

# Handboek bergingsbedrijf Barendregt BV

Voor u heeft u het handboek Barendregt. Hierin worden de handelingen binnen het bedrijf Barendregt uitgelegd zoals afspraken met gemeentes en alarmcentrales.

Daarnaast staan allerhande beschrijvingen over bijv. het onderhoud en werkwijze.

- [Incident management \(IM\)](#)
  - [Algemeen](#)
  - [Soorten IM meldingen](#)
  - [Onder liggend wegnnet \(OW\)](#)
  - [IM WEGEN](#)
  - [Vaktermen](#)
- [Transport en pechhulp](#)
  - [Logicx](#)
  - [EUROCROSS](#)
  - [ANWB ongevallenhulp](#)
  - [AA Team](#)
  - [Overig](#)
- [Wegslepers en gemeente](#)
  - [Gemeente Zwijndrecht](#)
  - [Gemeente Barendrecht](#)
  - [Gemeente Vlaardingen](#)
  - [Gemeente Cappele aan den ijsel](#)

- [Gemeente Hoekschewaard](#)
- [HTM](#)
- [ZWARE BERGING](#)
  - [Centraal meldpunt vrachtautoberging PECH\(CMV\)](#)
  - [Centraal meldpunt vrachtautoberging SCHADE\(CMV\)](#)

# Incident management (IM)

# 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](http://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)
    - wegininspecteur
    - 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.

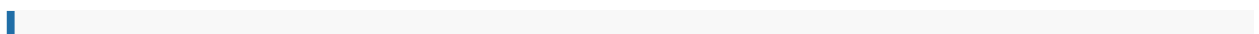
### **Pechverplaatsing buitengewoon omstandigheden:**

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 ongeluk.

### 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](https://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 /<br>Rijkswaterstaat         |
| A4  | Re       | 70.8       | 76.4      | VC Rhoon /<br>Rijkswaterstaat         |
| A15 | Re       | 25.0       | 85.6      | VC Rhoon /<br>Rijkswaterstaat         |
| A15 | Li       | 25.0       | 84.4      | VC Rhoon /<br>Rijkswaterstaat         |
| A16 | Li       | 23.5       | 45.7      | VC Rhoon na 44,8 VC<br>Helmond        |
| A16 | Re       | 22.9       | 47.7      | VC Rhoon na 44,8 VC<br>Helmond        |
| A20 | Li       | 16.3       | 26.6      | VC Rhoon /<br>Rijkswaterstaat         |
| A20 | Re       | 17.3       | 28.1      | VC Rhoon /<br>Rijkswaterstaat         |
| A24 | Re       | 1.6        | 5.8       | VC Rhoon /<br>Rijkswaterstaat         |
| A24 | Li       | 0.6        | 4.9       | VC Rhoon /<br>Rijkswaterstaat         |
| A29 | Li       | 9.9        | 97.7      | VC Rhoon na <b>XX,X</b> VC<br>Helmond |
| A29 | Re       | 9.9        | 101.7     | VC Rhoon na <b>XX,X</b> VC<br>Helmond |
| A38 | Li       | 19.6       | 24.8      | VC Rhoon /<br>Rijkswaterstaat         |
| A38 | Re       | 19.6       | 21.7      | VC Rhoon /<br>Rijkswaterstaat         |
| N3  | Li       | 0.2        | 9.8       | VC Rhoon /<br>Rijkswaterstaat         |
| N3  | Re       | 0.2        | 9.8       | VC Rhoon /<br>Rijkswaterstaat         |
| N15 | Li       | 17.4       | 24.9      | VC Rhoon /<br>Rijkswaterstaat         |

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

Kaart Weergaven gebied 2025





# Vaktermen

| Term:               | betekenis:                                                                                                                                                         |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AO                  | <b>Assistanceonline</b> het plan Programa waar wij me werken                                                                                                       |
| EMI                 | <b>EMI</b> is de app van het LCM waar wij de meldingen in ontvangen op de Hoofdwegen in ons gebied.                                                                |
| BV / Bergerview     | <b>Bergerview</b> is de app waar de incidenten en de auto's live op worden weergegeven.                                                                            |
| LCM                 | <b>Landelijk Centraal Meldpunt.</b> deze stichting zorgt dat de meldingen van Rijkswaterstaat/ ANWB/Provincie bij de juiste berger terecht komt.                   |
| CMV                 | <b>Centraal Meldpunt Vrachtautoberging.</b> wanneer een voertuig zwaarder is dan 3,500KG gaat de berging via het <b>CMV</b> .                                      |
| IM                  | <b>Incident Manegment.</b> is het geheel aan maatregelen die beogen de weg zo snel mogelijk voor het verkeer vrij te maken nadat een incident heeft plaatsgevonden |
| OW                  | <b>Onder Liggend Wegennet.</b> de belangrijke doorstroom wegen buiten de snelweg                                                                                   |
| VC                  | <b>Verkeercentralen.</b>                                                                                                                                           |
| OVD                 | <b>Officier Van Dienst.</b>                                                                                                                                        |
| VOA                 | <b>Verkeersongevallenanalyse.</b> de <b>VOA</b> is onderdeel van de Politie. wanneer er twijfel is of groot letsel doet deze dienst onderzoek.                     |
| WIS                 | <b>Weginspecteur.</b> medewerker rijstwakerstaat of provincie die zorgt voor een veilige werk omgeving.                                                            |
| CADO                | <b>Calamiteitendoorseek</b> 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        |

|                |                                                                                                                                                                  |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ZOAB</b>    | <b>zeer open asfaltbeton.</b> zo word de grote veegwagen genoemd die na een incident de weg schoon en vet vrijmaakt.                                             |
| <b>EKV</b>     | <b>leggen Kracht Veder.</b> dit zijn voertuigen die wel betrokken zijn bij een ongeval maar zelf hun weg veilig kunnen vervolgen met de opgelopen schaden.       |
| <b>Loos</b>    | <b>Loos / loze rit.</b> is een uitruk die wel gemaakt word maar geen werk opleverd                                                                               |
| <b>Kruisje</b> | <b>Kruisje.</b> 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. |
| <b>Klokken</b> | je doet een Melding <b>(af)Klokken</b> wanneer je met je PTO aan Binnen het Incident gebied bent. hier door stop de aan rijtijd.                                 |

# Transport en pechhulp

# Logicx

## Wat doet Logicx precies?

Logicx biedt diverse mobiliteitsdiensten aan, met als doel om klanten snel weer op weg te helpen bij pech. Ze werken daarbij nauw samen met leasemaatschappijen, verzekeraars, autodealers en bergingsbedrijven.

### Diensten van Logicx:

- Vervangend vervoer:**
    - Bij pech of schade regelt Logicx een vervangende auto voor de klant.
    - Dit kan via een berger of direct bij de klant op locatie worden geregeld.
  - Pechhulp en berging (in samenwerking):**
    - Logicx schakelt bergingsbedrijven in om gestrande voertuigen op te halen.
    - Ze zorgen dat de klant mobiel blijft, bijvoorbeeld door vervoer naar huis of een huurauto.
  - Auto transport & logistiek:**
    - Logicx verzorgt transport van voertuigen door heel Nederland.
    - Bijvoorbeeld van dealer naar klant, tussen garages of naar schadeherstelbedrijven.
  - Autoverhuur:**
    - Logicx beschikt over een eigen wagenpark dat wordt ingezet bij schade of onderhoud.
- 

## Stappenplan Logicx

- Bel de klant**
  - Geef aan over hoeveel minuten je ter plaatse bent.
- Lees de opdracht goed door**
  - Bekijk wat er met het voertuig aan de hand is.
  - Bepaal je plan van aanpak voor de berging.
- Maak foto's van het voertuig (voor het laden)**
  - 4 foto's rondom het voertuig (voor-achter-links-rechts).
- Voer de berging uit**
- Controleer de bestemming**
  - Kijk in AO naar de tussen- of eindbestemming.
  - Navigeer hiernaartoe.

## 6. Lossen op eindbestemming

- Maak opnieuw 4 foto's rondom het voertuig (voor het lossen).
- Meld je ook bij de garage houder om te vragen wat de juiste los locatie is.

## 7. Laat de vrachtbrief invullen

- De medewerker op de eindbestemming vult de gegevens in bij het kopje *Vrachtbrief*.

“

# Let op: passagiersvervoer

Controleer altijd of de eigenaar van het voertuig mee moet rijden:

- Naar de locatie waar vervangend vervoer wordt geregeld, **of**
- Naar de eindbestemming van het voertuig.

Zorg dat hier vooraf duidelijkheid over is voordat je vertrekt!

# EUROCROSS

## Wat is Eurocross?

**Eurocross** is een **alarmcentrale** die werkt voor verschillende verzekeraars.

Zij regelen onder andere **pechhulp**, **berging** en **schademeldingen** voor gestrande automobilisten.

---

## ?? Stappenplan Pechhulp – Eurocross

### 1. Bel de klant

- Bevestig dat je onderweg bent.
- Geef aan over hoeveel minuten je verwacht ter plaatse te zijn.
- Wees eerlijk en geef een **realistische aankomsttijd**.

### 2. Lees de opdracht goed door

- Bekijk alle informatie die binnenkomt via de melding.
- Let op **bijzonderheden** zoals locatie, type voertuig, of eerdere meldingen.

### 3. Controleer de situatie bij aankomst

- Kijk wat er met het voertuig aan de hand is.
- Voer een **diagnose ter plaatse** uit, bijvoorbeeld:
  - Accu controleren
  - Koelvloeistofniveau checken
  - Bandenspanning of -schade bekijken

### 4. Bepaal je plan van aanpak

- Wat heb je nodig?
- Welke handelingen ga je uitvoeren?
- Denk vooruit: wat als het voertuig niet ter plaatse gerepareerd kan worden?

### 5. Voer de pechhulp uit

- Werk volgens je plan.
  - Wees duidelijk en professioneel richting de klant.
  - Geef goed en passend **advies**, zoals:
    - “U kunt weer veilig doorrijden.”
    - “Ik adviseer een garagebezoek.”
    - “Laat de accu binnenkort vervangen.”
-

# ? Stappenplan Schade – Eurocross

1. **Bel de klant.**
    - Bevestig dat je onderweg bent.
    - Geef aan over hoeveel minuten je verwacht ter plaatse te zijn.
    - Wees eerlijk en geef een **realistische aankomsttijd**.
  2. **Geef aan over hoeveel minuten je ter plaatse bent.**
  3. **Lees de opdracht goed door.**
    - Let op opmerkingen of bijzonderheden van Eurocross.
  4. **Bekijk wat er met het voertuig aan de hand is.**
    - Let op **zichtbare én mogelijke verborgen schade**.
  5. **Bepaal je plan van aanpak voor de berging.**
  6. **Voer de berging uit.**
    - Doe dit **veilig, efficiënt** en **schadevrij**.
  7. **Bespreek met Eurocross en de klant de eindbestemming van het voertuig.**
    - Denk aan: **garage, woonadres** of **depot**.
- 

## ?? Belangrijke aandachtspunten bij schade

- ☐ **Lostrekken van voertuigen** of verwijderen van objecten hoort bij schadehulp.
- ☐ Kan het voertuig daarna **veilig rijden zonder meer schade**? Dan mag dat.
- ☐ **Let op bij Eurocross:**  
De klant moet soms **meerijden voor vervangend vervoer**.  
→ Houd hier rekening mee bij je plan en communicatie.

# ANWB ongevallenhulp

## Wat is ANWB Ongevallenhulp?

**ANWB Ongevallenhulp** is een dienst van de **ANWB Wegenwacht**, speciaal bedoeld voor het bieden van **snelle en veilige hulp bij verkeersongevallen**.

Het gaat hierbij **niet** om gewone pech, maar om situaties waarin een voertuig betrokken is bij een **botsing, aanrijding of afglijden van de weg**.

De hulpverlening richt zich op:

- **Veiligstellen van de situatie**
  - **Helpen van de bestuurder**
  - **Verplaatsen, lostrekken of bergen van voertuigen**
- 

## Stappenplan Schade – ANWB Ongevallenhulp

1. **Bel de klant**
  - Bevestig dat je onderweg bent.
  - Geef een **realistische aankomsttijd**.
2. **Lees de opdracht goed door**
  - Let op **opmerkingen of bijzonderheden** van de ANWB.
  - Noteer of er sprake is van letsel, schade, of andere bijzonderheden.
3. **Beoordeel het voertuig bij aankomst**
  - Bekijk **zichtbare schade** (bumper, wielen, vloeistoflekkage, enz.).
  - Houd ook rekening met **verborgen schade** (ophanging, chassis, elektronica).
4. **Bepaal je plan van aanpak**
  - Hoe ga je het voertuig veilig bergen of lostrekken?
  - Is er kans op **meer schade bij verplaatsen**?
5. **Voer de berging uit**

- Werk **veilig, efficiënt en schadevrij**.
  - Gebruik de juiste hulpmiddelen (lieren, sleepstang, dolly's).
6. **Bespreek de eindbestemming**
- Overleg met ANWB en klant: **garage, woonadres of depot?**

# Belangrijke aandachtspunten bij schade

- ☐ **Lostrekken van voertuigen** of verwijderen van objecten hoort bij schadehulp.
- ☐ Kan het voertuig daarna **veilig rijden zonder meer schade?** Dan mag dat.
- ☐ **Let op bij ANWB:**  
De klant moet soms **meerijden voor vervangend vervoer**.  
→ Houd hier rekening mee bij je plan en communicatie.

# AA Team

## Wat is AA-Team?

AA-Team is een **alarmcentrale** die samenwerkt met verschillende **verzekeraars** om pechhulp te verlenen aan gestrande automobilisten. Zodra een klant met pech belt, zorgt AA-Team ervoor dat er zo snel mogelijk een hulpverlener op pad gaat.

---

## Stappenplan Pechhulp – AA-Team

### 1. Bel de klant

- Bevestig dat je onderweg bent.
- Geef aan over hoeveel minuten je verwacht ter plaatse te zijn.
- Wees eerlijk en geef een **realistische aankomsttijd**.

### 2. Lees de opdracht goed door

- Bekijk alle informatie die binnenkomt via de melding.
- Let op **bijzonderheden** zoals locatie, type voertuig, of eerdere meldingen.

### 3. Controleer de situatie bij aankomst

- Kijk wat er met het voertuig aan de hand is.
- Voer een **diagnose ter plaatse** uit, bijvoorbeeld:
  - Accu controleren
  - Koelvloeistofniveau checken
  - Bandenspanning of -schade bekijken

### 4. Bepaal je plan van aanpak

- Wat heb je nodig?
- Welke handelingen ga je uitvoeren?
- Denk vooruit: wat als het voertuig niet ter plaatse gerepareerd kan worden?

### 5. Voer de pechhulp uit

- Werk volgens je plan.
- Wees duidelijk en professioneel richting de klant.
- Geef goed en passend **advies**, zoals:
  - “U kunt weer veilig doorrijden.”
  - “Ik adviseer een garagebezoek.”
  - “Laat de accu binnenkort vervangen.”

- **Let op:** Bij Eurocross kan het zijn dat de **klant moet meerijden** voor vervangend vervoer.

Houd hier rekening mee in je plan en communicatie.

Transport en pechhulp

# Overig

# Wegslepers en gemeente

Wegslepers en gemeente

# Gemeente Zwijndrecht

Wegslepers en gemeente

# Gemeente Barendrecht

Wegslepers en gemeente

# Gemeente Vlaardingen

Wegslepers en gemeente

# Gemeente Cappele aan den ijssel

Wegslepers en gemeente

# Gemeente Hoekschewaard

Wegslepers en gemeente

HTM

# ZWARE BERGING

# Centraal meldpunt vrachtautoberging PECH(CMV)

## Wat te doen bij pechmelding

Stap 1: Bel het contact ter plaatse om informatie te krijgen van de situatie.

### Lekke band:

Van vrijwel elke bandenmaat ligt er een statiegeld band op de desbetreffende uitrijpost. Van sommige banden hebben we er 2 liggen, het verschil tussen die 2 is dan de velg. Het hart van de velg kan naar buitenstaan of in het midden, vraag daarom altijd goed aan het contact ter plaatse welke velg soort dat het is.

Hier volgt een stappenplan:

Stap 1: Neem de juiste band mee.

Stap 2: Ter plaatste aangekomen, haal de oude band eraf.

Stap 3: Controleer of er schade is aan essentieel onderdelen, denk hierbij aan kapotte luchtslangen of luchtbalgen. Indien mogelijk herstel deze door middel van luchtkoppelingen of bind ze af dat ze niet meer lekken. Hou hierbij wel rekening met remmen die kunnen vastslaan, stel daarom bij afbinden altijd de desbetreffende rembooster terugstellen.

Stap 4: Als de overige schade is hersteld, plaats dan het statiegeld wiel.

Stap 5: Controleer voor het weggrijden of alles goed rolt of dat er geen luchtlekkage is.

Stap 6: Rij naar de dichtstbijzijnde veilige locatie. Daar verwissel je het statiegeld wiel weer met de oude band.

## Uitzonderingen of bijzonderheden

- Mocht er in de buurt een bandenservice zijn waar klant heen wil rijden, is dat uiteraard mogelijk. Overleg dit wel met de planning.
- Wielbouten die niet losgaan met de tol, in elke CMV auto ligt een krachtvermeerderaar. Deze handmatig ratel is sterker dan de tol. Let hierbij wel op dat je de velg niet

beschadigd.

•

ZWARE BERGING

# Centraal meldpunt vrachtautoberging SCHADE(CMV)