

De Vereniging Schoonmaak Research heeft een kwaliteitsmeetsysteem voor schoonmaakdienstverlening ontwikkeld, dat voor schoonmaakbedrijven en opdrachtgevers sinds 1994 de norm is. Aan de hand van dit kwaliteitsmeetsysteem kan men kwaliteitsnormen vaststellen en de kwaliteit controleren volgens objectieve maatstaven. Aanleiding tot de ontwikkeling van het kwaliteitsmeetsysteem was de ambiguïteit van het begrip 'kwaliteit', dat door schoonmaakbedrijven en opdrachtgever veelvuldig uiteenlopend werd geïnterpreteerd.

KWALITEITSMEETSISTEEM VOOR

Voor 1983 bestond er geen algemeen erkend kwaliteitsmeetsysteem, dat volgens objectieve criteria de kwaliteit van het schoonmaakwerk aangaf. Veel schoonmaakbedrijven hanteerden eigen kwaliteitsmeetsystemen, doorgaans gericht op toezicht en beoordeling van het personeel, meestal vanuit interne bedrijfs-economische oogmerken. Bij de bestaande kwaliteitsmeetsystemen werd vervuiling, waarvan het verwijderen hoge kosten met zich meebrengt, het zwaarst gewogen bij de kwaliteitsbeoordeling. Een opdrachtgever stoort zich evenwel niet zo erg aan een makkelijk te verwijderen als aan een zeer moeilijk te verwijderen vervuiling. Daarom zijn bedrijfs-eigen kwaliteitsmeetsystemen voor extern gebruik, in de communicatie tussen opdrachtgever en schoonmaakbedrijf, minder geschikt.

Het VSR-kwaliteitsmeetsysteem (VSR-KMS), kan volgens objectieve criteria de kwaliteit van het schoonmaakwerk vaststellen en wordt algemeen aanvaard door de opdrachtgever en de schoonmaakbedrijven. Dit systeem maakt het mogelijk om van tevoren een minimum aanvaardbaar niveau vast te leggen en het schoonmaakonderhoud objectief te beoordelen. Het meetsysteem kan bovendien signalen geven naar enerzijds het directe toezicht op de schoonmakers (bewaken van de uitvoering; herinstructie) en ander-

zijds naar het overleg tussen opdrachtgever en schoonmaakbedrijf over het gekozen schoonmaakprogramma (bijsturen) en over mogelijk te nemen preventieve maatregelen (bijvoorbeeld schoonloopmatten).

De huidige versie van het systeem VSR-KMS versie 2 volgde in 1998 het oorspronkelijke systeem op. Het VSR-kwaliteitsmeetsysteem is een niet meer weg te denken managementinstrument binnen de schoonmaakdienstverlening voor zowel opdrachtgevers als schoonmaakbedrijven.

BEPALERS

Grofweg kunnen vier partijen worden onderscheiden die de kwaliteit van het schoonmaakonderhoud bepalen:

- het schoonmaakpersoneel,
- het schoonmaakbedrijf of de schoonmaakdienst,
- de opdrachtgever,
- de gebouwgebruikers.

Het schoonmaakpersoneel bepaalt voor een belangrijk deel de kwaliteit. Motivatie, inzet en verantwoordelijkheidsgevoel spelen daarbij een belangrijke rol. Het schoonmaakbedrijf of de schoonmaakdienst bepaalt de kwaliteit door de juiste schoonmaakmiddelen en -materialen beschikbaar te stellen, zowel qua kwaliteit als werkgemak (ergonomie).

SCHOONMAAKDIENSTVERLENING

Een duidelijke werkinstructie geeft de schoonmaker houvast over object, locatie en frequentie van de werkzaamheden. De werkinstructie moet tevens de kwaliteitseisen bevatten, onder meer met betrekking tot doelmatige werkkleding (de CAO stelt zowel het beschikbaar stellen als het dragen verplicht) en gelegenheid tot het verhogen van vakbekwaamheid van het personeel (cursussen). De opdrachtgever dient te zorgen voor goede kleedruimten, voldoende ruime werk-kasten, tappunten voor koud en warm stromend water, aansluitpunten voor elektriciteit, voldoende lozingspunten voor vuil water en een goede technische staat van het gebouw.

Nogal wat gebouwen, niet alleen oude, voldoen niet of nauwelijks aan deze voorwaarden. De gebruikers van een gebouw dragen mede verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke schoonmaakkwaliteit. Opzettelijke vervuiling en nonchalant gedrag hebben grote invloed op de nauwgezetheid waarmee een schoonmaker de werkzaamheden zal uitvoeren.

HET VSR-KWALITEITSMEETSISTEEM

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 signalen geven, enerzijds naar het directe toezicht op de uitvoerenden en anderzijds naar het overleg tussen opdrachtgever en schoonmaakbedrijf over het gekozen programma. Tevens maakt het systeem het moge-

OPZETTELIJKE VERVUILING EN NONCHALANT GEDRAG

lijk 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; 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 bijdrage kunnen leveren in het contact tussen schoonmaakbedrijf en opdrachtgever.

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

teem wordt gecontroleerd in hoeverre het schoonmaken aan de gestelde eisen voldoet. De beoordeling volgt meestal direct na het schoonmaken; hervervuiling kan immers het beeld vertroebelen. Bij continu gebruik van een gebouw kan evenwel gekeurd worden terwijl hervervuiling door het intensieve gebruik is ontstaan!

BEOORDELING

De beoordeling van de schoonmaakkwaliteit berust op visuele waarneming. De criteria zijn erop gericht om een zo eensluidend mogelijk oordeel te verkrijgen over de schoonmaakkwaliteit. Er wordt beoordeeld op afwezigheid van verstoringen (zoals stof, vingertasten en grof vuil) en de aanwezigheid van zeep, handdoeken et cetera. De objectieve criteria maken 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. Dit kan voorkomen dat verstoringen het gevolg zijn van een ontoereikend schoonmaakprogramma. Voor een objectieve beoordeling beperkt men zich bij de keuring tot elementen die in deze of de afgelopen week zijn schoon-gemaakt.

Bij het controleren zijn de volgende vragen van belang:

- is het element schoongemaakt, of niet? niet; is de laatste reinigingsbeurt nagelaten of is het vuil al langere tijd aanwezig?
- wel; is het gewenste resultaat bereikt, of is de methode niet juist toegepast?
- wat is de aard van het vuil: hechtend (vlekken), niet hechtend (stof) of overig ('niet bijgevuld')?

De perceptie van het begrip 'schoon' is subjectief. Wat de één schoon vindt, vindt de ander nog vuil. Dit heeft geleid tot de volgende korte, duidelijke definitie van 'schoon': 'Schoon is: op de juiste manier schoongemaakt!'

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.

In het laatste geval zouden sommigen het element als 'schoon' ervaren en anderen niet. Dit verschil in opvatting moet worden vermeden. Als verschillende mensen de spiegel beoordelen, moeten zij allen de spiegel goedkeuren of deze 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 die daaraan gesteld wordt, kennen, zodat tijdens het controleren op bepaalde vragen een juist antwoord wordt gegeven. Om een eenduidig antwoord op vragen te kunnen geven, moet een aantal begrippen nauwkeurig 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,
- overige, waaronder 'niet leeggemaakt' en 'geen plastic zak erin' en 'niet bijgevuld'.

Is het dagelijks vuil of cumulatief vuil?
Dagelijks vuil omvat vervuiling, die is ontstaan na de laatste schoonmaakbeurt, waarbij de tijd tussen twee schoonmaakbeurten niet langer dan één week mag zijn.

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, waaronder niet gehecht vuil, licht stof, dicht stof, stofvlokken, gehecht vuil, vlekken, strepen, vingertasten, aanslag en klevend vuil. Het is vaak moeilijk te bepalen of het vuil dagelijks of cumulatief van aard is. Het is echter wel mogelijk enkele algemene regels te geven, die hierna zijn weergegeven. De categorie 'Overige' wordt niet opgesplitst in dagelijks en cumulatief, omdat zonder aanvullende informatie niet vastgesteld kan worden of het een dagelijkse of cumulatieve fout is.

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 wel 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,
- niet schoon te maken = materiaalfout; 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, of als een element in het verleden niet op de juiste wijze is schoongemaakt.

DE INVENTARISATIE VAN EEN GEBOUW

Als voorbereiding op de beoordeling moet éénmalig een grondige inventarisatie van het gebouw plaatsvinden. Ruimten zijn alleen met elkaar te vergelijken, wanneer deze tot dezelfde categorie behoren en eenzelfde dagelijks onderhoudsprogramma hebben. De voorkomende ruimten worden in bepaalde categorieën ingedeeld, zoals bureaukamers, sanitaire

ruimten, verkeersruimten, behandel / onderzoeksruimten, patiëntenkamers, leslokalen.

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

De lijst van ruimten per categorie wordt gebruikt bij het vaststellen van het aantal beoordelingseenheden en bij het bepalen van de steekproef.

De lijst van elementen wordt gebruikt bij het vaststellen van het maximale aantal foutmogelijkheden (MAF-waarde). Daaronder wordt het maximaal aantal fouten verstaan, dat gemiddeld per beoordelingseenheid gemaakt kan worden.

Een beoordelingseenheid is het karakteristieke element (voor bureaukamers de werktafel, met de bijbehorende kantoorartikelen; voor sanitaire ruimten de toiletput, de wasbak; voor verkeersruimten de vloer) van een bepaalde categorie

SUBJECTIEVE WAARNEMINGEN; OBJECTIEVE BEOORDELING

ruimten, alsmede de ruimte zelf.

Door de gehele inventaris over het aantal beoordelingseenheden te verdelen, ontstaat een eenvoudige manier om zowel rijkelijk als 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 beoordelingseenheden. Het maximaal aantal foutmogelijkheden wordt, gecombineerd met de steekproefgrootte, gebruikt om het aantal toegestane fouten te bepalen.

Bepaling en beoordeling 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 samenstellen van de steekproef wordt onder meer gebruik gemaakt van een lijst van ruimten, waarop alle ruimten staan en een tabel met willekeurige getallen. De steekproefgrootte wordt bepaald door het aantal beoordelingseenheden.

Op het controleformulier wordt ingevuld de steekproefgrootte, de MAF-waarde, het kwaliteitsniveau (met het aantal fouten dat bij dat niveau toegestaan is), de te controleren elementen en de steekproefsamenvatting.

Omdat de inspectie berust op visuele waarneming, kan er verschil van opvatting zijn over de schoonmaak kwaliteit. Een beoordelingshandleiding maakt het mogelijk een eensluidend oordeel te krijgen over de schoonmaak kwaliteit, ook als de controle door verschillende personen wordt uitgevoerd. Voorbeelden uit de beoordelingshandleiding:

- telefoon: op de telefoon mogen geen vlekken of stof aanwezig zijn; let bij telefoons vooral op het hoor- en spreekgedeelte van de hoorn,
- bureau: het bovenblad van het bureau en de handgrepen van de laden moeten stof- en vlekvrij zijn,
- deuren / deurposten: op deuren en deurposten mogen geen vlekken en stof aanwezig zijn; schopstrepen van schoenen moeten niet als fout worden aangemerkt; bij de deuren vooral letten op het gebied rond de deurknop (strepen door het schoonmaken worden aangemerkt als methodefout).

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. 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 beoordelingsgegevens

Bij het vastleggen van het schoonmaakprogramma door de opdrachtgever en het schoonmaakbedrijf is ook het gewenste kwaliteitsniveau vastgelegd: 4% of 7% voor alle ruimten in kantoorachtige gebouwen; 3% voor instellingen binnen de gezondheidszorg. Binnen dit kwaliteitsniveau behoren tabellen die aangeven hoeveel fouten er geconstateerd mogen worden bij een bepaalde steekproefgrootte en de MAF-waarde.

Er is echter nog meer informatie uit de beoordeling te halen. 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 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 instructies krijgen,
- als een element niet goed is schoon te maken, zal in 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.

Een 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 aanpassen van taakverdelingen in de uitvoeringsorganisatie,
- het inzetten van betere c.q. andere materialen en middelen,
- het structureel beheersen van personeelsproblemen.

CONTACT TUSSEN OPRACHTGEVER EN SCHOONMAAKBEDRIJF

Het contact tussen opdrachtgever en schoonmaakbedrijf kan in vijf fasen 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. Preventieve maatregelen (opvoeding bewoners, bijvoorbeeld bureaus na werktijd leeg achterlaten, vensterbanken niet als boe-

kenkast gebruiken; bewerkingsafval zoals papier in de prullenbak en nier ernaast).

Het schoonmaakprogramma kan worden aangepast wanneer het op sommige punten te licht of te zwaar is om het gewenste kwaliteitsniveau te bereiken. Herinstructie houdt bijvoorbeeld in dat de reinigingsoplossing vaker kan worden vernieuwd.

CONCLUSIE

Het VSR-kwaliteitsmeetsysteem is een hulpmiddel om het contact tussen opdrachtgever en schoonmaakbedrijf in alle redelijkheid te laten verlopen, dankzij de objectieve informatie over de reinheidsgraad van het gebouw. Voorwaarde voor slagen is dat het gekozen schoonmaakprogramma aansluit bij de verwachting en beleving van opdrachtgevers en gebruikers van het gebouw.

Uit praktijkproeven is gebleken, dat de kwalificatie van het kwaliteitsniveau overeen kwam 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 telkens het gemeten kwaliteitsniveau overeen te komen met de indruk van zowel opdrachtgever als schoonmaakbedrijf en gebruiker! De VSR-kwaliteitsmeting is daarmee een systeem dat 'schoon' tastbaar maakt!

AUTEURS

De Vereniging Schoonmaak Research (VSR) in Tilburg is opgericht op 23 november 1979 en is een onafhankelijk platform voor professioneel schoonmaken. De VSR streeft naar verhoging van het professionele niveau van het schoonmaakvak door onderzoek, voorlichting en opleiding. In VSR zijn opdrachtgevers, schoonmaakbedrijven en leveranciers van schoonmaakapparatuur en -middelen, onderwijsinstellingen en adviesbureaus verenigd.

De Stichting Schoonmaak Kwaliteit is opgericht op 14 februari 2003 en heeft als doel het ontwikkelen, in stand houden, beheren en bewaken van onafhankelijke en objectieve kwaliteitsmeet-systemen binnen de schoonmaakdienstverlening, alsmede het stimuleren en bewaken van het kwaliteitsdenken binnen de branche.