
MET TROTS PRESENTEREN WIJ SERVICEBUREAU 2022



INLEIDING

Het Servicebureau is de brug tussen de waterschappen en de operationele AQUON-organisatie. Door de groei van de vraag en de complexiteit van de vragen van de waterschappen, worden de opdrachten binnen AQUON steeds specialistischer van aard. De Servicebureau-medewerkers zijn de spin in het web en behouden het overzicht over alle aankomende en lopende opdrachten.

Om ons werk zo optimaal mogelijk uit te voeren, brengen wij een duidelijkere structuur aan binnen het Servicebureau én hanteren we heldere werkafspraken. Hierdoor kunnen we beter plannen, sneller inspelen op veranderingen en/of afwijkingen en een hogere kwaliteit leveren.

STRUCTUUR SERVICEBUREAU

Binnen het Servicebureau maken we geen onderscheid meer tussen de Frontoffice en Backoffice. Met ingang van 1 maart 2022 werken we met een klein team op elke discipline. De voordelen daar van zijn:

- Toegewijd team van 2 à 3 personen met operationele focus, van opdrachtverstrekking tot en met oplevering rapportage.
- Kortere doorlooptijden voor vragen en opdrachtverwerking.
- Doorontwikkeling van het kennisniveau binnen de discipline.

Elk team heeft een senior Servicemanager en Servicemanagers. De disciplines zijn onderverdeeld in: Oppervlaktewater, Hydrobiologie (met sub-discipline Zwemwater), Zuiveringen, Sensoring (nieuw) en Waterbodembodem. Ook zijn er nog 2 interne disciplines: Uitbesteding en Centrale Monsterontvangst (CMO).



OVERZICHT CONTACTPERSONEN

Hieronder treft u een overzicht aan hoe de medewerkers binnen elke discipline zijn te bereiken.

DISCIPLINE	SERVICEMANAGER
Oppervlaktewater 088-0302501 oppervlaktewater-sb@aquon.nl	Robert Weterings (sr.)
	Sjoerd van Vuure
	<i>Vacant</i>
Waterbodem 088-0302502 waterbodem-sb@aquon.nl	Wijnand Konijnenburg (sr.)
	Jeroen Spierings
Zuiveringen 088-0302503 zuiveringen-sb@aquon.nl	Rinske Sonneveld (sr.)
	John van Santvoort
	Sandra Bingley
Sensing 088-0302510 sensing-sb@aquon.nl	Erik de Rijke (sr.)
	Marianne van der Hoeven
Hydrobiologie 088-0302505 hydrobiologie-sb@aquon.nl	Ilse Romijn (sr.)
	Arien Chen
	<i>Vacant</i>
Zwemwater 088-0302509 zwemwater-sb@aquon.nl	Ilse Romijn (sr.)
	Arien Chen
	<i>Vacant</i>
Vergunning & handhaving (V&H) 088-0302504 V&H-sb@aquon.nl	Wijnand Konijnenburg (sr.)

WERKWIJZE

Opdracht plaatsen:

- OMS via oms.aquon.nl
- Bijzondere opdrachten die niet via OMS aangeleverd kunnen worden, kunnen worden verstuurd naar het desbetreffende discipline e-mailadres

Wijzigingen:

- Naar desbetreffende discipline e-mail : in onderwerp vermelden: 'WIJZIGINGSVERZOEK' met vermelding van het specifieke OMS-opdrachtnummer

Vragen:

- Naar betreffende discipline e-mail
- Discipline overstijgende vragen naar: info@aquon.nl

NIEUW: ACCOUNTMANAGERS EN FUNCTIONEEL BEHEERDER

Naast de structuur per discipline zijn er twee accountmanagers voor de waterschappen aangesteld. Zij zijn niet gekoppeld aan een discipline, zij hebben een overall functie waarbij de verbinding met het waterschap centraal staat. Zij vervullen een sleutelrol tussen de AQUON afdelingen en de waterschappen en derden. Met andere woorden klanttevredenheid, het gesprek met de waterschappen aangaan over discipline overstijgende onderwerpen, communicatie tussen alle betrokken partijen, en meer verbinding brengen tussen het waterschap en de AQUON-organisatie, vraag en aanbod; zij denken graag met u mee!

Hieronder alvast een greep uit de taken die zij in een gesprek nog verder toelichten.

- Het maken van prijs- en SLA-afspraken over nieuwe dienstverlening (vallend buiten PDC).
- Faciliteren in- en externe overleggen met discipline overstijgende onderwerpen.
- Het afhandelen van algemene klantvragen en klachten die niet aan een discipline te koppelen zijn.
- Afstemming over vraag en aanbod.
- Accountmanagement is projectleider bij innovatie, marktontwikkelingen en technische ontwikkelingen. (Dit met als doel het uiteindelijk als eindresultaat over te dragen aan een betreffende discipline.)
- Verzorgen van een maandelijkse update aan (AQUON)-directie en leiding door middel van een managementrapportage met betrekking tot wat er speelt bij onze waterschappen en welke verwachtingen er van AQUON zijn.
- Mocht binnen een discipline iets niet goed lopen, dan is accountmanagement het escalatieniveau voor klanten.

**Ingrid Maas, Accountmanager voor
WSAM, WSDD, WSRL, HDSR, WSBD**
M: 06 126 107 85 | E: i.maas@aquon.nl

**Sandra de Jong, Accountmanager voor
HHvR, HHD, HHSK, WSHD**
M: 06 187 093 53 | E: s.dejong@aquon.nl

FUNCTIONEEL BEHEER

AQUON transformeert van een vraag-gestuurde dataleverancier naar een ketenpartner die informatie en advies levert. Om optimaal gebruik te maken van de digitale mogelijkheden en de beschikbare data op de juiste manier te behandelen, is binnen het Servicebureau de functie Functioneel beheerder toegevoegd. De Functioneel beheerder is verantwoordelijk voor IT-platformen waarvan het Servicebureau eigenaar is. In deze rol worden gebruikerswensen in samenspraak met de gebruikersgroep verzameld en geprioriteerd om dit vervolgens te vertalen naar opdrachten aan applicatie- en technisch ICT beheer.

OVERIGE DISCIPLINES BIJ HET SERVICEBUREAU

Uitbesteding (en logistiek): hier worden de door AQUON uitbestede diensten ingepland en geregeld, zoals bijvoorbeeld uitbestede analyses, onderzoeken en adviezen gerelateerd aan wateronderzoek. Ook wordt de planning van alle benodigde transporten (koeriersdiensten) tussen AQUON en uitbestedingspartners hier gedaan. De Servicemanagers voor Uitbesteding en logistiek zijn Guus Zebregs (sr.) en Catherine van Wijk.

Centrale Monsterontvangst (CMO): hier komen dagelijks alle genomen monsters binnen en gecontroleerd met de operationele opdrachten.

Calamiteitenorganisatie

Onze calamiteitenorganisatie blijft onveranderd.

Bij calamiteiten kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week bij AQUON terecht.



SERVICEBUREAU 2022

FEBRUARI 2022
