

Whitepaper

Product Whitepaper implementatie DICO berichtenstandaard - NCCW proces Reparatieverzoeken

Datum 6 april 2023

Dit document beschrijft de implementatie van de DICO standaard i.c.m. de NCCW Corporatie Cloud processen Reparatieverzoeken (Dagelijks Onderhoud) en Digitale Factuurverwerking.



De communicatiestandaard voor uniforme data-uitwisseling tussen corporaties en leveranciers



Informatieverwerking is goedkoper, sneller en betrouwbaarder

Ketensamenwerking tussen corporaties en leveranciers in de bouw en installatiesector wordt vooral gefaciliteerd via portalen, waarin de leverancier toegang heeft tot het systeem van de corporatie. Voor een corporatie betekent dit meer inzicht in de voortgang van opdrachten, maar voor een leverancier heeft dit vooral nadelen. Hij is gedwongen om op meerdere borden tegelijk te schaken en informatie dubbel vast te leggen. Dit is foutgevoelig en kost veel tijd en dus geld.

De DICO-berichten van de Ketenstandaard maakt het mogelijk opdrachten digitaal te verstrekken, informatie over de voortgang digitaal uit te wisselen en de technische en financiële afhandeling volledig geautomatiseerd te laten verlopen. Zowel de corporatie als de leverancier is hierbij gebaat, zodat de dubbele administratie via portalen of mail niet langer noodzakelijk is.

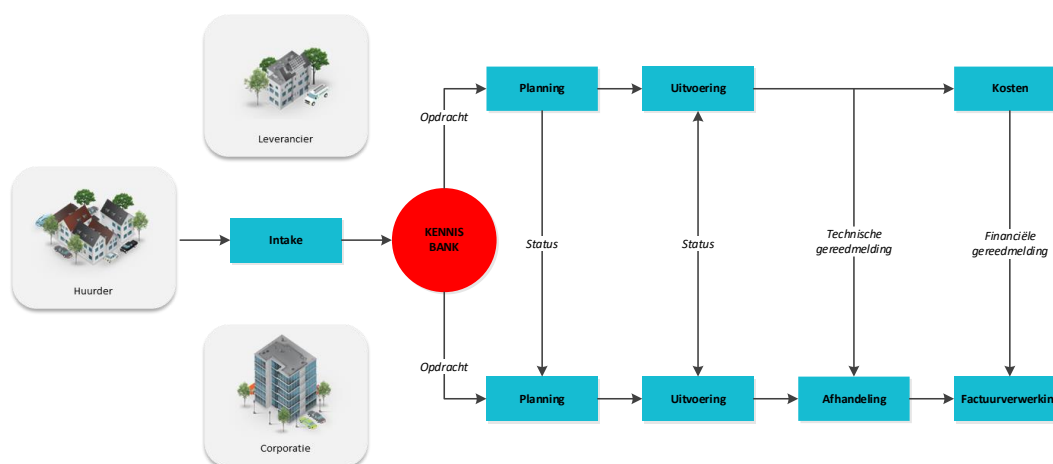


Corporatie Cloud

Met de Corporatie Cloud biedt NCCW een gemeenschappelijk hulpmiddel voor corporaties én leveranciers die gebruik blijven maken van hun ERP-systeem, maar tegelijkertijd ook genieten van 'onze' mogelijkheden op het gebied van processturing.

DICO-berichten in de praktijk

Een opdracht die de corporatie aanmaakt, staat meteen in het ERP-systeem van de leverancier. Vervolgens wordt de opdracht technisch gereed gemeld, dit is direct zichtbaar voor de corporatie.



Ketenproces Corporatie - Leverancier

Een huurder of corporatie legt een reparatieverzoek vast a.d.h.v. een kennisbank in het Corporate Cloud proces *Reparatieverzoeken*. De verstrekte inkooporder wordt rechtstreeks aangemaakt in het ERP-systeem van de leverancier.

De leverancier plant een afspraak met de huurder voor uitvoer van de opdracht in zijn ERP-systeem, waarna deze ook automatisch wordt vastgelegd bij de corporatie. Wanneer de opdracht niet kan worden ingepland dan kan de leverancier een bericht van weigering sturen.

Kan een ingeplande afspraak niet worden uitgevoerd of is niet juist verstrekt, dan kan zowel de corporatie als leverancier de opdracht wederzijds annuleren.

Is er tijdens uitvoering aanleiding om de benodigde uitvoeringstijd van de opdracht te verlengen, dan kan de leverancier een bericht sturen met een verzoek de gereed-voor-datum van de opdracht op te schuiven.

Na uitvoering van de opdracht meldt het systeem van de leverancier automatisch gereed bij de corporatie, eventueel kunnen daarbij ook al de kosten voor bestede uren en verbruikt materiaal bij worden meegegeven.

De keten wordt afgerond, doordat de leverancier een XML-factuur stuurt naar de corporatie. Deze factuur wordt automatisch ingevoerd, gematcht met de inkooporder en betaalbaar gesteld in het proces *Digitale factuurverwerking*.

Contact opnemen

Camerastraat 17, 1322 BB Almere
Postbus 50088, 1305 AB Almere
Tel. 036-539 19 22
info@nccw.nl



Onze eigen standaarden

- **STABU:** Standaard voor specificatie systematiek
- **ETIM Nederland:** Standaard voor classificatie van productgegevens in de bouw- en installatiesector
- **DICO:** Standaard voor elektronische communicatie in de bouw- en installatiesector

In beheer:

- **GS1:** Standaard voor identificatie van product (GTIN)- en adresgegevens (GLN)
- **NL/SfB:** Standaard voor de classificatie van bouwdelen en installaties ('elementen' genoemd).



Implementatie DICO-berichten van Ketenstandaard

NCCW ondersteunt het ketenproces van corporaties en hun leveranciers met de DICO-berichten van de Ketenstandaard. Gebaseerd op een ideaaltypisch proces ondersteunt het proces *Reparatieverzoeken* per versie van de DICO-berichten onderstaande berichten.

Bericht	Berichttype	Omschrijving	DICO005B	DICO005
Orderbericht	Order	Opdracht van corporatie naar leverancier via DICO-bericht	✓	✓
Statusbericht	AFH - Afspraak huurder	Afspraak met huurder van leverancier naar corporatie	✓	✓
	ANN - Annulering	Verzoek tot annuleren opdracht. Kan zowel van corporatie naar leverancier en andersom (geen bijlage, wel reden mogelijk)	✓	✓
	ACC - Accepteren	Acceptatie van de opdracht van leverancier naar corporatie	✗	✓
	WEI - Weigering	Weigering van opdracht van leverancier naar corporatie	✗	✓
	GER - Gereedmelding	Gereedmelding opdracht, van leverancier naar corporatie	✓	✓
	VER - Verlenging	Verzoek tot opschuiven gereed-voor-datum van leverancier naar corporatie	✓	✓
Bijlage	Alle behalve ANN	Bijgesloten document in bericht in Bas64 formaat	Max 5 MB / 3 stuks	Max 5 MB / 3 stuks

NCCW ondersteunt inmiddels het merendeel van de DICO-berichten van de Ketenstandaard. Voor de volledigheid onderstaand een overzicht van de niet ondersteunde berichten.*

Bericht	Berichttype	Omschrijving	Toelichting
Statusbericht	UIT - In uitvoering	Bericht van leverancier dat de uitvoering is gestart	Wordt niet ondersteund
	TFC - Te factureren	Bericht over en weer over te factureren onderhoudstaak	Wordt niet ondersteund
	AFR Afwachten reactie AFW Afwachten ivm weer BBT Bewoner belt terug BNT Bewoner niet thuis MIB Materiaal in best. VBW Verzoek bewoner	(Tussen)statussen die geen directe statuswijziging in het proces veroorzaken worden niet ondersteund door proces <i>Reparatieverzoeken</i> .	Dit soort informatie kan bij een verlenging wel als reden in de omschrijving worden meegegeven.

*) Bij de implementatie van de DICO-koppeling in ons systeem is met de 'koppelpartners' afgestemd welke berichten konden worden verstuurd en op basis daarvan is bepaald welke berichten dienden te worden ondersteund. Anderzijds is het zo dat een aantal van de niet ondersteunde statusberichten niet aansluit op een in ons systeem bekende status en om die reden in principe niet kan worden ondersteund.

Corporatie Cloud processen

Om uw klanttevredenheid hoog en uw kosten laag te houden, is proces gestuurd werken een must. Veel van uw processen lopen door meerdere systemen, afdelingen en organisaties. Dit is dus een enorme uitdaging. Een uitdaging die u met glans kunt aangaan met de Corporatie Cloud.

De Corporatie Cloud is een BPM-platform dat uw medewerkers, partners en bestaande applicaties optimaal met elkaar laat samenwerken.

Onderstaand wordt voor de Corporatie Cloud processen *Reparatieverzoeken* en *Digitale factuurverwerking* beschreven hoe deze omgaan met de uitwisseling van berichten o.b.v. de DICO standaard.



Proces Reparatieverzoeken

DICO orderbericht

- Intake onderhoudsopdracht
Na vastleggen van een reparatieverzoeken stuurt de Corporate Cloud een orderbericht naar het systeem van de aannemer. Wanneer een orderbericht niet succesvol is afgeleverd bij het systeem van de leverancier, dan wordt een taak aangemaakt in een uitval inbox. Corporatie beoordeelt de situatie, stemt af met de leverancier en kan vervolgens het DICO-orderbericht alsnog versturen of verwijderen.

DICO statusbericht

- Afspraak met de huurder door de leverancier
Als de leverancier een afspraak maakt met de huurder, wordt dit via het afspraakbericht (AFH) verstuurd naar de corporatie waardoor de taak in het proces automatisch verrijkt wordt met de plandatum- en tijd.
- Verlenging opdracht door de leverancier
Leverancier heeft meer tijd nodig voor uitvoering en zijn systeem stuurt dan een verlengingsbericht (VER) naar systeem van de corporatie. Leverancier kan reden van verlenging als vrije tekst meegeven in bericht.
- Annulering van de opdracht door de leverancier of corporatie
Wanneer een leverancier of corporatie een opdracht in het eigen systeem annuleert wordt er een annuleringsbericht (ANN) verstuurd naar de andere partij. Bij annulering door de leverancier wordt een onderhoudstaak automatisch verwijderd of maakt het proces *Reparatieverzoeken* desgewenst een taak waarin de corporatie handmatig bepaalt of een onderhoudstaak wordt hertoegewezen of verwijderd.
- Acceptatie van de opdracht door de leverancier
Wanneer een leverancier een ontvangen opdracht in behandeling heeft genomen en verstuurt zijn systeem een acceptatie als formele bevestiging van de ontvangen opdracht.
- Weigering van de opdracht door de leverancier
Wanneer een leverancier vaststelt dat een door hem ontvangen opdracht niet kan worden uitgevoerd, dan verstuurt zijn systeem een weigering. Net als bij een annulering maakt het proces *Reparatieverzoeken* daarvoor een taak aan waarin de corporatie bepaalt of de opdracht wordt hertoegewezen of verwijderd.
- Gereedmelding van de opdracht door de leverancier
De leverancier meldt een opdracht technisch gereed (GER). Hierdoor wordt de openstaande taak binnen het proces automatisch verwerkt en verschijnt de eerstvolgende taak binnen het proces.



Proces Digitale Factuurverwerking

Factuurbericht



Wanneer de leverancier vanuit zijn systeem een XML-factuur verstuurt vanuit, wordt deze door *Digitale Factuurverwerking* automatisch vastgelegd en gematcht met de opdracht. Bij overschrijding van de normprijs wordt een taak aangemaakt in *Reparatieverzoeken* voor controle van de kostenoverschrijding.

Na goedkeuring van de opdracht (handmatig of automatisch) wordt de factuur door *Digitale Factuurverwerking* automatisch gekoppeld en goedgekeurd. Daarna wordt de factuur op basis van de ingestelde procuratieregels (automatisch of handmatig) getekend en betaalbaar gesteld.

Verantwoordelijkheden, uitgangspunten en randvoorwaarden

Voor een optimale samenwerking tussen uw corporatie en (de IT leverancier van) uw leverancier is het van belang dat verantwoordelijkheden en uitgangspunten helder zijn.

Verantwoordelijkheden

Wie	Omschrijving
Corporatie	- Regisseur voor samenwerking tussen u, uw leverancier en zijn IT leverancier. - Tijdig informeren NCCW over wijzigingen van de software aan de zijde van de ICT-leverancier van uw leverancier - Tijdig melden van issues en knelpunten bij NCCW bij gebruik DICO-berichten - Het adequaat reageren op foutmeldingen en uitvaltaken in het berichtenverkeer
NCCW	<i>Inclusief:</i> - Faciliteren dat de per versie genoemde berichten worden verstuurd en verwerkt, zoals hieronder beschreven. - Support bij gebruik DICO-berichten en het afhandelen van issues. - Beschikbaar stellen Enterprise Service Bus voor communicatie met ketenpartner. Dit borgt de governance waar uw accountant u om zal vragen. - Beschikbaar stellen laatste en voorlaatste versie DICO-standaard (binnen 1 jaar na vrijgave). <i>Exclusief:</i> - Implementatie nieuwe versie van de standaard i.c.m. leverancier (alleen op aanvraag en offerte)
Ketenstandaard Bouw & Installatie	- Beschikbaar stellen GLN-code (https://ketenstandaard.nl/dico-facts/#tarieven-dico) - Validatietool voor testen van berichten. - Beantwoorden vragen m.b.t. berichtenstandaard - Vastlegging wensen op berichtenstandaard. - Voorlichting aannemers. - Bemiddeling in geval van discussies met (ICT-leverancier) leverancier.

Voorwaarden en uitgangspunten

Berichten

Door NCCW ondersteunde berichten:

- Onderhoudsopdracht
 - Bijlage meesturen (max 5 MB)
- Onderhoudsstatus
 - AFH Afspraak huurder
 - ANN Opdracht geannuleerd
 - ACC Accepteren
 - WEI Weigeren
 - GER Gereedmelding
 - VER Verlenging
 - Bijlage meesturen (max 5 MB)
- Factuur
 - INSBOU003
 - SALES005 / INSBOU005

URL / poortnummer

- NCCW gaat ervan uit dat een leverancier per omgeving een aparte URL heeft en dat een URL geen poortnummer bevat
- Als een leverancier voor acceptatie en productie dezelfde URL met verschillende poorten gebruikt, dan moet dit door NEH twee keer worden aangepast. Beide handelingen zullen worden doorberekend.

Authenticatie en autorisatie

- Message Service 3.1 (volgens Ketenstandaard)
- Elk bericht krijgt standaard een aantal algemene gegevens mee ten behoeve van berichtherkenning, authenticatie etc.
- Elke operatie kent een vraag en een antwoord.
- Er is maar één vraag per operatie mogelijk.
- Er kan geen combinatie van transacties in één bericht worden verpakt.
- De afzender van een bericht moet voldoende rechten hebben voor uitvoeren van de betreffende operatie.
- De NCCW gateway gebruikt daarvoor de WS-Security standaard, waarbij een zogenaamde UsernameToken wordt gebruikt.
- De webservices gateway verwacht dat in de SOAP Header van een bericht de authenticatiegegevens volgens deze standaard worden aangeboden.

Om vast te stellen of de communicatie, authenticatie en autorisatie zal werken, kunnen wij een Proof of Concept voor u uitvoeren.

Inhoudelijke aandachtspunten

NCCW conformeert zich in de ondersteuning van de DICO-berichten aan de richtlijnen van de Ketenstandaard. Voor meer details over deze richtlijnen verwijzen we u daarom naar de technische documentatie van de Ketenstandaard. Onderstaand treft u een samenvatting aan van de belangrijkste velden en de wijze waarop deze worden gevuld.

Orderbericht

Onderdeel	Velden	DICO005B	DICO005
Order	Berichttype Kenmerk voor orderbericht of statusbericht	Verplichtveld. Wordt gevuld met MTNINS bij orderbericht en MTNSTA bij statusbericht.	Verplichtveld. Wordt gevuld met MTNINS bij orderbericht en MTNSTA bij statusbericht.
	Berichtnummer Nummer ter identificatie van bericht	Verplicht	Verplicht
	Berichtdatum Datum waarop een bericht is aangemaakt	Verplicht	Verplicht
	GLN opdrachtgever Global Location Number (GLN), uniek nummer ter identificatie van een partij of locatie.	Verplicht	Verplicht
	GLN opdrachtnemer Global Location Number (GLN), uniek nummer ter identificatie van een partij of locatie.	Verplicht	Verplicht
	Opdrachtnummer Nummer waarop door leverancier moet worden gefactureerd.	Verplicht veld. Wordt gevuld met XBIS-opdrachtnr. met prefix 'RVZ'	Verplicht veld. Wordt gevuld met XBIS-opdrachtnr. met prefix 'RVZ'
	Opdrachtsoort Hiermee kan met een van de waardes REP, MUT, INS de soort opdracht worden gespecificeerd.	Geen ondersteuning	Verplicht veld* met vaste waarde: - REP - Reparatie - MUT - Mutatie** Niet ondersteunde waardes: - INS - Inspectie
	Opdracht afspraakwijze Code waarmee afspraakwijze wordt gespecificeerd en de afhandeling kan worden gestuurd.	Geen ondersteuning	Verplicht veld* met waardes: - AFK - Afskoop (betaler is 'Geen') - EHP - Eenheidsprijs (overige) Niet ondersteunde waardes: - REG - Regiewerkzaamheden - ANS - Anneemsom
	Opdracht Typering Code waarmee typering orderbericht nader wordt gespecificeerd	Geen ondersteuning	Verplicht veld* met vaste waarde: - ORG - Origineel orderbericht Niet ondersteunde waardes: - MAO - Meerwerk orderbericht - GAR - Garantie
	Onderhoudslocatie Gegevens over de te onderhouden locatie.	Straatnaam, postcode, plaats en minimaal complex-, pand- of VGE-nummer is verplicht	Straatnaam, huisnummer***, postcode, plaats en minimaal complex-, pand- of VGE-nummer is verplicht
	Vrij tekst Extra informatie over de opdracht.	Omschrijving van locatie, element en gebrek uit LEDO.	Omschrijving van locatie, element en gebrek uit LEDO.
Afspraakgegevens			
	- Required delivery date	Afspraakdatum	Afspraakdatum
	- Required delivery time	Afspraak starttijd**	Afspraak starttijd
	- Delivery date earliest	Leeg	Leeg
	- Delivery time earliest	Leeg	Leeg
	- Delivery date latest	Gereed voor datum	Gereed voor datum
	- Delivery time latest	Leeg	Leeg
	Bijlage Digitale bijlage in Base64 formaat.	Alleen overige bijlages, max 5 mb.	PDF-werkbon en overige bijlages, max 5 mb

Onderdeel	Velden	DICO005B	DICO005
Regel	Regelnummer Nummer ter identificatie van een regel binnen een bericht****	Verplicht	Verplicht
	Aantal Aantal eenheden geïdentificeerd door de normprijscode	Verplicht	Verplicht
	Eenheid van aantal Code van de meeteenheid waarin het aantal is uitgedrukt	Verplicht	Verplicht
	Bijlage Mogelijkheid voor bijsluiten van max 5 base64 bestanden. Documenttype, Bestandstype, Bestandsnaam is dan verplicht.	Optioneel	Bestandsnaam mag maximaal 35 tekens hebben. Langere bestandsnamen worden afgekapt
	Normprijscode Code die verwijst naar een lijst van met uw leverancier afgestemde werkzaamheden en prijsafspraken.	Geen ondersteuning	Wel ondersteund, kan als uitwijk dienen voor doorgeven codes voor mutatie en regiewerkzaamheden.
	Korte omschrijving Beknopte taakomschrijving.	Omschrijving BOO-code van onderhoudstaak.	Omschrijving BOO-code van onderhoudstaak.
	Lange omschrijving Uitgebreide taakomschrijving.	Omschrijving herstelmaatregel uit LEDO	Omschrijving herstelmaatregel uit LEDO
	LEDO Informatie Gegevens over locatie, element, defect en oorzaak van te onderhouden object.	Geen ondersteuning	- Locatie -> fysieke locatie defect, - Element -> bouwkundig element, - Defect -> omschrijving van defect, - Oorzaak -> omschrijving oorzaak.

Statusbericht – AFH Afspraak huurder

Onderdeel	Velden	DICO005B	DICO005
Afspraakgegevens	- Required delivery date	Afspraakdatum	Afspraakdatum
	- Required delivery time	Afspraak starttijd*****	Afspraak starttijd*****
	- Delivery date earliest	Leeg	Leeg
	- Delivery time earliest	Leeg	Leeg
	- Delivery date latest	Leeg	Leeg
	- Delivery time latest	Leeg	Leeg

Statusbericht – VER Verlengen

Onderdeel	Gereed voor datum		
Gereed voor datum	- Required delivery date	Leeg	Leeg
	- Required delivery time	Leeg	Leeg
	- Delivery date earliest	Leeg	Leeg
	- Delivery time earliest	Leeg	Leeg
	- Delivery date latest	Gereed voor datum*****	Gereed voor datum*****
	- Delivery time latest	Leeg	Leeg

Statusbericht – GER Gereed melden

Onderdeel	Velden	Toelichting
Datum gereed	- DateReady	- Vullen met datum gereed groter dan orderdatum en kleiner of gelijk aan systeemdatum. - Wanneer het veld niet is gevuld, wordt een onderhoudstaak gereed gemeld per de datum van ontvangst van het bericht.

- *) Met inrichting opdrachtsoort koppelen aan aanleidingcode XBIS voor vullen van juiste waarde
- **) De DICO-standaard ondersteunt geen eindtijd of duur van de afspraak en om die reden berekent het proces deze zelf op basis van de standaard oplostijd van het gebrek
- ****) Huisnummer is bij gebruik messageservice 3.1 i.c.m. DICO005-formaat een verplicht numeriek veld. Bij een opdracht op complexniveau (BV lift of algemene ruimte) is geen huisnummer beschikbaar in (X)BIS en wordt huisnummer met waarde '99999' gevuld als MS3.1/DICO005 en in alle andere gevallen wordt waarde '0' gevuld.
- *****) Reparatieverzoekenproces ondersteunt alleen 1-op-1 opdrachten en een orderbericht heeft daarom altijd 1 orderregel
- *****) Afspraakdatum en gereed-voor-datum moeten groter zijn dan systeemdatum

Meer inhoudelijke vragen: <https://ketenstandaard.nl/meest-gestelde-vragen/>