

Standaard Dienstverlenings- Overeenkomst (DVO)

**DEFINITIEF
d.d. 1-11-2020**

**VERSIE
3.0**

**VERVANGT
V2.3 d.d. 11-1-2013**

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Meetnetten en projecten: opgave uit te voeren werkzaamheden	3
3. Uitvoering van de werkzaamheden	5
3.1 Monsteraanlevering/inklaren	5
3.2 Conservering en opslag monsters	5
3.3 Afstemming m.b.t. planning en bevindingen in het veld	5
3.4 Verantwoordelijkheden bij toegang tot locaties	6
3.5 Formulieren, etiketten, emballage en emballagelijsten	6
3.6 Verrichtingen en analysemethoden	6
3.7 Calamiteiten	6
3.8 Uitbesteding	8
3.9 Overige dienstverlening	8
3.10 Rapportage	8
3.11 Levertijden en toeslagen	9
3.12 Archivering	9
4. Overige afspraken	10
Bijlage 1: Afkortingen, hoofdingeling primaire proces en definities	11

1. Inleiding

AQUON geeft de waterschappen inzicht in waterkwaliteit. Daartoe neemt AQUON monsters in het veld en voert laboratoriumonderzoek uit of gebruikt daarvoor andere monitoringstechnieken zoals sensor-monitoring of eDNA analyse technieken om dat inzicht te verschaffen. De werkzaamheden worden uitgevoerd in oppervlaktewater, waterbodembodem, afvalwater en bedrijfswater (vergunning en handhaving). Dit gebeurt op basis van een opdracht, die door het servicebureau van AQUON in overleg met het waterschap (de opdrachtgever) wordt vastgesteld. Die opdracht kan zijn gebaseerd op een jaar-meetprogramma of tot stand komen op basis van een ad hoc vraag.

AQUON beschrijft alle te leveren producten en diensten in haar Producten en Diensten Catalogus (PDC). Deze standaard Dienstverleningsovereenkomst (DVO) beschrijft standaardafspraken tussen AQUON en alle deelnemende waterschappen aan de Gemeenschappelijke Regeling AQUON (GR). Het gaat daarbij over afspraken met betrekking tot bijvoorbeeld de wijze van communicatie, opdrachtverlening, monstertransport, conservering van monsters, analysemethoden, levertijden van analyseresultaten, rapportage, archivering van monsters, archivering van de resultaten van het laboratoriumonderzoek en kostentoerekening. Specifieke afspraken per project worden vastgelegd in projectdocumenten. Aan de DVO liggen de basisafspraken uit de GR ten grondslag. Ook de wijze waarop over de dienstverlening wordt gerapporteerd (via KPI's) wordt beschreven.

De gebruikte afkortingen, definities en omschrijvingen zijn weergegeven in bijlage 1. Hierbij is eveneens een schematische weergave opgenomen van werkzaamheden in het primaire ketenproces van waterschap naar AQUON naar waterschap. Deze zijn overgenomen uit de samen met de waterschappen vastgestelde documenten voor de ontwikkeling van het Order Management Systeem (OMS).

Het OMS (Order Management Systeem) ter vervanging van de PIM (Planning Invoer Module) wordt ontwikkeld en opgeleverd eind 2021. De meetvraag vanaf 2022 zal daarmee worden aangeleverd. In 2021 wordt voor het laatst gebruik gemaakt van de PIM. In het vervolg van deze DVO wordt uitsluitend gesproken over het OMS. Voor 2021 moet hiervoor de 'PIM' worden gelezen. Wanneer specifiek m.b.t de PIM een opmerking nodig is, dan zal die worden gemaakt.

2. Meetnetten en projecten: opgave uit te voeren werkzaamheden

Het grootste deel van de uit te voeren werkzaamheden is gebaseerd op een jaarplan meetprogramma (meetnetten) dat in onderling overleg tussen waterschap en AQUON tot stand komt. Daarnaast kunnen aanvullende opdrachten worden aangeleverd. In beide gevallen is sprake van een aanvraag en ordertraject. Voor de aanlevering van de opdrachten wordt gebruik gemaakt van een standaard format die door AQUON op basis van de PDC wordt gemaakt (OMS). Voor de onderlinge afspraken in de keten met betrekking tot het vaststellen van de uit te voeren werkzaamheden zijn de volgende zaken van belang:

- De PDC wordt als extract vanuit Sample Manager (LIMS van AQUON) gegenereerd.
- De aanvrager gebruikt het OMS om de opdracht van het waterschap te vertalen naar een order in het LIMS. Het OMS voor een jaar T is vanaf begin juli T-1 beschikbaar om het meetprogramma vorm te geven. Het OMS zal t.z.t. permanent beschikbaar zijn om aanvragen gereed te maken voor acceptatie in het LIMS. Het waterschap is verantwoordelijk voor het volledig en juist invullen van de aanvraag. AQUON is verantwoordelijk voor de acceptatie daarvan.
- De afstemming tussen waterschap en het servicebureau (relatiemanagers) over de orders voor het volgende jaar vindt in de tweede helft van het jaar plaats. Jaaropdrachten voor de monsternamen, chemische analyses en de hydrobiologische jaaropdrachten voor zoöplankton en fytoplankton, die vóór 1 oktober worden aangeleverd, kunnen gegarandeerd starten per 1 januari.. De detaillering van het overige hydrobiologisch onderzoek dient voor 1 december te zijn aangeleverd, omdat het seizoen start per 1 april. Voor projecten worden aanvragen apart ingediend en wat betreft planning separaat besproken. Voor diensten die niet in de PDC staan, kan het noodzakelijk zijn om rekening te houden met een aanbestedingstraject.
- Met betrekking tot de volgende onderzoeken wordt een aantal algemene opmerkingen gemaakt (eventuele aanvullende specifieke afspraken worden in de PIM opgenomen):
 - *Zwemwater*: Omdat het onderzoek voor het zwemwaterseizoen goed te kunnen inplannen moeten de opdrachtgevers uiterlijk 1 maart de detailgegevens voor het zwemwaterprogramma aanleveren (de omvang werd reeds aangegeven per 1 november). Een extra bemonstering, vanwege een overschrijding van de norm, wordt door AQUON direct gepland. AQUON zal ernaar streven om deze bemonstering conform de zwemwaterrichtlijnen z.s.m. te realiseren. Dit geldt ook voor ad-hoc zwemwaterbemonsteringen. Opmerking hierbij is dat er zonder nadere afspraken alleen op werkdagen bemonsterd wordt.
 - *Waterbodems*: Het waterbodemonderzoek wordt separaat en projectmatig gepland. Gedetailleerde informatie ten behoeve van de planning en uitvoering (informatie afstemming tussen opdrachtgever en relatiemanager) moet minimaal één maand voor de start van de waterbodemonderzoek door AQUON zijn geaccepteerd (afstemming start ruim eerder). De doorlooptijd van het project wordt per project in afstemming met de opdrachtgever vastgesteld.
 - *Rwzi 's*: De bemonsteringsfrequentie en andere benodigde gegevens worden als onderdeel van het jaar meetprogramma vóór 1 november beschikbaar gesteld door de opdrachtgever. In de opdracht worden door de waterschappen standaardafspraken voor herbemonstering vastgelegd als de bemonstering door omstandigheden zoals bijvoorbeeld falende apparatuur niet kan worden uitgevoerd.
 - *Handhaving*: voor onderzoek op monsters afkomstig van bedrijven of n.a.v. klachten en calamiteiten worden aparte opdrachten aangeleverd. Deze aanvraag (uniform digitaal opdrachtformulier) wordt aan het servicebureau, discipline handhaving zoveel mogelijk digitaal aangeleverd, waarna de duidelijk gemarkeerde monsters kunnen volgen. Zonder volledig ingevoerde informatie (bijvoorbeeld geen opdrachtbon of verkeerde flessen) kan AQUON niet garanderen dat we op tijd leveren.
- Voor het in behandeling nemen en analyseren van monsters in het kader van bijvoorbeeld een proces-verbaal kunnen extra maatregelen nodig zijn. Welke dat zijn worden afgestemd met de opdrachtgever. Denk hierbij o.a. aan verzegeling van het monstermateriaal. Procedures hiervoor dienen door de opdrachtgever te worden opgesteld en afgestemd met AQUON.

3. Uitvoering van de werkzaamheden

3.1 Monsteraanlevering/inklaren

De meeste monsters worden door Aquon zelf genomen. In specifieke gevallen (Vergunningverlening en Handhaving of speciale projecten) kunnen de monsters ook door waterschappen of derden worden genomen. Met betrekking tot de monsteraanlevering en inklaring gelden de volgende afspraken:

a. Monsters aangeleverd door de waterschappen of derden

- Monsteraanlevering kan dagelijks van maandag t/m vrijdag plaatsvinden. Het aanleveren/inklaren van monsters moet volgens normen NEN-EN-ISO 5667-3 voor water en NEN-EN-ISO 5667-15 voor slib en waterbodems worden aangeleverd.
- Op de locatie(s) van AQUON kunnen monsters in de daarvoor bestemde koelingen worden aangeleverd van 08.00 tot 17:00 uur. Om de monsters dezelfde dag in behandeling te nemen dient AQUON in kennis te worden gesteld door middel van een opdrachtformulier, zodat de opdracht in Sample Manager is opgenomen.
- Opdrachtgever is verplicht haar bekende gevaarlijke eigenschappen van de aangevoerde monstermaterialen aan AQUON schriftelijk mede te delen.

b. Monsters aangeleverd door monsternemers Aquon, waterschappen of derden:

- De controle op juistheid van monstermateriaal en opdrachtformulieren vindt plaats tijdens de monsterneming en tijdens het inklaren van de monsters. Het inklaren van de monsters geschiedt binnen 24 uur na aanlevering.
- Bij niet of onvolledig uitvoeren van monsterneming binnen de in de opdracht afgesproken bemonsteringstermijn vindt terugkoppeling plaats naar de opdrachtgever.

3.2 Conservering en opslag monsters

Met betrekking tot de conservering en opslag van de monsters gelden de volgende afspraken:

- Monsters worden bij binnenkomst (afhankelijk van de te onderzoeken parameters) gecontroleerd op de juiste conservering. De basis hiervoor is de conserveringsnorm NEN-EN-ISO 5667-3 voor water en NEN-EN-ISO 5667-15 voor slib en waterbodems. Overschrijding van de conserveringstermijn wordt beoordeeld en bij de opmerkingen op het analyserapport vermeld. De monsters worden opgeslagen volgens de interne kwaliteitsprocedures.
- De bewaartermijn van monstermateriaal bedraagt standaard 4 weken na de inklaardatum.
- Voor hydrobiologische monsters wordt de opslagtermijn in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.

3.3 Afstemming m.b.t. bevindingen in het veld

Afstemming m.b.t. bevindingen in het veld en operationele vragen vindt als volgt plaats:

- Klantvragen / klachtenafhandeling: Alle operationele vragen die te maken hebben met het leveren van producten en diensten, facturen, rapportages, klachten enz. lopen via klantvragen@aquon.nl
- *Oog- en oorfunctie door monsternemers*: de monsternemers van AQUON zijn de ogen en oren in het veld van de waterschappen. Gebiedskennis wordt gewaarborgd door AQUON, waardoor bijzonderheden geconstateerd kunnen worden. Deze bijzonderheden worden gemeld aan de aanvrager of, als afgesproken, de opdrachtgever.

3.4 Verantwoordelijkheden bij toegang tot locaties

Met betrekking tot de toegang tot de onderzoeklocaties gelden de volgende afspraken:

- Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om bevoegdheid voor toegang en eventueel vergunning tot de onderzoeksterreinen te regelen.
- Het is de verantwoordelijkheid van AQUON om ontheffingen en dergelijke in de openbare ruimte te regelen om bij de onderzoeklocatie te komen.
- De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het achterhalen van de juiste contactpersoon voor toegang en sleutels van meetlocaties. AQUON zal in overleg met die contactpersoon toegang regelen en sleutels (zo lang als nodig) ter beschikking krijgen. Op bemande objecten zal AQUON zich vooraf melden bij de beheerder.

3.5 Formulieren, etiketten, emballage en emballagelijsten

- AQUON levert op verzoek van opdrachtgevers de opdrachtformulieren, emballagelijsten en/of etiketten. De geleverde etiketten zijn minimaal voorzien van een monsterpunctcode, flestype, datumveld en tijdveld (blanco).
- Opdrachtgevers dienen gebruik te maken van de standaardemballage van AQUON.
- Benodigde emballage wordt door AQUON op verzoek geleverd.
- Emballage heeft vaak een uiterste gebruiksdatum. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de emballage.

3.6 Verrichtingen en analysemethoden

- *Prestatiekenmerken van de verrichtingen:* De prestatiekenmerken (rapportagegrens en meetonzekerheid) van de verrichtingen zijn opgenomen in het "Overzicht methodes AQUON", welke is in te zien op <http://www.aquon.nl/downloads>. Wijzigingen van prestatiekenmerken worden alleen na informeren van de betreffende opdrachtgever doorgevoerd.
- *Analysemethoden:* Op de site van AQUON zijn alle door AQUON uit te voeren analysemethoden opgenomen. AQUON bewaakt het wijzigen van bestaande en het verschijnen van nieuwe normen en bespreekt de consequenties daarvan met opdrachtgevers. Wijzigingen en aanpassingen worden waar mogelijk per kalenderjaar doorgevoerd in overleg met de opdrachtgever.
- Bij wijzigingen moet de opdrachtgever voldoende tijd (de doorlooptijd voor wijzigingen is minimaal een half jaar) krijgen om waar nodig vergunningsbijlagen en heffingsverordeningen aan te passen. Bij verzoeken om nieuwe analyses moet onderling worden afgestemd wat de doorlooptijd van de implementatie van die nieuwe analyses is.

3.7 Calamiteiten

AQUON heeft een calamiteitenorganisatie, waarvoor de volgende afspraken gelden:

- In het kwaliteitssysteem van AQUON is een algemene procedure opgenomen (P029) waarin de uitvoering van de afspraken met de waterschappen in geval van een calamiteit is georganiseerd.
- Calamiteit: Onder een calamiteit wordt verstaan "omstandigheden waarin bij het waterschap de waterkwaliteit, het leven en de gezondheid van veel personen, het milieu of grote materiele belangen, in ernstige mate worden bedreigd".

- Calamiteiten organisatie: Organisatie binnen AQUON die is ingericht voor een calamiteit. Hierbij is AQUON 24/7 beschikbaar voor meldingen, logistiek en chemische analyses (voor de analyses van de calamiteiten pakketten).
- Uitvoeringsregeling wachtdienst: regeling waarin de uitvoering en vergoedingen m.b.t. wachtdienst is vastgesteld.
- Uitgangspunten:
 1. Een calamiteit wordt altijd via het calamiteitenummer 088-0302599 gemeld. Dit nummer is 24/7 bereikbaar.
 2. Bij melding via de calamiteitentelefoon wordt samen met het waterschap beoordeeld of de melding kan worden aangemerkt als calamiteit (of als spoedverzoek, of als regulier onderzoek). Indien het om een calamiteit gaat wordt een concept opdracht geformuleerd.
 3. De relatiemanager van dienst van AQUON wordt intern de projectleider van de calamiteit en is door het MT gemandateerd om de opdracht m.b.t. de calamiteit uit te zetten binnen de organisatie.
 4. Monsternamen buiten kantooruren moet door het waterschap worden geregeld. Wanneer een verzoek voor een monsternamen t.b.v. een calamiteit op werkdagen vóór 12 uur bij AQUON binnen is, zal die bemonstering nog op diezelfde dag plaatsvinden. Voor een verzoek na 12 uur kan die garantie niet gegeven worden.
 5. Logistiek van monsters wordt door AQUON georganiseerd (externe koeriersdienst). De aanrijtijd van de koerier naar de calamiteitenlocatie is 1,5 uur.
 6. De benodigde veiligheid en inzet van personeel vanuit het waterschap bepaalt of de koerier naar de calamiteitenlocatie komt voor transport van monsters of dat er een andere locatie wordt afgesproken.
 7. Het laboratorium is 24/7 beschikbaar voor de analyses van de calamiteitenpakketten en kan uiterlijk binnen 1,5 uur na het ontvangen van een melding door de benodigde analist(en) operationeel zijn.
 8. De maximale rapportagetijd van de analyseresultaten die is aangegeven bij de pakketten geldt, vanaf het moment van ontvangst op het laboratorium. Bij aanleveren van meerdere monsters kan afhankelijk van analyse de levertijden langer zijn, hierover worden dan afspraken gemaakt.
 9. Bezetting van het laboratorium zal vanuit veiligheidsoogpunt altijd minimaal met 2 mensen per locatie plaatsvinden.
 10. (Deel) Rapportage geschiedt zoals met het waterschap in het kader van de calamiteit is afgesproken. Tussentijdse (indicatieve) deel rapportages zijn i.v.m. voortgang mogelijk (inkijkfunctie, mail, Excel ect.). Eindrapportage geschiedt altijd via de reguliere procedure.
 11. Een calamiteit wordt in overleg met het waterschap afgesloten. Mochten er n.a.v. de calamiteit vervolg (spoed)opdrachten voortvloeien dan wordt dit met de reguliere opdrachten en relatiemanagers verder afgestemd. Na afsluiten van een calamiteit zal deze intern en met het waterschap worden geëvalueerd via een evaluatieformulier. Vanuit dit formulier worden eventuele verbeter acties geformuleerd en uitgevoerd.
- Indien dit voor de gewenste levertijd wenselijk is, wordt door AQUON gekeken of deze analyses in eigen beheer uitgevoerd kunnen worden, desnoods buiten kantooruren. Indien AQUON deze analyses niet zelf kan uitvoeren of niet binnen de gewenste levertijd kan uitvoeren, dan verzorgt AQUON uitbesteding via een extern laboratorium.
- Verrekening van onderzoeken ten behoeve van calamiteiten vindt separaat plaats en maakt geen onderdeel uit van de reguliere productie. In de begroting van AQUON zijn geen middelen opgenomen voor het onderzoek ten behoeve van calamiteiten bij de waterschappen.

3.8 Uitbesteding

- Indien een aangevraagde verrichting technisch niet door AQUON kan worden uitgevoerd, dan besteedt AQUON het onderzoek uit aan een externe partij. Voor de noodzakelijke uitbestedingen gebaseerd op de huidige PDC heeft AQUON leveranciers gecontracteerd. Indien voor nieuwe producten en diensten een nieuwe leverancier dient te worden geselecteerd, dan neemt AQUON minimaal de voorgeschreven procedures en termijnen vanuit ons inkoopbeleid en de Aanbestedingswet 2012 in acht. Mocht het door omstandigheden noodzakelijk zijn om analyses uit te besteden (denk aan uitval apparaat of piekdrukke) dan geldt het PDC-tarief. Wanneer het uitvoeren van onderzoek door middel van uitbesteding leidt tot andere prestatiekenmerken, andere kosten en/of een andere planning dan afgesproken, dan zal ter goedkeuring vooraf overleg met de opdrachtgever plaatsvinden.

3.9 Overige eigen dienstverlening

- Nieuwe monitoringtechnieken worden (in sommige gevallen nog in pilot of onderzoekfase) ingezet om inzicht in waterkwaliteit te kunnen geven. De vastgestelde ontwikkellijnen hebben betrekking op sensor monitoring en DNA-monitoring (eDNA/qPCR):
 - *Sensor monitoring*: de inzet van deze technieken vraagt om specifieke afstemming met het waterschap om tot vaststelling van de projectafspraken te komen. Voor sensor monitoring kan het gehele proces van aanschaf, installatie, beheer, onderhoud, vervanging, kalibraties, levering en beheer van data worden verzorgd, een en ander volgens beschreven en vastgestelde procedures. De (service) afspraken worden vastgelegd in een SLA (Service Level Agreement).
 - *DNA-monitoring (eDNA/qPCR)*: in aanvulling op de onderzoeken die we extern op dit gebied bij onze vaste partners kunnen laten uitvoeren kunnen we inmiddels door het eigen DNA laboratorium ook zelf specifiek DNA onderzoek laten uitvoeren. Ook voor deze onderzoeken zullen per project specifieke (project) afspraken worden gemaakt.
- Naast deze nieuwe monitoringtechnieken en het verrichten van laboratoriumonderzoek kan AQUON voorzien in dienstverlening op het gebied van kalibratie- en onderhoudswerkzaamheden, ondersteuning van de RWZI laboratoria, data analyse en advisering en instructie en het beschikbaar stellen van faciliteiten. Ook hiervoor zullen in dat geval op maat afspraken moeten worden gemaakt voor zover de verrichtingen niet in de PDC zijn opgenomen. Afstemming met een relatiemanager is altijd noodzakelijk.

3.10 Rapportage

Bij het rapporteren gelden de volgende afspraken:

- *Digitale rapportage*: gestandaardiseerde rapportages van het laboratoriumonderzoek voor de opdrachtgevers .
- *Pdf-rapportage*: op verzoek van de opdrachtgever kunnen de resultaten als pdf worden gerapporteerd. Deze rapportage is uniform. De rapportage wordt toegestuurd aan de opdrachtgever c.q. contactpersoon zoals genoemd in de aanvraag. Het waterschap kan aangeven of het een (gratis) PDF rapportage wenst te ontvangen.
- *Inkijkfunctie*: de klant heeft de mogelijkheid om met behulp van een “inkijkfunctie” inzage te hebben in de stand van zaken van zijn/haar analyseresultaten. Resultaten verkregen via de

inkijkfunctie van AQUON hebben nog niet alle reguliere kwaliteitscontroles ondergaan en zijn daarom nog niet volledig vrijgegeven. Aan deze resultaten kunnen geen rechten worden ontleend. De gegevens zijn uitsluitend ter indicatie voor intern gebruik bij de opdrachtgever bedoeld. Bij zwemwater wordt de inkijkfunctie ook gebruikt om de resultaten door te zetten naar het zwemwaterportaal.

3.11 Levertijden en toeslagen

Onder levertijd wordt verstaan de periode tussen het inklaren en het (digitaal klaarzetten) rapporteren van de analyseresultaten (eigen en uitbestede analyses).

Standaard levertermijnen:

Type Onderzoek	Standaard levertijd (werkdagen)
Fysisch-Chemisch onderzoek	10
Metalen	10
Organische (PAK, Olie, PCB, OCB, Vluchtige verbindingen)	15
Bestrijdingsmiddelen, gewasbeschermingsmiddelen, hormonen en geneesmiddelen	20
Zwemwater (Bacteriologisch, fluoroprobe)	2
Zwemwater (blauwalgen/microscopie)	3
Hydrobiologie / Waterbodem	Volgens afspraak per project

Voor spoedanalyses kunnen in overleg en afhankelijk van de te analyseren parameters, kortere levertijden worden gehanteerd. Indien er sprake is van een spoedprocedure moet deze expliciet bij de opdrachtverstrekking worden gemeld en op het begeleidende opdrachtformulier worden aangegeven. Door middel van een spoed (priority) wordt de spoedtoeslag per monster berekend. Dit wordt berekend op basis van het aantal verkooppunten (VP) van de analyses. Indien de som van VP's van de spoedanalyses kleiner van 50 is, dan wordt 50 VP aan het monster toegevoegd. Indien dit 50 of meer VP is, dan wordt 100 VP aan het monster toegevoegd. Als het resultaat van een test binnen de spoedtermijn is geautoriseerd, dan wordt er spoedtoeslag doorberekend in de productieoverzichten.

Weekend toeslagen: Voor weekendbemonsteringen en weekendanalyses wordt een toeslag in rekening gebracht: zaterdag: 75 % toeslag en zondag: 100 % toeslag.

3.12 Archivering

- Na rapportages van analyseresultaten blijven alle gegevens die tot reconstructie van het analyseresultaat kunnen leiden plus metadata als bijvoorbeeld vermeld op monstergeleidebrieven, gedurende zeven jaar bewaard in het archief van AQUON.

4. Overige afspraken

Naast de operationele afspraken in het vorige hoofdstuk gelden op een aantal algemene onderwerpen onderstaande afspraken:

- *Kwaliteitssysteem*: AQUON is een geaccrediteerd laboratorium. De directie beoordeelt jaarlijks na bespreking in het MT het functioneren van het kwaliteitssysteem om vast te stellen of aan de kwaliteitsdoelstellingen is voldaan. AQUON streeft permanent naar kwaliteitsverbetering.
- *Klachtenafhandeling*: klachten dienen, evenals reguliere vragen, te worden aangemeld bij klantvragen@aquon.nl. De relatiemanagers zijn verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. Iedere klacht wordt daarbij ook aan de teammanager servicebureau toegekend. De procedure geeft aan dat de klant binnen 5 dagen geïnformeerd wordt wanneer hij reactie op zijn klacht zal krijgen. De klacht wordt behandeld volgens de AQUON-brede klachtenprocedure.
- *Voortgangsrapportage*: per maand zal over de voortgang van de uitvoering van de meetprogramma's worden gerapporteerd.
- *Afstemmingsoverleg*: met een afgesproken frequentie zal operationele afstemming plaatsvinden over de uit te voeren en/of uitgevoerde werkzaamheden tussen AQUON (relatiemanager servicebureau en/of teammanager) en het waterschap (contactpersoon). Hierbij zullen ook de lopende klantvragen, klachten en de voortgangsrapportage worden besproken.
- *Prestatie indicatoren (KPI's)*: de kritische prestatie indicatoren (KPI's) waar AQUON op zal rapporteren in haar half jaar en jaarrapportages zijn:
 - Klanttevredenheid : Eens per twee jaar voert AQUON een klanttevredenheidonderzoek uit.
 - Budgetverbruik : De cijfers (in euro) van de begroting worden vergeleken met het gerealiseerde budget.
 - Orderportefeuille : Naast de gerealiseerde en begrote productie, wordt gerapporteerd in welke mate de verwachte jaar meetvraag gerealiseerd zal worden. De productie wordt per waterschap weergegeven.
 - Benchmark kosten : Eind 2018 is bestuurlijk afgesproken geen landelijke benchmark (bedrijfsvergelijking) te organiseren. AQUON heeft als benchmark inzicht in marktprijzen en in kostprijzen van haar eigen producten.
 - Leverbetrouwbaarheid : Leverbetrouwbaarheid geeft de mate aan waarin AQUON binnen de afgesproken levertijden levert.
 - Kwaliteit en service : Mate waarin AQUON voldoet aan een aantal kritische Kwaliteits- en servicecriteria.
 - Proces- en ketenverbetering : Mate waarin interne procesverbeteringen zijn gerealiseerd en waarop ketenprocessen met de waterschappen zijn verbeterd.
 - Kennisdeling : Mate waarin kennis wordt gedeeld.
 - Bevlogen medewerkers : Medewerkerstevredenheid.

Bijlage 1: Afkortingen, hoofdingeling primaire proces en definities

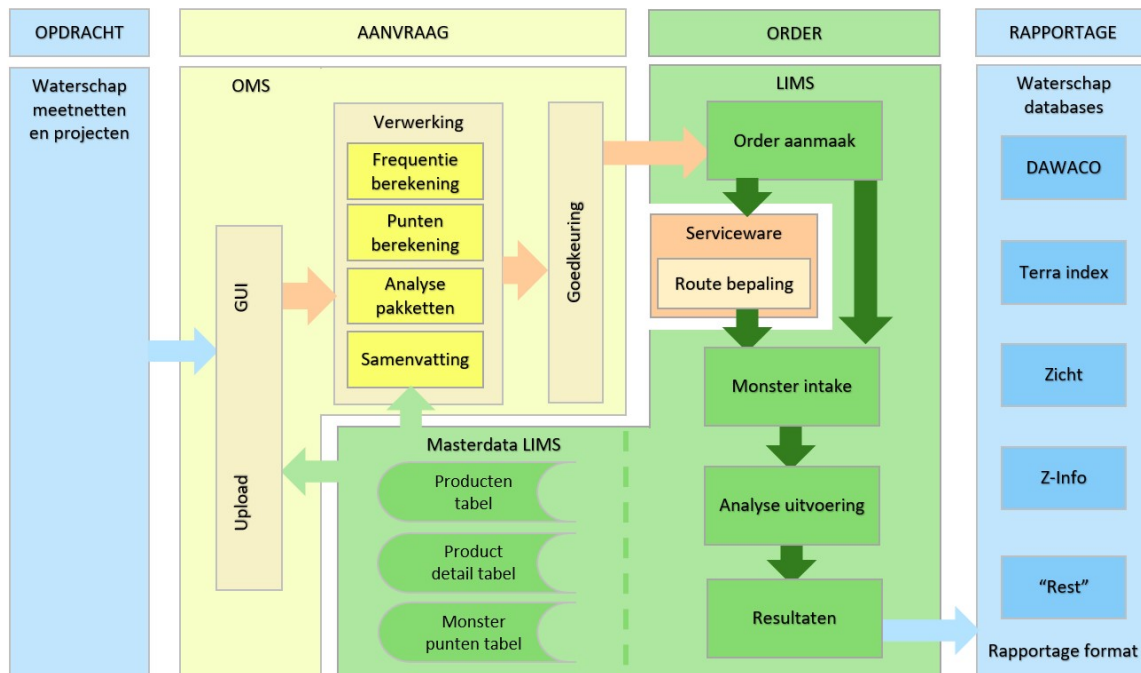
Afkortingen

DVO	: Dienstverleningsovereenkomst
PDC	: Producten en Diensten Catalogus
KAM	: Kwaliteit, Arbo en Milieu
LIMS	: Laboratorium Informatie & Management Systeem
SP	: Strategisch Plan
GR	: Gemeenschappelijke Regeling AQUON
OW	: Oppervlaktewater
AW	: Afvalwater
EFF	: Afvalwater, specifiek effluent van een AWZI
ZS	: Zuiveringsslib
BS	: Waterbodem
PIM	: Planning Invoer Module
OMS	: Order Management Systeem
SM	: Sample Manager (LIMS van AQUON)

Hoofdingeling van het primaire proces

Voordat de definities, die in dit document worden gebruikt, worden weergegeven, wordt de hoofdingeling van het primaire proces geschetst. Dit document beschrijft het ingekaderde deel van het primaire proces (zie op de volgende pagina), dat in de basis bestaat uit de volgende hoofdactiviteiten:

- **Opdracht:** binnen het waterschap door de opdrachtgever aangegeven activiteiten die door AQUON uitgevoerd moeten worden.
- **Aanvraag:** Een vertaling in het OMS van een opdracht, van het waterschap aan AQUON, die leidt tot een Order in het LIMS. Het OMS wordt ontwikkeld en opgeleverd eind 2021. De meetvraag van vanaf 2022 daarmee worden aangeleverd. In 2021 wordt voor het laatst gebruik gemaakt van de PIM. In het vervolg van deze toelichting wordt uitsluitend gesproken over het OMS. Voor 2021 moet hiervoor de 'PIM' worden gelezen.
- **Order:** Een aantal samenhangende activiteiten die door AQUON (in het LIMS) worden gezien als een geheel en waarover door AQUON gerapporteerd wordt.
- **Rapportage:** het opleveren van de resultaten van de uitgevoerde werkzaamheden.



Alle definities, die hierna volgen hebben als uitgangspunt bovenstaande hoofdindeling.

De onderdelen in het processchema kunnen kort als volgt nader worden toegelicht:

- i. Het **blauwe deel** (links in het schema) toont de activiteiten behorende bij de waterschappen die te maken hebben met het verzamelen van alle meetnetten en projecten waarvoor meetvragen zullen worden ingediend. Dit vraagt om een set van verplichte parameters die nodig is voor het kunnen indienen van de Aanvraag. Dit kan zowel een voorbereiding zijn voor handmatige invoer van de Aanvraag als ook de invoer in de vorm van een uploadbestand of een combinatie van beide. Een af te spreken uitwisselformat, voor zover mogelijk gebaseerd op de landelijke AQUO-standaard zal verplicht zijn t.b.v. de uploadinvoer.
- ii. Het **gele deel** is waar het OMS wordt ingezet om de parameters in te voeren, te controleren en, na goedkeuring, een Order in het LIMS aan te maken. De Aanvrager kan een nieuwe Aanvraag aanmaken, een bestaande Aanvraag in "concept" verder bewerken of een eerder ingediende Order oproepen om te hergebruiken. Het nieuwe systeem wordt ook van actuele Stamdata uit het LIMS voorzien (groene deel binnen de kaders); wat betekent dat zowel de handmatige invoer als het uploadbestand van dezelfde Stamdata gebruik zal maken. Tijdens de handmatige invoer zullen er gedefinieerde keuzelijsten beschikbaar zijn én kunnen gegevens worden ingevoerd via vrije invoervelden. Indien de invoer niet correct is zal het OMS een melding geven, die specificeert wat niet correct is, en kan de afwijking gecorrigeerd worden. Bij het gebruik van een uploadbestand zullen de checks uitgevoerd worden ná het inlezen. Na de invoer wordt er een overzicht getoond. Het overzicht toont een samenvatting van de ingevoerde parameters en geeft aan waar er mogelijk afwijkingen zijn gevonden. Indien er aanpassingen nodig zijn kunnen deze nog worden uitgevoerd door 'terug' te gaan naar de aanvraag. De Aanvrager kan op elk moment de ingevoerde data opslaan om later de invoer te continueren. Na de check en eventueel aanpassingen zal de Aanvrager de Aanvraag doorzetten

naar het AQUON Servicebureau. De status van de Aanvraag verandert dan naar “Ingediend”. Hiermee wordt de Aanvraag “Read-only” gemaakt voor de Aanvrager en kan de Aanvrager de Aanvraag niet zondermeer aanpassen.

De behandelaar bij het Servicebureau zal de Aanvraag extra controleren, bijvoorbeeld aangeven of een analyse intern of extern zal worden uitgevoerd. Indien er afwijkingen zijn gevonden of correcties nog moeten worden doorgevoerd zal de behandelaar dit bij de Aanvrager aangeven. Door de status “Ingediend” te veranderen naar “Ter Heroverweging” kan de Aanvrager de aanpassingen uitvoeren. Het is ook mogelijk dat na het indienen van de Aanvraag de behandelaar zelf toevoegingen of correcties in de Aanvraag aanbrengt. In dat geval krijgt de Aanvraag de status “Gewijzigd” en zal de Aanvrager er akkoord op moeten geven. Eenmaal na akkoord door de Aanvrager wordt door de behandelaar een Order aangemaakt in het LIMS.

- iii. Het **groene deel** bestaat enerzijds uit Stamdata die wordt gebruikt bij het aanmaken van de Aanvraag en anderzijds uit activiteiten die binnen het LIMS worden uitgevoerd zoals Order aanmaken, inplannen en uitvoeren van monsternamen en analyse.
- iv. Als laatste stap worden in het rechter **blauwe deel** de analyseresultaten in het afgesproken format aangeboden aan het betreffende Waterschap zodat zij deze in hun eigen systemen kunnen inladen.

Definities

In onderstaande tabel worden ook synoniemen genoemd voor de termen in de eerste kolom. In het document worden verder alleen de eerste termen uit de eerste kolom gebruikt (tussen haakjes in eerste kolom de synoniemen).

Term	Omschrijving
Met betrekking tot WAT	
Opdracht (Meetopdracht)	Door de Opdrachtgever aangegeven activiteiten die bij elkaar horen en die door AQUON uitgevoerd moeten worden in een bepaalde periode met een bepaalde frequentie. Toelichting: afhankelijk van de inhoud kan een Opdracht leiden tot meerdere aanvragen/orders of kunnen meerdere opdrachten in één aanvraag/Order worden gespecificeerd.
Aanvraag (Meetaanvraag)	Een vertaling van een Opdracht van het waterschap aan AQUON in het OMS die leidt tot een Order in het LIMS. Toelichting: Een Aanvraag kan zich in verschillende stadia bevinden.
Open Aanvraag (Raamcontract)	Aanvraag met reservering van een aantal af te nemen verkooppunten. Toelichting: bijv. Handhaving vraagt om reservering van een omvang aan verkooppunten omdat nog niet bekend is wanneer deze moeten worden uitgevoerd. Leidt tot een open Order in het LIMS.

Term	Omschrijving
Order	Een aantal samenhangende activiteiten die door AQUON (in het LIMS) worden gezien als een geheel en waarover door AQUON gerapporteerd wordt. Een Order blijft altijd binnen één discipline.
Rapportage	Het opleveren van de resultaten van de uitgevoerde werkzaamheden.
Met betrekking tot WIE	
Opdrachtgever (customer, klant)	Budgethouder (afdeling) bij het waterschap voor wie de opdracht wordt uitgevoerd. Toelichting: in het LIMS wordt voor de term opdrachtgever het woord 'customer' gebruikt. De Opdrachtgever is een afdeling bij een Waterschap.
Aanvrager	Degene die een Aanvraag maakt.
Gebruiker	Een Gebruiker in het OMS met een persoonlijk account. Toelichting: de Aanvrager is ook een Gebruiker.
Behandelaar	Degene van het SB van AQUON die een Aanvraag verwerkt tot een order.
Met betrekking tot IDENTIFICATIE	
Opdracht referentie	Een door de opdrachtgever toegekend ID per separate opdracht.
Aanvraag code	Een door het OMS aangemaakte ID per separate aanvraag.
Aanvraag referentie	Een door de Aanvrager toegekende tekst per separate aanvraag.
Ordernummer	Een uniek door AQUON toegekend ID per separate order.
Met betrekking tot UIT TE VOEREN WERKZAAMHEDEN	
Analyse (verrichting)	De activiteiten op het laboratorium of in het veld om tot één of meerdere resultaten te komen met een bepaalde meettechniek. Een Analyse bestaat uit één of meerdere parameters.
Artikel	Een product of dienst, die AQUON kan leveren. Toelichting: dit is vaak een losse analyse, maar kan ook een pakket zijn.
Compartiment (Matrix)	Het deel van het milieu of het organisme of het medium dat wordt beschouwd of geanalyseerd.

Term	Omschrijving
Parameter (Component)	Een eigenschap van een systeem, medium, organisme of object dat kan worden gemeten of bepaald.
Pakket	Een samenstel van meerdere parameters.
Met betrekking tot WAAR	
Meetpunt (Bemonsteringspunt, monsterpunt, sample point)	Plek waar bemonsterd wordt.
Meetpunt-code	Binnen een waterschap de unieke code voor de plek waar bemonsterd moet worden.
Meetpunt-omschrijving	Tekstuele beschrijving van meetpuntcode.
Met betrekking tot WANNEER	
Ad Hoc	Het deel van de Aanvraag dat binnen een maand moeten worden uitgevoerd.
Frequentie	Aantal keren per tijdsinterval dat een artikel wordt aangevraagd.
Calamiteit	Ad Hoc Aanvraag die de hoogste prioriteit krijgt en het calamiteitenprogramma volgt; omstandigheden waarin bij het waterschap de waterkwaliteit, het leven en de gezondheid van veel personen, het milieu of grote materiele belangen, in ernstige mate worden bedreigd.
Spoed	Aanvragen die voorrang krijgen op reguliere werkzaamheden binnen het standaard werkproces.
Levertijd	de periode tussen het inklaren en het (digitaal klaarzetten) rapporteren van de analyseresultaten.
Met betrekking tot HOE	
Bemonsteringssoort	Techniek waarmee de bemonstering wordt uitgevoerd.
Discipline	Vakgebied binnen het werkgebied van AQUON. Toelichting: dit kunnen zijn de vakgebieden Oppervlaktewater, Grondwater, Zuiveren, Handhaving, Hydrobiologie en Waterbodem.

Term	Omschrijving
Dubbelingen	Als bepaalde Analyse onbedoeld vaker uitgevoerd wordt (of in rekening gebracht) dan nodig is
Duplo of triplo	Als een bepaalde Analyse bewust meer dan één keer uitgevoerd wordt – bedoelde dubbeling.
Onderzoeks-soort	Soort onderzoek geeft voornamelijk het verschil aan tussen bemonsteringen voor reguliere meetnetten en projectmatige metingen en is informatie voor de Opdrachtgever ten behoeve van trendanalyses en rapportages en onderzoek.
Relationele testen	Onlosmakelijke werkzaamheden en analyses die verbonden zijn aan monsters of andere analyses. Toelichting: voorbehandelingstesten.
Met betrekking tot OVERIGE GEGEVENS	
Verkoop-Punten	Het puntensysteem vastgesteld door AQUON op basis van ILOW-punten. De verrekening naar de eigenaren worden op verkooppunten gebaseerd.
Inklaren	Monsters accepteren / in behandeling nemen