
DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST AQUON (DVO)



Datum : 01-06-2025
Versie : 4.0
Vervangt : V3.0 d.d. 1-11-2020
Beheer : door Teammanager Servicebureau

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	3
2. DISCIPLINES, HOOFDPROCES EN TYPE OPDRACHTEN	3
2.1 Werkgebieden en disciplines	3
2.2 Hoofdproces van (administratieve) activiteiten	3
2.3 Type opdrachten	4
3. AFSPRAKEN M.B.T. OPERATIONELE WERKZAAMHEDEN	5
3.1 De opdracht	5
3.2 De aanvraag	5
3.3 De order	6
3.4 De rapportage	8
3.5 Overige operationele afspraken	8
4. AFSPRAKEN M.B.T. ORGANISATIE	9

Separate documenten gekoppeld aan de DVO:

- Samenwerkingsafspraken Calamiteiten (DVO-SA-CA)
- Samenwerkingsafspraken Hydrobiologie (DVO-SA-HB)
- Samenwerkingsafspraken Oppervlaktewater (DVO-SA-OW)
- Samenwerkingsafspraken Sensoring (DVO-SA-SE)
- Samenwerkingsafspraken Vergunning & Handhaving (DVO-SA-VH)
- Samenwerkingsafspraken Waterbodemonderzoeken (DVO-SA-WB)
- Samenwerkingsafspraken Zuiveren (DVO-SA-ZU)
- Samenwerkingsafspraken Zwemwater (DVO-SA-ZW)

Documenten worden beheerd door de betreffende discipline bij het Servicebureau.

1. INLEIDING

AQUON geeft de waterschappen inzicht in waterkwaliteit. De basis afspraken hiervoor liggen vast in de Gemeenschappelijke Regeling AQUON, die in alle gevallen leidend is.

AQUON en haar waterschappen werken samen als ketenpartners en hebben afspraken gemaakt om die samenwerking vorm te geven. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen algemene afspraken en operationele samenwerkingsafspraken:

- a. *Algemene afspraken*: deze zijn vastgelegd in deze Dienstverleningsovereenkomst (DVO). Het gaat daarbij over algemene afspraken met betrekking tot de opdracht, de aanvraag, de analyses en de rapportage, maar ook over communicatie, archivering en kostentoerekening.
- b. *Operationele samenwerkingsafspraken*: dit zijn specifieke operationele afspraken per discipline, die zijn vastgelegd in separate documenten. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over onderscheiden (deel)processen, doorlooptijden, aanleveren van gegevens, monitoring van de voortgang en levertijden van (deel)producten. De beschikbare documenten met Samenwerkingsafspraken zijn weergegeven op de pagina van de inhoudsopgave.

2. DISCIPLINES, HOOFDPROCES EN TYPEN OPDRACHTEN

2.1 Werkgebieden en disciplines

De werkzaamheden worden uitgevoerd in (tussen haakjes de disciplines binnen AQUON):

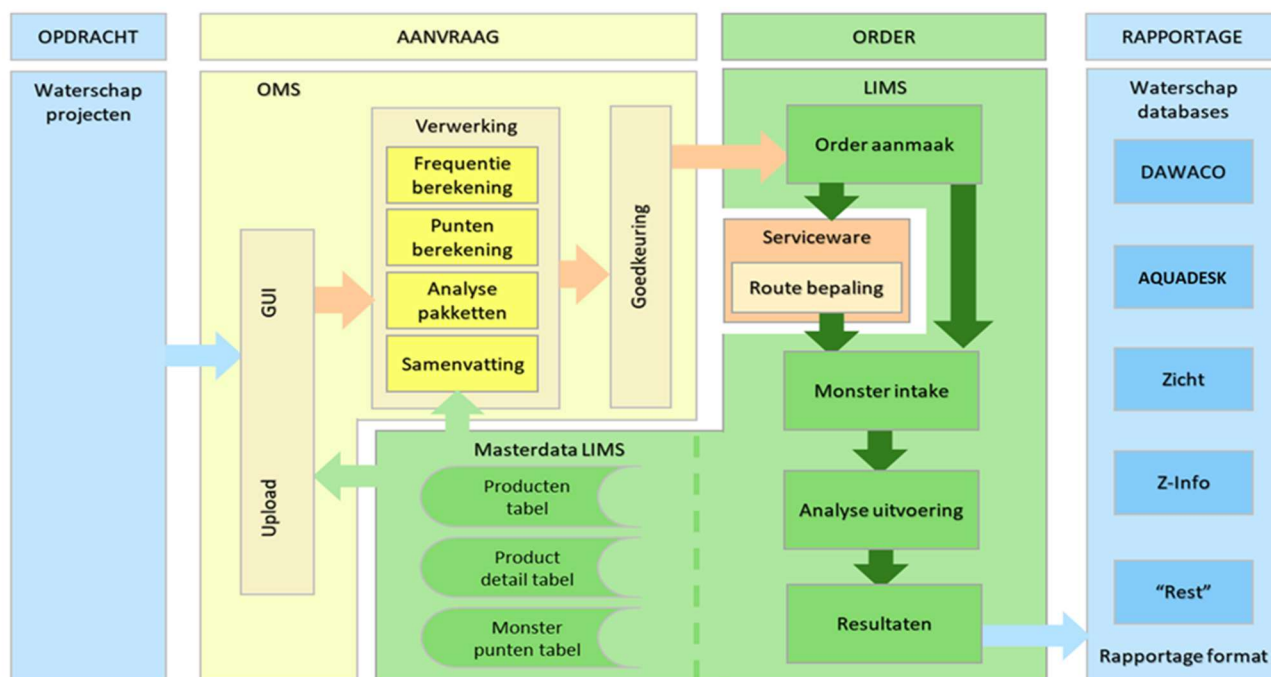
- Oppervlaktewater (oppervlaktewater, hydrobiologie, zwemwater, vergunning & handhaving en sensing).
- Afvalwater (zuiveringen, vergunning & handhaving en sensing).
- Waterbodembodem (waterbodembodem).
- Bedrijfswater (vergunning & handhaving).
- Grondwater (vergunning & handhaving en sensing).

2.2 Hoofdproces van (administratieve) activiteiten

De werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van een opdracht, die door het Servicebureau van AQUON in overleg met het waterschap wordt geaccepteerd. Het hoofdproces in de keten van samenwerking met de waterschappen is weergegeven in figuur 1 en bestaat uit de volgende hoofdstappen:

- De opdracht
- De aanvraag
- De order
- De rapportage.

De afspraken m.b.t. deze hoofdstappen zijn in hoofdstuk 3 uitgewerkt.



Figuur 1: Hoofdproces van (administratieve) activiteiten.

2.3 Type opdrachten

De opdrachten die AQUON van haar waterschappen krijgt kunnen het volgende karakter hebben:

- Jaaropdrachten: jaarlijks terugkerende opdrachten op basis van wettelijke verplichtingen of eigen onderzoek, gespecificeerd voor het komende jaar.
- Projectopdrachten: losstaande opdrachten, separaat van jaaropdrachten te plannen, uitvoering gericht op het projectdoel.
- Ad hoc opdrachten: opdrachten die zonder planning vooraf bij het waterschap 'opeens' moeten worden uitgevoerd (veelal opdrachten voor discipline vergunning & handhaving, kortlopende opdrachten, monsters veelal aangeleverd door handhavers van het waterschap).
- Spoedopdrachten: opdrachten die met urgentie moeten worden uitgevoerd, met een kortere levertijd dan regulier onderzoek. Hier wordt geen ander werk voor verhoogd.
- Calamiteiten: opdrachten die worden geprioriteerd, waarbij het nodig kan zijn ander werk (van willekeurig welk waterschap) te vertragen (altijd in afstemming).

3. ALGEMENE AFSPRAKEN M.B.T. OPERATIONELE WERKZAAMHEDEN

3.1 De opdracht (blauwe deel uit figuur 1)

De waterschappen bereiden de opdracht voor AQUON voor. AQUON heeft al haar eigen producten en diensten, inclusief de mogelijke uitbesteding daarvan, opgenomen in de Producten en Diensten Catalogus (PDC). AQUON kan ook regie voeren over werkzaamheden die als gevolg van het ontbreken van kennis of geschikte apparatuur niet door AQUON zelf kunnen worden uitgevoerd. Hierdoor kan AQUON een integraal inzicht in de waterkwaliteit bieden (zie later bij uitbesteding). AQUON kan op basis van haar kennis en ervaring altijd ondersteunen bij en adviseren over de monitoringsstrategie.

3.2 De aanvraag (gele deel uit figuur 1)

- Alle werkzaamheden worden verrekend in Verkooppunten (VP). Deze dragen bij aan de jaarproductie van het waterschap, op basis waarvan de afrekening over het gehele jaar plaatsvindt.
- Alle werkzaamheden moeten via het Order Management Systeem (OMS) worden aangevraagd. In een OMS opdracht kunnen nog specifiekere afspraken worden benoemd/opgenomen die kunnen afwijken van de Operationele Samenwerkingsafspraken. Deze zijn na bevestiging door AQUON leidend.
- Alle contacten over de aard en omvang van de werkzaamheden verlopen via het Servicebureau, via de discipline waar de werkzaamheden betrekking op hebben. Voor die contacten zijn aparte mailadressen en telefoonnummers beschikbaar. Over vakinhoudelijke onderwerpen is uiteraard ook af te stemmen met de inhoudelijke experts.
- Voor de verschillende typen opdrachten zoals op pagina 4 weergegeven, worden deze als volgt samengevat (uitzonderingen hierop zijn per discipline opgenomen in de Samenwerkingsafspraken):
 - *Jaaropdrachten*: deze moeten uiterlijk 1 oktober worden aangeleverd. In de maanden oktober en november vindt dan afstemming plaats tussen het waterschap en het Servicebureau om alle onduidelijkheden op te heffen en de aanvraag volledig en juist te krijgen. Dat moet op 1 december gereed zijn, zodat in de maand december de planning van de jaaropdrachten kan worden afgerond en gecommuniceerd.
 - *Projectopdrachten*: voor projectopdrachten moeten tijdslijnen, planning en levertermijnen per project worden afgestemd en vastgesteld. Deze opdrachten kunnen ook tegelijk met de jaaropdrachten worden ingediend.
 - *Ad hoc opdrachten*: dit betreft opdrachten, die zonder planning vooraf bij het waterschap, 'opeens' moeten worden uitgevoerd (vooral opdrachten voor vergunning & handhaving, maar het kan ook bij oppervlaktewater of afvalwater, zie daarvoor de betreffende Samenwerkingsafspraken).
 - *Spoed opdrachten*: opdrachten die urgente behandeling vragen dienen altijd vergezeld te gaan van telefonische afstemming met het Servicebureau (niet alleen een OMS opdracht). Voor deze opdrachten geldt een spoedtoeslag (zie de PDC). Ander werk wordt niet vertraagd.
 - *Calamiteiten*: opdrachten die acute behandeling vragen dienen altijd vergezeld te gaan van telefonische afstemming met het calamiteiten nummer. Voor calamiteiten geldt een toeslag (zie de PDC). Ander werk kan worden vertraagd (van ieder waterschap, in afstemming).

-
- Herziene opgave komende jaar: een jaar na het aanleveren van de omvang van de meetvraag voor de programmabegroting is beter inzicht beschikbaar over de te verwachten omvang voor het komende jaar. Jaarlijks informeren de waterschappen AQUON voor 1 oktober of verandering in deze opgegeven omvang wordt verwacht. AQUON zal hiervoor een uitvraag doen.

3.3 De order (groene deel uit figuur 1)

Onder deze noemer wordt de definitieve aanvraag ingelezen in het Laboratorium Informatie Management Systeem (LIMS) en worden de werkzaamheden vervolgens gepland en uitgevoerd. Dit betreft in hoofdlijnen monsternamen, analyses en rapportage.

Monsternamen

- Onder monsternamen wordt verstaan het fysiek nemen van een monster, het uitvoeren van veldmetingen of het uitvoeren van online monitoring.
- Monsteraanlevering:
 - Kan dagelijks van maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 16:30 uur plaatsvinden op de locatie(s) van AQUON in de daarvoor bestemde koelingen.
- Toegang tot onderzoeklocaties:
 - De opdrachtgever dient bij de keuze van de onderzoeklocatie rekening te houden met de veiligheid van de monsternemer. Indien de veiligheid van de onderzoeklocatie niet kan worden gegarandeerd, dan wel dat dit wordt geconstateerd in het veld, dan wordt er geen monster genomen en zal er contact worden opgenomen met de opdrachtgever.
 - Op terreinen van de opdrachtgever volgt de monsternemer de veiligheidsvoorschriften die ter plekke gelden. Waar nodig wordt hiervoor instructie verzorgd of bijgewoond.
 - Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om bevoegdheid voor toegang en eventueel vergunning tot de onderzoeklocaties 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 onderzoeklocaties. AQUON zal in overleg met die contactpersoon / de beheerder toegang regelen en sleutels (zo lang als nodig) ter beschikking krijgen.
- Hulpmiddelen ten behoeve van monsternamen door het waterschap worden door AQUON geleverd. Waterschappen dienen gebruik te maken van de standaard emballage van AQUON. Emballage heeft vaak een uiterste gebruiksdatum, een voorgeschreven vullingsgraad en het kan nodig zijn voor de analyses dat het monstermateriaal wordt gefiltreerd. Sommige emballage bevat een conserveringsmiddel dat schadelijk kan zijn. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de emballage. Instructies zijn via het servicebureau op te vragen.
- Afstemming m.b.t. bevindingen in het veld:
 - De monsternemers van AQUON zijn de ogen en oren in het veld van de waterschappen, waardoor bijzonderheden geconstateerd kunnen worden. Deze worden gemeld aan de aanvrager of (een afgesproken contactpersoon namens) de opdrachtgever.

- Conservering en opslag monsters:
 - Bij binnenkomst van de monsters wordt door de Centrale Monster Ontvangst (CMO) gecontroleerd of de aangeleverde emballage voldoet. Eventuele afwijkingen worden door CMO bij het monster vastgelegd. Deze opmerkingen zijn zichtbaar op het rapport. Afwijkingen in voorgaande wordt tussen het Servicebureau en opdrachtgever besproken waarna acties kunnen worden uitgezet.
 - Nadat monsters voor chemisch onderzoek zijn geanalyseerd wordt het monstermateriaal standaard nog 4 weken bewaard. Bij analyses met een relatief lange doorlooptijd of in geval van uitbesteding kan een afwijkende bewaartermijn van toepassing zijn. Deze kan worden opgevraagd bij het Servicebureau.

Analyses

- *PDC*: analyses zijn opgenomen in de PDC. De PDC wordt per de 1^e van het kwartaal geactualiseerd via het proces met de WijzigingsAdviesCommissie-Informatievoorziening (WAC-I). AQUON bewaakt het wijzigen van bestaande en het verschijnen van nieuwe normen en bespreekt de consequenties daarvan met waterschappen. Bij verzoeken om nieuwe analyses moet onderling worden afgestemd wat de doorlooptijd van de implementatie van die nieuwe analyses is.
- *Prestatiekenmerken*: de prestatiekenmerken van de verrichtingen (rapportagegrens en meetonzekerheid) zijn opgenomen in het "Overzicht methodes AQUON". Dit overzicht is opvraagbaar bij het Servicebureau.
- *Levertijd*: onder levertijd wordt verstaan de periode tussen de monsterontvangst bij het CMO en het (digitaal) rapporteren van de analyseresultaten (eigen en uitbestede analyses). De actuele levertijden per analyse zijn vastgelegd in het "Overzicht methodes AQUON". Wanneer op een monster meerdere analyses moeten worden uitgevoerd, dan is de analyse met de langste levertijd leidend.

Hieronder zijn de algemene richtlijnen per groep weergegeven.

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	Afspraak per project of in Samenwerkingsafspraken

3.4 Rapportage (blauwe deel in figuur 1)

Bij het rapporteren gelden de volgende afspraken:

- *Digitale rapportage*: gestandaardiseerde rapportages van het laboratoriumonderzoek voor de opdrachtgevers als digitaal inleesbestand voor hun database. Op verzoek van de opdrachtgever kunnen hierin ook tussentijdse resultaten worden meegeleverd. Aan deze tussentijdse resultaten kunnen geen rechten worden ontleend. De gegevens zijn uitsluitend ter indicatie voor intern gebruik bij de opdrachtgever bedoeld.
- *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.
- *Conservering en/of conserveringstermijn*: indien sprake is van afwijkende conservering (zie bij 3.3 Monsternamen) dan wel overschrijding van de conserveringstermijn wordt dit kenbaar gemaakt middels opmerkingen op het analyserapport.
- *Inkijkfunctie*: het waterschap heeft de mogelijkheid om met behulp van een “inkijkfunctie” inzage te hebben in de stand van zaken van haar analyseresultaten. Resultaten verkregen via de inkijkfunctie 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.

3.5 Overige operationele onderwerpen

- *Uitbesteding*:
 - Uitbesteding van diensten die AQUON zelf kan uitvoeren, kan plaatsvinden omdat AQUON een tekort aan capaciteit heeft of omdat daar strategisch voor wordt gekozen. Voor deze uitbesteding van diensten uit de PDC heeft AQUON leveranciers gecontracteerd. De tariefstelling uit de PDC wordt gehanteerd. De levertijd van de analyses is dan identiek aan de eerder genoemde algemene richtlijn.
 - Uitbesteding van diensten die AQUON niet zelf kan uitvoeren door gebrek aan kennis of apparatuur kan wel via AQUON worden georganiseerd. Vanuit de samenwerkingsgedachte als ketenpartners vindt hier bij voorkeur eerst afstemming over plaats voordat de keuze wordt gemaakt dat als waterschap zelf uit te besteden.

Wanneer AQUON een nieuwe leverancier moet vinden of een lopend contract moet verlengen / vernieuwen, dan neemt AQUON minimaal de voorgeschreven procedures en termijnen in acht vanuit het inkoopbeleid en de Aanbestedingswet 2012.

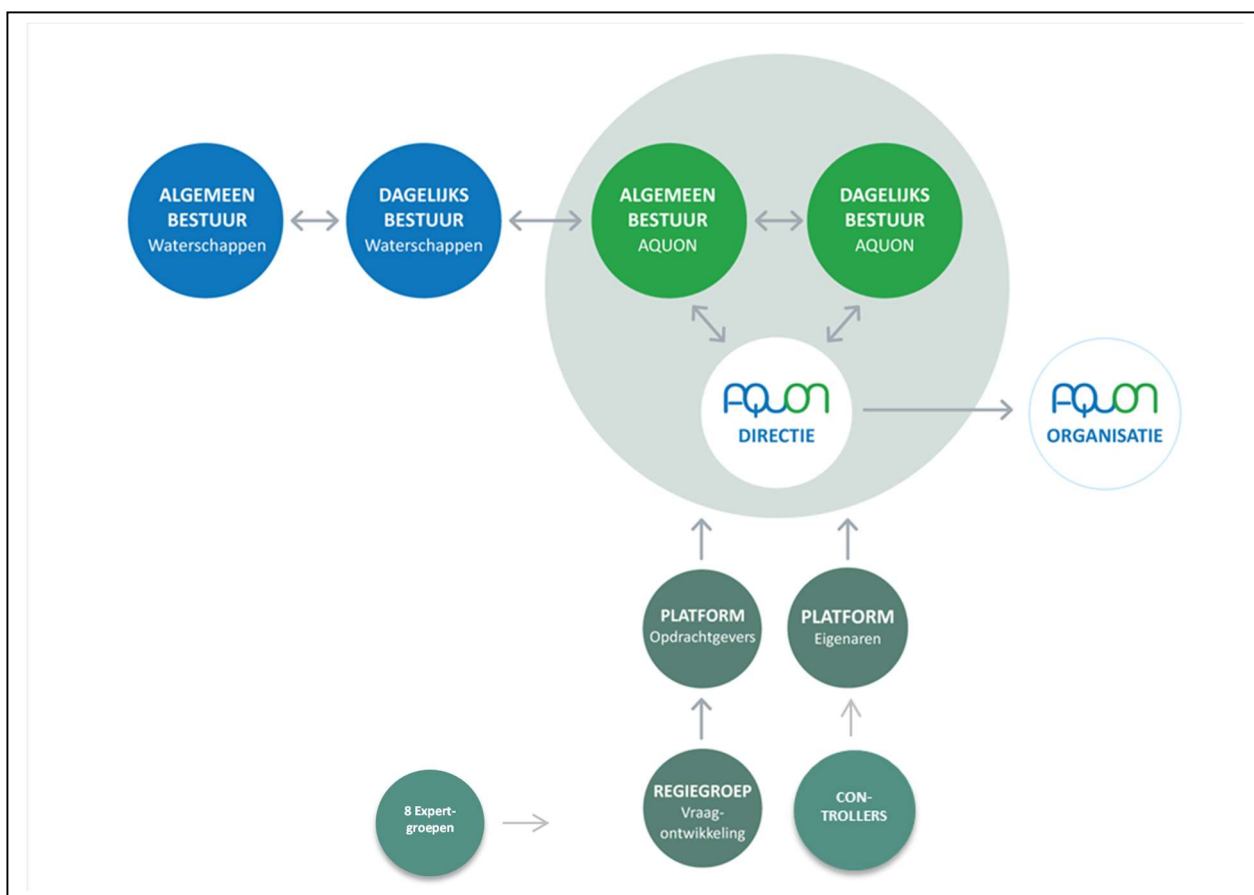
- *Archivering*: de gerapporteerde analyseresultaten worden bewaard in het archief van AQUON gedurende de periode van 5 jaar. Deze periode is aangegeven in de meest recente selectielijst van de Unie van Waterschappen, opgesteld conform artikel 5 van de Archiefwet 1995. Daarnaast worden ook alle gegevens gearchiveerd die nodig zijn voor de reconstructie van het analyseresultaat en metadata zoals vermeld op monstergeleidebrieven.
- *Weekend toeslagen*: wanneer in het weekend bemonsteringen of analyses moeten worden uitgevoerd, dan geldt daar een toeslag voor van 75% voor zaterdag en 100% voor zondag. Voor werkzaamheden die vanuit de calamiteitendienst worden verricht gelden andere tarieven, zie hiervoor overzicht calamiteitenpakketten en het betreffende afspraken document.

- *Afstemmingsoverleg*: met een afgesproken frequentie zal operationele afstemming plaatsvinden over de uit te voeren en/of uitgevoerde werkzaamheden tussen AQUON en het waterschap. Hierbij zullen ook de lopende klantvragen, klachten en de voortgangsrapportage worden besproken. Dit overleg wordt geïnitieerd door AQUON.
- *Afspraken niet nakomen en afstemming*: indien AQUON niet levert conform de gemaakte afspraken, dan vindt daarover afstemming plaats met het waterschap. In afstemming met de opdrachtgever worden dan de afspraken aangepast en vastgelegd.
- *Programmabegroting*: ten behoeve van de programmabegroting van jaar x+1 zal door de waterschappen vóór 1 december van jaar x-1 de omvang van de meetvraag op hoofdlijnen worden aangeleverd (per discipline uitsluitend in aantal verkooppunten). AQUON zal het proces van aanleveren van deze gegevens starten met een uitvraag.

4. AFSPRAKEN M.B.T. ORGANISATIE

Naast de operationele afspraken (vorige hoofdstuk) gelden m.b.t. de organisatie ook een aantal afspraken:

- *Governance*: figuur 2 geeft de overlegstructuur die AQUON en de waterschappen in hun Gemeenschappelijke Regeling (GR) hebben georganiseerd.



Figuur 2: Governance structuur GR AQUON.

Het Algemeen Bestuur, Dagelijks Bestuur en de Directie worden geadviseerd door de platforms Opdrachtgevers en Eigenaren. De deelnemers in deze platforms zijn (vertegenwoordigers) van het management en hebben een mandaat om besluiten te nemen die ook binnen de eigen organisatie een impact kunnen hebben.

Het platform Opdrachtgevers wordt geadviseerd door de Regiegroep, die op hun beurt op inhoud geadviseerd kunnen worden door de Expert-groepen. De wijzigingen in de PDC worden ieder kwartaal (informatief of ter review) afgestemd met de WAC-I, waarin vanuit iedere Expert-groep 1 lid is vertegenwoordigd. Het platform Eigenaren wordt geadviseerd door het controllers-overleg. De waterschappen en AQUON zorgen voor een goede vertegenwoordiging in alle gremia.

- *Escalatie*: zowel aan de zijde van opdrachtgever als van AQUON kan aanleiding ontstaan om (eenzijdig) te escaleren. In dergelijke situaties zal de escalerende partij de verbinding zoeken met de evenknie volgens de governance-structuur.
- *Klachtenafhandeling*: klachten kunnen evenals niet operationele vragen, worden aangemeld bij het Servicebureau (via de disciplines of via klantvragen@aquon.nl). Een beschrijving van het proces voor het behandelen van klachten is op verzoek beschikbaar.
- *Productievoortgang*: de voortgang van de productie in VP's kan worden gevolgd op het Productie powerBI dashboard. Hierin is zowel op operationeel niveau als op managementniveau informatie op te vragen.
- *Voortgang operationele parameters*: AQUON ontwikkelt, mede op verzoek van de waterschappen, aanvullende powerBI dashboards om (trends in) parameters te kunnen volgen.
- *Klanttevredenheid*: AQUON voert eens in de 2 jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit en koppelt de resultaten daarvan terug aan de respondenten en in de diverse governance overleggen.
- *Privacy en informatiebeveiliging*: AQUON acht zich verantwoordelijk voor de uitvoering van de wettelijke bepalingen op deze gebieden en conformeert zich aan de afspraken die de waterschappen hierover in Unieverband maken.