**OSB Plus-norm**

*tekst Henk Otto (één van de opstellers van de OSB Plus norm)*

Kwaliteitszorg is in Nederland, binnen de schoonmaak- en glazenwassersbranche een belangrijk thema. Om te laten zien dat een bedrijf haar kwaliteitszorg goed geregeld heeft, heeft men voor de organisatie een kwaliteitsysteem ingericht op basis van de internationale norm ISO 9001. Dat kwaliteitsysteem is daarna vaak door een erkend certificerende (audit) instelling getoetst, waarna een ISO 9001 certificaat is verstrekt. De branche, georganiseerd in de OSB, heeft reeds in 1993 gekozen om aanvullend hierop een extra kwaliteitsnorm op te stellen en heeft deze verpakt in de OSB Plus-norm. Als een bedrijf een geldig ISO 9001 certificaat heeft en voldoet aan de OSB Plus-norm, dan komt het in aanmerking voor een OSB Pluscertificaat. De toetsing van het kwaliteitsysteem op basis van de OSB-Plus norm dient ook weer te geschieden door een erkend audit instituut (waardoor ook aan de norm ISO 9001 werd getoetst).

De OSB Plus-norm is een vorm van zelfregulering. De branche heeft zichzelf middels deze norm opgelegd om het kwaliteitsdenken in de bedrijven te vergroten en het kwaliteitsniveau verder te verbeteren. De OSB Plus-norm omvat een aantal branche-specifieke eisen op het gebied van de inrichting van de organisatie, te weten:

1. Alle objecten van de hoofdvestiging in Nederland en alle nevenvestigingen in Nederland vallen binnen het kwaliteitssysteem.
2. Het bedrijf conformeert zich aan de voorwaarden van het OSB-lidmaatschap.
3. Er is een communicatiesysteem (bijvoorbeeld logboek) aanwezig voor een gestructureerde manier van communiceren, waaronder oplevering van de afgesproken schoonmaakdiensten, met de opdrachtgever.
4. De begrippen uit de meest recente lijst schoonmaakterminologie (SIS-T lijst) worden toegepast in de teksten van het kwaliteitsysteem van het bedrijf.
5. De kwaliteit voor algemene schoonmaakactiviteiten dient te worden beoordeeld aan de hand van de “Handleiding VSR Kwaliteitsmeetsysteem” en/of, in geval van specifieke schoonmaakactiviteiten, aan de hand van een soortgelijke normering (NEN 2075 is daarvoor in Nederland de algemeen, voldoet aan de norm EN 13549 en is dus bij Europese aanbestedingen de verplicht in te zetten norm). Zie ook VSRT-PR-1-0.
6. Uitvoerenden beschikken minimaal over kennis waaraan wordt gerefereerd in de geldende Schoonmaak CAO.
7. Er is een op schrift gestelde instructieprocedure voor nieuwe schoonmaakwerknemers.
8. In de procedure voor instructie van nieuw personeel, alsmede wijziging van de werksituatie is opgenomen:
   * Het uitreiken van de meest recente versie van de CAO
   * Mondelinge uitleg verantwoordelijkheden en bevoegdheden
   * Mondelinge uitleg werkmethoden en werkzaamheden
   * Mondelinge uitleg huis-/veiligheidsregels object en schoonmaakbedrijf
   * Kennismaking met collega’s in de directe werkomgeving
   * Kennismaking met direct leidinggevende
   * Mondelinge uitleg communicatiemiddelen van het object
9. De loonspecificatie voldoet aan de eisen zoals gesteld in de wet en de Schoonmaak CAO.

Voor aanmelding kan ieder schoonmaak en/of glazenwasser bedrijf contact opnemen met OSB, zie www.osb.nl

Voor het OSB Plus certificaat is lidmaatschap van OSB geen voorwaarde.