

Het VSR kwaliteitsmeetsysteem VSR-KMS 3, een korte introductie

Om de kwaliteit van de schoonmaak betrouwbaar en onafhankelijk te meten, moet het beoordelen en het meten op een gestandaardiseerde manier worden uitgevoerd. Het toepassen van het VSR-KMS, mits volgens de regels uitgevoerd, garandeert dit.

“Ik kan er toch best zelf even doorheen lopen”

Dat kan. Maar hiermee komt er geen onafhankelijke uitspraak over de kwaliteit van de schoonmaak.

Het VSR-KMS houdt rekening met een foutmarge bij de schoonmaak. Schoonmaken is mensenwerk dus er kunnen altijd fouten worden aangetroffen. Als dit aantal fouten niet boven een bepaald percentage van het aantal schoon te maken elementen uitkomt wordt de kwaliteit als voldoende beoordeeld.

De inspectie gaat altijd uit van de afgesproken werkprogramma's of opleverstaten die zijn ingekocht en die dus moeten worden beoordeeld.

“Is dit nèt een zeventje?”

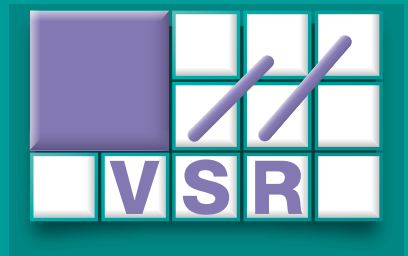
Een cijfer spreekt een waardering uit en waardering kan worden beïnvloed. Het VSR-KMS geeft alleen aan of de schoonmaak voldoet aan de gevraagde kwaliteit: goedkeur of afkeur.

Aan het controleren van een object gaat altijd een stap vooraf: het inventariseren. Deze inventarisatie wordt onderverdeeld in categorieën. Zo worden gelijkwaardige ruimten als groep beoordeeld, bijvoorbeeld burea kamers, sanitair en verpleegruimten. Door de inventarisatie wordt de rekenkundige basis van de controles vastgelegd. Aan de hand van deze gegevens wordt bepaald bij hoeveel fouten de kwaliteit van de schoonmaak onvoldoende is.

“Dat kan toch wel zonder die inventarisatie? Dan kost het ook minder”

Inventarisatie vóóraf zorgt er juist voor dat het vanaf twee metingen goedkoper is omdat de controletijd korter wordt. Bovendien is elk gebouw uniek en moet eenmalig worden geïntariseerd.

Tijdens een controle wordt op een specifieke manier gekeken naar de reinheid van het object. Schoon is: op de juiste manier schoongemaakt. Door elementen (dingen die in het object schoongemaakt moeten worden) op deze manier te beoordelen kan worden gezegd: dit element



“De controleur zegt dat nou wel maar is het ook zo?”

Doordat in de NEN 2075 norm voor alle elementen is vastgelegd hoe deze beoordeeld worden kan een onafhankelijke uitspraak worden gedaan. Bovendien hebben alle controleurs een door de VSR en de Stichting Schoonmaakkwaliteit geborgd diploma met een bijbehorende identiteitspas. De controleur staat dan ook geregistreerd in het register op de website www.schoonmaakkwaliteit.nl.

Het controleren van een gebouw gebeurt a-select steekproefsgewijs. Het systeem – en niet de controleur - bepaalt welke en hoeveel ruimten er gecontroleerd moeten worden. De controleur noteert van elke aangetroffen fout wat voor fout het betreft zoals 'licht stof aanwezig', 'verkeerd schoongemaakt', 'aanslag'.

“Als ik met mijn vinger over een randje ga, mag het niet vies zijn”

Een inspectie is altijd een visuele inspectie. Ziet het er schoon uit? Dan wordt het als schoon beoordeeld. Het met een vinger over een randje gaan, is geen objectieve beoordeling.

De controleur zal na afloop van een controle een rapport afleveren. Hierin geven de getelde fouten per categorie een uitkomst in de vorm van 'goedkeur' of 'afkeur'. Aan de hand van de soorten fouten kan meestal een oorzaak gevonden worden waardoor de schoonmaakorganisatie gericht actie kan ondernemen en kan bijsturen. Als alle vensterbanken stof bevatten kan het zijn dat die maandelijks gereinigd wordt terwijl dit wekelijks moet zijn.

“Ik wil het VSR-KMS in het contract, want dan weet ik dat ik goede schoonmaak krijg”

Die twee houden geen verband met elkaar. VSR-KMS controleert niet of de schoonmaak 'goed' is maar of de schoonmaak conform de afspraak is gebeurd. Door in het contract op te nemen dat er gecontroleerd wordt met het VSR-KMS wordt gegarandeerd dat een neutrale en onafhankelijke controle wordt uitgevoerd. Als het schoonmaakresultaat te veel afwijkt van de afspraken, zal er bij een controle dus een negatief resultaat zijn.

Deze korte introductie beoogde een overzicht te geven van het VSR-KMS. In de publicatie VSR-Kwaliteitsmeetsysteem, VSR-KMS 3 en op de websites van VSR en de Stichting Schoonmaakkwaliteit vindt u meer informatie en een gedetailleerde uitleg.

www.vsr-org.nl

www.schoonmaakkwaliteit.nl