

Handleiding LMS

Storing



Datum: 28-7-2025
Opgesteld door: Peter Ras
Documentversie: V1.1

Inhoudsopgave

1	Storingenproces.....	3
1.1	Storing melden door een burger.....	3
1.2	Storing toewijzen door een beheerder of aannemer.....	4
1.3	Storing afhandelen door een monteur.....	7
1.5	Storing afhandelen aannemer	13
1.6	Storing afhandelen beheerder	15

1 Storingenproces

1.1 Storing melden door een burger

Een storing melden kun je ingelogd doen maar ook als burger.

Als burger ga je naar de gemeente waar je de melding wilt doen. Daar kan je melden dat er openbare verlichting kapot is. Je komt dan in LMS terecht.

Ga naar de locatie van de lichtmast op de kaart. Gebruik het zoekveld om naar het adres op de kaart te gaan of ga zelf inzoomen op de kaart.

Zoeken

[Vind mijn locatie](#)

Volgende

Vul hier het adres en plaats in en klik vervolgens op het nummer van de lichtmast met storing of schade. Daarna op “volgende” klikken.

Je krijgt dan een nieuwe scherm waar je de klacht kan omschrijven.

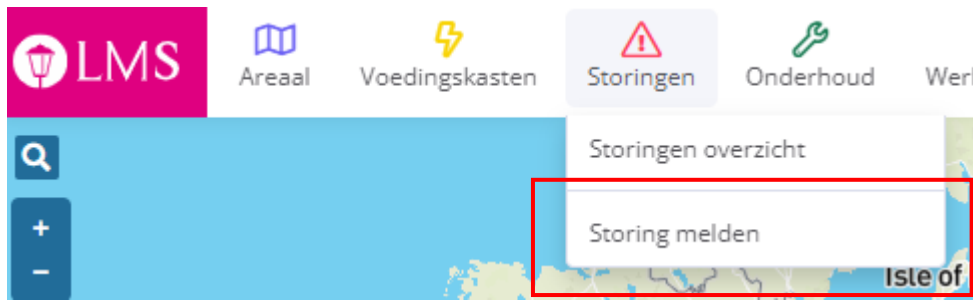
Type klacht *

- Selecteren -

- Selecteren -
- Armatuur kapot
- Hele straat of wijk uit
- Lamp brandt overdag
- Lamp uit
- Mast is rot
- Mast staat scheef (geen aanrijshade)
- Mastluikje ontbreekt
- Meer dan 3 lampen uit
- Schade lichtmast niet urgent
- Schade lichtmast omgereden gevaar

Eventueel kan er nog een omschrijving worden bijgevoegd en kunnen er bestanden zoals foto's worden geüpload. Als je als melder op de hoogte wilt worden gehouden klik dan dat veld aan. Vervolgens “storing melden” aanklikken en de storing is gemeld.

Ingelogd melden gaat als volgt:



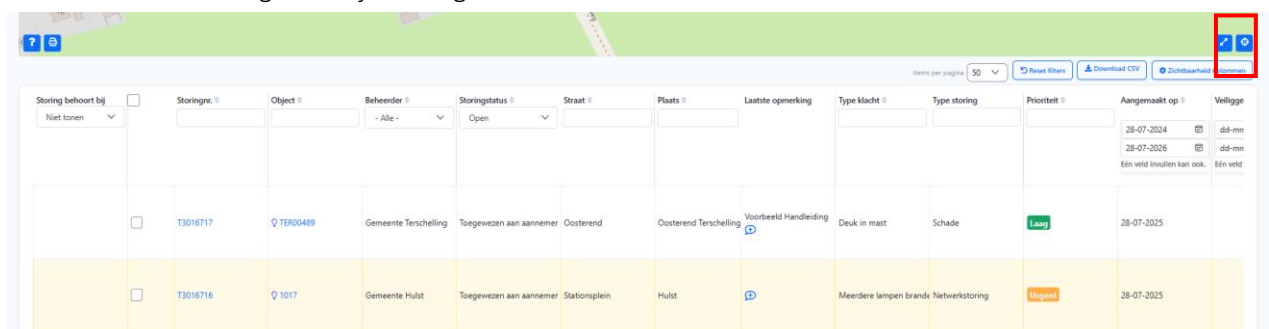
Ga naar storingen en klik op storing melden. Vervolgens werkt het net zo als bij de burger melding zoals hier boven omschreven.

1.2 Storing toewijzen door een beheerder of aannemer

De meest beheerders kiezen ervoor dat de storing rechtstreeks naar de aannemer gaat. Het NLI heeft dit dan zo ingesteld bij de beheerder.

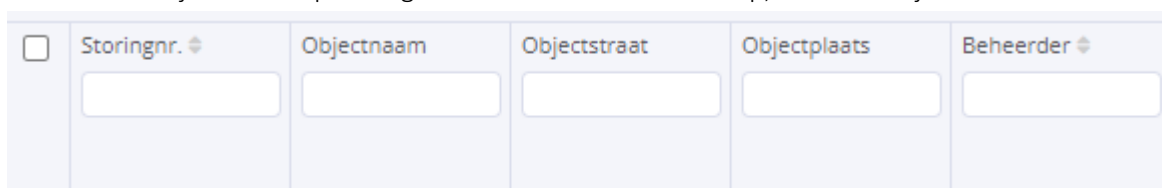
De beheerder kan echter zelf ook een storing toewijzen aan een aannemer. Dat gaat als volgt:

Als de beheerder inlogt ziet hij het volgende beeld:



Onder de kaart staan alle storingen en de status ervan. Middels het tandwiel rechts in de grijze balk kan worden aangepast wat zichtbaar is.

In de witte vakjes kan er op tekst gefilterd worden. Let er wel op; het filter blijft staan!



Ook met de pulldown menu's kan er worden gefilterd.

Type klacht ▾ - Alle - ▾	Type storing ▾ - Alle - ▾	Prioriteit ▾ - Alle - ▾
-----------------------------	------------------------------	----------------------------

Door een selectie te maken komen er verschillende knoppen tevoorschijn, waar een selectie gemaakt kan worden.

☒	T3016715	1022	Gemeente Hulst	Toegewezen aan aannemer	Stationsplein	Hulst		Meerdere lampen brande Netwerkstoring
-------------------------------------	----------	------	----------------	-------------------------	---------------	-------	--	---------------------------------------

51 items geselecteerd ☐ (de)selecteer alles (alle pagina's, 1581 items in totaal):

[Gebruiker\(s\) toewijzen](#)
[Gebruiker\(s\) toewijzing intrekken](#)
[Gecontroleerd door aannemer wijzigen](#)
[Type klacht aanpassen](#)
[Geplande reparatiedatum aanpassen](#)
[Status wijzigen](#)
[Routebeschrijving maken](#)
[Storingen samenvoegen](#)
[Materiaal muteren \(storing\)](#)

-[Gebruikers toewijzen](#) hier kan men een storing doorzetten

-[Gecontroleerd door aannemer wijzigen](#) hier kan een aannemer massaal storingen goed keuren. Zo kan de aannemer zelf controleren of monteurs alles netjes hebben ingevuld per storing.

-[Geplande repareer datum wijzigen](#) hier kan een aannemer alle geselecteerde storingen aanpassen op de datum dat de hoogwerker naar de klant gaat. Ook krijgen burgers dan een mail dat de storing verholpen wordt.

-[materiaal muteren](#) hier kan materiaal vervangen, toegevoegd of verwijderd worden.

-[Prioriteit wijzigen](#) hier kan de prioriteit veranderd worden naar bijvoorbeeld urgent of zeer urgent. Zo wordt een storing sneller verholpen.

-[routebeschrijving](#) hier kan een monteur alle storingen die hij wil maken aanvinken. Met deze knop wordt vervolgens de meest efficiënte route gemaakt.

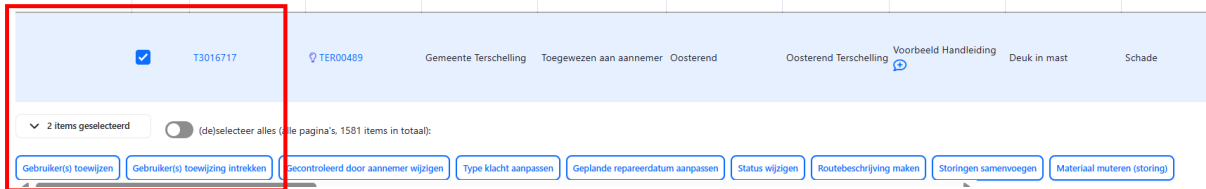
-[status wijzigen](#) Als er veel lampen worden gemeld zou het een netwerkstoring kunnen zijn. Hier kan je al die storingen markeren en in 1x de status zetten op "Doorgezet naar netbeheerder" en eventueel later naar "Opgelost door Netbeheerder".

-[Storingen samenvoegen](#) Ook hier kunnen netwerkstoringen of dubbele meldingen worden samengevoegd. Ook de kosten worden dan ook 1x op de factuur opgevoerd.

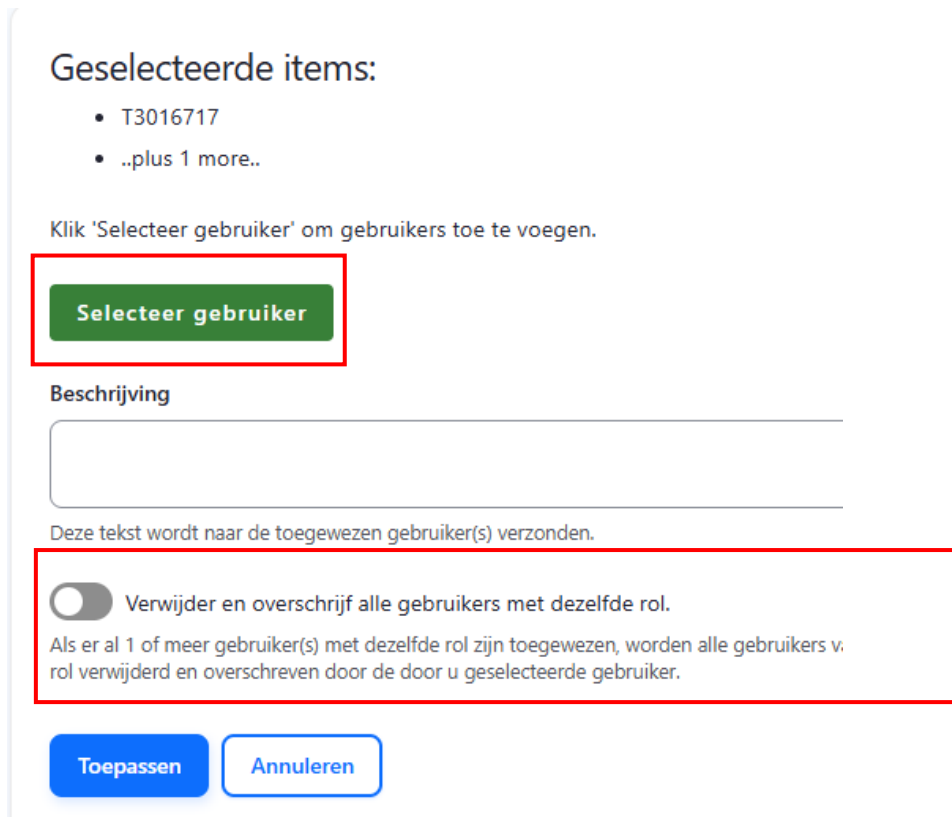
-[Type klacht wijzigen](#) Mocht de klacht verkeerd zijn ingevoerd dan kan dat hier aangepast worden. Bijvoorbeeld iemand meldt "Lamp uit" maar het blijkt toch een schademaat te zijn.

-[Gebruikers toewijzing intrekken](#) hier kan een toewijzing aan een monteur of aannemer worden ingetrokken.

Je kan een storting of meerdere storingen toewijzen aan de aannemer. Selecteer de storingen en druk dan op de wit/blauwe knop “Gebruiker(s) toewijzen”.



Dan krijg je het volgende beeld:



Geselecteerde items:

- T3016717
- ..plus 1 more..

Klik 'Selecteer gebruiker' om gebruikers toe te voegen.

Selecteer gebruiker

Beschrijving

Deze tekst wordt naar de toegewezen gebruiker(s) verzonden.

☐ Verwijder en overschrijf alle gebruikers met dezelfde rol.

Als er al 1 of meer gebruiker(s) met dezelfde rol zijn toegewezen, worden alle gebruikers v. rol verwijderd en overschreven door de door u geselecteerde gebruiker.

Toepassen **Annuleren**

De vinkvakjes onderaan zijn voor:

- het overschrijven van een gebruiker. De storting wordt dan toegewezen aan iemand anders. Dit kan voorkomen als een monteur ziek is.
- Het herberekenen van de reparatietermijn kan voorkomen als een storting wordt toegewezen aan de gemeente en die constateert dat toch de aannemer er naar toe moet. Dan zal de doorlooptijd weer opnieuw ingaan.

In dit scherm kun je met de blauwe knop “Selecteer gebruiker” iemand toewijzen. Als je daarop drukt krijg je het volgende scherm.



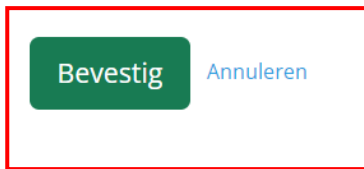
Hieronder staat een lijst met de verschillende beheerders, aannemers en monteurs. In de zoek vakken “naam” en “rollen” kan je op naam of rol zoeken.

Heb je de persoon gevonden, klik dan op “toevoegen” en vervolgens op de groene knop “Volgende”.

Je krijgt dan het volgende beeld

U heeft de volgende item geselecteerd:

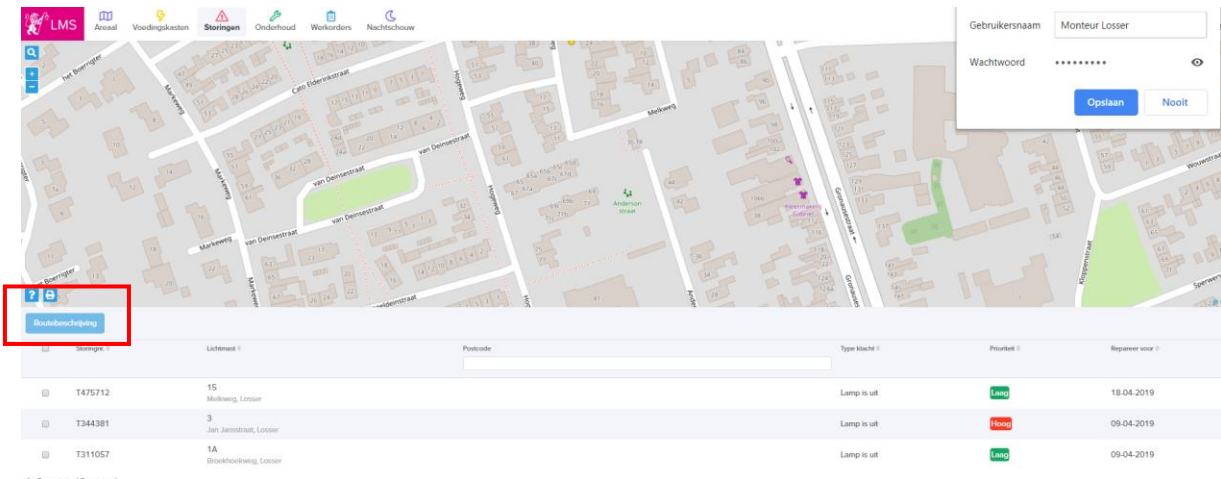
- T233105 (Van Weerden Poelmanweg 18)



Klik nu op de groene knop Bevestig en de storing is toegewezen aan de aannemer.

1.3 Storing afhandelen door een monteur

De monteur werkt met een I-pad en heeft een ander scherm. Zie hieronder.



ID	Locatie	Probleem	Type klacht	Priority	Registreer voor
T475712	15 Melkweg, Losser	Lamp is uit	Laag	18-04-2019	
T344381	3 Jan Janszstraat, Losser	Lamp is uit	Hoop	09-04-2019	
T311057	1A Broekhoekweg, Losser	Lamp is uit	Laag	09-04-2019	

De monteur krijgt een lijst met storingen te zien. Hij vinkt vooraan de storingen aan die hij wil gaan oplossen en drukt vervolgens op de blauwe knop “routebeschrijving”.

Het volgende beeld verschijnt:

Vertrekpunt *

Zoek adres of plaats..

Vul het adres in waarmee u uw route wilt beginnen.

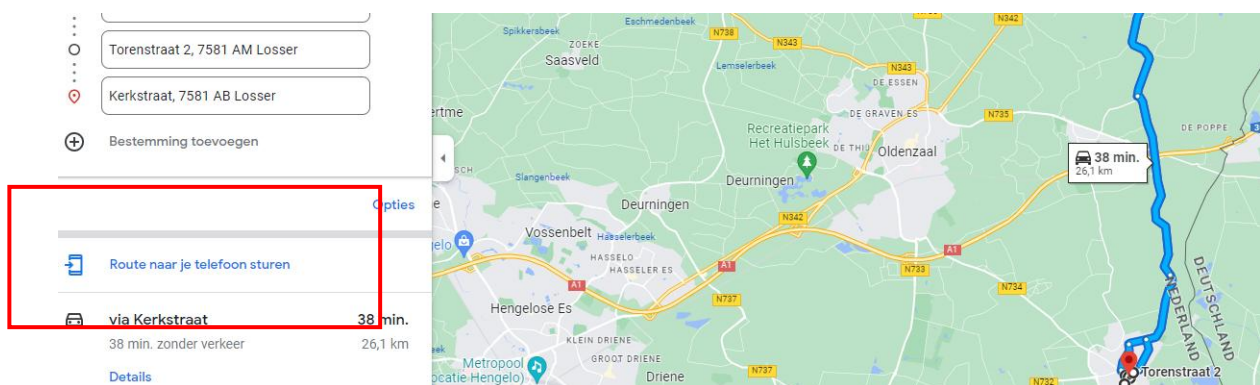
☒ Eindbestemming is hetzelfde als vertrekpunt

Volgende

Annuleren

Vul hier vervolgens het vertrekpunt in. Mocht de eindbestemming anders moeten zijn dan het vinkje weghalen en vervolgens de gewenste eindbestemming invoeren.
Druk daarna op “Volgende”.

Je krijgt dan het beeld met de melding dat de routebeschrijving klaar is. Druk op de knop “bekijk routebeschrijving” en Google Maps opent.



Als je ingelogd bent als Google gebruiker dan kan de route naar je telefoon gestuurd worden. Druk dan op de blauwe link “route naar je telefoon sturen”.

De monteur heeft nu de meest effectieve route om storingen op te lossen.

Nu weer terug naar de storingen.

Ga terug naar het storingenoverzicht en dubbelklik op de storing die opgelost moet worden.

T233104 [Bekijk](#) [Bewerk storing details](#) [Toewijzen](#) [Facturen](#)

Storing details

Straat: Kerkstraat

Lichtmast: 6 (Kerkstraat, Losser) Geschiedenis

Beheerder: Gemeente Losser

Organisatie: Van Gelder Verkeertechniek

Status: Toegewezen aan monteur

Type klacht: Lamp is uit

Reparatie voor: 13 februari, 2023 - 11:43

Geplande reparatie datum:

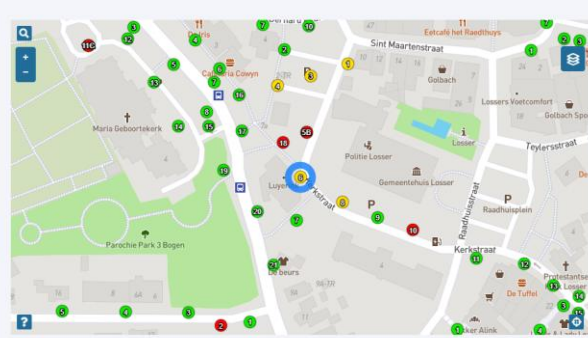
Schade verhaalbaar: Nee

Boom moet gesnoeid worden: Nee

Storings status laatst veranderd: maandag, 30 januari, 2023 - 11:46

Tijd per status:

Nieuwe storing	0 dagen, 0 uren, 0 minuten
Toegewezen aan aannemer	0 dagen, 0 uren, 2 minuten
Toegewezen aan monteur	7 dagen, 4 uren, 14 minuten



[Routebeschrijving](#)

Je ziet nu een scherm met informatie over de lichtmast en er kunnen verschillende handelingen worden ingevoerd.

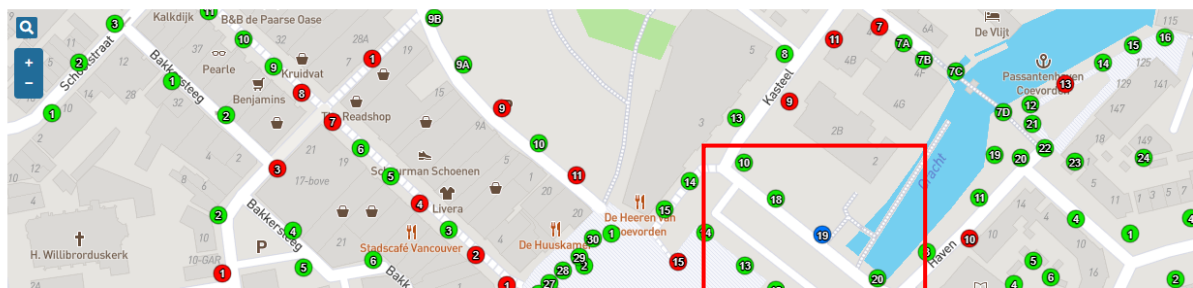
Zo kunnen er bij de blauwe knop “uploaden” foto’s en bestanden worden toegevoegd.

Bij de groene knop “storing is veiliggesteld” wordt de doorlooptijd vastgelegd hoe snel er iemand ter plaatse was om de schade veilig te stellen. De storing kan dan open blijven voor definitief herstel.

Onder deze knop staat een veld waar opmerkingen geplaatst kunnen worden. Met het aanvinken van “stuur opmerking ook naar melders” krijgt de melder dit ook te zien. Houd dan de tekst duidelijk en beknopt. Bevestig dit door op de groene knop “plaats opmerking” te drukken.

Aan de rechterkant zie je de knop “verander lichtmast”. Als de storing een andere lichtmast betreft kan je dat hier veranderen. Als je erop drukt verschijnt het volgende beeld.

Stap 1: Selecteer een lichtmast op de kaart



Het blauwe punt is je huidige mast. Selecteer nu de mast die het moet zijn en druk op de groen knop “verander lichtmast”. De storing staat nu op de lichtmast die je geselecteerd hebt.

Verder staat er rechts het kopje “Geschiedenis”. Dit kan inzicht geven in het verloop van de storing. Klik nu op de groene knop “volgende stap”.



Hier kan het vervangende materiaal ingevuld worden:

“Materiaal vervangen & toevoegen”.

Materiaal vervangen & toevoegen

Gebruik de “Vervang” knop om materiaal te vervangen door hetzelfde materiaal.

Naam	Type	Nummer	Plaatsingsdatum		
LM AL 6.0 CO EU600/05 CM	Mast	1	01-01-1990	Vervang	Verwijder
FG5103 1X50X 35W CON WIT	Armatuur	1	01-01-1990	Vervang	Verwijder
B5X35	VSA	1	01-01-1990	Vervang	Verwijder
LAMP SOX 35W BY22	Lamp	1	09-03-2020	Vervang	Verwijder
Mastdeur	Overig materiaal	1	01-01-1990	Vervang	Verwijder

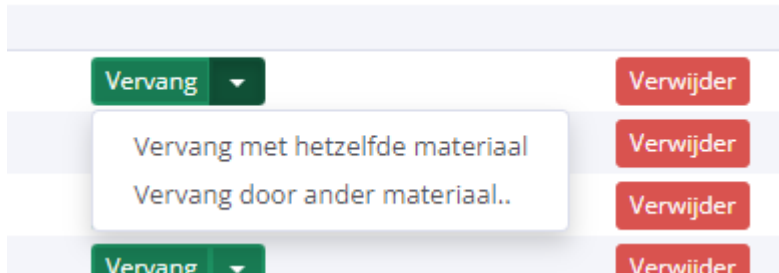
+ Materiaal toevoegen

☐ Er staat ander materiaal.

Selecteer dit keuzeveld als je een opmerking wilt maken over het materiaal of als het niet in de lijst voorkomt.

Met de rode knop kan je een mast, armatuur, lamp of wat er staat verwijderen. Je krijgt nog wel de mogelijkheid met de oranje knop “verwijdering terugzetten” om dit ongedaan te maken.

Met de groen knop “vervang” krijg je twee opties.



Ten eerste “Vervang met hetzelfde materiaal”. Alleen voor het vervangen van 1 op 1 van materiaal. Druk je hier op dan wordt het materiaal gemuteerd en worden de kosten opgevoerd. Je krijgt nog de mogelijkheid om de vervanging terug te zetten met de knop “vervanging terugzetten”

Ten tweede “Vervang door ander materiaal”. Druk je hierop dan komt er een pop-up menu.

+ Nieuwe Mast toevoegen

Aanwezig in areaal
Suggesties
Alle

Naam	NLI naam	Hoogte	Mastmodel	Materiaal	Fabrikant	Levensduur	Aantal in
Toevoegen CON AL 3,5 M PT						350400uren	1527
Toevoegen LM AL 6,0 CO EU600/05 CM		6.00				350400uren	937
Toevoegen LM AL 6,0 CO EU						350400uren	740
Toevoegen PM ST 4,0 CO T60 ET V	PM ST 4,0 CO T60 ET V	4.00	CONISCH	THERMISCH VERZINKT		350400uren	527
Toevoegen PM ST 4,0 CO+GP T60 ET Z V		4.00				350400uren	499

Uit deze lijst zoek je het juiste materiaal. Vul daarvoor een zoekterm in bij naam of kijk bij de suggesties. Hierin staan alle materiaalsuggesties voor de bewuste gemeente. Druk op “toevoegen” om het juiste materiaal te selecteren. Ook hier weer de mogelijkheid om bij een eventuele vergissing met de knop “vervanging terugzetten” de verandering weer ongedaan te maken.

Let op! Bij een LED-armatuur ook een lamp en een driver invoeren.

Let op! Bij masten met een losse uithouder moet de uithouder los toegevoegd worden als materiaal. Dit omdat deze anders niet in de factuur komt te staan. Doe dit middels “Materiaal toevoegen”.

Controleer vervolgens of het juiste is ingevoerd en of er niet per ongeluk iets dubbel instaat.
Hieronder staat bijvoorbeeld twee keer een lamp. Dat is natuurlijk niet juist.

2000	Armatuur	1	01-01-2007	Vervang
HFP124	VSA	1	01-01-2007	Vervang
PLL24	Lamp	1	04-04-2019	Vervang
CDO-TT 250W	Lamp	2	04-04-2019	Vervang

Klaar met het materiaal, klik dan weer op de groene knop “volgende”.



Nu kunnen de werkuren ingevuld worden.

Voer de start tijd en de eind tijd in.

Selecteer het werkuren tarief.

Druk vervolgens op de groene knop “werkuren toevoegen”.

Werkuren

Er zijn nog geen werkuren aangemaakt voor deze werkzaamheid.

Start tijd **Eind tijd**

15:10

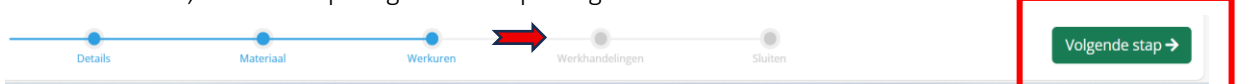
16:05

Werkuren tarief

370010 - Uurtarief monteur openbare verlichting binnen kantooruren

[Werkuren toevoegen](#)

Werkuren klaar, klik weer op de groene knop “volgende”.



Nu kunnen de werkhandelingen worden ingevoerd.

Werk handelingen

Aantal	Omschrijving	Bestekspostnr	Datum	Gebruiker	
1 st	Het herstellen van een storing	103010	19-04-2023	Beheerder Tersc...	Verwijder

Type handeling

102210 - Vervangen lamp.

Aantal

1 st

Alleen hele getallen toegestaan. Gebruik geen komma of punt.

Meer toevoegen

Werk handeling toevoegen

Bij werkhandelingen vul je in wat er gedaan is. De verschillende opties staan bij **Type Handeling**. Zijn er meerdere werk handelingen klik dan op "meer toevoegen". Op deze manier alles invoeren en vervolgens op de groene knop "werk handeling toevoegen" klikken.

Zijn de werkhandelingen ingevoerd, klik dan weer op de groene knop "volgende stap".



Tot slot kan de storing gesloten of geretourneerd worden.

Storing sluiten of retourneren

Reden om storing te sluiten

- ☐ Storing is opgelost
- ☐ Geen materiaal op voorraad
- ☐ Foute melding
- ☐ Netstoring
- ☐ Storing is opgelost, retour beheerder controle

Storing sluiten

De monteur heeft hierbij 6 opties:

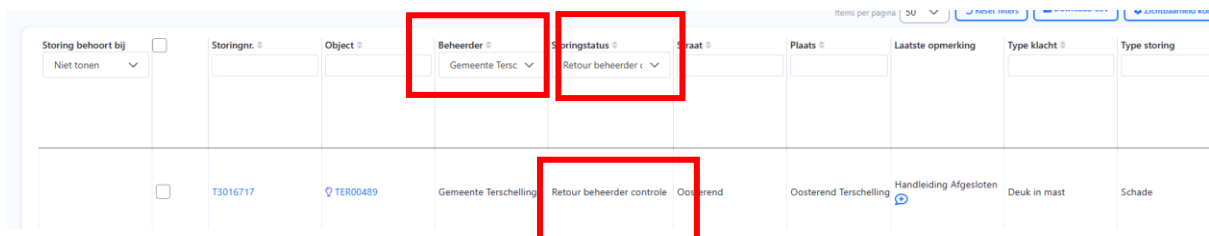
- Storing is opgelost, de storing wordt gesloten.
- Geen materiaal op voorraad; hierbij volgt ook een opmerkingenveld waar het ontbrekende materiaal kan worden vermeld. De storing komt nu retour bij de aannemer. De aannemer kan de storing later opnieuw toewijzen aan de monteur als het materiaal weer op voorraad is.
- Foute melding. Monteur ziet niks en de lamp brandt. Ook nu weer een opmerkingenveld voor een eventuele uitleg. De storing wordt nu gesloten.
- Netstoring. De storing blijft open maar krijgt de status "doorgezet naar netbeheerder".

- Storing retour naar aannemer. Mocht de monteur nog vragen hebben omdat er toch iets anders aan de hand is dan verwacht dan kan hij deze in het opmerkingenveld vragen aan de aannemer.
- Schade veilig gesteld. De schade komt bij de aannemer terug. Deze kan, met eventuele vragen of opmerkingen, de schade doorzetten naar de beheerder.

1.4 Storing afhandelen aannemer

Nadat de monteur klaar is krijgt de aannemer de storing terug. Dit is een opgeloste storing, een storing waar materiaal voor besteld moet worden of een foute melding.

De aannemer kan filteren op status wat hij er mee gaat doen. Hij kan alle storingen stuk voor stuk controleren op juistheid (is al het materiaal, uren en werkhandelingen opgevoerd). In de kolom Gecontroleerd door aannemer kan de aannemer hier een vink zetten dat hij alles heeft gecontroleerd.



Storing behoort bij	Storingnr.	Object	Beheerder	Storingstatus	Plaats	Laatste opmerking	Type klacht	Type storing
Niet tonen			Gemeente Terschelling	Retour beheerder				
☐	T3016717	TER00489	Gemeente Terschelling	Retour beheerder controle	Oosterend	Oosterend Terschelling	Handleiding Afgesloten	Deuk in mast

De meeste beheerders krijgen per maand 1 factuur voor alle storingen. Maar voor sommige gemeenten wordt er per storing een factuur gemaakt.

De aannemer opent de storing en kan dan onderin het scherm, mocht het nodig zijn, nog kosten opvoeren.

Materiaalkosten

Materiaal	Bestekspostnummer	Aantal	Datum	Gebruiker	
PLL 36W 830 (HF)		1	28-09-2023	Monteur Terschelling	Verwijder

Werkuren

Bestekspostnummer	Functie	Tijd	Datum	Gebruiker	
	Monteur	00:05	28-09-2023	Monteur Terschelling	Verwijder

Start tijd: 11:5, Eind tijd: 11:5

Werkuren tarief: [Selecteren](#)

[Werkuren toevoegen](#)

Werk handelingen

Aantal	Omschrijving	Bestekspostnr	Datum	Gebruiker	
1 st	Corrigeren stand lichtmast	103110	28-09-2023	Aannemer Tersch...	Verwijder
1 st	Vervangen lamp.	102210	28-09-2023	Monteur Terschelling	Verwijder
1 st	Het herstellen van een storing	103010	28-09-2023	Aannemer Tersch...	Verwijder

Type handeling: [Selecteren](#)

[Meer toevoegen](#)

[Werk handeling toevoegen](#)

Als dit is aangevuld kan de aannemer bovenin bij het tabblad Facturen de factuur genereren.

Druk op de blauwe knop Genereer Factuur en dan verschijnt het volgende beeld.

WeergevenBewerkenRevisiesFacturenToewijzenVerwijderen

Factuur genereren

Uitleg

Genereer een factuur op basis van de werkuren, werkhandelingen en materiaalkosten die op deze storing zijn geregistreerd.

Factuur genereren

Factuur indienen

Hiermee kunt u de factuur indienen zodat deze beoordeeld wordt. Na het indienen kunt u de factuur niet meer bewerken.

Uw opmerking... (optioneel)

Factuur indienen

Factuur goed- of afkeuren

De factuurstatus wordt gewijzigd naar "Factuur goedgekeurd" of "Factuur afgekeurd".

Selecteer een actie *

Factuur goedkeuren

Factuur afkeuren

Factuur

pdf

Factuur verwijderen

Bestelopsomnummer	Beschrijving	Aantal
	4VPTVERZ P6009 Belgica	1,00
253010	OGR 8LED 28W NW 1800LM RAL6009	1,00
100010	Monteur - 00:25 uren	0,42
100010	Monteur - 00:25 uren	0,42

Factuurnote toevoegen

De factuur kan nu met de blauwe knop (is niet zichtbaar op de afbeelding) "bewerken" nog bewerkt worden, met de blauwe "pdf" knop kan de factuur gedownload worden of de factuur kan verwijderd worden.

Als de factuur klopt dan hij worden ingediend met de groen knop "factuur indienen".

De factuur is nog ingediend en gaat naar de beheerder. De beheerder controleert en de factuur wordt vervolgens goed- of afgekeurd.

Bij goedkeuring is het proces klaar. Mocht de factuur afgekeurd worden dan krijgt de aannemer de factuur retour met zijn opmerkingen. De status is dan “Factuur afgekeurd”. De aannemer kan de factuur aanpassen en vervolgens weer indienen.

1.5 Storing afhandelen beheerder

De beheerder ziet alle storingen en statussen en heeft altijd inzicht. Ook worden facturen door de beheerder goed of afgekeurd.

De beheerder kan filteren op de status “proforma factuur” en dan per storing de factuur Goed- of afkeuren.