

Nieuw Europees systeem meet én differentieert schoonmaakkwaliteit

Het VSR-kwaliteitsmeetsysteem vervult een niet meer weg te denken functie binnen de Nederlandse schoonmaakdienstverlening. Dankzij dit systeem wordt de kwaliteit van schoonmaakwerkzaamheden volgens objectieve schoonmaaktechnische criteria vastgesteld. Toch heeft het systeem ook beperkingen, zoals de verplichte detailinventarisaties en het meten van kwaliteit op één niveau. Het uit Duitsland afkomstige en door Masterkey-Plus geïntroduceerde Europees Resultaatgericht KwaliteitsMeetSysteem brengt daar verandering in.

Jan Halfman*

De branchebrede erkenning van het VSR-kwaliteitsmeetsysteem heeft er in Nederland voor gezorgd dat het schoonmaakonderhoud uit de sfeer van subjectieve beoordeling is gehaald. Door de corrigerende functie van de kwaliteitsbeoordeling kan de opdrachtgever vertrouwen op een goed eindresultaat. Bovendien heeft het systeem een belangrijke bijdrage geleverd aan de professionalisering van de schoonmaakbranche.

Tegelijkertijd komt die branche meer en meer onder druk te staan, want de VSR-kwaliteitseisen moeten tegen steeds lagere kosten worden gehaald. Als deze ontwikkeling doorzet, zal het schoonmaakonderhoud op een gegeven moment tegen zulke lage kosten moeten worden uitgevoerd, dat de vereiste kwaliteit niet langer haalbaar is. Voorlopig hoeft dit punt nog niet te worden bereikt, want dankzij een nieuw Europees meetsysteem wordt niet alleen de inventarisatie vereenvoudigd, maar kunnen bovendien verschillende kwaliteitsniveaus wor-



Jan Halfman, die het systeem 'Een mooi instrument' vindt om prijs en kwaliteit van schoonmaakdiensten aan elkaar te koppelen

den gehanteerd. Het nieuwe Europees Resultaatgericht KwaliteitsMeetSysteem (ER-KMS) is ontwikkeld door de Duitse equivalent van de OSB, te weten het Bundesinnungsverband des Gebäudereinigerhandwerks Deutschland (BIV), in nauwe samenwerking met het Nederlandse Masterkey-Plus, dat verantwoordelijk is voor de ontwikkeling van de bijbehorende software.

Het nieuwe systeem voldoet aan de Europese norm voor schoonmaak-kwaliteitsmeetsystemen EN 13549:2001 en heeft per september 2001 tevens het TÜV-label verkregen. Net als het VSR-KMS is ook het ER-KMS goedgekeurd volgens de Europese Norm-Level 1 voor het meest objectief en statistisch onderbouwd schoonmaakkwaliteitsmeetsysteem, met als belangrijk verschil dat gebouwgegevens niet langer op inventarisniveau hoeven worden vastgelegd.

Voor het ER-KMS volstaan gegevens op ruimteniveau, wat behalve het gemak ook een aanzienlijke tijdsbespa-

ring oplevert. Voor het meten van de schoonmaakkwaliteit hanteert het systeem vijf vaste beoordelingsgroepen: hoofdinventaris, restinventaris, vloeren, wanden en plafonds en moeilijk bereikbare onderdelen.

Kwaliteit naar prijs

Het ER-KMS bespaart de gebruiker enerzijds een arbeidsintensief inventarisatietraject en biedt anderzijds de mogelijkheid om verschillende kwaliteitsniveaus vast te leggen.

Binnen het systeem worden zes zogenaamde Quality Levels (QL) onderscheiden, variërend van 'geen schoonmaak overeengekomen' (QL 0) tot het hoogst mogelijke kwaliteitsniveau (QL 5). In overleg met de opdrachtgever kan per object, per objectdeel, per ruimte of per deel van een ruimte, individueel worden vastgelegd welk kwaliteitsniveau moet worden gehaald. De kwaliteitsniveaus verschillen voor wat betreft het maximaal aantal toegestane vervuilingen: hoe hoger het Quality Level, des te kleiner het aantal vervuilingen mag zijn.

*Drs. G.J. Halfman is directeur van Masterkey-Plus BV te Apeldoorn.

