



PLATFORM VOOR PROFESSIONEEL SCHOONMAKEN

SCHOONMAAKKWALITEIT METEN

Whitepaper over VSR-KMS – het kwaliteitsmeetsysteem
Vereniging Schoonmaak Research
(zoals beschreven in NEN 2075)

Tilburg, februari 2017

INHOUD

1.	DE AANBESTEDING	4
	1.2 Schoonmaakkwaliteit meten	4
2.	WAAROM VSR-KMS?	5
	2.1 Wat zegt de uitkomst van VSR-KMS over de schoonmaakkwaliteit?	5
3.	WAT VERMELD IK OVER VSR-KMS IN HET BESTEK EN CONTRACT?	7
	3.1 VSR-KMS-inventarisatie	7
	3.2 Locatieoverzicht	8
4.	DE KWALITEITSINSPECTEUR	9
	4.1 Rapportage en software	9
5.	WAT IS MIJN ROL ALS OPDRACHTGEVER?	10
	Meer informatie	11
	Over het VSR-keurmerk	11
	Contact	11

VOORWOORD

Als opdrachtgever van schoonmaakdienstverlening, spreekt u met uw leverancier kwaliteitsnormen af, die u gedurende uw samenwerking controleert. In deze whitepaper leest u hoe u met VSR-KMS de enige juiste objectieve controles uitvoert. En hoe het zich van de vele van VSR-afgeleide systemen onderscheidt.

VSR staat in de schoonmaakbranche en binnen facility management sinds jaar en dag bekend als onafhankelijk platform voor professioneel schoonmaken. De Vereniging Schoonmaak Research onderzoekt schoonmaakmethoden en -technieken, en ontwikkelde het VSR-kwaliteitsmeetsysteem (VSR-KMS). VSR-KMS meet de technische kwaliteit van schoonmaak. Waarschijnlijk door de wetenschappelijke opbouw van VSR-KMS is het niet alleen het meest gebruikte en succesvolle, maar ook het meest gekopieerde meetsysteem. Diverse schoonmaakbedrijven, adviesbureaus en facility managers gebruiken de naam VSR voor elk VSR-achtig meetsysteem – zonder dat duidelijk is wat de gecontroleerde normen nu eigenlijk zijn. Zelfs als wèl VSR-formulieren worden gebruikt.

VSR wil een einde maken aan deze wildgroei, waarbij haar naam te pas en te onpas wordt gebruikt. Zij ontwikkelde het VSR-keurmerk, dat de erosie van VSR-KMS moet tegengaan.

1. DE AANBESTEDING

Besteedt u de schoonmaakdienstverlening in uw gebouw uit, dan stellen meestal de facility manager en de inkoper de documenten voor een offerteaanvraag op. Zij inventariseren eisen en wensen, beschrijven de werkzaamheden of het resultaat en leggen deze vast in een bestek.

Ruimtestaten en schoonmaakprogramma's, input- of output-gespecificeerd, vormen de onmisbare basis. In het bestek staan ook de overige voorwaarden waaraan de opdrachtnemer dient te voldoen, zoals: wijze van facturatie, inkoopvoorwaarden, communicatiestructuur, managementrapportages, én de borging van de kwaliteit.

1.2 Schoonmaakkwaliteit meten

Onderdeel van een goede organisatie van de professionele schoonmaak is kwaliteitscontrole. Er zijn talloze methodieken op de markt die de technische kwaliteit van schoonmaak meten. Deze kwaliteitsmeetsystemen, vaak 'gebaseerd op VSR', hebben allemaal hun eigen specifieke aandachtspunten. Toch kan er niet één tippen aan het officiële kwaliteitsmeetsysteem van VSR.

VSR-KMS is wetenschappelijk onderbouwd, en is daarmee het meest objectieve, transparante, en reproduceerbare systeem dat er is. Het is de in NEN 2075 beschreven methodiek voor eindkeuringen, officiële kwaliteitsnorm in de schoonmaakdienstverlening. VSR-KMS voldoet daarmee als enige systeem aan zowel de eisen als aanbevelingen van de Europese norm EN 13549.

RAI Amsterdam:

"Bij ons resultaatgerichte contract is de systematiek van VSR-KMS met zijn objectieve meting een essentieel onderdeel in het contractmanagement."

TIP!

Gebruik de volledige naam VSR-KMS om misverstanden te voorkomen. Of verwijst formeel naar de eindkeuringen zoals beschreven in NEN 2075.

2. WAAROM VSR-KMS?

Wat is de toegevoegde waarde voor u als opdrachtgever om bij de eindkeuringen NEN 2075 toe te passen, oftewel VSR-KMS?

- het is een genormaliseerde systematiek, gedragen en erkend door de markt, net zo vanzelfsprekend als de vele andere NEN-normen die wij in Nederland kennen;
- VSR-KMS is vrij toegankelijk voor, en toepasbaar door, iedereen: opdrachtgevers, leveranciers en adviseurs;
- als enige meetsysteem voldoet VSR-KMS aan de minimale eisen en aan alle aanbevelingen die zijn vastgelegd in de Europese Norm EN 13549 Cleaning services - Basic requirements and recommendations for quality measuring systems;
- de juiste toepassing van de VSR-KMS-systematiek wordt gewaarborgd door de Stichting Schoonmaakkwaliteit (SSK) door:
 - het opleiden van inspecteurs en controleurs ;
 - een online register van gediplomeerde inspecteurs en controleurs; de criteria voor registratie zijn: deskundig en ervaren, passen actief VSR-KMS toe en houden zich aan de gedragscode van SSK.
 - een onafhankelijk deskundigenforum dat uitspraak kan doen bij geschillen;
 - een keurmerk voor bedrijven die VSR-KMS op juiste wijze toepassen.

Ministerie van Defensie, Divisie Facilitair & Logistiek:

“De VSR-KMS metingen geven ons inzicht in de status van de schoonmaakdienstverlening. Hiermee krijgen we de bevestiging van het kwaliteitsniveau dat we hebben afgesproken.”

TIP!

Pas op voor namaak. In onze vrije markt zijn er vele aanbieders van kwaliteitsmeetsystemen; VSR-achtige systematiek, gebruikmakend van dezelfde steekproeftabellen en formulieren. Sommigen beweren dat een inventarisatie niet nodig is. Anderen baseren goedkeurgrenzen op hun ervaring of op gebouwgemiddelden. Stel bij twijfel gerust uw vraag aan VSR of Stichting Schoonmaakkwaliteit.

2.1 Wat zegt de uitkomst van VSR-KMS over de schoonmaakkwaliteit?

VSR-KMS (eindkeuring volgens NEN 2075) doet uitspraak of er op de juiste manier is schoon gemaakt. De juiste manier wil zeggen: volgens afspraak. De afspraak voor een bureakamer kan zijn: één keer per week schoon, terwijl voor een andere kamer geldt: elke dag schoon. In beide gevallen wordt steekproefsgewijs en statistisch verantwoord gecontroleerd of er niet

meer dan 7% fouten worden gemaakt. Bij minder dan 7% fouten is er sprake van goedkeur, zijn het er meer dan is er afkeur.

Toepassing van VSR-KMS zegt dus niets over de ontwerpqualiteit. Ook zegt het niet of de schoonmaakfrequentie past bij uw situatie. Daarom is in een bestek enkel vermelden dat vol-
daan moet worden aan de AQL-waarden (acceptance quality limits) dan ook onvoldoende. Om te kunnen controleren moet helder zijn wat de afspraken zijn.

Ten slotte geeft VSR-KMS géén rapportcijfers. Het aantal fouten, de afwijking ten opzichte van de goedkeurgrens mag alleen worden gebruikt voor trendanalyse.

In een uitgebalanceerd kwaliteitsmeetsysteem als VSR-KMS, past het gebruik van weegfactoren niet.

GOM Schoonhouden:

“Meten is weten’, ook bij GOM Schoonhouden. Meten geeft inzicht in de status van onze schoonmaakdienstverlening. VSR-KMS helpt om hier vervolgens ook naar te handelen. Zo kunnen wij onze klanten de kwaliteit bieden waar wij voor staan.’

3. WAT VERMELD IK OVER VSR-KMS IN HET BESTEK EN CONTRACT?

Eindkeuringen volgens NEN 2075/VSR-KMS zijn er om vast te stellen of het schoonmaakbedrijf zich houdt aan de contractuele afspraken. Uw dienstverlener moet voldoen aan de algemeen gehanteerde, aanvaardbare kwaliteitsniveaus (AQL): sanitair maximaal 4% afgekeurde elementen, voor burea kamers en verkeersruimten geldt een maximale afkeur van maximaal 7%.

Daarnaast is het aan te bevelen om een aantal praktische zaken te benoemen:

- de locatie is goedgekeurd indien alle ruimtecategorieën als voldoende worden beoordeeld (advies van VSR);
- keuringen worden uitgevoerd door gediplomeerde bij Stichting Schoonmaakkwaliteit geregistreerde VSR-kwaliteitsinspecteurs of -controleurs (zie www.schoonmaakkwaliteit.nl);
- maak een keuze of u gebruik maakt van een onafhankelijke externe keuringsinstantie;
- bepaal de frequentie waarmee eindkeuringen worden uitgevoerd;
- wie draagt de kosten van de keuringen?

Wat te doen bij afkeur?

Het is verstandig om van tevoren met uw schoonmaakdienstverlener af te spreken hoe te handelen indien er sprake is van afkeur. Denk aan zaken als: een reële termijn voor herstel van kwaliteit, moment van herkeuring (in het algemeen adviseert VSR volledige herkeuring van alle ruimtecategorieën), en eventuele kosten van herkeuring.

3.1 VSR-KMS-inventarisatie

Noodzakelijk onderdeel van VSR-KMS is de eenmalige inventarisatie. In deze inventarisatie worden de gebouwspecifieke kenmerken, schoon te maken elementen, steekproefomvang, goedkeurgrenzen, en dergelijke vastgelegd. Zolang er geen grote veranderingen in gebouwen plaatsvinden, kunnen dergelijke basisgegevens in de praktijk vele jaren mee.

Deze basisgegevens zouden beschikbaar moeten zijn voor de schoonmaakleverancier, inspecteur en opdrachtgever. De leverancier kan de gegevens gebruiken voor de eigen controle. Voor de opdrachtgever zijn ze relevant om te verstrekken bij een eventuele contractwisseling.

3.2 Locatieoverzicht

Een locatieoverzicht met vermelding van het te controleren oppervlak (vierkante meters) biedt een uniform uitgangspunt voor prijsvorming van de controles. Frequentie, reistijden en planning zijn daarnaast bepalend voor de uiteindelijke kosten van de metingen. In het kader van transparante prijsvorming is het aan te bevelen om prijzen te vragen voor zowel geplande keuringen, als voor keuringen op afroep – zoals herkeuringen en voor de eenmalig uit te voeren noodzakelijke VSR-KMS inventarisatie.

TIP!

Maak vóór de start van het contract afspraken over het eigenaarschap van de inventarisatiegegevens.

4. DE KWALITEITSINSPECTEUR

Schoonmaakkwaliteit (laten) controleren kan met interne en/of externe kwaliteitscontroles. Bepaal vooraf uw keuze. Schoonmaakleveranciers beschikken over geregistreerde inspecteurs die in staat zijn op juiste wijze interne metingen uit te voeren.

Voor onafhankelijke externe keuringen kunt u kiezen uit diverse adviesbureaus en zelfstandige inspecteurs die eindkeuringen volgens NEN 2075 aanbieden. Lidmaatschap van VSR en registratie van inspecteurs en controleurs bij Stichting Schoonmaakkwaliteit, zijn eenvoudig te controleren.

4.1 Rapportage en software

Metingen leveren gegevens op, en die leiden tot rapportages. In de NEN 2075 en in de VSR praktijkrichtlijn 1-1-2014 KMS 3 staat beschreven aan welke eisen en richtlijnen een rapportage dient te voldoen.

Diverse aanbieders van VSR-KMS passen (hun eigen) software toe om gegevens van metingen te registreren en te komen tot rapportages. Pakketten die voldoen aan de technische eisen van VSR-KMS vindt u op de website van VSR (www.vsr-org.nl).

CSG Bureau voor Facilitaire Dienstverlening:

'Om kwaliteit te borgen, is het van groot belang dat de geleverde diensten periodiek aan een vooraf vastgesteld kwaliteitsniveau worden getoetst. Dit kwaliteitsniveau ligt contractueel vast. CSG gebruikt VSR-KMS voor metingen naar de technische kwaliteit van schoonmaak. Zo kan een opdrachtgever altijd rekenen op een objectief oordeel over geleverde schoonmaakprestaties.'

5. WAT IS MIJN ROL ALS OPDRACHTGEVER?

Voor alle betrokkenen – opdrachtgever, eindgebruiker, dienstverlener en inspecteur – moet helder zijn wat de schoonmaakafspraken zijn, en wat de samenwerkende partners van elkaar mogen verwachten. Dit is noodzakelijk om de schoonmaakwerkzaamheden uit te kunnen voeren, om werkzaamheden efficiënt te plannen, om gebouwgebruikers te kunnen informeren en om te kunnen controleren of werkzaamheden volgens afspraak worden uitgevoerd.

Rijkswaterstaat:

'Van de vuurtoren op Terschelling tot het hoofdkantoor in Utrecht. De schoonmaak-kwaliteit in 300 locaties bij Rijkswaterstaat wordt geborgd met het VSR-KMS kwaliteit-smeetsysteem. Onmisbaar onderdeel in de voortgangsgesprekken tussen AAFM Facility Management, schoonmaakleveranciers en Rijkswaterstaat.'

De basis hiervoor is een ruimteoverzicht met bijbehorende plattegrond voorzien van ruimte-nummering. In praktijk is dit de meest voorkomende wijze om schoonmaakafspraken helder te krijgen. Soms wordt op een andere manier tot op ruimteniveau helder gemaakt wat de afspraken zijn.

TIP!

In praktijk blijkt meestal dat u als opdrachtgever om de benodigde plattegronden wordt gevraagd. Speel hier vroegtijdig op in; het beschikbaar kunnen stellen van goede basisinformatie bespaart de VSR-inspecteur veel tijd.

MEER INFORMATIE

Over het VSR-keurmerk

VSR-KMS is sinds de introductie ruim 30 jaar geleden doorontwikkeld tot de huidige, derde generatie. De laatste stap in het VSR-KMS is de introductie van het VSR-Keurmerk in 2015 geweest.

De bedoeling van het keurmerk is de erosie van het gebruik van het VSR-kwaliteitsmeetsysteem (VSR-KMS) tegen te gaan. In de markt wordt VSR-KMS regelmatig onjuist en onvolledig toegepast. Een keurmerk voor bedrijven die VSR-KMS juist en volledig toepassen moet het kaf van het koren scheiden.

Contact

Voor meer informatie over VSR-KMS, de waarborgen, klachtafhandeling, opleidingsmogelijkheden etc. kunt u contact opnemen met:

Vereniging Schoonmaak Research (VSR)

Tel.: 013-5944346

E-mail: vsr@wispa.nl

www.vsr-org.nl

of met

Stichting Schoonmaakkwaliteit (SSK)

Tel.: 013-5944362

E-mail: ssk@wispa.nl

www.schoonmaakkwaliteit.nl

VSR is het onafhankelijke platform voor professioneel schoonmaken en kennisinstituut voor alle marktpartijen binnen de schoonmaakdienstverlening.

VSR streeft naar professionalisering en objectivering van het schoonmaakvak door middel van onderzoek, voorlichting en opleiding.



Vereniging Schoonmaak Research
Postbus 4076, 5004 JB Tilburg
T 013 - 594 4346 | E vsr@wispa.nl
