

# LAB *Nieuws* OMEGAM

## Nieuwe uitgaven

- Tarievenlijst 2004
- Overzicht conservering en verpakkingen versie 2003-5
- Overzicht KRW
- Nieuwe opdrachtformulieren



## Extra spoedmogelijkheden onderzoek Bouwstoffenbesluit

Vanaf 1 januari 2004 biedt **OMEGAM Laboratorium** haar vaste opdrachtgevers de mogelijkheid voor het onderzoeken van monsters Bouwstoffenbesluit grond met drie dagen spoed. Daarnaast zijn spoed leveringstermijnen van vier en vijf werkdagen mogelijk.

De standaard doorlooptijd voor een samenstellingsonderzoek Bouwstoffenbesluit bedraagt momenteel circa acht werkdagen. Voor het uitloogonderzoek geldt een termijn van vier weken.

Wilt u gebruik maken van de spoedregeling of informatie over de huidige leveringstermijnen dan kunt u contact opnemen met de afdeling Klantenservice via telefoonnummer 020-5976.680.

overneemt. Zolang de opdrachtbevestiging niet is verstuurd ligt de verantwoordelijkheid bij de opdrachtgever. U ontvangt de opdrachtbevestiging via de fax of via e-mail. Meer informatie? Afdeling Klantenservice via telefoonnummer 020-5976.680.



In dit nummer

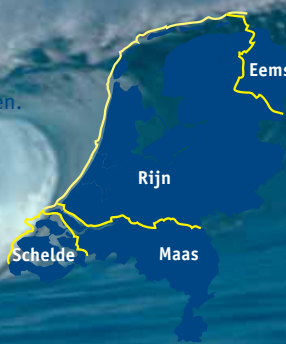


- Nieuwe uitgaven
- Extra spoedmogelijkheden onderzoek Bouwstoffenbesluit
- Europese Kaderrichtlijn Water
- Opdrachtbevestiging
- Rapportageprogramma
- OMEGAM Laboratorium: een betrouwbare waarde
- Klanttevredenheidsonderzoek 2003

## Europese Kaderrichtlijn Water

De Europese Kaderrichtlijn Water (KRW of WFD) is op 22 december 2000 gepubliceerd en daarmee officieel in werking getreden. In de KRW is een lijst met prioritair stoffen opgenomen. Voor 2006 moet een inventarisatie zijn uitgevoerd naar het voorkomen van deze prioritair stoffen in de stroomgebieden. **OMEGAM Laboratorium** heeft voor alle prioritair stoffen een pakket samengesteld. Dit pakket is per januari 2004 voor de A- en B-stoffen operationeel en per maart 2004 voor de C-stoffen. De A-stoffen dienen twaalf keer per jaar te worden bepaald en de B- en C-stoffen eens per kwartaal. Voor een diverse WKB's analyseert **OMEGAM Laboratorium** voor 2004 het gehele pakket. Een overzicht van de samenstelling van het pakket en de rapportagegrenzen ten opzichte van de door het Fraunhofer Instituut (FHI) voorgestelde toetswaarde kunt u bij **OMEGAM**

Laboratorium opvragen.  
Meer informatie?  
Bernadette Marchand,  
afdeling Commerciële  
zaken via telefoonnummer  
020-5976.740.



## Opdrachtbevestiging

Naar aanleiding van de verplichte richtlijnen voor laboratoria ten aanzien van verpakking en conservering stuurt **OMEGAM Laboratorium** vanaf 1 januari 2004 als serviceverlening een opdrachtbevestiging van de door het laboratorium geaccepteerde opdrachten. De opdrachtbevestiging informeert de opdrachtgever over de condities waaronder **OMEGAM Laboratorium** de opdracht heeft geaccepteerd en geeft aan wanneer **OMEGAM Laboratorium** de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever

# OMEGAM Laboratorium: een betrouwbare waarde

OMEGAM Laboratorium kan terugkijken op een goed 2003. Er is groei gerealiseerd in alle markten, vele nieuwe producten zijn gelanceerd en bedrijfsprocessen zijn sterk verbeterd. Dit heeft geresulteerd in tevreden opdrachtgevers, zoals blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek. Alle reden voor Roel Otten en Arno van Zon om de toekomst van het laboratorium met vertrouwen tegemoet te zien.

Roel en Arno werken beiden al meer dan tien jaar bij OMEGAM Laboratorium en hebben bij het vertrek van Jos Steenstra de leiding van het laboratorium met groot enthousiasme voortgezet. Roel Otten is als hoofd Commerciële zaken het aanspreekpunt voor relaties

en weet door zijn vele en nauwe contacten precies wat er in het milieuonderzoek gaande is. Arno van Zon is als hoofd Productie de stuwende kracht achter de procesverbeteringen en de ontwikkelingen van de nieuwe analyses. Onder zijn leiding zijn het afgelopen jaar de leveringstermijnen sterk verkort en is het voor u mogelijk geworden om resultaten van samenstellingsonderzoek Bouwstoffenbesluit binnen drie dagen gerapporteerd te krijgen.

Arno en Roel zullen, samen met de medewerkers van OMEGAM Laboratorium, ook in 2004 garant staan voor kwalitatief hoogstaande analyseresultaten en een dienst- en serviceverlening op maat. Ook in 2004 kunt u op OMEGAM Laboratorium bouwen. 🏠



De heren Arno van Zon (links) en Roel Otten van OMEGAM Laboratorium.

## Klanttevredenheidsonderzoek 2003

Zoals velen van u zullen weten, heeft onderzoeksbureau Ruigrok MC eind november 2003 in opdracht van OMEGAM Laboratorium een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Uit het vorige klanttevredenheidsonderzoek (in november 2002), kwam naar voren dat OMEGAM Laboratorium de aandacht vooral moest richten op levertijden, flexibiliteit en digitale dienstverlening. OMEGAM Laboratorium heeft toen direct actie ondernomen. En dat heeft zijn vruchten afgeworpen: het beeld dat relaties hebben van OMEGAM Laboratorium is in zijn totaliteit positiever dan het beeld dat relaties in het jaar 2002 hadden.

Ook deze keer zijn er verbeterpunten uit het onderzoek naar voren gekomen: op het gebied van pro-activiteit, duidelijkheid van de organisatiestructuur, digitale dienstverlening, bekendheid en prijsstelling. Pluspunten zijn dat OMEGAM Laboratorium vooral bekend staat om de kwaliteit die zij levert en de correcte wijze waarop zij haar relaties te woord staat. Op het gebied van flexibiliteit en snelheid heeft OMEGAM Laboratorium zich het afgelopen jaar sterk verbeterd.

*'Op het gebied van snelheid heeft OMEGAM Laboratorium zich het afgelopen jaar sterk verbeterd.'*

Wij willen iedereen hartelijk bedanken die aan het onderzoek heeft meegewerkt. 🏠

## Rapportageprogramma

Voor OMEGAM Laboratorium staat het jaar 2004 in het teken van vernieuwingen. Vernieuwingen die zorg zullen dragen voor een nog hoger niveau van service- en dienstverlening. Als eerste in de rij van vernieuwingen is begin dit jaar een nieuw rapportageprogramma in gebruik genomen. Dit programma vergroot de flexibiliteit van de rapportage van resultaten waardoor beter, sneller en adequater op uw wensen kan worden gereageerd. Tevens heeft de introductie van het nieuwe rapportageprogramma geresulteerd in een facelift van het analysecertificaat. Door een geheel nieuwe opzet worden uw analyseresultaten nog overzichtelijker gepresenteerd. Met dit nieuwe certificaat mag u gezien worden. Meer informatie? Ronald van Nus, afdeling ICT via telefoonnummer 020-5976.705. 📞

## Colofon

LabNieuws nummer 1 - jaargang 4  
OMEGAM Laboratorium  
Postbus 94685  
1090 GR Amsterdam



Reg.nr. L086

Meer informatie over LabNieuws:  
Klantenservice OMEGAM,  
telefoon: 020-5976.680

Coördinatie:  
ing. Bernadette Marchand - OMEGAM  
Marit Klooster - Ruigrok MC



OMEGAM