

Schoonmaakresultaat ob

Schoonmaak is ontegensprekelijk het thema waarmee facility management zich al het langst bezig houdt. Iedereen wil een 'schoon' resultaat, maar de beoordeling daarvan verloopt erg subjectief. Het is dan ook logisch dat zowel klant als dienstverlener al lang op zoek zijn naar een objectief meetsysteem voor de schoonmaak. In Nederland heeft VSR zich als representatieve organisatie laten respecteren. België volgt. IFMA organiseerde een seminar om de Facility Managers dit kwaliteitscontrolesysteem te verduidelijken

VSR (Vereniging Schoonmaak Research) ging in 1979 van start met een eerste project, naar aanleiding van aanhoudende discussies over 'wat is schoon?'. Schoonmaakbedrijven kregen klachten, maar die bleken erg ongenueanceerd. De vermeende - subjectieve - ontevredenheid kon slechts aangepakt worden door objectivering.

Freek Veneman, lid van het dagelijks bestuur bij VSR, Lid van het dagelijks bestuur van SSK (Stichting Schoonmaak Kwaliteit), Voorzitter van de Nederlandse normcommissie schoonmaakdienstverlening en Waarnemend voorzitter van de Europese normcommissie 'on cleaning performance': "Er moest één gemeenschappelijke taal gevonden worden voor de communicatie rond schoonmaak tussen klant en dienstverlener. Daarom werd een systeem voor eindkeuring van de schoonmaakhandelingen opgesteld, gevolgd door procescontrole". De definitie van 'schoon' zoals ze door VSR wordt gehanteerd verschilt van wat we in het woordenboek aantreffen: 'schoon is wanneer iets op de juiste manier is schoongemaakt'. Er moesten keuringscriteria komen die eenvoudig te begrijpen zijn en geen ruimte voor interpretatie laten.

Objectieve meting bepalen

Het VSR 'Kwaliteit Meet Systeem' (KMS) begon als een systeem voor eindkeuringen en werd nadien aangevuld met procescontrole onder de vorm van het 'Dagelijks Controle Systeem' (DKS).

VSR schreef de gedetailleerde bepaling-en uit voor de verschillende onderwerpen van de schoonmaak, zoals sanitair, bureau, telefoon, enz.

Voor het keuren van het resultaat van een schoonmaakhandeling was een goedkeurgrens nodig en dat bleek een niet zo eenvoudig beslissingsproces. "Een nultolerantie was onmogelijk werkzaam; er moest een foutmarge worden bepaald" verklaart Freek Veneman. "Het systeem kan ook slechts 100% betrouwbaar zijn wanneer er een 100% keuring plaatsvindt" gaat hij verder. "Steekproeven sluiten een te groot risico in voor het trekken van foute conclusies". De voorkeur ging uiteindelijk naar een statistische benadering en niet naar het instellen van een procentuele foutmarge bij het uitvoeren van

steekproeven. Dit sluit ook aan op de 'Acceptance Sampling Systems' opgenomen in de internationale norm ISO 2859.

Een waardering van het schoonmaakresultaat in procenten van een maximum puntentotaal bleek ook al niet precies genoeg. "Een goed resultaat wordt veelal met 80% beoordeeld, maar waarom geen 90 of 100?" merkt Freek Veneman op. "Een niet zo best resultaat krijgt al gauw 50%, maar half schoon is uiteindelijk toch niet schoon en dus vuil en niet te accepteren". Bij het hanteren van gewogen systemen is er het risico dat sommige onderdelen van de schoonmaak teveel aandacht krijgen, terwijl andere het gevaar lopen onvoldoende aandacht te krijgen. "Alle schoonmaak is even belangrijk" stelt Freek Veneman.

In de periode 1979-1982 werd het VSR-systeem voor kwaliteitsmeting in de schoonmaak uitgeprobeerd. In 1994 werd het in Nederland geïntegreerd in de norm NEN2075. Midden de jaren negentig toonde ook Europa interesse, maar het kwam niet tot een akkoord. De Europese standaard EN 13549 die in 2001 verscheen, neemt de basisverwachtingen en aanbevelingen voor schoonmaakdiensten op. Het kwaliteitsmeetsysteem van VSR (KMS) voldoet volledig aan deze EN 13549. Freek Veneman besluit: "De dienstverlener neemt de verantwoording van het schoonmaakproces op zich en bewaakt dit met het DKS - dagelijks controlesysteem. De klant krijgt hiervan het resultaat en controleert met het VSR KMS".

VSR in België

Eind de jaren negentig kwam VSR ook naar België, waar het vooreerst ingang vond in de banksector, als gevolg van een beslissing tot outsourcen van de schoonmaak i.p.v. eigen schoonmaakpersoneel. De banken kregen navolging van andere kantoren, industrie en de zorgsector. "Vandaag worden een 1000-tal audits per jaar uitgevoerd" meldt Els Nys, Zaakvoerder ATIR België Cleaning Consultancy en VSR-inspecteur.

VSR staat voor een technische benadering van het schoonmaakgebeuren. Het gaat om schoonmaaksystemen en niet langer om emmer en dweil. Het schoonmaakproces wordt

jectief meten



gestructureerd aangepakt, met ingekleurde plattegronden en een planning voor de verschillende schoonmaakopdrachten, per dag, wekelijks en periodiek. VSR staat voor aansturing van de schoonmaakmedewerkers op de vloer en weerspiegelt zich in het lastenboek en SLA's. VSR bestaat uit twee complementaire systemen: enerzijds het dagelijkse controlesysteem (DKS) wat moet dienen voor de opvolging en aansturing van het schoonmaakpersoneel – dit is een interne kwaliteitscontrole – en anderzijds de externe audits door gediplomeerde VSR-controleurs. Er wordt altijd gestart met een eenmalige inventarisering van het gebouw, wat toelaat de controles nauwkeurig af te bakenen. De audit voor kantoorgebouwen gebeurt in principe met een frequentie van 4 per jaar. Voor de zorgsector wordt gewerkt met een maandelijkse frequentie of een aangepast schema volgens de wensen van de klant. De controlerondes worden altijd met drie personen afgewerkt: een VSR-inspecteur, de opdrachtgever en een vertegenwoordiging van het schoonmaakbedrijf. Het controlesysteem maakt een nuancering in functie tot de ruimte. Zo wordt voor kantoren een foutmarge van 7% toegestaan, terwijl dit voor het sanitair slechts 4% bedraagt en in de zorgsector 3% foutmarge als standaard geldt.

VSR maakt Gent schoner

Dirk Goossens, facility manager bij de Stad Gent, getuigt over zijn ervaringen met VSR. In Gent worden 600.000m² oppervlakte schoongemaakt, verspreid over de 340 gebouwen en het ganse stadsgebied. Dat gaat gepaard met diverse schoonmaakprogramma's en SLA's voor bv. musea, administratieve gebouwen, crèches en scholen. De schoonmaak werd in de loop der jaren stapsgewijs uitbesteed met

een uitdoofscenario, rekening houdend met de wetgeving op overheidsopdrachten. Zo werd sinds 1998 ook overgestapt van een decentrale naar een centrale aansturing.

Dirk Goossens: "Terwijl schoonmaak van in- naar outsourcen evolueerde, bleef catering behouden. Het stadspersoneel werd van schoonmaak overgeplaatst naar andere services. Er was nood aan een objectieve rapportering, een betrouwbaar instrument voor bijsturing van zowel schoonmaakpartner als schoonmaakpersoneel op de vloer".

Er werden offertes aangevraagd voor schoonmaak en kwaliteitscontrole. Daaruit bleek dat de verschillende controlesystemen onderling niet vergelijkbaar zijn. "Enkel VSR voldoet aan de wens naar objectiviteit om verschillende schoonmaakbedrijven toch uniform met één enkel systeem te controleren" concludeert Dirk Goossens. "De Stad Gent opteerde voor een frequentie van twee controles per jaar, wat neerkomt op 750 inspectierondes". Het controlebudget voor de VSR-tussenkomst ligt iets hoger dan 100.000 euro en verwacht wordt dat dit zal stijgen, gezien men het aantal inspecties tot 1.000 wenst op te voeren. "Een belangrijk voordeel is dat het controlebeheer met een beperkt aantal eigen mensen mogelijk is" merkt Dirk Goossens op. "Daarnaast is er het binnenhalen en benutten van de externe expertise. Binnen dit systeem controleren zowel opdrachtgever als dienstverlener op kwaliteit en dat werkt versterkend".

VSR wordt geaccepteerd als een neutrale kwaliteitscontrole en dat verschilt grondig van een eigen controle door de opdrachtgever. Het sluit een hoge rapporteringswaarde in voor alle partijen, inclusief vakbonden. Bovendien is er een aanvaard boetesysteem.

Eduard CODDÉ ■

Meer dan een meetsysteem

VSR (Vereniging Schoonmaak Research) ligt niet alleen aan de basis van een werkzaam controlesysteem voor de schoonmaak, het doet ook onafgebroken onderzoek naar onderwerpen in het kader van de schoonmaakactiviteiten. Zo is er onderzoek naar fijn stof, hoe het zich gedraagt, maar meer nog naar hoe het kan vermeden worden. Al 15 jaar geleden startte VSR het onderzoek naar de efficiëntie van de schoonmaak bij het gebruik van microvezels. Om de 2 à 3 jaar wordt een 'Microvezel-handboek' uitgegeven met de nieuwste stand van zaken. VSR verricht ook onderzoek naar managementsystemen en kwaliteitsontwikkeling en verleent advies bij het opstellen van schoonmaakplannen.