

Dikke laag stof betekent niet altijd onvoldoende bij inspectie

Professioneel Schoonmaken besteedt in een serie rondetafelgesprekken aandacht aan functionarissen in de schoonmaakbranche, die op het eerste gezicht niet direct bij de werkvloer betrokken zijn. Zoals Arbo-functionarissen, kwaliteitsmanagers en hoofden bedrijfsbureau. Dit keer zijn de kwaliteitsinspecteurs aan het woord.



Cor van der Horst

Anita Krouwel, rayonmanager en voert kwaliteitsinspecties uit, Dolmans Facilitaire Diensten B.V.
 Cor van der Horst, kwaliteitsinspecteur, Hago Nederland bv
 Jan Veerman, kwaliteitsinspecteur, Succes schoonmaak
 Riekie Machin, kwaliteitsinspecteur, ISS Facility Services

kwaliteitsbeleving.'

Machin (ISS): 'De prijsdruk zorgt er voor dat de werkprogramma's worden uitgehold. Soms wordt er nog maar twee keer in de week schoongemaakt en periodiek één keer in de vier maanden. Het is dan moeilijk, om niet te zeggen echt heel moeilijk, om kwaliteit te leveren.'

Veerman (Succes): 'Begin 2000 kon over het algemeen een goede kwaliteit geleverd worden. Daar wilden opdrachtgevers voor betalen. Vanaf die tijd is er een neerwaartse spiraal ingezet. Nu gaat een enkeling nog voor die kwaliteit, maar de meesten gaan – vaak noodgedwongen als gevolg van bezuinigingen - louter en alleen voor de prijs. En ik denk dat het nog wel even kan duren voordat dit verbetert.'

Machin (ISS): 'Dat klopt. De vierkante-meterprestatie lag in 2000 beduidend lager. Nu kom je vierkante-meterprestaties tegen die weinig realistisch zijn als het gaat om het leveren van kwaliteit. Ik zie hier nog geen verandering in. De economie trekt wel aan, maar wij merken dat in de schoonmaakbranche pas als laatste.'

Wat doet dat met de kwaliteit?

Van der Horst (Hago): 'Als je het werk voor minder geld moet doen, pas je je werkprogramma aan. Je levert dus de wel kwaliteit die je afgesproken hebt, maar dat is niet de kwaliteit van vroeger en niet de kwaliteit die je zou willen leveren.'

Veerman (Succes): 'Je moet je werkprogramma heel goed in kaart hebben. Zowel dagelijks als periodiek. Niet alleen de schoonmakers, maar ook wij als inspecteurs moeten exact weten wat er in dat werkprogramma staat. Als je een laag stof ziet liggen op de vensterbank, hoeft dat geen minpunt te betekenen. Het kan zijn dat die vensterbank volgens het programma bij wijze van spreken maar één keer per maand wordt schoongemaakt en dat het op dat moment net 28

Hoe kijken jullie aan tegen de huidige ontwikkelingen in de schoonmaakmarkt?

Veerman (Succes): 'Met de wijze waarop momenteel op prijs wordt geconcentreerd, is het heel moeilijk om kwaliteit te leveren. En daarmee bedoel ik de kwaliteit die ik zelf graag zou willen leveren. Uiteraard leveren wij de kwaliteit conform de afspraken die we met onze klanten hebben gemaakt, maar dat staat wel eens haaks op je eigen

dagen is geleden.'

Machin (ISS): 'We kunnen niet meer zonder programma. Schoonmakers werken minder uren, kunnen dus minder doen, maar de klant verwacht dezelfde kwaliteit. Ze weten niet hoe het werkprogramma in elkaar zit. Dat is niet nieuw, maar wel lastig.'

Krouwel (Dolmans): 'Ik denk dat dagelijkse schoonmaak uiteindelijk weer terugkomt in plaats van de huidige situatie van om-de-dag-schoonmaak. Bedrijven willen uiteindelijk toch een schoon pand.'

Machin (ISS): 'Ik denk ook dat het terugkomt. Gebruikers gaan het verschil in de kwaliteit van het binnenklimaat toch merken. Mensen met een allergie krijgen er last van. Nu er een betere economie in het vooruitzicht is, die hopelijk ook op ons afstraalt, komt er misschien verbetering. Maar schoonmaak blijft een ondergeschoven kindje.'

Van der Horst (Hago): 'Ook de frequentie van kwaliteitsinspecties is teruggelopen. Wij deden op grotere panden soms vijf tot twaalf kwaliteitsinspecties, maar we hebben nu alles teruggebracht naar vier keer per jaar. Er kwam overkill aan metingen. De klant zat er niet op te wachten. Dit vinden ze fijner.'

Adviseurs spelen steeds vaker een rol in het aanbestedingsproces. Hoe kijken jullie tegen die rol aan?

Veerman (Succes): 'Als een adviseur alleen door een pand loopt, kan het voorkomen dat je als schoonmaakbedrijf een onvoldoende krijgt, terwijl je het hier niet mee eens bent. Bijvoorbeeld als het werkprogramma kort daarvoor is aangepast of als er met de klant afwijkende afspraken zijn gemaakt en de controleur van de adviseur hier niet mee bekend is. Als er een kwaliteitsinspecteur, objectleider of regiomanager van Succes meeloopt, kunnen dit soort misverstanden worden voorkomen. Ook voorkom je zo dat er op twee manieren wordt gemeten door samen het werkprogramma op dezelfde wijze te hanteren. Het kan voorkomen dat een adviseur - die de inspectie alleen doet - bij een smerige vloer een minnetje noteert, terwijl ik als ik meeloopt kan uitleggen dat die vloer bijvoorbeeld maar één keer per week schoongemaakt mag worden.'

Machin (ISS): 'Ze meten vaak ook anders, per vierkante meter. Soms keuren ze iets periodieks af, maar ze kijken niet op de kaart wanneer een bepaald object periodiek wordt schoongemaakt. Dan krijg je een verkeerde uitslag. Het kan namelijk zijn dat de volgende periodieke schoonmaak van dat object voor de volgende dag op de planning staat.'

Krouwel (Dolmans): 'Een dag van te voren hoor je pas dat een adviseur voor een kwaliteitscontrole komt. Belangrijk is dan dat iemand van het schoonmaakbedrijf meeloopt zodat diegene voor toelichting kan zorgen.'

Veerman (Succes): 'De adviseurs moeten in bezit zijn van de meest actuele programma's. Wijzigingen moeten daarom meteen bij adviseurs liggen. Wij houden doorlopend alle wijzigingen bij en geven ze zo snel mogelijk door aan de opdrachtgever en aan adviesbureaus.'

Van der Horst (Hago): 'Wij hebben goede ervaringen met de adviesbureaus waarmee we werken. Vaak voeren zij twee keer een inspectie uit en wij twee. Ik loop inderdaad wel altijd mee.'

'Behalve adviseurs moet de gebruiker trouwens ook op de hoogte blijven van het programma. Veranderingen in het schoonmaakprogramma, zullen de gebruiker direct opvallen. Als de opdrachtgever de gebruiker niet informeert, dan doen wij dat. Ik laat ons schoonmaak-



Jan Veerman

bedrijf niet de grond in trappen. Dan leg ik uit hoe het zit. Je krijgt vaak de vraag waarom computers niet worden schoongemaakt. Dat zit dan niet in het contract.'

Wat is het verschil met dag- en avondschoonmaak voor de kwaliteit?

Veerman (Succes): 'Wat vooral opvalt bij dag- en avondschoonmaak is dat de binding tussen de schoonmaakmedewerker en het bedrijf waar hij schoonmaakt groter is bij de dagschoonmaak. 's Avonds wordt het werk vaak anoniem gedaan en is er geen contact met gebruikers. Als gevolg van onwetendheid van het schoonmaakprogramma en het gebrek aan communicatie met de schoonmakers oordelen zij dan gemakkelijker over de schoonmakers als er bijvoorbeeld iets niet goed is gedaan.'

Krouwel (Dolmans): 'Bij dagschoonmaak moet je alleen wel in de gaten houden dat ze het schema aanhouden. Ze doen dan veel andere dingen. Kletsen, koffie drinken, maar ook andere opdrachten. Dat zou effect kunnen hebben op de kwaliteit.'

Veerman (Succes): 'Dagschoonmakers hebben meer contact met de klant en het komt daardoor wel eens voor dat er aan hen wordt gevraagd om even wat andere werkzaamheden tussendoor te doen. Ze gaan soms wel eens boodschappen doen in opdracht van de opdrachtgever. Of even koffie halen.'

Dan scoor je op beleving waarschijnlijk wel weer beter.

Krouwel (Dolmans): 'Dat kan, maar dan moeten ze het wel vastleggen. Anders scoren we bij een inspectie een onvoldoende, terwijl de opdrachtgever het zelf zo heeft gewild.'

'Ik heb wel eens gehad dat er niet goed was schoongemaakt in een pand, dan zei de schoonmaker: "Ja, maar ik heb de keuken vandaag een goede beurt gegeven en ik mocht de rest laten zitten." Toen heb ik ook gezegd: dit moet je in het logboek zetten om scheve gezichten te voorkomen.'

Maken jullie buiten het VSR-KMS nog gebruik van een ander kwaliteitsmeetsysteem?



Wereldwijd de grootste beurs voor professionals in de schoonmaakindustrie

9-12 MEI 2006
dagelijks van 10.00-17.00 uur

Informatie en voorregistratie:

www.issainterclean.com



Riekie Machin

Van der Horst (Hago): 'Wij maken gebruik van het VSR-KMS en het DKS. Waar we niet VSR lopen, hanteren we DKS. Wij hebben geen eigen meetsysteem.'

Veerman (Succes): 'Wij maken in Amsterdam de trams schoon en bij de inspectie kom je dan met het VSR-meetsysteem niet uit de voeten. Daar hebben we dus zelf een KMS voor ontwikkeld. Verder gebruiken we voor kleine panden ons eigen kwaliteitmeetsysteem en waar VSR toegepast kan worden, gebruiken we VSR.'

In kantoren wordt de schoonmaak vaak tot een minimum gebracht. Hoe is dat in andere sectoren?

Van der Horst (Hago): 'Wij maken veel schoon in de gezondheidszorg. In ziekenhuizen kun je wel goede kwaliteit afleveren, maar in bejaardenhuizen maken we vaak maar één keer in de week schoon. Dan hoor je dat bewoners willen dat vaker wordt schoongemaakt. Dat vind ik ook, maar dat kan niet. Ziekenhuizen komen dicht in de buurt bij kwaliteit waar je zelf achterstaat.'

Machin (ISS): 'Daar ligt vaak nog een dagelijks programma.'

Van der Horst (Hago): 'In ziekenhuizen heb je vaak te maken met een hygiënist. Dat is een medestander maar ook vaak een tegenstander. Wij kijken technisch en zij bacteriologisch. Dan vinden ze onze meting weinig voorstellen. Dat is soms wel lastig.'

Machin (ISS): 'Middelbare scholen zijn denk ik het lastigst om schoon te houden. Wij hebben in Nijmegen een middelbare school in onderhoud gehad daar werd niet in toilet gesplast, maar op de prullenbak. Of er werd leverworst op de muur gesmeerd. Dat zie je bij basisscholen niet.'

Is er sprake van spanning tussen jullie en de operatie, commercie of de intermediairs?

Krouwel (Dolmans): 'Onze commercieel managers overleggen wel eens met de rayonmanagers wat er mogelijk is. Dat gebeurt gelukkig steeds meer. Maar soms wordt er ook wel verkocht dat ik denk: hoe gaan we dat waarmaken? Maar daarna valt het toch weer reuze mee. Onze verkopers spreken steeds meer dingen af buiten het standaard

werkprogramma, zoals de vuile kopjes afhalen en de vaatwasser in-/uitruimen. Maar ze onderschatten hoeveel werk dat is. Het wordt makkelijk verkocht, maar we krijgen er geen extra uren voor. We starten dan vaak op regie om zo de in te zetten tijd te inventariseren. Die kunnen we daarna dan eventueel aanpassen in het programma.'

Van der Horst (Hago): 'Vaak is er niet geïnventariseerd. Het zijn maar een paar kopjes.'

Veerman (Succes): 'De marge is weg om iets extra's te doen. Een kopje is zo gebeurd, maar tien kopjes is weer meer werk. Ik heb het wel eens geprobeerd en het kost veel tijd.'

Wat is er leuk aan dit vak?

Van der Horst (Hago): 'Ik vind het een heerlijk vak. Je komt bij allerlei soorten bedrijven, je kunt mensen helpen. Ik keur ook tijdens de schoonmaak en soms vragen de aanwezige schoonmakers om advies. Dat vind ik het mooiste. Om te helpen.'

Veerman (Succes): 'Het is een mooi vak. De afwisseling is heel leuk. Je komt bij alle soorten bedrijven en je hebt veel vrijheid.'

Krouwel (Dolmans): 'Toch zou ik niet alleen inspecties willen doen, dan zou ik de spanning van de werkvloer missen die je als rayonmanager nog dagelijks tegenkomt. Daar kan ik niet zonder.'

Machin (ISS): 'Wat ik ook leuk vindt is dat je contact hebt met de directeur van het bedrijf tot en met de mensen op de vloer. Dat vind ik hartstikke leuk om te doen. Ik kom zelf ook van de werkvloer dus ik weet waar het spanningsveld ligt.' ✕



Anita Krouwel