijn van alle wielen uitgezonderd de voorwielen (voertuig wordt met de voorwielen in de lepel geplaatst); of
- b. maximaal één lekke band aan de buitenzijde van het voertuig.

Per IM-pechhulpopdracht geldt de vaste vergoeding zoals aangegeven in post 3 (van de Staat van Tarieven in bijlage 1.).

De vaste vergoeding per IM-pechhulpopdracht geldt per bergingsvoertuig voor het uitrijden, aanrijden, verlenen van IM-pechhulp (en/of IM-pechverplaatsing naar het dealerbedrijf of bandenherstelbedrijf) en terugrijden naar de vestigingslocatie van de onderneming, inclusief alle aanvoer-, montage- en demontagewerkzaamheden die behoren bij het toepassen van een wielbandcombinatie en inclusief alle personele inzet.

Uitgangspunt voor de verplaatsing naar een dealerbedrijf of bandenherstelbedrijf is dat dit bedrijf zich binnen een straal van 25 kilometer van de incidentlocatie bevindt.

De in geval van IM-pechverplaatsing toegepaste wielbandcombinatie blijft het eigendom van de Opdrachtnemer. De wielbandcombinaties zijn ook bekend onder het begrip "statiegeldwielen". Alle kosten worden geacht te zijn inbegrepen in de vaste vergoeding. De bedoeling van de "statiegeldwielen" is het snel kunnen verplaatsen van een gestrand pechvoertuig. Op eerste aangeven van de bandenmaat moet de berger deze band bij het uitrijden meenemen. Het in een laat stadium laten aanvoeren van de band vertraagt het afhandelingsproces en is in strijd met de beginselen van IM en deze Overeenkomst.

Ad g. Berging in opdracht van de Politie (Politieberging)

Op de incidentlocatie kan in verband met de aard van het incident, besloten worden om op te schalen naar een Politieberging.

Dit betekent dat de berging uitgevoerd moet worden door een partij die gecontracteerd is door de Politie. Voor deze situatie geldt het tijdstip waarop besloten wordt over te gaan naar een Politieberging, als eindtijd voor de inzet van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever (de betreffende wegbeheerder) staat garant voor de gemaakte kosten van de Opdrachtnemer. De kosten bestaan in beginsel uit een vergoeding voor het uitrijden en de wachttijd.

Ook kan het opschalen naar een Politieberging betekenen dat de berging wordt voortgezet door Opdrachtnemer. Voor deze situatie geldt dan dat de gehele inzet van Opdrachtnemer geacht wordt onderdeel te zijn van de Politieberging.

In het laatste geval geldt dat alle inzetkosten geacht worden te zijn inbegrepen in de Politieopdracht en vindt er geen verrekening plaats van kosten via deze Overeenkomst.

Ad h. Facturatie Procedure en Financiële Verantwoording

De Opdrachtnemer dient aan het CMV een kopiefactuur inzake de bergingsopdracht te sturen.

Deze kopiefactuur moet duidelijk de hierna vermelde aspecten aangeven:

- Het bedrag dat voor uitrijden is gehanteerd. Het uitrijtarief geldt per bergingsinzet en dient derhalve zo mogelijk te worden verdeeld over de inzet voor de verschillende voertuigeigenaren. Een uitrijtarief voor eenzelfde bergingsvoertuig kan per inzet dus niet meerdere keren worden gefactureerd. Bij het IM-pechhulptarief is geen sprake van een bedrag voor uitrijden, want dat is al meegenomen in het IM-pechhulptarief;
- De kopiefactuur moet duidelijk de gefactureerde posten conform de Staat van tarieven (bijlage 1) weergeven. De inzet van materieel en personeel en overige tarieven dienen overzichtelijk en separaat te worden weergegeven op de factuur. Vrij aangeboden posten (optionele posten) in bijlage 1 kunnen alleen ingezet en gefactureerd worden nadat expliciet goedkeuring door of vanwege Opdrachtgever is gegeven;
- Kosten van extra ingezet materieel en personeel mag slechts worden opgevoerd wanneer ter plaatse van het incident toestemming werd verkregen voor de inzet van dat materieel en personeel;
- De ter plaatse van het incident besteedde tijd. Deze tijd moet overeenkomen met de registratie in het CMV-dossier en in overeenstemming zijn met de door de GPS-unit gegenereerde tijden en periodes;
- Overige posten welke zijn overeengekomen in de Staat van tarieven (bijlage 1);
- Bijzondere posten, als een hotelboeking voor bijvoorbeeld de chauffeur van het geborgen voertuig, zijn geen reden tot afkeuren van de nota door het CMV. Kosten die zijn ontstaan door wachttijd op een veilige plaats, als gevolg van handelingen om een betaling of betalingsgarantie te verkrijgen mogen aan de voertuigeigenaar worden doorberekend. Dergelijke aspecten moeten duidelijk op de factuur worden gespecificeerd;

Gegevens die een factuur aan het CMV minimaal moet bevatten, zijn:

- De gebruikelijke bedrijfsgegevens zoals: naam en adres (bij inschrijving met meerdere vestigingen: tevens de vestiging opnemen van waaruit de berging is uitgevoerd); telefoonnummer; e-mailadres (en indien van toepassing faxnummer); bankrekeningnummer; nummer inschrijving Kamer van Koophandel en het BTW-nummer;
- De datum van de werkzaamheden, aanvangstijdstip en einde/afmelding;
- Factuurnummer;
- Debiteurennummer;
- Factuurdatum en vervaldatum;
- Opdrachtnummer CMV;
- Kenteken geborgen vrachtauto;
- Vrachtbriefnummer;
- Specificatie in rekening te brengen bedrag overeenkomstig tarieven in bijlage 1;
- Toelichting wanneer een initiële IM-pechhulp of IM-pechverplaatsing niet voldoet aan de voorwaarden;

Facturatie van inzet door de Opdrachtnemer mag alleen voor daadwerkelijk verleende diensten.

Opdrachtnemer verricht de eerste berging (en eventueel na opdracht van de eigenaar/kentekenhouder ook tweede berging) en hij legt de rekening voor aan de eigenaar /kentekenhouder van de vrachtauto ter rechtstreekse inning.

Alleen indien incasso na herinnering aan eigenaar/kentekenhouder niet succesvol plaatsvindt, kan de factuur worden voorgelegd aan het CMV met bewijs van de incassopogingen.

Opdrachtnemer verricht administratieve werkzaamheden die er toe strekken dat betaling van kosten van Opdrachtgever en/of derden via hem loopt.

Opdrachtnemer heeft in verband hiermee recht op een vast bedrag aan incassovergoeding per incident zoals genoemd in de Staat van Tarieven in bijlage 1 bij deze Overeenkomst.

In deze incassovergoeding is het volgende inbegrepen:

- a. Administratie-, facturatie- en incassokosten;
- b. Alle kosten verband houdende met het uitoefenen van het recht van retentie;
- c. Verrekening van stallingskosten (alleen verrekening, niet stallingskosten zelf).

Slechts indien sprake is van een succesvolle incasso heeft de Opdrachtnemer recht op het vaste bedrag aan incassovergoeding per incident. Het is niet mogelijk om afstand te doen van de incassovergoeding en daarmee de nota niet ter controle bij CMV aan te bieden.

De Opdrachtnemer neemt bij de facturatie de volgende termijnen in acht:

- a. Voor de eerste factuur geldt een betaaltermijn van 30 dagen;
- b. Voor de eventuele aanmaning geldt een betaaltermijn 15 dagen;
- c. Indien de betaling niet binnen 45 dagen is ontvangen draagt de Opdrachtnemer het gehele dossier, inclusief alle vastgelegde documentatie zoals hierboven omschreven, over aan het CMV. Vervolg van het proces verloopt dan via het bij "Ad e. Overdracht vrachtauto's en lading aan eigenaar/kentekenhouder" beschreven proces.

De wegbeheerder staat garant voor de bergings- en stallingskosten. Verrekening hiervan verloopt uitsluitend via het CMV, op voorwaarde dat de Opdrachtnemer heeft voldaan aan bovenstaande verplichtingen.

- d. Indien de eigenaar/kentekenhouder het voertuig alsnog claimt, dus ná de genoemde 45 dagen, draagt de Opdrachtnemer zorg voor het ontvangen van de betaling. In dat geval vindt geen verrekening met het CMV plaats, tenzij omtrent bijvoorbeeld restkosten expliciete afspraken zijn gemaakt met de wegbeheerder en het CMV.

4 Tegemoetkoming keuring en certificering

4.1 Tegemoetkoming

Opdrachtnemer kan na afloop van ieder kwartaal, voor het eerst drie maanden na datum aanvang van deze Overeenkomst, een factuur indienen bij het CMV waarin per aangeboden vestiging een tegemoetkoming in de kosten voor keuring en certificering wordt gevraagd. Hiervoor hanteert Opdrachtnemer het voor deze tegemoetkoming genoemde vaste tarief in de Staat van Tarieven als genoemd in bijlage 1 bij deze Overeenkomst.

4.2 Vervallen en Tegemoetkoming

Indien een vestiging in enig kwartaal uitgesloten is geweest van CMV-berging (bijvoorbeeld als gevolg van een opgelegde sanctie of vanwege het beëindigen van de activiteiten voor zware berging van de vestigingslocatie) vervalt voor het betreffende kwartaal (naar rato) het recht op de tegemoetkoming zoals hier beschreven.

5 Prestatieverklaring

5.1 Aanrijtijden

De Opdrachtgever stelt vast of de Opdrachtnemer aan de eisen ten aanzien de normtijden voldoet op basis van een objectieve registratie van de gerealiseerde aanrijtijd voor iedere registreerbare berging en hanteert daarbij de informatie uit BergerSelect. De gerealiseerde aanrijtijd (mobilisatietijd + rijtijd) wordt bepaald door verwerking van de locatie- en tijdsgegevens op basis van data uit AIM en Bergerview en vastgesteld.

Als starttijd geldt het tijdstip waarop door het CMV opdracht wordt verstrekt per mail. Het moment waarop het eerste gecertificeerde bergingsvoertuig incl. gekwalificeerd personeel op de plaats van het incident arriveert geldt als eindtijd van de aanrijtijd. De aanrijtijd is gelijk aan de tijdsperiode tussen starttijd en eindtijd.

5.2 Registreerbaarheid

Een bergingsopdracht is registreerbaar (zie het bepaalde in 5.1) als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- a. opdracht is verstrekt door het CMV en niet door een andere alarmcentrale;
- b. er is geen sprake van een zogenaamde achterafmelding, ofwel een melding die de berger meer dan zestig minuten na de start van de bergingswerkzaamheden van het CMV ontvangt;
- c. er is geen sprake van een uitgestelde berging;
- d. de berging wordt verricht op de door het CMV opgegeven locatie en/of op niet meer dan twee kilometer afstand daar vandaan;
- e. de opdracht leidt tot een berging en niet tot een inzet zonder dat IM-werkzaamheden zijn verricht of leidt tot een annulering;
- f. ten tijde van opdrachtverstrekking is AIM functioneel (niet tijdelijk buiten gebruik);
- g. de opdracht heeft betrekking op een locatie die door het AIM kan worden geïdentificeerd.

5.3 Zekerstelling juiste werking aanrijtijdregistratiesysteem

Naast de verificatie van de aanrijtijden wordt ook geverifieerd of de Opdrachtnemer voor de desbetreffende berging is uitgereden vanuit de als beschikbaar aangegeven en door het CMV aangeroepen vestiging.

In verband met deze verificatie is het noodzakelijk dat de voertuigen op de vestiging of vestigingen waarmee Opdrachtnemer ingeschreven heeft, voor Opdrachtgever zichtbaar zijn in het AIM systeem, inclusief zichtbaarheid in de Bergerview module daarvan. Zie hiervoor ook het bepaalde in eis VZ 3.3.7 van de VSD. Opdrachtnemer is met het doen van zijn inschrijving akkoord met het inzien door Opdrachtgever en CMV van de voertuiggegevens (kenteken bergingsvoertuigen) en -bewegingen zoals die met BergerView kunnen worden verkregen.

Opdrachtgever is gehouden zich te conformeren aan uitkomst van de jaarlijkse keuring van het systeem waarmee de aanrijtijden worden vastgesteld (AIM) door

een onafhankelijke en daartoe gekwalificeerde partij zoals dat door de Stichting IMN (zijnde de eigenaar van het systeem) wordt georganiseerd.
Het buiten gebruik zijn van het aanrijdendensysteem brengt overigens geen verandering in de verplichtingen van Opdrachtnemer ten aanzien van het voldoen aan de aanrijtiden én het uitrijden vanuit de door het CMV aangeroepen vestiging.

5.4 Gebruik gegevens uit GPS-units

Opdrachtgever gebruikt de gegevens welke zijn verkregen uit de GPS-units van de bergingsvoertuigen van Opdrachtnemer o.a. voor het bepalen van de verrekeningsgrondslag van de inzet volgens de Staat van Tarieven (bijlage 1), de controle op naleving van de Overeenkomst en het uitvoeren van trendanalyses in het kader van Incident Management.

In verband hiermee is het noodzakelijk dat ieder bergingsvoertuig op de vestiging of vestigingen waarmee Opdrachtnemer ingeschreven heeft, voorzien is van een op de juiste wijze aangebrachte, permanent werkende én met de AIM communicerende GPS-unit. Zie hiervoor het bepaalde in eis VZ 3.3.7 van de VSD.

5.5 Vestigingen

De vestiging (één of meerdere) waarmee Opdrachtnemer inschrijft dient in gebruik te zijn als bedrijfsruimte van waaruit normale bedrijfsactiviteiten van de Opdrachtnemer plaatsvinden. Opdrachtnemer dient desgevraagd aan Opdrachtgever aan te tonen dat werkzaam personeel die betreffende vestiging daadwerkelijk als standplaats heeft. De vestiging is in ieder geval, maar niet limitatief, geen onbemande ruimte welke alleen wordt gebruikt als opslag en/of parkeerplaats voor het bergingsvoertuig. Onder normale omstandigheden zal Opdrachtnemer zijn personeel dan ook niet vanuit een andere vestigingslocatie naar de CMV-geselecteerde vestiging laten rijden om daarna vanuit daar de CMV-opdracht uit te voeren. Een dergelijke vestiging wordt beschouwd als spookvestiging en zal in aanvulling op het bepaalde in 6.2 van deze Vraagspecificatie permanent op non-actief gezet worden.

Contractueel is overigens geen permanente beschikbaarheid van een vestiging gevraagd. Als Opdrachtnemer om hem moverende reden verwacht voor langere periode met een vestiging niet beschikbaar te zijn, dan dient hij dit tevoren bij Opdrachtgever te melden.

De werkzaamheden worden uitgevoerd vanuit de vestiging(en) die Opdrachtnemer bij inschrijving heeft aangeboden.

Deze aanbieding mag na opdrachtverlening niet gewijzigd worden.

Opdrachtnemer kan in verband daarmee geen nieuwe vestigingen (lees: éxtra) openen en toevoegen aan zijn aanbieding gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Voor zover gedurende de looptijd van de Overeenkomst sprake is van een verhuizing van een bij inschrijving aangeboden vestiging is de procedure als volgt, vooropgesteld dat de nieuwe vestiging voldoet aan alle eisen die daarvoor gelden uit deze Overeenkomst. De oude vestiging wordt op een met Opdrachtgever te bepalen moment (in opdracht van Opdrachtgever) door het CMV op permanent niet beschikbaar voor CMV-opdrachten (vervallen) gezet.

De nieuwe vestiging wordt daarna pas op "beschikbaar voor CMV-opdrachten" gezet zodra deze vestiging door de Opdrachtnemer daadwerkelijk wordt gebruikt.

Daarnaast zal een verhuizing van een vestiging vermoedelijk gevolgen kunnen hebben voor andere bergers. Om de mogelijk nadelige gevolgen van de verhuizing voor andere bergers zoveel als mogelijk te beperken geldt het volgende. Opdrachtnemer zal in geval van een verhuizing van zijn vestiging de bij inschrijving toegekende prijsscore verliezen (prijsscore wordt in dat geval voor de verhuisde vestiging dus '0').

6 Schorsing en beëindiging

6.1 **Schorsing onjuist gebruik Beschikbaarheidsknop Berger Select**

In aanvulling op het bepaalde in artikel 22 ARVODI-2018.

De dienstverlening is afhankelijk van het juiste gebruik van het systeem waarin de Opdrachtnemer zijn Beschikbaarheid van één of meerdere bergingsvoertuigen op de vestiging zelf aangeeft. Bergingsopdrachten kunnen hiermee sneller verstrekt worden mede omdat met de aangegeven Beschikbaarheid het weigeren van opdrachten tot het verleden behoort.

Tijdens de aanbesteding is het belang van dit beschikbaarheidssysteem en de Beschikbaarheidsknop met Opdrachtnemer besproken, gedemonstreerd en getest.

Gedurende het eerste kwartaal van uitvoering van deze Overeenkomst wordt het juiste gebruik van de beschikbaarheidsknop als een overgangperiode beschouwd. Dat wil zeggen dat gedurende deze periode geen sanctie anders dan een waarschuwing zal worden gegeven als onjuist gebruik van de beschikbaarheidsknop wordt geconstateerd. Denk hierbij aan bijvoorbeeld de situatie dat het CMV vaststelt dat Opdrachtnemer volgens het systeem beschikbaar zou moeten zijn maar dat in praktijk niet is.

Door of namens Opdrachtgever wordt met onder meer AIM en Bergerview toegezien op beschikbaarheid, het halen van de aanrijtijden én of uitgereden werd vanuit de met BergerSelect geselecteerde vestiging. Afwijkingen kunnen achteraf worden vastgesteld en gerapporteerd, waarna zo spoedig mogelijk contact met de Opdrachtnemer wordt opgenomen.

Opdrachtgever zal ná de overgangperiode op onjuist gebruik van de beschikbaarheidsknop (bijvoorbeeld een weigering) een sanctie opleggen van schorsing van deze Overeenkomst voor de betreffende vestiging voor tenminste één maand zonder voorafgaande ingebrekestelling.

Als een vestiging van Opdrachtnemer gedurende een kwartaal niet beschikbaar is geweest, treedt Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer. Afhankelijk van de oorzaak en duur van deze niet-Beschikbaarheid (zie ook het hierover bepaalde in 5.5 van deze vraagspecificatie) wordt gezamenlijk bezien en beoordeeld of het sluiten van deze vestiging in de rede ligt. Hierbij speelt mede een rol of het blijven ontvangen van de tegemoetkoming in keurings- en certificeringskosten voor die vestiging van Opdrachtnemer, nog redelijk is.

6.2 **Schorsing niet nakomen contractuele verplichtingen**

In aanvulling op het bepaalde in artikel 22 ARVODI-2018.

Opdrachtgever zal deze Overeenkomst schorsen (of één of meerdere vestigingen van Opdrachtnemer) voor een periode van tenminste twee maanden, zonder dat ter zake enige sommatie of ingebrekestelling is vereist of schadeplichtigheid van Opdrachtgever ontstaat indien de Opdrachtnemer, ondanks hierop aangesproken te zijn, zich niet houdt aan zijn contractuele verplichtingen.

Ingeval geconstateerd is dat Opdrachtnemer zonder daartoe opdracht van het CMV te hebben gekregen diensten verricht ten behoeve van Vrachtauto's ca. op een IM-weg (zie eis in 2.2.3 van de vraagspecificatie), zal Opdrachtgever een sanctie opleggen.

Voorgaande laat onverlet dat een dergelijk incident voor zowel de bergingsvrijstelling van Opdrachtnemer op IM-wegen als ook strafrechtelijk gevolgen kan hebben voor Opdrachtnemer.

6.3 Beëindiging van de Overeenkomst

In aanvulling op het bepaalde in artikel 22 ARVODI-2018.

Opdrachtgever is gerechtigd, zonder dat ter zake enige sommatie of ingebrekestelling is vereist of schadeplichtigheid van Opdrachtgever ontstaat, om deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien:

- a. Opdrachtnemer (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of zijn faillissement wordt aangevraagd;
- b. op een omvangrijk gedeelte van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd;
- c. de zeggenschapsstructuur van en/of zeggenschapsverhoudingen binnen de onderneming van Opdrachtnemer wijziging ondergaat;
- d. Opdrachtnemer bij de uitvoering van een opdracht op grove wijze de verkeersveiligheid veronachtzaamd heeft;
- e. Opdrachtnemer bij de uitvoering van een opdracht andere betrokkenen schade berokkent;
- f. de Overeenkomst en/of een vestiging geschorst is geweest op grond van het bepaalde in artikelen 6.1 en 6.2 en de omstandigheden hiervoor zich blijven herhalen.

7 Klachten

7.1 Klachtenreglement STIMVA

Ter toelichting: dit ziet op de looptijd van deze Overeenkomst (betreft hier derhalve niet eventuele klachten zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad, aangezien de fase van aanbesteding inmiddels is afgerond).

De STIMVA heeft een Commissie van Toezicht ingesteld die verschillende taken heeft. Een van die taken is dat bij de – door het bestuur van de STIMVA ingestelde – Commissie van Toezicht geklaagd kan worden door personen, bedrijven of instellingen die direct of indirect betrokken zijn bij incidentmanagement van vrachtauto's.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer conformeren zich aan het Klachtenreglement zoals deze is gepubliceerd op de website van de STIMVA.

Klachten jegens bergers omtrent het al dan niet voldoen aan contractuele verplichtingen worden niet door de Commissie van Toezicht in behandeling genomen. Dergelijke klachten worden ter behandeling aangereikt aan Opdrachtgever (aangewezen contractmanager van de Overeenkomst).

De gedachte hierachter is dat contractbeheersing door de Opdrachtgever plaatsvindt en dat de Opdrachtgever eventuele klachten over de Opdrachtnemer in de periodiek te houden contractoverleggen met Opdrachtnemer aankaart en binnen de contractuele afspraken afhandelt.

Voorgaande laat onverlet dat door overige betrokkenen bij een vrachtauto incident een klacht kan worden ingediend over de afhandeling van een incident.

Afhankelijk van de aard van de klacht is het in dat geval ook denkbaar dat een klacht voor be- en afhandeling naar Opdrachtgever wordt doorgezonden.