

Incident management (IM)

- [Algemeen](#)
- [Soorten IM meldingen](#)
- [Onder liggend wegennet \(OW\)](#)
- [IM WEGEN](#)
- [Vaktermen](#)

Algemeen

Hoe krijgen wij de melding?

De meldingen komen binnen via de **EMI-app**.

Zodra een melding binnenkomt, stuurt de **planning** de juiste chauffeur aan om ter plaatse te gaan.

Meldingen kunnen binnenkomen via:

- Wegbeheerder (Verkeerscentrale)
- ANWB
- Meldkamer Politie
- Overige instanties

Verkeerscentrales in ons gebied

In ons werkgebied werken wij samen met drie verkeerscentrales:

1. **VC Rhoon**
2. **VC Helmond**
3. **Provincie Zuid-Holland Zuid**

Navigeren naar de melding

Om bij de locatie van de melding te komen, kun je gebruikmaken van één van de volgende hulpmiddelen:

- **Bergerview (BV)**
- **Assistance Online (AO)**
- www.hmpaal.nl

“☐ Kom je er niet uit? Neem dan **contact op met de planning**.

Aankomst bij de melding

1. Bel bij aankomst de **VC**. en geef aan waar je bent en wat er aan de hand is.
 2. maak een **inschatting** welken **maatregel** jij nodig hebt om **veilig** te kunnen werken. en zorg dat deze **Juist** geplaatst zijn.
 - Snelheidsbeperking (bijv. 70 km/u)
 - Rood kruis (X)
 - wegingspecteur
 - afzetting
 3. Zijn er nog aanvullende **hulpdiensten** nodig.
 - Politie
 - Ambulance
 - Brandweer
 4. **Houd je aan de REVI-richtlijnen:**
 1. Denk aan veiligheid
 2. Draag de juiste beschermende kleding
 6. Let op bij aankomst bij een melding vooral bij schade op de eventuele sporen op het wegdek ivm sporenonderzoek van de politie. (laat alles op zijn plek liggen tot je toestemming krijgt om te bergen)
-

Vertrek bij de melding

- **Bel de VC** wanneer je vertrekt van de locatie.
Zo kunnen zij de melding **afsluiten** en de **maatregelen op de portalen opheffen**.
 - Je hebt het voertuig nu op de bak of in de lepel.
Rij naar de **eerstvolgende veilige loslocatie**.
 - Je mag de **klant ook aanbieden** om het voertuig tegen betaling naar een **garage** of eigen gekozen locatie te brengen.
☐ Voor tarieven: **raadpleeg de planning**.
-

Administratie

Stap 1 – EMI-app

- Meld het **kenteken af**
- Kies de juiste **afloop**:
 - **Pechverplaatsing (PV)**
 - **Schade (S)**
 - **Onbeheerd voertuig (achtergelaten voertuig)**
 - **Loze rit**

Stap 2 – Assistance Online (AO)

- Voer **hetzelfde kenteken** in
- Selecteer de juiste **afloop**

- Vul de **naam** en het **telefoonnummer** van de eigenaar in bij de berijderinformatie

“ **Controleer altijd of het kenteken in beide apps identiek is.**

Soorten IM meldingen

1. Pechverplaatsing

Wat is het?

Het betreft het verplaatsen van een voertuig dat niet meer rijdt vanwege pech naar een veilige locatie.

Voorbeelden van veilige locaties:

- Benzinestation
- Carpool-/parkeerplaats

Eindpunt:

De pechverplaatsing is afgerond nadat het voertuig op een veilige locatie is neergezet én het kenteken correct is afgemeld.

Pechverplaatsing buitengewoon omstandigheden:

Tijdens Extreem weer kan er een door Rijkswaterstaat andere eisen aan een pechverplaatsing gesteld worden. een voor beeld hiervan is: een Hitte Protocol. als dit protocol van kracht is mogen de pech verplaatsingen alleen gelost worden bij locaties waar schaduw en water voor handen is. een voorbeeld hier van is een bemand tankstation.

Let op: Voertuig met aanhanger bij pech

Indien een voertuig met aanhanger **pech heeft** en het **trekkende voertuig defect is**, gelden de volgende aandachtspunten:

1. **Maak een duidelijke foto van de aanhanger**
2. **Noteer en meld beide kentekens af:**
 - Het kenteken van het trekkende voertuig
 - Het kenteken van de aanhanger

“📷 De foto is belangrijk voor de administratie en als bewijs richting verzekering of opdrachtgever.

□ Zorg dat in zowel de **EMI-** als **AO-app** beide kentekens correct en volledig worden verwerkt.

2. Schade / Ongeval

Wat is het?

Er is sprake van schade aan één of meerdere voertuigen door een ongeval.

Stappenplan bij een ongeval:

1. Zet het voertuig veilig neer volgens het **REVI-handboek**.
2. Controleer welke voertuigen betrokken zijn en welke geborgen moeten worden.
3. Maak een **bergingsplan**.
4. Overleg met de politie of wegininspecteur of je kunt starten met de berging.
5. Meld alle betrokken voertuigen af in **EMI** en **AO** (GEEN vrachtwagenkentekens!).
6. Vul de gegevens van de eigenaar van elk voertuig in.
7. Neem de voertuigen mee naar een van de vestigingen. (geef aan in de **AO** de juiste Vestiging waar de auto gelost is)
8. Los de voertuigen op de juiste plek:
 - Let op **vloeistoflekkage**.
 - Controleer of de **ramen** nog intact zijn.
9. Handel alle administratie correct af.

Schade bij een buitenlands of onverzekerd voertuig:

- **Kosten slepen:** €250,- excl. btw
- **Kosten stalling:** €14,69 excl. btw per dag

EKV Buitelandsvoertuig

als een voertuig met buitenlands kenteken betrokken is bij het incident en deze EKV (eigen kracht veder) gaat deze **niet** afmelden in de **EMI** app.

Let op: Extra voertuig benodigd bij ongeval

In sommige gevallen is het noodzakelijk om een **extra voertuig** in te zetten bij een ongeval, bijvoorbeeld:

- Er is een **kraan** nodig (bij zwaar beschadigde of gekantelde voertuigen)
- Er zijn **teveel voertuigen** om met één takelwagen af te voeren

☐ **Maak in dit geval altijd duidelijke foto's van de situatie.**

De foto's dienen als:

- Onderbouwing voor de inzet van extra materieel
- Bewijs voor de verzekering of opdrachtgever
- Duidelijkheid voor de planning en administratie

“☐ **Overleg met de planning of VC voordat je extra materieel laat aanrijden.**

3. Onbeheerd Voertuig

Wat is het?

Een voertuig dat door de eigenaar is achtergelaten en onbeheerd is achtergelaten op de locatie.

Stappenplan berging onbeheerd voertuig:

1. Bel de **VC** en geef het kenteken door.
2. Wacht op **toestemming van de VC** om het voertuig te bergen.
3. Maak **foto's** van het voertuig. let hierbij wel op eigen veiligheid. (loop niet de weg op)
4. Maak een **bergingsplan** en Trek vervolgens het voertuig op de bak.
5. Los het voertuig op de juiste plek:
 - Let op **lekkage van vloeistoffen**.
 - Zorg dat het voertuig **afgesloten** is tegen weersinvloeden.
6. Meld het voertuig af in de **EMI- en AO-app**.

Kosten voor de eigenaar:

- **Stalling:** €14,69 excl. / €17,77 incl. btw per dag

4. Loze Rit

Wat is het?

Een loze rit is wanneer het voertuig niet op de opgegeven locatie aanwezig is.

voorbeelden:

- Voertuig staat niet op RE maar op LI van de weg.
- Toevoeging (letter) is onjuist of ontbreekt.
- voertuig staat meer dan 500M van op gegeven locatie.

Actie:

Meld de rit **loos** in zowel de **EMI-** als **AO-app**.

Onder liggend wegennet (OW)

Wat is het onderliggend wegennet?

Het onderliggend wegennet (OW) bestaat uit wegen die ondergeschikt zijn aan snelwegen. Denk aan:

- Gemeentelijke wegen
- Stadswegen en dorpsstraten

Hoe ontstaan OW-meldingen?

Meldingen voor bergingen op het onderliggend wegennet kunnen binnenkomen via:

- Wegbeheerders / verkeerscentrales
- ANWB of andere hulpdiensten
- Meldkamers van politie
- Verzekeringsmaatschappijen
- Particulieren (via pechhulp of rechtstreeks contact)

De melding komt bij ons binnen in de **EMI-app**, waarna de planning de melding beoordeelt en de juiste chauffeur aanstuurt.

Belangrijke aandachtspunten bij OW-meldingen

Beperkte ruimte

Wegen zijn vaak smaller of drukker bebouwd, dus let goed op je positionering. Volg altijd het **REVI-handboek** voor veiligheid.

Melding alleen voor specifiek kenteken

Neem **uitsluitend het voertuig mee dat op de melding staat vermeld** – zeker bij meldingen van verzekeraars of onverzekerde voertuigen.

Administratie

Meld altijd correct af in **EMI** en **AO**:

- Selecteer de juiste afloopreden:
 - Pechverplaatsing

- Schade
- Onbeheerd Voertuig
- Loze Rit
- Let erop dat **kentekens exact overeenkomen** in beide systemen
- Vul de **eigenaar- of berijdergegevens** volledig in

Tarieven bij onverzekerd of buitenlands voertuig

Indien het voertuig geen dekking heeft via een verzekeraar, gelden de volgende kosten (voor rekening van de eigenaar):

- **Slepen:** €250,- excl. btw
- **Stalling:** €14,69 excl. btw per dag

Samenvatting – OW-bergingsmelding uitvoeren

- ☐ Volg REVI-richtlijnen
- ☐ Navigatie via BV, AO of hmpaal.nl
- ☐ Controleer voertuiggegevens en maak foto's indien nodig
- ☐ Let op veiligheid bij beperkte ruimte
- ☐ Afmelden in EMI en AO met correcte info

IM WEGEN

Weg	Richting	Begin (HM)	Eind (HM)	Wegbeheerder
A4	Li	75.9	56.6	VC Rhoon / Rijkswaterstaat
A4	Re	70.8	76.4	VC Rhoon / Rijkswaterstaat
A15	Re	25.0	85.6	VC Rhoon / Rijkswaterstaat
A15	Li	25.0	84.4	VC Rhoon / Rijkswaterstaat
A16	Li	23.5	45.7	VC Rhoon na 44,8 VC Helmond
A16	Re	22.9	47.7	VC Rhoon na 44,8 VC Helmond
A20	Li	16.3	26.6	VC Rhoon / Rijkswaterstaat
A20	Re	17.3	28.1	VC Rhoon / Rijkswaterstaat
A24	Re	1.6	5.8	VC Rhoon / Rijkswaterstaat
A24	Li	0.6	4.9	VC Rhoon / Rijkswaterstaat
A29	Li	9.9	97.7	VC Rhoon na XX,X VC Helmond
A29	Re	9.9	101.7	VC Rhoon na XX,X VC Helmond
A38	Li	19.6	24.8	VC Rhoon / Rijkswaterstaat
A38	Re	19.6	21.7	VC Rhoon / Rijkswaterstaat
N3	Li	0.2	9.8	VC Rhoon / Rijkswaterstaat
N3	Re	0.2	9.8	VC Rhoon / Rijkswaterstaat
N15	Li	17.4	24.9	VC Rhoon / Rijkswaterstaat

N15	Re	16.3	25.0	VC Rhoon / Rijkswaterstaat
N57	Li/Re	3.0	41.9	VC Rhoon na XX,X VC Helmond
N59	Li/Re	33.5	50.9	VC Rhoon / Rijkswaterstaat
N214	Li/Re	0.1	10.0	Provincie Zuid Holland Zuid
N215	Li/Re	6.6	26.8	Provincie Zuid Holland Zuid
N217	Li/Re	4.7	30.1	Provincie Zuid Holland Zuid
N218	Li/Re	0.8	20.3	Provincie Zuid Holland Zuid
N492	Li/Re	0.8	6.3	Provincie Zuid Holland Zuid
N493	Li/Re	1.5	2.5	Provincie ZHZ (matrix spijkenisserbrug VC Rhoon)
N915	Li/Re	21.9	25.8	Provincie Zuid Holland Zuid

Kaart Weergaven gebied 2025



Vaktermen

Term:	betekenis:
AO	Assistanceonline het plan Programa waar wij me werken
EMI	EMI is de app van het LCM waar wij de meldingen in ontvangen op de Hoofdwegen in ons gebied.
BV / Bergerview	Bergerview is de app waar de incidenten en de auto's live op worden weergegeven.
LCM	Landelijk Centraal Meldpunt. deze stichting zorgt dat de meldingen van Rijkswaterstaat/ ANWB/Provincie bij de juiste berger terecht komt.
CMV	Centraal Meldpunt Vrachtautoberging. wanneer een voertuig zwaarder is dan 3,500KG gaat de berging via het CMV .
IM	Incident Manegment. is het geheel aan maatregelen die beogen de weg zo snel mogelijk voor het verkeer vrij te maken nadat een incident heeft plaatsgevonden
OW	Onder Liggend Wegennet. de belangrijke doorstroom wegen buiten de snelweg
VC	Verkeercentralen.
OVD	Officier Van Dienst.
VOA	Verkeersongevallenanalyse. de VOA is onderdeel van de Politie. wanneer er twijfel is of groot letsel doet deze dienst onderzoek.
WIS	Weginspecteur. medewerker rijstwaterstaat of provincie die zorgt voor een veilige werk omgeving.
CADO	Calamiteitendoorseek stuken weg inrichting die gebruikt kunnen worden door hulpverleners om sneller op locatie te zijn
BOTS / Botsabsorber	verzwaarde vrachtwagen met een botskussen. deze is bedoelt om de impactt van naderende voertuigen op te vangen. vaak is dit in combinatie met een Pijlwagen
ZOAB	zeer open asfaltbeton. zo word de grote veegwagen genoemd die na een incident de weg schoon en vet vrijmaakt.

EKV	legen Kracht Veder. dit zijn voertuigen die wel betrokken zijn bij een ongeval maar zelf hun weg veilig kunnen vervolgen met de opgelopen schaden.
Loos	Loos / loze rit. is een uitruk die wel gemaakt word maar geen werk opleverd
Kruisje	Kruisje. wanneer je voor dat de melding aangemaakt word al bij het incident aanwezig bent met je PTO aan. hier door heb je een aanrijtijd van 0 Seconden.
Klokken	je doet een Melding (af)Klokken wanneer je met je PTO aan Binnen het Incident gebied bent. hier door stop de aan rijtijd.