



WERKINSTRUCTIES UITVOEREN EOW - EXTERNEN

* DE WERKINSTRUCTIE BESCHRIJFT DE 'HOE' IN HET SYSTEEM

DATUM: 08 APRIL 2026

VERSIE: 2.3

STATUS DEFINITIEF

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	4
Bronnen voor EOW	4
RVB Werkwijzer.....	4
Klantwensen.....	5
Keuren en Preventief onderhoud	5
Programmeren Instandhouding.....	6
Storingen.....	7
Losse Observaties	7
Veiligheidsprogramma.....	7
Soorten EOW.....	7
Noodzaak	8
RVB002 Klantwens	8
RVB012 Vervangen bestaande asset	9
RVB013 Deelvervanging asset en instandhoudingswerzaamheden	9
RVB014 Veiligheidsprogramma's.....	9
Processchema EOW en autorisaties	10
Werkwijzer	10
Stroomschema EOW	11
Uitleg statussen.....	16
Autorisaties	19
Indienen EOW	21
Samenvatting	21
Uitgangspunten.....	21
Statussen.....	21
Stroomschema EOW	22
Werkinstructie indienen eow	23
Aanmaken en kopiëren van (sub)orders:.....	27
Uitwerken EOW	29
Samenvatting	29
Statussen.....	29
Inleiding.....	29
Fase in proces.....	30
Werkinstructie uitwerken EOW	31
Uitvoeren EOW	34

Samenvatting	34
Statussen.....	34
Fase in proces.....	35
Werkinstructie uitvoeren EOW	36
Gereedmelden administratief.....	37
Samenvatting	37
Statussen.....	37
Fase in proces.....	38
Werkinstructie gereedmelden administratief	39

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 en welke EOW hoort bij welke activiteit.
- Weten hoe het proces EOW is opgebouwd in relatie tot de autorisaties.

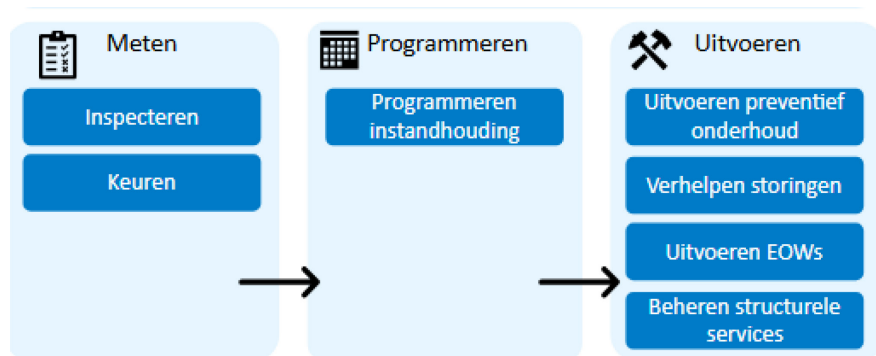
BRONNEN VOOR EOW

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 (*)

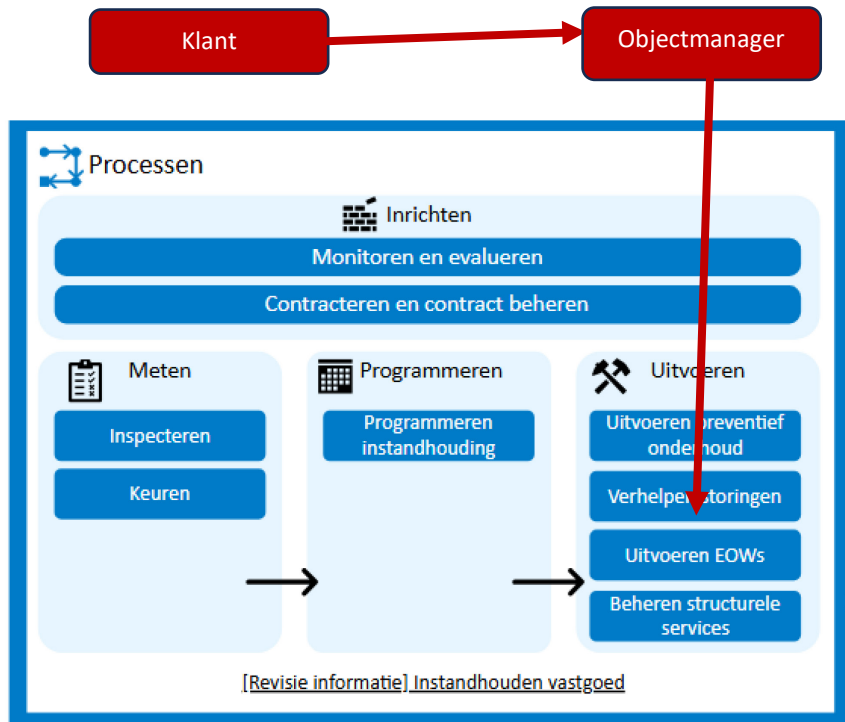
Deze bronnen zijn binnen het RVB weergegeven in onderstaand schema van het instandhoudingsproces:



Hieronder worden ze verder toegelicht:

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

Hoe deze Observaties naar EOW moeten gezet is onderdeel van het proces keuren (zie werkinstructie Keuren – Externen: 16.3.3.2 en 16.5.3.2 c Registreren, oppakken en doorzetten van observaties naar EOW t.b.v. KEU of PPM)

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 2.0 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.

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.

VEILIGHEIDSPROGRAMMA

Vanuit de veiligheidsprogramma zoals Asbest worden opdrachten gegeven voor inspectie of saneren van asbest, en deze worden ook in OMS als EOW geregistreerd. De werking hiervan is verder hetzelfde.

SOORTEN EOW

Code	Type	Omschrijving
RVB002	Melding	EOW Klantwens
RVB002_EOW	Order	EOW order Klantwens
RVB012	Melding	EOW Vervangen bestaande asset
RVB012_EOW	Order	EOW order Vervangen bestaande asset
RVB013	Melding	EOW Vervangen onderdeel asset

RVB013_EOW	Order	EOW order Deelvervanging asset en instandhoudingswerkzaamheden
RVB014	Melding	EOW Veiligheidsprogramma's
RVB014_EOW	Order	EOW order Veiligheidsprogramma's
RVB012a_EOW*	Order	EOW t.b.v. Activiteitenbeheer (niet elders gebruiken) Vervangen bestaande asset
RVB013a_EOW*	Order	EOW t.b.v. Activiteitenbeheer (niet elders gebruiken) Vervangen onderdeel asset

(*) 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.

RVB002 KLANTWENS

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

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 Vastgoedinformatie getriggerd wordt dat als gevolg van deze EOW de vastgoedinformatie door hen moet worden bijgewerkt na afronding van de EOW

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

RVB012 VERVANGEN BESTAANDE ASSET

Als de complete asset vervangen wordt: kies dan de RVB012 EOW | Vervangen bestaande asset

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

RVB013 DEELVERVANGING ASSET EN INSTANDHOUDINGSWERZAAMHEDEN

Als de werkzaamheden kleiner zijn dan een complete assetvervanging kies dan voor RVB013.

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

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".

RVB014 VEILIGHEIDSPROGRAMMA'S

Gebruik deze order als de EOW in opdracht is gegeven van een van de veiligheidsprogramma's.

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

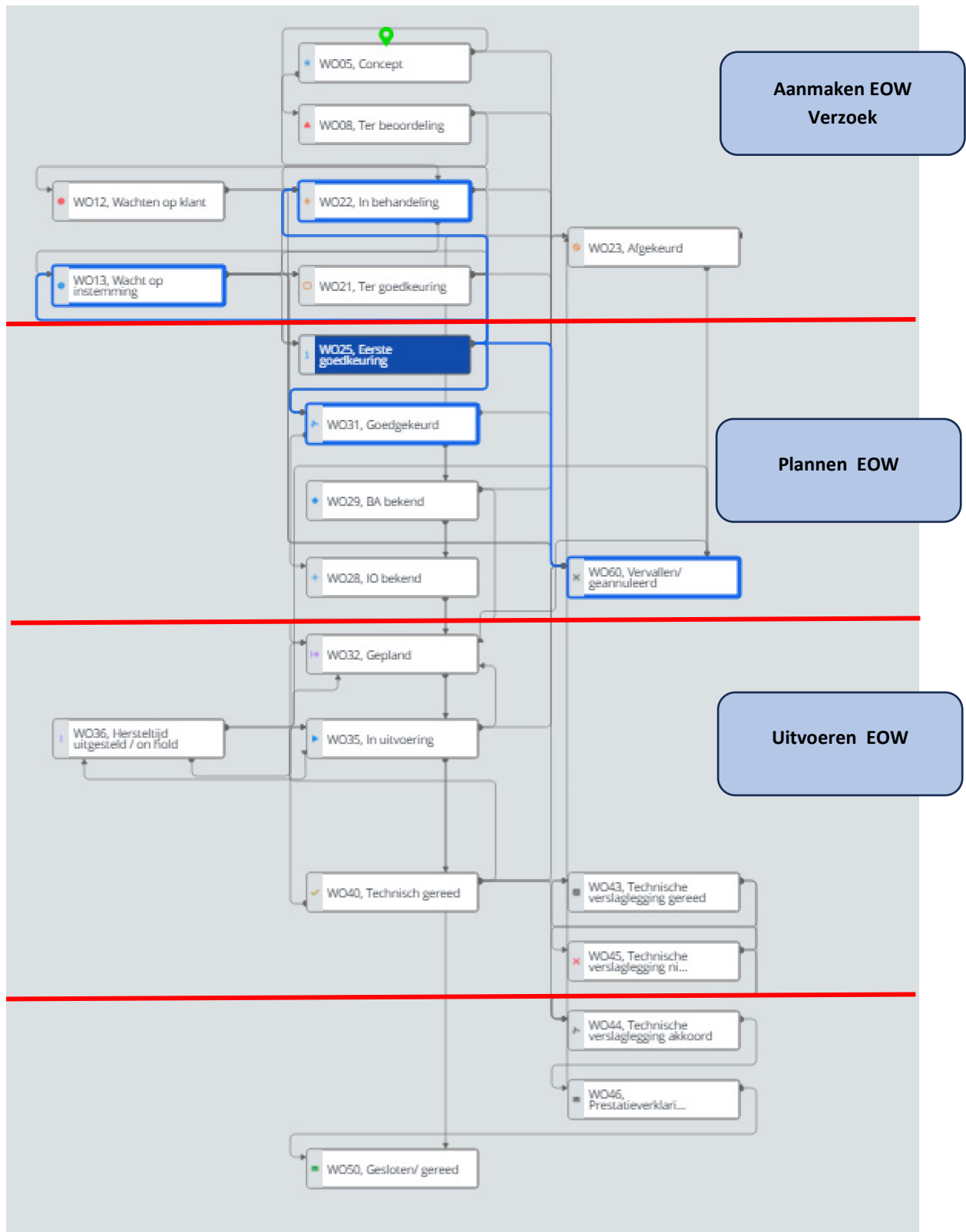
WERKWIJZER

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

16.7 Uitvoeren EOW's



Het stroomschema van een EOW loopt meerdere statussen door



Aanmaken EOW Verzoek

Status		
	WO05 Concept	
	WO08 Ter beoordeling	
	WO23 Afgekeurd	
	WO22 In behandeling	
	WO12 Wachten op klant	
	WO21 Ter goedkeuring	
	WO13 Wachten op instemming	

Plannen EOW

Status		
	Plannen gebeurt tijdens het status WO22 In behandeling of als de opdracht is verstrekt	
	WO13 Wachten op instemming	
	WO25 Eerste goedkeuring	
	WO31 Goedgekeurd	
	WO29 BA Bekend	
	WO28 IO Bekend	
	WO60 Vervallen/ geannuleerd	

Uitvoeren EOW

Status		
	Geen status maar afstemming tussen aannemer / klant / RVB	
	WO32 Gepland	
	WO35 In Uitvoering	
	WO36 Hersteltijd uitgesteld / On Hold	
	WO40 Technisch gereed	
	WO43 Technische verslaglegging gereed	

Controleren EOW

Status		
	WO44 Technische verslaglegging akkoord	
	WO45 Technische verslaglegging niet akkoord	
	WO46 Prestatieverklaring akkoord	
	WO50 Gesloten/gereed	

UITLEG STATUSSEN

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

Status	Toelichting
 WO05 Concept	Iedereen met rechten kan een EOW aanmaken en opslaan in de fase concept. Vanuit Concept moet de status door naar "Ter beoordeling", zodat de Objectmanager het verzoek kan accepteren (of niet). Zolang de EOW in concept staat kan er door de indiener worden gewerkt, voordat de EOW aangeboden wordt om in behandeling genomen te worden.
 WO08 Ter beoordeling	Door het kiezen van de status ter Beoordeling biedt de onderhoudsleverancier (of medewerker RVB) de EOW aan de Objectmanager aan (degenen die zijn toegekend aan deze systeemrol in het OMS) kunnen de EOW in behandeling nemen. Alleen zij kunnen de EOW naar status WO22 doorzetten.
 WO22 In behandeling	In de status 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 status 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 van RVB). Wacht op klant is bedoeld voor de ramingsfase.
 WO21 Ter goedkeuring	Als de order klaar is (met offertes, goedkeuring en aan een leverancier is gekoppeld) kan de order de goedkeuringsflow in. In deze status moet degene met de systeemrol Technisch Medewerker de EOW inhoudelijk beoordelen op technisch en financieel vlak. Als alles correct is dan geeft de TM'er de eerste goedkeuring in het systeem. De order gaat nu naar WO25 Eerste Goedkeuring
 WO13 Wachten op instemming	In sommige gevallen is eerst toestemming nodig van de 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.

	WO25 Eerste goedkeuring	Degene met de systeemrol Objectmanager checkt vanuit de behoefte en mandaat. Als dat correct is, dan geeft de OM'er de tweede goedkeur en zet de order van WO25 naar WO31.
	WO31 Goedgekeurd	In de status Goedgekeurd wacht de order op terugkoppeling uit het financiële systeem van RVB voor een BA (bestelaanvraag) nummer.
	WO29 BA Bekend	De BA is bekend. Mogelijk is extra goedkeur nodig in het financiële systeem van RVB.
	WO23 Afgekeurd	In het financiële systeem van RVB wordt gecontroleerd of het verzoek juist is ingediend. Zij kunnen het afkeuren na BA Bekend. Bij overgang naar deze status stopt de order en wordt het gesloten. De order kan niet meer geopend worden.
	WO28 IO Bekend	Nadat de BA (automatisch) is goedgekeurd in het financiële systeem van RVB ontvangt OMS het IO (inkooporder) nummer. Het systeem zet hierna automatisch de overgang naar WO32 Gepland.
	WO32 Gepland	De order staat klaar om opgepakt te worden door de onderhoudsleverancier
	WO35 In Uitvoering	De onderhoudsleverancier heeft de order In uitvoering genomen en is gestart met zijn interne proces.
	WO36 Hersteltijd uitgesteld / On Hold	Deze status is meer bedoeld voor proces Storingen maar kan gebruikt worden om aan te geven dat er iets aan de hand is.
	WO40 Technisch gereed	Als alle werkzaamheden zijn uitgevoerd, dan is de order Technisch gereed. Hierna volgt het administratieve gedeelte.
	WO43 Technische verslaglegging gereed	Als alle (overdrachtswaardige en contractuele) documentatie en de kosten zijn toegevoegd, dan is de order klaar voor WO43 Technische verslaglegging gereed. Hierna volgt de controle vanuit het RVB.
	WO44 Technische verslaglegging akkoord	Het RVB controleert de order vanuit WO43. Bij akkoord op het uitgevoerde werk, de werkelijke kosten en de bijhorende documentatie dan wordt de prestatieverklaring afgegeven door de order in WO44 te zetten.
	WO45 Technische verslaglegging niet akkoord	Het RVB controleert de order vanuit WO43. Bij niet akkoord wordt de order in WO45 gezet inclusief terugkoppeling in de communicatielog. De actie ligt weer bij de onderhoudsleverancier om aanvullende informatie te verstrekken. Na aanpassing zet de OHL de order weer op WO43 zodat de controle opnieuw uitgevoerd kan worden.
	WO46 Prestatieverklaring verzonden	Nadat het akkoord is gegeven middels status WO44 wordt de prestatieverklaring inclusief de werkelijke kosten verstuurd naar het financiële

		systeem van RVB. WO46 geeft aan dat de prestatieverklaring is ontvangen. Als de status hierin blijft hangen dan is mogelijk een extra goedkeuring nodig in het financiële systeem van RVB.
	WO50 Gesloten/gereed	Nadat de prestatieverklaring (automatisch of handmatig met akkoord) is verwerkt in het financiële systeem van RVB krijgt de order in OMS de status WO50 Gesloten. De leverancier krijgt tegelijk met de statusovergang een mail met de toestemming om te kunnen factureren. Er mag niet eerder gefactureerd worden. Zowel, dan wordt de factuur geretourneerd.
	WO60 Vervallen/ geannuleerd	Dit is een eindstatus. De orde is vanwege een reden vervallen of geannuleerd.

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 volgordekelijk 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.

**In uitzonderlijke gevallen kan de TM'er helpen om de order naar Technische verslaglegging gereed te zetten.

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

*De onderhoudsleverancier is aanzet om de status van WO45 Technische verslaglegging niet akkoord om te zetten na Technische verslaglegging gereed. In uitzonderlijke gevallen kan de TM hierbij helpen.

De statussen welke automatisch gaan zijn niet gespecificeerd.

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.

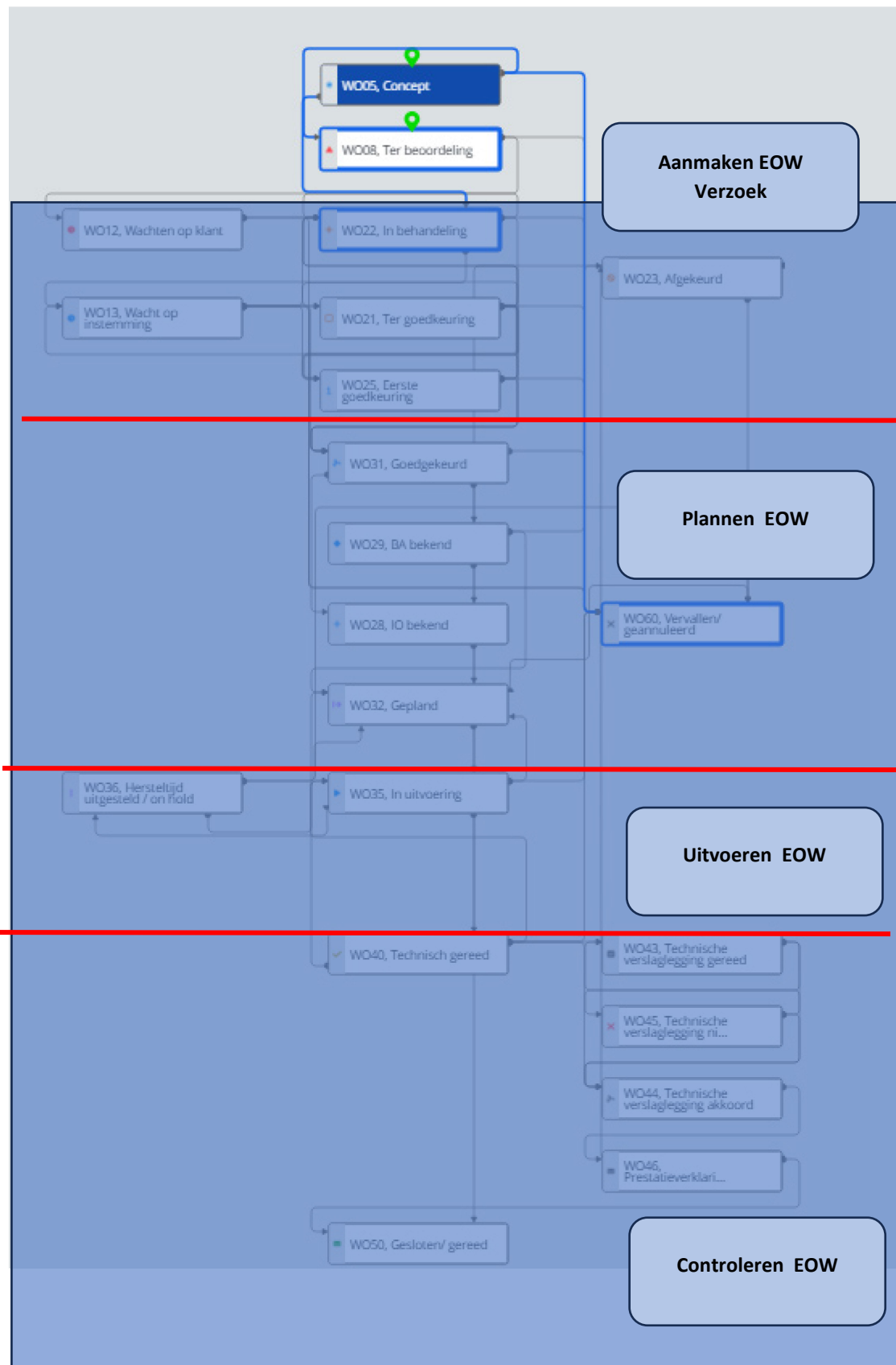
STATUSSEN

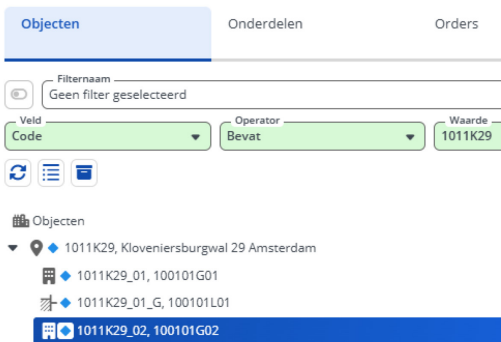
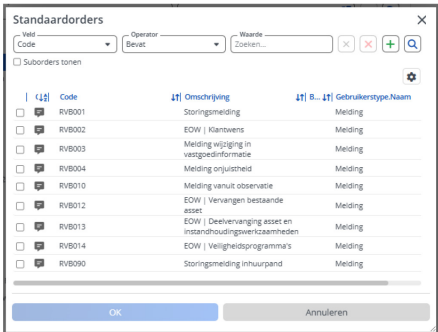
In deze werkinstructie worden de volgende statussen behandeld:

 Melding	
Van status	Naar status
Geen	 RQ10 Gemeld

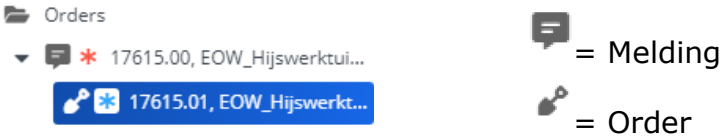
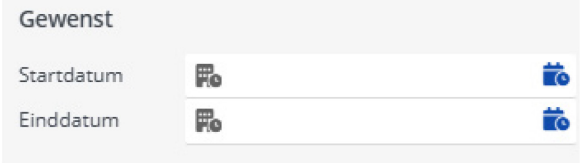
 Order	
Van status	Naar status
Geen	 WO05 Concept
	 WO08 Ter beoordeling

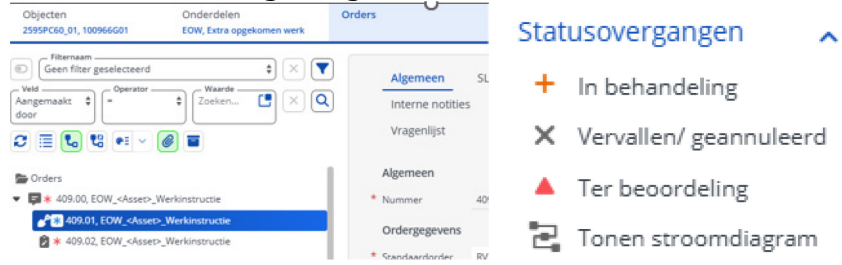
STROOMSCHEMA EOW



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  Let op: Leg de order vast op het bouwwerk of gebied  = Vastgoedcomplex  = Bouwwerk  = Gebied
3	Ga vanaf het tabblad Object direct door naar Orders. Let op: - Het selecteren van de asset in tab Onderdeel zorgt voor een foutmelding. Dit is een bug in het systeem zelf.
4	Kies rechts in het actiemenu op Toevoegen standaard.  Het venster Standaardorders verschijnt. 

5	Kies voor: - RVB002 voor een klantwens; - 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. Bij RVB002 en RVB012 wordt gevraagd om een WVI order aan te maken. Hiermee worden de RVB collega's Vastgoedinformatie getriggert als de vastgoedinformatie bijgewerkt moet worden na afronding van de EOW. Indien de EOW order niet overdrachtswaardig is kan het vinkje worden weggelaten. Bij de RVB 013 staat het vinkje standaard uit. In de gegevenssectie verschijnt een tabblad waarin je de gegevens van de EOW-melding kunt opgeven. Een aantal velden worden al ingevuld.
6	Voer de volgende stappen uit op meldingsniveau om de gegevens in te vullen onder Algemeen in de gegevensselectie met kopje: - Locatiegegevens (stap 7) - Gegevens service-aanvraag (stap 8) Het is mogelijk dat bij het aanmaken van de EOW nog niet alles bekend is, laat in dat geval dan de velden leeg.
7	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. - Etage: 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.

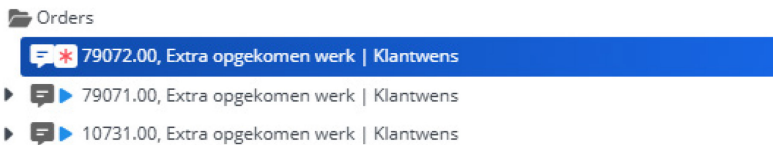
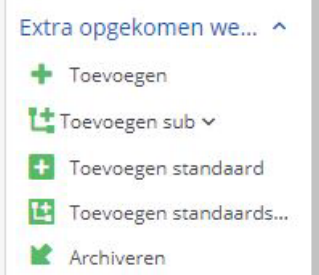
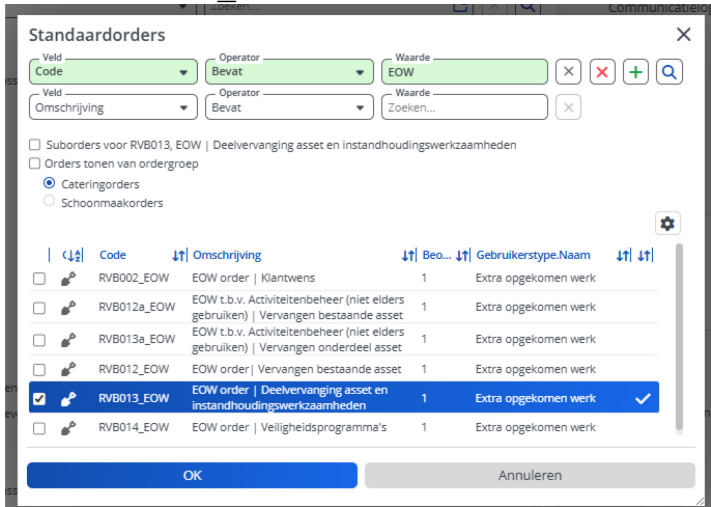
8	Vul in de gegevensselectie van kopje Gegevens service-aanvraag de volgende velden in: - Omschrijving: geef hier de werkzaamheden beknopt maar duidelijk weer. <i>Let op:</i> Gebruik geen '*' in de omschrijving anders wordt de opdrachtomschrijving niet goed verzonden. - Toelichting: vul desgewenst een nadere toelichting van de uit te voeren werkzaamheden in. 
9	Sla de melding op, er verschijnt nu onder de melding een EOW-order. Ook worden een aantal velden al automatisch voor je ingevuld. 
10	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 11) - Uitvoering (stap 12) - Melder (stap 13) Ook hier geldt dat het mogelijk is dat sommige gegevens nog niet bekend zijn, laat dan het veld leeg.
11	<i>Optioneel</i> Vul hier de gewenste start- en/of einddatum in, als deze bekend of nodig zijn voor de uitvoering van de EOW.  <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
12	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.

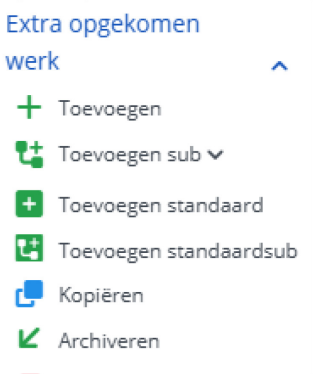
13	Vul in de gegevensselectie van kopje Melder het veld Referentie Leverancier als deze bekend is	Melder Melder Externe melder Referentie Leverancier
14	Controleer de ingevulde gegevens en sla daarna op. Op de EOW-order zijn nu de gegevens zover mogelijk bekend geregistreerd.	
15	Ga terug naar de EOW-order 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. Het kan uitgebreider maar dat staat beschreven in Uitwerken EOW verzoek.

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
16	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. 
17	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.
18	Vul via het keuzemenu in wat de standaardorder is. Zet eventueel het vinkje bij "Suborderssv voor ..." uit als je wilt kiezen uit een van de standaard EOW-orders. Kies alleen een: - RVB002_EOW - RVB012_EOW - RVB013_EOW 
19	Vul alle relevantie velden in die je in moet en kunt vullen zoals eerder uitgelegd is in deze werkinstructie.
20	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.
21	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.

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

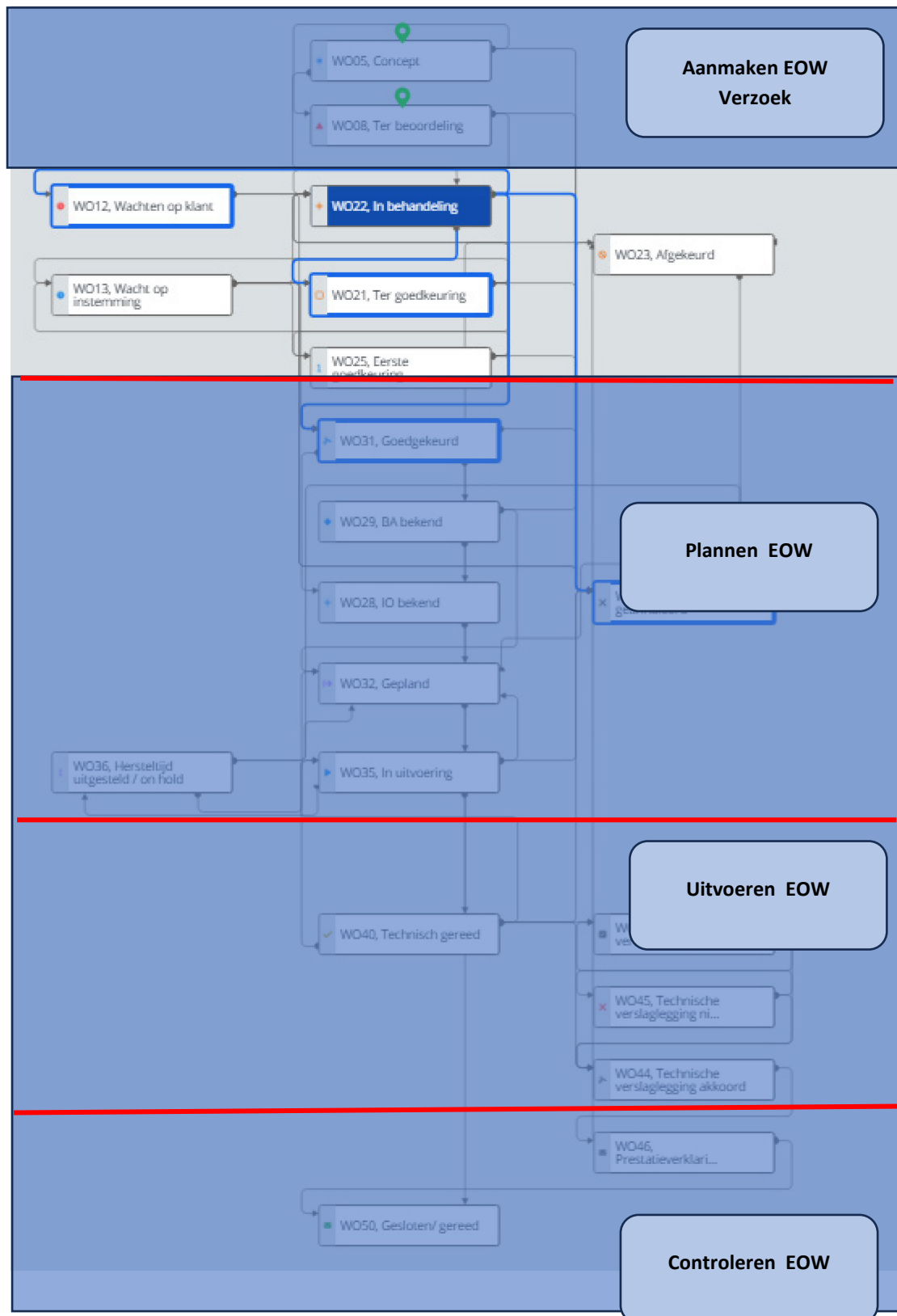
INLEIDING

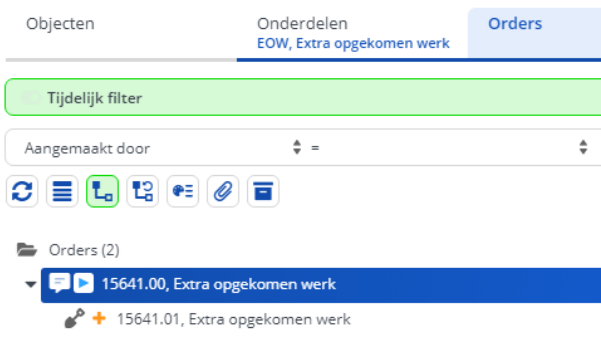
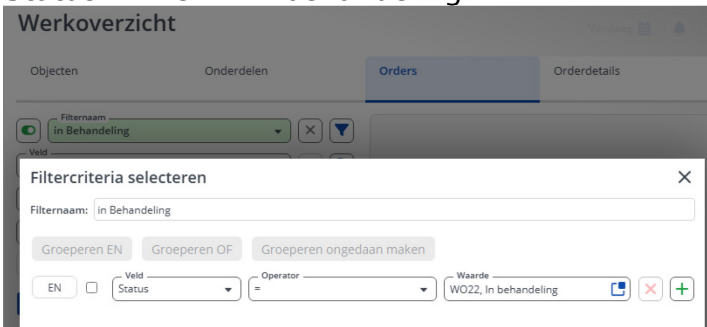
De uit te werken EOW-verzoeken zijn door het RVB reeds in de status WO22 In behandeling gezet. Dit betekent dat er al is beoordeeld of het EOW-verzoek functioneel duidelijk is en of het verzoek wel via het proces EOW moet worden opgelost.

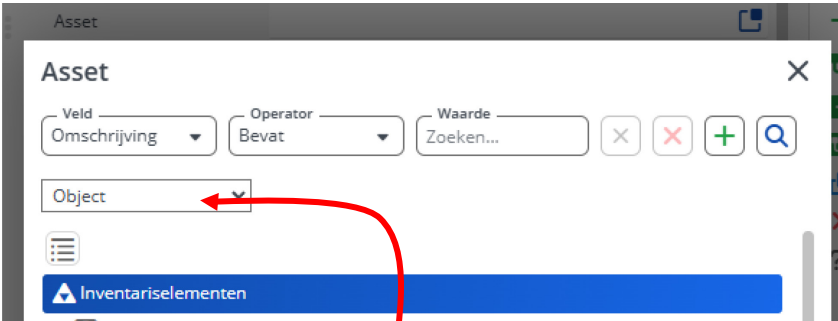
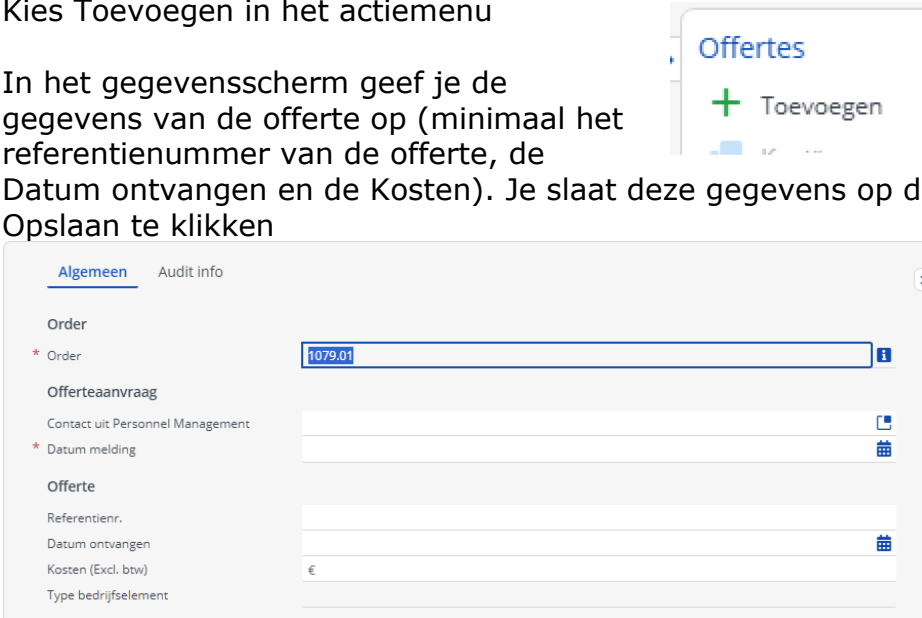
Als het EOW-verzoek voldoende is uitgewerkt, wordt deze in de status WO21 Ter goedkeuring gezet. Het staat dan klaar om goedgekeurd te worden. Dit is het eindstadium voor de onderhoudsleverancier in deze fase.

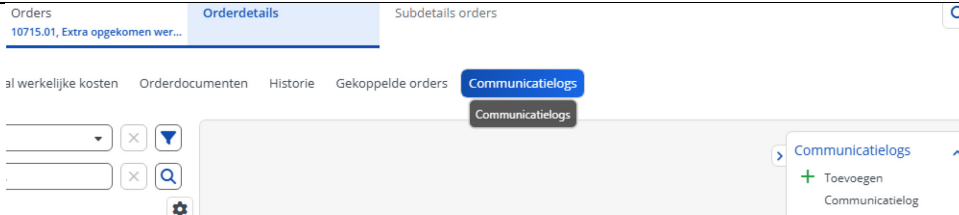
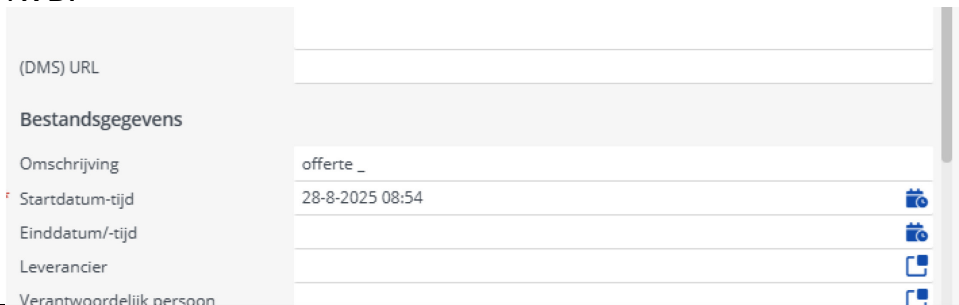
Let op:

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  Als je eenmaal dit filter hebt, kun je deze steeds opnieuw vinden bij je eigen filters
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.  <i>Let op:</i> 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.
6	Opvoeren offerte bedrag Als nog geen offertebedrag is toegevoegd, voeg deze toe door af te dalen naar Orderdetails > Offertes 
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  <i>Let op:</i> - Er mag uiteindelijk maar één offerteregel zijn toegevoegd. De objectmanager heeft de rechten om andere te verwijderen.
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 na goedkeuring 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:

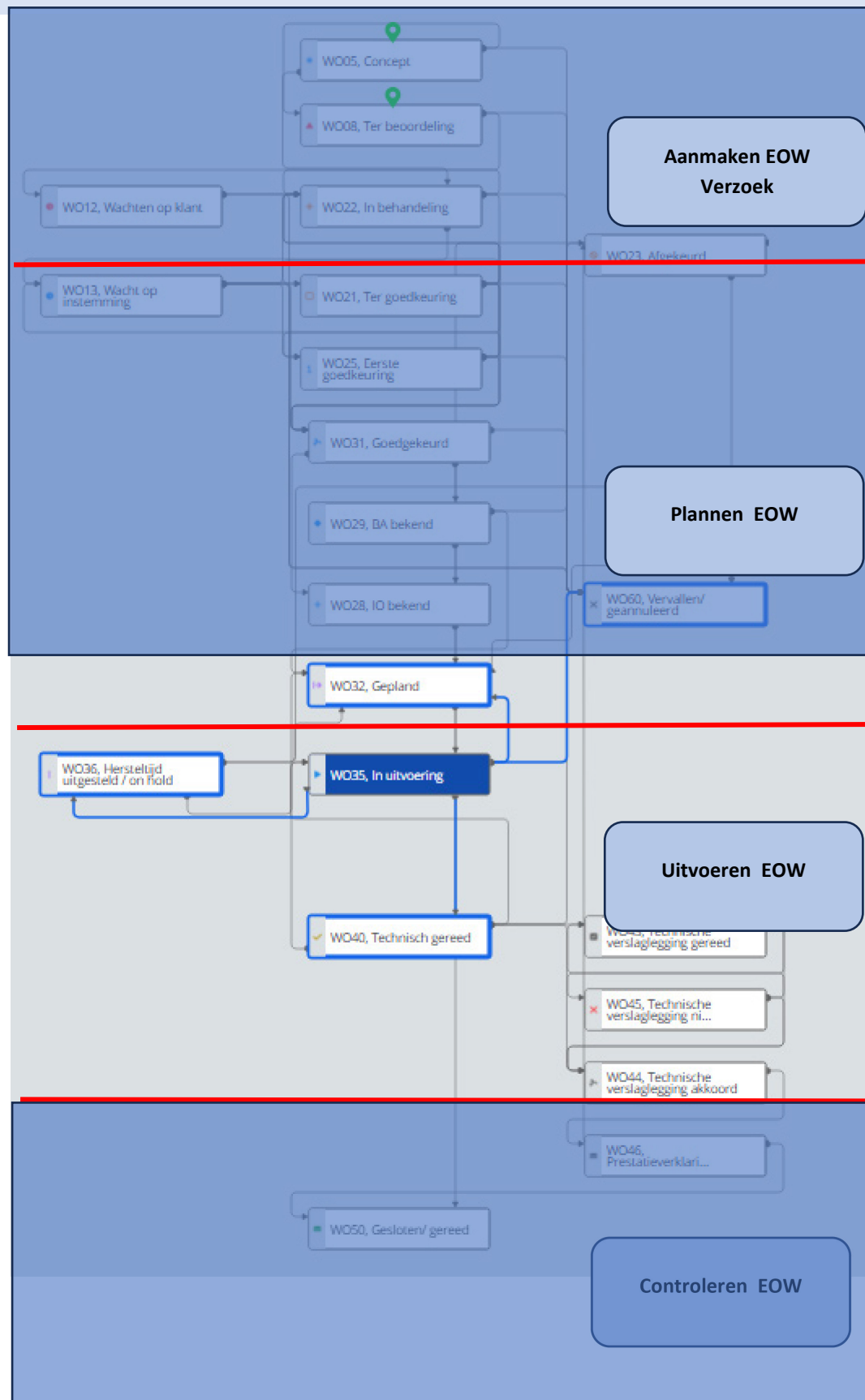
Hoe een EOW door een onderhoudsleverancier wordt uitgevoerd en geregistreerd.

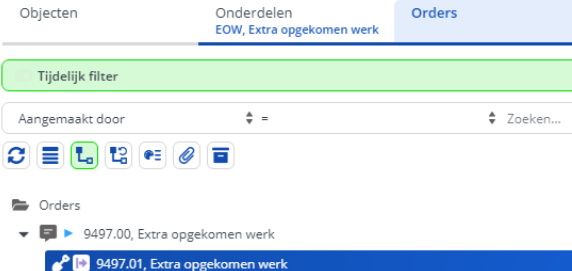
Een uitgezette EOW als opdracht bij de onderhoudsleverancier heeft in OMS de status WO32 Gepland. Het is niet mogelijk om de EOW-order te annuleren, deze zal in overeenstemming met het proces doorlopen moeten worden.

STATUSSEN

In deze werkinstructie worden de volgende statussen behandeld:

 Order	
Van status	Naar status
 WO32 Gepland	 WO35 In uitvoering
	 WO36 Hersteltijd uitgesteld/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:

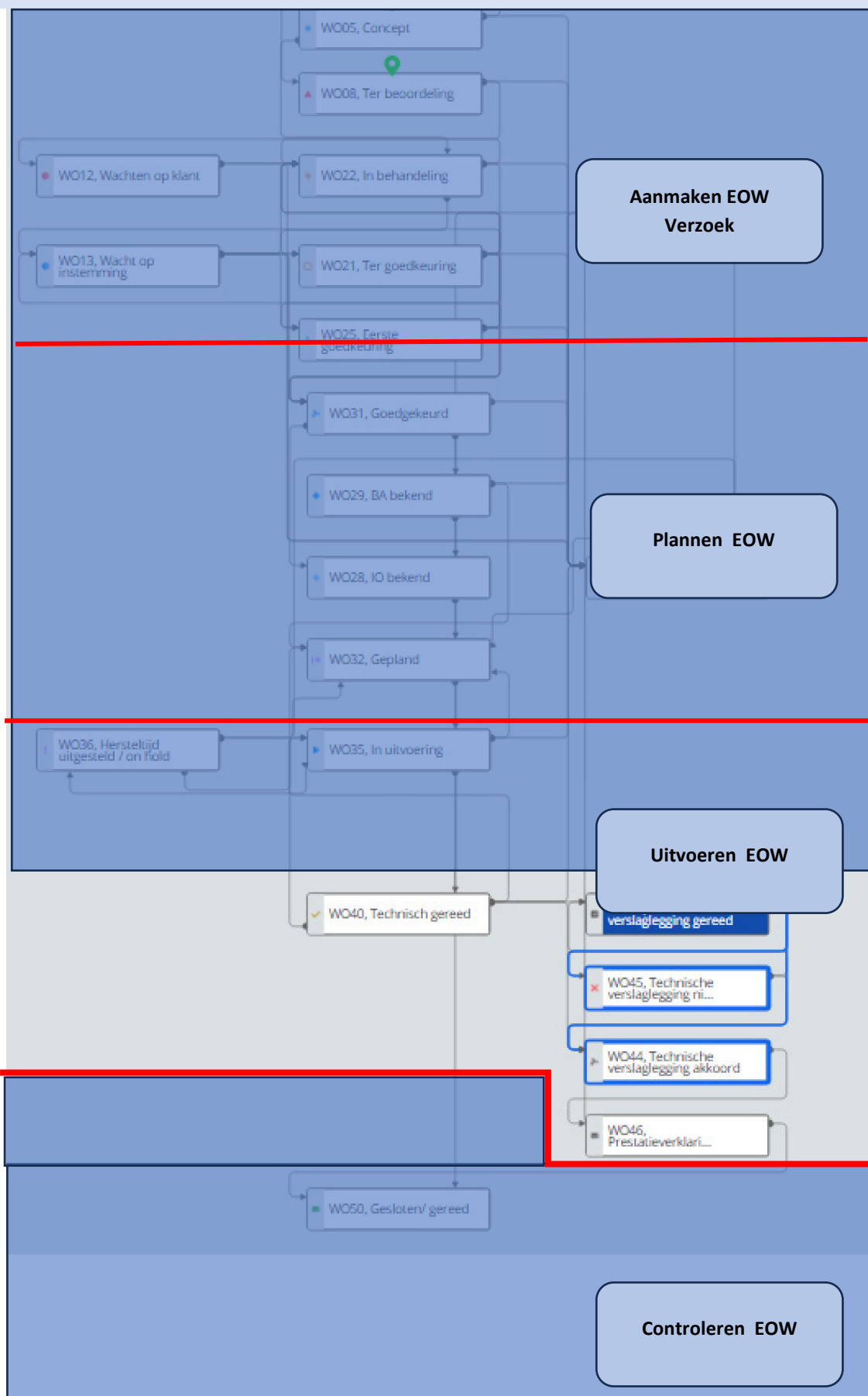
Hoe je na de uitvoering van de EOW, de order administratief gereed meldt door middel van de technische verslaglegging. Dit betekent het opvoeren van de kosten en de eventuele (overdrachtswaardige) documenten.

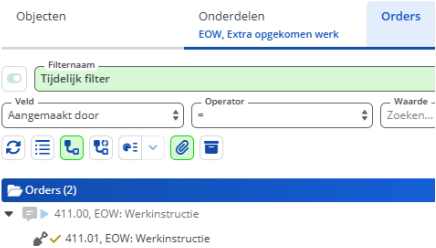
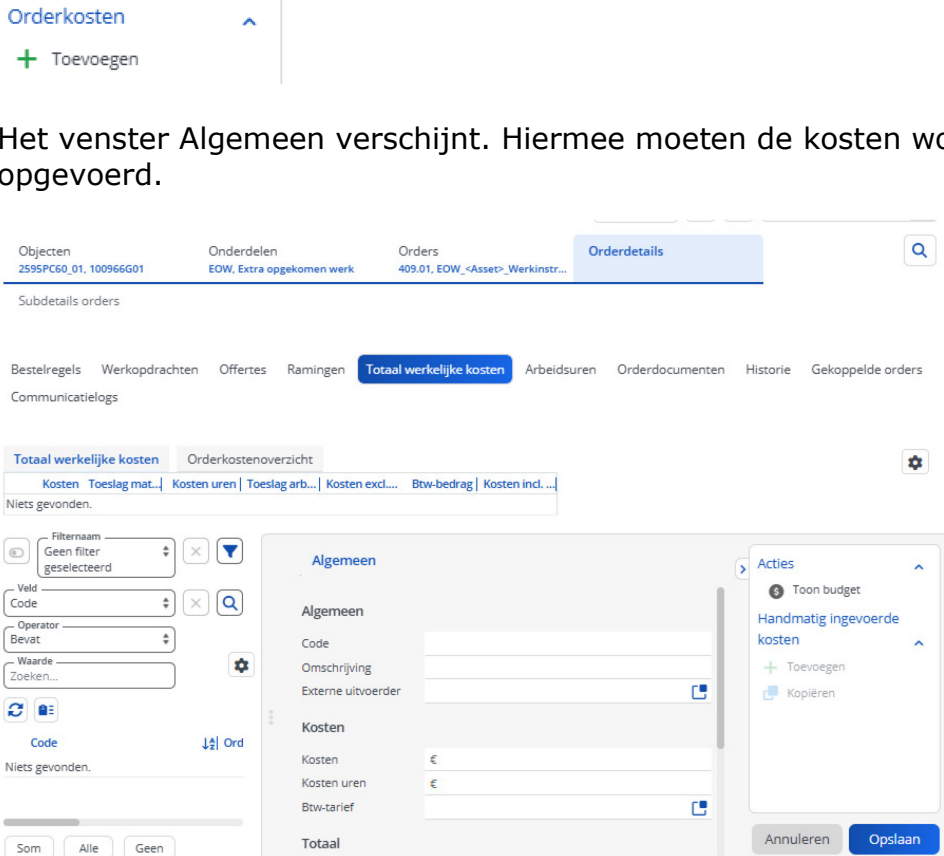
STATUSSEN

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. - Het is <i>altijd</i> excl. BTW <table><tr><td colspan="2">Totaal werkelijke kosten</td><td colspan="2">Orderkostenoverzicht</td></tr><tr><td>Kosten</td><td>Toeslag mat...</td><td>Kosten uren</td><td>Toeslag arb... Kosten excl....</td></tr><tr><td>€ 123,00</td><td>€ 0,00</td><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	Controleer of je minimaal één regel hebt opgevoerd via Totaal werkelijke kosten (of via Bestelregels). Zelfs als je van plan bent niet te factureren is het opvoeren (met €0) verplicht. Anders is de statusovergang naar WO43 Technische verslaglegging gereed niet zichtbaar.												

	Ga vervolgens 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. Factureer niet vóór WO50 Gesloten/gereed. Zowel, dan wordt de factuur geretourneerd. Behalve als het op deelfacturatie gaat, zie stap 7.
7	<i>Optioneel</i> Bij deelfacturatie kan de order nog niet op Technische verslaglegging gereed gezet worden. Dit kan pas bij het laatste te factureren deel: - Geef in stap 3 het totale bedrag op - Factureer het nog openstaande bedrag De eerste delen kunnen gefactureerd worden op de IO.

WIJZIGINGHISTORIE

Datum	Omschrijving wijziging
08-04-2026	Bij gereedmelding administratief stap 6 en 7 aangescherpt
08-04-2026	Bij uitwerken EOW: Stap 7 extra aandacht toegevoegd dat er uiteindelijk maximaal één offerteregel mag zijn. De OM'er heeft hiervoor de rechten
08-04-2026	Bij indienen EOW: Stap 3 "selecteren van asset in tab Onderdelen" verwijderd vanwege aanhoudende bug in het systeem van Planon Aangepaste omschrijvingen (nav meerdere opmerkingen) van de orders doorgevoerd. Orders zelf moeten op dezelfde manier gebruikt worden De optionele stappen 16 t/m 19 uit de vorige versie verwijderd omdat deze nu dubbel beschreven staan in Uitwerken EOW-verzoek. In de gebundelde werkinstructie voor de onderhoudsleverancier stond het daardoor 2x onder elkaar. Stappen meteen ook opnieuw genummerd
08-04-2026	Bij bronnen EOW: Pag. 5: Omschrijving van de standaardorders aangepast ter verduidelijking nav meerdere opmerkingen. Codes en gebruik zijn hetzelfde gebleven. Bij processchema EOW: Pag 8 t/m 13: Uitleg toegevoegd over statussen tov de processtappen Pag. 17 en 18: Omschrijvingen statussen aangescherpt
02-12-2025	Print screen stap 5 gewijzigd, waardoor eventuele foutmelding niet meer verschijnt.
02-12-2025	Toevoeging van verplichting bestelregel op te geven voor de status overgang WO40 Technisch gereed naar WO43 Technisch verslaglegging gereed.
18-11-2025	Pag. 23: Er is een waarschuwing toegevoegd om geen '*' te gebruiken in de omschrijving, omdat het verzoek anders niet op de juiste manier wordt verwerkt.