



Vraagspecificatie eisen Dienstverlening

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

Datum 9 juni 2026
Zaaknummer 31211674

Colofon

Uitgegeven door	Rijkswaterstaat Postbus 2232 3500 GE Utrecht
E-mail	ICM-IMdroog@rws.nl
Status Versienummer	Definitief 1.0

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Doel van dit contractdocument	4
1.2	Plaats in de documentenstructuur	4
2	Toepisen	6
2.1	Algemeen	6
3	Voorzieningen	7
3.1	Algemeen	7
3.2	Vestiging(en)	8
3.3	Materieel en hulpmiddelen	8
3.4	Procedures	12
4	Inschakelen	14
4.1	Algemeen	14
4.2	Beschikbaarheid	14
4.3	Telefonische bereikbaarheid	15
4.4	CMV-meldingen	16
4.5	Procedures Aanvullend materieel/personeel	17
5	Aanrijden	19
5.1	Algemeen	19
5.2	Mobilisatietijd	20
5.3	Bezetting bergingsvoertuig	21
5.4	Aanrijtijd	21
6	Uitvoeren	23
6.1	Algemeen	23
6.2	Vorbereiding	23
6.3	Uitvoering	24
6.4	Afronding en administratieve verwerking	29
7	Standby werkzaamheden	32
7.1	Algemeen	32
8	Veiligheid	34
8.1	Algemeen	34
9	Communicatie	36
9.1	Algemeen	36

1 Inleiding

1.1 Doel van dit contractdocument

De Vraagspecificatie eisen Dienstverlening (VSD) maakt onderdeel uit van de overeenkomst ten behoeve van de uitvoering van de eerste berging van vrachtauto's op IM-wegen.

Deze Vraagspecificatie beschrijft de eisen die de Opdrachtgever stelt aan de Werkzaamheden en de resultaten daarvan, die de Opdrachtgever minimaal noodzakelijk acht voor een succesvolle realisatie van de dienstverlening (ook wel genoemd: Zware Bergingen).

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

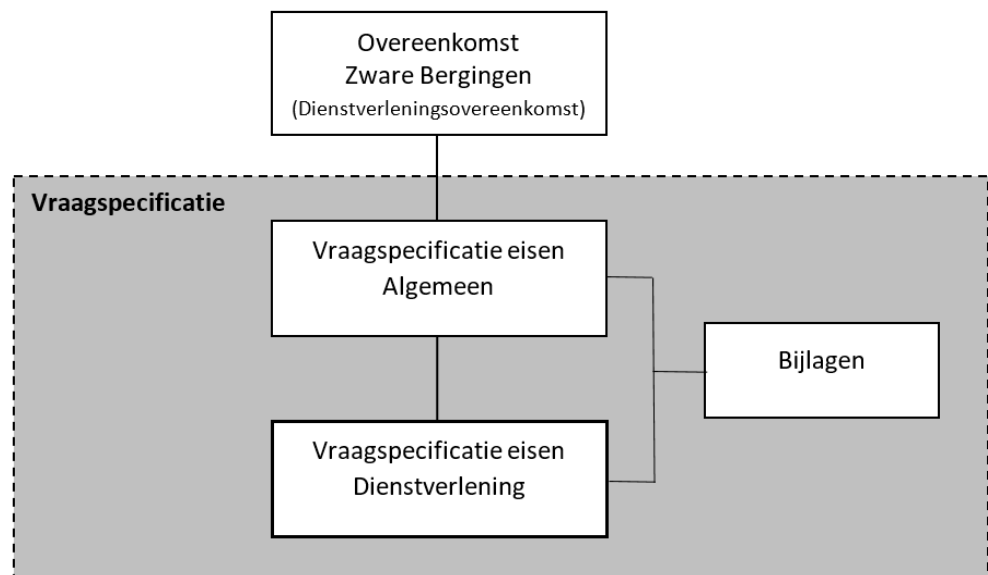
Per aspect zijn de eisen als volgt ingedeeld:

- a) *Eis*: geeft aan wat de Opdrachtnemer dient te bewerkstelligen.
- b) *Toelichting*: geeft verduidelijking van de eis.

Alleen indien de Opdrachtgever van mening is dat het noodzakelijk is om eisen gedetailleerd te beschrijven, dan is dit gedaan.

1.2 Plaats in de documentenstructuur

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



- *Vraagspecificatie eisen Algemeen*: dit document beschrijft de opzet van de contractdocumenten, de geest van de overeenkomst en de eisen die aan de processen van de Dienstverlening worden gesteld (VSA).
- *Vraagspecificatie eisen Dienstverlening*: dit document beschrijft de eisen die worden gesteld aan uitvoering van de Dienstverlening (VSD).
- *Bijlagen*: de bijlagen bevatten verdere bepalingen, randvoorwaarden, toelichtingen en invuldocumenten.

2 Topeisen

2.1 Algemeen

Opdrachtgever heeft onderstaande topeisen benoemd waaraan de Opdrachtnemer proactief invulling geeft.

TE. 2.1.1	
Eis:	De Opdrachtnemer geeft proactief invulling aan de kernwaarden veiligheid en doorstroming, zodanig dat de kans op (vervolg)incidenten en doorstromingsbeperking wordt geminimaliseerd.
Toelichting:	De kernwaarden veiligheid en doorstroming komen voort uit het doel van Incident Management: het geheel aan maatregelen die beogen de weg zo snel mogelijk vrij te maken voor het verkeer nadat een incident heeft plaatsgevonden. Het creëren van een veilige situatie voor zowel hulpverlener als wegverkeer staat daarbij voorop.
TE. 2.1.2	
Eis:	De Opdrachtnemer voert kwalitatief goede bergingen en IM-pechhulpverlening uit tegen acceptabele kosten, zodanig dat de best passende wijze van inzet wordt gehanteerd en geen onnodige kosten worden voorgelegd aan eigenaren en wegbeheerders.
Toelichting:	Binnen Incident Management wordt rekening gehouden met de belangenbehartiging van mogelijke slachtoffers en de beheersing van de ontstane schade.
TE. 2.1.3	
Eis:	De Opdrachtnemer zet zijn materieel en personeel op een professionele wijze in, zodanig dat de snelst mogelijke bergingsinzet- en IM-pechhulpverlening wordt gewaarborgd.
Toelichting:	Door professioneel (vakbekwaam, effectief en efficiënt) te werken wordt de financiële schade voor belanghebbenden beperkt.
TE. 2.1.4	
Eis:	De Opdrachtnemer treedt op als een publieksvriendelijk vertegenwoordiger van Incident Management, zodanig dat klachten omtrent de verrichte dienstverlening worden voorkomen.
Toelichting:	Binnen Incident Management worden de direct belanghebbenden zoveel als mogelijk op een accurate, laagdrempelige en correcte wijze voorgelicht over de wijze van afhandeling van het incident, het bergen van voertuig en lading, de schade en de kosten. Tevens vervult de Opdrachtnemer op incidentlocaties een voorbeeldrol ten aanzien van Incident Management.

3 Voorzieningen

3.1 Algemeen

Om binnen deze Overeenkomst een volwaardige dienstverlening op het gebied van zware bergingen te kunnen leveren, dient elke vestiging waarmee de Opdrachtnemer inschrijft een "actieve" vestiging te zijn welke beschikt over een bepaald voorzieningenniveau (o.a. terrein, pand, materieel, enz.) en voldoet aan een bepaald kwaliteitsniveau (o.a. deskundig personeel, beschikken over procedures/werkinstructies, naleven van wettelijke eisen en bepalingen en CAO, enz.). Hiervoor geldt de onderstaande eis:

VZ. 3.1.1	
Eis:	Om voor CMV-opdrachten in aanmerking te (blijven) komen, verstrekt de Opdrachtnemer een gewaarmerkte kopie van het (bedrijfs)certificaat aan de Opdrachtgever en het CMV. Dit (bedrijfs)certificaat moet zijn afgegeven door een onafhankelijk certificeringsinstituut wat beschikt over accreditatie voor de internationale norm EN-ISO/IEC 17021-1:2015 met relevante codes (geaccrediteerd voor werkterrein EA 18: machines, apparaten en werktuigen en/of EA 22: transportmiddelen). Op het (bedrijfs)certificaat dienen tenminste de volgende zaken te worden vermeld: • Bedrijfsnaam met vestigingsplaats en adres; • Dat de vestiging voldoet aan "Eisen van RWS bij zware berging" en is getoetst volgens de criteria van de vingerende versie "Certificering en keuring bij zware berging"(mei 2025); • Toepassingsgebied v/d vestiging: zware berger, zware berger met hefkussencapaciteit of zware berger met diepladercapaciteit (meerdere keuzes mogelijk); • Geldigheid certificaat (afgiftedatum en geldigheidsduur); • Het op de vestiging geregistreerde materieel: voertuigen met kenteken en categorie (B1(N)/B2(N)/B4/B5) en bij een set hefkussens het registratienummer en categorie (B7); • Dat het certificaat is gekoppeld aan een jaarlijkse audit door het certificeringsinstituut.
Toelichting:	Het (bedrijfs)certificaat zegt iets over het voorzieningenniveau en kwaliteitsniveau van de betreffende vestiging.

3.2 Vestiging(en)

Ten aanzien van de vestiging(en) waarmee de Opdrachtnemer inschrijft gelden de onderstaande eisen:

VZ. 3.2.1	
Eis:	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat elke vestiging permanent blijft voldoen aan bijlage 3, "Eisen van RWS bij zware berging" en hij per vestiging beschikt over een geldig (bedrijfs)certificaat.
Toelichting:	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen en bij Opdrachtgever en CMV aanleveren van een nieuw, vervangend (bedrijfs)certificaat.

VZ. 3.2.2	
Eis:	Na de tussentijdse audit van het certificeringsinstituut, waarbij wordt getoetst of de betreffende vestiging nog voldoet aan de "Eisen van RWS bij zware berging", verstrekt de Opdrachtnemer per omgaande een gewaarmerkte kopie van het resultaat (bevindingen en conclusie) aan de Opdrachtgever.
Toelichting:	Een (bedrijfs)certificaat en het daarbij behorende certificeringsproces zijn een belangrijk middel om de gewenste kwaliteit te waarborgen. De Opdrachtgever draagt daarom ook bij in de kosten voor certificering en wenst op de hoogte te worden gehouden van de bevindingen bij de tussentijdse audit.

VZ 3.2.3	
Eis:	Iedere wijziging die impact heeft op het afgegeven (bedrijfs)certificaat meldt de Opdrachtnemer onmiddellijk schriftelijk bij de Opdrachtgever.
Toelichting:	Bij wijzigingen draagt de Opdrachtnemer zorg voor passende beheermaatregelen en deze bij de Opdrachtgever voor te leggen.

3.3 Materieel en hulpmiddelen

Ten aanzien van het door de Opdrachtnemer in te zetten materieel en hulpmiddelen gelden de onderstaande eisen:

VZ. 3.3.1	
Eis:	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het op het (bedrijfs)certificaat geregistreerde materieel permanent blijft voldoen aan de "Eisen van RWS bij zware berging" en hij voor wat betreft de periodieke keuring hiervan, per voertuig / per hefkussenset, beschikt over een geldig (goed)keuringsdocument Deze (goed)keuringsdocumenten dienen afgegeven te zijn door een daarvoor gekwalificeerde keurende instantie welke beschikt over accreditatie NEN-EN-ISO/IEC-17020, type A.
Toelichting:	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen, verkrijgen en vervolgens bij het CMV aanleveren van een nieuw, vervangend (goed)keuringsdocument.

VZ. 3.3.2	
Eis:	In aanvulling op eis VZ 3.3.1 zorgt de Opdrachtnemer er voor dat, als onderdeel van de periodieke keuring, zijn B1(N)/B2(N)/B4 voertuig is voorzien van een (leesbare) sticker waaruit blijkt dat het voertuig is goedgekeurd. Deze sticker wordt door de keurende instantie namens de opdrachtgever verstrekt en dient aan de binnenzijde van de voorruit, aan de rechterkant van de auto, vanuit de rijrichting gezien (bijrijderszijde) te worden geplakt. Op de sticker moet de vervaldatum van de periodieke keuring zijn aangegeven (maand en jaar).
Toelichting:	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanwezigheid en het tijdig vervangen van deze sticker. Ook bij een rechtsgestuurd voertuig moet de sticker aan de rechterkant van de auto aan de binnenzijde van de voorruit worden geplakt.
VZ. 3.3.3	
Eis:	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle toegepaste hulpmiddelen op het gecertificeerde materieel aantoonbaar onderdeel blijven van dat gecertificeerde materieel.
Toelichting:	Ter keuring aangeboden materieel mag geen wisselcomponenten (o.a: hijskettingen, gereedschap, enz.) bevatten wat ook op ander materieel ter keuring wordt aangeboden.
VZ. 3.3.4	
Eis:	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat van het op het (bedrijfs)certificaat geregistreerde materieel ook de eenmalig verstrekte voertuigcertificaten, zoals vermeld in bijlage 12, "Keuringsdocumenten bergingsvoertuigen", als een leesbaar PDF-bestand worden aangeleverd bij het CMV.
Toelichting:	Voor elk (nieuw) voertuig stuurt de Opdrachtnemer één email met de betreffende certificaten als bijlage waarna het CMV deze documenten invoert in het Berger InformatieSysteem (BIS). Bij ogenschijnlijke fouten verhelpt de Opdrachtnemer dit op verzoek van het CMV direct of laat de Opdrachtnemer het verhelpen. Mogelijk kan de Opdrachtnemer in de nabije toekomst deze certificaten zelf uploaden in BergerSelect.
VZ 3.3.5	
Eis:	In de cabine van een B1(N)/B2(N) bergingsvoertuig is een logboek aanwezig. In dit logboek zijn minimaal de volgende documenten opgenomen: • Kopie vrijstelling; • Zwaar transportverklaring of aslastverklaring; • Ontheffingsattest; • Opgave technische capaciteiten onderwagen; • Alle overige certificaten die betrekking hebben op keuring en registratie van het voertuig. Uitgangspunt hierbij is dat de documenten in het BIS

	gekoppeld zijn aan het voertuig, ook aanwezig zijn in het logboek.
Toelichting:	Het logboek bevat documenten waarvan het wettelijk verplicht is deze op eerste verzoek van het daartoe bevoegde gezag te kunnen tonen. Vanuit deze verplichting acht de Opdrachtgever het noodzakelijk dat deze documenten in de cabine van het bergingsvoertuig aanwezig zijn.

VZ. 3.3.6	
Eis:	Ondersteuningsvoertuigen (IM-assistentievoertuigen) voor bijvoorbeeld aanvoer van materieel of hulpmiddelen dienen qua kleur en markeringen te voldoen aan het gestelde bij B8 en B9 van bijlage 3, "Eisen van RWS bij zware berging" en moeten voorzien zijn van rondom zichtbare zwaai- of flitslampen met geel licht. Aanbevolen wordt om deze ondersteuningsvoertuigen aan de achterzijde, langs de buitenrand, te voorzien van een chevronraamwerk uitgevoerd in rood/wit retroreflecterend materiaal.
Toelichting:	Het toepassen van zgn. Battenburgstriping in antraciet/gele kleurstelling is toegestaan. Nadere uitvoeringsvereisten omtrent bestickering, beplakking en het chevronraamwerk zijn bij de Opdrachtgever opvraagbaar.

VZ. 3.3.7	
Eis:	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de goede werking van de GPS-unit in al zijn B1(N)/B2(N) bergingsvoertuigen. Deze GPS-unit moet een signaal uitzenden en permanent zichtbaar/volgbaar zijn in het AIM van de SIMN (ook voor Opdrachtgever). De Opdrachtnemer verleent aan de Opdrachtgever én het CMV toestemming tot inzage van de voertuigposities in Bergerview. Als daar aanleiding toe is toont de Opdrachtnemer, op verzoek van de Opdrachtgever, aan dat deze GPS-unit goed functioneert en (ook voor Opdrachtgever en CMV) zichtbaar is in AIM en Bergerview.
Toelichting:	Met behulp van de GPS-units worden de voertuigposities, die basis vormen voor het berekenen van de gerealiseerde aanrijtijd en gereden route, naar het systeem Aanrijtijden Incident Management (AIM) verstuurd. In het AIM zelf zijn de Momo's/Mimo's van alle CMV bergingsvoertuigen geregistreerd. Er kan alleen een gerealiseerde aanrijtijd worden berekend van de in het AIM geregistreerde bergingsvoertuigen. Rijkswaterstaat staat ervoor in dat de GPS-data alleen wordt gebruikt t.b.v. het contractmanagement of het maken van trendanalyses en niet zal worden gedeeld met derden (behoudens vordering van Politie of Openbaar Ministerie).

VZ. 3.3.8	
Eis:	De Opdrachtnemer geeft mutaties aangaande de GPS-units, bijvoorbeeld door verkoop van bergingsvoertuigen of door het overplaatsen van GPS-units naar andere voertuigen, tijdig (voorafgaand aan de mutatie) door aan het CMV en SIMN.
Toelichting:	Dit ter voorkoming van het genereren van onjuiste data uit AIM en Bergerview.

VZ. 3.3.9	
Eis:	De Opdrachtnemer maakt waar mogelijk gebruik van een hef- en recovery systeem voor het snel afslepen van vrachtauto's. Dit systeem dient gebruik te maken van de hef- en sleep punten die door de fabrikanten zijn aangebracht en waarmee de vrachtauto aan de voorzijde eenvoudig kan worden opgetild.
Toelichting:	Het hef- en recovery systeem is aantoonbaar geschikt en ontworpen om moderne vachtauto's van Europese truckfabrikanten aan de hiervoor bedoelde hefpunten te kunnen koppelen. Met een hef- en recovery systemen worden geen "lepels of triangelconstructies" bedoeld.

VZ. 3.3.10	
Eis:	In aanvulling op bijlage 3, "Eisen van RWS bij zware berging" beschikt de Opdrachtnemer in geval van een incident waarbij er dieren zijn omgekomen, snel (binnen 1 uur na afroep) over één of meerdere afzetcontainer(s) van tenminste 30 m ³ en/of kadavertonnen van 240 l voor het verwijderen van kadavers op de incidentlocatie.
Toelichting:	Het doel van een afzetcontainer en kadavertonnen is om er kadavers in te laden en dan van de incidentlocatie te verplaatsen naar een locatie waar de Rendac ze kan komen afhalen en vernietigen. Pluimveekadavers kan de Rendac alleen met behulp van een kadaverton in haar voertuig laden.

VZ. 3.3.11	
Eis:	Voor het kunnen verlenen van IM-pechhulpverplaatsing beschikt de Opdrachtnemer op zijn vestiging permanent over tenminste acht statiegeldwielen in de volgende de band-velgcombinaties:

	Band	Velg	Draag- vermogen (kg)	Diam. (mm)	Stuur as	Drive as	Sleep as	Trailer as
	385/65R22,5	ET 0	9.000	1.034				x
	315/80R22,5*	ET 120	8.000	1.044	x	x	x	x
	385/55R22,5	ET 0	9.000	980				x
	315/70R22,5**	ET 120	8.000	984	x	x	x	x
	435/50R19,5	ET 0	9.000	925				x
	295/80R22,5	ET 120	8.000	1.014	x	x	x	
	295/60R22,5	ET 120	7.000	935	x	x	x	
	425/65R22,5	ET 0	10.300	1.084				x
	* dit wiel kan tijdelijk op een trailer as worden gemonteerd ter vervanging van een 385/65R22,5 band bij assen die een velgbolling van 120 mm nodig hebben. ** dit wiel kan tijdelijk op een trailer as worden gemonteerd ter vervanging van een 385/55R22,5 band bij assen die een velgbolling van 120 mm nodig hebben.							
Toelichting:	Statiegeldwielen blijven eigendom van de Opdrachtnemer en zijn bedoeld als tijdelijke maatregel om het pechvoertuig snel naar een veilige plek te kunnen verplaatsen. Het staat de Opdrachtnemer vrij tegen inname van het defecte wiel tegen marktprijs een permanent vervangend wiel te monteren.							

3.4

Procedures

Om te borgen dat ook bij weinig voorkomende situaties er efficiënt en effectief gehandeld zal worden verwacht de Opdrachtgever dat er procedures beschikbaar zijn voor onder andere het van de incidentlocatie afvoeren van passagiers, levende have of kadavers. Hiervoor gelden de onderstaande eisen:

VZ. 3.4.1	
Eis:	De Opdrachtnemer beschikt als onderdeel van zijn bedrijfsvoering over een procedure die beschrijft hoe hij dieren, levend en kadavers, van een incidentlocatie gaat afvoeren en wat daarvoor nodig is. Indien het hiervoor bestemde materieel niet op de vestiging aanwezig is, dient ook beschreven te zijn waar of via welke contacten er snel deugdelijk materieel te verkrijgen is. De Opdrachtnemer dient hierover aantoonbare afspraken gemaakt te hebben.
Toelichting:	De Opdrachtgever kan vragen om onderbouwing van de gevoerde procedure.
VZ. 3.4.2	
Eis:	De Opdrachtnemer beschikt als onderdeel van zijn bedrijfsvoering over een procedure die beschrijft hoe hij (ongedeerde) bestuurder(s) en eventuele passagiers die betrokken zijn bij een incident van de incidentlocatie gaat vervoeren en wat daarvoor nodig is. In geval van een incident waarbij een bus met passagiers is betrokken, is o.a. beschreven dat: de planner van het betreffende touringcarbedrijf of OV-aanbieder zo snel mogelijk wordt geïnformeerd en er

	afstemming plaatsvindt over alternatief vervoer en eventuele tussenstop/overstaplocatie of eindbestemming; • wanneer de Opdrachtnemer vervangend vervoer regelt, er een deugdelijke touringcar wordt besteld bij een vervoerder welke lid is van TLN/KNV. De Opdrachtnemer maakt aantoonbare afspraken over snelle beschikbaarheid van een touringcar op een incidentlocatie.
Toelichting:	Op de website www.touringcargids.nl staan alle bij de brancheorganisatie aangesloten bedrijven vermeld. Bij een gestrande bus van het openbaar vervoer dient de OV-aanbieder normaal gesproken zelf voor alternatief vervoer te zorgen. In geval van een incident met Internationale lijndiensten zoals Flixbus en Eurolines is het raadzaam direct de onderaannemer van deze lijndienst te verwittigen. De naam van dit bedrijf staat doorgaans vermeld op de touringcars. Indien nodig kan de gemeentelijke calamiteitendienst worden ingeschakeld. Zij zijn de verantwoordelijke instantie voor bevolkingszorg (dit alleen na overleg met de OVD/WIS ter plaatse). Opdrachtnemer stemt de acties af met de OVD/WIS ter plaatse en betreft zo nodig en mogelijk de imV3 deskundige en het CMV.

4 Inschakelen

4.1 Algemeen

Bergingsopdrachten en IM-pechhulpopdrachten (IM-pechhulp of IM-pechverplaatsing) worden verstrekt door het CMV welke gemachtigd is om deze opdrachten namens de Opdrachtgever te verstrekken. Bij een incidentmelding zal het CMV gebruikmaken van het programma BergerSelect om uit de beschikbare bergers uiteindelijk de (berger)vestiging te selecteren met de beste prijs-kwaliteitsverhouding.

Om als (berger)vestiging gedurende de looptijd van deze Overeenkomst voor inschakeling van bovengenoemde opdrachten in aanmerking te (blijven) komen geldt onder meer onderstaande eis:

IS. 4.1.1	
Eis:	De vestiging van de Opdrachtnemer beschikt over een geldig (bedrijfs)certificaat.
Toelichting:	De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig verkrijgen en aanleveren van een nieuw, vervangend (bedrijfs)certificaat. Wanneer het aanleveren van een nieuw, vervangend (bedrijfs)certificaat te laat gebeurt of het (bedrijfs)certificaat wordt ingetrokken door het certificeringsinstituut, dan kan de betreffende vestiging op non-actief worden gezet voor CMV-opdrachten totdat er een nieuw (bedrijfs)certificaat wordt aangeleverd.

4.2 Beschikbaarheid

Ten aanzien van de beschikbaarheid van de Opdrachtnemer gelden de onderstaande eisen:

IS. 4.2.1	
Eis:	Per vestiging geeft de Opdrachtnemer zijn beschikbaarheid aan in het systeem BergerSelect middels de zogenaamde "beschikbaarheidsknop".
Toelichting:	Door het toepassen van een beschikbaarheidsknop voor bergervestigingen en vervolgens in BergerSelect alleen een selectie te maken uit de beschikbare bergervestigingen, verwacht de Opdrachtgever tijdswinst te behalen tijdens het selectieproces van een berger(vestiging). Immers, het CMV krijgt nu gelijk een beschikbare berger aan de telefoon (geen weigeringen).

IS. 4.2.2	
Eis:	De Opdrachtnemer past bij wijziging van zijn beschikbaarheid direct de beschikbaarheidsknop daarop aan en selecteert één van de volgende keuzemogelijkheden: 1) "Beschikbaar met 7 tons asliftinstallatie" (B1N/B2N); 2) "Uitvoeren CMV-melding"*; 3) "Niet beschikbaar".

Toelichting:	*Opdrachtgever wil inzichtelijk hebben welke vestigingen een niet beschikbaar waren in verband met het uitvoeren van een CMV-melding. Door dit expliciet aan te geven heeft dit geen negatieve invloed op de beschikbaarheidsberekeningen.
--------------	--

IS. 4.2.3	
Eis:	Indien de Opdrachtnemer via de beschikbaarheidsknop heeft aangegeven beschikbaar te zijn, dan voert hij bij een CMV-melding onverwijld de opdracht uit.
Toelichting:	De beschikbaarheidsknop heeft tot doel het selectieproces van een berger te versnellen. Het kan dus niet de bedoeling zijn dat een geselecteerde "beschikbare berger" vervolgens alsnog de opdracht weigert (standby werkzaamheden uitgezonderd). Oneigenlijk gebruik van de beschikbaarheidsknop zal door de Opdrachtgever worden gesanctioneerd volgens paragraaf 6.1 van de VSA.

IS. 4.2.4	
Eis:	Indien de eerst geselecteerde beschikbare berger een rijafstand van meer dan 40 km (op basis van enkele reis) naar de incidentlocatie moet afleggen zal het CMV eerst bergers die niet beschikbaar staan in BergerSelect, maar zich binnen 40 km rijafstand van de incidentlocatie bevinden, benaderen voor het verstrekken van de bergingsopdracht.
Toelichting:	Het CMV benadert in voorkomend geval op basis van de volgorde selectie in BergerSelect de bergers op basis van BPKV-score (aanrijtijd en prijs). Binnen een rijafstand van 40 km wordt de opdracht altijd toegewezen aan de beschikbare berger met de beste BPKV-score en worden geen niet-beschikbare bergers benaderd, tenzij geen enkele berger beschikbaar is. Niet-beschikbare bergers zijn niet verplicht de opdracht te accepteren. Indien er binnen een rijafstand van 40 km geen niet-beschikbare berger is die de opdracht aanneemt, wordt de opdracht alsnog toegewezen aan een beschikbare berger buiten deze rijafstand.

4.3

Telefonische bereikbaarheid

Ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid van de Opdrachtnemer gelden de onderstaande eisen:

IS. 4.3.1	
Eis:	De Opdrachtnemer is gedurende de periode dat zijn vestiging op "beschikbaar" staat telefonisch bereikbaar voor CMV-meldingen.
Toelichting:	Binnen Incidentmanagement is telefonische bereikbaarheid belangrijk voor een snelle afhandeling van de CMV-melding. Met de telefonische bereikbaarheid wordt bedoeld dat het CMV direct een ter zake deskundig persoon aan de lijn krijgt (en niet via de receptie wordt doorverbonden of in de wacht wordt

	gezet).
--	---------

IS. 4.3.2	
Eis:	De Opdrachtnemer is voor het CMV direct en via één telefoonnummer bereikbaar. Hierbij is het niet toegestaan om gebruik te maken van een geautomatiseerd keuzemenu of een antwoordapparaat.
Toelichting:	Binnen Incidentmanagement is directe telefonische bereikbaarheid belangrijk voor een snelle afhandeling van CMV-meldingen. Opdrachtnemer geeft daarom bij inschrijving één telefoonnummer door wat wordt ingevoerd in de systemen van het CMV, waarmee het CMV direct een ter zake deskundig persoon aan de lijn krijgt. Het is toegestaan meerdere vestigingen via één telefoonnummer te laten benaderen.

IS. 4.3.3	
Eis:	Telefonische oproepen vanuit het CMV dienen binnen 30 seconden door (Personeel van) Opdrachtnemer beantwoord te worden.
Toelichting:	Indien de telefoon niet binnen 30 seconden wordt opgenomen zal het CMV de verbindingsooging staken en de melding aan de eerstvolgende berger geven. Het niet beantwoorden van de melding geldt als opdrachtweigering en kan door de Opdrachtgever worden gesanctioneerd volgens paragraaf 6.2 van de VSA.

4.4

CMV-meldingen

Ten aanzien van de CMV-meldingen en daaropvolgende dienstverlening vanuit de Opdrachtnemer gelden de onderstaande eisen:

IS. 4.4.1	
Eis:	De Opdrachtnemer pleegt bij elke CMV-melding inzet, ongeacht het type opdracht, aard en omvang van het incident of herkomst van het voertuig.
Toelichting:	De Opdrachtgever wil met deze Overeenkomst een dekkende dienstverlening inkopen op het gebied van zware beringen; zowel op het gebied van berging bij ongevallen, IM-pechhulp, IM-pechverplaatsing en de berging van onbeheerd achtergelaten vrachtauto's (LAW-V-berging).

IS. 4.4.2	
Eis:	De Opdrachtnemer voert ook beringen en IM-pechhulpverlening van BE-voertuigen en BE-voertuigcombinaties uit indien hiertoe opdracht wordt gegeven.
Toelichting:	Ondanks een maximum bruto voertuiggewicht van BE-voertuig van < 3.500 kg, kan het voorkomen dat de totale massa van het samenstel (voertuig met bijvoorbeeld oplegger/lading) zodanig hoog is dat het onder deze Overeenkomst geborgen/verplaatst moet worden. Daarnaast kunnen ook

	andere aspecten, zoals bijvoorbeeld hoogte en lengte van het gestrande voertuig, aanleiding zijn de berging onder deze Overeenkomst te scharen.
--	---

IS. 4.4.3	
Eis:	Tijdens de (telefonische) CMV-melding geeft de Opdrachtnemer aan met welk bergingsvoertuig (kenteken) naar de incidentlocatie zal worden gereden.
Toelichting:	In geval van een elektronische acceptatie vindt dit bij deze acceptatie plaats. Deze gegevens zijn van belang voor het contractmanagement. Daarnaast logt het CMV deze gegevens voor de administratieve afhandeling van het dossier.

IS. 4.4.4	
Eis:	De Opdrachtnemer richt zijn proces dermate in dat elektronische meldingen (bijvoorbeeld via DataExe, AO of VRS) kunnen worden ontvangen.
Toelichting:	De Opdrachtnemer verleent medewerking aan een toekomstige wijze van elektronische afmelding. Uiteraard dienen ook eventuele updates op deze manier te kunnen worden verwerkt.

4.5 Procedures Aanvullend materieel/personeel

Indien blijkt dat er op de incidentlocatie, naast het al uitgereden bergingsvoertuig, aanvullend materieel en/of personeel benodigd is, dan gelden de onderstaande eisen:

IS. 4.5.1	
Eis:	Er mag op de plaats van het incident alleen aanvullend materieel worden ingezet met instemming van de Opdrachtgever of een functionaris die haar vertegenwoordigt. Deze functionarissen zijn: • (indien ter plekke aanwezig) een wegininspecteur (WIS) of officier van dienst (OVD); • (indien ter plekke geen WIS/OVD aanwezig is) een medewerker van het CMV.
Toelichting:	Om voorkomen dat achteraf discussies ontstaan over nut en noodzaak van het ingezette aanvullend materieel en/of extra Personeel van Opdrachtnemer, is het besluit hiertoe voorbehouden aan de Opdrachtgever of een functionaris die haar vertegenwoordigt. Deze persoon laat zich bij besluitvorming adviseren door onder andere de imV3 deskundige en overige hulpdiensten. Het genomen besluit over wel/geen inzet van aanvullend materieel ontslaat de Opdrachtnemer niet van zijn verantwoordelijkheid ten aanzien van eis UV. 6.3.1.

IS. 4.5.2	
Eis:	Direct na het besluit tot inzet van aanvullend materieel en/of

	extra Personeel van Opdrachtnemer meldt de Opdrachtnemer bij het CMV wat er wordt ingezet en wie hiervoor toestemming heeft gegeven namens de Opdrachtgever.
Toelichting:	Het CMV logt deze gegevens voor de administratieve afhandeling van het dossier.

IS. 4.5.3	
Eis:	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het aanvullend materieel zo spoedig mogelijk, binnen 1 uur na het besluit hiertoe, beschikbaar is op de incidentlocatie
Toelichting:	De Opdrachtnemer heeft hierbij een inspanningsverplichting om aanvullend materieel zo snel mogelijk op de incidentlocatie te krijgen.

IS. 4.5.4	
Eis:	Bij een gecompliceerd pechgeval is er op afroep zo spoedig mogelijk, maar binnen de in hoofdstuk 5 van deze vraagspecificatie gestelde eisen ten aanzien van mobilisatietijd én in BergerSelect berekende rijtijd, een tweede (assistent)berger ter plaatse van het pechgeval. Deze tweede persoon komt met een gecertificeerd (licht of zwaar) bergingsvoertuig of ondersteuningsvoertuig wat voldoet de beschrijving bij eis VZ. 3.3.6 ter plaatse (en niet met een "gewoon" motorvoertuig).
Toelichting:	Geen

5 Aanrijden

5.1 Algemeen

Tijdens het inschakelingsproces heeft het CMV de geselecteerde berger(vestiging) de opdracht verstrekt en telefonisch op de hoogte gesteld van de incidentlocatie en van de op dat moment bekende informatie over de aard van het incident. Aansluitend op het telefoongesprek wordt er door het CMV nog een bevestigingsmail gestuurd met o.a.: dossiernummer, incidentlocatie en een vanuit BergerSelect berekende route met rijtijd van vestiging naar incidentlocatie.

Ten aanzien van het aanrijden naar een incidentlocatie gelden de onderstaande eisen:

AR. 5.1.1	
Eis:	Na ontvangst van een CMV-melding mobiliseert de Opdrachtnemer zijn materieel en personeel onmiddellijk en rijdt vanuit de geselecteerde vestiging, met een voor de berging geschikt bergingsvoertuig (B1(N)/B2(N)), aan naar de doorgegeven incidentlocatie.
Toelichting:	Omdat ieder moment dat een berging later kan aanvangen een negatief effect heeft op de maatschappelijke gevolgkosten van een file, is een snelle respons op een CMV-melding van groot belang. Het vooruitsturen van een voertuig dat geen daadwerkelijke berging kan uitvoeren is niet toegestaan.
AR. 5.1.2	
Eis:	Indien de Opdrachtnemer na ontvangst van de CMV-melding voorziet dat hij niet aan de berekende aanrijtijd kan voldoen, stelt hij het CMV hiervan onmiddellijk op de hoogte .
Toelichting:	Ten behoeve van de restduurverwachting en informatie naar de weggebruiker dienen eventuele vertragingen onverwijld te worden doorgegeven aan het CMV.
AR. 5.1.3	
Eis:	In afwijking van eis AR. 5.1.1 is het toegestaan om met een ander voertuig dan een B1(N)/B2(N)-voertuig aan te rijden naar de incidentlocatie, indien bij melding aan de berger expliciet wordt aangegeven dat het te bergen voertuig een BE-voertuig of bedrijfsbus betreft waar een standaard lepel/vork/hef- en recovery systeem volgens VZ. 3.3.9 geen optie is vanwege, niet limitatief, de lage bodemvrijheid en de fysieke pasvorm in de lepel, vork of het hef- en recovery systeem.
Toelichting:	De berger meldt in dergelijk geval voorafgaand aan het uitrijden aan het CMV met welk andere voertuig (kenteken) ter plaatse wordt gegaan. Voorwaarde voor een dergelijke inzet is dat het uitrijdende voertuig in AIM (en BergerView) zichtbaar is. Omdat de tariefstelling is gebaseerd op B1(N) en B2(N) voertuigen vindt in voorkomend geval de tariefstelling marktconform plaats (bijvoorbeeld door toepassing van SIMN

	tarieven).
AR. 5.1.4	
Eis:	In afwijking van eis AR. 5.1.1 en bij expliciete uitzondering is het bij wijze van proef toegestaan om met een B13 voertuig aan te rijden naar de incidentlocatie, indien bij melding aan de berger expliciet wordt aangegeven dat er sprake is van een, niet limitatief banden-, probleem alwaar inzet van een B1(N)/B2(N)-voertuig niet effectief of niet mogelijk is. Het aanrijden met een B13 voertuig is slechts mogelijk na uitdrukkelijk verzoek vanuit het CMV nadat hieromtrent overleg heeft plaatsgevonden met de wegverkeersleider.
Toelichting:	De berger meldt in dergelijk geval voorafgaand aan het uitrijden aan het CMV met welk voertuig (kenteken) ter plaatse wordt gegaan. Voorwaarde voor een dergelijke inzet is dat het uitrijdende voertuig in AIM (en BergerView) zichtbaar is. Gebruikmaking van het B13 voertuig voor dit soort gevallen vindt doorgaans alleen plaats na afstemming omtrent het te hanteren statiegeldwiel en de verdere schade. Daar met een B13 voertuig geen retentie kan worden afgedwongen dient betalingsgarantie voorafgaand aan de werkzaamheden te worden zekergestellt. Indien dit niet lukt voert de Opdrachtnemer het gestrande voertuig alsnog, na rolbaar te zijn gemaakt, met een B1(N)//B2(N) voertuig ter retentie af naar de bergervestiging. Het B1(N)/B2(N) voertuig is voorafgaand aan het rolbaar zijn van het gestrande voertuig ter plaatse om zeker te stellen dat het recht van retentie kan worden uitgevoerd. De inzet van een B13 voertuig wordt verrekend o.b.v. 80% van pechhulptarief P. Deze eis geldt nadrukkelijk als tijdelijke mogelijkheid en zal ieder kwartaal worden geëvalueerd. Het staat de Opdrachtgever vrij geen gebruik te maken van deze eis.

5.2 Mobilisatietijd

Door de Opdrachtgever is een maximum gesteld aan de tijd benodigd voor het mobiliseren. Hiervoor geldt de onderstaande eis:

AR. 5.2.1	
Eis:	De Opdrachtnemer rijdt zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen de gestelde mobilisatietijd, aan vanuit de geselecteerde vestiging. Per kalenderdag gelden de volgende Mobilisatietijden (M): • bij CMV-melding tussen 06:00 en 18:00 uur: 20 min. (M1); • bij CMV-melding tussen 18:00 en 06:00 uur: 30 min. (M2).
Toelichting:	Ter voorkoming van spookvestigingen en oneerlijke concurrentie zal door de Opdrachtgever worden toegezien op uitrijden vanaf de geselecteerde vestiging en of dit is gedaan binnen de gestelde mobilisatietijden.

5.3 Bezetting bergingsvoertuig

Ten aanzien van de bezetting van een bergingsvoertuig gelden de onderstaande eisen:

AR. 5.3.1	
Eis:	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat per aanrijdend B1(N)/B2(N) voertuig tenminste één gecertificeerde zware berger in het voertuig aanwezig is.
Toelichting:	Met een gecertificeerde zware berger wordt een chauffeur/berger bedoeld die conform bijlage 3, C1-A in het bezit is van tenminste de volgende (geldige) certificaten: • "Bergingsvoertuig" (KSB-niv. 2); • "Veilig werken met autolaadkraan" (KSB-niv. 2); • "REVI" (KSB-niv. 2); • "Lichte Berging en Transport" (KSB-niv. 2).

AR. 5.3.2	
Eis:	Wanneer de eerste melding van het CMV een ongeval betreft, dan rijdt de Opdrachtnemer altijd met twee bergers aan waarvan de één voldoet aan de kwalificatie "gecertificeerde zware berger" en de ander tenminste voldoet aan de kwalificatie "assistent-berger".
Toelichting:	Met een assistent-berger wordt een persoon bedoeld die conform bijlage 3, C1-B in het bezit is van tenminste de volgende (geldige) certificaten: • "Lichte Berging en Transport" (KSB-niv. 2); • "REVI" (KSB-niv. 2). Beide personen hoeven niet persé in hetzelfde bergingsvoertuig te zitten. De tweede persoon, die niet in het aanrijdende B1(N)/B2(N) bergingsvoertuig zit, dient met een gecertificeerd bergingsvoertuig of ondersteuningsvoertuig wat voldoet de beschrijving bij eis VZ. 3.3.6 ter plaatse te komen (en niet met een "gewoon" motorvoertuig).

5.4 Aanrijtijd

Ten aanzien van het behalen van de aanrijtijd gelden de onderstaande eisen:

AR. 5.4.1.	
Eis:	De Opdrachtnemer bereikt de plaats van het incident zo snel mogelijk na ontvangst van de CMV-melding. Hierbij geldt voor elke vestiging dat de Opdrachtnemer bij alle CMV-meldingen binnen de aanrijtijd (A) aanwezig is op de incidentlocatie.
Toelichting:	De aanrijtijd (A) wordt uitgedrukt in minuten en is een optelsom van mobilisatietijd (M) plus de theoretisch berekende rijtijd uit BergerSelect (R_{BS}). In formulevorm: $A = M_{1 of 2} + R_{BS}$

AR. 5.4.2	
Eis:	Indien de CMV-melding betrekking heeft op een LAW-V-berging, standby werkzaamheden of inzet van aanvullend materieel, dan heeft de Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om zo snel mogelijk (of op het afgesproken tijdstip) op de (incident)locatie aanwezig te zijn.
Toelichting:	De aanrijtijden voor deze categorie werkzaamheden worden wel geregistreerd, maar vallen niet onder eis AR. 5.4.1

6 Uitvoeren

6.1 Algemeen

Voor bergingswerkzaamheden en IM-pechhulpverlening op een incidentlocatie gelden de onderstaande eisen:

UV. 6.1.1	
Eis:	De Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit en veilige uitvoering van de werkzaamheden waarbij hij tevens fungeert als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever en vertegenwoordigers van de ketenpartners.
Toelichting:	De Opdrachtnemer blijft voor de kwaliteit van dienstverlening ten volle verantwoordelijk jegens de Opdrachtgever, ook ten aanzien van verrichtingen van diens onderaannemers.

UV. 6.1.2	
Eis:	De Opdrachtnemer houdt zich aan wet- en regelgeving inzake verkeersveiligheid en incidentmanagement.
Toelichting:	Gedacht moet worden aan o.a.: werken conform de bepalingen van de REVI, de wijze waarop voertuigen en ladingen worden geborgen, het verplaatsen van voertuigen rekening houdend met de rijeigenschappen van het gebruikte bergingsvoertuig.

UV. 6.1.3	
Eis:	Alle communicatie bij bergingswerkzaamheden en IM-pechhulpverlening (behoudens eventueel noodzakelijke communicatie met een eventuele buitenlandse chauffeur die betrokken is bij het incident) vindt plaats in de Nederlandse taal.
Toelichting:	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat communicatie helder en eenduidig interpreteerbaar is. Dit geldt ook voor de afwikkeling van de bergingswerkzaamheden; alle communicatie en correspondentie in het kader van deze overeenkomst vindt plaats in de Nederlandse taal.

6.2 Voorbereiding

Op de incidentlocatie gelden de onderstaande eisen t.a.v. het voorbereiden van de uit te voeren bergingswerkzaamheden of IM-pechhulpverlening/-verplaatsing:

UV. 6.2.1	
Eis:	Bij aankomst op de incidentlocatie geeft de Opdrachtnemer als eerste zijn aanwezigheid telefonisch door aan het CMV.
Toelichting:	Geen

UV. 6.2.2	
Eis:	Na de aanmelding bij het CMV geeft de Opdrachtnemer , uiterlijk 15 minuten na aankomst, het CMV een update met relevante informatie over de strandingsoorzaak, situatie en omstandigheden van de betrokken (schade)voertuigen.

Toelichting:	Gedacht moet worden aan o.a.: bij het incident betrokken kentekens van (schade)voertuigen (vrachtauto's en BE voertuigen), eigenaren, lading. E.e.a. zo mogelijk mede ondersteund door beeldmateriaal via enig (al dan niet nader overeengekomen of hiervoor ontwikkeld) medium. Het is niet de bedoeling een uitgebreid verslag te doen, maar er moet voor worden gezorgd dat een relevante beeldvorming wordt gegeven aan het CMV zodat alle partijen een gelijk beeld krijgen van het incident (de zogenaamde Common Operational Picture). Ook in geval er geen vrachtauto is aangetroffen op de incidentlocatie, en er dus sprake is van "inzet zonder IM-werkzaamheden", koppelt de Opdrachtnemer dit direct terug aan het CMV.
--------------	---

UV. 6.2.3	
Eis:	Voordat met de bergingswerkzaamheden wordt aangevangen legt de Opdrachtnemer het bergingsplan voor aan de OVD en/of WIS en eventueel aanwezige imV3 deskundige.
Toelichting:	Het bergingsplan is een mondeling plan wat desgevraagd onderbouwd wordt met beweegredenen. De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de berging.

6.3

Uitvoering

Ten aanzien van het uitvoeren van bergingswerkzaamheden of IM-pechhulpverlening gelden de onderstaande eisen:

UV. 6.3.1	
Eis:	Opdrachtnemer gedraagt zich ten opzichte van de betrokkenen bij het incident correct, schaadt hun belangen niet en tracht daarbij de kosten van de berging beperkt te houden.
Toelichting:	Hiertoe vermijdt Opdrachtnemer onnodige schade aan vrachtauto en lading.

UV. 6.3.2	
Eis:	De Opdrachtnemer respecteert bestaande afspraken tussen de Opdrachtgever en bepaalde vervoerders ten aanzien van specifieke incidenten waarbij bijvoorbeeld voertuigen voor waardetransport en/of defensiematerieel zijn betrokken.
Toelichting:	Er kunnen aanvullende instructies gelden ten aanzien van de berging van dergelijk materieel zoals bijvoorbeeld: beveiliging op de incidentlocatie en overslag van de lading door een derde partij. Ook kan het voorkomen dat vanwege de aard van dit soort voertuigen en/of lading de berging aan een specifiek bergingsbedrijf wordt toebedeeld.

UV. 6.3.3	
Eis:	Indien ter plaatse van de incidentlocatie blijkt dat het bij het incident betrokken voertuig een defensievoertuig betreft wat

	ten tijde van uitgifte van melding nog niet bekend was, meldt de Opdrachtnemer dit per ommekeer aan het CMV te worden gemeld.
Toelichting:	Defensie stelt een bergingsfactuur slechts betaalbaar indien het incident werd gemeld bij hun alarmcentrale en hieraan een expliciet defensiedossiernummer is gekoppeld.

UV. 6.3.4	
Eis:	De Opdrachtnemer is gehouden om alle, door of vanwege de Opdrachtgever, gegeven aanwijzingen op te volgen ten aanzien van het gebruik van een hefkussenset en/of een dieplader.
Toelichting:	Opdrachtgever maakt van deze bevoegdheid geen onredelijk gebruik.

UV. 6.3.5	
Eis:	De Opdrachtnemer is gehouden om alle, door of vanwege de Opdrachtgever, gegeven aanwijzingen op te volgen ten aanzien van het tijdstip en de wijze waarop de berging wordt uitgevoerd (versnelde- of uitgestelde berging).
Toelichting:	Er wordt dan gehandeld overeenkomstig de procedure zoals is beschreven in bijlage 10, "Versnelde- en uitgestelde berging vrachtauto's". Bij een versnelde- of uitgestelde berging is de Opdrachtnemer niet verantwoordelijk voor eventuele extra schade welke hierdoor is ontstaan aan voertuig, lading of eigendommen van de wegbeheerder. Opdrachtnemer adviseert zo nodig de wegbeheerder in diens overwegingen om over te gaan op versnelde- of uitgestelde berging.

UV. 6.3.6	
Eis:	In geval van een versnelde- of vertraagde berging waarbij extra schade is toegebracht aan voertuig of lading, overhandigt de Opdrachtnemer aan de chauffeur een informatiebrief over het ontstaan van deze extra schade en hoe dit te claimen is bij RWS als opdrachtgever voor de versnelde- of vertraagde berging. Deze overhandigde brief is de brief die is opgesteld in de taal van het land van herkomst van de chauffeur.
Toelichting:	Deze informatiebrieven (in meerdere talen) zijn te vinden op de website van de STIMVA, www.stimva.nl

UV. 6.3.7	
Eis:	In geval van LAW-V berging (bergen van een achtergelaten vrachtauto) doet de Opdrachtnemer het volgende: 1) volledig invullen van het proces verbaal LAW (zie bijlage 8) en dit naar het CMV mailen; 2) afvoeren van de betreffende vrachtauto en stallen op zijn (dichtstbijzijnde) vestiging; 3) naast de reguliere administratieve afhandeling en facturering, ook zorg dragen voor het achterhalen van de

	eigenaar en zonodig verlenen van hand- en spandiensten bij taxatie en de uiteindelijk afvoer door een recyclingbedrijf.
Toelichting:	Deze landelijke wegsleepregeling is alleen van toepassing op wegen en terreinen van Rijkswaterstaat waarbij de te volgen procedure is beschreven in paragraaf 3.2.4 van de VSA

UV. 6.3.8	
Eis:	In geval er op de incidentlocatie wordt besloten om op te schalen naar een Politieberging, dan zijn er twee mogelijkheden: 1) de berging wordt uitgevoerd door een externe partij (gecontracteerd door Politie). Hierbij geldt het tijdstip waarop is besloten over te gaan naar een Politieberging als eindtijd voor de inzet van de Opdrachtnemer; 2) de berging wordt voortgezet door de Opdrachtnemer. Hierbij geldt dat de gehele inzet van de Opdrachtnemer wordt geacht onderdeel te zijn van de Politieberging.
Toelichting:	In de eerste situatie staat de Opdrachtgever (lees de betreffende wegbeheerder) garant voor de gemaakte kosten van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer maakt hier geen oneigenlijk gebruik van. Kosten bestaan in beginsel uit een vergoeding voor het uitrijden en wachttijd. In de tweede situatie geldt dat alle inzetkosten worden geacht te zijn inbegrepen in de Politieopdracht. Er vindt dan geen verrekening plaats van kosten via deze Overeenkomst, maar de kosten worden in rekening gebracht bij de politie tegen met hen overeengekomen tarieven

UV. 6.3.9	
Eis:	In geval van IM-pechhulpverlening handelt de Opdrachtnemer het pechgeval af en verrekent conform het overeengekomen tarief uit de Inschijfstaat (bijlage J). Het CMV verstrekt in dezen een IM-pechhulpopdracht voor: a) IM-pechhulp; hierbij wordt de vrachtauto ter plekke gerepareerd, dan wel in zelfstandig rijdende staat gebracht. b) IM-pechverplaatsing; hierbij wordt de vrachtauto afgesleept of afgevoerd naar een dealerbedrijf of bandenherstelbedrijf wat zich binnen een straal van 25 km binnen de incidentlocatie bevindt met inachtneming van de bepalingen in eis UV. 6.3.10.
Toelichting:	Bij IM-pechhulp moet gedacht worden aan het verrichten van eenvoudige werkzaamheden zoals o.a.: het losdraaien van wielmoeren en al dan niet vervangen van een wiel, het vervangen van een defecte luchtslang, het verlenen van starthulp bij accuproblemen, enz. Voor IM-pechverplaatsing geldt dat het voertuig rolbaar en eenvoudig te verplaatsen moet zijn, zo nodig met "gelifte" voorwielen en losgenomen aandrijfassen.

UV. 6.3.10	
Eis:	De berger vervoert het voertuig na hulpverlening zo nodig overeenkomstig de bepalingen in deze overeenkomst naar een dealerbedrijf of bandenherstelbedrijf. Indien het incident is afgehandeld door een bergingsvoertuig afkomstig van een vestiging op een rijafstand van ten hoogste 30 kilometer van de incidentlocatie, is het vervoer van het gestrande voertuig naar een dealerbedrijf of bandenherstelbedrijf dat is gelegen binnen een straal van 25 kilometer van de incidentlocatie inbegrepen in de factuurposten voor de losvergoeding en pechverplaatsing.* Indien het incident is afgehandeld door een bergingsvoertuig afkomstig van een aangestuurde vestiging op een rijafstand van meer dan 30 kilometer van de incidentlocatie, geldt als onderdeel van deze factuurposten het volgende: - Het vervoer van het gestrande voertuig naar een dealerbedrijf of bandenherstelbedrijf dat is gelegen op of in de nabijheid van de aanrijroute, ongeacht de afstand tussen de incidentlocatie en de bestemming. - Indien geen sprake is van een bestemming als bedoeld in onderdeel a., het vervoer van het gestrande voertuig naar een dealerbedrijf of bandenherstelbedrijf, mits de afstand tussen de vestigingslocatie en de bestemming niet meer bedraagt dan 55 kilometer. - Indien de in onderdeel b. bedoelde afstand van 55 kilometer wordt overschreden, is het vervoer van het gestrande voertuig naar die bestemming tot 55 kilometer van de vestiging onderdeel van de factuurposten, en wordt de afstand die meer dan 55 kilometer van de vestiging bedraagt geacht te vallen onder het natransport.
Toelichting:	In deze eis wordt verstaan onder: - aanrijroute: de route van bergervestiging tot het incident; - afstand: de kortste gebruikelijke route over de weg; - rijafstand: de berekende route via BergerSelect; - nabijheid van de aanrijroute: een beperkte en redelijke afwijking van de meest directe route tussen de vestigingslocatie en de incidentlocatie. * Eventueel van toepassing zijnde opslagen uitgezonderd: deze kunnen onverkort worden toegepast.
UV. 6.3.11	
Eis:	In geval de CMV-melding IM-pechhulp betreft, dan vergewist de Opdrachtnemer zich van de aard van de pech zodat met het meest geschikte materieel en materiaal ter plaatse kan worden gegaan. Wanneer er sprake is van bandenpech, en het betreft een band-velgcombinatie uit de voorgeschreven voorraad statiegeldwielen (eis VZ. 3.3.10), dan rijdt de opdrachtnemer aan met de ter plaatse benodigde band-velgcombinatie.

Toelichting:	Bij bandenpech beperkt de IM-pechhulp zich tot maximaal één lekke of defecte band aan de buitenzijde van het voertuig.
--------------	--

UV. 6.3.12	
Eis:	Opdrachtnemer lost in voorkomende gevallen lading en/of ruimt deze op en voert deze af dan wel werkt mee aan deze activiteiten.
Toelichting:	Onder lading worden ook levende dieren en kadavers gerekend. Wanneer er sprake is van het afvoeren van lading betekent dit bij incidenten dat de lading moet worden afgevoerd van de incidentlocatie naar een veilige plek of bijvoorbeeld de vestigingslocatie van de berger (al naar gelang van toepassing en opportuun). Afvoeren houdt niet per definitie vernietiging in. Om te voorkomen dat lading wordt vernietigd terwijl er nog ladingwaarde van toepassing is, en om te voorkomen dat er kosten moeten worden gemaakt voor de vergoeding van het geleden nadeel, dient de Opdrachtnemer alleen na contact en afstemming met de eigenaar van de lading (inclusief schriftelijke vastlegging hiervan) tot vernietiging over te gaan.

UV. 6.3.13	
Eis:	Vóór verlaten van de incidentlocatie ontdoet de Opdrachtnemer het wegdek, vluchtstrook, wegberm en eventueel de daarnaast gelegen sloot van alle losse voorwerpen, vaste stoffen en vloeistoffen die daar als gevolg van het incident terecht zijn gekomen. Hij dient de omgeving bezemschoon achter te laten met in achtneming van de geldende milieu- eisen. Bovenstaande tenzij de WIS of OVD anderszins bepaalt.
Toelichting:	Onder het achterlaten wordt in ieder geval verstaan dat: a) vaste stoffen worden meegenomen naar de eigen vestiging en vanaf daar op verantwoorde wijze worden afgevoerd (het afvoeren van grote hoeveelheden gebeurt in overleg met de wegbeheerder); b) vloeistoffen (tot een maximum van 5 liter op één vierkante meter) voor zover mogelijk worden gedispergeerd of opgevangen, geabsorbeerd en in speciale zakken meegenomen naar de eigen vestiging en vanaf daar op verantwoorde wijze worden afgevoerd; c) eventuele achterblijvende milieuvervuiling dient aan het bevoegde gezag te worden gemeld.

UV. 6.3.14	
Eis:	Bij het verlaten van de incidentlocatie meldt de Opdrachtnemer zich direct telefonisch af bij het CMV.
Toelichting:	Direct melden bij het CMV is van belang omdat het CMV ook een terugkoppeling doet richting de richting de VC of wegbeheerder dat de weg weer vrij is

UV. 6.3.15	
Eis:	In geval van een uitgestelde berging is slechts éénmalig het uitrijtarief van toepassing indien reeds werd uitgereden met

	het bergingsvoertuig. Vervolginzet wordt verrekend op basis van daadwerkelijke tijd voor voertuig(en) en personeel, gerekend vanaf vertrek vestiging tot en met aankomst vestiging.
Toelichting:	Per bergingsopdracht is slechts één keer het uitrijtarief per bergingsvoertuig mogelijk.

UV. 6.3.16	
Eis:	In geval van een uitgestelde berging, waarbij de resterende tijd tussen het terugrijden van de incidentlocatie en wederom heenrijden naar de incidentlocatie te kort is om tussendoor gemelde incidenten te kunnen faciliteren, is het mogelijk (een deel van) deze tussenliggende tijd als wachttijd binnen de gehele incidentafhandeling te beschouwen.
Toelichting:	Dit wordt per incident op billijkheid beoordeeld door CMV en Opdrachtgever, doch slechts nadat de Opdrachtnemer hiertoe onderbouwing met o.a. BergeView-informatie heeft aangereikt. Zonder deze onderbouwing wordt het verzoek niet in behandeling genomen.

UV. 6.3.17	
Eis:	De tijd die is gemoeid met het beveiligen van een incident met een bergingsvoertuig wordt verrekend op basis van wachttijd.
Toelichting:	Onder wachttijd is het wachttijdtarief van het bergingsvoertuig plus de kosten van bergingsmedewerker van toepassing. De berger onderbouwt zijn wachttijd met behulp van informatie vanuit AIM/BergeView.

UV. 6.3.18	
Eis:	In geval van een uitgestelde berging draagt Opdrachtnemer zo nodig zorg voor vervoer van de chauffeur (en bijrijder) van het gestrande voertuig naar de bergervestiging.
Toelichting:	Kosten van dit vervoer zijn voor rekening van de chauffeur van het gestrande voertuig.

6.4 Afronding en administratieve verwerking

Ten aanzien van het afronden en administratief verwerken van de uitgevoerde bergingswerkzaamheden of IM-Pechhulpverlening gelden de onderstaande eisen:

UV. 6.4.1	
Eis:	Na uitvoering van de bergingswerkzaamheden of IM-pechhulpverlening zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat het incident zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur, (digitaal) wordt afgemeld bij het CMV. De Opdrachtnemer stuurt het ingevulde CMV-afmeldformulier (bijlage 9), met een zo nodige update van de gegevens over het incident, de eerstvolgende werkdag aan het CMV. Opdrachtnemer controleert deze gegevens en dient eventuele onjuistheden of onvolledigheden zo snel mogelijk, doch in ieder geval vóór de aflevering van de vrachtauto aan een derde, aan

	het CMV door te geven.
Toelichting:	Een juiste administratie is noodzakelijk voor de (financiële) afhandeling van het incident en eventuele analyses vanuit de Opdrachtgever of STIMVA. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de digitale gegevensuitwisseling van het CMV-afmeldformulier, bijvoorbeeld met behulp van het programma DataExe, AO of VRS, kan plaatsvinden. CMV heeft als taak de factuur te controleren: dit is pas mogelijk wanneer de afmelding door het CMV is verwerkt.

UV. 6.4.2	
Eis:	De Opdrachtnemer zorgt zelf voor facturering aan en inning van de eigenaar/kentekenhouder van het geborgen/verplaatste voertuig. Het is de Opdrachtnemer toegestaan eventuele extra kosten, voor gebruik van bijvoorbeeld DKV/Travelcards bij betalingsgaranties, zonder opslag door te belasten aan de eigenaar/kentekenhouder.
Toelichting:	In geval het CMV achteraf onvolkomenheden constateert, dan herstelt de Opdrachtnemer de factuur door middel van een creditfactuur.

UV. 6.4.3	
Eis:	De Opdrachtnemer factureert aan de eigenaar/kentekenhouder van het geborgen/verplaatste voertuig met gebruikmaking van de tarieven conform de inschrijfstaat 31211674 Bijlage J. Het is de Opdrachtnemer toegestaan kortingen op de tarieven toe te passen.
Toelichting:	Varianten op tariefposten zijn niet toegestaan. Eventuele kortingen dienen duidelijk en herleidbaar op de factuur te zijn aangegeven als afzonderlijke creditpost.

UV. 6.4.4	
Eis:	In geval er onvoldoende gegevens van de vrachtauto bekend zijn, en om er zeker van te zijn dat de uiteindelijke kosten van de uitvoering van de opdracht verhaald kunnen worden, houdt de Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever (lees de betreffende wegbeheerder) de vrachtauto –en in voorkomende gevallen de lading- in onderpand (toepassing retentierecht wegbeheerder).
Toelichting:	De Opdrachtnemer richt haar bedrijfsvoering dermate in dat het recht van retentie correct kan worden uitgevoerd.

UV. 6.4.5	
Eis:	Wanneer de kosten voor uitvoering van de opdracht (met of zonder toepassing van het retentierecht) op de eigenaar/kentekenhouder van het voertuig kunnen worden verhaald,

	dan verleent de Opdrachtnemer zijn medewerking aan de overdracht van de vrachtauto en vrijgave voor een tweede berging door of namens de eigenaar/ kentekenhouder.
Toelichting:	Ter beperking van verdere schade aan lading of bedrijfscontinuïteit van de betrokkenen neemt de Opdrachtnemer een aantoonbaar proactieve houding aan bij de verdere afwikkeling van het incident.

UV. 6.4.6	
Eis:	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, in geval kosten niet kunnen worden verhaald op de eigenaar/kentekenhouder van het voertuig, het volledige bergingsdossier, inclusief vastleggingen van alle communicatie/contacten met eigenaar/kentekenhouder omtrent de (pogingen tot) incasso wordt overgedragen aan het CMV.
Toelichting:	De Opdrachtnemer draagt in geval van een niet succesvolle incasso het dossier over aan het CMV welke zal zorgdragen voor de vordering op de betreffende wegbeheerder.

UV. 6.4.7	
Eis:	De Opdrachtnemer vermeldt de onderstaande tekst op alle facturen: <i>Voor klachten over de afhandeling verwijzen wij u naar de website van STIMVA: http://www.stimva.nl/. For complaints about the handling, we refer you to the website of STIMVA: http://www.stimva.nl/.</i>
Toelichting:	Opdrachtnemer spant zich in eventuele klachten direct af te handelen. Indien niet tot overeenstemming kan worden gekomen kunnen klachten worden voorgelegd aan de Commissie van Toezicht. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de uitspraken van deze commissie.

UV. 6.4.8	
Eis:	De Opdrachtnemer vermeldt in geval van ongevalsbergingen de onderstaande tekst op factuur: <i>Houdt u rekening met het feit dat u een aanvullende nota ten aanzien van imV3 inzet kunt ontvangen. Voor vragen over de afhandeling verwijzen wij u naar de website van STIMVA: http://www.stimva.nl/ Please consider the fact that an additional bill regarding imV3 expertise can be sent to you. For questions about the handling, please contact STIMVA: http://www.stimva.nl/</i>
Toelichting:	De link kan in de tussentijd wijzigen. De Opdrachtnemer past de link per ommekeer aan wanneer dit door Opdrachtgever wordt verzocht.

7 Standby werkzaamheden

7.1 Algemeen

Naast de reguliere, incident gestuurde opdrachten voor bergingswerkzaamheden en IM-pechhulpverlening komt het zo nu en dan voor dat de Opdrachtgever besluit om op een bepaalde locatie/wegvak tijdelijk en preventief een bergingsvoertuig te stationeren. Dit zijn de zogenaamde standby werkzaamheden welke als doel hebben om, tijdens voor de doorstroming kritische omstandigheden, snel ter plaatse te kunnen zijn bij een incident. De tijdsduur voor standby werkzaamheden wordt door de Opdrachtgever bepaald en verschilt per situatie, bijvoorbeeld alleen de ochtend- of avondspits, van ochtend- t/m avondspits of gedurende de nacht. Standby werkzaamheden zijn planbaar en worden in en zo vroeg mogelijk stadium uitgevraagd door het CMV.

Ten aanzien van het uitvoeren van standby werkzaamheden gelden de onderstaande, algemene eisen:

SB. 7.1.1	
Eis:	Bij een CMV-melding betreffende standby werkzaamheden geeft de Opdrachtnemer aan of hij voor de gehele, door de Opdrachtgever bepaalde, tijdsduur beschikbaar is.
Toelichting:	De betreffende Opdrachtnemer wordt geselecteerd via BergerSelect. Echter, in deze situatie wordt er niet gekeken naar beschikbare bergers, maar wordt er een overzicht gepresenteerd van de dichtstbijzijnde bergers op basis van de bij inschrijving verkregen prijsscore. Indien de Opdrachtnemer de gevraagde inzet niet kan leveren, zal het CMV op basis van de rangorde in BergerSelect de eerstvolgende berger benaderen.
SB. 7.1.2	
Eis:	Gedurende de overeengekomen periode stationeert de Opdrachtnemer een bergingsvoertuig (met chauffeur) op de door het CMV aangegeven wachtplaats.
Toelichting:	Hierdoor kan er onmiddellijk uitgerukt worden bij een incident. De Opdrachtgever kan incidenteel ook opdragen het standby-voertuig op een nader te bepalen traject te laten patrouilleren
SB. 7.1.3	
Eis:	In geval van een incident binnen het directe zichtsveld van de op locatie gestationeerde chauffeur, meldt deze het incident eerst bij het CMV en rijdt daarna onmiddellijk aan en handelt overeenkomstig de eisen van hoofdstuk 6 in deze vraagspecificatie. In geval er een incident plaatsvindt buiten het directe zichtsveld van de chauffeur zal deze na een CMV-melding onmiddellijk aanrijden en handelen overeenkomstig de eisen van hoofdstuk 6 in deze vraagspecificatie.
Toelichting:	Geen

SB. 7.1.4	
Eis:	De Opdrachtnemer houdt zijn inzet voor standby werkzaamheden en een eventuele inzet voor bergingswerkzaamheden of IM-pechhulpverlening afzonderlijk bij en factureert afzonderlijk.
Toelichting:	De standby uren komen voor rekening van de Opdrachtgever (lees de betreffende wegbeheerder) en eventuele inzet bij een incident wordt door de Opdrachtnemer verhaald op de eigenaar/kentekenhouder van het voertuig. De verrekenwijze en de te hanteren tarieven zijn beschreven in de VSA.

8 Veiligheid

8.1 Algemeen

Naast de inhoudelijke en specifieke eisen op het gebied van veiligheid uit bijlage 7, het Integraal VeiligheidsPlan (IVP), gelden de onderstaande, algemene eisen:

VH. 8.1.1	
Eis:	Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst beheerst dan wel mitigeert de Opdrachtnemer de veiligheidsrisico's uit het IVP . Wanneer hiertoe aanleiding is actualiseert de Opdrachtnemer het IVP en legt dit vervolgens aan de Opdrachtgever voor.
Toelichting:	Geen

VH. 8.1.2	
Eis:	De Opdrachtnemer ziet erop toe dat de aan de dienstverlening verbonden gevaren/veiligheidsrisico's (zie bijlage 7, RI&E) worden beheerst met in achtneming van de arbeidshygiënische strategie. D.w.z: gevaren/veiligheidsrisico's zoveel mogelijk wegnemen bij de bron en als dat niet lukt, door het toepassen van collectieve maatregelen, daarna door het toepassen van individuele maatregelen en als laatste door het toepassen van Persoonlijke BeschermingsMiddelen (PBM's). T.a.v. het gebruik van PBM's ziet de Opdrachtnemer erop toe dat de juiste PBM's worden gebruikt, zorgt ervoor dat de PBM's voldoen aan de wettelijke eisen, dat deze zijn voorzien van een CE-label en worden gebruikt en onderhouden conform de voorschriften van de fabrikant.
Toelichting:	Geen

VH. 8.1.3	
Eis:	De Opdrachtnemer borgt (aantoonbaar) dat binnen zijn organisatie voldoende kennis aanwezig is en blijft ten aanzien van de binnen deze dienstverlening voorkomende werkzaamheden zoals o.a: het takelen, bergen en transporteren van vrachtauto's en de daarmee gepaard gaande gevaren/veiligheidsrisico's.
Toelichting:	Met borging wordt o.a. bedoeld dat de Opdrachtnemer zijn personeel regelmatig voorlicht en instrueert over de gevaren en beheersmaatregelen zoals beschreven in de RI&E.

VH. 8.1.4	
Eis:	Wanneer er tijdens het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze Overeenkomst een ongeval met ernstig letsel plaats vindt, dan meldt de Opdrachtnemer dit terstond. Als eerste telefonisch bij de betreffende OVD/WIS of bij diens afwezigheid aan de verkeerscentrale, daarna per e-mail bij de Opdrachtgever.
Toelichting:	Het direct melden is van belang zodat de Opdrachtgever kan

	besluiten of zij een ongevalsonderzoek wil (laten) starten.
VH. 8.1.5	
Eis:	Bij ongevallen met (ernstig) letsel, opgelopen tijdens het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze Overeenkomst, voert de Opdrachtnemer binnen 21 kalenderdagen na het ongeval een analyse uit en deelt deze met de Opdrachtgever. De (schriftelijke) analyse heeft niet alleen betrekking op de oorzaak van het ongeval, maar gaat ook in op eventuele leer- en verbeterpunten.
Toelichting:	De Opdrachtgever streeft een pro-actieve veiligheidscultuur na waarbij door zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer wordt gestuurd op een veilige werkomgeving.
VH. 8.1.6	
Eis:	De Opdrachtnemer ziet erop toe dat bij alle, binnen deze Overeenkomst uit te voeren werkzaamheden, oranje veiligheidskleding wordt gedragen welke voldoet aan klasse 3 van NEN-EN-ISO 20471 en is voorzien van een CE-label. Deze veiligheidskleding dient tevens te voldoen aan de eisen van bijlage 11, "Richtlijnen en Specificaties voor Veiligheidskleding bij Wegwerkzaamheden". Vanwege de zichtbaarheid dient veiligheidskleding schoon te zijn en gesloten te worden gedragen.
Toelichting:	In afwijking van bijlage 11 mag bij daglicht geen veiligheidskleding conform klasse 2 worden gedragen. Dit omdat de REVI veiligheidskleding conform klasse 3 voorschrijft en deze richtlijn leidend is binnen incidentmanagement.

9 Communicatie

9.1 Algemeen

Ten aanzien van communicatie, perscontacten of berichtgeving op sociale media aangaande uitgevoerde bergingswerkzaamheden of IM-pechhulpverlening gelden de onderstaande, algemene eisen:

CM 9.1.1	
Eis:	(Pers)contacten met de media aangaande actuele bergingswerkzaamheden of IM-pechhulpverlening in het kader van deze Overeenkomst worden verzorgd door de Opdrachtgever. Vragen vanuit de media over actuele werkzaamheden of actuele status van een incident verwijst de Opdrachtnemer door naar de Opdrachtgever welke voor verdere afhandeling zorgt.
Toelichting:	Bedrijfseigen uitingen en communicatie in de media omtrent de bedrijfsvoering en niet-actuele incidentafhandelingen vallen niet onder deze eis.
CM 9.1.2	
Eis:	De Opdrachtnemer mag beeldmateriaal van een incident waar eigen inzet wordt getoond voor promotionele doeleinden gebruiken op eigen website, folders, presentaties en sociale mediakanalen.
Toelichting:	Bij publicatie op sociale media betracht de Opdrachtnemer terughoudendheid ten aanzien van mogelijk schokkende beelden. De Opdrachtnemer betracht ook terughoudendheid bij het doorlinken van bijvoorbeeld nieuwsberichten waarop bovengenoemde schokkende content wel zichtbaar is.
CM 9.1.3	
Eis:	Overige informatie en beeldmateriaal welke door de berger op de plaats van het incident wordt verkregen, wordt niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever aan derden ter beschikking gesteld.
Toelichting:	Gebruik en gericht delen van informatie en beeldmateriaal ten behoeve van (vertrouwelijke) documentatie, rapportages, dossiers en afwikkeling van klachten die vanuit de aard van de overeenkomst en/of de afwikkeling van het incident noodzakelijk zijn is vanzelfsprekend toegestaan. Ter voorkoming van ongewenste publiciteit en ongecontroleerd beeldgebruik wil de Opdrachtgever zelf regie voeren op de verspreiding van beeldmateriaal met betrekking tot incidenten en/of gevoelige situaties. Opdrachtgever wil tevens voorkomen dat betrokkenen eerder vanuit media of andere kanalen worden geïnformeerd omtrent (mogelijk ernstige) incidenten.