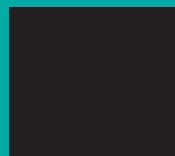


Wijzigingen van VSR-KMS 3 ten opzichte van VSR-KMS 2



Resultaatgespecificeerde schoonmaak

In maart 2012 is er een aanvulling op de beoordelingshandleiding opgesteld en uitgebracht teneinde duidelijkheid te creëren in de gevallen waarbij de schoonmaak volledig resultaatgespecificeerd is en er geen oplevermoment bekend is, of verondersteld mag worden.

In KMS 3 is de aanvulling uit 2012 met de beoordelingshandleiding van KMS 2 geïntegreerd om keuringen mogelijk te maken bij zowel handelinggespecificeerde als resultaatgespecificeerde schoonmaak.

Terug te vinden in:

artikel 1 (blz 5)

1. Onderwerp en toepassingsgebied

Deze praktijkrichtlijn heeft betrekking op de schoonmaakkwaliteit binnen alle soorten gebouwen en locaties. Elementen kunnen objectief gecontroleerd worden zoals normatief beschreven in de beoordelingshandleiding (bijlage A.2).

- *Bij een bekend of een te veronderstellen oplevermoment kunnen elementen die gedurende de huidige of de afgelopen week zijn gereinigd objectief worden gecontroleerd middels een vergelijking met het voorgeschreven resultaat.*
- *Indien er geen oplevermoment bekend is, of verondersteld kan worden, kunnen elementen op basis van een aanvaardbaar minimumniveau beoordeeld worden.*

artikel 3.2 (blz 5)

Schoonmaakprogramma

onderdeel van de contractuele overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer dat de uitvoering van de schoonmaak specificeert.

- *Handelinggespecificeerde schoonmaak: hierbij worden gewoonlijk de plaats, handelingen en frequenties van uitvoering van het schoonmaken beschreven.*
- *Resultaatgespecificeerde schoonmaak: Volledig resultaatgespecificeerde schoonmaak kenmerkt zich door een onbepaald oplevermoment en een onbepaalde schoonmaakfrequentie. Daarom is in dat geval de vervuiling is omschreven die nog aanvaardbaar is.*

Bijlage A (blz 14 t/m 30)

Op blz 17 en verder zien we naast elkaar element – opleverstaat en opmerkingen ten behoeve van de beoordeling bij handelinggespecificeerde schoonmaak en we zien naast elkaar element – opleverstaat en het aanvaardbaar minimumniveau ten behoeve van resultaatgespecificeerde schoonmaak.

Bij handelinggespecificeerde schoonmaak

Element	Opleverstaat (direct na schoonmaak)	Aanvullende opmerkingen t.b.v. de beoordeling bij handelinggespecificeerde schoonmaak	Aanvaardbaar Minimumniveau (oplevermoment niet bekend)
Afvalbak / Prullenbak	<p>Moet stof- en vlek-vrij zijn.</p> <p>Moet geleegd zijn en zo nodig moet de plastic binnenzak vervangen worden.</p>	<p>De buitenkant van een eventueel aanwezige deksel moet stof en vlek-vrij zijn. Op de buitenkant van de afvalbak mogen een paar spetters zitten.</p> <p>De binnenkant en/of eventueel aanwezige plastic binnenzak hoeft niet vlek-vrij te zijn, maar mag geen aangekoekt vuil vertonen. Dit geldt ook voor de binnenkant van een eventueel aanwezig deksel.</p>	<p>Licht stof toegestaan.</p> <p>Op de buitenkant mogen een paar spetters zitten.</p> <p>Mag niet meer dan ¾ gevuld zijn</p> <p>De binnenkant en/of eventueel aanwezige plastic binnenzak hoeft niet vlek-vrij te zijn, maar mag geen aangekoekt vuil vertonen. Dit geldt ook voor de binnenkant van een eventueel aanwezig deksel.</p>

Bij resultaatgespecificeerde schoonmaak

Element	Opleverstaat (direct na schoonmaak)	Aanvullende opmerkingen t.b.v. de beoordeling bij handelinggespecificeerde schoonmaak	Aanvaardbaar Minimumniveau (oplevermoment niet bekend)
Afvalbak / Prullenbak	<p>Moet stof- en vlek-vrij zijn.</p> <p>Moet geleegd zijn en zo nodig moet de plastic binnenzak vervangen worden.</p>	<p>De buitenkant van een eventueel aanwezige deksel moet stof en vlek-vrij zijn. Op de buitenkant van de afval bak mogen een paar spetters zitten.</p> <p>De binnenkant en/of eventueel aanwezige plastic binnenzak hoeft niet vlek-vrij te zijn, maar mag geen aangekoekt vuil vertonen. Dit geldt ook voor de binnen kant van een eventueel aanwezig deksel.</p>	<p>Licht stof toegestaan.</p> <p>Op de buitenkant mogen een paar spetters zitten.</p> <p>Mag niet meer dan ¾ gevuld zijn.</p> <p>De binnenkant en/of eventueel aanwezige plastic binnenzak hoeft niet vlek-vrij te zijn, maar mag geen aangekoekt vuil vertonen. Dit geldt ook voor de binnenkant van een eventueel aanwezig deksel.</p>

Tekstuele aanpassingen om duidelijker of nadrukkelijker te zijn:

Beoordelingseenheid (BE) wordt **Steekprofeenheid (SE)**

Door de hele tekst

Materiaalfout wordt **materiaalverstoring**

Terug te vinden in:

artikel 5.3 (blz 8)

Materiaal verstoring. *Niet schoon te maken. Het vuil is niet met de gebruikelijke middelen met normale krachtsinspanning te verwijderen. Dit kan het geval zijn als een element moeilijk bereikbaar is of als een element in het verleden op onjuiste wijze is behandeld of kapot dan wel versleten is.*

Voldoende en **onvoldoende** worden '**goedkeur**' bij een geaccepteerde kwaliteit en '**afkeur**' bij een niet geaccepteerde kwaliteit.

Terug te vinden in:

artikel 10 (blz 11) Goedkeurgrens (bij eindkeuringen)

De geleverde kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening wordt geaccepteerd, 'goedkeur', als minimaal overeenkomend met het tussen opdrachtgever en opdrachtnemer overeengekomen kwaliteitsniveau, indien het aantal fouten in de steekproefkeuring gelijk of kleiner is dan de goedkeurgrens, die de betreffende tabel met goedkeurgrenzen aangeeft, zie bijlage D.

De geleverde schoonmaakkwaliteit is niet te accepteren, 'afkeur', indien het aantal fouten in de steekproefkeuring groter is dan de tabel in bijlage D aangeeft.

artikel 11 (blz 12) Rapportage

(...)

- resultaat: 'afkeur' of 'goedkeur';

De indicatieve waarde van de marge tussen goedkeurgrens en aantal geconstateerde is nu in de tekst benadrukt.

artikel 11 (blz 12) Rapportage

(...)

Tevens mag in een rapport zijn vermeld:

(...)

- een analyse die inzicht kan verschaffen in eventuele trendmatige ontwikkelingen over een periode met verschillende metingen.

N.B. Het gebruik van de marge tussen geconstateerde fouten en de goedkeurgrens, bijvoorbeeld uitgedrukt in een percentage, is alleen bedoeld om trendontwikkelingen te kunnen constateren.

De enige absolute waardering die keuringssystemen zoals bedoeld in de EN13594 kunnen leveren is een toets of de geconstateerde kwaliteit minimaal overeenkomt met de overeengekomen kwaliteit. De kwaliteit heeft dan betrekking op de mate van waarin de schoonmaak dienstverlening overeenkomt met het schoonmaak programma.

Hier moet ook nog de kanttekening gemaakt worden dat kleine verschillen in marge tussen twee opvolgende keuringen niet significant zijn. Marge verschillen van 25% en meer tussen twee metingen, of in totaal over drie metingen, zijn wel significant.

Systemaanpassingen op basis van voortschrijdend inzicht:

Keuze voor een ander element als Steekproefeenheid (SE)

Op de eerste plaats is dit doorgevoerd bij leslokalen

Terug te vinden in: B.5.1 (blz 35)

De steekproefeenheden zijn, naast de ruimte zelf, de vloeren.

Ruimten die te groot zijn, moeten worden opgesplitst. Bij leslokalen ligt de grens hiervoor bij 6 vloeren.

Deze keuze is ook gemaakt bij bureaulkamers.

Bij bureaulkamers is de inventarisatie altijd al werkplek georiënteerd geweest.

Uitgaande van de reeds gehanteerde eenduidige regel dat één werkplek ook één vloer levert is ook hier voor de vloer gekozen als het element dat tevens steekproefeenheid is.

Terug te vinden in: B.3.1 (blz 33)

De steekproefeenheden zijn, naast de ruimte zelf, de vloeren.

Ruimten die te groot zijn, moeten worden opgesplitst. Bij bureaulkamers ligt de grens hiervoor bij 4 vloeren (dus werkplekken).

Eenmalige eindkeuring

De structuur van een KMS

In essentie worden in een Kwaliteitmeetsysteem elementen gekeurd en wordt er op basis van het aantal gekeurde elementen en het aantal geconstateerde fouten een uitspraak gedaan over het al dan niet overeenstemmen met de overeengekomen kwaliteit.

Verschillen in systemen ontstaan in de regel in de bepaling van het aantal gekeurde elementen.

In hoofdzaak zijn hier verschillende benaderingen in een drietal soorten in te delen:

- 1 Veel tellen en het systeem zo simpel mogelijk houden;
- 2 Zo min mogelijk tellen en uitgaan van veronderstelde verbanden en generieke ervaringswaarden;
- 3 Zo min mogelijk tellen en uitgaan van verbanden en waarden die specifiek voor de te controleren situatie vastgesteld zijn.

VSR KMS volgt dit laatste pad en doet dit dusdanig goed dat er een optimale balans tussen tijdsinvestering en resultaat bereikt wordt waardoor het momenteel het beste systeem op de markt is als men een systeem zoekt dat efficiënt is (goede verhouding tijd – resultaat), zuiver en transparant is in de rekenkundige aspecten, en men een systeem zoekt voor meerdere keuringen. Eventueel ook regelmatig terugkerende metingen, op structurele basis.

Hecht men minder aan de cijfermatige juistheid van het systeem dan zijn er systemen op de markt die dankzij de nodige aannames (weg 2) behoorlijk wat tijd besparen, maar dit doen ten koste van hun waarde als absoluut meetinstrument.

Zoekt men naar een systeem dat zuiver en absoluut is in zijn onderbouwing, maar bedoeld is voor incidenteel gebruik, eventueel zelfs voor een eenmalige meting, dan is de eerste weg het meest efficiënt.

Deze eerste weg, waarbij tijdens de controle niet alleen de afkeur maar ook de goedkeur geregistreerd wordt noemen we voor het gemak vanaf hier de “tel-keuring”.

De ‘Tel-keuring’

De tel-keuring kent vooraf geen inventarisatie van elementen.

Wel een inventarisatie van ruimten.

Wat is noodzakelijk voor een betrouwbaar tel-keuringsysteem?

Voor de beoordeling van voldoende of onvoldoende van de keuring dient men gebruik te maken van tabellen die gebaseerd op AQL's voor een bepaald aantal keuringspunten in de steekproef de bijbehorende goedkeurgrens in maximaal toelaatbaar aantal afgekeurde keuringspunten geeft. Dit is in wezen dezelfde tabel die ten grondslag ligt aan de tabel die het VSR KMS momenteel gebruikt. Alleen is hier het totaal aantal keuringspunten omgezet naar een combinatie van aantal SE's in de steekproef en een MAF waarde zoals bepaald in de inventarisatie. Immers aantal SE's maal MAF waarde is aantal elementen.

Voor de selectie van de steekproef wordt er in elk systeem tot nu toe voor gekozen om een **lijst van ruimten** te gebruiken. Dat zal voor een tel-keuringsysteem niet anders zijn.

Steekproefgrootte relateren aan het totaal aantal ruimten

Gebruik van tabel C van het VSR KMS waarbij 'aantal steekproefeenheden' gelezen wordt als 'aantal ruimten' levert een statistisch gelijkwaardige toepassing op.

De **eenmalige eindkeuring** is terug te vinden in:

Artikel 6.4 (blz 9) De inventarisatie bij een eenmalige eindkeuring

Bij een eenmalige eindkeuring kan de voorbereidende inventarisatie van elementen en steekproefeenheden worden vervangen door gelijktijdige registratie van aantallen gekeurde elementen en aantallen nonconformiteiten . Dit is de zogeheten tel-keuring.

De indeling in ruimten met een zelfde gebruiksdoel zoals omschreven in artikel 6.1 wordt uitgevoerd, echter de inventarisatie van de elementen vindt gelijktijdig met de keuring plaats.

Artikel 7.1 (blz 10) Steekproefgrootte

Op statistisch verantwoorde wijze wordt voldoende betrouwbare informatie verzameld over de kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening, door de kwaliteit te beoordelen in een deel van de ruimten. De daarvoor voorgeschreven statistische methode komt overeen met ISO 2859.

De steekproefgrootte is afhankelijk van het totaal aantal steekproefeenheden en wordt bepaald met behulp van de tabellen van bijlage C.

Uitgangspunt is de tabel voor de normale keuring zoals gedefinieerd in de tabel van bijlage C.

Bij de eenmalige keuring wordt de steekproefgrootte uitgedrukt in aantallen ruimten (niet in steekproefeenheden).

Artikel 7.2 (blz 10) Steekproefsamenstelling

Bij het bepalen van de steekproef wordt gebruik gemaakt van:

- *en inventarisatiestaat van een gebouw (zie een voorbeeld voor een inventarisatiestaat van een gebouw in bijlage F, de "Lijst van ruimten");*
- *een tabel met willekeurige getallen (bijlage E).*

De artikelen 7.3 en 7.4 zijn niet van toepassing op een 'tel-keuring'. Uitgangspunt voor de keuring is de normale keuring.

Artikel 9.3 (blz 11) Benodigde gegevens t.b.v.een eenmalige eindkeuring

Alvorens een statistisch verantwoorde controle te kunnen uitvoeren moet het volgende worden uitgevoerd:

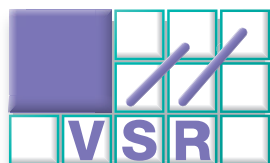
- *inventarisatie van het gebouw volgens 6.1; (Indeling in ruimten met eenzelfde gebruiksdoel. Met een plattegrond van het gebouw worden de ruimten in categorieën ingedeeld)*
- *vaststellen welke elementen volgens het schoonmaakprogramma uitgevoerd moet worden. Bij handelinggespecificeerde schoonmaak wordt alleen rekening gehouden met elementen die ten minste 1 maal per week worden schoongemaakt, en met elementen die de afgelopen week schoongemaakt horen te zijn;*
- *bepaling van de steekproefgrootte volgens 7.1;*
- *bepaling van de steekproefsamenstelling volgens 7.2;*

Na uitvoering van de keuring moet het volgende worden uitgevoerd:

- *bepaling van het aantal gekeurde elementen.*
- *bepaling van de goedkeurgrens volgens bijlage D.*

Afsluitende opmerking t.a.v. de 'Tel-keuring':

Deze voorziening is alleen voor eenmalige keuringen en kleinere locaties.



Vereniging Schoonmaak Research
Postbus 90154
5000 LG Tilburg

www.vsr-org.nl