



# ***WERKINSTRUCTIES EXTERNEN VERHELPEN STORINGEN***

\* DE WERKINSTRUCTIE BESCHRIJFT DE 'HOE' IN HET SYSTEEM

**DATUM: 02 DECEMBER 2025**

**VERSIE: 2.4**

**STATUS DEFINITIEF**

## INHOUDSOPGAVE

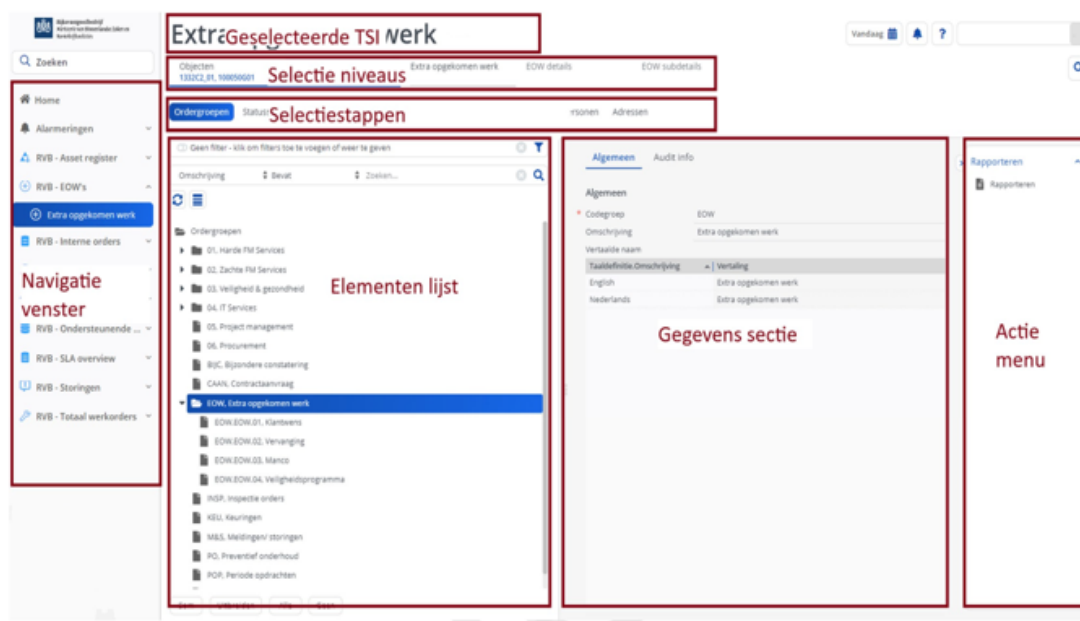
16.6 Legenda symbolen Storingsproces .....	3
16.6.4.2 Verhelpen storingen.....	9
16.6.4.2 Ophogen storing.....	13
16.6.4.5 Gereedmelden administratief storing.....	17

## 16.6 LEGENDA SYMBOLEN STORINGSPROCES

Auteurs:	Ronald Bruining/Eduard Soffers
Versie:	1.0
Datum:	18 november 2025

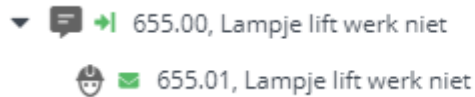
In de werkinstructies wordt verwezen naar diverse deelvensters van Planon.



Om de werkinstructies goed te kunnen lezen is hieronder een overzicht gemaakt van de deelvensters met de daarbij behorende benamingen



Om het “Proces Verhelpen Storingen” beter te kunnen begrijpen is het noodzakelijk inzicht te hebben in de statusstappen die er zijn. Onderstaand worden de stappen uitgelegd en de betekenis gedeut.

Uitleg symbolen “Proces Verhelpen Storingen”

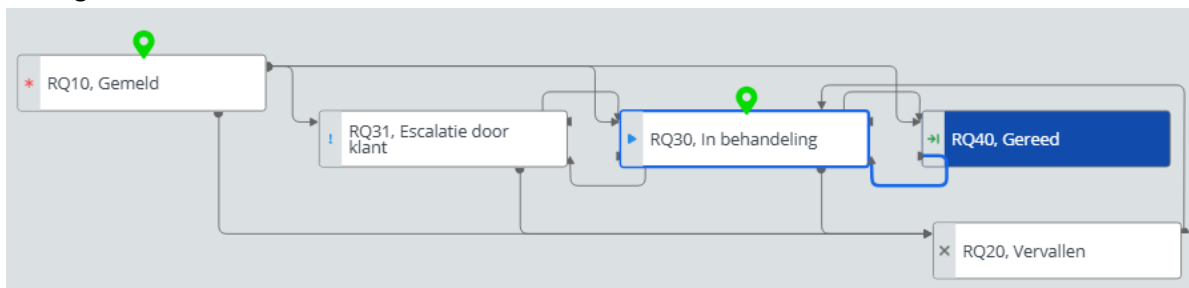


Hiervoor geldt: Een storingsmelding (  ) is de melding zoals door klant/gebruiker is opgegeven; een storingsorder (  ) is de (voorbereiding tot) de order die naar de onderhoudsleverancier zal worden gestuurd voor het verhelpen van de storing.

**Een mooi overzicht van de statuses tref je aan bij de functie Tonen Stroomdiagram in het actiemenu. Door middel van de blauw inkleuring van de statusstap weet je waar de storingsmelding of de storingsorder zich bevindt.**

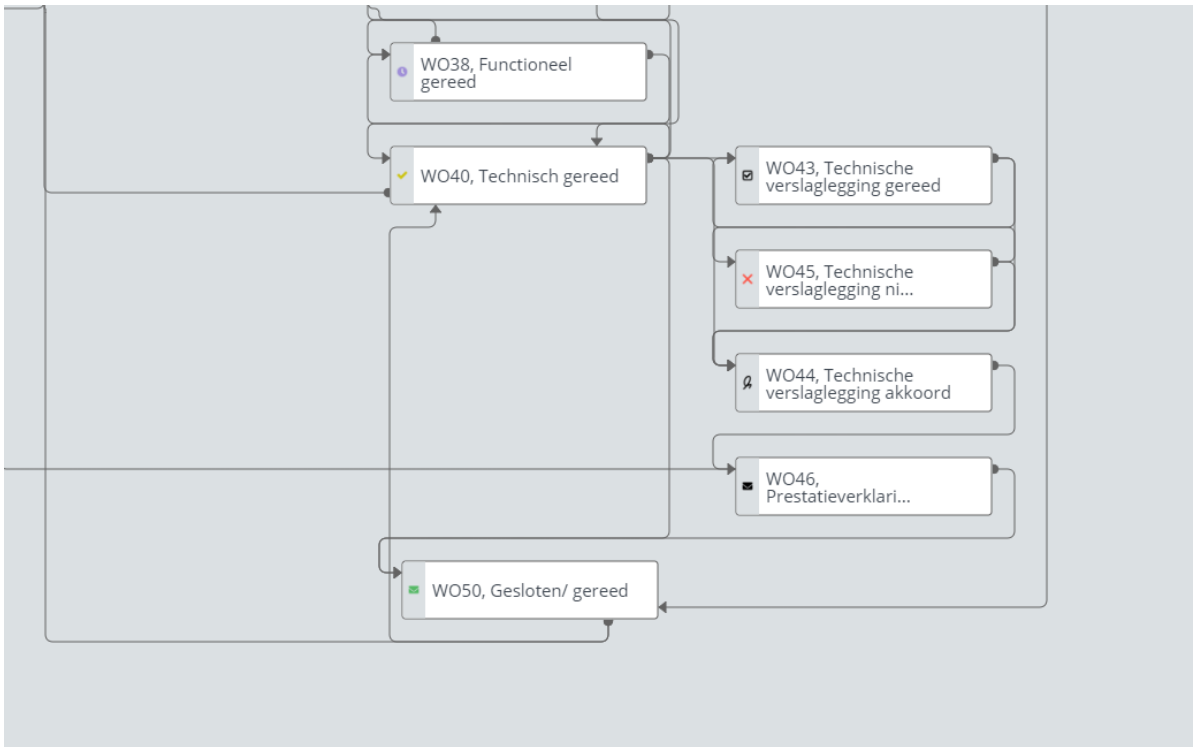
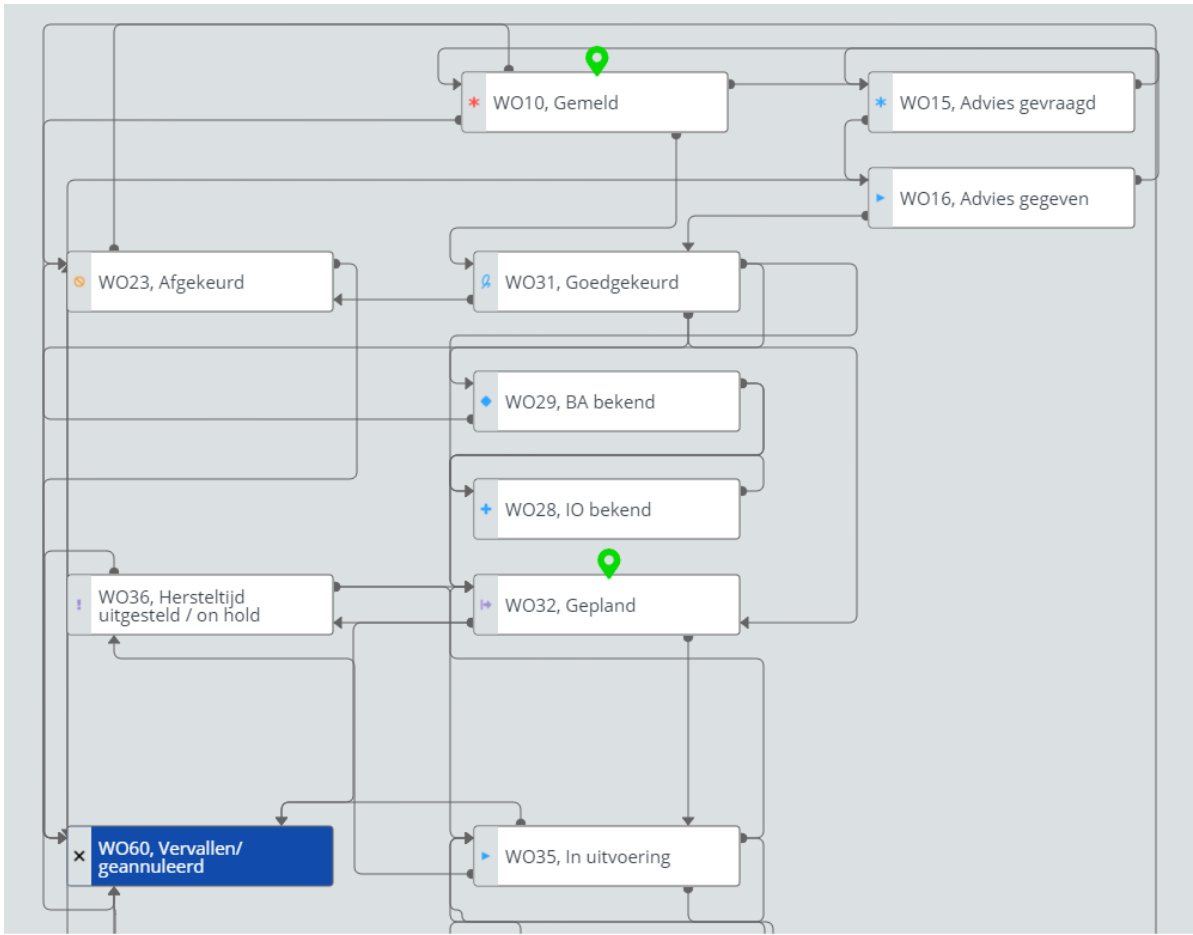
#### Storingsmelding:



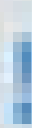








In dit geval status RQ40 Gereed















#### Storingsorder:

In dit geval status WO60 Vervallen/geannuleerd (zie volgende pagina)



symbool	Omschrijving/betekenis
	Storingsmelding
 RQ10, Gemeld	De melding is aangemaakt. Voor Defensie via de interface FMIS. Voor het RIJK via de Postbussen
 RQ31 Escalatie door klant	De klant heeft aangegeven dat het (te) lang duurt voordat deze storing wordt opgelost.
 RQ30, In behandeling	De storingsmelding is opgepakt en in behandeling genomen.
 RQ40 Gereed	De storingsmelding is gereed.
 RQ20 Vervallen	De storingsmelding is komen te vervallen
	Storingsorder
 WO10, Gemeld	De order is (in concept) aangemaakt: Voor Defensie via de interface FMIS. Voor het RIJK via de Postbussen
 WO15, Advies gevraagd	Het kan nodig zijn om voor de storingsorder een advies te vragen bij de technisch medewerker. Dat doe je door een COMLOG te maken en de status op "Advies gevraagd" te zetten bij statusovergangen
 WO16, ter beoordeling	Ter advies over gedragen en uitgezet via de COMLOG bij de TM-er. Hij/zijn kan door middel van een chat antwoorden op de advies vraag. Na het antwoord moet de status van de storingsorder in "Advies gegeven" worden gezet.
 WO23, Afgekeurd	Er is een melding gemaakt en die is als storingsorder opgepakt maar geheel ten onrechte.

	WO28,IO bekend	De storingsorder is goedgekeurd door de storingsdesk en heeft een BESTELNUMMER ontvangen en een INKOOPORDERNUMMER van ORACLE
	WO29, BA Bekend	De storingsorder is goedgekeurd door de storingsdesk en heeft een BESTELNUMMER ontvangen en een INKOOPORDERNUMMER van ORACLE
	WO32, Gepland	De storingsorder is doorgezet naar de onderhoudsleverancier.
	WO35, In uitvoering	De onderhoudsleverancier heeft de storingsorder opgepakt en de behandeling is bezig.
	WO36, Hersteltijd uitgesteld / on hold	De onderhoudsleverancier heeft de storingsorder opgepakt en de behandeling is bezig maar het gaat nog even duren alvorens de order afgemeld kan worden. Materiaal is niet voorradig, meer onderzoek nodig enzovoort!. Dus de storting staat even geparkeerd.
	WO38, Functioneel gereed	De storting is verholpen maar slechts met een noodverband. De Onderhoudsleverancier heeft nog tijd nodig om de storting definitief te verhelpen.
	WO40, Technisch gereed	De storting is definitief verholpen en kan worden afgemeld
	WO43, Technisch verslaglegging gereed	De storting is definitief verholpen en de onderhoudsleverancier heeft de vereiste documenten geüpload in OMS ter beoordeling. Denk aan werkbonnen, Materiaaloverzichten, Proces verbaal
	WO44, Technische verslaglegging akkoord	De storting is definitief verholpen en de TM of OM heeft de documenten beoordeeld en akkoord bevonden. → DIT is Betalen wordt geactiveerd
	WO45, Technische verslaglegging NIET akkoord	De storting is definitief verholpen MAAR de TM of OM heeft de documenten beoordeeld en NIET akkoord bevonden. → OHL moet opnieuw aan de slag om de onvolkomen heden te corrigeren!

	WO46 Prestatie verklaring verzonden	Door het akkoord van status WO43 krijgt de OHL een sein dat hij de factuur kan insturen naar RVB. Dat is volgens de bestaande routing. De factuur wordt opgenomen in APRO en ORACLE. En zal op basis van DIT is Betalen geautomatiseerd worden afgehandeld indien het bedrag < 500 euro is.
	WO50, Gesloten/ gereed	De storing is afgehandeld. Dat is: technisch gereed, Technische verslaglegging akkoord en gefactureerd. EINDE STORING!

---

## 16.6.4.2 VERHELPEM STORINGEN

Auteurs:	Eduard Soffers
Versie:	1.0
Datum:	02 december 2025

### Samenvatting

*Rol:*

Onderhoudsleverancier




*Deze werkinstructie beschrijft:*











hoe een storingsorder door een onderhoudsleverancier wordt verholpen.

Een uitgezette storingsorder als opdracht bij de onderhoudsleverancier heeft in OMS de status WO32 Gepland.

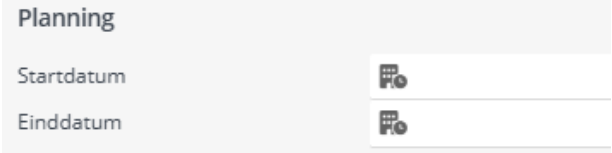
### Statussen

In deze werkinstructie worden de volgende statussen behandeld:

 <b>Melding</b>	
Van status	Naar status
 RQ30 In behandeling	 RQ30 In behandeling

 <b>Order</b>	
Van status	Naar status
 WO32 Gepland	 WO35 In uitvoering
	 WO36 Hersteltijd uitgesteld / On hold
 WO35 In uitvoering	 WO38 Functioneel gereed
 WO38 Functioneel gereed	 WO40 Technisch gereed
 WO40 Technisch gereed	 WO43 Technisch verslaglegging gereed

Stap	Actie																																																		
1	<p>Ga in het navigatievenster naar Werkoverzicht en filter door in het selectieniveau de ordergroep M&amp;S, meldingen/ storingsen te kiezen. Ga vervolgens naar het selectieniveau Orders. Alle aan jou toegewezen storingsorders worden nu getoond.</p> <p><b>Werkoverzicht</b></p>  <p>Alle orders in WO32 Gepland zijn klaar om op te pakken. Ook heb je een e-mail ontvangen met daarin de opdrachtverstrekking. Hieronder een voorbeeld:</p> <p><a href="#">Opdrachtverstrekking Storingsmelding: 15420.01</a>  <a href="#">Storingsmelding</a></p> <p>Het Rijksvastgoedbedrijf geeft akkoord voor het uitvoeren van de volgende werkzaamheden.</p> <table border="1" data-bbox="312 992 847 1055"> <thead> <tr> <th colspan="2">Leveranciergegevens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Leverancier</td> <td>12345 Onderhoudsleverancier ABC B.V.</td> </tr> <tr> <td>Leverancier adres</td> <td>Postbus 123 Zoetermeer</td> </tr> <tr> <td>Afroep op</td> <td>98765 Afk. Contract.12.1234</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="312 1070 847 1238"> <thead> <tr> <th colspan="2">Opdrachtgegevens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Service aanvraagnummer</td> <td>15420.01</td> </tr> <tr> <td>Inkoopordernummer</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Omschrijving</td> <td>Storingsmelding</td> </tr> <tr> <td>Toelichting</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Oorzaak</td> <td>Onbekend</td> </tr> <tr> <td>Urgentie</td> <td>Normaal</td> </tr> <tr> <td>Oplostijd</td> <td>2 Dagen</td> </tr> <tr> <td>Melder</td> <td>Mr Voorbeeld</td> </tr> <tr> <td>Opdrachtdatum</td> <td>09/06/2024 15:37</td> </tr> <tr> <td>Datum/tijd technisch gereed</td> <td>07/06/2024 15:34</td> </tr> <tr> <td>Datum/tijd administratief gereed</td> <td>12/06/2024 15:34</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="312 1254 847 1379"> <thead> <tr> <th colspan="2">Opdracht heeft betrekking op</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Vastgoedcomplex</td> <td>1234AB34 Lange Laan 34 Zoetermeer</td> </tr> <tr> <td>Vastgoedcomplex adres</td> <td>Lange Laan 34 1234AB Zoetermeer</td> </tr> <tr> <td>Bouwwerk/Gebied</td> <td>1234AB34_01</td> </tr> <tr> <td>Gebouwnummer (orade)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bouwlaag</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ruimte</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Afbesluitstatus</td> <td>Asbestvrij obv bouwjaar</td> </tr> <tr> <td>Asset ID + omschrijving</td> <td>0000291286 Vaste keukenapparatuur 1</td> </tr> </tbody> </table>	Leveranciergegevens		Leverancier	12345 Onderhoudsleverancier ABC B.V.	Leverancier adres	Postbus 123 Zoetermeer	Afroep op	98765 Afk. Contract.12.1234	Opdrachtgegevens		Service aanvraagnummer	15420.01	Inkoopordernummer		Omschrijving	Storingsmelding	Toelichting		Oorzaak	Onbekend	Urgentie	Normaal	Oplostijd	2 Dagen	Melder	Mr Voorbeeld	Opdrachtdatum	09/06/2024 15:37	Datum/tijd technisch gereed	07/06/2024 15:34	Datum/tijd administratief gereed	12/06/2024 15:34	Opdracht heeft betrekking op		Vastgoedcomplex	1234AB34 Lange Laan 34 Zoetermeer	Vastgoedcomplex adres	Lange Laan 34 1234AB Zoetermeer	Bouwwerk/Gebied	1234AB34_01	Gebouwnummer (orade)		Bouwlaag		Ruimte		Afbesluitstatus	Asbestvrij obv bouwjaar	Asset ID + omschrijving	0000291286 Vaste keukenapparatuur 1
Leveranciergegevens																																																			
Leverancier	12345 Onderhoudsleverancier ABC B.V.																																																		
Leverancier adres	Postbus 123 Zoetermeer																																																		
Afroep op	98765 Afk. Contract.12.1234																																																		
Opdrachtgegevens																																																			
Service aanvraagnummer	15420.01																																																		
Inkoopordernummer																																																			
Omschrijving	Storingsmelding																																																		
Toelichting																																																			
Oorzaak	Onbekend																																																		
Urgentie	Normaal																																																		
Oplostijd	2 Dagen																																																		
Melder	Mr Voorbeeld																																																		
Opdrachtdatum	09/06/2024 15:37																																																		
Datum/tijd technisch gereed	07/06/2024 15:34																																																		
Datum/tijd administratief gereed	12/06/2024 15:34																																																		
Opdracht heeft betrekking op																																																			
Vastgoedcomplex	1234AB34 Lange Laan 34 Zoetermeer																																																		
Vastgoedcomplex adres	Lange Laan 34 1234AB Zoetermeer																																																		
Bouwwerk/Gebied	1234AB34_01																																																		
Gebouwnummer (orade)																																																			
Bouwlaag																																																			
Ruimte																																																			
Afbesluitstatus	Asbestvrij obv bouwjaar																																																		
Asset ID + omschrijving	0000291286 Vaste keukenapparatuur 1																																																		
2	<p>Open de order in status WO32 Gepland en bekijk de uit te voeren storingsopdracht. In de communicatielog kan extra informatie zijn toegevoegd.</p>																																																		
3	<p>Zet in het actiemenu de status van deze storingsorder naar WO35 In uitvoering. Daarmee is de order opgepakt.</p> <p><i>Let op:</i>  Als je van mening bent dat de storingsorder niet voor jou is, bijvoorbeeld omdat het niet het juiste pand/contract betreft, omdat er al een storing of EOW loopt of om een andere reden, dan moet deze storing worden geannuleerd. Annulering gaat altijd voor objecten van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rijksportefeuille via <a href="mailto:postbus.RVB.storingsdienst@rijksoverheid.nl">postbus.RVB.storingsdienst@rijksoverheid.nl</a> of via telefoonnummer 0800- 8991103 (kies optie 1)</li> <li>- Defensieportefeuille gaat het om <a href="mailto:postbus.RVB.StoringsdeskVastgoedDEF@Rijksoverheid.nl">postbus.RVB.StoringsdeskVastgoedDEF@Rijksoverheid.nl</a> of via telefoonnummer 0800- 8991103 (kies optie 3).</li> </ul>																																																		

	Het RVB annuleert de storingsorder en zorgt dat deze naar bevind van zaken wordt afgehandeld.
4	Verhelp de storing. Dit gebeurt uiteraard buiten het OMS om. Via de communicatielog is het mogelijk om documenten, foto's of media toe te voegen aan de order.
5	<p>Als je uitstel nodig hebt voor het verhelpen van de storing, vul je de reden voor het uitstel in:  In afbeelding 1 in het veld Reden uitgesteld (maximaal 255 tekens):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datum en tijdstip wanneer de uitstel is aangevraagd;</li> <li>- Naam en telefoonnummer van de persoon met wie je hebt overlegd;</li> <li>- De reden van uitstel;</li> <li>- De nieuwe verwachte gereeddatum van de order.</li> </ul> <p>In afbeelding 2 onder het kopje Planning in het veld Einddatum:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De nieuw verwachte einddatum (datum waarop de werkzaamheden zijn afgerond).</li> </ul>
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Afbeelding 1</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Afbeelding 2</p>  </div> </div> <p><i>Let op:</i> Betreft het defensieobjecten: de bij "Reden uitgesteld" opgegeven tekst wordt bij objecten van de Defensieportefeuille helaas niet via een interface naar Defensie gestuurd! Heeft u een pand van defensie en maakt u gebruik van de status WO36 voor uitstel dan vult u altijd met dezelfde tekst de communicatielog in.</p> <p>Voor overige objecten: Optioneel voeg je een communicatielog toe waarin je de reden tot uitstel nader toelicht.</p> <p>Vervolgens zet je in het actiemenu de status van deze storingsorder om in WO36 Hersteltijd uitgesteld/On Hold. Je kunt deze status weer terugzetten in WO35 In uitvoering zodra je weer aan de slag gaat!</p> <p><i>Let op:</i>  Na het omzetten van de status naar Hersteltijd uitgesteld/On Hold, zal er nog geen tijdswijzigingen plaats vinden die zichtbaar zijn in OMS. Wanneer de desbetreffende order weer in de oorspronkelijke status wordt gezet, zal de verstreken tijd tussen de Hersteltijd uitgesteld/On Hold status en de nieuwe status worden verrekend en zichtbaar worden in OMS.</p> <p><i>Let op:</i>  Je kunt desgewenst ook nog in tab Orderdetails – Orderdocumenten de betreffende e-mails over het uitstel bij deze order opslaan.</p>
6	Als de storing functioneel is opgelost, zet in het actiemenu de status van de storingsorder om in WO38 Functioneel gereed. In dit geval is de functie van de betreffende asset wel weer hersteld, maar is de asset

	technisch nog niet op het gewenste oorspronkelijke niveau. Dit is het zogenoemde 'pleister plakken'.
<b>7</b>	<p>Als de storing technisch is opgelost, zet je in het actiemenu de status van de storingsorder op WO40 Technisch gereed.</p> <p>De storing is hiermee opgelost en gelogd in het OMS. Als ook alle documenten zijn opgeleverd, volgt het administratief gereedmelden. Zie daarvoor de werkinstructie <a href="#">Gereedmelden administratief storing</a>.</p> <p><i>Let op:</i> Als voor een goed technisch herstel geadviseerd wordt de complete asset te vervangen, dient een EOW te worden opgestart. Vergeet na uitvoer EOW ook niet een assetmutatie vast te leggen.</p>

## 16.6.4.2 OPHOGEN STORING

Auteurs:	Ronald Bruining/Eduard Soffers
Versie:	1.0
Datum:	2 december 2025

### Samenvatting




*Rol:*







Onderhoudsleverancier

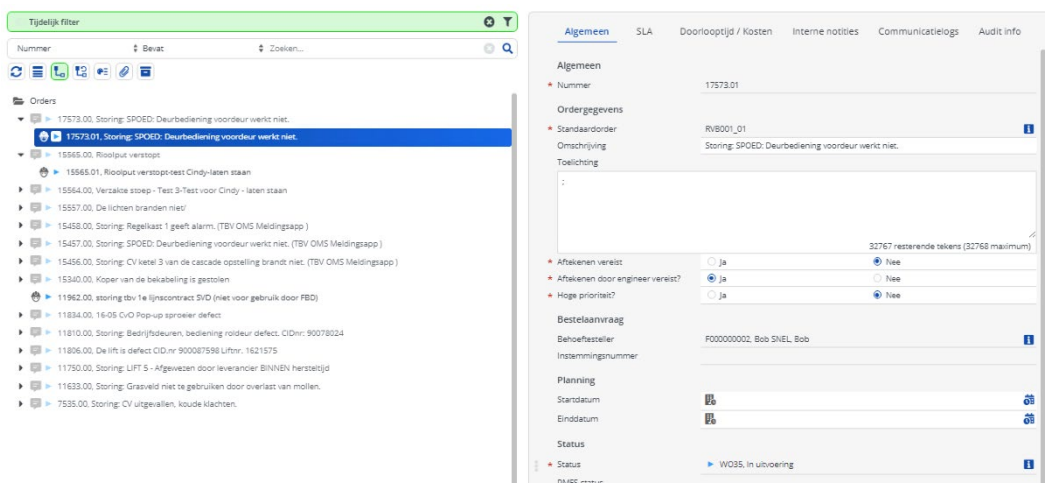

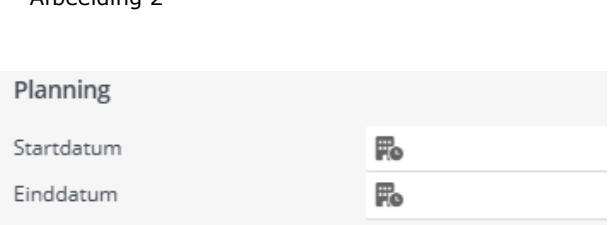
*Deze werkinstructie beschrijft:*

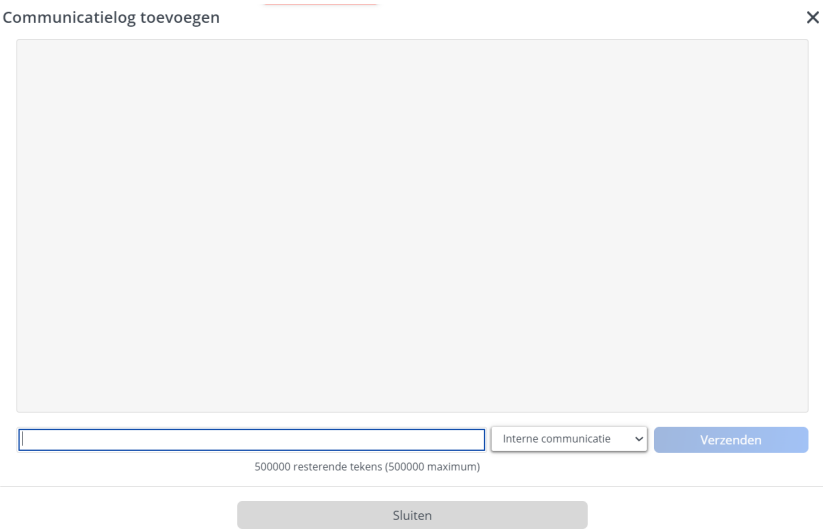
Hoe je een storingsorder ophoogt.

Je hoogt een storingsorder op omdat de uitvoeringskosten van de storingsoplossing boven de mandaatgrenzen van het contract komen. Bij de Rijksportefeuille is dat €2.500,- en bij de Defensieportefeuille is dat €5.000,-. In deze gevallen is vooraf toestemming van de behoeftesteller nodig voor de ophoging van de storing.

 <b>Melding</b>	
Van status	Naar status
 RQ30 In behandeling	 RQ30 In behandeling

 <b>Order</b>	
Van status	Naar status
 WO35 In uitvoering	 WO36 Hersteltijd uitgesteld / On hold
	 WO38 Functioneel gereed
	 WO40 Technisch gereed
	 WO43 Technische verslaglegging gereed

Stap	Actie
1	<p>Je constateert dat je voor de oplossing van de storing de mandaatgrens te boven zal gaan, en meldt dit aan de medewerker Storingsdesk. Ook zoek je (eventueel geholpen door medewerker Storingsdesk) uit wie de behoeftesteller (vaak: de objectmanager) van de aan jou toegewezen storingsorder is. Deze moet namelijk toestemming verlenen voor de mandaatoverschrijding. De behoeftesteller van elke order is te vinden bij Bestelaanvraag in het veld Behoeftesteller. Zie voorbeeld.</p> 
2	<p>Je vult voorafgaand aan de aanvraag tot toestemming de volgende gegevens in:</p> <p>In afbeelding 1 in het veld Reden uitgesteld (maximaal 255 tekens):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datum en tijdstip wanneer het uitstel is aangevraagd;</li> <li>- Naam en telefoonnummer van de persoon met wie je hebt overlegd;</li> <li>- De reden van uitstel;</li> <li>- De nieuwe verwachte gereeddatum van de order.</li> </ul> <p>In afbeelding 2 onder het kopje Planning in het veld Einddatum:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De nieuw verwachte einddatum (datum waarop de werkzaamheden zijn afgerond).</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="319 1523 694 1769"> <p>Afbeelding 1</p>  </div> <div data-bbox="702 1523 1316 1769"> <p>Afbeelding 2</p>  </div> </div> <p>Vervolgens zet je in het actiemenu de status van deze storingsorder om in WO36 Hersteltijd uitgesteld/ On Hold.</p> <p><i>Let op:</i> Na het omzetten van de status naar Hersteltijd uitgesteld/On Hold, zal er nog geen tijdswijzigingen plaats vinden die zichtbaar zijn in OMS.</p>

	<p>Wanneer de desbetreffende order weer in de oorspronkelijke status wordt gezet, zal de verstreken tijd tussen de Hersteltijd uitgesteld/On Hold status en de nieuwe status worden verrekend en zichtbaar worden in OMS.</p>
<b>3</b>	<p>Je neemt via e-mail contact op met de behoeftesteller en motiveert de overschrijding van de mandaatgrens. Hierbij maak je eventueel gebruik van een kostenoverschrijdingsformulier.</p>
<b>4</b>	<p>Nadat de toestemming van de behoeftesteller per mail is ontvangen, leg je deze toestemming vast door rechts in het actiemenu van de order op Communicatielog toevoegen te klikken en vervolgens de gegeven toestemming te noteren in het venster Communicatielog toevoegen.</p>  <p><i>Let op:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het is handig om de tekst van de mail in de communicatielog te plakken.</li> <li>- Je kunt desgewenst ook nog in tab Orderdetails – Orderdocumenten de betreffende e-mails over de ophoging bij deze order opslaan.</li> </ul>
<b>5</b>	<p>Indien gebruik gemaakt is van een digitaal kostenoverschrijdingsformulier sla je dit formulier op door vanaf de order af te dalen naar het selectieniveau Details meldingen / storingen en te kiezen voor de optie Orderdocumenten.</p>

# Storingen

Objecten      Onderdelen      **Meldingen/ storingen**      Details meldingen/ stori...

Tijdelijk filter

Nummer      Bevat      Zoeken...

Orders

- 17573.00, Storing: SPOED: Deurbediening voordeur werkt niet.
- 17573.01, Storing: SPOED: Deurbediening voordeur werkt niet.**
- 15565.00, Rioolput verstopt
- 15565.01, Rioolput verstopt-test Cindy-laten staan
- 15564.00, Verzakte stoep - Test 3-Test voor Cindy - laten staan

- Bestelregels
- Laatste minuut risicoan...
- Werkopdrachten
- Antwoordregels
- Offertes
- Ramingen
- Totaal werkelijke kosten
- Arbeidsuren
- Orderdocumenten
- Historie
- Communicatielogs

6 Je geeft – nog steeds voorafgaand aan de storingsoplossing – in hetzelfde selectieniveau Details meldingen / storingen bij het tabblad Offertes de hoogte van de kosten op, en klikt daarna op Opslaan.

## Storingen

Vandaag      ?      FLIP.SPIEKERMAN@...      FS

Objecten      Onderdelen      Meldingen/ storingen      **Details meldingen/ storingen**      Sub-details meldingen/ stori...

Bestelregels      Werkopdrachten      **Offertes**      Totaal werkelijke kosten      Orderdocumenten      Historie      Communicatielogs

Orderkostenoverzicht

Omschrijving	Kosten	Toeslag	Arbeidsuren	Luren 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

Filternaam: Geen filter geselecteerd

Veld: Contact uit Personeel Management      Operator:      Waarde: Zoeken...

Leverancier      Kosten (€)      Order-Nummer

Niets gevonden.

Som      Alle      Geen

Algemeen      Audit info

Order: 31169.01

Offerteaanvraag

Contact uit Personeel Management

Datum melding

Offerte

Referentienr.

Datum ontvangen

Kosten (Excl. btw) €

Type bedrijfselement

Acties

- Toon budget
- Offertes
- Toevoegen
- Kopiëren
- Verwijderen
- Overnemen naar raming

Annuleren      Opslaan

7 Je gaat voor de verdere afhandeling van de storing nu volgens de normale procedure te werk: je lost de storing op en geeft uiteindelijk de status WO40 Technisch gereed. Zie voor meer informatie de werkinstructie 16.6.4.2 Verhelpen storing.

#### 16.6.4.5 GEREEDMELDEN ADMINISTRATIEF STORING

Auteurs:	Eduard Soffers
Versie:	1.0
Datum:	02 december 2025

#### Samenvatting

*Rol:*




Onderhoudsleverancier

Deze werkinstructie beschrijft:

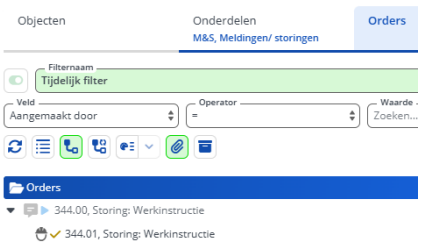
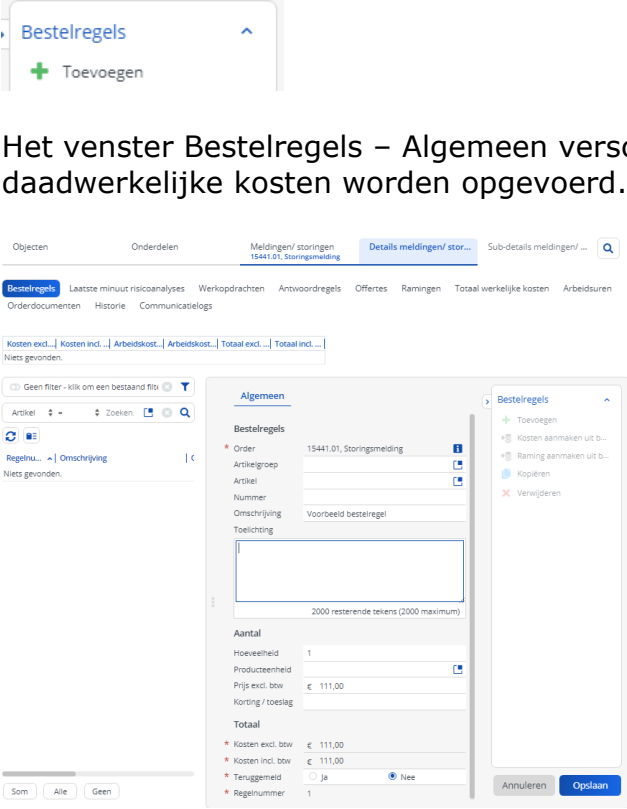
Hoe je na de uitvoering van de opdracht, de storingsorder administratief gereed meldt door middel van de technische verslaglegging. Dit betekent het opvoeren van de kosten en de eventuele (overdrachtswaardige) documenten.

#### Statussen

In deze werkinstructie worden de volgende statussen behandeld:

 <b>Melding</b>	
Van status	Naar status
 RQ30 In behandeling	 RQ30 In behandeling

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

Stap	Actie
1	<p>Ga in het navigatievenster naar Werkoverzicht en selecteer in selectieniveau Onderdelen de ordergroep Ordergroepen en vervolgens M&amp;S, Meldingen/ storingen. Ga vervolgens naar het selectieniveau Orders. Alle aan jou toegewezen storingsorders worden getoond. Werkoverzicht</p> 
2	<p>Maak een filter op de status WO40 Technisch gereed.</p> <p>Alle orders in WO40 Technisch gereed zijn klaar om administratief gereed te melden. Selecteer de juiste order.</p> <p><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.</p>
3	<p>Kies uit het selectieniveau Orderdetails de selectiestap Bestelregels en klik in het actiemenu op de optie Toevoegen.</p>  <p>Het venster Bestelregels – Algemeen verschijnt. Hiermee kunnen de daadwerkelijke kosten worden opgevoerd.</p>

<p><b>3</b></p>	<p>Er zijn twee mogelijkheden:</p> <p><i>A) Je gaat niet factureren (bijvoorbeeld omdat de storingsoplossing al binnen het contract valt, of binnen het eigen risico van de onderhoudsleverancier):</i> In dit geval moet je een bestelregel aanmaken met als kosten €0,-.</p> <p>Vul de velden als volgt in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Omschrijving: <i>optioneel</i></li> <li>- Toelichting: <i>optioneel</i></li> <li>- Hoeveelheid: 1</li> <li>- Prijs excl. btw: 0</li> </ul> <p>Ga naar stap 5</p> <p><i>B) Je gaat factureren:</i> In dit geval moet je bestelregels aanmaken met de juiste kosten conform het contract. Herhaal deze stap totdat alle kosten zijn geregistreerd.</p> <p>Vul de velden als volgt in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Omschrijving: <i>optioneel</i></li> <li>- Toelichting: <i>optioneel</i></li> <li>- Hoeveelheid: 1</li> <li>- Prijs excl. btw: het factuurbedrag</li> </ul> <p>Sla op. Ga naar stap 4</p> <p><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 bij selectiestap Totaal werkelijke kosten.</p> <table border="1" data-bbox="323 1272 778 1350"> <thead> <tr> <th colspan="2">Totaal werkelijke kosten</th> <th colspan="2">Orderkostenoverzicht</th> </tr> <tr> <th>Kosten</th> <th>Toeslag mat.. </th> <th>Kosten uren  </th> <th>Toeslag arb...   Kosten excl....</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>€ 123,00</td> <td>€ 0,00</td> <td></td> <td>€ 123,00</td> </tr> </tbody> </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										
<p><b>4</b></p>	<p>Voeg de uiteenzetting van de kosten toe als document aan de order via de communicatielog.</p>												
<p><b>5</b></p>	<p>Voeg (overdrachtswaardige) documenten conform contract toe via de communicatielog (actiemenu Communicatielog toevoegen), denk hierbij aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Processen verbaal van opneming bij ingebruikname (incl. bijlagen);</li> <li>- Documenten (technische) productspecificaties asset;</li> <li>- Berekeningen zoals bijv. lichtberekeningen ...;</li> <li>- Tkeningen digitaal/analoog aangepast en aangeleverd;</li> <li>- Rapportages (testrapporten, looplijsten enz.);</li> <li>- Bedieningsvoorschriften;</li> <li>- Onderhoudsvoorschriften (leverancier);</li> <li>- Garantieverklaringen.</li> </ul> <p>Raadpleeg voor de overdrachtswaardige stukken en het daaraan toekennen van het documenttype de gebundelde werkinstructies vanuit het proces Beheren Vastgoedinformatie.</p>												

6	<p>Pas de eventuele gewijzigde vastgoedinformatie aan en/of maak de asset aan in het OMS naar aanleiding van de verholpen storing.</p> <p>Raadpleeg hiervoor de gebundelde werkinstructies: Werkinstructies externen Beheer vastgoedinformatie (BVI)</p>
7	<p>Controleer of je wel degelijk minimaal 1 bestelregel hebt opgevoerd. Hierna is het toevoegen van een bestelregel niet meer mogelijk. Zelfs als je van plan bent niet te factureren is het aanmaken van een bestelregel (van €0) verplicht. Anders is de statusovergang naar WO43 Technische verslaglegging gereed niet zichtbaar. Zie stap 3 hierboven.</p> <p>Ga vervolgens terug naar het selectieniveau Orders en zet in het actiemenu de status van de storingsorder op WO43 Technische verslaglegging gereed.</p> <p>Na het akkoord van het RVB op de technische verslaglegging ontvang je toestemming om te factureren. De status van de order staat dan op WO50 Gesloten/ gereed.</p>

## WIJZIGINGHISTORIE

<b>Datum</b>	<b>Omschrijving wijziging</b>
02-12-2025	Toevoeging van verplichting bestelregel op te geven voor de status overgang WO40 Technisch gereed naar WO43 Technisch verslaglegging gereed
02-12-2025	Toevoeging van een waarschuwing dat er in de On Hold-status geen tijdswijziging zichtbaar is tot de order teruggezet wordt naar de oorspronkelijke status.
02-12-2025	16.6.4.5 Gereedmelding administratief storing pag. 18: correctie op 18-11 over het verkeerd gebruik van een '*' is weggehaald. Dit geldt alleen voor de Storingsdesk.
19-11-2025	16.6.4.2 Verhelpen storings pag 11, stap 5: Er stond dat de tekst in het veld 'Reden uitgesteld' via FMIS naar Defensie gaat, dit is onjuist. In werkelijkheid wordt de comlog doorgestuurd. Dit is aangepast.
18-11-2025	16.6.4.5 Gereedmelding administratief storing pag. 18: er is een waarschuwing toegevoegd om geen '*' te gebruiken in de omschrijving, omdat de storing anders niet op de juiste manier wordt verwerkt.
18-11-2025	16.6.4.2 Ophogen storing, pag. 15/16, stap 6: Tabblad Ramingen vervangen door Tabblad Offertes
18-11-2025	16.6.4.2 Verhelpen storings pag 11, stap 5: er stond dat comlog toevoegen en reden uitstel invoeren beide optioneel waren. Maar Reden uitstel is vereist, maar comlog toevoegen is optioneel. Dit is aangepast.
18-11-2025	16.6 Legenda symbolen Storingsproces, tabel pag 7: statussen WO41, WO43 en WO44 zijn aangepast naar statussen WO43, WO44 en WO45