

VSR-KWALITEITSMEEETSYSTEEM

VSR-KMS 3





VSR-KWALITEITSMEEETSYSTEEM

VSR-KMS 3

© Vereniging Schoonmaak Research, Stichting Schoonmaakkwaliteit,
juni 2014

Vereniging Schoonmaak Research, een onafhankelijk platform voor alle marktpartijen in het schoonmaakonderhoud. VSR streeft naar verhoging van het professionele niveau van het schoonmaakvak door onderzoek, voorlichting en opleiding.

Vereniging Schoonmaak Research
Postbus 90154
5000 LG Tilburg

www.vsr-org.nl

Stichting Schoonmaakkwaliteit
Postbus 90154
5000 LG Tilburg

www.schoonmaakkwaliteit.nl

Uitgegeven door Vereniging Schoonmaak Research en de
Stichting Schoonmaakkwaliteit

© VSR, SSK juni 2014

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van VSR niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op gehele of gedeeltelijke bewerking.

INHOUD

VSR-KMS	6
Wie bepalen de kwaliteit van het schoonmaakonderhoud?	6
Het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem	7
BEOORDELINGSCRITERIA	9
Wanneer is iets goed schoongemaakt?	10
Tot welke categorie behoort het aanwezige vuil?	10
Is het dagelijks vuil of cumulatief vuil	10
Wat is de oorzaak van de afkeuring?	11
DE INVENTARISATIE VAN EEN GEBOUW	12
Wat is een steekproefeenheid?	12
Bepaling van de steekproef	13
DE BEOORDELING	14
Hoe wordt de inspectie uitgevoerd?	14
Verwerken van de beoordelingsgegevens	14
Hoe functioneert nu het kwaliteitsmeetsysteem in de relatie tussen schoonmaakbedrijf en opdrachtgever?	15

VSR-KMS

WIE BEPALEN DE KWALITEIT VAN HET SCHOONMAAKONDERHOUD?

1. Het schoonmaakpersoneel;
2. Het schoonmaakbedrijf of schoonmaakdienst;
3. De opdrachtgever;
4. De gebouwgebruikers.

1. Het schoonmaakpersoneel

Voor een belangrijk deel wordt de kwaliteit door hen bepaald.

Motivatie, inzet en verantwoordelijkheidsgevoel bepalen in hoge mate hoe het uit te voeren schoonmaakwerk wordt verricht.

2. Het schoonmaakbedrijf of de schoonmaakdienst

Zij bepalen de kwaliteit door:

- Beschikbaar stellen van de juiste schoonmaakmiddelen en -materialen. Niet alleen wat de kwaliteit betreft, maar ook wat het werkgemak betreft (ergonomie!);
- Het opstellen van een duidelijke werkinstructie, zodat de schoonmaker weet wat, waar en hoe vaak hij moet schoonmaken. In de werkinstructie moeten ook de eisen voorkomen, waaraan de kwaliteit van het schoonmaken moet voldoen;
- Het beschikbaar stellen van doelmatige werkkleding. Volgens de C.A.O. is niet alleen het beschikbaar stellen verplicht, maar ook het dragen;
- Het in de gelegenheid stellen van het personeel hun vakbekwaamheid te verhogen door het volgen van cursussen.

3. De opdrachtgever

Deze dient zijn steentje bij te dragen aan de verbetering van de schoonmaak-kwaliteit door te zorgen voor:

- Goede kleedruimten;
- Voldoende ruime werkkasten;
- Tappunten voor koud en warm stromend water op die plaatsen waar het nodig is;
- Aansluitpunten voor elektriciteit, daar waar het nodig is;
- Voldoende lozingspunten voor vuil water;
- Goede technische staat van het gebouw.

Er zijn nogal wat gebouwen, en niet alleen oude, waarin aan deze voorwaarden niet of nauwelijks voldaan wordt.

4. De gebruikers

Ook de gebruikers van een gebouw dragen verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke schoonmaakkwaliteit. Opzettelijke vervuiling, zoals het schrijven op wanden en deuren, nonchalant gedrag (prullen niet in de prullenbak, maar ernaast) hebben grote invloed op de nauwgezetheid waarmee enkele uren later een schoonmaker zijn werkzaamheden zal uitvoeren.

HET VSR-KWALITEITSMEESTESTEEM

Het VSR-kwaliteitsmeetsysteem maakt het mogelijk een aanvaardbaar niveau vast te leggen en een objectief onderscheid te maken tussen goed en slecht schoonmaakonderhoud.

Het meetsysteem moet, nogmaals gezegd, signalen geven, enerzijds naar het directe toezicht op de uitvoerenden (bewaken voor de uitvoering: her-instructie) en anderzijds naar het overleg tussen opdrachtgever en schoonmaakbedrijf over het gekozen programma (eventueel bijsturen van het schoonmaakprogramma). Tevens maakt het systeem het mogelijk preventieve maatregelen te nemen.

Bij de ontwikkeling van het VSR-kwaliteitsmeetsysteem zijn de uitgangspunten geweest:

- Er worden fouten gemaakt. Binnen het systeem moet worden aangegeven hoeveel fouten aanvaardbaar zijn. M.a.w. men kiest de kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening;
- Het afgesproken kwaliteitsniveau wordt gecontroleerd;
- De kwaliteit moet worden vastgesteld volgens objectieve criteria;
- Het moet eenvoudig te hanteren zijn;
- Het mag niet veel tijd kosten;
- Het moet een rol kunnen spelen in het contact tussen schoonmaakbedrijf en opdrachtgever.

Het doel van schoonmaken is het regelmatig wegnemen van verschillende soorten vuil.

Door toepassing van het kwaliteitsmeetsysteem wordt gecontroleerd, of het schoonmaken aan de gestelde eisen voldoet. De beoordeling zal indien mogelijk direct na het schoonmaken worden uitgevoerd, omdat anders direct daarna optredende hervervuiling het beeld kan vertroebelen. Bij continu gebruik van een gebouw (gezondheidszorg) kan evenwel ook gekeurd worden terwijl hervervuiling door het gebruik aanwezig is!

De beoordeling van de schoonmaakkwaliteit berust op visuele waarneming. Objectieve meetapparatuur is (nog) niet beschikbaar. De beoordeling is dus subjectief. Daarom zijn regels opgesteld, die erop gericht zijn een zo eensluidend mogelijk oordeel te verkrijgen over de schoonmaakkwaliteit, zelfs als de controle door verschillende personen wordt uitgevoerd.

Er wordt beoordeeld op afwezigheid van verstoringen (zoals stof, vingertasten en grof vuil) en de aanwezigheid van zeep, handdoeken enz. De beoordeling vindt plaats volgens objectieve criteria, die maar voor één uitleg vatbaar zijn. Alleen op die manier is het mogelijk een uitspraak te doen over de kwaliteit van de geleverde schoonmaakdienst, die zowel door opdrachtgever als schoonmaakbedrijf wordt aanvaard.

Bij de beoordeling van de schoonmaakkwaliteit moet het schoonmaakprogramma bekend zijn. Het is immers mogelijk, dat de verstoringen niet het gevolg zijn van slecht uitgevoerde werkzaamheden, maar te wijten zijn aan een ontoereikend schoonmaakprogramma, oftewel een te laag "ontworpen" kwaliteitsniveau.

Uit het schoonmaakprogramma blijkt welke elementen gecontroleerd kunnen worden. Bij een handelinggespecificeerde schoonmaak is de schoonmaak van deze week, en onder voorwaarden de schoonmaak van de voorgaande week, objectief te beoordelen. Bij resultaatgespecificeerde schoonmaak zijn die elementen te beoordelen waarvoor een minimaal kwaliteitsniveau gespecificeerd is. Op deze wijze maakt het VSR-KMS een eenduidige en objectieve beoordeling van de schoonmaak mogelijk.

BEOORDELINGSCRITERIA

De beoordeling vindt plaats door systematisch aan de hand van objectieve voorschriften een ruimte te onderzoeken op afwezigheid van storende verontreinigingen, of juist aanwezigheid van bepaalde artikelen, zoals sanitaire artikelen en plastic zakken. De beoordeling geschiedt visueel. De beoordeling van de schoonmaakwaliteit kan zowel direct na het schoonmaken (kantoren, scholen) als op ieder willekeurig ander tijdstip (ziekenhuizen) gebeuren. Het verdient echter aanbeveling zo veel mogelijk te voorkomen om dat hervervuiling de beoordeling beïnvloedt. Alleen die elementen worden beoordeeld, die behoren tot het dagelijks onderhoud. Onder dagelijks onderhoud wordt verstaan, minimaal 1 x per week.

Bij het controleren moet op de volgende vragen een antwoord worden gegeven:

1. Is het element schoongemaakt, of niet?
2. Als het element niet is schoongemaakt, is dit dan alleen de laatste reinigingsbeurt nagelaten, of is het vuil al langere tijd aanwezig?
3. Als het element wel is schoongemaakt, is dan ook het juiste resultaat bereikt, of is de methode niet juist toegepast?
4. Wat is de aard van de verstoring (vuil): hechtend, bijv. vlekken; niet hechtend, bijv. stof; of valt het onder diversen, zoals bijv. "niet bijgevuld"?

De vraag: "Is het element schoon?", wordt zeer bewust niet gesteld. Want, wat is schoon? Wat de één schoon vindt, vindt de ander nog vuil.

Dit heeft geleid tot de meest korte maar zeer duidelijke definitie van "schoon"

"SCHOON IS: OP DE JUISTE MANIER SCHOONGEMAAKT!"

Een voorbeeld:

Op een spiegel in een sanitaire ruimte zit een tiental spetters.

Vraag: *Is het element schoongemaakt?*

Antwoord: *Nee.*

Resultaat: De spiegel wordt afgekeurd.

Nu zit er op de spiegel slechts één spetter.

Vraag: *Is het element schoongemaakt?*

Antwoord: *Nee, of gedeeltelijk.*

Resultaat: De spiegel wordt eveneens afgekeurd.

Als in het laatste geval de vraag was geweest: "Is het element schoon"?, zouden zonder de definitie sommigen met "ja" en anderen met "nee" antwoorden. Resultaat: De spiegel zou in dat geval soms wèl, soms niet worden afgekeurd. Dit verschil in opvatting moet worden vermeden. Als verschillende mensen de spiegel beoordelen, moeten zij allen òf de spiegel goedkeuren, òf de spiegel afkeuren.

Vandaar dat de vraag: "Is de spiegel schoon?" zonder de objectivering van de definitie niet mag worden gesteld.

De VSR-kwaliteitsinspecteur moet het doel van de schoonmaakhandeling en de kwaliteitseis daaraan gesteld, kennen. Anders kan tijdens het controleren op bepaalde vragen geen juist antwoord worden gegeven. Om een eenduidig antwoord op vragen te kunnen geven, moet een aantal begrippen zo nauwkeurig mogelijk omschreven worden.

WANNEER IS IETS GOED SCHOONGEMAAKT?

Omdat verontreiniging door micro-organismen hier niet aan de orde is, is het antwoord: "Als er geen zichtbaar vuil aanwezig is".

TOT WELKE CATEGORIE BEHOORT HET AANWEZIGE VUIL?

- **Niet gehecht vuil**, zoals stof, vlokken, rommel, dicht stof
- **Gehecht vuil**, zoals vlokken, strepen, vingertasten, aanslag, aangekoekt vuil;
- **Diversen**, waaronder "niet leeggemaakt" en "geen plastic zak erin" en "niet bijgevuld"

IS HET DAGELIJKS VUIL OF CUMULATIEF VUIL?

Onder dagelijks vuil verstaan we vervuiling, die is ontstaan na de laatste schoonmaakbeurt, waarbij de tijd tussen 2 schoonmaakbeurten niet langer dan 1 week verondersteld wordt.

Cumulatief vuil is de vervuiling, die het gevolg is van meerdere malen niet goed, of in het geheel niet schoonmaken van een element. Cumulatief vuil is een ophoping van dagelijks vuil. Het is vaak moeilijk te bepalen of we met dagelijks, of met cumulatief vuil te maken hebben. Het is echter toch wel mogelijk enkele algemene regels te geven, die in het volgende schema zijn weergegeven:

Categorie	Dagelijks vuil	Cumulatief vuil
niet gehecht vuil	<i>licht stof grof vuil</i>	<i>dicht stof stofvlokken</i>
gehecht vuil	<i>vlekken / strepen vingertasten</i>	<i>aanslag klevend vuil</i>

De categorie **Diversen** wordt niet opgesplitst in dagelijks en cumulatief, omdat zonder aanvullende informatie niet vastgesteld kan worden, of het een dagelijkse of cumulatieve fout is.

WAT IS DE OORZAAK VAN DE AFKEURING?

Niet schoongemaakt = **vuil**

Als een element niet is schoongemaakt, spreekt het voor zich waarom het wordt afgekeurd. Het vuil is niet verwijderd.

Niet juist schoongemaakt = **methodefout**

Als een element niet juist is schoongemaakt, is het vuil wèl verwijderd (of op zijn minst gedeeltelijk), maar op een manier, die de sporen van het schoonmaken achterlaat. De manier waarop het element is schoongemaakt, is niet juist.

Voorbeeld: Strepen op deuren ten gevolge van of vuil sop, of te veel reinigingsmiddel in het water, of te natte doek.

Niet schoon te maken = **materiaalverstoring**

Als een element niet is schoon te maken, dan kan het vuil niet met de normale krachtsinspanning verwijderd worden. Dit kan het geval zijn, als een element moeilijk bereikbaar is, bijvoorbeeld wanden achter een radiator, of als een element in het verleden niet op de juiste wijze is schoongemaakt, bijvoorbeeld vlekken op de vloertegels ten gevolge van ooit op de tegels aangebrachte was.

DE INVENTARISATIE VAN EEN GEBOUW

Als voorbereiding op de beoordeling moet éénmalig een grondige inventarisatie van het gebouw plaatsvinden. We kunnen alleen ruimten met elkaar vergelijken, die tot dezelfde categorie behoren en eenzelfde dagelijks onderhoudsprogramma hebben.

De voorkomende ruimten worden in bepaalde categorieën ingedeeld, bijvoorbeeld:

- bureaumurten;
- sanitaire ruimten;
- verkeersruimten;
- behandel/onderzoekruimten;
- patiëntenkamers;
- leslokalen.

De inventarisatie moet antwoord geven op de volgende twee vragen: "Hoeveel ruimten zijn er per categorie?" en "Hoeveel elementen zijn er per categorie?"

Per categorie krijgen we een lijst met ruimten, die we gebruiken bij het vaststellen van het aantal Steekprofeenheden en bij het bepalen van de steekproef: De inventarisatiestaat gebouw.

En een lijst met elementen, die we gebruiken bij het vaststellen van het maximale aantal foutmogelijkheden (MAF-waarde): De inventarisatiestaat ruimten.

Onder maximaal aantal foutmogelijkheden wordt verstaan, het maximaal aantal fouten dat gemiddeld per beoordelingseenheid gemaakt kan worden.

WAT IS EEN STEEKPROEFEEENHEID?

Een steekprofeenheid is het specifieke element van een bepaalde categorie ruimten, en de ruimten zelf.

Bij de volgende ruimtesoorten zijn de steekprofeenheden:

Voor bureaumurten: de vloer en de ruimte zelf.

Voor sanitaire ruimten: de toiletput, het urinoir, de wasbak en de douchevloer en de ruimte zelf.

Voor verkeersruimten: de vloer en de ruimte zelf.

Een steekproefeenheid vertegenwoordigt een aantal bijbehorende elementen. Bijvoorbeeld bij bureauelementen hoort bij de vloer die een werkplek markeert ook de stoel, de telefoon, de afvalbak, het bureau, enzovoorts.

Door de gehele inventaris over het aantal steekproefeenheden te delen, krijgen we een eenvoudige manier om en rijkelijk en kaal van elementen voorziene ruimten te verwerken.

Het maximaal aantal foutmogelijkheden (MAF-waarde) wordt verkregen door het totaal aantal elementen te delen door het aantal steekproefeenheden. Het maximaal aantal foutmogelijkheden wordt, gecombineerd met de steekproefgrootte, gebruikt om het aantal toegestane fouten te bepalen.

BEPALING VAN DE STEEKPROEF

Het is niet haalbaar om steeds de kwaliteit van de schoonmaak te controleren in alle ruimten van een gebouw. Op statistisch verantwoorde wijze wordt voldoende betrouwbare informatie verzameld door af en toe de kwaliteit te beoordelen in een deel van de ruimten.

De daarvoor gekozen statistische methode komt in hoge mate overeen met de ISO-norm 2859:

"Steekproefmethodes en tabellen voor de controle van eigenschappen van artikelen".

Bij het systeem voor het samenstellen van de steekproef maken we onder meer gebruik van:

- een inventarisatiestaat gebouw, waarop in een rij alle ruimten staan;
- een tabel met willekeurige getallen.

De steekproefgrootte wordt bepaald door het aantal steekproefeenheden. Altijd dienen zoveel ruimten gekozen te worden, tot het aantal steekproefeenheden in die ruimten groter of gelijk is aan de steekproefgrootte.

DE BEOORDELING

Op het controleformulier wordt ingevuld:

- steekproefgrootte;
- maximaal aantal foutmogelijkheden (MAF-waarde);
- kwaliteitsniveau, met daarnaast het aantal fouten dat bij dat niveau toegestaan is (dit kan uit tabellen worden afgelezen, als men de steekproefgrootte en het maximaal aantal foutmogelijkheden kent);
- de schoon te maken en dus te controleren elementen;
- de steekproefsamenstelling.

HOE WORDT DE INSPECTIE UITGEVOERD?

De inspectie wordt door mensen uitgevoerd en berust op visuele waarneming. Er kan dus verschil van opvatting zijn over de schoonmaakkwaliteit. Het is daarom noodzakelijk om een aantal regels op te stellen, in de vorm van een beoordelingshandleiding.

Het "keuren" volgens deze handleiding maakt het mogelijk een eensluidend oordeel te krijgen over de schoonmaakkwaliteit, ook als de controle door verschillende personen wordt uitgevoerd.

De controle moet zo nauwkeurig mogelijk volgens de beoordelingshandleiding worden uitgevoerd. Het doel van het schoonmaken is, het verwijderen van storende invloeden op het werk- en leefklimaat. Er moet dus vastgesteld worden, of er in een ruimte vuil aanwezig is, dat storend werkt op het arbeidsproces, of het humeur van de gebruikers negatief beïnvloedt.

M.a.w. de controleur moet de controle uitvoeren, zoals de gebruiker dat zou doen. De beoordelingshandleiding is op basis van bovenstaand uitgangspunt en op basis van opgedane praktijkervaring opgesteld.

VERWERKEN VAN DE BEOORDELINGSGEGEVENS

Bij het vastleggen van het schoonmaakprogramma door de opdrachtgever en het schoonmaakbedrijf is ook het gewenste kwaliteitsniveau vastgelegd:

- 4 % voor normaal sanitair;
- 3 % voor alle patiëntgebonden ruimten;
- 7 % voor alle andere algemene ruimten.

Bij deze 3 %-, 4 %- en 7 %- grens behoren tabellen die aangeven hoeveel fouten er geconstateerd mogen worden bij een bepaalde steekproefgrootte en

maximaal aantal foutmogelijkheden (MAF-waarde).

Is er nog meer informatie uit de beoordeling te halen? Het antwoord is "Ja". Op het controleformulier wordt onderscheid gemaakt binnen de categorieën "Niet gehecht vuil" en "Gehecht vuil" naar de oorzaak van de fout:

- Vuil (niet schoongemaakt);
- Methodefout (niet juist schoongemaakt);
- Materiaalfout (niet schoon te maken).

Door onderscheid te maken naar de oorzaak van de fout is het mogelijk, aansluitend aan de controle, gericht maatregelen te nemen:

- Als een element niet is schoongemaakt, moet het schoongemaakt worden;
- Als een element niet juist is schoongemaakt, moet de betreffende schoonmaker opnieuw instructie krijgen;
- Als een element niet goed is schoon te maken, omdat het in het verleden niet op de juiste wijze is behandeld, of omdat men er niet goed bij kan, zal in onderling overleg tussen opdrachtgever en schoonmaakbedrijf naar een oplossing moeten worden gezocht. Fouten in deze categorie tellen uiteraard niet mee bij de vaststelling van het kwaliteitsniveau.

Foutenanalyse kan eveneens gebruikt worden voor:

- Het overtuigen van partijen van het niveau van de uitgevoerde schoonmaakdiensten;
- Het aantonen dat een schoonmaakprogramma (ontworpen kwaliteit) bijgesteld dient te worden;
- Het inzetten van betere c.q. andere materialen en middelen;
- Het aanpassen van taakverdelingen in de uitvoeringsorganisatie;
- Het structureel beheersen van personeelsproblemen.

HOE FUNCTIONEERT NU HET KWALITEITSMEEFSYSTEEM IN DE RELATIE TUSSEN SCHOONMAAKBEDRIJF EN OPDRACHTGEVER?

In het hierna volgende schema is weergegeven hoe het contact tussen opdrachtgever en schoonmaakbedrijf kan verlopen.

- Fase A:** Het schoonmaakbedrijf adviseert een schoonmaakprogramma, afgestemd op de eisen van de opdrachtgever.
- Fase B:** Op basis van het schoonmaakprogramma instrueert het schoonmaakbedrijf zijn personeel.
De controleur van zowel opdrachtgever als schoonmaakbedrijf bereidt de controles voor.
- Fase C:** Controles en klachten van de opdrachtgever en gebruiker worden verzameld.
- Fase D:** Analyse van klachten en controleformulieren kan leiden tot:
- Fase E:**
1. Preventieve maatregelen: opvoeding bewoners, bijvoorbeeld bureau's na werktijd leeg achterlaten, vensterbanken niet als boekenkast gebruiken. Bewerkingsafval (papier etc.) in en niet naast de prullenbak.
 2. Schoonmaakprogramma aanpassen: het kan op sommige punten te licht of te zwaar zijn om het gewenste kwaliteitsniveau te bereiken.
 3. Herinstructie, b.v. reinigingsoplossing vaker vernieuwen.

Samenvattend kan gesteld worden, dat het VSR-kwaliteitsmeetsysteem een hulpmiddel is om het contact tussen opdrachtgever en schoonmaakbedrijf in alle redelijkheid te laten verlopen, dank zij de objectieve informatie over de reinheidsgraad van het gebouw.

Voorwaarde voor slagen is natuurlijk, dat schoonmaakbedrijven, opdrachtgevers en gebruikers van het gebouw eenzelfde reële kijk hebben op het schoonmaken en de controle daarvan.

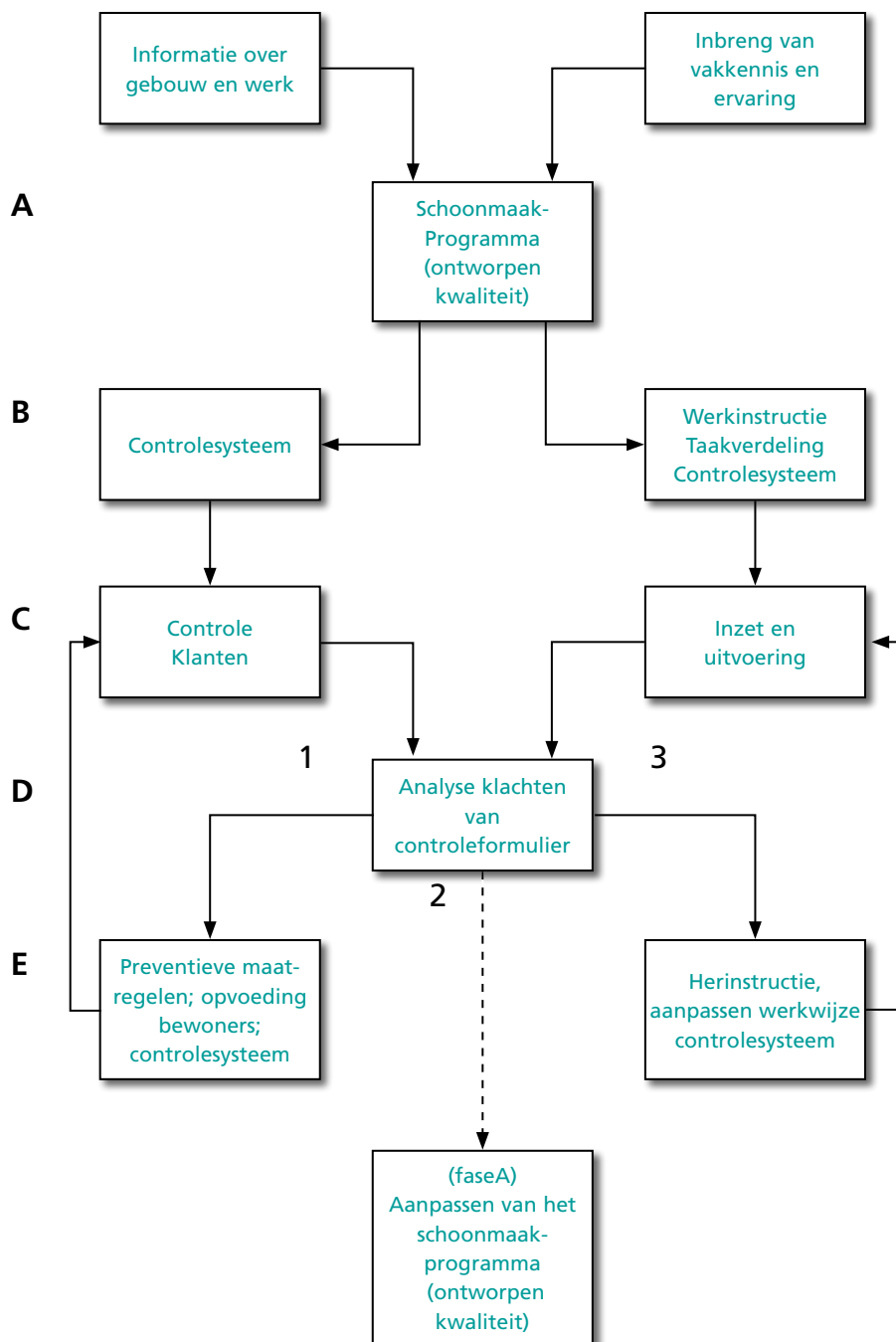
Praktijkproeven hebben uitgewezen, dat het ontwikkelde VSR-kwaliteitsmeetsysteem goed werkt. De kwalificatie van het kwaliteitsniveau kwam overeen met de indruk, die verschillende inspecteurs van de schoonmaak kwaliteit in het betreffende gebouw hadden gekregen. In kantoorgebouwen, instellingen binnen de gezondheidszorg en scholen blijkt steeds weer dat het gemeten kwaliteitsniveau overeenkomt met de indruk van zowel opdrachtgever, schoonmaakbedrijf en gebruiker!

VSR-kwaliteitsmeting: Een systeem dat "schoon" tastbaar maakt!

Fase: Opdrachtgever:

Overleg:

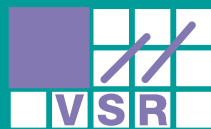
Schoonmaakleiding:



VSR - PUBLICATIE

VSR is het onafhankelijke platform voor professioneel schoonmaken en kennis instituut voor alle marktpartijen binnen de schoonmaakdienstverlening.

VSR streeft naar professionalisering en objectivering van het schoonmaakvak door middel van onderzoek, voorlichting en opleiding.



Vereniging Schoonmaak Research

Postbus 90154, 5000 LG Tilburg

T. 013 - 594 43 46

F. 013 - 594 47 48

E. vsr@wispa.nl

I. www.vsr-org.nl