

## Dienstverleningsovereenkomst 2023

Hoogheemraadschap Hollands noorderkwartier,  
afdeling Waterketen  
en  
Stichting Waterproef

**Contactpersoon**

[Redacted]

**Datum**

3 mei 2023

**Telefoonnummer**

[Redacted]

**Ons kenmerk**

202200061



## Inhoudsopgave

Begripsbepalingen .....	3
1 Benoeming van de partijen .....	4
2 Communicatie .....	5
3 Monster logistiek en ad-hoc opdrachten.....	6
4 Tarieven en afrekening.....	7
5 Bewaarservice.....	7
6 Leverbetrouwbaarheid.....	8
7 Rapportage .....	8
8 Nieuwe/gewijzigde projecten .....	9
9 Kwaliteit en Veiligheid.....	9
10 Ondertekening.....	10



## Begripsbepalingen

In de overeenkomst wordt verstaan onder:

DVO	: Dienstverleningsovereenkomst;
HHNK	: Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier;
PDC	: Producten en Diensten Catalogus;
RI&E	: Risico Inventarisatie & Evaluatie;
RvA	: Raad voor Accreditatie;
SLA	: Service Level Agreement;
VCA	: Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers
V&G	: Veiligheid & Gezondheid;



## 1 Benoeming van de partijen

### Ondergetekenden:

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier is gevestigd te Heerhugowaard, vertegenwoordigd door

Naam : ██████████  
Functie : Afdelingshoofd Waterketen

hierna samen te noemen HHNK;

en

Stichting Waterproef statutair gevestigd te Amsterdam, rechtsgeldig vertegenwoordigd door

Naam : ██████████  
Functie : Directeur

hierna samen te noemen Waterproef.

### Kader:

HHNK en Waterproef hebben een Service Level Agreement (SLA) ondertekend (doc. Waterproef 202000094).

Doel van de oprichting van Waterproef is "een moderne, slagvaardige, dienstverlenende organisatie, die zorg draagt voor de planning en uitvoering van laboratoriumonderzoek met het oog op de waarborging van de kwaliteit van het waterbeheer, afvalwaterbeheer, rioleringsbeheer en alle overige milieutaken van HHNK en Waternet", zoals vastgelegd bij de SLA behorende Dienstverleningsovereenkomsten (DVO's).

In de SLA is vastgelegd dat HHNK taken en diensten opdraagt aan Waterproef. Deze taken en diensten omvatten onder meer:

- Het in opdracht en op aangeven van de klanten plannen van de totale vraag van laboratoriumonderzoek.
- Het bemonsteren, het ophalen van monsters, de acceptatie en registratie van ontvangen en genomen monsters.
- Het analyseren van de aangeboden en genomen monsters dan wel het uitbesteden daarvan aan derden. Het rapporteren van monsternemings-, meet- en analyseresultaten en het toetsen van analyseresultaten.
- Onderzoek naar innovatiemogelijkheden van laboratoriumonderzoek en advisering over opzet en inhoud van laboratoriumonderzoek.
- Adviseren aan de hand van analyse- en toetsingsresultaten.
- Ontwikkelen van analysemethoden en optimaliseren van het kwaliteitssysteem.
- Registreren en archiveren van gegevens in een geautomatiseerd systeem.

Werkafspraken over de omvang, de inhoud en de wijze van uitvoering van de diensten worden vastgelegd in een jaarlijks op te stellen DVO. Deze DVO behoort als bijlage bij de SLA.

Ondergetekende partijen komen het volgende overeen:



## 2 Communicatie

De communicatie tussen HHNK en Waterproef vindt in eerste instantie plaats tussen de relatiebeheerder van Waterproef en de contactpersoon/opdrachtgever van HHNK. Met specifieke inhoudelijke vragen voor een projectleider hydrobiologie, Natuurwetgeving of systeembeheerder van Waterproef, kan rechtstreeks contact worden opgenomen. Hierbij moet wel altijd de relatiebeheerder op de hoogte gebracht worden.

Communicatie over sluitingen van het laboratorium anders dan landelijke vrije dagen, zaterdag en zondagen, zoals een bedrijfsuitje, zal Waterproef dit vooraf per email melden aan de contactpersonen.

### Contactmomenten

Er vindt minimaal tweemaal per jaar een evaluatieoverleg plaats tussen een door het afdelingshoofd Waterketen aangewezen contactpersoon en de relatiebeheerder van Waterproef, waarbij o.a. de volgende onderwerpen aan bod komen: voortgang, leverbetrouwbaarheid, klachten/afwijkingen, toekomst/prognose van te verrichten werkzaamheden, innovaties en algemene tevredenheid.

Periodiek vindt overleg plaats tussen de contactpersonen van Waternet, HHNK en Waterproef over ontwikkelingen, innovatie en onderzoeken per vakgebied. Dit overleg fungeert als netwerkplatform voor relaties en kennisuitwisseling tussen beide moederorganisaties, met als doel het aansturen op innovatie en ontwikkelingen bij Waterproef.

Looptijd van de DVO is één jaar, van 1 januari tot en met 31 december. Evaluatie van de DVO vindt plaats in november, waarna deze definitief vastgesteld kan worden in december van hetzelfde jaar. Ondertekening van de DVO vindt plaats tijdens het jaarlijkse overleg plaats tussen het afdelingshoofd Klant en Organisatie van Waterproef en het afdelingshoofd van Waterketen.

Een aantal malen per jaar vindt er een overall strategisch overleg plaats met beide Waterschappen en Waterproef met hierin een vertegenwoordiger van HHNK en van Waternet en de directeur van Waterproef en Hoofd Klant & Organisatie.

### Klachten

Klachten, meldingen en vragen zullen via relatiebeheer of klantenservice van Waterproef worden gecommuniceerd en Waterproef zal aan de opdrachtgever terugkoppelen wat de hierop te ondernemen actie is.

Klachten en meldingen met gevolgen over gerapporteerde resultaten worden gezien als externe melding en worden door Waterproef geregistreerd en afgehandeld volgens het 4-O principe (Oorzaak, Omvang, Oplossing, Operationaliteit).

Vragen over de juistheid gerapporteerde resultaten worden niet gezien als externe melding. In overeenstemming met de opdrachtgever worden deze resultaten op kosten van de opdrachtgever opnieuw geanalyseerd. Blijkt het verschil tussen deze twee resultaten significant te zijn, dan kan alsnog een klacht of melding worden gemaakt welke afgehandeld wordt conform 4-O principe. Kosten voor het opnieuw analyseren komen in dit geval voor rekening van Waterproef.

Een doorlooptijd van 5 werkdagen wordt gehanteerd voor het bepalen van de oorzaak, de omvang en het aandragen van een oplossingsrichting, of zo eerder indien mogelijk. De uitvoering van de oplossing en de controle van de operationaliteit volgt na bovengenoemde doorlooptijd. Doorlooptijd van de oplossing en operationaliteit is afhankelijk van de melding. Als er problemen zijn, zal men elkaar hiervan direct op de hoogte brengen. Escalatie kan plaatsvinden via het afdelingshoofd Klant en Organisatie van Waterproef.





## Contactpersonen

HHNK	Stichting Waterproef
Afdelingshoofd Waterketen ☎ [redacted] ✉ [redacted]	Directeur ☎ [redacted] ✉ [redacted]
Clusterhoofd Waterketen Kwaliteit & Milieu, ☎ [redacted] ✉ [redacted]	Afdelingshoofd Onderzoek, Ontwikkeling en Advies ☎ [redacted] ✉ [redacted]
Procesmanager ☎ [redacted] ✉ [redacted]	Afdelingshoofd Productie ☎ [redacted] ✉ [redacted]
Regieoperator ☎ [redacted] ✉ [redacted]	Relatiebeheerder ☎ [redacted] ✉ [redacted]
Clusterhoofd Waterketen Kennis & Ontwikkeling ☎ [redacted] ✉ [redacted]	Klantenservice ☎ [redacted] ✉ klantenservice@waterproef.nl

### 3 Monster logistiek en ad-hoc opdrachten

Waterproef voert op RWZI's de bemonstering van de waterlijn conform NEN6600-1 uit. De monsternemer heeft daarvoor toegang met de dienstauto op het terrein en heeft de beschikking over de benodigde sleutels en werkvergunning. Bij het uitvallen van bemonsteringen (door bv storing in de monsterkast) wordt HHNK zo snel mogelijk geïnformeerd. Waterproef doet een voorstel voor een nieuwe monsternamedatum. Monsterkasten van het influent en van het effluent worden de volgende handelingen uitgevoerd: Temperatuurcontrole, wegen, uitliteren en reinigen.

HHNK draagt zorg voor de bemonstering van de sliblijn, deze moet op de dag van monsternamen van de waterlijn, voor 8:00 uur in de daarvoor aangewezen koelkast worden geplaatst. Waterproef levert hiervoor de emballage met een daarbij behorend monsteroverdrachtsformulier. Dit formulier dient door de monsternemer van HHNK te worden ingevuld. Op dit formulier kunnen ook eventuele bijzonderheden worden vermeld.

Waterproef voert ook de bemonstering van het grondwater d.m.v. peilbuizen uit. HHNK zorgt dat de te bemonsteren peilbuizen duidelijk gemarkeerd en in goede staat van onderhoud zijn. Grondwatermonsters worden genomen aan het begin van het vierde kwartaal van jaar. De waterstanden in de peilbuizen worden opgemeten t.o.v. bovenkant peilbuis.

Voor het overzicht van de bemonsteringsdata verzorgt Waterproef een kalender. Met daarop aangegeven de monsterdata van zowel de water- als de sliblijn. Bij het plannen van deze data worden de volgende punten in acht genomen:

- Helofytenfilter één maal per maand in de periode van april tot en met oktober
- Overeenkomstige parameters van het influent en effluent gelijktijdig plannen
- Bemonsteringsdagen gelijkmatig over de maanden op werkdagen verdelen met een willekeur van de werkdagen
- Voorbezonden influent gelijktijdig met sliblijn bemonstering inplannen
- Monsters sliblijn niet op de maandag plannen

Bij het ophalen van deze monsters controleert de monsternemer van Waterproef ook de bemonstering en noteert ook eventuele bijzonderheden op het monsteroverdrachtsformulier. Het formulier neemt de monsternemer mee naar Waterproef, maar kan door HHNK worden opgevraagd.



Voor de aanvraag van ad-hoc monsters (extra monsters naast de reguliere) dient een analyseaanvraagformulier ingevuld te worden waarop aangegeven wordt welke analyses per monster gedaan moeten worden. Tevens dient het ad-hoc-monsteroverdrachtsformulier ingevuld te worden. Beide formulieren worden ondertekend door de medewerker van Waterproef (monsteremmer). De medewerker laat één formulier achter op de RWZI en neemt er één mee. Als de levering niet overeenkomst met het overdrachtsformulier neemt Waterproef contact op met de desbetreffende RWZI.

In opdracht van VWS, via de UvW, worden er hoogfrequent Covid-bemonsteringen uitgevoerd. Deze monsters worden geanalyseerd door het RIVM. Verzoeken voor pilots voor andere onderzoeken (rioolwatersurveillance, Big Brown Data) t.b.v. de volksgezondheid kunnen het lopende jaar worden verwacht.

#### **4 Tarieven en afrekening**

De tarieven en algemene voorwaarden, zoals opgenomen in de Producten en Diensten catalogus (PDC) van Waterproef, zijn van toepassing tenzij anders is overeengekomen in deze DVO. De tarieven worden jaarlijks voor 1 oktober door het bestuur van Waterproef vastgesteld. Het bestuur van Waterproef kan beslissen om tussentijdse tariefswijziging door te voeren. Tariefswijzigingen worden gecommuniceerd met de contactpersonen. De gewijzigde tarieven worden vervolgens opgenomen in de PDC en digitaal beschikbaar gesteld in pdf-formaat.

Waterproef heeft als doelstelling kosteneffectief te werken. Om dit te bewerkstelligen wordt er continu gewerkt aan verbetering van de processen en werkwijzen. De hiermee behaalde efficiëntie komt ten goede aan de analysekosten.

Onderzoek naar parameters die niet door Waterproef worden uitgevoerd wordt een externe leverancier gezocht. Waterproef kiest deze externe leverancier, met inachtneming van geldende regels, op basis van een zo goed mogelijke prijs/kwaliteitsverhouding. Tarieven voor uitbestede werkzaamheden zijn niet opgenomen in de PDC. De uitbestedingskosten worden inclusief btw doorbelast. Kosten die Waterproef maakt om de uitbestedingen te begeleiden, worden tevens doorberekend aan de opdrachtgever. Basis tarief per uitbestede analyses is opgenomen in de PDC. Totale kosten voor uitbestede werkzaamheden worden bij voorkeur aangegeven in de prijsopgave voor het van toepassing zijnde project of meetnet.

Specifieke opdrachten worden na onderling overleg tussen Waterproef en de aanvrager op basis van daarvoor van toepassing zijnde uurtarieven verrekend. Hieronder vallen ook de inactieve uren, zoals reistijd. Reistijd wordt berekend op retour basis vanaf Edam naar het midden van het onderzoeksgebied en wordt afgerond in stappen van een half uur. Eventuele kosten voor de planning, monsternamen en het transport van de monsters komen voor rekening van de opdrachtgever.

Afrekening vindt plaats op basis van het aantal geleverde producten. Opdrachten die HHNK uitzet vallen onder de koepelvrijstelling BTW. Voor overige opdrachten wordt BTW in rekening gebracht. Opdrachten uitgezet naar derden zullen worden doorberekend inclusief BTW. De kosten zullen maandelijks gefactureerd worden, op basis van werkelijk uitgevoerd werk.

HHNK voorziet Waterproef periodiek en tijdig voor aanvang van de werkzaamheden van een bestelnummer waarop deze opdrachten kunnen worden gefactureerd, waarbij rekening wordt gehouden met onderhanden zijnde werkzaamheden en daaruit nog voortvloeiende analysekosten.

#### **5 Bewaarservice**

De bewaartermijnen van de watermonsters en de waterbodemmonsters zijn te vinden in de PDC. Voor speciale projecten kan worden afgesproken, dat de monsters langer moeten worden bewaard. Dit kan worden aangegeven bij de afdeling klantenservice van het laboratorium. Voor deze extra lange bewaarservice worden kosten in rekening gebracht. Tarieven zijn vermeld in de PDC.





## 6 Leverbetrouwbaarheid

De standaard levertijd voor chemische analyses bedraagt 15 werkdagen of zo eerder als mogelijk. Specialistische analyses zoals bestrijdingsmiddelen, medicijnresten en passieve sampling onderzoek hebben een langere levertermijn. In de prijsopgave voor projecten met specialistische analyses wordt aangegeven welke levertermijn voor het gevraagde onderzoek haalbaar is. Rapportage vindt plaats na validatie van alle analyses in één monster. Wanneer een opdracht meerdere analyses bevat, dan is dat na validatie van alle analyses in het betreffende monster. Kortere levertijden zijn in overleg mogelijk, echter dient dit expliciet op de analyseopdracht worden vermeld. Zie de PDC voor eventuele toeslagen voor spoedopdrachten.

Waterproef garandeert een leverbetrouwbaarheid voor opdrachten van meer dan 90% per jaar. Een leverbetrouwbaarheidsrapportage wordt door Waterproef gepresenteerd tijdens het evaluatieoverleg. Alle vertragingen worden binnen één werkdag na constateren telefonisch of per email door Waterproef gemeld bij de contactpersoon. Waterproef treedt in overleg met de opdrachtgever over een mogelijk andere oplossing, wanneer eventuele vertraging consequenties voor de opdrachtgever heeft. Ook wordt aangegeven wanneer de levering wel gerealiseerd kan worden. De contactpersoon kan bij Waterproef een tussentijdse rapportage opvragen van de reeds gevalideerde analyseresultaten in de vorm van een Excel-overzicht. Waterproef informeert binnen één werkdag telefonisch of per email na constateren de contactpersoon wanneer een analyse niet gerapporteerd kan worden.

Er bestaan specifieke afspraken voor asbestverdachte monsters, zie ook hoofdstuk 9. Over de daarbij behorende levertijd kunnen afspraken worden gemaakt door de relatiebeheerder van Waterproef en het afdelingshoofd Waterketen.

## 7 Rapportage

HHNK ontvangt niet de standaard rapportages van Waterproef, maar het zogenaamde Aquavision formaat t.b.v. Z-info. Aquavision-bestanden worden geüpload via (s)FTP. Waterproef levert ook niet gefiatteerde resultaten zodat HHNK hiermee vroegtijdig hun proces bij kunnen sturen. Enkele projecten zijn hierop een uitzondering en wordt wel de standaard rapportage ontvangen door HHNK. Deze standaard rapportages van Waterproef (pdf-formaat) mogen niet anders dan in zijn geheel worden gereproduceerd.

Op verzoek kunnen ook andere digitale rapportages worden aangeleverd, bijvoorbeeld bestanden in Excel-formaat. Bij HHNK is bekend, dat de klant specifieke digitale rapportages niet voldoen aan de geldende eisen voor rapportages in de NEN-EN-ISO/IEC 17025. Interpretaties van de analyseresultaten kunnen door het ontbreken van kwaliteitsopmerkingen anders of onjuist zijn.

De Z-info rapportage van grondwater ontbreken de verplichte elementen uit de AS2000/3000. Om deze reden worden grondwater monsters ook gerapporteerd als standaardrapport (pdf). Deze standaardrapporten voldoen zowel aan de verplichte elementen van de AS2000/3000 als aan de vereiste van de ISO 17025. Standaard rapportages van Waterproef mogen niet anders dan in zijn geheel worden gereproduceerd.

Waterproef signaleert, voor rapportage, afwijkende resultaten op basis van referentiewaarden en onderlinge verhoudingen. Meldingen over afwijkende meetwaarden worden aan de contactpersoon doorgegeven en vinden telefonisch of per email plaats.

Als voor vluchtige vetzuren een gehalte boven de VVZ signaleringswaarde (mg/l) vermeld in onderstaande tabel wordt gevonden, zal dit onmiddellijk worden doorgemaid naar de betreffende vakspecialisten (procesregiozuid@hhnk.nl, procesregionoord@hhnk.nl, [REDACTED], [REDACTED] en [REDACTED]).





Monsterpuntomschrijving	VVZ signaleringswaarde (mg/l)
RWZI Alkmaar circ tank A (gisting)	250
RWZI Beverwijk eo, gisting 1	300
RWZI Beverwijk eo, gisting 2	300
RWZI Beverwijk Zaanstreek slibgisting 3	700
RWZI Heiloo gisting	450
RWZI Den Helder, gistingstank	n.v.t.
RWZI Zaandam-Oost, gistingstank 1	750

Als voor Onopgeloste Bestanddelen een gehalte boven de 30 mg/l wordt gevonden, zal dit onmiddellijk worden doorgemaid naar de bovenstaande vakspecialisten. Dit geldt voor alle RWZI's, met uitzondering van de SDI.

Als bij de locatie RWZI Beverwijk voor Legionella een gehalte boven de 50 miljoen kve wordt gevonden, zal dit onmiddellijk worden doorgemaid naar de bovenstaande vakspecialisten.

Wijzigingen in reeds gerapporteerde analyseresultaten worden vooraf gemeld bij de opdrachtgever, waarna een herrapportage volgt. Herrapportage kan een gevolg zijn van melding door de opdrachtgever (extern) over een onwaarschijnlijk analyseresultaat of een gevolg zijn uit een evaluatie van Waterproef (intern). Interne en externe meldingen worden door Waterproef geregistreerd, zie ook hoofdstuk 2 onderdeel klachten.

## 8 Nieuwe/gewijzigde projecten

Nieuwe projecten of wijzigingen in lopende projecten worden tijdig en bij voorkeur minimaal één maand voor aanvang van het onderzoek bij Waterproef aangevraagd, zodat een efficiënte planning van de uit te voeren werkzaamheden in relatie tot de laboratoriumcapaciteit kan plaatsvinden. Wanneer nieuwe projecten of wijzigingen, door bepaalde omstandigheden, binnen één maand voor aanvang van de werkzaamheden worden aangevraagd bij Waterproef, zal Waterproef de aanvraag in behandeling nemen en in overleg treden met de opdrachtgever, wanneer de aanvraag (deels) niet uitvoerbaar blijkt te zijn. In dit overleg zal Waterproef samen met de opdrachtgever zoeken naar een passende oplossing.

Op de jaaropdracht (jan.-dec.) van HHNK zijn de termijnen uit de SLA van toepassing. HHNK zal uiterlijk 1 oktober de nieuwe jaarplanning in concept aanleveren aan Waterproef. De definitieve nieuwe jaarplanning zal uiterlijk 1 november door HHNK worden aangeleverd bij Waterproef. Waterproef zal uiterlijk 1 november de conceptplanning in overzichtelijk formaat aanleveren. HHNK zal uiterlijk half november schriftelijk melden of men akkoord is of correcties doorgeven. Waterproef draagt zorg voor de planning van de bemonstering, binnen de door HHNK gegeven randvoorwaarden in de opdracht en stelt uiterlijk per 1 december de planning van de werkzaamheden en verwachte verschuldigde jaarbedrag voor het komende jaar vast d.m.v. het indienen van een prijsopgave bij HHNK.

Wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd in een wijzigingsdocument. Voor nieuwe projecten worden desgewenst prijsopgaven gemaakt. Deze projecten worden bevestigd doormiddel van een nieuwe opdracht met betalende organisatie en bestelnummer.

## 9 Kwaliteit en Veiligheid

Het kwaliteitssysteem van Stichting Waterproef voldoet aan de eisen voor laboratoria, zoals vastgelegd in NEN-EN-ISO/IEC 17025. Jaarlijks wordt door de RvA beoordeeld of Waterproef aan alle criteria voldoet. Waterproef informeert de contactpersoon bij wijzigingen in de accreditatie. Meldingen over wijzigingen in accreditatie vinden telefonisch of per email plaats. Informatie over accreditatie per analyse is terug te vinden in de PDC.

Informatieveiligheid is een onderdeel van de NEN-EN-ISO/IEC 17025, hierin is geheimhouding (zoals dat informatie verstrekken aan derden niet is toegestaan), integriteit en onafhankelijkheid beschreven.




Waterproef en HHNK hechten groot belang aan veiligheid. Waterproef wil dat haar veldmedewerkers veilig werken langs de weg, het spoor, langs en op het water. De monsternemers van Waterproef zijn allen VCA gecertificeerd. Ook het hydrobiologisch team werkt volgens veiligheidsprocedures, welke getoetst worden in het kwaliteitssysteem. Bij uitbesteding wordt getoetst of er een V&G-plan aanwezig is en deze wordt geëist als onderdeel van de offerte aan Waterproef. Daar waar een V&G-plan niet vereist is, wordt de reguliere RI&E opgevraagd, zodat veiligheids- en gezondheidsrisico's altijd in beeld zijn bij Waterproef.

Waterproef voert geen asbestanalyses uit. HHNK geeft duidelijk op de opdracht en op de emballage aan, wanneer een monster asbestverdacht is. Deze monsters besteedt Waterproef vooralsnog uit aan een voor deze handelingen geaccrediteerd laboratorium. Waterproef is op de hoogte van de te volgen procedure. Blijkt na analyse het monster asbesthoudend te zijn, dan besteedt Waterproef alle bijbehorende analyses uit. Wanneer in het monster geen asbest is aangetroffen, voert Waterproef de resterende analyses zelf uit.

## 10 Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend

	
d.d. 3-7-2023	d.d. 3/7/23

  
Afdelingshoofd Waterketen  
HHNK

  
Directeur  
Stichting Waterproef