



Procesafspraken Leveranciersportaal

Staedion | Vastgoed

Maart 2023

Versie 4.0

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 (bij meer dan €1000 incl. BTW)	9
8.1 Nacalculatie order met één of meerdere onderhoudstaken boven €1000,- incl. BTW	9

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. Deze informatie is ook zichtbaar in het klantportaal. Staedion gebruikt deze informatie om haar huurders te informeren/reminderen aan de afspraak (bv via SMS).

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.

Hiermee wordt geborgd dat de KCM-klanttevredenheidsenquête alleen wordt verzonden als het probleem van de klant volledig is opgelost.

Gebruik de volgende Afrondcodes in de volgende situaties:

Code	Omschrijving	Toelichting
0 - LP01	Werk afgerond - 1 bezoek	De reparatie/probleem van de klant is volledig opgelost in respectievelijk 1, 2 of 3 of meer bezoeken. De KCM gaat er uit.
0 - LP02	Werk afgerond - 2 bezoeken	
0 - LP03	Werk afgerond - 3 bezoeken of meer	

0 - LP04	Werk afgerond - 1 bezoek + info voor Staedion	<p>Deze afrondcodes worden gebruikt in 2 situaties.</p> <p>1. Aannemer heeft zijn opdracht keurig afgerond. Echter is de reparatie/probleem van de klant nog niet volledig opgelost, de kennis en/of contract beperkt de leverancier om het probleem van de klant volledig op te lossen. Staedion moet er een andere leverancier naar toe sturen.</p> <p>2. In geval van uitgevoerde werkzaamheden in badkamer/keuken/toilet, constateert de leverancier dat er omvangrijke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, en laat met deze afrondcode weten dat een Staedion-inspecteur een badkamer/keuken/toilet-inspectie moet uitvoeren. De KCM gaat er NIET uit.</p>
0 - LP05	Werk afgerond - 2 bezoeken + info voor Staedion	
0 - LP06	Werk afgerond - 3 bezoeken of meer + info voor Staedion	
0 - LP07	Werk niet afgerond - afspraak/reparatie is niet (meer) nodig	<p>Op locatie blijkt dat het werk niet meer nodig is. De reparatie is niet meer nodig of is reeds verholpen. Voorrijkosten mogen gefactureerd worden wanneer leverancier ter plaatse is geweest. De KCM gaat er NIET uit.</p>
0 - LP08	Werk niet afgerond - huurder agressief/wil niet meewerken	<p>Op locatie blijkt dat de huurder niet mee wil werken aan de oplossing/of de huurder gedraagt zich agressief. Voorrijkosten mogen gefactureerd worden wanneer leverancier ter plaatse is geweest. De KCM gaat er NIET uit.</p>
0 - LP09	Werk niet afgerond - verkeerde intake/leverancier	<p>Op locatie blijkt dat de leverancier een foutje heeft gemaakt bij het accepteren van de order of dat Staedion de verkeerde leverancier een order heeft verschaft. Voorrijkosten mogen gefactureerd worden wanneer leverancier ter plaatse is geweest. De KCM gaat er NIET uit.</p>
0 - LP10	Werk niet afgerond - huurder meerdere malen niet thuis	<p>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. Voorrijkosten mogen gefactureerd worden wanneer leverancier ter plaatse is geweest. Indien er schade kan ontstaan door het niet oplossen van het probleem, dient Staedion de huurder per brief te informeren over de gevolgen. De KCM gaat er NIET uit.</p>
0 - LP11	Betreft aanvullende order agv vastlopen facturatie	<p>De order in kwestie is slechts aangemaakt is om een probleem in het facturatieproces op te lossen. De KCM gaat er NIET uit.</p>

<p>0 - LP12</p>	<p>Werk niet afgerond - aanvullend werk na eerder ontvangen offerte-order, graag meerwerkorder voor onder de €1000,- incl. BTW.</p>	<p>Deze afrondcode wordt gebruikt wanneer een leverancier een aanvullend regie/nacalculatie order onder de € 1000,- incl. BTW nodig heeft, nadat eerder een offerte-order is verstrekt. Denk aan een order 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 wordt vervolgens een vervolgorde aangemaakt door Staedion. De KCM gaat er NIET uit.</p>
------------------------	---	--

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
ADRES	Adres verkeerd ingevoerd	Een order bevat een verkeerd adres waardoor deze niet kan worden uitgevoerd.
BEDRAG	Vaste-prijs-order bedrag te hoog/laag	Er is een vaste taakprijs-order of offerte-order is verstrekt met een te hoog of te laag bedrag.
BEDRAGOFF	Bedrag offerte te hoog (Staedion)	<u>Niet</u> te gebruiken door leverancier; Staedion gebruikt deze wanneer zij een offerte-order weigert vanwege te hoog geoffreerd bedrag door leverancier.
BEKWAAM	Niet mijn bekwaamheid/specialisme	Er is een order verstrekt, die inhoudelijk niet past bij expertise leverancier.
CAPACITEIT	Geen capaciteit/materiaal niet voorhanden	Er is geen ruimte heeft om de klus uit te voeren zowel binnen als buiten de urgentietermijn door capaciteits- en/of materiaalproblemen aan leverancierzijde.
DUBBEL	Dubbele offerteaanvraag/order	Er is een order of offerteaanvraag 2 x (of meer) verstrekt door Staedion.

GARANTIE	Betreft garantie	Leverancier vermoedt dat de reparatie onder garantie valt van een andere leverancier.
HURDER1	Heeft geen tijd	Afspraakvorming/verhelpen reparatie kan niet tot stand komen na 3 pogingen leverancier omdat de huurder geen tijd heeft of geen tijd wil maken.
HURDER2	Weet niet van melding	Afspraakvorming/verhelpen reparatie kan niet tot stand komen omdat de huurder geen weet heeft van de reparatiemelding.
HURDER3	Probleem bestaat niet meer	Afspraakvorming/verhelpen reparatie kan niet tot stand komen omdat het probleem niet (meer) bestaat.
HURDER4	Contactgegevens huurder niet juist	De contactgegevens van de huurder niet juist zijn / blijken niet de kloppen waardoor afspraak maken niet mogelijk is. Staedion dient dan de contactgegevens juist in systeem te zetten en vervolgens de order opnieuw te gunnen aan de leverancier.
INHOUDOFF	Inhoud offerte niet juist (Staedion)	<u>Niet</u> te gebruiken door leverancier; Staedion gebruikt deze wanneer zij een offerte-order weigert vanwege foutieve inhoud/omschrijving werkzaamheden.
NIETVVE	Is niet voor VvE	Deze weigerreden wordt gebruikt wanneer de VvE aangeeft dat een onderhoudsverzoek niet voor hen is bedoeld vanuit demarcatie en/of splitsingsakte.
OFF_AANVR	Offerte aanvragen na verstrekte regie-order	Er is in 1 ^{ste} instantie een regie/nacalculatie-order verstrekt. Blijkt ter plaatste echter dat reparatie verhelpen meer kost dan het grensbedrag van 1000 euro; dus offerteproces nodig. De initiële regie/nacalculatie-order dient te worden geweigerd met deze code. Zet in de Leveranciersopmerkingen waarom offerte-aanvraag nodig is (dit hoeft hierdoor niet meer per telefoon of mail). Staedion vertrekt vervolgens de offerte-aanvraag aan leverancier.
ONDUIDELIJ	Bevat onduidelijke / juiste info	Het probleem/reparatieverzoek is te onduidelijk. Staedion dient de omschrijving of opnamestaat aan te vullen en de order opnieuw aan de leverancier te verstrekken.
PLANMATIG	Planmatig onderhoud in uitvoering	De reparatiemelding wordt reeds uitgevoerd / opgepakt door een andere aannemer vanuit planmatig onderhoud aan het vastgoed (bv schilderwerk of dakwerkzaamheden).
PROJECT	Project in uitvoering	De reparatiemelding wordt reeds uitgevoerd / opgepakt door een andere aannemer vanuit een project t.b.v. verbetering leefbaarheid (bv vervanging intercoms).
VVEKOSTEN	Kosten voor VVE	<u>Niet</u> te gebruiken door leverancier. VvE Beheerkantoren gebruiken deze om declaratie/doorbelastings-order aan te vragen.
WERKGEBIED	Locatie reparatie buiten werkgebied	Leverancier ontvangt van Staedion een order maar de locatie bevindt zich buiten het overeengekomen werkgebied waarin de leverancier actief is. Staedion

	dient de inrichting van haar systeem aan te passen (andere leverancier).
--	--

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 (o.a. klantvragen direct beantwoorden i.p.v. leverancier te contacteren voor ruggenspraak) 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 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 om 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 taakprijs) 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 onder of gelijk €1000,- incl. BTW 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 boven €1000,- incl. BTW 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-percentages toegepast is, dan verloopt de procedure als volgt:

- 1) De crediteurenadministratie stuurt u per e-mail het verzoek om een creditfactuur te sturen naar: staedion@factuurportal.eu, 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 (bij meer dan €1000 incl. BTW)

8.1 Nacalculatie order met één of meerdere onderhoudstaken boven €1000,- incl. BTW

Als er een nacalculatie onderhoudsorder met één of meerdere onderhoudstaken is aangemaakt, en op locatie wordt beoordeeld dat de kosten meer dan €1.000,- incl BTW zijn, moet het offerteproces in gang gezet worden. De volgende stappen moeten worden gevolgd zodra dit geconstateerd wordt.

Stap 1: Weiger de initieel verstrekte nacalculatie-order (met terugwerkende kracht):

- Verwijder, indien gevuld, eerst de Afspraakdatum (tijdsblok gaat vanzelf).
- Type in de Leveranciersopmerkingen waarom het boven de 1000 euro incl. BTW uit gaat komen (welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd).
- Weiger de order via het rode kruis.
- Kies bij Weigerreden voor OFF_AANVR. Staedion zal de initieel verstrekte nacalculatie-order vervolgens annuleren.
- U ontvangt vervolgens zo snel mogelijk een offerte-aanvraag van Staedion.
- Stel offerte op en dien deze in.
- Bij goedkeuring zal Staedion deze omzetten in een offerte-order en u gunnen. Deze kunt u op de bekende wijze accepteren en verder afhandelen (afpraakdatum, tijdblok). NB: u hoeft dus voor de afstemming rondom het offerteproces niet meer bellen of te mailen met Staedion.

Stap 2: Voer de werkzaamheden uit die uitgevoerd kunnen worden. Let op: in geval van spoed, mag u direct over gaan tot uitvoering en hoeft u niet **eerst** de initieel verstrekte order te weigeren en het offerteproces te starten. Dit volgt dan na afloop van de werkzaamheden.

Stap 3: Handel de offerteorder administratief af (gereed melden, Leveranciersopmerkingen vullen, Kostenspecificatie indienen en factuur uploaden).