



Storingen Stations

Instructies voor uitvoerders

Hoe kunnen we je op weg helpen?

1. Storing beoordelen en behandelen

- › 1.1 Inloggen in het NS Storingen portaal om mijn werkorders te bekijken
- › 1.2 Een storing beoordelen en inplannen

2. Herstel uitvoeren en melden

- › 2.1 Een storing tijdelijk hersteld melden
- › 2.2 Een storing definitief hersteld melden

3. Kosten invoeren en herzien

- › 3.1 Kosten invoeren voor een afgehandelde storing
- › 3.2 Mijn ingediende kosten herzien na bericht van NS

4. Toewijzing en verantwoordelijkheid

- › 4.1 E-mailadressen beheren en collega's aanmelden
- › 4.2 Een offerteverzoek beantwoorden



1.1 Inloggen in het NS Storingen-portaal om mijn werkorders te bekijken

1 Bij een nieuwe storing ontvang je een e-mail met:

- een korte omschrijving van de storing.
- een link naar het NS Storingen Portaal.

2 Klik op de link in de e-mail en log in.

3 Na het inloggen zie je alle werkorders die aan jouw organisatie zijn toegewezen.

Je kunt filteren op:

- status van de storing
- locatie van de storing
- zoekwoorden

Gebruik de filters om snel overzicht te krijgen in jouw werkvoorraad.

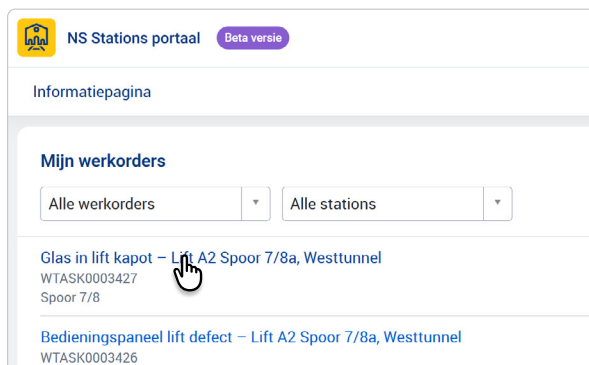
The screenshot shows the 'NS Stations portaal' interface. At the top, there is a header with the NS logo, the text 'NS Stations portaal', a 'Beta versie' badge, and a user profile icon with the initials 'BS'. Below the header is the 'Informatiepagina' section. The main content area is titled 'Mijn werkorders' and features two dropdown filters: 'Alle werkorders' and 'Alle stations'. To the right of these filters is a search bar labeled 'Zoeken in alle werkorders' with a magnifying glass icon. The list of work orders contains four entries:

Werkorderomschrijving	Werkorder ID	Locatie	Status	Tijd
Glas in lift kapot – Lift A2 Spoor 7/8a, Westtunnel	WTASK0003427	Spoor 7/8	Toegewezen aan uitvoerder	1m geleden
Bedieningspaneel lift defect – Lift A2 Spoor 7/8a, Westtunnel	WTASK0003426	Spoor 7/8	Definitief Hersteld	6 minuten geleden 2026-03-05 15:00:04
Glas in lift kapot – Lift Spoor 1	WTASK0003422	Spoor 1	Werk in uitvoering	10 minuten geleden
Glas in lift kapot – Lift Spoor 1, Tuindorpszijde	WTASK0003424	Spoor 1	Werk in uitvoering	11 minuten geleden

Het overzicht van storingen in het NS Storingen portaal

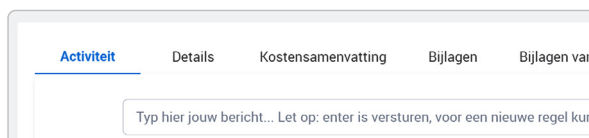
1.2 Een storing beoordelen en inplannen

- 1 Open de storingsopdracht door op de blauwe tekst te klikken.

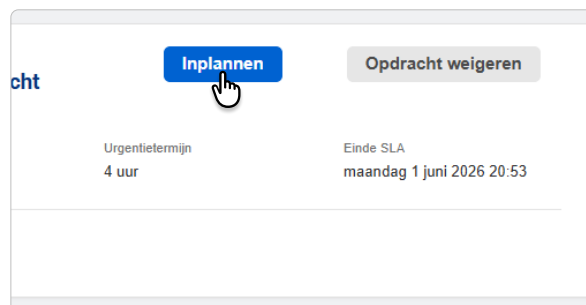


- 2 Controleer de gegevens van de storing. Gebruik hierbij de tabbladen:

- Activiteit
- Details voor urgentietermijnen, object en locatie van de storing
- Bijlagen
- Bijlagen andere uitvoerders

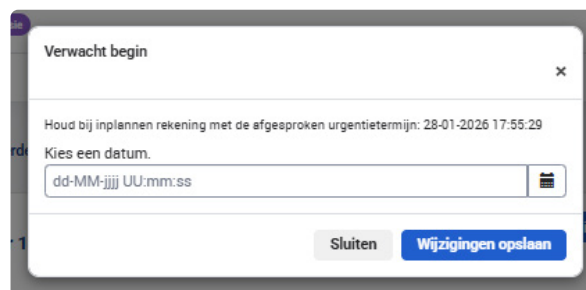


- 3 Klik bovenaan de werkorder op **Inplannen**.



Of: indien de storing onterecht aan jullie is toegewezen op **Opdracht weigeren**.

- 4 Vul vervolgens in:
- Geplande dag en tijdstip van aanvang werkzaamheden.
 - Oorzaak storing als deze bekend is.



Let op: bij het inplannen moet rekening worden gehouden met de afgesproken urgentietermijn. Het weergegeven tijdstip geeft aan wanneer de SLA afloopt. NS verwacht dat de monteur op het geplande tijdstip aanwezig is op locatie.

- 5 Na uitvoering van de werkzaamheden zijn er twee mogelijkheden:

De storing is nog niet volledig opgelost.

> [Ga naar Tijdelijk hersteld melden](#)

De storing is volledig opgelost.

> [Ga naar Definitief hersteld melden](#)

2.1 Een storing tijdelijk hersteld melden*

- 1 Kies **Tijdelijk hersteld melden** wanneer de storing nog niet definitief is opgelost en vervolgwerk nodig is.
- 2 Vul in:

Verplicht

 - Oorzaak (de best passende oorzaak uit de tabel)
 - Reden tijdelijk hersteld (de best passende "reden tijdelijk hersteld" uit de tabel)
 - Opmerking met duidelijke toelichting (wat de reden is van tijdelijk herstel)
 - Verwachte startdatum definitieve oplossing

Omschrijf concreet wat de situatie is en voeg beeldmateriaal toe. Bijvoorbeeld: onderdelen besteld, verwachte leverdatum is...

Optioneel:

- *Vervolgactie NS nodig*

*Vink deze optie aan als actie van NS nodig is. Vul daarna bij **Aanvullende acties** duidelijk in wat er van NS verwacht wordt. Zo blijft voor alle betrokkenen helder wat de volgende stap is.*

- 3 Klik op **Wijzigingen opslaan**.

Tijdelijk Hersteld Melden
✕

* Oorzaak

* Reden tijdelijk hersteld


* Opmerking

* Geplande datum definitief herstel

Extra actie nodig?

Voeg hier een foto toe

Bijlagen



lift 1.jpg (2 MB)
✎ 9 minuten geleden

*Zorg ervoor dat de situatie op het station veilig is voor de reiziger.

2.2 Een storing definitief hersteld melden

- 1 Kies **Definitief hersteld melden** wanneer de storing opgelost is.
- 2 Vul in:
 - Verplicht**
 - Oorzaak
 - Opmerking waarin je duidelijk beschrijft wat is uitgevoerd
 - Optioneel**
 - Vervolgactie NS nodig

Voeg waar mogelijk een foto toe van de opgeloste storing.
- 3 Klik op **Wijziging opslaan** om de storing af te melden.
- 4 Na het definitief herstellen kies je:
 - > [Geen kosten melden \(1a\)](#) of
 - [Kosten invoeren \(2a\)](#)

Definitief Hersteld Melden

* Oorzaak

* Opmerking

Extra actie nodig?

Voeg hier een foto toe

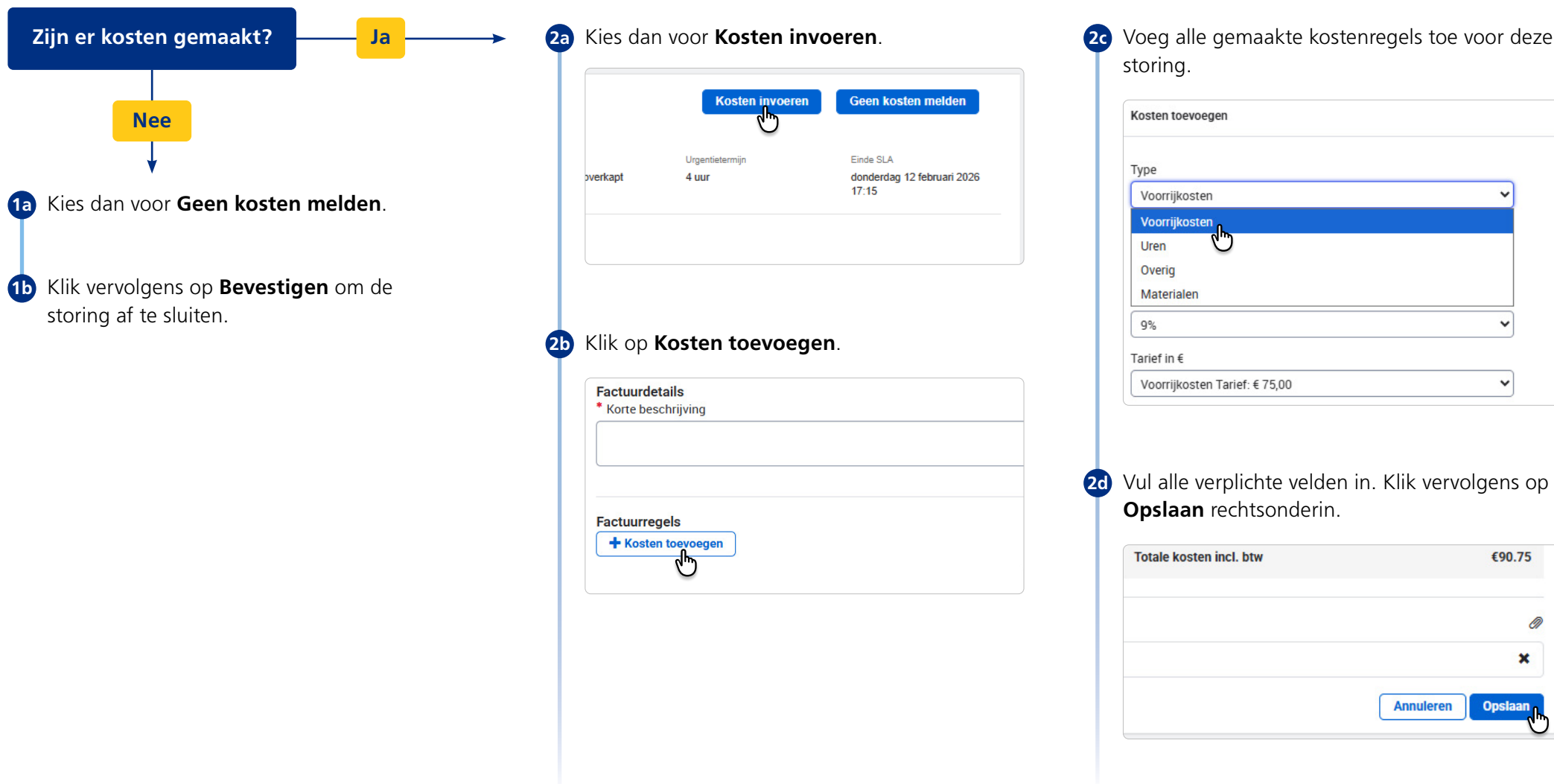
Bijlagen

lift 1.jpg (2 MB)

11 minuten geleden

Sluiten Wijzigingen opslaan

3.1 Kosten invoeren voor een afgehandelde storing* (1/2)



*Ook van toepassing bij het gebruik van een eigen systeem in combinatie met Datarotonde.

3.1 Kosten invoeren voor een afgehandelde storing* (2/2)

2e Daarna heb je twee opties:

- **Kosten invoeren** als je nog extra kostenregels wilt toevoegen. Volg weer de stappen vanaf 2.1.
- **Kosten indienen** om de kosten ter beoordeling in te dienen.

De factuur kan naar NS verzonden worden na de notificatie dat NS akkoord is met de gemaakte kosten. Je ontvangt een notificatie na controle van de ingediende kostenregels. Deze wordt verzonden aan het bij NS bekende e-mailadres.

Let op: u kunt uw factuur indienen via het Peppol netwerk of als PDF document per mail aan inkoopfacturen@ns.nl.

Altijd onder vermelding van:

- Inkoopopdracht*
- Taaknummer
- Tenaamstelling NS entiteit (NS Stations BV, NS Retailbedrijf BV of StationsFoodstore BV)

Voor meer details:

kijk op www.nsprocurement.nl/betalingen of neem contact op met finance@ns.nl.

*Wordt jaarlijks verstrekt vanuit NS procurement

2f Wanneer je kiest voor **Kosten indienen**:

- Vink 'Ik weet het zeker' aan.
- Klik op **Bevestigen** om de kosten in te dienen.

*Indien de WKA-regeling van toepassing is op het contract met NS Stations dien je te kiezen voor **BTW verlegd** en op de factuur te vermelden welk bedrag overgemaakt dient te worden op de G-rekening.*

Kosten indienen

Weet u zeker dat u deze kosten wilt indienen?

Ik weet het zeker.

Sluiten Bevestigen

*Ook van toepassing bij het gebruik van een eigen systeem in combinatie met Datarotonde.

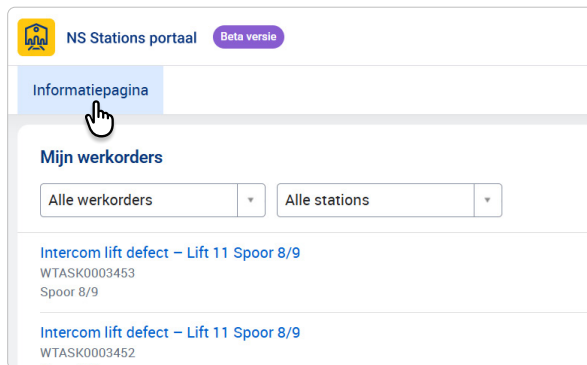
3.2 Mijn ingediende kosten herzien na bericht van NS

- Indien ingediende kosten zijn afgekeurd dan ontvang je hiervan een bericht en notificatie op het bij NS bekende mailadres. Dit bericht is voorzien van de reden van afkeur. De kostenregels kunnen opnieuw aangemaakt worden door de instructie bij 3.1 te volgen.
 - > [Ga naar 3.1 Kosten invoeren voor een afgehandelde storing](#)

4.1 E-mailadressen en medewerkers beheren

Wil je een e-mailadres opgeven, wijzigen of een nieuwe collega aanmelden?

- 1 Ga naar **Informatiepagina** in het NS Portaal en volg de instructies.



4.2 Een offerteverzoek beantwoorden

1 Open de offerte taak.

Mijn werkorders

Alle werkorders ▼ Alle stations ▼

Glas in lift kapot – Lift A2 Spoor 7/8a, Westtunnel
WTASK0003427
Spoor 7/8

Bedieningspaneel lift defect – Lift A2 Spoor 7/8a, Westtunnel
WTASK0003426
Spoor 7/8

Let op: ook indien gebruik gemaakt wordt van Datarotonde is deze activiteit in het NS Portaal.

2 Upload de offerte.

Uitvoering

Offerte *

Verplicht veld

Upload Offerte

Activiteit Details Kostensamenvatting Bijlagen Bijlagen

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

Uitvoering

Offerte

Offerte test document.jpg

Activiteit Details Kostensamenvatting Bijlagen