Werkwijze storingen openbare verlichting (PRIO 2)

1. De burger meldt de storing van de lichtmast.
2. De melding wordt door de gemeente ingevoerd in Luminizer en doorgezet naar de aannemer.
3. De storing dient door de aannemer binnen 7 werkdagen te worden verholpen.
4. Wanneer een storing om gegronde redenen niet direct 'definitief' kan worden verholpen dan dient door de aannemer op de betreffende werkorder een **uitstelverzoek** te worden gedaan.
5. De uitgevoerde werkzaamheden worden de aannemer vermeld in de werkorder in Luminizer onder het kopje **werkzaamheden** en verwerkt daarin ook mutatiegegevens van materialen als deze van toepassing zijn.
6. Wanneer de storing/werkorder gereed is kan deze voor betaalbaarstelling worden doorgezet naar de gemeente/directie door de werkorder op **Administratief gereed** te zetten
7. De directievoerder controleert en accordeert de werkorder waarmee deze betaalbaar wordt gesteld.
8. Verrekening vindt plaats via de termijnstaten.

Werkwijze urgente schadegevallen (PRIO 1)

1. De aannemer is voor urgente schadegevallen tijdens kantooruren en buiten kantooruren bereikbaar op één en dezelfde telefoonnummer.
2. De gemeente geeft de schade telefonisch door aan de aannemer. De gemeente zal bij de melding aangeven dat het gaat om een **Schade/algehele calamiteit** en aan de aannemer worden doorgezet met PRIO 1. Indien er schade is in het weekend of 's avonds, dan de eerstvolgende werkdag melden bij contactpersoon gemeente.
3. Aannemer geeft de schademelding door aan de monteur, de mast wordt veilig gesteld.
4. Aannemer meldt de schade aan de **NODR** via de NODR app.
5. Aannemer levert het schaderapport aan bij de NODR binnen 5 werkdagen en voegt de melding/schaderapport en foto's toe als bijlage(n) in de betreffende werkorder in luminizer (upload).
6. De gemeente geeft de aannemer opdracht voor herstel, d.m.v. een deelopdracht schade. De deelopdracht wordt voorzien van de **werkordernummer** uit Luminizer en wordt als bijlage geüpload naar de werkorder en de reparatiestatus wordt door gemeente aangepast naar **Aannemer attentie**.
7. De aannemer kan vragen stellen of aanvullende informatie vragen via **opmerkingen** in de werkorder en de reparatiestatus op **Opdrachtgever attentie** te zetten.
8. Aannemer tekent de deelopdracht schade binnen 5 werkdagen en upload deze in Luminizer en wijzigt de reparatiestatus naar **In behandeling**.
9. Definitief herstel/vervanging voor standaardmateriaal max. 10 werkdagen en voor specials max. 12 weken.
10. Indien een tijdelijke mast moet worden aangebracht zal de gemeente dat aangeven.
11. Indien definitief herstel/vervanging langer duurt dan bovenstaande termijnen dan dient de aannemer in Luminizer een **uitstelverzoek** te doen in overleg met contactpersoon van de gemeente.
12. De uitgevoerde werkzaamheden worden de aannemer vermeld in de werkorder in Luminizer onder het kopje **werkzaamheden** en verwerkt daarin ook mutatiegegevens voor de materialen.
13. Aannemer maakt een kostenoverzicht en upload deze in Luminizer.
14. Wanneer de werkorder gereed is kan deze voor betaalbaarstelling worden doorgezet naar de gemeente/directie door de werkorder op **Administratief gereed** te zetten.
15. De gemeente controleert of de schade naar tevredenheid hersteld is en of alle mutatiegegevens zijn vermeld. Indien alles in orde is dan wordt de werkorder geaccordeerd en is daarmee betaalbaar gesteld.
16. Aannemer stuurt factuur.

Werkwijze voor netstoringen vanuit Luminizer

1. Monteur constateert dat de melding/storing een gevolg is van een netstoring.
2. De aannemer geeft de netstoring door aan de netbeheerder via de Portal van de netbeheerder en vermeld dit onder kopje **Opmerkingen** in de werkorder in Luminizer.
3. Meldingen netstoringen van Liander aan aannemer, doorsturen naar contactpersoon van betreffende gemeente.

Werkwijze schades die tijdens het rijden van een storingsronde worden geconstateerd.

1. Monteur constateert een schade aan de lichtmast tijdens de storingsronde.
   De schade wordt behandeld als schademelding.
2. Indien er sprake is van stormschade/vandalisme/technisch versleten, **niet** doorsturen naar de NODR. Aannemer meldt de schade aan de contactpersoon van de gemeente.
3. Gemeente maakt deelopdracht schade en stuurt deze naar de aannemer met vermelding van **werkordernummer** uit Luminizer.
4. De gemeente geeft de aannemer opdracht voor herstel, d.m.v. een deelopdracht schade. De deelopdracht wordt voorzien van de **werkordernummer** uit Luminizer en wordt als bijlage geüpload naar de werkorder en de reparatiestatus wordt door gemeente aangepast naar **Aannemer attentie**.
5. De aannemer kan vragen stellen of aanvullende informatie vragen via **opmerkingen** in de werkorder en de reparatiestatus op **Opdrachtgever attentie** te zetten.
6. Aannemer tekent de deelopdracht schade binnen 5 werkdagen en upload deze in Luminizer en wijzigt de reparatiestatus naar **In behandeling**.
7. Definitief herstel/vervanging voor standaardmateriaal max. 10 werkdagen en voor specials max. 12 weken.
8. Indien een tijdelijke mast moet worden aangebracht zal de gemeente dat aangeven.
9. Indien definitief herstel/vervanging langer duurt dan bovenstaande termijnen dan dient de aannemer in Luminizer een **uitstelverzoek** te doen in overleg met contactpersoon van de gemeente.
10. De uitgevoerde werkzaamheden worden de aannemer vermeld in de werkorder in Luminizer onder het kopje **werkzaamheden** en verwerkt daarin ook mutatiegegevens voor de materialen.
11. Aannemer maakt een kostenoverzicht en upload deze in Luminizer.
12. Wanneer de werkorder gereed is kan deze voor betaalbaarstelling worden doorgezet naar de gemeente/directie door de werkorder op **Administratief gereed** te zetten.
13. De gemeente controleert of de schade naar tevredenheid hersteld is en of alle mutatiegegevens zijn vermeld. Indien alles in orde is dan wordt de werkorder geaccordeerd en is daarmee betaalbaar gesteld.
14. Aannemer stuurt factuur.

Losse deelopdrachten

1. Gemeente verstrekt losse deelopdracht aan aannemer aan de hand van bestekposten.
2. Gemeente geeft aannemer opdracht in Luminizer onder **Projecten**
3. De gemeente stuurt een mail naar de aannemer dat er een opdracht is toegevoegd in Luminizer onder **Projecten**.
4. Opdrachtbevestiging wordt binnen 5 werkdagen ondertekend door aannemer retour gezonden. Dit geldt alleen voor losse deelopdrachten. Tevens deze losse deelopdracht uploaden in Luminizer onder **kopje Bijlage(n).**
5. Bij offerteaanvraag, opdrachtbrief uploaden in Luminizer onder **kopje Bijlage(n).**
6. De aannemer maakt van de ingediende opdrachten een planning en zorgt dat de opdracht wordt uitgevoerd.
7. De ANNO-gemeenten krijgen twee wekelijks de planning toegezonden.
8. Factuur volgt op basis van nacalculatie aan gemeenten.
9. De aannemer levert de mutatiegegevens aan, uploaden onder **kopje Bijlage(n)**