

# Inspecteurs- en Controleursdag 7 maart 2017

# Programma

- |                  |  |
|------------------|--|
| <b>14.00 uur</b> | <b>Ontvangst</b>   |
| <b>14.30 uur</b> | <b>Opening door Ad Van Poppel,<br/>voorzitter Stichting<br/>Schoonmaakkwaliteit (SSK) en van de<br/>Commissie Kwaliteitszorg van VSR</b>         |
| <b>14.45 uur</b> | <b>Inleiding door Peter Hamers,<br/>bestuurslid SSK en lid Commissie<br/>Kwaliteitszorg van VSR over de<br/>rapportages van VSR-KMS-metingen</b> |
| <b>16.30 uur</b> | <b>Workshops</b>   |
|                  | <b>Afsluitende borrel</b>  |

# Huishoudelijke Mededelingen

**Workshop 1      Els Nys**

**Workshop 2      Henk Remans**

**Workshop 3      Ria Ankersmit**

# Huishoudelijke Mededelingen

- Inleveren badge
- Uitrijkaart
- Publicatie Whitepaper
- Tijdig APK doen!

# Het effect van uw VSR KMS rapportage op de facility manager



# Waarom?

## Feitelijk en objectief is de kracht van VSR-KMS

- NEN 2075
- Opleiding
- SSK register van inspecteurs en controleurs
- Keurmerk
- Deskundigenforum

# Waarom vindt ik het belangrijk:

- Specialist bij Facility Management organisatie
- Met 45 facility managers en 100 facility coördinatoren
- In net zoveel locaties verspreid over het land

De facility manager is een generalist, die weinig van schoonmaak weet, hij krijgt uw rapportage.

# Objectief?

## Inleiding

Betreft VSR kwaliteitsmeting van 14 april 2016.

## 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.

- Waarom begint de rapportage met subjectieve opmerkingen?
- Wat is dat redelijk tot goed?
- Wanneer komt het resultaat?



# Objectief?

## Notities

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

Inderdaad op 3 vloeren is dicht stof geconstateerd.(van totaal 4 fouten)  
In een controle met 23 SE/maf 8 en goedkeurgrens 20.

Hoe zo wordt niet overal van plint tot plint gezogen?

# Opsommingen:

Wat voegt een opsomming toe, alles staat immers al op het controle formulier.

Nadeel is dat er geen link is naar de aantallen in het controleformulier. Oftewel onduidelijk is of er sprake is van goed of afkeur.

Waarom een algemene indruk, er is toch concreet en feitelijk gemeten?

## Aandachtspunten per categorie

### Bureaunkamers

Rand-ricel	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.

### Sanitaire ruimten

Wastafel	Gehecht vuil met name van de onderzijde verwijderen.
Douche-installatie	Gehecht vuil verwijderen.
Toilet/slokop	Gehecht vuil van de onderzijde verwijderen.
Urinoir	Aanslag verwijderen.
Handdoekautomaat	Gehecht vuil van de onderzijde verwijderen.

### Verkeersruimten

Vloer-trap
Plint-kabel
Spinrag

## 3. Algemene indruk / opmerkingen

- Tijdens de VSR-KMS kwaliteitsmeting heeft onze kwaliteitsinspecteur de onderstaande verstoringen aangetroffen:
  - Bureaunkamers:
    - losliggende vervuiling op vloeren;
    - gehechte vervuiling op afval-/prullenbakken en bureau/tafels;
    - afval-/prullenbak niet geleedigd;
    - dicht stof op buitenzijde van afval-/prullenbakken.
  - Sanitair:
    - dicht stof op een spiegel en een wand;
    - gehechte vervuiling op een toilet/slokop en een vloer;
    - aanslag rondom een wastafelkraan.
  - Verkeersruimten:
    - dicht stof en gehechte vervuiling op vloeren;
    - dicht stof op kapstokken en een leuning;
    - gehechte vervuiling op een wand.

# Niet in controle:

Wat voegen verstoringen of opmerkingen toe over ruimtes die niet in de controle zaten?

Tevens zijn de onderstaande verstoringen geconstateerd;

- Gehecht vuil aan de onderzijde van de handdoek automaat bij de pantry's. Het reinigen van deze automaten behoort niet tot uw schoonmaakleverancier.
- Spinrag in het trappenhuis.
- Spinrag achter de deuren van de entree (achter). Deze zijn moeilijk te verwijderen omdat het automatische deuren zijn. Wij adviseren u de toegangsdeuren even te sluiten zodat de schoonmaak direct daar goed kan reinigen.
- PVC vloeren behoeven periodiek onderhoud, wij adviseren u deze te laten schrobben.

Deze bovenstaande verstoringen hebben geen invloed gehad op de controleronde maar kan de beleving van de gebouwgebruikers negatief beïnvloeden.

Trappen huis, entree, zijn verkeersruimten die gewoon in de controle zitten. Zijn deze afwijkingen nu wel of niet in de controle meegenomen?  
Er was toch sprake van goedkeur? Of niet?

# Andere voorbeelden:

## Burea kamers

Rand-richel

Gehecht vuil en dicht stof verwijderen. Dit is geconstateerd op de telefoons.

## Aandachtspunten / opmerkingen

Op locatie is een periodieke planning aanwezig. Vorige week stonden de radiatoren, vensterbanken, het stoffen van stoelen, wanden sanitair en afvalbakken sanitair op de planning. Niet alle elementen zijn schoongemaakt. Deze week zullen deze werkzaamheden worden ingehaald. Tevens wordt er op de locatie

Hoe leest de facility manager dit?

Hoe zal zijn reactie naar de leverancier zijn?

Beter is 12 van de geconstateerde 13 fouten in de burea kamers betreft dicht stof op stoelen. Deze stonden vorige week in de periodieke planning.

(Goedkeurgrens is 18 oftewel er is sprake van goedkeur)

### 2.3 Algemene opmerkingen

Het schoonmaakonderhoud voldoet aan het afgesproken kwaliteitsniveau.

Extra aandacht is gewenst voor het geheel reinigen van telefoontoestellen.

Op diverse tapijt vloeren zijn vlekken aangetroffen. Het is raadzaam deze op korte termijn te laten reinigen.

De voegen van de wanden in de sanitaire ruimten zien er "vergeeld" uit. Het is raadzaam deze periodiek te laten reinigen.

Tevens verdient het periodiek reinigen van de wastafels eveneens de aandacht, met name rondom de kranen is kalk aangetroffen.

Wat beter is:

in de burea kamers zijn 23 fouten toegestaan, er zijn er 12 geconstateerd. Element met meest fouten is de telefoon, 5 stuks met aanslag.

Vlekverwijderen tapijt zit blijkbaar niet in het programma, er is niet 1 vloer afgekeurd.

In het sanitair is slechts 1 fout geconstateerd, dat betrof geen wastafel.  
Kalkaanslag is altijd fout.

In de categorie burea kamers zien wij los vuil vloer.  
Het stofzuigwerk heeft meer aandacht. Wel moet gezegd worden dat in deze ruimte maar 1 keer per week wordt schoongemaakt.

Wat is het effect op de facility-manager?

Wat zegt het controleformulier:  
3 vloeren met licht stof.

Goedkeurgrens was 30 fouten,  
in totaal 11 fouten  
geconstateerd.

Wat maakt het uit dat de ruimte maar 1 x per  
week wordt schoongemaakt?  
Daar houdt de inspecteur rekening mee bij de  
beoordeling.

# Algemene indruk? of feitelijk en objectief?

## 3. Algemene indruk / opmerkingen

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

Burea kamers:

- Dicht stof is waargenomen op radiatoren en een rand/richel.
- Gehechte vervuiling op afval-/prullenbakken, een bureau/tafel en op een vensterbank.

Leslokalen:

- Dicht stof is aangetroffen op de vloeren.
- Op een afval-/prullenbak, bureaus/tafels, een deur/-post en een wastafel is gehecht vuil waargenomen.
- Een methodefout is gezien op een deur/-post.

Sanitair:

- Gehechte vervuiling is aangetroffen op een deur/-post, een handdoekautomaat, een vloer en een wand.
- Methodefouten zijn gezien op de vloeren door het gebruik van een overdosering product. Aanbeveling de vloeren te schrobben en dagelijks te dweilen met een microvezelsysteem zonder product.

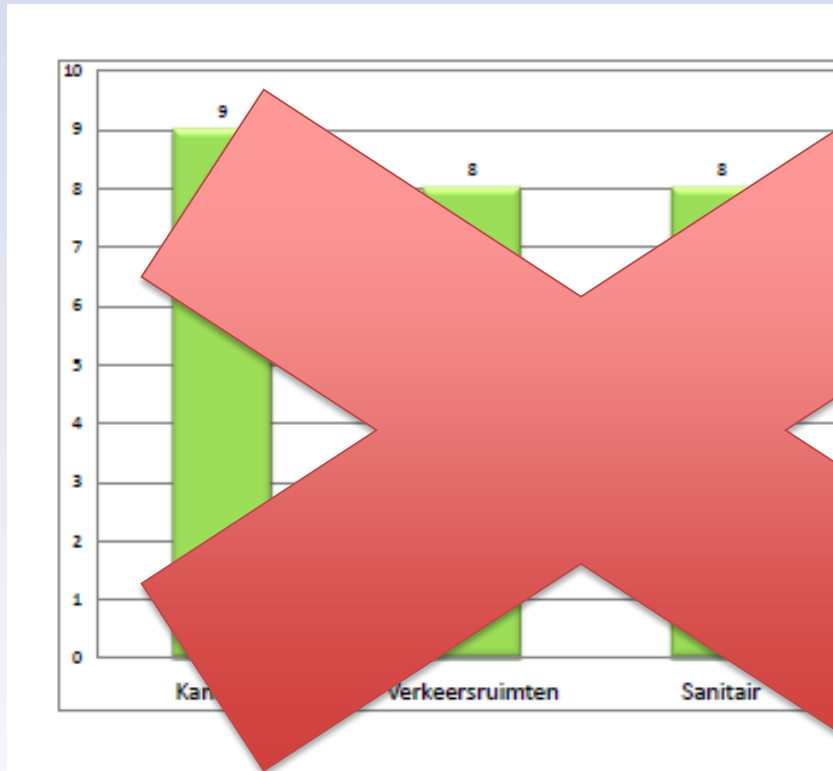
Verkeersruimten:

- Losliggende vervuiling en dicht stof is gesignaleerd op diverse vloeren.
- Een afval/prullenbak, deur/-post, een liftgleuf en een rand/richel bevatten gehecht vuil.

Algemeen:

- Het verdient aanbeveling de schoonmaakmedewerk(st)ers te herinstrueren met betrekking tot de aangetroffen methodefouten. Methodefouten worden veroorzaakt door het gebruik van product.
- De vloeren van de leslokalen worden niet gewist of gestofzuigd, voordat deze nat worden gereinigd.
- De roosters in de plafonds van de sanitaire ruimten bevatten stof.

# Rapportcijfers zijn niet toegestaan





# Goede opmerking:

## 2.3 Algemene opmerkingen

Het schoonmaakonderhoud voldoet aan het afgesproken kwaliteitsniveau. Met uitzondering van de geconstateerde fouten zijn er verder geen bijzonderheden.

# Do's:

- **Toelichting:**
  - bij de geconstateerde fouten, als verduidelijking
  - Bijvoorbeeld: aanslag wastafel is geconstateerd, het betrof kalkaanslag bij de kraan of lekstrepen aan de onderzijde van de wastafel.
- **Feitelijk en concreet:**
  - In 20 gevallen van de 23 betrof het dicht stof op het onderstel van de stoel.
- **In relatie met het totaal, het controleformulier.**
  - De goedkeurgrens is 25 fouten, er zijn 10 fouten geconstateerd. Meest voorkomende fout, 5 stuks, betrof vlekken op het bureau.
- **Goed is goed**
  - opmerkingen voegen niet altijd iets toe, vaak spreekt het controleformulier voor zich.

# Don't:

- **Geef geen waarde oordeel:**
  - Vermijd kreten als goed, redelijk, slecht, in mijn beleving, etc.

# Tot slot



De kracht van VSR-KMS:

De inspecteurs en controleurs  
Feitelijk en objectief

# Workshops

# Vraag 1

- *Mag er binnen de VSR regelgeving 6½ dag na de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden een controle plaatsvinden terwijl dit gebouw 24 uur per dag 7 dagen in de week wordt gebruikt?*

# Vraag 2

- *Is het normaal dat er zonder vooraankondiging een controle kan plaatsvinden en wij bij verstek veroordeeld worden tot het betalen van een herkeuring?*

# Vraag 3

- *Onlangs is er een VSR keuring op mijn locatie geweest waarbij ik niet in de gelegenheid gesteld ben om deze meting bij te wonen. Mag dat zomaar?*

*Minimale steekproef was 12 en minimale ruimten 6.*

*Er is echter in 35 ruimten gekeurd, maar het toegestane fouten staat op 20...Maf waarde staat op 4.*

*Ik begrijp dit niet?*

*Het betreft hier de categorie verkeersruimten.*

*Op de betreffende locatie wordt 2 x per week schoongemaakt.*

*Het gaat om een wooncomplex.*

# Vraag 4

- *Wij worden gevraagd een nulbeurt-meting uit te voeren.  
Is onze collega met een VSR-controleur opleiding voldoende gekwalificeerd daarvoor?*



# Vraag 5

- *Kunt u mij vertellen of het VSR kwaliteitmeetsysteem ook toepasbaar is op sporthallen en op zwembaden (het “natte gedeelte”)? Zo ja welke AQL adviseert u in een sporthal en in een zwemzaal?*

# Vraag 6

- *Onze schoonmaakdienst is middels een aanbesteding uitbesteed en op afgesproken tijden voeren wij een controleronde uit. Afgelopen controleronde was helaas onvoldoende en er zal een hermeting plaatsvinden. Nu is er een verschil van mening over de termijn van de hermeting. Zijn hier regels voor? Moet een hermeting plaatsvinden binnen 10 werkdagen?*

# Vraag 7

- *Bestaat er ook een AQL voor archiefruimten?*

# Vraag 8

- *Graag zou ik willen weten hoe in de huidige DKS opleiding omgegaan wordt met bepaalde acties die gekoppeld kunnen worden aan een uitgevoerde DKS controle.*

*Als voorbeeld heb ik van een klant van ons doorgekregen:*

- 1) besproken met medewerkster*
- 2) praktijkbegeleiding*
- 3) herinstructie*
- 4) taak veranderen*
- 5) andere materialen/middelen*
- 6) programma beoordeling*

*Zijn deze acties standaard onderdeel van een DKS controle of kan dit door de klant/gebruiker zelf toegevoegd worden?*

# Vraag 9

- *In VSR-KMS3 verwacht je voor Leslokalen hetzelfde als bij Verkeersruimten, nl.:*

*Toegestane inventarisatiemethoden: AB*

*Voorkeur bij grote clusters: B*

*De tabel op bladzijde 33 geeft echter aan:*

	A	B	C	D
Bureaunkamers	1*	2	-	2*
Sanitair	1*	2	-	-
Verkeersruimten	1	2*	-	-
Leslokalen	1*	2	-	2*
Verpleegruimten	1	-	2*	-
Behandelkamers	1	2	v	2*

1) altijd mogelijk

2) alleen bij grotere clusters (minimaal 15 ruimten)

\* in de regel de standaardmethode

*Naar mijn mening zou de ruimtecategorie Leslokaal hetzelfde behandeld moeten worden als verkeersruimten.*

# Vraag 10

- *Stel: er hangen in een sanitaire ruimte 5 urinoirs. Eén van de urinoirs vertoont een methodefout (de overige 4 urinoirs zijn correct schoongemaakt). Geldt dit dan voor 1 fout of wordt deze ene fout geëxtrapoleerd tot 5 fouten?*

# Vraag 11

- *Hoe vaak moeten pinlocaties schoongemaakt worden, vroeger 1x per week, toen 1x per 2 weken nu willen ze het 1x p.maand, men kijkt alleen naar de opp.vl pinbox, maar niet toetsenbord.*

# Vraag 12

- *Worden er bij controles ook de luchtkanalen meegenomen?*



# Vraag 13

- *Valt glasbewassing ook onder de reikwijdte van VSR-KMS?*

# Vraag 14

- *Een klant heeft mij gevraagd zijn hotel te controleren. Een aantal keer per jaar op Dks basis en 2 keer per jaar op VSR basis.*

*De keuken, doen wij niet, maar lobby, restaurant, zwembad en kamers wel.*

*Wat voor aql wordt hier normaliter voor gebruikt?*

# Einde bijeenkomst