



VSR-KMS hoe combineer je *meten met meedenken?*



PLATFORM VOOR PROFESSIONEEL SCHOONMAKEN



Met VSR-KMS meet u als VSR-inspecteur/-controleur of de geleverde schoonmaakdienstverlening overeenkomt met het contractueel afgesproken kwaliteitsniveau. Dit kan gepaard gaan met het delen van uw eigen inzicht, kennis en ervaring. Deze manier van meedenken is waardevol voor opdrachtgevers en schoonmaakdienstverleners, ook al is deze informatie – in verhouding tot VSR-KMS – subjectief. Hoe maakt u optimaal gebruik van VSR-KMS? En hoe combineert u het objectieve meten met subjectieve toevoegingen?

Meten met een genormeerd systeem

De opdrachtgever en schoonmaakdienstverlener hebben in hun contract samen een geaccepteerd schoonmaak-kwaiteitsniveau vastgelegd (AQL). Het is aan u als VSR-inspecteur/-controleur om - met VSR-KMS - te meten of dit niveau wordt gehaald. VSR-KMS is een wetenschappelijk systeem. Als alle stappen in het systeem worden doorlopen heeft het een minimale betrouwbaarheid van 95 procent. Daartoe moet het systeem natuurlijk wel op dezelfde wijze worden uitgevoerd en toegepast, en dienen de ingebouwde waarborgen tot hun recht te komen. Alleen dan is de uitkomst objectief.

RICHTLIJNEN VOOR EEN OBJECTIEVE VSR-KMS-METING



- Het systeem moet in alle gevallen worden gevolgd.
- Gebruik de specificatie van het contract; oftewel het werkelijke schoonmaakprogramma.
- Houd rekening met de planning en controleer of de te controleren ruimtes op dat moment wel of niet in de planning vallen. Dit geldt voor periodiek werk en voor dagelijks/wekelijks. Dus moeten burea kamers eenmaal per week worden gereinigd, houd dan rekening met de verdeling van deze kamers over de week.
- Controleer volgens de steekproef. Constateringen buiten de te controleren ruimten horen niet thuis in de VSR-KMS-meting en de bijbehorende rapportage.
- Houd u aan de feiten. Ook veronderstellingen van ervaren controleurs blijven veronderstellingen. Hoe waarschijnlijk een veronderstelling ook is, het is geen gemeten feit.
- Opmerkingen in de vorm van toelichting, uitleg, of ter illustratie, hebben toegevoegde waarde, maar let op:
 - Houd ook deze opmerkingen neutraal en feitelijk.
 - En houd deze buiten de officiële rapportage, bijvoorbeeld op een extra toegevoegd A4.



Trendanalyse - een welkome aanvulling

VSR-KMS kent geen weegfactoren en geeft géén rapportcijfers. De essentie van de controle is de goedkeur of afkeur van de geleverde kwaliteit met de cijfermatige onderbouwing en analyse.

Wél mag het aantal fouten, de afwijking ten opzichte van de goedkeurgrens, worden gebruikt voor trendanalyse. Een trendanalyse - meetgegevens van dezelfde categorie op dezelfde locatie onder dezelfde afspraken (bijvoorbeeld het moment van meten) - is zelfs een welkome aanvulling op het resultaat van de enkele meting. Er ontstaat immers inzicht in hoe de schoonmaakdienstverlener, gemeten over een tijdperiode, presteert. Worden de resultaten steeds beter? Of zakt een resultaat in een bepaalde categorie in de loop van de tijd juist in?

Een voorbeeld

Stel dat bij bedrijf X in de categorie burea kamers in heel het gebouw 20 fouten mogen voorkomen. Na de meting blijkt dat er 15 fouten zijn gemaakt. De schoonmaakdienstverlener heeft hier dus een (positieve) marge van 5 fouten. Dit is een marge van 25 procent. Constateert u de volgende keer slechts 10 gemaakte fouten, dan is er zelfs een marge van 50 procent. De keer daarop presteert het schoonmaakbedrijf nog beter; met 5 fouten heeft het een marge van 75 procent.

Positieve trend

Hier is in de categorie burea kamers dus sprake van een positieve trend, er is immers sprake van significante verschillen (steeds 5 fouten minder) in het aantal fouten. Is er sprake van af en toe een foutje meer of minder, kan nog níet van een trend worden gesproken. Resultaten in *verschillende* gebouwen en/of categorieën ten slotte, zijn niet absoluut met elkaar te vergelijken en leveren dan ook geen resultaat met betekenis op.

Conclusie

Als het foutentotaal lager ligt dan de goedkeurgrens geeft dat een veilig en zeker gevoel. Het scheidt marge in de vorm van een grotere afstand tot de afkeurgrens. Hoe groter de marge des te veiliger het gevoel, des te zekerder zijn we van onze zaak.

Het berekenen van marge is in VSR-KMS geïntroduceerd ten behoeve van trendontwikkeling. In hetzelfde gebouw, in dezelfde categorie kunnen metingen onderling, relatief, vergeleken worden.

De valkuil van rapportcijfers

Pas op voor de valkuil om hier rapportcijfers aan te verbinden. Hoewel procentueel gelijk, is de ene 25, 50 of 75 procent marge de andere niet. Getalwaarden zoals in hun samenhang van VSR-KMS gebruikt, hebben hun plaats en waarde in het systeem. Uitkomsten zijn buiten VSR-KMS niet met elkaar te vergelijken, ze worden dan uit hun context gehaald. De enige objectieve cijfers zijn statistisch en wetenschappelijk onderbouwd binnen VSR-KMS.

Of, zoals in de VSR Praktijkrichtlijn staat: 'De enige absolute waardering die keuringssystemen zoals bedoeld in de EN 13549 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 schoonmaakprogramma.'

(Bron: VSR PR 10-1 Versie 3, pagina 15)



Meedenken – alleen in dienst van de meting

Het kan zijn dat opdrachtgevers of schoonmaakdienstverleners u vragen om uw mening. Of u constateert zelf dat een paar tips van u als expert het resultaat of de samenwerking verder kunnen helpen.

Deskundigheid en ervaring zijn een groot goed, een pré, maar moeten wel in dienst staan van een juiste uitvoering en verslaglegging volgens VSR-KMS.

Subjectieve toevoegingen kunt u verwerken in het rapport, maar moeten buiten de meting zelf blijven en als zodanig herkenbaar.

Do's en don'ts

1.

In onderstaande tekst uit een rapport uit de praktijk staan zowel do's als don'ts.

Betreft VSR-kwaliteitsmeting 14 april 2018

Algemene opmerkingen

Locatie ziet er redelijk tot goed uit. In sanitaire ruimten zijn naar verhouding meer fouten geconstateerd dan tijdens de afgelopen metingen. De houten trap heeft een grondige onderhoudsbeurt nodig. Dit betreft vooral het gedeelte naar de eerste etage. In het laboratorium mag meer aandacht besteed worden aan het vrijhouden van vloeren, zelfs een koelkastlade is er aanwezig. Dit bemoeilijkt de schoonmaak.

Conclusie

Locatie is voldoende.



De zinnen "Locatie ziet er redelijk tot goed uit" en "Locatie is voldoende" zijn niet concreet en lijken niet verbonden aan, of gebaseerd op, cijfers. Daar kan een opdrachtgever weinig mee.



De andere constatering onder 'Algemene opmerkingen' zijn wel concreet. Er worden op deze plek (nog) geen cijfers genoemd, maar duidelijk is dat er gemeten feiten aan ten grondslag liggen. Ook heeft de controleur zich beperkt tot afgebakende plekken in het gebouw ('de houten trap'). Een dergelijke samenvatting voorafgaand aan het uitgebreide rapport helpt de opdrachtgever een eerste indruk te geven én sluit aan bij de feiten.

Met VSR-KMS meet u als VSR-inspecteur/-controleur of de geleverde schoonmaakdienstverlening overeenkomt met het contractueel afgesproken kwaliteitsniveau.

2.

Onderstaande Algemene indruk is een voorbeeld van hoe het niet moet.

Algemene indruk/ opmerkingen

Tijdens de VSR-KMS-kwaliteitsmeting heeft onze kwaliteitsinspecteur de onderstaande verstoringen aangetroffen:

Bureaumurkers

- Losliggende vervuiling op vloeren
- Gehechte vervuiling op afval-/prullenbakken en bureaus/tafels
- Afval-/prullenbak niet geledigd
- Dicht stof op buitenzijde van afval-/prullenbakken

Cijfers of andere concrete aanwijzingen ontbreken. Dit roept vragen op als: Gelden de drie verstoringen rondom de afvalbakken voor alle afvalbakken? Of zijn er op drie (of meer?) afzonderlijke afvalbakken ook drie verschillende vormen van een verstoring ontdekt? En hoe vaak dan precies?

Een alternatief voor de Algemene indruk zou in dit geval kunnen zijn:

- Met name de verstoringen rondom de afvalbakken vielen tijdens deze meting op. In de 12 bureaumurkers was er in alle gevallen sprake van dicht stof op de buitenzijde van de afval-/prullenbakken.
- In 6 van de 12 bureaumurkers waren de afval-/prullenbakken niet geledigd. Deze 6 kamers bevonden zich allemaal op de eerste etage.
- In 3 van deze kamers constateerden wij bovendien gehechte vervuiling op afval-/prullenbakken en op bureaus/tafels.
- In de bureaumurkers waren 20 fouten toegestaan. Deze norm is overschreden; in totaal constateerden wij 26 fouten (waarvan 21 rondom de afval-/prullenbakken).

3.

Ook binnen rapportages komen niet-concrete opsommingen voor. Zoals deze:

Aandachtspunten per categorie

Bureaumurkers

- Rand-richel:
Gehecht vuil en dicht stof verwijderen. Dit is geconstateerd op de telefoons.
- Kast hoog:
Gehecht vuil en dicht stof verwijderen.
- Afval-/Prullenbak:
Gehecht vuil van de binnenzijde verwijderen.
- Deur/-post:
Gehecht vuil verwijderen.
- Stoel-kruk:
Dicht stof verwijderen.



Deze opsomming mist aantallen en dus het perspectief. Gevolg is dat deze informatie niets toevoegt aan het controleformulier.



De norm binnen VSR-KMS is om duidelijke aantallen te noemen in relatie tot het toegestane aantal fouten, volgens de afgesproken AQL.

4.

Soms worden verkeerde verbanden gelegd, of lijkt het daar in ieder geval op:

VSR-kwaliteitsmeting - 14 april 2018

RAPPORT

Notities

Op plint-kabelgoot is dicht stof geconstateerd. Tapijtvloeren dienen van plint tot plint gestofzuigd te worden, dit wordt niet overal uitgevoerd.



Bedoelt de VSR-controleur/-inspecteur hier dat het stof op de plint wordt veroorzaakt door het niet stofzuigen van tapijt? (Dit verband zou onterecht zijn) En hoe erg is het nu eigenlijk gesteld met die plinten?



Later blijkt in het rapport dat inderdaad op 3 plinten dicht stof is geconstateerd. Dit waren 3 fouten van de in totaal 4 gemaakte fouten in de steekproef. Het schoonmaakbedrijf mocht in deze steekproef ten hoogste 20 fouten maken, en heeft dus goed gepresteerd. Toch blijkt dat niet uit de Notities, die alarmerend overkomen.

Meedenken? Ja, maar niet als integraal onderdeel van de rapportage

Een rapport kan uitgebreid worden met aanbevelingen, adviezen en constatering, maar deze mogen nooit een integraal onderdeel vormen van de rapportage. Samengestelde waarderingen zijn niet toegelaten.

Conclusie

De essentie van de controle is de goedkeur of afkeur van de geleverde kwaliteit met de cijfermatige onderbouwing en analyse. Een trendanalyse - vergelijk in de tijd van dezelfde categorie op dezelfde locatie - is een welkome aanvulling op het resultaat van elke meting.



Vereniging Schoonmaak Research (VSR)
Postbus 4076
5004 JB Tilburg
T 013-594 4346
E info@vsr-org.nl
www.vsr-org.nl

VSR is het onafhankelijke platform voor professioneel schoonmaken. Als kennisinstituut voor alle marktpartijen op het gebied van schoonmaakonderhoud, streeft VSR naar objectivering en professionalisering van het schoonmaakvak door middel van onderzoek, voorlichting en opleiding.