

Samen werken aan een beter storingsproces

Informatiesessies uitvoerders

NS Stations
Programma Visie op Storingen
11, 12 & 13 November 2025



Doel & agenda

Doel: informeren over de veranderingen in het storingsproces van NS Stations

Agenda:

1. Visie op storingen NS Stations
2. Wat verandert voor jullie?
3. Demo ServiceNow
4. Ontwikkelingen Datarotonde
5. Planning & next steps
6. Vragen?

1. Aanleiding: Visie op Storingen

Meer werkplezier en betere samenwerking door automatisering



2. Wat verandert voor jullie in de werkwijze?

1. Storingsopdracht: aanduiding van de locatie van de storing d.m.v. **kaartweergave**
2. **Chatfunctie**: eenvoudig vragen stellen of opmerking maken richting servicedesk of specialist
3. Uitvoering: **tijdsindicatie** afgeven voor de verwachte uitvoering werkzaamheden
4. Uitvoering: **foto vóór en foto ná** uitvoering
5. Uitvoering: **toelichting** gevraagd bij status 'tijdelijk hersteld'
6. Kosten: beoordeling **kosten boven norm verdwijnt** zodat de uitvoering sneller gaat (m.u.v. retail)
7. Facturatie: verzamelfacturen worden vervangen door **één factuur** per afgeronde storingsopdracht
8. Beoordeling: uitvoering werkzaamheden kan voortaan worden **beoordeeld** door adviseur instandhouding of stationsmanager

Kortom: een betere storingsopdracht, minder wachten, makkelijk communiceren en waardering van de kwaliteit van het werk!

2. Wat verandert voor jullie qua systemen?

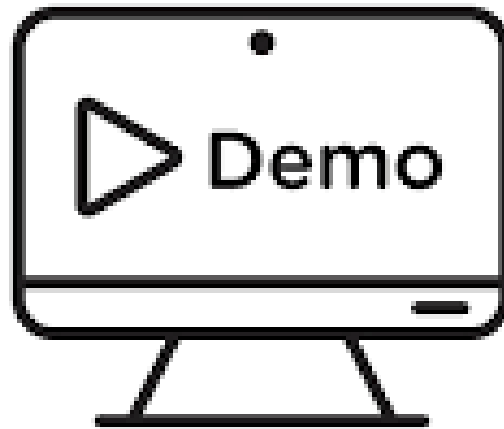
Belangrijke veranderingen qua software:

- Werken vanuit **ServiceNow Self Service 'uitvoerdersportaal'** vanaf februari '26 – dit is de vervanger van Planon Self Service. Uitgebreide instructies volgen in januari;
- Uitvoerders die via **Datarotonde** zijn aangesloten kunnen gewoon in hun eigen systeem blijven werken en hoeven niks aan te passen. Wel zullen zij hun kosten in ServiceNow moeten indienen. In de loop van '26 zal ook het indienen van kosten via Datarotonde ontsloten worden;

Twee systemen in februari & maart 2026 - '**duale periode**':

- Vanaf februari '26 worden nieuwe storingen in ServiceNow gemeld én afgehandeld;
- Echter, storingen die (voor februari) in Planon zijn gemeld maar bij livegang van ServiceNow nog niet zijn afgehandeld, worden nog gewoon in Planon afgehandeld;
- Doel is om deze storingen binnen twee maanden afgehandeld en gefactureerd te hebben, zodat Planon na twee maanden uitgezet kan worden.

3. Demo ServiceNow Screens



NS Stations - ServiceNow



Beste TK Elevator Netherlands BV,

De volgende storingsopdracht is aan jullie toegewezen, zie de details hieronder:

Locatie: VKP Rotterdam Lombardijen ► Stationsgebouw RLB (GEB 6000/RLB000/2) ► Winkel
Stationswinkel AD Shop

Prioriteit: 4: laag

Korte beschrijving: test

[Klik hier om naar de taak te gaan](#)

Mocht je vragen hebben kijk dan in [NS Stations Portaal](#). Hier kun je de status van lopende meldingen en taken zien, en eventueel om een update vragen of meer informatie aanleveren.

Met vriendelijke groet,
NS Stations Servicedesk

Ontvangen storingsopdracht



Pilot versie

BS



Stationsstoringen

Geopend



All stations



Search open disturbances

**Koeling werkt niet. Lekkende slang.**

WTASK0001388

VKP Utrecht Centraal

Open

⌚ 5 minuten geleden

Glas gebarsten van ruit in lift

WTASK0001389

VKP Utrecht Centraal

Toegewezen aan uitvoerder

⌚ zojuist



Beoordelen storingsopdracht

WTASK0001389 - Glas gebarsten van ruit in lift

Bijlagen [Wijzigen](#)



Werkplektaak

* Werkpleklocatie



VKP Utrecht Centraal

Toewijzingsgroep



TK Elevators

Staat

Werk in uitvoering

Stage

Toegewezen aan uitvoerder

* Leverancier



TK Elevator Netherlands BV

Verwacht begin

dd-MM-jjjj UU:mm:ss



Beschrijving vraag

Activiteit

Typ hier jouw bericht... Let op: enter is versturen, voor een nieuwe regel kun je shift +

Plaatsen

WSD Servicedesk

06-11-2025 16:34:18



Inplannen

Definitief Hersteld Melden

Tijdelijk Hersteld Melden

Nummer

WTASK0001389

Staat

Werk in uitvoering

Prioriteit

4: laag

Gemaakt

1m geleden

Bijgewerkt

1m geleden

Neem voor meer informatie contact op met de ServiceDesk via telefoonnummer: 030 235 5900.

Tickets worden opgehaald binnen

4 uur (M-V 9-17)

Stel Google Maps API in

Bijlagen



9

Intern



Pilot versie

8S

Verwacht begin



Kies een datum.

dd-MM-jjjj UU:mm:ss



Sluiten

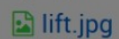
Wijzigingen opsl

< november 2025 >

zo	ma	di	wo	do	vr	za
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	1	2	3	4	5	6

🕒 Annuleren OK

WTASK0001389 - Glas gebarsten van ruit in lift

Bijlagen [Wijzigen](#)

lift.jpg

Werkplektaak

*Werkpleklocatie



VKP Utrecht Centraal

Toewijzingsgroep



TK Elevators

Staat

Werk in uitvoering

Toegekend aan

*Leverancier



TK Elevator Netherlands BV

Verwacht begin

dd-MM-jjjj UU:mm:ss



Beschrijving vraag

Nummer WTASK000
1389**Staat** Werk in
uitvoering**Prioriteit** 4: laag**Gemaakt** 2 minuten
geleden**Bijgewerkt** 2 minuten
geledenNeem voor meer informatie
contact op met de ServiceDesk
via telefoonnummer: 030 235

Communicatie via Chat

Beschrijving vraag

Activiteit

Typ hier jouw bericht... Let op: enter is versturen, voor een nieuwe regel kun je shift + enter klikken

Plaatsen

WSD Servicedesk

06-11-2025 16:37:21

Aanvullende opmerkingen

Het betreft type B.

TK Elevator Netherlands BV

06-11-2025 16:37:07

Aanvullende opmerkingen

Gaat het om type A of B?

WSD Servicedesk

06-11-2025 16:34:18



Opslaan (Ctrl + s)



Tijdelijk Hersteld Melden



* Oorzaak

Fabricage/Montage/Leveringsfout



* Reden tijdelijk hersteld

Apparaat/asset moet vervangen worden



* Opmerking

Glas gebarsten, tijdelijk plaat overheen gezet



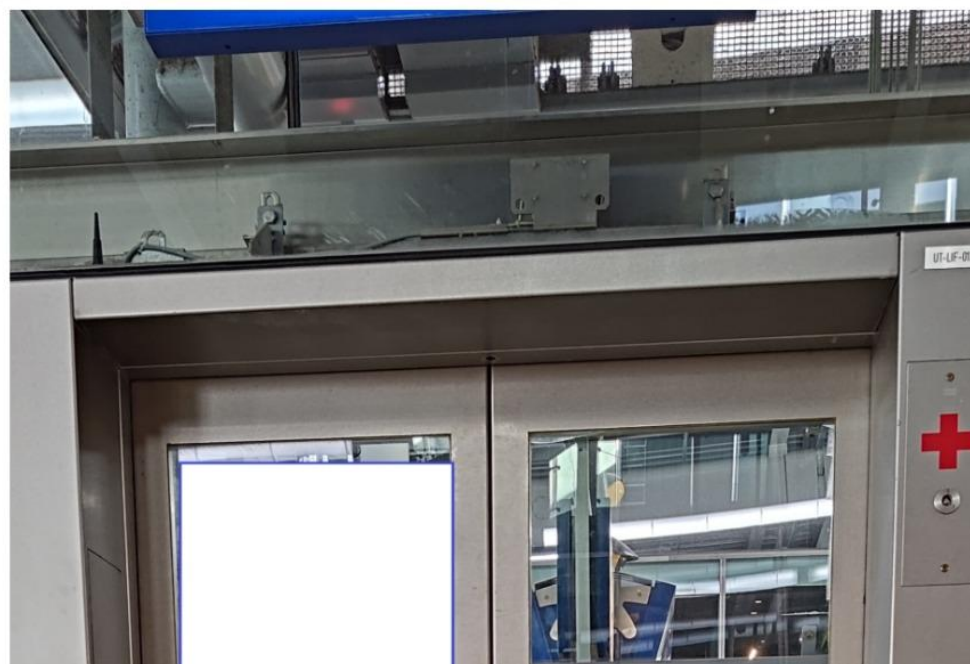
* Verwacht begin definitieve oplossing

20-11-2025 16:40:17



✓ Foto van uitgevoerde werkzaamheden is verplicht

Bijlagen



Startpagina

WTASK000

Bijlagen

lift - kopie

Werkplekta

*Werkplekloc



VKP

Staat

Werk in uitvo

Stage

Toegewezen

Beschrijving

Activiteit

Typ hier
enter klik

Tijdelijk Hersteld Melden

Tijdelijk Hersteld Melden

ServiceDesk

WTASK000
1389Werk in
uitvoering

4: laag

8 minuten
geleden

zojuist

Informatie
ServiceDesk
nummer: 030 235

Definitief Hersteld Melden

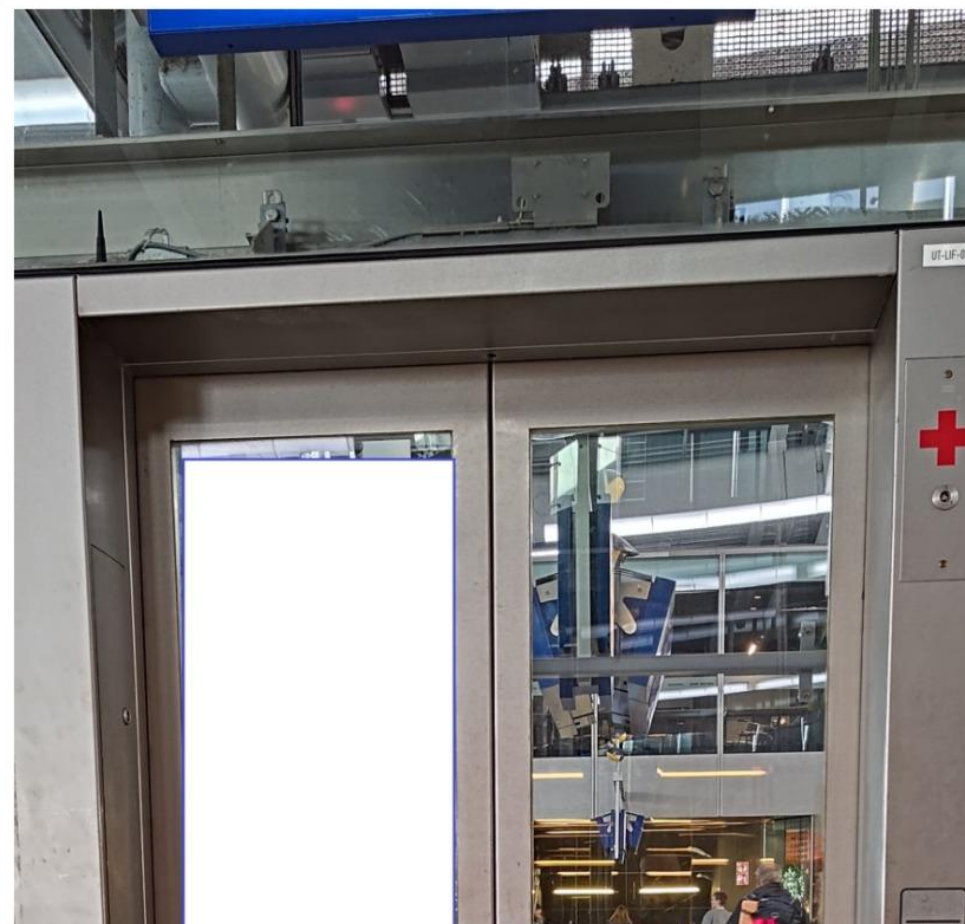


* Oorzaak

* Opmerking

*Foto van uitgevoerde werkzaamheden is verplicht

Bijlagen

[Startpagina](#)

WTASK000

Bijlagen

lift - kopie

Werkplekta

*Werkplekloc

VKP U

Staat

Werk in uitv

Stage

Tijdelijk Her

Oorzaak

Fabricage/M

Reden tijdelij

Apparaat/as

Beschrijving

Activiteit

Typ hier

voeren

teld Melden

vicedesk

WTASK000

1389

Werk in
uitvoering

4: laag

8 minuten
geleden

zojuist

informatie
e ServiceDesk
ner: 030 235

[< Terug](#) Kosten invoeren

Factuurdetails

Factuurnummer

DRP250611001

Limiet ordernummer

123

Korte beschrijving

Vervangen glas lift 21

Factuurdatum

07-11-2025



Uiterste betaaldatum

07-01-2026



☐ BTW Verlegd

☒ Excluding VAT ☐ Including VAT

Factuurregels

[+ Kosten toevoegen](#)

Totale kosten excl. btw

€0.00

Totale kosten incl. btw

€0.00

[Annuleren](#)

[Opslaan](#)

14

Intern

Template



Factuurdetails

Factuurnummer

DRP250611001

Limiet ordernummer

123

Korte beschrijving

Vervangen glas lift 21

Factuurdatum

07-11-2025



Uiterste betaaldatum

07-01-2026

☐ BTW Verlegd☒ Excluding VAT ☐ Including VAT

Factuurregels

Type	Tarief	Aantal	Excl. BTW	Incl. BTW	BTW	Omschrijving kosten	
Uren	€200	2	€400.00	€484.00	21%	Arbeidsuren	 
Materialen	€575	1	€575.00	€695.75	21%	Glas	 
Materialen	€25	1	€25.00	€30.25	21%	Klein materieel	 
Voorrijkosten	€75	1	€75.00	€90.75	21%	Voorrijkosten	 

[+ Kosten toevoegen](#)

Totale kosten excl. btw	€1,075.00
BTW hoog (21%)	€225.75
Totale kosten incl. btw	€1,300.75

[Annuleren](#)[Opslaan](#)

Kosten indienen

Weet u zeker dat u deze kosten wilt indienen?

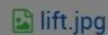
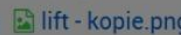
☐ * Ik weet het zeker.

Sluiten

Bevestigen

WTASK0001389 - Glas gebarsten van ruit in lift

Bijlagen [Wijzigen](#)

 lift.jpg  lift - kopie.png  lift.jpg

Werkplektaak

*Werkpleklocatie

 VKP Utrecht Centraal

Toewijzingsgroep

 TK Elevators

Staat

Werk in uitvoering

Toegekend aan

Stage

Definitief Hersteld

*Leverancier

 TK Elevator Netherlands BV

Oorzaak

Stroomuitval

*Verwacht begin

20-11-2025 16:40:17

Reden tijdelijk hersteld

Apparaat/asset moet vervangen worden

Beschrijving vraag

Activiteit

Kosten invoeren

Kosten indienen

Nummer WTASK000
1389

Staat Werk in
uitvoering

Prioriteit 4: laag

Gemaakt 13 minuten
geleden

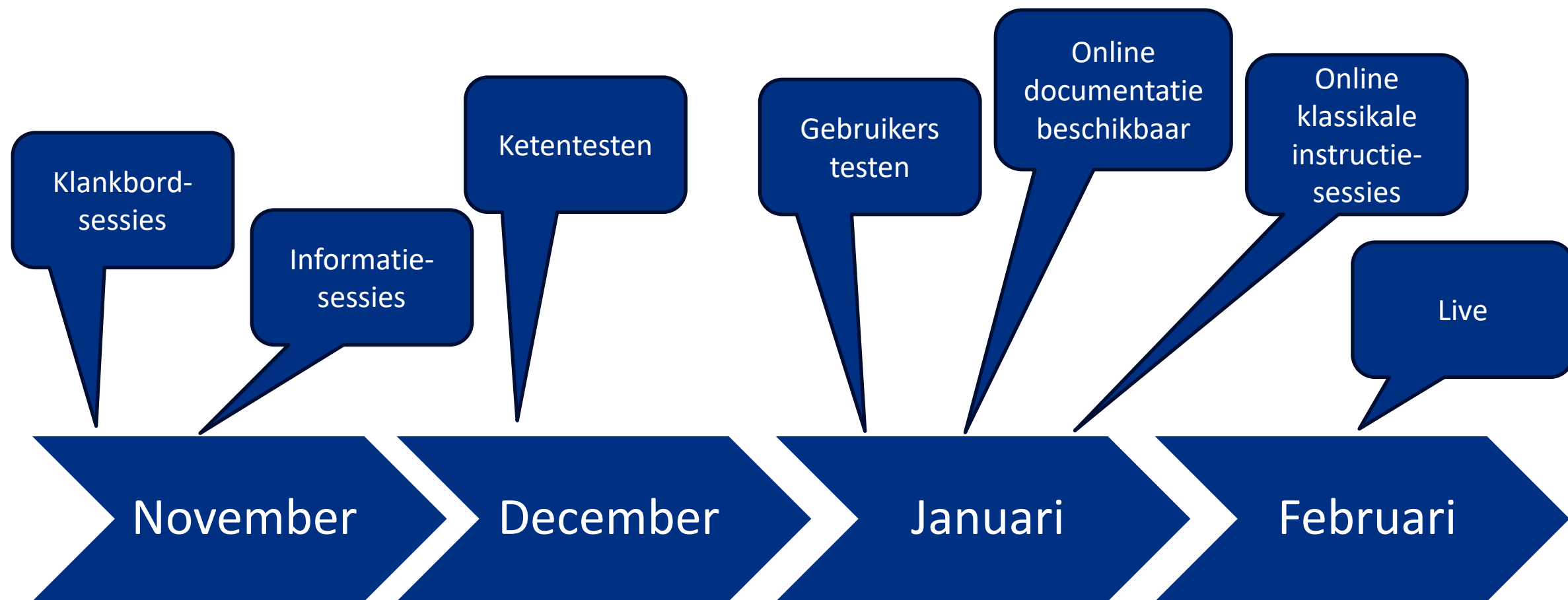
Bijgewerkt 4 minuten
geleden

Neem voor meer informatie
contact op met de ServiceDesk
via telefoonnummer: 030 235
5900.

4. Ontwikkelingen Datarotonde

1. Hoe werkt Datarotonde?
2. Waarom Datarotonde?
 1. Eenvoudiger delen van storingsdata zonder inloggen ServiceNow Portaal
 2. Verhoogt snelheid informatie-uitwisseling en vermindert dubbele administratie
3. Uitbreiding functionaliteit Datarotonde (ergens in Q2)
 1. Mogelijkheid om ook kosten in te dienen via Datarotonde
 2. Volledig beheer storingsprocessen vanuit eigen systemen, zonder ServiceNow inloggen
4. Let op: aansluiting op Datarotonde verplicht bij nieuwe aanbestedingen vanaf 1-7-2025
5. Direct aansluiten op Datarotonde? Contactpersoon: Stephan van den Dikkenberg (sales@datarotonde.com) - Snelle aansluiting mogelijk (enkele weken bij standaard systemen)

5. Planning & Next steps



Vraag: hoe willen jullie op de hoogte gehouden worden over de voortgang? S.v.p. in Q&A aangeven

Vragen?