



Procesafspraken
leveranciersportaal

Staedion | Vastgoed

April 2021

Versie 2.0

Inhoud

1. Invullen planning	3
2. Technisch Gereedmelden.....	3
3. Afrondcodes	3
4. Leveranciersopmerkingen	5
4.1 Leveranciersopmerkingen bij weigeren van order.....	5
4.2 Leveranciersopmerkingen bij gereedmelden order.....	7
5. Invullen kostenspecificatie	7
6. Procedure bij geweigerde factuur.....	8
7. Orders afhandelen met en zonder Leveranciersportaal	8
8. Het offerteproces	8
8.1 Nacalculatie order met meerdere onderhoudstaken >€750,-	8

In het Leveranciersportaal kunt u offertes, orders en facturen administratief afhandelen. Dit geldt voor zowel dagelijks onderhoud als voor mutatie onderhoud. Daarnaast is het verloop van de order overzichtelijk te zien en bij te houden.

In dit proces zijn er een aantal belangrijke aandachtspunten waar rekening mee gehouden moet worden. In dit document worden deze procesafspraken vastgelegd om een uniforme werkwijze te handhaven.

1. Invullen planning

De planning moet worden ingevuld conform de bloktijden die ook door Staedion worden gebruikt. De bloktijden zijn als volgt:

- 08:00 uur – 10:00 uur
- 10:00 uur – 12:00 uur
- 12:30 uur – 14:30 uur
- 14:30 uur – 17:00 uur

Deze tijden geven aan in welk tijdsbestek de monteur bij de huurder aankomt. Het inplannen van afspraken volgens de bloktijden is verplicht. Staedion kan deze informatie gebruiken om haar huurders te informeren. Deze informatie is ook zichtbaar in het klantportaal.

Mutatie - In het geval van mutatieonderhoud moet de planning ook worden ingevuld; het betreft in dat geval de datum waarop de werkzaamheden starten (standaard kan de bloktijd 08:00 uur – 10:00 uur worden gebruikt bij de registratie).

2. Technisch Gereedmelden

Als de werkzaamheden zijn uitgevoerd moet de onderhoudsorder in het Leveranciersportaal worden gereedgemeld. De gereedmelding in het portaal moet binnen 24 uur na afronden werkzaamheden zijn uitgevoerd.

Mutatie - In het geval van mutatieonderhoud kunnen de onderhoudorders (technisch) gereed worden gemeld in het leveranciersportaal nadat de (gezamenlijke) oplevering heeft plaatsgevonden.

3. Afrondcodes

Nadat een order Technisch Gereed is gemeld, moet er een Afrondcode worden gekozen. De afrondcode geeft aan of de order is afgerond of met welke bijzonderheden deze is afgerond.

Gebruik de volgende Afrondcodes in de volgende situaties:

Code	Omschrijving	Toelichting
0 - LP01	Werk afgerond - 1 bezoek	Orders met deze afrondcodes worden niet getoond in het overzicht. Er is geen actie van Staedion nodig. Het werk is afgerond in 1, 2 of 3 bezoeken. De KCM kan eruit.
0 - LP02	Werk afgerond - 2 bezoeken	
0 - LP03	Werk afgerond - 3 bezoeken of meer	
0 - LP04	Werk afgerond - 1 bezoek + info voor Staedion	Orders met deze afrondcodes worden gebruikt wanneer een leverancier het werk heeft afgerond, echter er is relevante informatie voor Staedion wat niet noodzakelijk met de opdracht te maken heeft. Bijvoorbeeld wanneer er een ander probleem is
0 - LP05	Werk afgerond - 2 bezoeken + info voor Staedion	

0 - LP06	Werk afgerond - 3 bezoeken of meer + info voor Staedion	geconstateerd die ook opgelost moet worden. Of wanneer er een opzichter dient te komen kijken. Kortom het werk is uitgevoerd maar de aannemer heeft wat info voor Staedion. De KCM gaat er uit wel uit.
0 - LP07	Werk niet afgerond - afspraak/reparatie is niet (meer) nodig	Deze afrondcode wordt gebruikt wanneer de wanneer op locatie blijkt dat het werk niet meer nodig is De leverancier in kwestie heeft de opdracht wel geaccepteerd en is gaan rijden. Hierdoor zullen voorrijkosten in rekening worden gebracht.
0 - LP08	Werk niet afgerond - huurder agressief/wil niet meewerken	Deze afrondcode wordt gebruikt wanneer op locatie blijkt dat de huurder niet mee wilt werken aan de oplossing / of de huurder gedraagt zich agressief. De leverancier in kwestie heeft de opdracht wel geaccepteerd en is gaan rijden. Hierdoor zullen voorrijkosten in rekening worden gebracht.
0 - LP09	Werk niet afgerond - verkeerde intake/leverancier	Deze afrondcode wordt gebruikt wanneer op locatie blijkt dat de leverancier een foutje heeft gemaakt bij het accepteren van de order. Hierdoor zullen wel voorrijkosten in rekening worden gebracht, maar de opdracht dient bijvoorbeeld doorgezet te worden naar een andere leverancier.
0 - LP10	Werk niet afgerond - huurder meerdere malen niet thuis	Deze afrondcode wordt gebruikt wanneer een huurder na diverse afspraken niet thuis is. De order is geaccepteerd en de leverancier in kwestie is gaan rijden diverse keren. Er zullen voorrijkosten in rekening worden gebracht. Indien er schade kan ontstaan door het niet oplossen van het probleem, dien je de huurder per brief te informeren over de gevolgen.
0 - LP11	Betreft aanvullende order agv vastlopen facturatie	Deze afrondcode wordt gebruikt wanneer de order in kwestie slecht aangemaakt is om een probleem in het facturatieproces op te lossen. Orders met deze code worden niet getoond in de filter. Er is geen actie nodig van Staedion. De KCM zal niet uitgestuurd worden.
0 - LP12	Werk niet afgerond - aanvullend werk < 750, graag meerwerkopdracht	Deze afrondcode wordt gebruikt wanneer een leverancier een aanvullend regie opdracht nodig heeft om het werk goed uit te voeren. Denk aan een opdracht voor het oplossen van een lekkage probleem. De leverancier in kwestie heeft het probleem opgelost, maar ziet echter dat na 2 weken het plafond gewit moet worden om de vochtkringen die ontstaan zijn door de lekkage te herstellen. Er zal een vervolgoopdracht aangemaakt moeten worden.

4. Leveranciersopmerkingen

Met de functie Leveranciersopmerkingen kunt u additionele informatie toevoegen aan een order in een vrije tekstveld. Er zijn 2 scenario's waarbij dit veld gebruikt dient te worden:

1. Voor het weigeren van de order
2. Na het Technisch gereedmelden van de order

4.1 Leveranciersopmerkingen bij weigeren van order

Voordat een order geweigerd wordt moet er in de Leveranciersopmerkingen een toelichting worden gegeven waarom de order niet uitgevoerd kan worden.

Nadat dit gedaan is kan de order geweigerd worden en moet daaropvolgend een weigerreden worden opgegeven. Hieronder ziet u de lijst met weigerreden en de toelichting wanneer deze gebruikt moeten worden.

Code	Omschrijving	Toelichting
BEDRAG	Vaste-prijs-order bedrag te hoog/laag	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer er een vaste taakprijs-order of offerte-order aan een leverancier in verstrekt, met een te hoog of te laag bedrag.
BEKWAAM	Niet mijn bekwaamheid/specialisme	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer er een order aan een leverancier is verstrekt, die niet overeenkomt met zijn expertise.
CAPACITEIT	Geen capaciteit/materiaal niet voorhanden	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer de leverancier geen capaciteit heeft om de klus uit te voeren zowel binnen en buiten de urgentietermijn en door capaciteitsproblemen of materiaal. Staedion dient dan de order te gunnen aan een ander leverancier.
DUBBEL	Dubbele offerteaanvraag/order	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer er een order 2 x verstrekt is aan een leverancier. Staedion dient dan deze order te annuleren en indien het verzoek maar 1 taak heeft, ook het verzoek te annuleren.
FOUT	Verkeerd ingevoerd	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer er een order verkeerd is ingevoerd en verstrekt aan een leverancier. Bijvoorbeeld op een verkeerd adres. Staedion dient dan uit te zoeken wat er fout is gegaan en dit te herstellen, door bijvoorbeeld een nieuw verzoek aan te maken op het juiste adres.
GARANTIE	Betreft garantie	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer een leverancier vermoed dat het garantie betreft en de leverancier geen voorrijkosten in rekening zal brengen. Staedion dient dan uit te zoeken of het inderdaad garantiewerk betreft en indien het garantie betreft, dien Staedion een garantie opdracht te verstrekken aan de garantiegever.
HUURDER1	Heeft geen tijd/weet niks van melding/pro	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer de klant geen tijd heeft na 3 pogingen van de leverancier om een afspraak te maken. Staedion dient de orders, taak en verzoek te annuleren.
HUURDER2	Weet niet van melding	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer de klant aangeeft dat hij niets weet van de melding. Staedion dient dan de order, taak en verzoek te annuleren.

HUURDER3	Probleem bestaat niet meer	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer de klant aangeeft dat het probleem niet meer relevant is / bestaat. Staedion dient dan de order, taak en verzoek te annuleren.
HUURDER4	Contactgegevens huurder niet juist	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer de contactgegevens van de huurder niet juist zijn / blijken niet de kloppen. De aannemer kan dan geen contact opnemen voor het maken van een afspraak. Staedion dient dan de contactgegevens van de huurder te achterhalen, verwerken in Empire (contactkaart en tabblad contactpersoon op onderhoudsverzoek) en de order opnieuw te gunnen.
NIETVVE	Is niet voor VvE	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer de VvE aangeeft dat een onderhoudsverzoek niet voor hen is bedoeld. Staedion dienst als dit klopt het verzoek te gunnen aan een andere leverancier. Let op, de kosten zijn dan voor Staedion.
ONDUIDELIJ	Bevat onduidelijke / juiste info	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer de opdracht onduidelijk is. Staedion dient de omschrijving van het verzoek aan te vullen en de opdracht opnieuw te verstrekken.
PLANMATIG	Planmatig onderhoud in uitvoering	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer de leverancier ziet dat de werkzaamheden reeds worden uitgevoerd / opgepakt door een andere aannemer vanuit planmatig onderhoud. Staedion dient dan de opdracht te annuleren.
PROJECT	Project in uitvoering	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer de leverancier ziet dat de werkzaamheden reeds worden uitgevoerd / opgepakt door een andere aannemer vanuit een project. Staedion dient dan de opdracht te annuleren.
TERMIJN	Uitvoeringstermijn te kort	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer een leverancier de werkzaamheden niet kan uitvoeren binnen een redelijk termijn. Leveranciers mogen plannen buiten de uiterste datum. Het kan echter voorkomen dat de termijn waarop een leverancier de opdracht kan uitvoeren niet meer redelijk is en de huurder is niet blij met het voorstel van de leverancier. De oplossing zal gezocht moeten worden bij een andere leverancier die wel tijd heeft om de klus te klaren binnen de gewenste urgentie termijn.
WERKGEBIED	Niet mijn werkgebied*	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer de opdracht buiten de werkgebied ligt van een leverancier. Staedion dient dan de opdracht te verstrekken aan een ander leverancier. Deze weigerreden zal ook worden gebruikt om discrepanties in werkgebied inrichting van Empire te optimaliseren.

Let op! Vul de Leveranciersopmerkingen altijd eerst in voordat de order geweigerd wordt. Als de order eenmaal geweigerd is, kan de Leveranciersopmerkingen niet meer worden ingevuld / aangepast.

4.2 Leveranciersopmerkingen bij gereedmelden order

Zodra een order Technisch Gereed wordt gemeld en de juiste Afrondcode is geselecteerd (zie ook 3. Afrondcodes) moet er in de Leveranciersopmerkingen aangegeven worden welke werkzaamheden er zijn uitgevoerd. Deze informatie is voor Staedion van groot belang en kan in de toekomst ook gebruikt worden bij het aanmaken van nieuwe afspraken. Gebruik de volgende structuur om de informatie vast te leggen:

Probleemdefinitie =

Geboden oplossing =

Tot slot kunt u ook één of meer bijlagen toevoegen.

Leveranciersopmerkingen zijn niet bedoeld als communicatiekanaal, bijvoorbeeld om vragen aan Staedion te stellen over de order. Gebruik de leveranciersopmerkingen alleen om de uitgevoerde werkzaamheden van de opdracht toe te lichten.

Mutatie - Voor mutatieonderhoud is dit optioneel (enkel indien de leverancier het noodzakelijk vindt om een toelichting te geven op de uitgevoerde werkzaamheden). Ook hier geldt: de leveranciersopmerkingen zijn niet bedoeld als communicatiekanaal om bijvoorbeeld vragen aan Staedion te stellen over de order.

5. Invullen kostenspecificatie

Als de order gereed is gemeld moet de kostenspecificatie worden ingevuld. Bij alle orders (behalve vaste taakprijzen) kunnen de kosten gespecificeerd worden in Arbeid, Materiaal, Voorrijkosten en Diverse kosten. Het is belangrijk om de kosten zo goed mogelijk te specificeren zodat er voldoende informatie beschikbaar is tijdens de goedkeuring.

Voor orders <€750,- is het niet noodzakelijk om de kosten uit te splitsen naar de 4 specificaties. De kosten moeten uiteraard wel gebaseerd zijn op het standaard prijzenboek. De splitsing van de kosten op de factuurbijlage is dan voldoende.

Voor orders >€750,- is het wel noodzakelijk om de kosten uit te splitsen naar de 4 specificaties (waar mogelijk).

	Btw hoog	Btw laag	Btw geen
Arbeid	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Materiaal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Voorrijkosten	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Diverse kosten	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Totaal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

6. Procedure bij geweigerde factuur

Wanneer uw factuur door Staedion wordt geweigerd, bijvoorbeeld omdat er op de factuur een verkeerde btw-percentage toegepast is, dan verloopt de procedure als volgt:

- 1) De crediteurenadministratie stuurt u per e-mail het verzoek om een creditfactuur te sturen naar: facturen@staedion.nl, zodat deze tegen de debet factuur afgeletterd kan worden.
- 2) Zodra we de creditfactuur hebben verwerkt zetten we de order(s) opnieuw open; deze krijgen de status 'te factureren'.
- 3) Alleen als u een aanpassing moet doen in de kostenspecificatie, heropent u deze via de order. U past de kostenspecificatie aan en maakt deze opnieuw definitief. Let op: om de kostenspecificatie definitief te maken moet u terug naar de bak 'technisch gereed'.
- 4) U maakt een nieuwe factuur, incl. nieuw factuurnummer, aan en dient deze in het leveranciersportaal via de reguliere weg in.

7. Orders afhandelen met en zonder Leveranciersportaal

Het Leveranciersportaal wordt momenteel alleen gebruikt voor Dagelijks onderhoud, Verhuurmutatie, WMO en Leefbaarheid. Deze orders zijn te herkennen doordat het ordernummer begint met **OND...**

Indien u naast deze orders ook andere werkzaamheden uitvoert, zoals bijvoorbeeld Planmatig onderhoud, moeten deze op de huidige manier worden afgehandeld. Deze orders worden nog steeds via de mail verstrekt en zijn te herkennen doordat het ordernummer begint met **IORD...** Die orders zullen niet zichtbaar zijn in het portaal.

8. Het offerteproces

8.1 Nacalculatie order met meerdere onderhoudstaken >€750,-

Als er een nacalculatie onderhoudsorder met meerdere onderhoudstaken is aangemaakt, en op locatie wordt beoordeeld dat de kosten > €750,- zijn moet het offerteproces in gang gezet worden. De volgende stappen moeten worden gevolgd zodra dit geconstateerd wordt.

Stap 1: Neem telefonisch contact op met Staedion en geef het werk en het bedrag door. Staedion zal de huidige order gereedmelden en afhandelen.

Stap 2: Voer de werkzaamheden uit die uitgevoerd kunnen worden.

Stap 3: Stel de offerte op voor alle werkzaamheden en dien de offerte in. Staedion zal de offerte omzetten in een order.

Stap 4: Handel de offerteorder administratief af.