



Dienstverleningshandvest Aqualysis 2016

Dienstverleningshandvest Aqualysis 2016	4
Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen	4
Artikel 1 Begripsbepalingen	4
Artikel 2: Toepassing	4
Hoofdstuk 2: Takenpakket en Verrichtingen.....	5
Artikel 3: Takenpakket	5
Artikel 4: Voorwaarden aan vermindering van het takenpakket.....	5
Artikel 5: Uitgangspunten	5
Artikel 6: Totstandkoming dienstverlening	6
Artikel 7: Model dienstverleningsovereenkomst.....	6
Hoofdstuk 3 Werkwijze uitvoering verrichtingen	6
Artikel 8. Aanbiedingen voor verrichtingen buiten de dienstverleningsovereenkomst	6
Artikel 9: Uitvoering.....	7
Artikel 10: Termijnen.....	7
Artikel 11: Opdrachtgeversoverleg.....	8
Hoofdstuk 4: Middelen.....	8
Artikel 12: Financiering takenpakket.....	8
Artikel 13: Producten- en Dienstencatalogus en werkafspraken	8
Hoofdstuk 5 Aansprakelijkheden.....	9
Artikel 14: Aansprakelijkheid en verzekering.....	9
Hoofdstuk 6 Geschillen	9
Artikel 15: Geschillenregeling	9
Artikel 16: Toepasbaar recht en conflictbepaling	10
Hoofdstuk 7 Overige bepalingen	10
Artikel 17: Geheimhouding	10
Artikel 18: Publicatie/auteursrecht	11
Artikel 19: Onvoorziene omstandigheden.....	11
Artikel 20: Uitbesteding	11
Hoofdstuk 8 Slotbepalingen.....	11
Artikel 21: Toezending.....	11
Artikel 22: Citeerwijze	12
Artikel 23: Inwerkingtreding.....	12
Producten- en Dienstencatalogus (Bijlage I)	13
Werkafspraken (Bijlage II).....	14

Gegevens	14
1. Inleiding	14
2. Doel en toepassingsgebied	15
3. Definities / omschrijvingen / afkortingen	15
4. Uitvoering planning van onderzoek	16
5. Monsterneming en logistiek	16
6. Transport	17
7. Monsters aanleveren/inklaren	17
8. Opslag en bewaren van monsters	17
9. Calamiteiten	18
10. Uitbesteding	18
11. Rapportage	18
12. Opmerking bij gerapporteerde analyseresultaten	19
13. Archivering	20
14. Analysemethoden	20
15. Prestatiekenmerken van de analysemethoden	21
16. Levertermijnen	21
17. Afspraken m.t.b.t LIMS en ICT	22
18. Overige dienstverlening	22
19. Klachtenbehandeling	22
20. Wijzigingen t.o.v. voorheen geldende versie	23

Dienstverleningshandvest Aqualysis 2016

Het bestuur van Aqualysis,

Overwegende

dat het wenselijk is algemene voorwaarden te stellen waaronder Aqualysis de verrichtingen voor zijn opdrachtgevers uitvoert;

gelet op artikel 6:231 e.v. van het Burgerlijk Wetboek en artikel 4, vierde lid, van de Gemeenschappelijke regeling Aqualysis;

Besluiten

vast te stellen het: **Dienstverleningshandvest Aqualysis 2016**

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Artikel 1 van de gemeenschappelijke regeling Aqualysis is op dit Dienstverleningshandvest van overeenkomstige toepassing. Daarnaast wordt in dit Dienstverleningshandvest verstaan onder:

- a. dienstverleningsovereenkomst: de dienstverleningsovereenkomst, bedoeld in artikel 4, vijfde lid, van de regeling, getroffen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer met inachtneming van dit Dienstverleningshandvest op basis van het model bedoeld in artikel 4, zesde lid, van de regeling;
- b. directeur: de directeur van Aqualysis, bedoeld in artikel 21, van de regeling;
- c. ILOW-punt: het puntensysteem, als vastgesteld door het bestuur van Aqualysis op basis van de punten die zijn vastgesteld door de vereniging Integraal Laboratorium Overleg Waterkwaliteitsbeheerders;
- d. opdrachtgever: een waterschap of een andere rechtspersoon die een opdracht aan Aqualysis heeft verstrekt;
- e. taken: alle taken, als bedoeld in artikel 4, eerste lid, van de regeling;
- f. takenpakket: de taken die een waterschap afneemt, en
- g. verrichtingen: feitelijke handelingen, die nodig zijn om taken uit te voeren.

Artikel 2: Toepassing

Dit Dienstverleningshandvest is, met inachtneming van artikel 6, van toepassing op alle verrichtingen die door Aqualysis worden verleend aan waterschappen binnen de taken.

De Producten en Dienstencatalogus (Bijlage I) en de Werkafspraken (Bijlage II) maken onderdeel uit van dit Dienstverleningshandvest.

Wijzigingen van dit Dienstverleningshandvest zijn slechts van kracht indien zij door het bestuur van Aqualysis zijn vastgesteld in een nieuwe integrale versie van dit Dienstverleningshandvest die de voorheen geldende versie vervangt.

Hoofdstuk 2: Takenpakket en Verrichtingen

Artikel 3: Takenpakket

1. Een opdrachtgever verleent aan Aqualysis overeenkomstig artikel 4, eerste lid, van de regeling ten minste opdracht tot uitvoering van een takenpakket samengesteld uit zijn keuze van taken.

Opdrachtgever en Aqualysis sluiten een dienstverleningsovereenkomst om de afspraken over de uitvoering van de verrichtingen vast te leggen.

De opdracht voor uitvoering van het takenpakket wordt verstrekt voor onbepaalde tijd.

Indien dit Dienstverleningshandvest door wijziging van de landelijke wet- en regelgeving wijziging behoeft, treedt het bestuur van Aqualysis in overleg met de waterschappen om dit Dienstverleningshandvest te wijzigen.

Artikel 4: Voorwaarden aan vermindering van het takenpakket

1. Opdrachtgever kan een verzoek tot vermindering van het takenpakket schriftelijk ter kennis brengen van het bestuur van Aqualysis.

Een verzoek tot vermindering van het aantal ILOW punten door beëindiging van één of meerdere taken wordt door het bestuur van Aqualysis in behandeling genomen als partiële uittreding uit de regeling als bedoeld in artikel 28 van de regeling.

Voor een verzoek tot vermindering van het takenpakket wordt een opzegtermijn van tenminste drie jaar in acht genomen.

Artikel 5: Uitgangspunten

2. Aqualysis :

- a. staat in voor de integriteit van zijn handelen;
- b. staat in voor uitvoering van het takenpakket overeenkomstig de daarvoor geldende wet- en regelgeving
- c. dient ten opzichte van de opdrachtgever (des)kundig te handelen;
- d. dient zijn professionele en relationele onafhankelijkheid te waarborgen;
- e. vermijdt dat het uitvoeren van de verrichtingen andere belangen dan die van de taken zelf een rol spelen, en
- f. verplicht zich ertoe de opdrachtgever op zijn handelwijze aan te spreken indien deze zich niet als goed opdrachtgever gedraagt.

1. Opdrachtgever en Aqualysis staan over en weer in voor het nakomen van gemaakte afspraken over de inhoud, werkwijze en het proces van uitvoeren van verrichtingen.
2. De opdrachtgever staat in voor een verantwoord opdrachtenbeleid.
3. Opdrachtgever en Aqualysis zijn gevraagd en ongevraagd zorgvuldig in het verstrekken van informatie die nodig is om het uitvoeren van verrichtingen goed en doelmatig te kunnen uitvoeren.
4. De opdrachtgever stelt zich als betrouwbare partner op door afspraken op tijd en volledig na te komen, inclusief het betalen van de facturen.

Artikel 6: Totstandkoming dienstverlening

1. Het uitvoeren van de verrichtingen vangt aan overeenkomstig de dienstverleningsovereenkomst, zoals afgesloten door de opdrachtgever en Aqualysis.
2. Een dienstverleningsovereenkomst bepaalt dat dit Dienstverleningshandvest onderdeel uitmaakt van de overeenkomst en dat alle bepalingen in de dienstverleningsovereenkomst in overeenstemming met dit Dienstverleningshandvest moeten worden geïnterpreteerd.
3. Jaarlijks, in het eerste kwartaal van het kalenderjaar geeft een opdrachtgever aan Aqualysis de voorlopige jaaropdracht voor het komende kalenderjaar. Deze jaaropdracht wordt door Aqualysis verwerkt in de concept-begroting die geldt voor het desbetreffende jaar.
4. De jaaropdracht bestaat uit een opgave van een totaal aan ILOW punten per taak.

Artikel 7: Model dienstverleningsovereenkomst

1. Eens per vier jaar stelt het bestuur van Aqualysis de model-dienstverleningsovereenkomst voor de volgende vier jaar vast.
2. De waterschappen maken hun standpunten over noodzakelijke wijzingen van de model-dienstverleningsovereenkomst kenbaar aan het bestuur van Aqualysis.
3. Het bestuur van Aqualysis kan tussentijdse wijzigingen van model dienstverleningsovereenkomst in overweging nemen, indien de noodzaak daartoe door meer dan één opdrachtgever is aangegeven en in voldoende mate is gemotiveerd.

Hoofdstuk 3 Werkwijze uitvoering verrichtingen

Artikel 8. Aanbiedingen voor verrichtingen buiten de dienstverleningsovereenkomst

1. Dit artikel is slechts van toepassing op de uitvoering van verrichtingen buiten de dienstverleningsovereenkomst bedoeld in artikel 6 en 7.

2. De door Aqualysis gedane aanbiedingen zijn voor de ontvanger vrijblijvend en gelden gedurende de in de aanbieding vermelde termijn. Acceptatie van een aanbieding dient schriftelijk plaats te vinden.
3. Mondelinge toezeggingen zijn voor Aqualysis niet bindend.
4. Opdrachtgever is verplicht alle kosten waaronder gederfde omzet, meerkosten of kosten voor de inzet van derden die voortvloeien uit wijziging of intrekking na acceptatie van een concrete opdracht tot uitvoering van taken te vergoeden, met inachtneming van de betalingsregeling overeenkomstig hoofdstuk 4.

Artikel 9: Uitvoering

1. Stoffen en producten onderscheidenlijk monstermaterialen, die door of vanwege de opdrachtgever worden aangeboden voor laboratoriumonderzoek, dienen door de opdrachtgever deugdelijk te worden verpakt en geconserveerd. Tevens dienen zij te worden voorzien van deugdelijke informatie met inachtneming van de van toepassing zijnde normen en (veiligheids)voorschriften.
2. Indien bij ontvangst bij Aqualysis twijfel bestaat over het aangeboden monstermateriaal, bedoeld in het eerste lid, wordt in overleg met de opdrachtgever besloten het monstermateriaal al dan niet in behandeling te nemen. Bij eventuele afwijkingen kan, in de vorm van een opmerking bij de rapportage, een disclaimer worden vermeld.
3. Indien het monster niet op de juiste wijze is geconserveerd of als de houdbaarheidsdatum van het monster is overschreden wordt dit vermeld middels een disclaimer op het analysecertificaat of bij digitale rapportage als opmerking.
4. Aqualysis is niet verantwoordelijk voor de representativiteit van door of vanwege opdrachtgever aangeboden monstermaterialen.
5. De opdrachtgever is verplicht gevaarlijke eigenschappen van de aangevoerde monstermaterialen aan Aqualysis schriftelijk mee te delen en zo mogelijk monstermaterialen, dan wel de verpakking daarvan als gevaarlijk aan te merken. Bij verzuim van deze informatie- en waarschuwingsplicht is de opdrachtgever aansprakelijk voor elke schade aan personen of goederen als gevolg van deze eigenschappen.

Artikel 10: Termijnen

1. Een uitdrukkelijk overeengekomen termijn al dan niet voortvloeiend uit de Werkafspraken (Bijlage 2) wordt door Aqualysis zo veel als mogelijk in acht genomen. Opdrachtgever wordt over een te verwachten overschrijding van de termijn geïnformeerd.
2. Aqualysis is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door de overschrijding van termijnen indien de in het eerste lid bedoelde informatieverplichting in acht is genomen.

Artikel 11: Opdrachtgeversoverleg

1. Er is een opdrachtgeversoverleg bestaande uit ambtelijke vertegenwoordigers van de waterschappen.
2. Het opdrachtgeversoverleg heeft tot taak de directeur te adviseren ten aanzien van de Producten- en Dienstencatalogus (Bijlage I) en de Werkafspraken (Bijlage II). Het opdrachtgeversoverleg heeft verder tot taak de directeur en het bestuur gevraagd en ongevraagd te adviseren ten aanzien van algemene aspecten van de uitvoering van verrichtingen.
3. Het opdrachtgeversoverleg kiest bij algemene stemmen een voorzitter.
4. Het opdrachtgeversoverleg vergadert ten minste eenmaal per kwartaal en verder zo vaak als twee van de leden van het opdrachtgeversoverleg zulks wensen.

Hoofdstuk 4: Middelen

Artikel 12: Financiering takenpakket

1. De bijdrage door opdrachtgever als waterschap te betalen op basis van de Bijdrageverordening Aqualysis 2015 vormt het financiële kader voor de uitvoering van verrichtingen in kader van het takenpakket.
2. Aqualysis stuurt elke maand een productieoverzicht aan elke opdrachtgever die een overzicht verschaft over de per opdrachtgever uitgevoerde verrichtingen.
3. Aqualysis stuurt elke zes maanden een halfjaarrapportage aan elke opdrachtgever waarin het overzicht van de per opdrachtgever uitgevoerde verrichtingen is opgenomen en daarnaast de verrichtingen van Aqualysis in zijn geheel en de gemaakte kosten door Aqualysis.

Artikel 13: Producten- en Dienstencatalogus en werkafspraken

1. Eenmaal per vier jaar stelt het bestuur van Aqualysis de Producten- en Dienstencatalogus vast. De Producten- en Dienstencatalogus is opgenomen in Bijlage 1.
2. Eenmaal per vier jaar stelt het bestuur van Aqualysis de Werkafspraken vast, die opgenomen zijn in Bijlage 2.
3. Tussentijdse wijzigingen van de Producten- en Dienstencatalogus en de Werkafspraken kunnen door de directeur in mandaat van het bestuur worden vastgesteld na advisering door het Opdrachtgeversoverleg. Het bestuur van Aqualysis kan, indien meer dan twee waterschappen bezwaar hebben aangetekend tegen tussentijdse wijzigingen als hiervoor bedoeld, de wijziging als besloten door de directeur intrekken.
4. Wijzigingen als bedoeld in het eerste tot en met het derde lid worden opgenomen in een nieuwe integrale versie van de Producten- en Dienstencatalogus respectievelijk de Werkafspraken en schriftelijk (elektronisch per email) aan de waterschappen toegezonden.

5. Wijzigingen als bedoeld in het eerste tot en met het derde lid gelden met ingang van een kalenderjaar en zijn van toepassing op de uitvoering van verrichtingen vanaf die ingangsdatum.

Hoofdstuk 5 Aansprakelijkheden

Artikel 14: Aansprakelijkheid en verzekering

1. De opdrachtgever blijft aansprakelijk voor de vermogensrechtelijke gevolgen van het gebruik van onderzoeksresultaten en overige producten en verrichtingen van Aqualysis. De opdrachtgever vrijwaart Aqualysis voor schadeclaims van derden, voortvloeiend uit de toepassing of het gebruik van de onderzoeksresultaten
2. Aqualysis is jegens opdrachtgever aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover fouten zijn gemaakt of nalatigheden zijn begaan, die een goed met normale vakkennis uitgerust en met zorgvuldigheid handelend laboratorium had moeten en kunnen vermijden.
3. Indien sprake is van toerekenbare tekortkomingen van de zijde van opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden, zal Aqualysis de geleden schade aan de opdrachtgever vergoeden.
4. De aansprakelijkheid van de zijde van Aqualysis wordt beperkt tot een bedrag van € 2.500 inclusief omzetbelasting per gebeurtenis. De jaarlijkse aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen is maximaal het bedrag dat door verzekering van de opdrachtnemer wordt gedekt.
5. Aqualysis is verplicht zich adequaat te verzekeren voor aansprakelijkheid overeenkomstig dit artikel, voor een dekking per gebeurtenis en per jaar jaarlijks vast te stellen door het bestuur .
6. Partijen regelen in goed overleg, en samen met hun verzekeraars, dat hun wettelijke aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst zijn verzekerd en houden deze verzekering gedurende de looptijd van de dienstverleningsovereenkomst in stand.
7. Aansprakelijkstelling van Aqualysis dient plaats te vinden binnen twee maanden na de gebeurtenis waarvoor aansprakelijkheid wordt aangenomen.

Hoofdstuk 6 Geschillen

Artikel 15: Geschillenregeling

1. Indien tussen opdrachtgever en Aqualysis een geschil ontstaat over de interpretatie of uitvoering van dit Dienstverleningshandvest of de dienstverleningsovereenkomst, dan spannen zij zich in om tot een minnelijke oplossing te komen.

2. Indien een minnelijke oplossing niet wordt bereikt, dan wordt het geschil voorgelegd aan het bestuur van Aqualysis.
3. Indien met toepassing van het tweede lid evenmin een oplossing wordt bereikt, leggen opdrachtgever en het bestuur van Aqualysis het geschil voor aan een commissie van deskundigen die een niet bindend advies uitbrengt.
4. De commissie van deskundigen, bedoeld in het derde lid, wordt als volgt samengesteld: elke partij wijst een deskundige aan, en de aangewezen leden wijzen samen een derde deskundige als voorzitter van de commissie aan.
5. Op basis van het advies van de commissie van deskundigen hervatten opdrachtgever en Aqualysis het overleg in een streven tot een oplossing in der minne te komen. Wanneer een van beide partijen van oordeel is dat deze poging faalt, kan zij een procedure aanspannen bij de rechtbank te Zwolle.
6. Elke partij draagt de eigen kosten, voortvloeiend uit de procedures betreffende dit artikel.

Artikel 16: Toepasbaar recht en conflictbepaling

1. Op dit Dienstverleningshandvest en op een op basis daarvan gesloten dienstverleningsovereenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele nietigheid of vernietigbaarheid van een der bepalingen van het Dienstverleningshandvest en een op basis daarvan gesloten dienstverleningsovereenkomst tast de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen van deze overeenkomst niet aan.
3. Dit Dienstverleningshandvest en een op basis daarvan gesloten dienstverleningsovereenkomst doorkruist niet de publiekrechtelijke verhoudingen tussen partijen dan wel hun overige rechten en verplichtingen op basis van publiekrecht.

Hoofdstuk 7 Overige bepalingen

Artikel 17: Geheimhouding

1. Aqualysis is verplicht geheimhouding te betrachten met betrekking tot alle gegevens, waarvan de partijen of de personen waarvan deze partij zich bij de uitvoering van de werkzaamheden bedient, kennis neemt en waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze gegevens een vertrouwelijk karakter hebben.
2. Aqualysis verplicht zich de onderzoeksresultaten geheim te houden en zal deze niet ter kennis van derden brengen anders dan op grond van wettelijke verplichtingen of rechterlijk bevel.

3. De opdrachtgever verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie van vertrouwelijke aard betreffende de werkwijze van opdrachtnemer op het gebied van laboratoriumonderzoek.
4. De onderzoeksresultaten mogen door de opdrachtgever niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aqualysis worden gebruikt voor een ander doel, dan bij de totstandkoming van de overeenkomst is medegedeeld. Indien de onderzoeksresultaten worden gebruikt in het kader van een gerechtelijke procedure, wordt dit door de opdrachtgever meegedeeld aan Aqualysis.

Artikel 18: Publicatie/auteursrecht

1. Rapporten mogen zonder schriftelijke toestemming van Aqualysis niet anders dan in zijn geheel worden gereproduceerd en de onderzoeksresultaten dienen door de opdrachtgever zodanig te worden gebruikt, dat dit geen afbreuk doet aan of in strijd is met de juistheid of de strekking van de onderzoeksresultaten.
2. De onderzoeksresultaten worden eigendom van de opdrachtgever, dat onder voorbehoud van het auteursrecht en van andere intellectuele en industriële eigendomsrechten.

Artikel 19: Onvoorziene omstandigheden

1. Opdrachtgever(s) en bestuur van Aqualysis treden in overleg indien er sprake is van onvoorziene of gewijzigde omstandigheden, die van dien aard zijn dat dit Dienstverleningshandvest behoort te worden gewijzigd.
2. Opdrachtgever(s) en bestuur van Aqualysis treden in overleg indien onverbindende of onuitvoerbare bepalingen het noodzakelijk maken dat dit Dienstverleningshandvest behoort te worden gewijzigd. Het bestuur of individuele opdrachtgevers informeren het bestuur van Aqualysis hieromtrent.
3. Opdrachtgever en Aqualysis zullen als redelijk handelende partijen alles in het werk stellen om met elkaar tot een gewijzigd of nieuwe dienstverleningsovereenkomst te komen.

Artikel 20: Uitbesteding

1. Aqualysis heeft het recht de uit de opdracht voortvloeiende werkzaamheden door andere deskundigen te laten uitvoeren.
2. De aansprakelijkheidsregeling als opgenomen in artikel 14 is op uitbestede werkzaamheden onverkort van toepassing.

Hoofdstuk 8 Slotbepalingen

Artikel 21: Toezending

Dit Dienstverleningshandvest wordt ter kennisneming gezonden aan alle colleges.

Artikel 22: Citeerwijze

Dit Dienstverleningshandvest wordt aangehaald als Dienstverleningshandvest Aqualysis 2016.

Artikel 23: Inwerkingtreding

Dit Dienstverleningshandvest treedt in werking op de dag van vaststelling en geldt voor onbepaalde tijd.

Vastgesteld in de vergadering van het bestuur van Aqualysis, 14-12-2015

Voorzitter

A.J.M. Schelwald- Van der Kley

Secretaris

H. van den Berg

Producten- en Dienstencatalogus (Bijlage I)

De Producten- en Dienstencatalogus maakt integraal onderdeel uit van het Dienstverleningshandvest, maar wordt om praktische redenen als separaat document gepubliceerd.

Werkafspraken (Bijlage II)

Gegevens

AQUALYSIS

Postbus 12

8000 AA Zwolle

Telefoon: 038 4259600

Telefax: 038 4259639

e-mail: klantenservice@aqualysis.nl

website: www.aqualysis.nl

Locatie Chemie

Loggerweg 6

8042 PG Zwolle

Locatie Hydrobiologie

Dr. Van Thienenweg 1

8025 AL Zwolle

1. Inleiding

Aqualysis verricht werkzaamheden voor vijf waterschappen, die deelnemen aan de Gemeenschappelijke regeling (GR) Aqualysis. Het hoofddoel van het laboratorium is het produceren en rapporteren van fysische, chemische, bacteriologische en biologische informatie over de kwaliteit van oppervlaktewater, afvalwater, grondwater, zuiveringsslib, waterbodems en dijkbegroeiing. Het laboratorium beschikt hiertoe over gekwalificeerd personeel, moderne analyseapparatuur, gevalideerde methoden, evenals een kwaliteitssysteem dat voldoet aan NEN-EN-ISO/IEC 17025 "Algemene eisen voor de competentie van beproevings- en kalibratie-laboratoria" en is hiervoor geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie. Tevens is het laboratorium erkend voor het bemonsteren van grondwater, waterbodems (AS2000), het plaatsen van peilbuizen (AS2000) en het analyseren van waterbodems (AS3000). De aanwezige expertise wordt ingezet voor opdrachten afkomstig van interne en externe opdrachtgevers. Het laboratorium beschouwt de opdrachtgevers die deelnemen aan de GR als interne opdrachtgevers. Het Samenwerkingsverband GBLT (Gemeenschappelijk Belastingkantoor Lococensus Tricijn)

voert waterschapsbelastingen en gemeentelijke belastingen uit voor de vijf waterschappen en voor gemeenten. Het GBLT levert op verzoek van deze waterschappen tevens opdrachten aan. Overige opdrachtgevers worden beschouwd als extern.

Aqualysis benoemt alle te leveren producten en diensten in haar Producten en Diensten Catalogus (PDC). Deze is te vinden op de website www.aqualysis.nl. In de PDC is aan ieder product of dienst een aantal ILOW-punten toegekend. Periodiek wordt de prijs per punt vastgesteld. Daarnaast worden de ILOW-punten gebruikt om de laboratoriumproductie te kunnen vaststellen. Nadere specificaties van de producten zijn te vinden op de website www.aqualysis.nl.

Deze bijlage beschrijft standaardafspraken tussen Aqualysis en alle deelnemende waterschappen aan de GR. Het gaat daarbij over afspraken met betrekking tot de wijze van communicatie, opdrachtverlening, monstertransport, conservering van monsters, onderzoeksmethoden, levertermijnen van analyseresultaten, rapportage, bewaren van monsters, archivering van de resultaten van veld- en laboratoriumonderzoek.

2. Doel en toepassingsgebied

Het doel van deze werkafspraken is om de standaard geldende afspraken met de deelnemende waterschappen (opdrachtgevers) eenduidig vast te leggen. Deze overeenkomst is van toepassing op alle dienstverlening die door Aqualysis wordt aangeboden als beschreven in de PDC, met de GR en het Dienstverleningshandvest (DVH) als uitgangspunt.

Opdrachtgevers en Aqualysis beogen jaarlijks voor 1 december de werkafspraken te evalueren en zo nodig te actualiseren. Ingeval van wijzigingen wordt deze opnieuw afgesloten. Als er geen wijzigingen zijn de werkafspraken voor de periode van maximaal 4 jaar geldend.

Alle aan een DVO gehechte bijlagen maken onderdeel uit van de overeenkomst. Bij eventuele strijdigheid tussen het DVH en een DVO of bijlagen daarvan, prevaleert het DVH alsmede zijn bijlagen.

3. Definities / omschrijvingen / afkortingen

GR : Gemeenschappelijke Regeling

DVH : Dienstverleningshandvest

DVO : Dienstverleningsovereenkomst

PDC : Producten en Diensten Catalogus

LIMS : Laboratorium Informatie & Management Systeem

QMA : LIMS in gebruik bij Aqualysis

Inklaren : Monsters accepteren / in behandeling nemen

Klantenservice : Afdeling/team bij Aqualysis, verantwoordelijk voor de contacten en optimale afstemming met de waterschappen en die tevens zorg draagt voor afstemming binnen Aqualysis

Opdrachtgever : Degene die een opdracht mag verstrekken aan Aqualysis. Hiermee kan de organisatie worden bedoeld (het waterschap) of een daartoe bevoegde medewerker.

Werkbare dagen: maandag t/m vrijdag en met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en aangekondigde sluitingsdagen.

4. Uitvoering planning van onderzoek

Jaarlijks leveren de opdrachtgevers vóór 1 december de onderzoeksprogramma's aan voor routinematig onderzoek in het daaropvolgende jaar. Als de opdrachtgever dat wenst, kan op basis van aangeleverde gegevens door Aqualysis een planning voor monsterneming opgesteld worden. Klantenservice Aqualysis verwerkt de gegevens voor chemisch onderzoek in het Laboratorium Informatie en Management Systeem (LIMS, ofwel QMA). Gegevens voor hydrobiologisch onderzoek worden vastgelegd in de informatiesystemen van hydrobiologie. Onduidelijkheden worden teruggekoppeld met de betreffende opdrachtgever. Opvallende afwijkingen ten opzichte van voorgaande jaren en/of ongebruikelijke onderzoeken worden besproken met de betrokken teamleiders van het laboratorium. Bij eventuele knelpunten wordt in overleg met de opdrachtgevers geschoven met de planning.

Onderzoek voortkomend uit projecten wordt bij voorkeur en waar mogelijk aangeleverd conform de procedure voor routinematig onderzoek. Uiteraard is hierbij de datum 1 december niet van belang. De afhandeling door klantenservice zal dan ook identiek zijn aan het routinematig onderzoek

Monsters die niet in de planning zijn opgenomen, moeten voorzien zijn van een eenduidige schriftelijke opdracht. Bij voorkeur middels het speciaal daarvoor bestemde adhoc-formulier.

Met betrekking tot het onderzoek in zwemwater gelden afwijkende afspraken. Om het onderzoek voor het zwemwaterseizoen goed te kunnen inplannen moeten de opdrachtgevers uiterlijk 1 maart de detailgegevens voor het zwemwaterprogramma aanleveren.

Bij overschrijding van de norm overlegt klantenservice met de opdrachtgever en worden afspraken gemaakt over herbemonstering en/of aanlevering. Als voorafgaand aan het zwemwaterseizoen afgesproken is dat Aqualysis zelf de herbemonstering uitvoert bij een overschrijding, dan wordt dit verzorgd en wordt de opdrachtgever daarover geïnformeerd. Opmerking hierbij is dat er zonder nadere afspraken alleen op werkdagen bemonsterd wordt.

5. Monsterneming en logistiek

Monsters ten behoeve van onderzoek worden genomen door monsternemers van het laboratorium of door de opdrachtgevers zelf. De hoeveelheid monster is afhankelijk van het uit te voeren onderzoek. Een monster kan uit meerdere deelmonsters bestaan. Het laboratorium adviseert over de hoeveelheid monster en de conservering en stelt gratis geschikte monsterhouders (inclusief eventueel vereist conserveringsmiddel) beschikbaar voor monsterneming. De monsterhouders staan weergegeven in het "Flessenboek" (zie website www.aqualysis.nl). Aqualysis beschikt over adequaat opgeleide en erkende monsternemers voor het nemen van representatieve monsters volgens de vigerende normen. Aqualysis kan onder accreditatie de volgende bemonsteringen uitvoeren:

- oppervlaktewater

- zwemwater
- industrieel en (gezuiverd) huishoudelijk afvalwater
- grondwater (inclusief de plaatsing van peilbuizen)
- waterbodems
- grondwater
- zuiveringsslib

Met de opdrachtverlening geeft de opdrachtgever tevens aan dat Aqualysis toestemming heeft om de monsterpunten te benaderen. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om vergunningen en toegang tot de onderzoeksterreinen te regelen. Daar waar monsterpunten afwijkend moeten worden benaderd wordt dit door de opdrachtgever aangegeven.

Bij niet of onvolledig uitvoeren van monsterneming door Aqualysis dient terugkoppeling plaats te vinden naar de opdrachtgever.

6. Transport

Voor het transport van monsters genomen door monsternemers van Aqualysis, beschikt het laboratorium over goed ingerichte en voor geconditioneerde omstandigheden van koeling voorziene voertuigen.

Voor transport vanaf de centrale opslagpunten bij de verschillende opdrachtgevers kan gebruik gemaakt worden van een koeriersdienst. Het transport vindt (gecontroleerd) gekoeld plaats met een frequentie van maximaal 6 keer per week. De opdrachtgevers sturen deze koeriersdienst zelf aan en dragen de verantwoordelijkheid voor dit transport.

7. Monsters aanleveren/inklaren

Monsters aanleveren kan dagelijks van maandag t/m vrijdag plaatsvinden. Op de locatie van Aqualysis aan de Loggerweg 6 in Zwolle kunnen, zonder nadere afspraken, monsters worden aangeleverd van 08.00 tot 17.00 uur (vrijdag 16.30). Buiten deze tijden kunnen monsters in de daarvoor bestemde koeling geplaatst worden. Het inklaren van de monsters geschiedt binnen 24 uur na aanlevering of, bij aanleveren op vrijdag na 14.00, de eerstvolgende werkdag.

Het dienstverleningshandvest, artikel 9, beschrijft de voorwaarden voor het aanleveren van monsters m.b.t. verpakking, conservering, hoeveelheden en begeleidende informatie. Gevaarlijke eigenschappen van het monster moeten gemeld worden en bij voorkeur tevens op de verpakking zichtbaar zijn.

8. Opslag en bewaren van monsters

Monsters chemisch en bacteriologisch onderzoek worden onder geconditioneerde omstandigheden, conform de hiervoor geldende normen, bewaard tot het onderzoek in zijn geheel is afgerond. Deze termijn kan op verzoek van de opdrachtgever worden verlengd. Als het nodig is langere tijd monstermateriaal beschikbaar te houden, dan kan door de opdrachtgever een diepvriespotje (bewaarmonster) gevuld en ingevroren worden.

De bewaartermijn van monsters van handhaving is minimaal 3 weken na rapportage.

Hydrobiologische monsters worden voor onbepaalde tijd bewaard en pas na overleg met de opdrachtgever afgevoerd.

9. Calamiteiten

In geval van calamiteit tijdens kantooruren kan deze rechtstreeks gemeld worden aan de teamleider klantenservice (tel. 038 4259600), waarna afspraken kunnen worden gemaakt en eventuele acties kunnen worden uitgezet. Wanneer een calamiteit buiten kantooruren plaatsvindt vindt u actuele informatie over bereikbaarheid van Aqualysis op de website www.aqualysis.nl.

10. Uitbesteding

Indien het laboratorium onderzoek niet zelf uit kan voeren, dan wordt dit onderzoek uitbesteed. Uitbesteding van onderzoek vindt altijd plaats in overleg met en met goedkeuring van de opdrachtgever. Het onderzoek wordt bij voorkeur uitbesteed aan een laboratorium dat geaccrediteerd is volgens NEN-EN-ISO/IEC 17025, tenzij de opdrachtgever anders aangeeft. Aqualysis is verantwoordelijk voor de rapportage van resultaten van het uitbesteed onderzoek. Op het analyserapport van Aqualysis staat aangegeven welke delen van het onderzoek zijn uitbesteed en aan wie.

11. Rapportage

Bij het rapporteren wordt onderscheid gemaakt in digitale rapportage en schriftelijk rapportage.

Digitale rapportage

De onderzoeksresultaten worden opgeslagen in de database van het LIMS. De bestanden worden aangeboden via een FTP-server of per e-mail en in overleg tussen de opdrachtgever en het laboratorium kan het formaat van de rapporten worden vastgesteld.

Wijzigingen in de rapportage van waarnemingssoorten worden alleen doorgevoerd na overleg met de opdrachtgevers.

Schriftelijke rapportage

De opdrachtgever ontvangt een schriftelijk rapport of per e-mail een pdf-rapport dat gelijk is aan het schriftelijke rapport. Deze rapportage is leidend boven eventuele exportbestanden die op verzoek van de opdrachtgever worden aangeleverd. Het pdf-rapport wordt altijd aangemaakt en opgeslagen, ook als de opdrachtgever aangegeven heeft deze niet te willen ontvangen.

De indeling en de vorm van het schriftelijke rapport zijn door het laboratorium vastgesteld. Er worden alleen rapporten per monster gegenereerd, met daarop vermeld:

- titel; zijnde "Analyserapport"

- NAW-gegevens laboratorium
- paginanummer, inclusief het totaal aantal pagina's van het rapport
- rapportcode (in geval van de rapportage, inclusief versienummer)
- rapportagedatum
- rapportversienummer
- naam opdrachtgever
- laboratoriumnummer
- monsterpuntcode
- monsterpuntbeschrijving
- de datum en tijd monsterneming
- de resultaten van de analyse inclusief de eenheid
- "Q" wanneer het een geaccrediteerde parameter betreft
- "A" wanneer het resultaat onder AS2000 of AS3000 erkenning is verkregen
- eventuele opmerkingen ten aanzien van analyseresultaten
- een verwijzing naar het "dienstverleningshandvest".
- de opmerking: "Het rapport mag niet anders dan in zijn geheel worden gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van het laboratorium
- de opmerking: "De gerapporteerde analyseresultaten hebben slechts betrekking op het aangeboden monster."

Op ieder moment is het mogelijk om via QMA een tussenrapport (pdf) op te vragen met daarin gevalideerde en eventueel ook (keuze instelbaar) ongevalideerde resultaten. Dit kan ook op monster- en eventueel analyseiniveau bij opdrachtverlening worden ingesteld. Daarbij kan tevens gekozen worden om het tussenrapport op een afgedwongen tijdstip te ontvangen of bij toevoegen van resultaten van geselecteerde analyses.

Aqualysis hanteert zgn. rapportagegrenzen. Wanneer een resultaat onder de rapportagegrens ligt, wordt dit gerapporteerd als: "< rapportagegrens". Deze rapportagegrens is groter of gelijk aan de onderste analysegrens. Is een analyse niet uitgevoerd, dan wordt n.b. (niet bepaald) gerapporteerd met eventueel de reden daaraan toegevoegd.

Op verzoek kunnen resultaten onder de rapportagegrens worden gerapporteerd, maar deze resultaten vallen dan niet onder het kwaliteitssysteem.

12. Opmerking bij gerapporteerde analyseresultaten

De internationale norm NEN-EN-ISO/IEC 17025 verplicht het laboratorium te controleren of aangeboden monsters geschikt zijn voor het beoogde onderzoek. Daarnaast moet het laboratorium borgen dat monsters qua samenstelling ongewijzigd blijven, totdat het gehalte van de te bepalen parameter is zekergesteld. Dit betekent dat monsters tijdig, correct verpakt en juist geconserveerd moeten worden aangeleverd. Landelijk zijn afspraken gemaakt over verpakking, conservering (in het veld), transport, opslag, tijdige

aanlevering en analyse van de monsters voor het verstrijken van de conserveringstermijn. Aqualysis werkt conform deze afspraken en geconstateerde afwijkingen worden als opmerking vermeld op het rapport. Dergelijke opmerkingen geven aan dat het laboratorium verschillen heeft geconstateerd ten opzichte van de richtlijnen, die mogelijk de betrouwbaarheid van de resultaten van monsters of analyses hebben beïnvloed.

Aqualysis heeft in overleg met opdrachtgevers er voor gekozen de volgende punten in dit document op te nemen en niet op het rapport te vermelden. Het betreft zaken die geen invloed hebben op de betrouwbaarheid van gerapporteerde analyseresultaten.

- Als de CZV-cuvettentest voor een monster is aangevraagd, maar de methode blijkt daarvoor niet geschikt door chloride storing en/of samenstelling van het monster, dan wordt de CZV-analyse uitgevoerd volgens NEN 6633 uitgevoerd. Op het rapport wordt daar geen melding van gemaakt.
- Als het gehalte onopgeloste stoffen lager is dan de rapportagegrens (<5 mg/l), dan wordt bij de gloeirest van de onopgeloste stoffen "n.b." (niet bepaald) vermeld. Op het rapport wordt daar geen melding van gemaakt.
- Om een aantal redenen kan het noodzakelijk zijn dat minder monster bij de analyse wordt ingezet of dat een verdunning wordt gemaakt. In dergelijke gevallen zal een hogere rapportagegrens gehanteerd worden dan standaard. Op het rapport wordt daar geen melding van gemaakt. De op het rapport vermelde alternatieve rapportagegrens is betrouwbaar.

13. Archivering

Alle gegevens met betrekking tot een onderzoek worden (inclusief ruwe analysegegevens) gedurende een periode van vijf jaar bewaard.

14. Analysemethoden

In de bijlage PDC zijn alle door Aqualysis uit te voeren analysemethoden voor chemisch onderzoek opgenomen. Aqualysis bewaakt het wijzigen van bestaande en 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.

Het laboratorium heeft een uitgebreid pakket van analyses op milieugebied en maakt bij voorkeur gebruik van analysemethoden die overeenkomen of afgeleid zijn van nationaal of internationaal geldende normen (NEN, EN, ISO). Voor verwijzing naar deze normvoorschriften hanteert het laboratorium de volgende terminologie:

- **conform norm:** methode die wordt gebruikt voor het toepassingsgebied welke in de referentiemethode is beschreven en waarbij de uitvoering niet op kritieke onderdelen afwijkt van de referentiemethode.

- **gelijkwaardig aan norm:** methode die wordt gebruikt voor hetzelfde toepassingsgebied als de referentiemethode, maar waarbij de wijze van uitvoering van onderzoek en/of het meetprincipe afwijkt van die referentiemethode en het laboratorium heeft aangetoond dat gelijkwaardige resultaten worden verkregen.
- **eigen methode:** overige methoden; kan onder accreditatie gebracht worden als de methode is gevalideerd volgens: NEN-EN-ISO/IEC 17025 §5.4.5 "Validatie van methoden" en NEN 7777 "Milieu - Prestatiekenmerken van meetmethoden".

Voor hydrobiologisch onderzoek wordt het Handboek hydrobiologie.

Voor het aanvragen van chemisch onderzoek heeft het laboratorium een aantal gangbare analyse pakketten samengesteld. Informatie over de samenstelling van de pakketten en de code waaronder ze zijn aan te vragen is op aanvraag beschikbaar en staan ook, met de relevante pakket-codes, op de website www.aqualysis.nl.

Daarnaast kan ook op basis van de individuele analyses onderzoek worden aangevraagd. Alle operationele analyses, inclusief specificaties, staan weergegeven in de PDC die ook te vinden is op de website www.aqualysis.nl.

De chemische analyses worden in enkelvoud, dan wel in meervoud (duplo of triplo) uitgevoerd. Dit kan in overleg met de opdrachtgever worden vastgesteld. Echter, een aantal parameters wordt standaard in meervoud (duplo) uitgevoerd:

- Kjeldahl stikstof (alle industriële afvalwatermonsters)
- Chemisch zuurstof verbruik (alle industriële afvalwatermonsters)
- Droge stof (als de overige parameters van het monster worden berekend op droge stof)
- Gloeirest (als de overige parameters van het monster worden berekend op organische stof, bijv. waterbodems)

15. Prestatiekenmerken van de analysemethoden

De prestatiekenmerken (zoals rapportagegrenzen en meetonzekerheid) van de chemische analysemethoden zijn opgenomen in de bijlage PDC die te vinden is op de website www.aqualysis.nl.

16. Levertermijnen

De levertermijn van monsters, waar de opdrachtgevers geen prioriteit aan hebben gekoppeld, is deels afhankelijk van het gevraagde typen analyse.

<u>Type analyse</u>	<u>Levertermijn</u>
bacteriologisch	maximaal 3 werkbare dagen
anorganisch	maximaal 10 werkbare dagen
	lutum: maximaal 15 werkbare dagen

metalen	maximaal 10 werkbare dagen
organisch	maximaal 15 werkbare dagen
hydrobiologisch	In overleg met de opdrachtgever

N.b. werkdag 1 is de eerste werkdag na de dag van inboeken van het monster op het laboratorium.

Bij een combinatie van de genoemde typen analyses geldt de langste levertermijn. Afwijkende wensen ten aanzien van deze termijnen zijn, na overleg met het laboratorium mogelijk. Monsters die een maximale levertermijn kleiner dan 10 werkbare dagen kennen, behoren tot de categorie "Spoedmonsters".

De termijn waarop de analyseresultaten voor handavingsmonsters beschikbaar zijn is 7 werkdagen (Prio 7).

17. Afspraken m.t.b.t LIMS en ICT

Nog in te vullen.

18. Overige dienstverlening

Indien tijdens de analyse en/of validatie sterk afwijkende resultaten worden waargenomen, zal contact worden gezocht met de opdrachtgever.

Op verzoek van een opdrachtgever kan Aqualysis een deskundigenverklaring opstellen. Hiervoor worden geen additionele kosten in rekening gebracht.

Aqualysis rapporteert maandelijks het productieoverzicht chemisch onderzoek en monsterneming.

Facturen voor uitbesteed onderzoek worden over perioden van 6 maanden aangeleverd. Uiterlijk 10 januari wordt gefactureerd over de laatste periode van het voorgaande jaar. Als nog niet alle facturen voor een waterschap zijn ontvangen, dan wordt een indicatie van de aangegane verplichting gegeven.

Naast het verrichten van laboratoriumonderzoek kan Aqualysis voorzien in dienstverlening op het gebied van kalibratie, advisering, instructie en het beschikbaar stellen van faciliteiten. Hiervoor zullen in dat geval op maat afspraken moeten worden gemaakt.

19. Klachtenbehandeling

Klachten kunnen bij voorkeur schriftelijk, maar ook mondeling worden ingediend. Voor schriftelijke klachten kan de opdrachtgever gebruik maken van het daarvoor bestemde "Klachtenregistratieformulier" het formulier is te vinden op de website www.aqualysis.nl. De volledige klachtenprocedure is op te vragen bij het laboratorium en beschreven in hoofdstuk 2 van SPV-F002.

20. Wijzigingen t.o.v. voorheen geldende versie

Niet van toepassing, momenteel is er geen eerdere versie.

Addendum Waterschap Vallei en Veluwe

Het waterschap wil geen schriftelijk of pdf-rapporten ontvangen, met uitzondering van rapporten van monsters voor handhaving of vergunningverlening.

Uitvoering planning van onderzoek: Planvorming levert voor 1 december het onderzoeksprogramma van het eerste kwartaal van het routinematige onderzoek. De rest van het jaar wordt uiterlijk 1 maart aangeleverd.

Beheer waterketen levert voor 1 december de eerste 2 maanden van het volgende jaar aan. Daarna steeds per 2 maanden.

Voor de monsters van handhaving is een levertijd van 7 werkdagen belangrijk (werkdag 1 is de eerste werkdag na de dag van inboeken van het monster op het laboratorium). Na een jaar wordt geëvalueerd in hoeverre de gewenste levertijd voor de monsters van handhaving is gerealiseerd.