



WERKINSTRUCTIES UITVOEREN EOW - EXTERNEN

* DE WERKINSTRUCTIE BESCHRIJFT DE 'HOE' IN HET SYSTEEM

DATUM: 1 SEPTEMBER 2025

VERSIE: 2.0

STATUS DEFINITIEF

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	3
Bronnen voor EOW	3
RVB Werkwijzer.....	3
Klantwensen.....	4
Keuren en Preventief onderhoud	5
Programmeren Instandhouding.....	6
Storingen.....	7
Losse Observaties	7
Veiligheidsprogramma.....	8
Soorten EOW.....	9
Noodzaak	9
Klantwensen.....	9
Vervangen nieuw asset	10
Vervangen onderdeel asset	11
Processchema EOW en autorisaties	12
Werkwijzer.....	12
Stroomschema EOW	13
Statussen EOW	13
Stroomschema EOW	15
Opbouw werkinstructies.....	16
Autorisaties	17
Indienen EOW	19
Samenvatting	19
Uitgangspunten.....	19
Statussen.....	19
Stroomschema EOW	20
Werkinstructie indienen eow	21
Aanmaken en kopiëren van (sub)orders:.....	26
Uitwerken EOW	28
Samenvatting	28
Statussen.....	28
Inleiding.....	28
Fase in proces.....	29
Werkinstructie uitwerken EOW	30

Uitvoeren EOW	33
Samenvatting	33
Statussen	33
Fase in proces.....	34
Werkinstructie uitvoeren EOW	35
Gereedmelden administratief.....	36
Samenvatting	36
Statussen	36
Fase in proces.....	37
Werkinstructie gereedmelden administratief	38

SAMENVATTING

Deze werkinstructie beschrijft:

1. De verschillende **bronnen** waarvan uit een EOW verzoek wordt opgestart:
2. De verschillende **soorten** standaard orders EOW en de noodzaak deze als zodanig te oormerken:
3. De verschillende **autorisaties** in het **proces** EOW en welke statussen/ stappen in het proces van belang zijn voor het maken van filters om een vloeiende overdracht te garanderen:

Doel:

- Weten wanneer een EOW moet worden aangemaakt en de relatie met Observaties.
- Weten welke soorten EOW er zijn
- Weten hoe het proces EOW is opgebouwd in relatie tot de autorisaties.

BRONNEN VOOR EOW

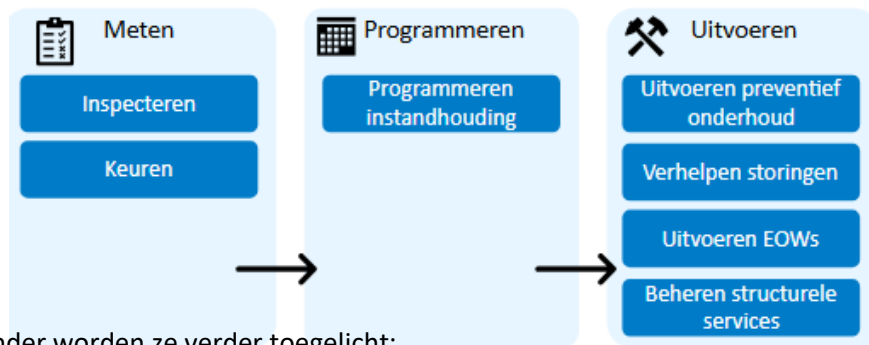
RVB WERKWIJZER

Er zijn meerdere bronnen voor het opstarten van het proces EOW:

- Klantwensen

- Observaties vanuit Keuren en Preventief onderhoud
- Observaties vanuit Inspecties en programmeren instandhouding
- Storingen
- Losse Observaties
- Veiligheidsprogramma (*)

Deze bronnen zijn binnen het RVB weergegeven in onderstaand schema van het instandhoudingsproces:

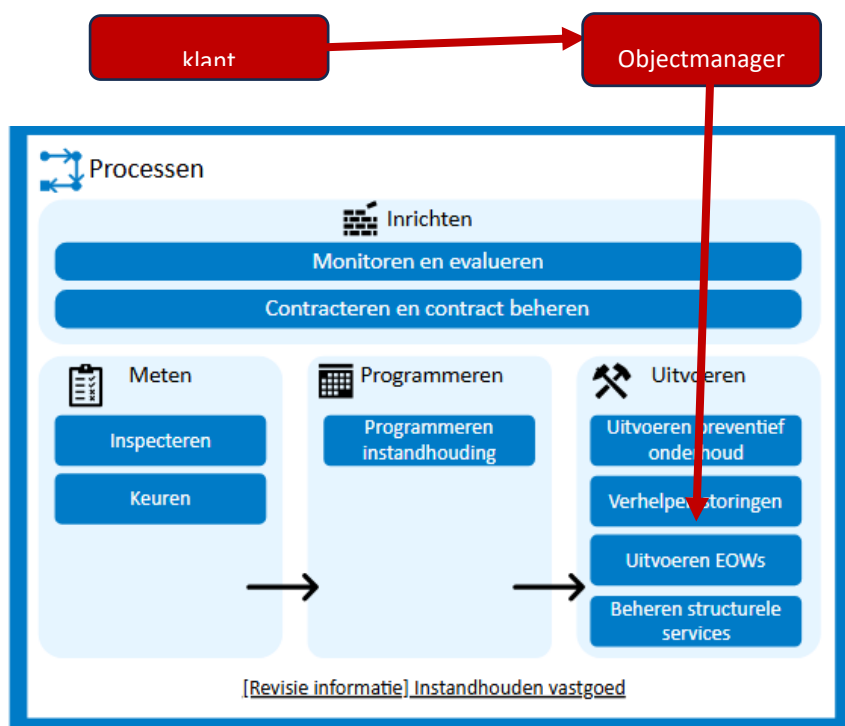


Hieronder worden ze verder toegelicht:

KLANTWENSEN

Via Outlook wordt de Objectmanager verzocht om aanpassingen aan het vastgoed te realiseren.

Bron: Outlook klant mailt Objectmanager

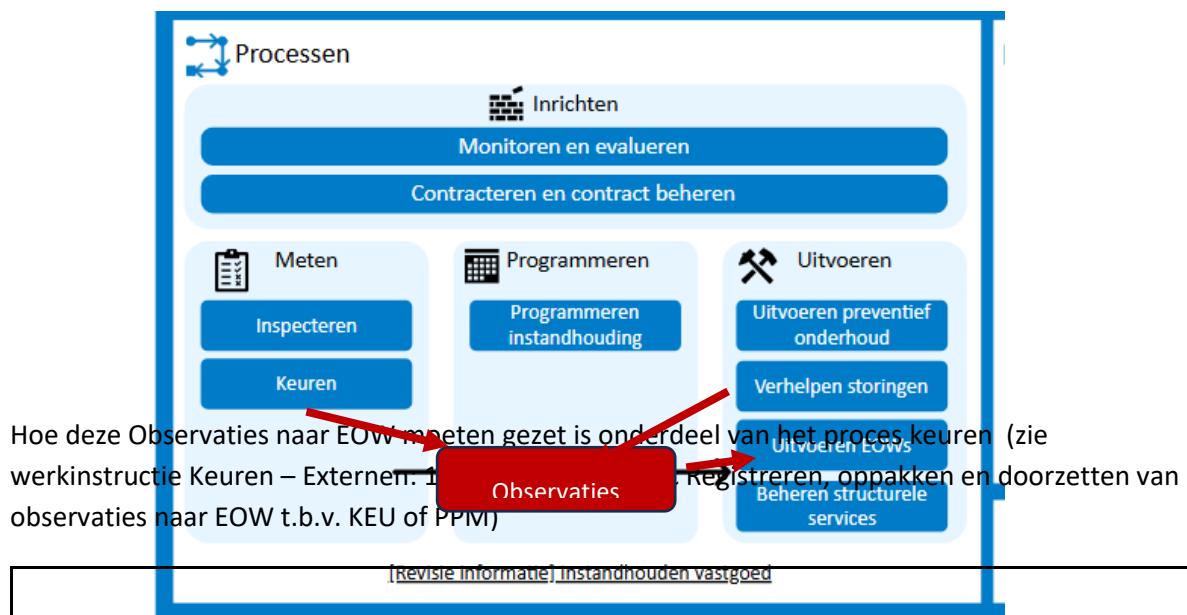


KEUREN EN PREVENTIEF ONDERHOUD

Vanuit het proces Keuren en Preventief onderhoud worden orders gegenereerd waarop de onderhoudsleverancier moet selecteren wat het resultaat is van de keuring/ onderhoudsactiviteit:

Voor het aanmaken van een EOW zijn de volgende statussen een “trigger” voor het opstarten van een EOW proces via Observaties.

- Manco
- Afgekeurd
- Uitgevoerd met Advies



Let op: Observaties die leiden tot een vervanging van een asset worden per asset een EOW

Let op: Observaties die leiden tot een vervanging van onderdelen van een asset mogen gebundeld worden, binnen 1 complex, over meerdere gebouwen tot 1 EOW .

Voorbeeld:

Er wordt van 10 gebouwen een NEN 3140 keuring gedaan en er worden 10 manco's geconstateerd.

Deze observaties mogen gebundeld worden tot 1 EOW –

Let wel pas als alle activiteiten bij deze EOW zijn afgehandeld wordt a) de EOW betaald, b) de gedane observaties worden automatisch beëindigd, c) de onderliggende keuringsorder na updaten met nieuw bewijs vrijgegeven voor betaling.

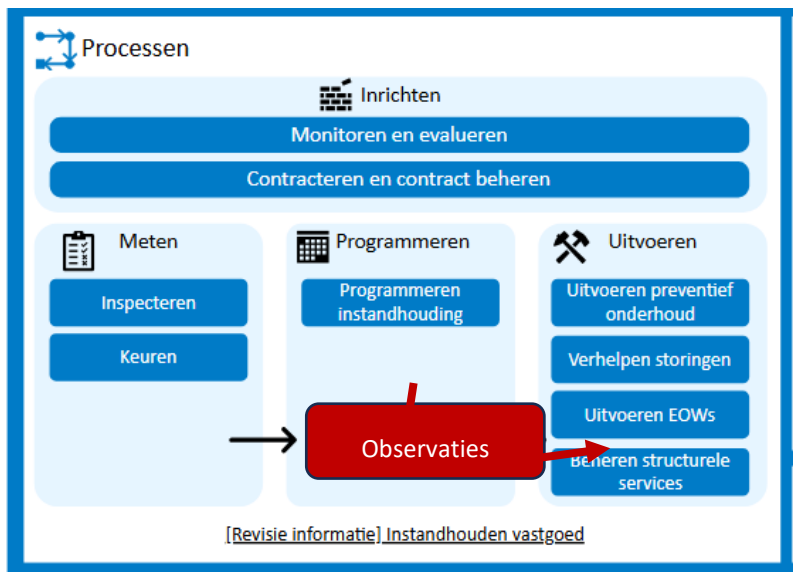
PROGRAMMEREN INSTANDHOUDING

Vanuit de BOEI met beslisboom Inspecties worden allerlei observaties aan het vastgoed geregistreerd welke leiden tot een instandhoudingsprogramma. Deze worden niet door de onderhoudsleverancier opgevoerd, maar kunnen wel bij hem in opdracht gegeven worden.

Observaties met de prioriteiten 1,2,3 leiden tot het direct melden van een Storing (Werkinstructie 16.4.2.2 Controleren en verwerken observaties)

De overige observaties kunnen als EOW worden weggezet, of worden ingepland op het meerjaren onderhoudsprogramma.

Na overleg is de Objectmanager verantwoordelijk voor het doorzetten van deze observaties naar het EOW proces



Deze EOW's hebben een eigen code en zijn daarmee herkenbaar

Let op : Activiteiten van programmeren leiden 1:1 tot een EOW – dus niet bundelen

STORINGEN

Wanneer een Storing leidt tot het compleet moeten vervangen van een asset, dan leidt de acute / geplande complete assetvervanging tot het opstarten van het EOW proces. Dit kan gedaan worden door de onderhoudsleverancier, de technisch medewerker of de objectmanager.

Voorbeeld:

Een airco (dit is een asset) gaat in storing. De onderhoudsleverancier constateert dat de airco niet te repareren valt. Hij doet een noodreparatie of huurt een tijdelijke koeling en separaat wordt een EOW procedure opgestart.

LOSSE OBSERVATIES

Wanneer een technisch medewerker, toezichthouder, klant of objectmanager iets constateert in het veld/op locatie wat geen acuut gebrek is, dient er een losse observatie te worden gelogd voordat een EOW-procedure wordt opgestart.

In het geval van een acuut/manifest gebrek dan direct door gegeven aan de Storingsdesk RVB voor Rijksgebouwen of aan de Servicedienst Vastgoed Defensie in geval van Defensie.

waarom niet direct een EOW opstarten zonder observatie?

Door het loggen van de observatie kan gezien worden of er al observaties op deze asset zijn gelogd om te voorkomen dat via een andere lijn (bijvoorbeeld Keuringen) al waren opgestart.

(*) Nader uit te werken

SOORTEN EOW

Standaard order	Omschrijving
RVB002	EOW klantwens
RVB012	EOW vervangen / nieuw asset
RVB012a(*)	EOW vervangen asset vanuit Programmeren
RVB013	EOW vervangen onderdeel asset
RVB013a(*)	EOW vervangen onderdeel asset vanuit Programmeren
RVB014	RVB014 Veiligheidsprogramma's

(*) De EOW's vanuit Programmeren zijn qua werkwijze binnen EOW hetzelfde , maar hebben alleen een andere bron

NOODZAAK

Door het kiezen van standaard orders kunnen een aantal invulvelden van tevoren worden gevuld, waardoor de foutmarge kleiner worden en er makkelijker op subprocessen binnen EOW kan worden gefilterd.

KLANTWENSEN

In principe worden klantwensen niet door de onderhoudsleverancier opgevoerd, maar wel in uitvoering genomen

Voor alle klantwensen welke binnen de Waardestroom beheer worden opgepakt wordt de standaardorder RVB002 "klantwens" gekozen.

Vraag

 Vraag

Welke suborders moeten aangemaakt worden?

☒ Alles selecteren

☒ Toevoegen sub: RVB002_EOW

☒ Toevoegen sub: RVB002_WVI

Bij het aanmaken van een klantwens wordt automatisch een WVI order aangemaakt (RVB002_WVI) waardoor de Vastgoed informatie getriggerd wordt dat als gevolg van deze EOW de

vastgoedinformatie door hen moet worden bijgewerkt na afronding van de EOW -Zie [37.2.1.7 Werkinstructie Bepalen Overdrachtswaardigheid EOW in OMS.docx](#)

NB: Indien de EOW order niet overdrachtswaardig is kan het vinkje bij worden weggelaten.

☒ Toevoegen sub: RVB002_WVI

VERVANGEN NIEUW ASSET

Als de complete asset vervangen wordt: kies dan de RVB012 “vervangen / nieuw asset”



Bij het aanmaken van een klantwens wordt automatisch een WVI order aangemaakt (RVB002_WVI) waardoor de Vastgoedinformatie getriggerd wordt dat als gevolg van deze EOW de vastgoedinformatie door hen moet worden bijgewerkt na afronding van de EOW -Zie [37.2.1.7 Werkinstructie Bepalen Overdrachtswaardigheid EOW in OMS.docx](#)

NB: Bij het vervangen van de asset wijzigt de vastgoedinformatie per definitie.

Het vervangen van de asset kan meerdere oorzaken hebben:

Voorbeeld:

- Een onderhoudsleverancier ziet dat een verwarmingsinstallatie steeds meer storingen vertoont en onderdelen moeilijk leverbaar zijn. Hij stelt voor om de installatie preventief te vervangen. De vervanging is niet geprogrammeerd in de nabije toekomst, waardoor de objectmanager hiermee akkoord gaat.
- Bij de keuring van een koelinstallatie wordt de complete installatie afgekeurd. Om aan de wettelijke richtlijnen te voldoen moet de koelinstallatie worden vervangen

VERVANGEN ONDERDEEL ASSET

Als de werkzaamheden kleiner zijn dan een complete assetvervanging kies dan



In dit geval wordt er geen sub_order aangemaakt voor VGI, omdat het in principe een activiteit is zonder aanpassen van de vastgoedinformatie

 Vraag

Welke suborders moeten aangemaakt worden?

☒ Alles selecteren

☒ Toevoegen sub: RVB013_EOW

Voorbeeld:

- Een onderhoudsleverancier constateert diverse gebreken aan de elektrische installatie tijdens een NEN 3140 keuring. Deze leiden tot een x-tal observaties op de asset. Hij voert een EOW order op waarin deze observaties gebundeld worden aangeboden. Hiertoe kiest hij RVB013_EOW vervangen onderdeel
- In een ruimte van een gebouw wordt de bestaande TL verlichting vervangen door LED – NB: niet de gehele verlichtingsinstallatie. De technisch medewerker controleert of er andere observaties gedaan in op deze asset en voert dan een RVB013_EOW op en zet deze op “Ter beoordeling”.

De werkinstructies zijn onderverdeeld naar stappen binnen het EOW proces. Met deze werkinstructie wordt de relatie tussen de benamingen en het proces toegelicht:

WERKWIJZER

In de werkwijzer en werkinstructies wordt in de naamgeving altijd de onderstaande stappen genoemd.

16.7 Uitvoeren EOW's



STROOMSCHEMA EOW

Hieronder staan alle statussen benoemd binnen het EOW proces en de betekenis ervan:

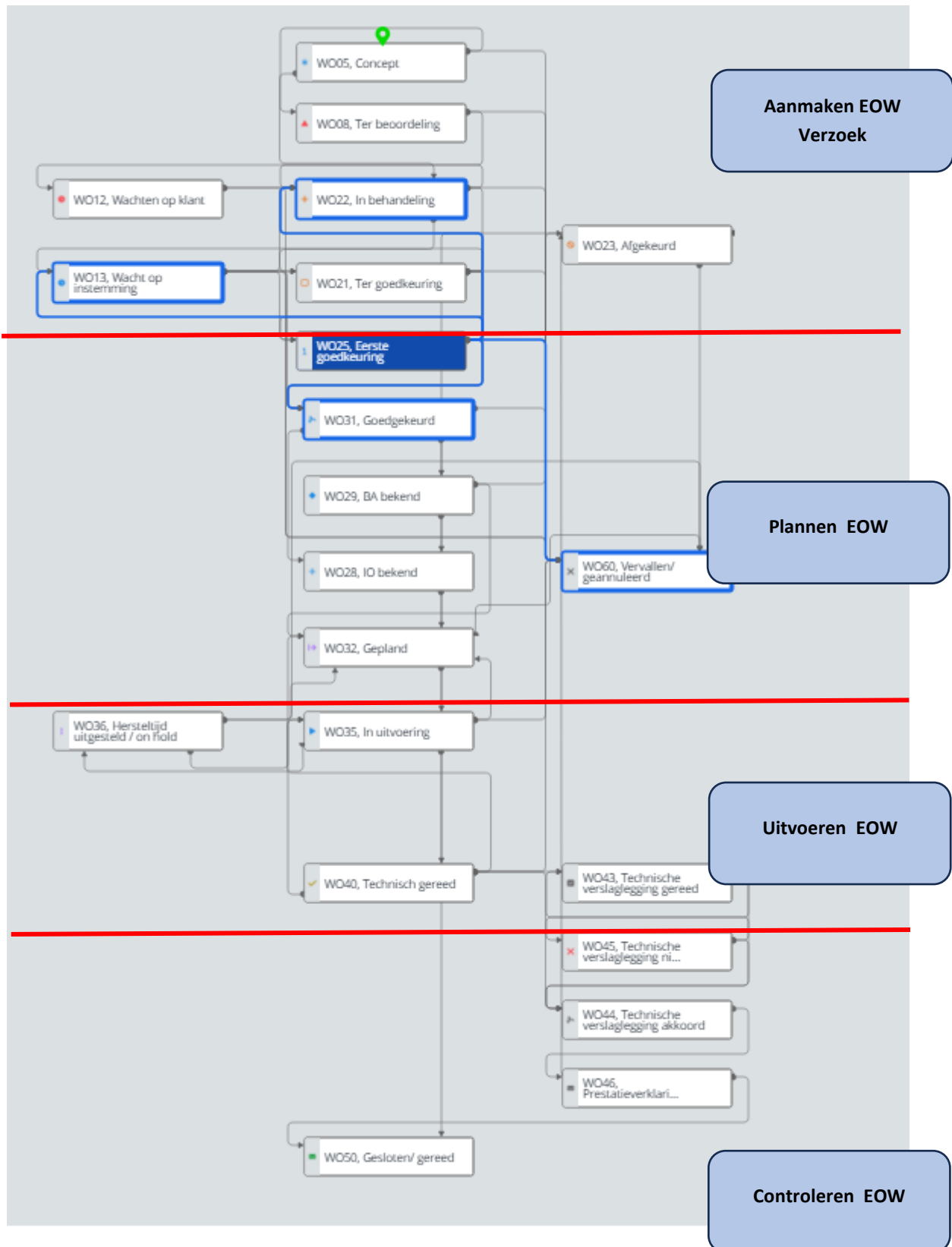
Het stroomschema EOW bestaat uit verschillende statussen. Wat elke status betekend en welk symbool daar bij hoort zal nader toegelicht worden.

STATUSSEN EOW

Status	Toelichting
 WO05 Concept	Iedereen kan een EOW aanmaken en opslaan in de fase concept. Vanuit Concept moet de status direct door naar "Ter beoordeling", zodat de Objectmanager het verzoek kan accepteren (of niet).
 WO08 Ter beoordeling	Alleen de Objectmanager (degenen die zijn toegekend aan deze systeemrol in het OMS) kunnen de EOW in behandeling nemen.
 WO23 Afgekeurd	Een EOW verzoek kan op verschillende momenten afgekeurd worden. Bij overgang naar deze status stopt de order en wordt gesloten. De order kan niet meer geopend worden.
 WO22 In behandeling	In de fase in behandeling wordt de EOW aangevuld met de benodigde informatie om de EOW in opdracht te kunnen nemen. Offertes, ramingen en goedkeuring van klant kunnen in deze fase aan de EOW worden toegevoegd. Ook moet er een uitvoerende gekozen worden die een contract met het RVB heeft, opdat de EOW ter goedkeuring kan worden aangeboden.
 WO12 Wachten op klant	In sommige gevallen is overleg en afstemming nodig met de externe partij (opdrachtgever). Wacht op klant is bedoeld voor de ramingsfase. OMS kan dan ook bijhouden hoe lang de EOW in deze fase blijft "hangen".
 WO21 Ter goedkeuring	Wanneer de hele order klaar is (met offertes, goedkeuring en aan een leverancier is gekoppeld) kan de order de goedkeuringsflow in.
 WO13 Wachten op instemming	In sommige gevallen is eerst toestemming nodig van de externe klant alvorens er over gegaan kan worden tot opdrachtverstrekking. Wachten op instemming is van toepassing als het offertebedrag bekend is, maar nog niet akkoord is vanuit de klant. Het kan ook zijn dat het bedrag waarvoor eerder instemming is verleend in de ramingsfase, door een hogere offerte eerst weer ter instemming bij de klant moet worden aangeboden. OMS kan dan ook bijhouden hoe lang de EOW in deze fase blijft "hangen".

	WO25 Eerste goedkeuring	In de status eerste goedkeuring moet de systeemrol Technisch Medewerker de EOW inhoudelijk beoordelen op technisch vlak en financieel. Als alles correct is dan doet de TM'er de eerste goedkeuring in het systeem.
	WO31 Goedgekeurd	Bij de status WO31 dient de systeemrol Objectmanager de laatste goedkeuring te geven om de EOW in opdracht te geven richting de Onderhoudsleverancier. Na goedkeuring gaat OMS de opdracht doorzetten naar Oracle voor verkrijgen BA en IO.
	WO29 BA Bekend	Gaat automatisch – koppeling naar Oracle, na akkoord in Oracle -
	WO28 IO Bekend	Gaat automatisch – koppeling naar Oracle, na akkoord in Oracle -
	WO60 Vervallen/ geannuleerd	Als de order aan de Oracle zijde wordt afgekeurd komt ook de EOW order in de status WO60 !!
	WO32 Gepland	Beginstadium van de order bij de Onderhoudsleverancier
	WO35 In Uitvoering	Start werk = statusovergang naar “in uitvoering”
	WO36 Hersteltijd uitgesteld / On Hold	Meer bedoelt voor proces Storingen
	WO40 Technisch gereed	Alle werkzaamheden uitgevoerd = technisch gereed
	WO43 Technische verslaglegging gereed	Alle documenten + totaal werkelijke kosten bekend = Technische verslaglegging gereed
	WO44 Technische verslaglegging akkoord	Beoordeling van documenten door RVB → bij akkoord status naar WO44 zetten
	WO45 Technische verslaglegging niet akkoord	Beoordeling kan ook leiden tot afkeur → order komt terug bij onderhoudsleverancier
	WO46 Prestatieverklaring akkoord	Factuur kan separaat worden ingediend, als bedrag Oracle + bedrag OMS + status = akkoord , dan wordt factuur automatisch betaald
	WO50 Gesloten/gereed	Na betaling in APRO gaat order op Gesloten

STROOMSCHEMA EOW

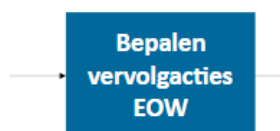


De werkinstructies kennen de volgende opbouw:

OPBOUW WERKINSTRUCTIES

Naam	Inhoud
Indienen EOW door onderhoudsleverancier:	Deze behandelt het aanmaken van de EOW van WO05 Concept tot en met WO08 Ter beoordeling
Uitwerken EOW door onderhoudsleverancier	Deze behandelt wat stappen en informatie welke benodigd is in de fase WO22 In behandeling
Uitvoeren EOW (door onderhoudsleverancier)	Deze behandelt de fase WO32 Gepland tot en met WO40 Technisch gereed
Gereedmelden EOW administratief (door onderhoudsleverancier)	Deze behandelt de fase WO43 Technische verslaglegging gereed tot en met WO44 Technische verslaglegging akkoord

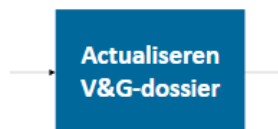
Onderstaande acties zijn geen onderdeel van de werkinstructie, noch onderdeel van de EOW order, echter:



Mogelijk moet er een vervolgopdracht gegeven worden op dezelfde melding. De Objectmanager of Technisch medewerker maakt een suborder aan. Deze suborder kan naar dezelfde onderhoudsleverancier, danwel een andere partij, voorzover de suborder gerelateerd is aan de melding

Voorbeeld:

Na afronding van de werkzaamheden door aannemer x , moet door een andere aannemer nog wat werkzaamheden worden gedaan, welke een eigen opdracht daarvoor krijgt.



Na afronding van de EOW – maakt niet uit welk soort - moet ook de assetinformatie worden bijgewerkt door de onderhoudsleverancier.

Deze actie is niet gekoppeld aan de EOW order, maar is wel noodzakelijk als er informatie aan de asset is gewijzigd of bijgekomen.

De assetmutaties dienen door de Objectmanager te worden beoordeeld en goedgekeurd.

Zie proces Actualiseren vastgoedinformatie

AUTORISATIES

Hieronder is weergegeven wie (welke systeemrol binnen het OMS) de autorisatie heeft om bepaalde stappen in het proces te mogen nemen. Als een EOW ergens in het proces blijft steken kan het zijn dat de order bij iemand “wacht” met een andere autorisatie.

Aanmaken EOW Verzoek		Objectmanager	Techn. medewerker	Onderhouds-leverancier
Van	Naar			
Concept	Ter beoordeling	JA	JA	JA
Ter Beoordeling	In behandeling	JA	NEE	NEE
In Behandeling	Ter Goedkeuring	JA	JA	JA
In Behandeling	Wacht op klant	JA	NEE	NEE
Wacht op klant	In Behandeling	JA	NEE	NEE
In Behandeling	Wacht op instemming	JA	NEE	NEE
Wacht op instemming	In Behandeling	JA	NEE	NEE
In Behandeling	Ter Goedkeuring	JA	JA	JA

Alleen de medewerker met de systeemrol "Objectmanager" kan het EOW verzoek in behandeling nemen.

Plannen EOW		Objectmanager	Techn. medewerker	Onderhouds-leverancier
Van	Naar			
Ter Goedkeuring	Eerste Goedkeuring	NEE	JA	NEE
Eerste Goedkeuring	Goedgekeurd	JA	NEE	NEE

Om vanuit het OMS een inkooporder te kunnen krijgen (Oracle) dient volgendelijk eerste de technisch medewerker (systeemrol) en daarna de objectmanager akkoord te geven op de EOW.

Uitvoeren EOW		Objectmanager	Techn. medewerker	Onderhouds-leverancier
Van	Naar			
Gepland	In uitvoering	NEE	NEE	JA
In Uitvoering	Technisch gereed	NEE	NEE	JA
Technisch Gereed	In Uitvoering	NEE	JA	JA
Technisch Gereed	Verslaglegging gereed	NEE	NEE	JA

De processtap "Uitvoeren EOW" is grotendeels de verantwoordelijkheid van de onderhoudsleverancier. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan een order met de status "Technisch gereed" worden teruggezet door het RVB naar de status in Uitvoering, omdat deze naar mening van het RVB onrechtmatig op is gereed gemeld...

Controleren EOW		Objectmanager	Techn. medewerker	Onderhouds-leverancier
Van	Naar			
Verslaglegging gereed	Verslaglegging akkoord	JA	JA	NEE
Verslaglegging gereed	Verslaglegging niet akkoord	JA	JA	NEE

INDIENEN EOW

SAMENVATTING

Rol:

Onderhoudsleverancier

Deze werkinstructie beschrijft:

Hoe een EOW-verzoek ingediend wordt en klaargezet richting RVB in de status WO08 Ter beoordeling. Er zijn meerdere aanleidingen hiervoor:

- Als gevolg van een storing
- Via een observatie vanuit
 - o Keuren en Preventief onderhoud
 - o Programmeren Instandhouding: het instandhoudingsplan
 - o Losse Observatie
- Of door het RVB zelf vanuit een klantwens

De werkinstructie beschrijft ook hoe je een suborder aan een EOW toevoegt of orders kunt kopiëren binnen dezelfde EOW melding

UITGANGSPUNTEN

Als een EOW verzoek wordt aangemaakt door een onderhoudsleverancier is de aanleiding hiervan te allen tijde:

- Een keuringsorder en/of preventief onderhoud
- Een storingsorder
- Een inspectie

In die gevallen is er al een order of observatie welke gelogd is op een asset en bouwwerk. In dat geval kan stap 1-6 worden overgeslagen .

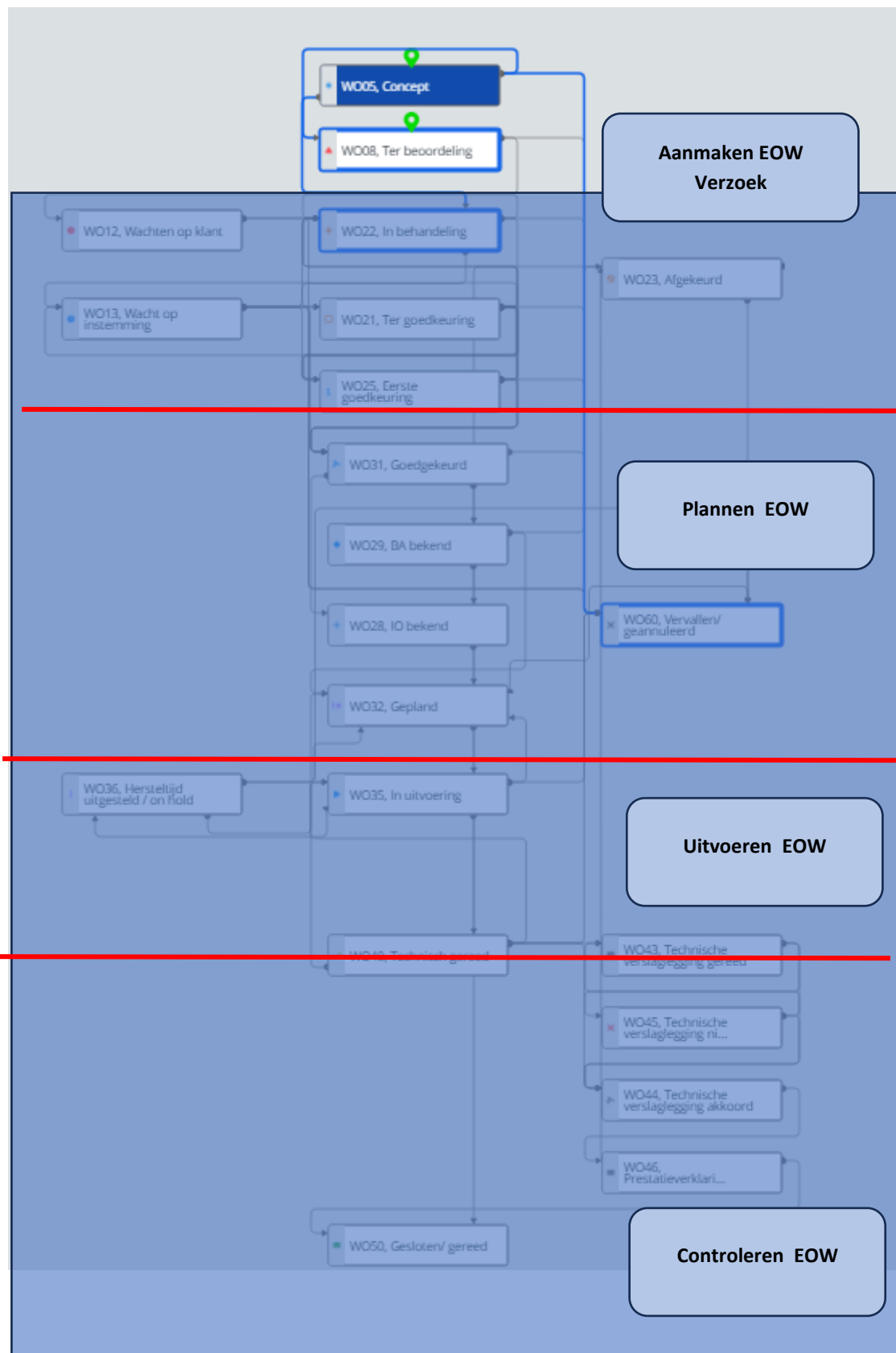
STATUSSEN

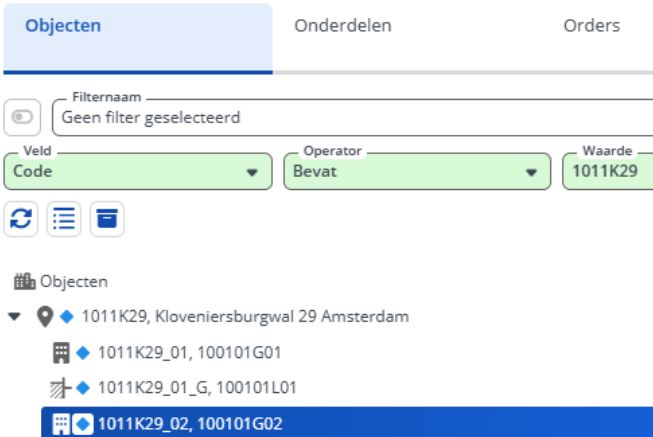
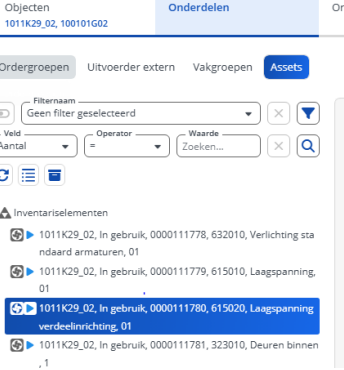
In deze werkinstructie worden de volgende statussen behandeld:

 Melding	
Van status	Naar status
Geen	 RQ10 Gemeld

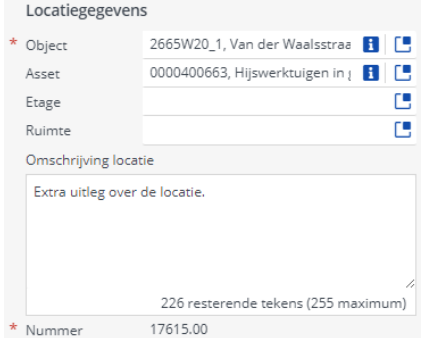
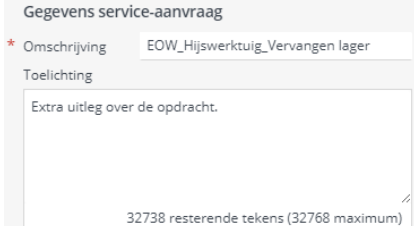
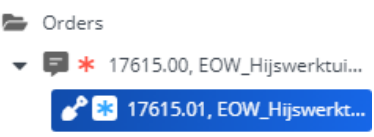
 Order	
Van status	Naar status
Geen	 WO05 Concept
	 WO08 Ter beoordeling

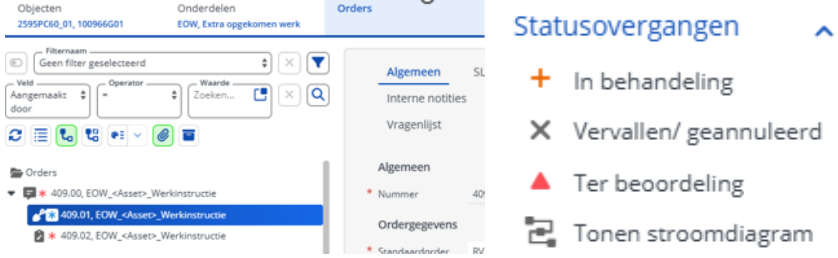
STROOMSCHEMA EOW



Stap	Actie
0	<i>Als het EOW-verzoek al via een observatie is ingediend, dan is meestal al het object en de asset gekozen. Ga dan verder bij stap 7</i>
1	Kies in het navigatievenster Werkoverzicht.
2	Daal af via Objecten en selecteer in het elementenvenster het juiste object (bouwwerk of gebied) waarop je de EOW wil vastleggen. Werkoverzicht  <i>Let op:</i> Leg de order vast op het bouwwerk of gebied  = Vastgoedcomplex  = Bouwwerk  = Gebied
3	Daal af naar Onderdelen en selecteer bij Assets de juiste asset. Alle assets onder het geselecteerde object verschijnen 

4	Ga na het selecteren van de asset, naar het Orders Objecten 1011K29_02, 100101G02 Onderdelen 1011K29_02, In gebruik, 0000111... Orders
	Er is nu direct te zien of er op deze asset al andere orders zijn opgevoerd of uitgevoerd.
5	Kies rechts in het actiemenu op Toevoegen standaard. Orders + Toevoegen + Toevoegen sub + Toevoegen standaard Het venster Standaardorders verschijnt. Standaardorders Veld Code Operator Bevat Waarde eow ☒ Suborders tonen Code ↓↑ Omschrijving ↓↑ ☐ RVB002_EOW Extra opgekomen werk Vervangen nieuw asset ☐ RVB012a_EOW Extra opgekomen werk Vervangen onderdeel asset ☐ RVB013a_EOW Extra opgekomen werk Vervangen onderdeel asset ☐ RVB012_EOW ☐ RVB013_EOW ☐ RVB014_EOW
6	Kies voor: - RVB002 voor een klantwens; zie dan ook stappen 20 t/m 27 - RVB012 als de gehele asset vervangen wordt - RVB013 als de asset hersteld of een onderdeel vervangen wordt en klik op OK. Bevestig de vraag of er ook een suborder moet worden aangemaakt. Klik op Doorgaan. In de gegevenssectie verschijnt een tabblad waarin je de gegevens van de EOW-melding kunt opgeven. Een aantal velden worden al ingevuld.
7	Voer de volgende stappen uit op meldingsniveau om de gegevens in te vullen onder Algemeen in de gegevensselectie met kopje: - Locatiegegevens (stap 8) - Gegevens service-aanvraag (stap 9) Het is mogelijk dat bij het aanmaken van de EOW nog niet alles bekend is, laat in dat geval dan de velden leeg.
8	Vul in de gegevensselectie van kopje Locatiegegevens de volgende velden in:

	- Object: dit wordt automatisch ingevuld als er bij het afdalen al een bouwwerk of gebied is gekozen, anders hier een kiezen. - Asset: dit wordt automatisch ingevuld als er bij het afdalen al een bouwwerk of gebied is gekozen, anders hier een kiezen. <i>Let op:</i> Als je een asset kiest, wordt het veld Vakgroep automatisch ingevuld. Het is handig om op de knop Opslaan te klikken als je hier een asset hebt opgegeven. Op dat moment worden ook andere velden automatisch ingevuld. - Etagé: indien van toepassing de etage waar de EOW betrekking op heeft. - Ruimte: indien van toepassing de ruimte waar de EOW betrekking op heeft. - Omschrijving locatie: indien wenselijk een omschrijving van de locatie. 
9	Vul in de gegevensselectie van kopje Gegevens service-aanvraag de volgende velden in: - Omschrijving: geef hier de werkzaamheden beknopt maar duidelijk weer. - Toelichting: vul desgewenst een nadere toelichting van de uit te voeren werkzaamheden in. 
10	Sla de melding op, er verschijnt nu onder de melding een EOW-order. Ook worden een aantal velden al automatisch voor je ingevuld.   = Melding  = Order
11	Klik op de order (met het schepje) en ga nu verder op orderniveau om de gegevens in te vullen onder Algemeen in de gegevensselectie met kopje: - Gewenst (stap 12) - Uitvoering (stap 13) - Melder (stap 14) Ook hier geldt dat het mogelijk is dat sommige gegevens nog niet bekend zijn, laat dan het veld leeg.
12	<i>Optioneel</i> Vul hier de gewenste start- en/of einddatum in, als deze bekend of nodig zijn voor de uitvoering van de EOW.

	Gewenst Startdatum   Einddatum   <i>Voorbeeld:</i> - In het geval van klantwensen kan het zijn dat de klant de order klaar wil hebben voor een bepaalde datum; - Vanuit het proces Keuren moeten bepaalde manco's voor een bepaalde termijn zijn uitgevoerd, opdat de keuring binnen een wettelijke termijn kan worden gecertificeerd
13	Vul bij de gegevensselectie van kopje Uitvoering de velden in: - Vakgroep: als een asset is gekozen, wordt dit veld automatisch gevuld. Anders kies je hier de vakgroep. Dit is erg belangrijk omdat op basis daarvan en het object de contractregel en externe uitvoerder automatisch wordt gevonden. - Uitvoerder: laat het veld leeg.
14	Vul in de gegevensselectie van kopje Melder het velden Referentie Leverancier als deze bekend is Melder Melder Externe melder Referentie Leverancier
15	Controleer de ingevulde gegevens en sla daarna op. Op de EOW-order zijn nu de gegevens zover mogelijk bekend geregistreerd.
16	Ga terug naar de EOW-order binnen selectieniveau Orders en klik rechts in het actiemenu op de status Ter beoordeling. De EOW-order wordt doorgezet van status WO05 Concept naar WO08 Ter beoordeling en ter beoordeling aangeboden aan het RVB.  Er wordt dan beoordeeld of het verzoek wel als EOW moet worden opgepakt en verder uitgewerkt mag worden. Zodra er een positieve beoordeling is, zet RVB de EOW-order van status WO08 Ter beoordeling in WO22 In behandeling.

Voor de fase Indienen EOW ben je in principe klaar, onderstaande stappen zijn optioneel, maar worden ook behandeld in Uitwerken EOW verzoek.

17

Optioneel stap 17 t/m 19 voor toevoegen offert

Vul het offertebedrag in als je deze al hebt. Daal af naar Orderdetails > Offertes en klik in het actiemenu op Toevoegen om de gegevens van de offerte in te voeren.

Objecten

Onderdelen

Extra opgekomen werk
17615.01, EOW_Hijswerktui...

EOW details

EOW subdetails

Bestelregels

Laatste minuut risicoanalyses

Werkopdrachten

Antwoordregels

Offertes

Ramingen

Totaal werkelijke kosten

Arbeidsuren

Orderdocumenten

Historie

Communicatielogs

Orderkostenoverzicht

Omschrijving	Kosten	Toeslag	Arbeidsuren	Uren x Tarief	Totale kost...	Totale kost...
Ramingen	€ 0,00		0	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Totaal werkelijke kosten	€ 0,00	€ 0,00			€ 0,00	€ 0,00
Arbeidsuren			0	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Balans	€ 0,00	€ 0,00	0	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Geen filter - klik om een bestaand filter

Contact ui

Zoeken...

D... | Leverancier

Kosten (...)

Niets gevonden.

Algemeen

Audit info

Order

Order 17615.01, EOW_Hijswerktuig_Vervangen lager

Offerteaanvraag

Acties

Toon budget

Offertes

Toevoegen

Let op:

- Je voegt hier niet het document zelf toe. Het gaat om het offertebedrag.

- Het RVB heeft nog niet beoordeeld of dit verzoek via een EOW opgelost gaat worden, het kan nog steeds afgewezen worden. De echte goedkeuring van de offerte en voor de uitvoering is op een later moment in het proces.

18

Vul de offertegegevens in (minimaal het referentienummer van de offerte, de Datum ontvangen en de Kosten) en klik op Opslaan.

19

Als je de offerte al als document hebt, kun je deze toevoegen via de communicatielog: daal dan in het selectieniveau af naar EOW details > Communicatielogs en klik rechts in het actiemenu op Toevoegen communicatielog. In het venster dat verschijnt, kun je de offerte aan de EOW-order toevoegen. Klik op Opslaan om de gewijzigde gegevens van de order op te slaan.

Objecten

Onderdelen

Orders

Orderdetails

Subdetails orders

Bestelregels

Laatste minuut risicoanalyses

Werkopdrachten

Antwoordregels

Offertes

Ramingen

Totaal werkelijke kosten

Arbeidsuren

Orderdocumenten

Historie

Gekoppelde orders

Communicatielogs

Geen filter - klik om een besta

Code

Bevat

Zoeken...

S... | Startdat... | Communicatielogs - or

Niets gevonden.

Communicatielogs

Toevoegen Communica...

Toevoegen Documente...

Toevoegen PMFS-actie

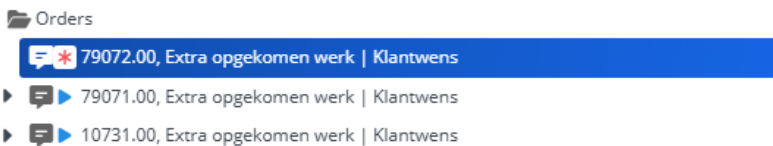
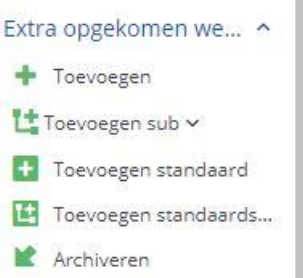
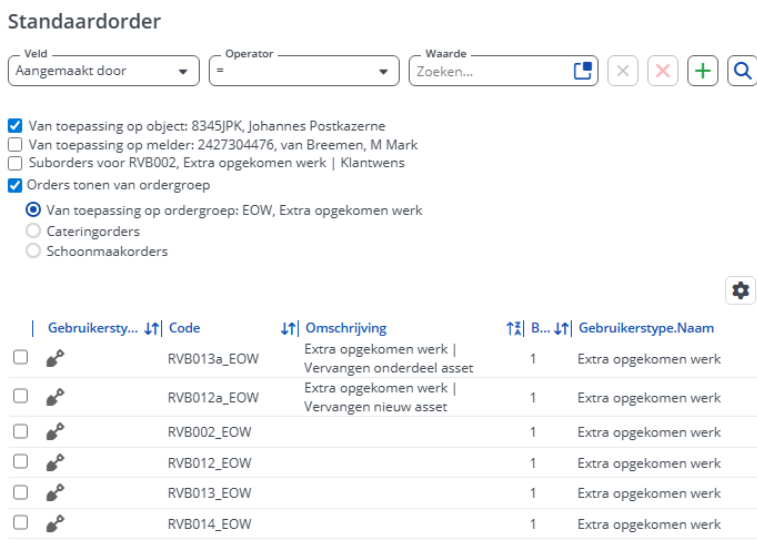
Toevoegen Interne com...

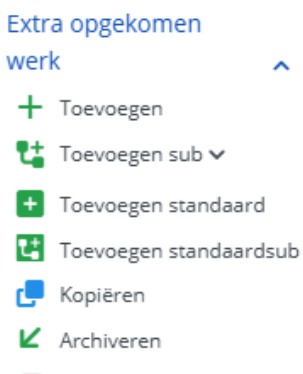
20

Herhaal stap 19 voor eventuele overige documentatie. In het venster dat verschijnt, kun je allerlei documenten aan de EOW-order toevoegen. Het is verstandig bij Omschrijving een duidelijke omschrijving van het document op te nemen.

AANMAKEN EN KOPIËREN VAN (SUB)ORDERS:

De voorwaarde voor het maken van (meerdere) suborders is dat deze bij dezelfde melding horen én je deze als een geheel wilt kunnen monitoren.

Stap	Actie
29	Selecteer de melding waarop je een extra suborder wilt toevoegen. Aan een losse melding kun je ook orders toevoegen. Een losse melding herken je aan het feit dat er geen orders onder hangen en ► voor de melding staat. 
30	Kies rechts in het actiemenu voor Toevoegen sub  Bij het bevestigen van de suborder opent zich een nieuw venster wat gelijk is met het venster van het indienen EOW-verzoek.
31	Vul via het keuzemenu in wat de standaardorder is. Zet het vinkje bij "Suborders" uit als je wilt kiezen uit een van de standaard EOW-orders. 
32	Vul alle relevantie velden in die je in moet en kunt vullen zoals eerder uitgelegd is in deze werkinstructie.
33	Mocht je meerdere orders willen toevoegen aan de melding;

	- herhaal dan de stappen <i>of</i> - kopieer de order (zie de volgende stap) om te voorkomen dat je bij het opvoeren alle velden opnieuw moet invullen. De gekopieerde order wordt automatisch aan de melding toegevoegd.
34	Selecteer de order die je wil kopiëren en klik rechts in het actiemenu op Kopiëren.  Een nieuwe order is aangemaakt onder dezelfde melding. Elke order krijgt een unieke opdrachtverstrekking en een inkoopordernummer (IO). Werk alle EOW-orders dus uit, ga daarvoor terug naar stap 7.

UITWERKEN EOW

SAMENVATTING

Rol:

Onderhoudsleverancier

Deze werkinstructie beschrijft:

Hoe een EOW-verzoek door de onderhoudsleverancier wordt uitgewerkt (proces fase Plannen) zodat het RVB daarna de goedkeuring kan geven op de uitvoering van de EOW.

STATUSSEN

In deze werkinstructie worden de volgende statussen behandeld:

 Melding	
Van status	Naar status
 RQ30 In behandeling	 RQ30 In behandeling
	 RQ20 Vervallen

 Order	
Van status	Naar status
 WO22 In behandeling	 WO21 Ter goedkeuring
	 WO12 Wachten op klant
	 WO60 Vervallen, geannuleerd

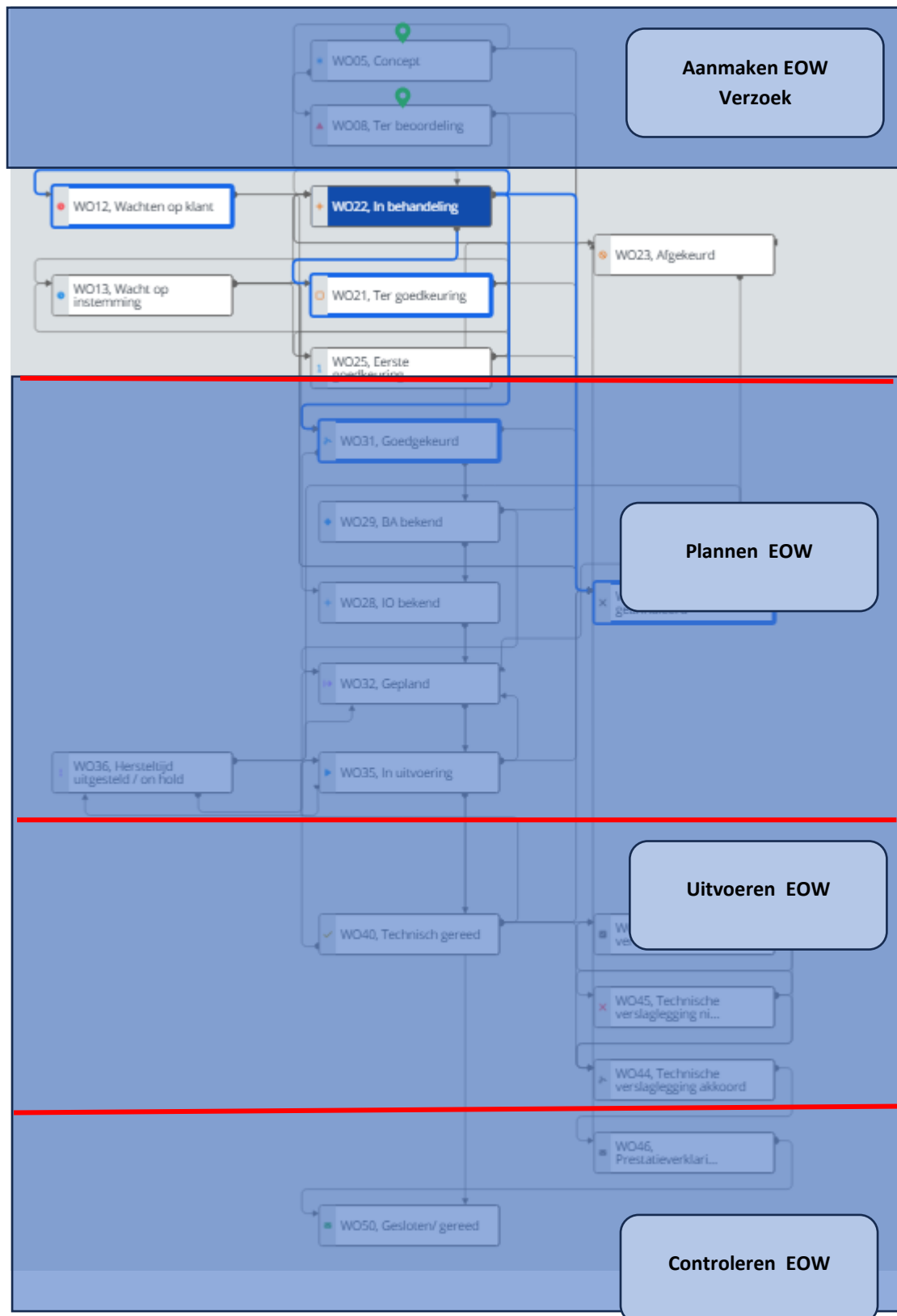
INLEIDING

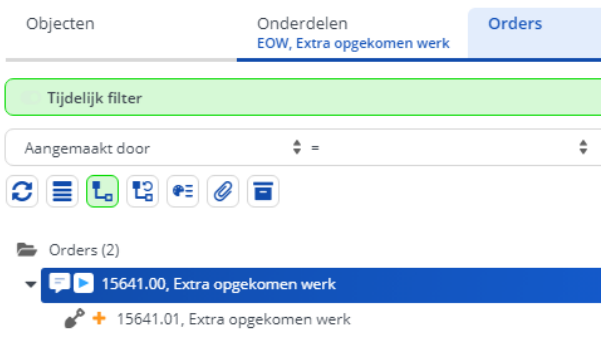
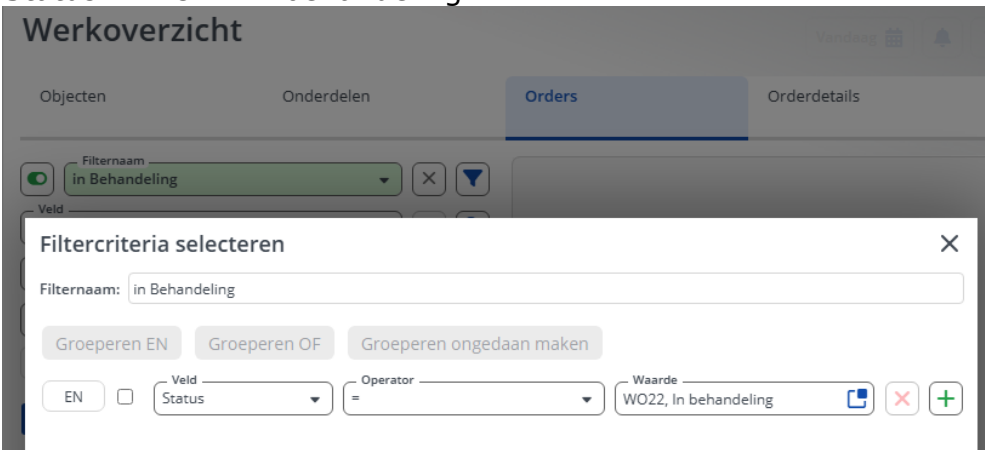
De uit te werken EOW-verzoeken zijn door het RVB reeds in de status WO22 In behandeling gezet. Dit betekent dat er al is beoordeeld of het EOW-verzoek functioneel duidelijk is en of het verzoek wel via het proces EOW moet worden opgelost.

Als het EOW-verzoek voldoende is uitgewerkt, wordt deze in de status WO21 Ter goedkeuring gezet. Het staat dan klaar om goedgekeurd te worden. Dit is het eindstadium voor de onderhoudsleverancier in deze fase.

Let op:

Het blijft op elk moment mogelijk het EOW-verzoek alsnog te laten vervallen door bijvoorbeeld gezamenlijk nieuw inzicht. Het RVB is alleen geautoriseerd om dan de status te veranderen in WO60 Vervallen / geannuleerd.



Stap	Actie
1	Ga in het navigatievenster naar Werkoverzicht en selecteer in selectieniveau Onderdelen de ordergroep EOW, Extra opgekomen werk. Ga vervolgens naar het selectieniveau Orders. Alle aan jou toegewezen EOW's worden nu getoond. Werkoverzicht 
2	Zoek door middel van filteropties naar de EOW-order die in de status WO22 In behandeling staat. Hiervan heeft de beoordeling plaatsgevonden waarbij besloten is deze EOW daadwerkelijk in behandeling te nemen en verder uit te werken. Je krijgt dat alleen de orders te zien in deze status. <i>Tip:</i> Maak een filter aan met de naam "In behandeling" en filter op Status = WO22 In behandeling 
3	Selecteer de EOW op orderniveau en voer de volgende (optionele) stappen uit.
4	Controleer of de asset is ingevuld. Zo niet, vul deze in via . Locatie * Object 7311550_01, 100477G01   Asset  Een pop-up verschijnt.

5

Kies de juiste asset. Gebruik hiervoor eventueel zoek- of/ en filtermogelijkheden.

Let op:

Het vak moet altijd op Object staan om alleen de assets bij het geselecteerde object op de EOW te zien. Dit moet één keer goed gezet worden.

Opvoeren offerte bedrag

6

Als nog geen offertebedrag is toegevoegd, voeg deze toe door af te dalen naar EOW-details > Offertes

Omschrijving	Kosten	Toeslag	Arbeidsuren	Uren x Tarief	Totale kost...	Totale kost...
Ramingen	€ 0,00		0	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Totaal werkelijke kosten	€ 0,00	€ 0,00			€ 0,00	€ 0,00
Arbeidsuren			0	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Balans	€ 0,00	€ 0,00	0	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

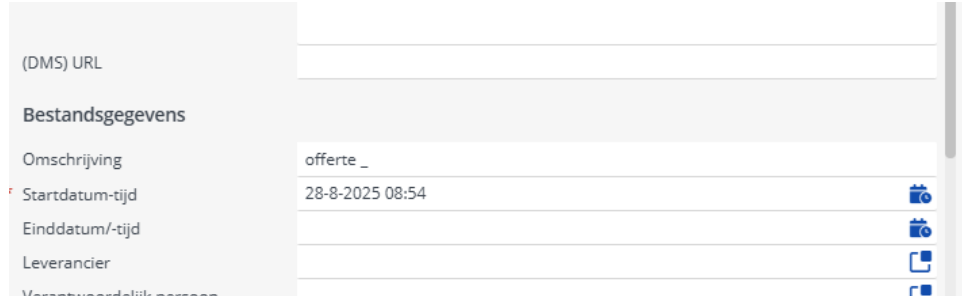
7

Kies Toevoegen in het actiemenu

In het gegevensscherm geef je de gegevens van de offerte op (minimaal het referentienummer van de offerte, de Datum ontvangen en de Kosten). Je slaat deze gegevens op door op Opslaan te klikken

8

Daal daarna af naar Communicatielog om de offerte als document toe te voegen als een communicatielog.

9	Klik op Toevoegen communicatielog in het actiemenu. Voeg het document toe en kies een eenduidige omschrijving, waarbij je begint met " Offerte_" De opbouw van de documentbenaming is van groot belang voor het terugvinden van de documenten, binnen andere systemen van het RVB. 
10	<i>Optioneel</i> Onder toevoegen Communicatielogs kunnen ook ander voor de order noodzakelijk documenten (tekeningen, foto's, ontwerp, vergunningen, mailwisselingen) worden geüpload.
11	<i>Optioneel</i> Wacht op verdere informatie als een EOW-order van status W022 In behandeling door het RVB is omgezet in de status W012 Wachten op klant. Op dat moment wordt er verdere informatie uitgevraagd bij de klant. Deze status is niet bedoeld voor de onderhoudsleverancier. Zodra de klant de informatie heeft gegeven, voegt het RVB de eventuele informatie toe middels de communicatielog en wijzigt dan de status terug naar W022 In behandeling.
12	Kies voor status W021 Ter goedkeuring als het EOW-verzoek is uitgewerkt. De EOW wordt nu ter goedkeuring aangeboden bij het RVB om daarna uitgezet te worden als opdracht. Je ontvangt dan naast de IO op de EOW-order ook een opdrachtverstrekking via de mail.
13	<i>Optioneel</i> Houd deze EOW-orders in de gaten, het is mogelijk dat deze opnieuw in de status W022 In behandeling worden gezet als er <i>nog</i> geen goedkeuring gegeven kon worden op de uitwerking en dus op de uitvoering. Het RVB zal dan direct contact hebben opgenomen en/of de toelichting hebben toegevoegd via de communicatielog.

UITVOEREN EOW

SAMENVATTING

Rol:

Onderhoudsleverancier

Deze werkinstructie beschrijft:

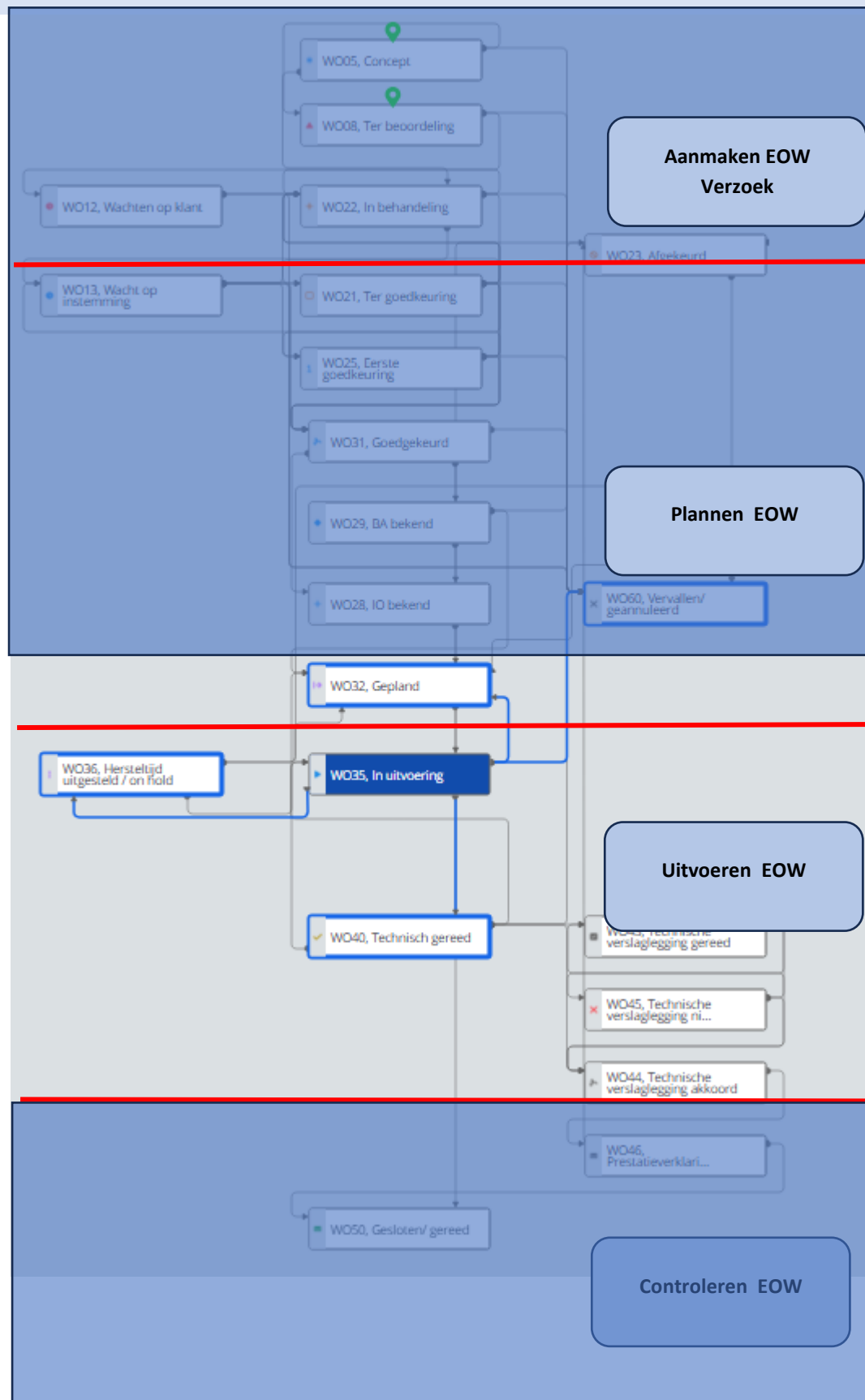
Hoe een EOW door een onderhoudsleverancier wordt uitgevoerd en geregistreerd.

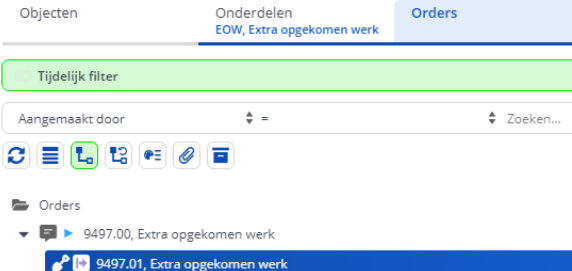
Een uitgezette EOW als opdracht bij de onderhoudsleverancier heeft in OMS de status WO32 Gepland. Het is niet mogelijk om de EOW-order te annuleren, deze zal in overeenstemming met het proces doorlopen moeten worden.

STATUSSEN

In deze werkinstructie worden de volgende statussen behandeld:

 Order	
Van status	Naar status
 WO32 Gepland	 WO35 In uitvoering
	 WO36 On hold
	 WO40 Technisch gereed



Stap	Actie
	<i>Van gepland naar In uitvoering</i>
1	Ga in het navigatievenster naar Werkoverzicht en selecteer in selectieniveau Onderdelen de ordergroep EOW, Extra opgekomen werk. Ga vervolgens naar het selectieniveau Orders. Alle aan jou toegewezen EOW's worden nu getoond. Werkoverzicht  Alle orders in status WO32 Gepland zijn klaar om opgepakt te worden door de onderhoudsleverancier. Ook is een opdrachtverstrekking per e-mail verstuurd.
2	Open de order in status WO32 Gepland en bekijk de uit te voeren EOW. In de communicatielog is mogelijk extra informatie toegevoegd.
3	Zet in het actiemenu de status van deze EOW naar WO35 In uitvoering. Daarmee is de order opgepakt. Statusovergangen ^ ▶ In uitvoering 🔄 Tonen stroomdiagram
	<i>Van In uitvoering naar Technisch Gereed met optioneel On hold</i>
4	Optioneel Let op de Gewenste gereeddatum en communiceer met het RVB over afwijkingen ten opzichte van deze datum. Als er uitstel nodig is voor het uitvoeren van de opdracht vanwege (externe) factoren, zet dan in het actiemenu de status van deze EOW-order om in WO36 On hold. Voeg het bewijs of besluit toe aan de communicatielog. Het RVB of jijzelf kunt deze status weer terugzetten in WO35 In uitvoering. Statusovergangen ^ ✓ Technisch gereed ! Hersteltijd uitgesteld / on hold ➡ Gepland
5	Zet de order op WO40 Technisch gereed als de EOW is uitgevoerd: alle werkzaamheden zijn gereed. De EOW is uitgevoerd en nu ook gelogd in het OMS. Hierna volgt het administratief gereedmelden door middel van de technische verslaglegging.

SAMENVATTING

Rol:

Onderhoudsleverancier

Deze werkinstructie beschrijft:

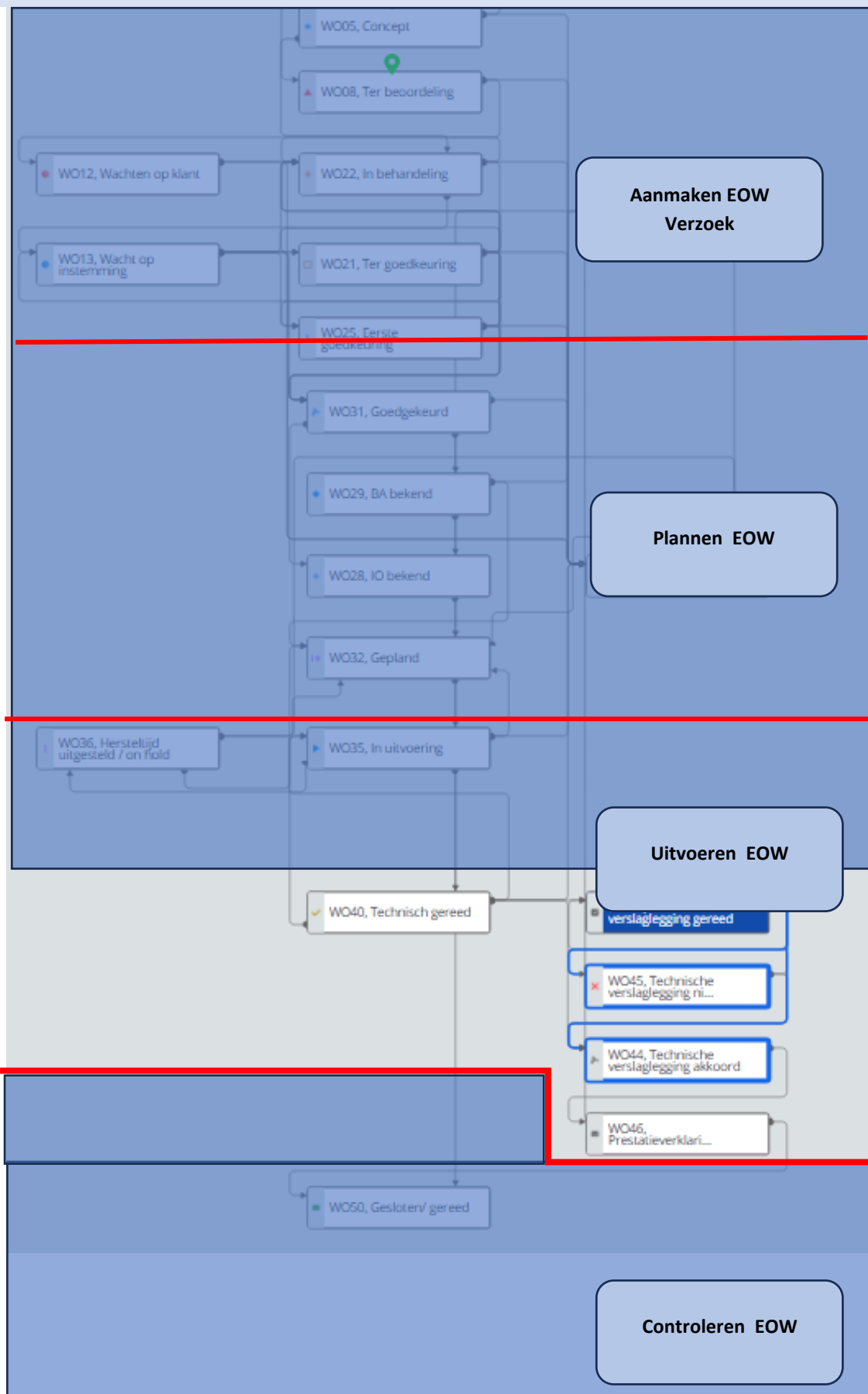
Hoe je na de uitvoering van de EOW, de order administratief gereed meldt door middel van de technische verslaglegging. Dit betekent het opvoeren van de kosten en de eventuele (overdrachtswaardige) documenten.

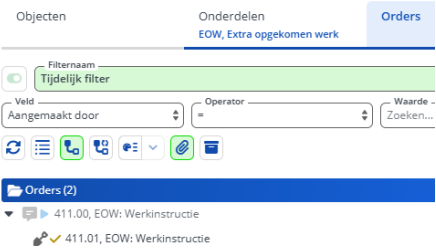
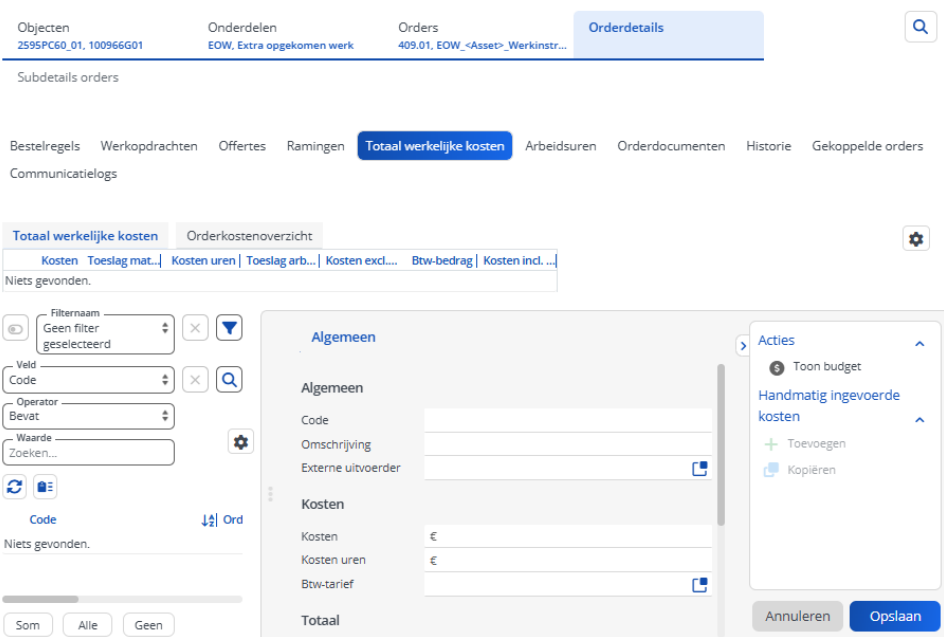
STATUSSEN

In deze werkinstructie worden de volgende statussen behandeld:

 Melding	
Van status	Naar status
 RQ30 In behandeling	 RQ30 In behandeling

 Order	
Van status	Naar status
 WO40 Technisch gereed  WO45 Technische verslaglegging niet akkoord	 WO43 Technische verslaglegging gereed
	 WO35 In uitvoering



Stap	Actie
1	Ga in het navigatievenster naar Werkoverzicht en selecteer in selectieniveau Onderdelen de ordergroep EOW, Extra opgekomen werk. Ga vervolgens naar het selectieniveau Orders. Alle aan jou toegewezen EOW's worden nu getoond. Werkoverzicht  Alle orders in WO40 Technisch gereed zijn klaar om administratief gereed te melden. Selecteer de order. <i>Let op:</i> Als het RVB niet akkoord is met de technische verslaglegging, dan staan de orders in status WO45 Technische verslaglegging niet akkoord. Pas de technische verslaglegging aan en doorloop waar nodig onderstaande stappen.
2	Kies uit het selectieniveau Orderdetails de selectiestap Totaal werkelijke kosten en klik in het actiemenu op de optie Toevoegen.  Het venster Algemeen verschijnt. Hiermee moeten de kosten worden opgevoerd.

3	Er zijn meerdere mogelijkheden: <i>A) Je niet gaat factureren (bijvoorbeeld omdat de EOW binnen de garantie valt):</i> In dit geval moet je een regel aanmaken met als kosten €0,-. Vul de velden als volgt in: - Omschrijving: <i>optioneel</i> - Kosten: 0 <i>B) Je gaat het geoffreerde bedrag factureren:</i> In dit geval moet je een regel aanmaken met het offertebedrag. Vul de velden als volgt in: - Omschrijving: <i>optioneel</i> - Kosten: <i>het offertebedrag</i> C) Voor aanvullende opdracht geldt dat hiervoor een suborder moet worden gemaakt. <i>Let op:</i> Bij akkoord door het RVB op de technische verslaglegging, wordt er een prestatieverklaring afgegeven op het bedrag wat in de tabel staat. <table border="1"> <tr> <td>Totaal werkelijke kosten</td> <td>Orderkostenoverzicht</td> </tr> <tr> <td>Kosten Toeslag mat... Kosten uren Toeslag arb... Kosten excl....</td> <td></td> </tr> <tr> <td>€ 123,00</td> <td>€ 0,00</td> </tr> <tr> <td></td> <td>€ 123,00</td> </tr> </table>	Totaal werkelijke kosten	Orderkostenoverzicht	Kosten Toeslag mat... Kosten uren Toeslag arb... Kosten excl....		€ 123,00	€ 0,00		€ 123,00
Totaal werkelijke kosten	Orderkostenoverzicht								
Kosten Toeslag mat... Kosten uren Toeslag arb... Kosten excl....									
€ 123,00	€ 0,00								
	€ 123,00								
4	Voeg (overdrachtswaardige) documenten conform contract toe via de communicatielog, denk hierbij aan: – Processen verbaal van opneming bij ingebruikname (incl. bijlagen); – Documenten (technische) productspecificaties asset; – Berekeningen zoals bijv. lichtberekeningen ...; – Tekeningen digitaal/analoog aangepast en aangeleverd; – Rapportages (testrapporten, looplijsten enz.); – Bedieningsvoorschriften; – Onderhoudsvoorschriften (leverancier); – Garantieverklaringen.								
5	Pas de eventuele gewijzigde vastgoedinformatie aan en/of maak de asset aan in het OMS naar aanleiding van de uitgevoerde EOW. Raadpleeg hiervoor de gebundelde werkinstructies: <i>Werkinstructies externen Beheer vastgoedinformatie (BVI)</i>								
6	Ga terug naar het selectieniveau Orders en zet in het actiemenu de status van de EOW-order op WO43 Technische verslaglegging gereed. Na het akkoord van het RVB op de technische verslaglegging ontvang je toestemming om te factureren als de prestatieverklaring automatisch is verwerkt. De status van de order staat dan op WO50 Gesloten/ gereed.								
7	<i>Optioneel</i> Bij facturatie in termijn, kan de order nog niet op Technische verslaglegging gereed gezet worden. Dit kan pas bij de laatste termijn.								