

# alert



Uitgave 03 // juni 2011 // Eurocross Assistance



## Calamiteitencoördinatie

Hulpverleners en getroffen en blikken terug op busramp Peru



## Bergingsbedrijven

Kwaliteit toont zich ook bij pech onderweg



## Vergrijzing

Helpen ict en domotica ouderen langer zelfstandig te blijven?



## De ontmoeting

AMREF Flying Doctors is gewaardeerd zakenpartner van Eurocross

## Gecertificeerde bergingsbedrijven: altijd bezig met kwaliteit



Directeur Max van Eijck van het wettelijke bergingsbedrijf

boordcomputer met track-and-trace-apparatuur. Van Eijck: "Hiermee kunnen alarmcentrales zoals Eurocross Assistance bijvoorbeeld 'aanrijtijden' meten: hoe snel zijn we ter plaatse."

**Opleiding en training** • Bij de certificering lette Vianorm ook op de opleiding van personeel. "Onze chauffeurs hebben allemaal een bergingsopleiding. Ze leren daarin bijvoorbeeld hoe ze veilig moeten werken langs de weg", vertelt Van Eijck. De chauffeurs krijgen ook een technische training, een opleiding voor pechhulp en een communicatietraining. "Ze komen natuurlijk in allerlei situaties terecht. Dus ze leren hoe ze zich moeten presenteren en hoe ze het best kunnen omgaan met mensen die net een aanrijding hebben gehad."

**Kwaliteitsverschillen** • De 'Certificering onderliggend wegennet' is voor Van Eijck een blijk van zijn continue streven naar kwaliteit. "We zijn al jaren gewend aan certificeringen van verschillende instanties waarvoor we werken, maar het is nieuw dat dit ook voor de onafhankelijke alarmcentrales gebeurt. De certificering is onderdeel van professionalisering van de markt. Er zijn grote kwaliteitsverschillen tussen de bergingsbedrijven. Sommige werken bijvoorbeeld tegen lage prijzen met ouder materiaal. De kwaliteitseisen scheiden het kaf van het koren." •

*Het zogeheten onderliggend wegennet bestaat uit alle regionale wegen. De snel- en rijkswegen vormen het hoofdwegennet.*

'De kwaliteitseisen scheiden het kaf van het koren'

→ Eurocross Assistance werkt graag samen met bedrijven die een hoge kwaliteit nastreven. Daarom moesten bergers die zich vorig jaar inschreven voor de aanbesteding Nederlands bergingswerk voldoen aan de 'Certificering onderliggend wegennet'. Voor Max van Eijck, directeur van Van Eijck International Car Rescue, was dit geen probleem: "We zijn altijd bezig met kwaliteit."

"Als ik iets doe, doe ik het goed", zegt Van Eijck. "Uitstraling, kwaliteit en klantvriendelijkheid vind ik daarom erg belangrijk. Daar onderscheiden we onszelf mee. Onze kwaliteit begint al op het moment dat de telefoon wordt opgenomen en gaat door totdat de factuur is geïnd. We zijn heel erg betrokken bij ons werk en gebruiken de beste materialen, dat maakt bij bergers echt het verschil."

**Goed materiaal** • De 'Certificering onderliggend wegennet' werd uitgevoerd door Vianorm. De inspecties van voertuigen waren daarbij een belangrijk element. Van Eijck onderschrijft dit: "Het materiaal moet goed zijn en aangepast zijn aan de laatste ontwikkelingen. Personenauto's worden bijvoorbeeld steeds groter en lager, en hebben soms ook vierwiel-aandrijving, dus ook ons materiaal moet dat aankunnen. Bovendien zijn onze trucks uitgerust met milieuvriendelijke motoren." Verder is communicatie essentieel. Alle wagens zijn daarom uitgerust met een

Van Eijck International Car Rescue staat al sinds 1969 paraat voor bergingswerk in de regio Noord-Brabant. De chauffeurs van Van Eijck verlenen pechhulp, bergen en transporteren auto's en vrachtwagens. In de zomer repareren ze ook auto's vanuit Frankrijk.

31.03.2011

00.15 uur

Marco Derlemans



→ Marco Derlemans is berger bij Van Eijck International Car Rescue in Hulten. Hij staat altijd paraat als er een melding binnenkomt voor pechhulp of een berging. "Ik weet nooit wat een dienst me brengt. Ik ontmoet nieuwe mensen en moet situaties snel inschatten. Het is maar net wat je aantreft."



Marco Derlemans heeft in zijn cabine veel communicatiesiddelen.

00.15

"Piketdienst. Ik lig thuis in bed, met de telefoon naast me en de handheld-meldingscomputer beneden aan de lader. Ik krijg via mijn computer een melding binnen om de boek, in Tilburg. Binnen zeven minuten ben ik ter plaatse, ruim binnen de limiet van dertig minuten. Het gaat om een busje van een man die op een gevaarlijke plek zijn band verwisselde. Ik moet de auto afvoeren, omdat de man heeft gedronken. Eerst zet ik het wiel vast. Gelukkig vind ik blindelings mijn spullen, omdat ik ervoor zorg dat mijn vrachtauto altijd schoon is en opgeruimd. Dat is 's nachts erg makkelijk."

00.30

"Het busje is opgeladen op mijn truck en ik rijd naar de zaak in Hulten. Ik zet het busje daar op slot en doe de sleutels in de kluis. Dan kunnen mijn collega's er morgenochtend bij. In mijn truck noteer ik in de computer alle bijzonderheden van de bergingsauto: het kenteken, de opdrachtgever en de reden van het defect. Die informatie gaat vanzelf naar de alarmcentrale en dat scheelt een paar keer bellen. Binnen een uur lig ik weer in bed."

03.10

"Een serieuze melding. Een BMW is achterop een vrachtwagen geklapt en onbestuurbaar in de sloot beland, achter een wild-afrastering. De bestuurder is er gelukkig met de schrik en een paar schrammetjes vanaf gekomen. De politie heeft hem uit de auto gehaald. Ik maak een praatje met de bestuurder om hem gerust te stellen. Dan kijken we naar de auto. De meeste bergers laten in zo'n geval een kraan komen. Ik vind het niet nodig om een collega uit bed te bellen. Met spanbanden en een paar keer de truck verzetten, trek ik de auto uit de sloot. Het kost me uiteindelijk maar een kwartiertje extra. Dit soort uitdagingen maakt mijn werk interessant."

13.00

"Onderweg naar de zaak, voor mijn gewone shift van 13 tot 22 uur, haal ik onderdelen op die ik straks aflever bij de werkplaats. De collega's daar onderhouden de wagens goed, het zijn immers de visitekaartjes van ons werk. Aangekomen in Hulten staat er direct een melding voor me klaar. Vanaf dan rijd ik de hele middag 'volle bak'. Onder meer voor een paar gevallen met lege accu's en lekke banden. De vrouw van de BMW-bestuurder komt 's middags nog even langs om de auto te bekijken. Die is goed kapot. Om van de schrik te bekomen, geef ik haar een kopje koffie. Later voeren we de auto af naar de sloop." •