

## Bureau Schoonmaakzaken UvA

# Meten is kwaliteit verbeteren

Bureau Schoonmaakzaken maakt deel uit van het Facilitair Bedrijf van de Universiteit van Amsterdam. Dit bureau wordt gerund door Gré Brosse en Rea Dinkla. Sinds een paar jaar werken zij samen met kwaliteitsinspecteur Helène Griesdoorn van Masterkey-Plus, die de externe kwaliteitsmetingen uitvoert.

Jan Halfman\*

De Universiteit van Amsterdam kent vijf faculteiten, die gehuisvest zijn in 65 gebouwen met een totaal vloeroppervlak van 275.000 m<sup>2</sup>. Het grootste cluster gebouwen is te vinden op het Roeters-eiland-complex waar ook het facilitair centrum is gehuisvest. Een voormalige HTS aan de Plantage Muidergracht biedt onderdak aan het Facilitair Bedrijf van de Universiteit, waarvan het Bureau Schoonmaakzaken deel uitmaakt.

Gré Brosse en Rea Dinkla runnen het Bureau Schoonmaakzaken en kwaliteitsinspecteur Helène Griesdoorn, in dienst van Masterkey-Plus, ondersteunt en neemt de externe kwaliteitsmetingen voor haar rekening. Gré Brosse is buitengewoon tevreden over de inzet van dit systeem en de uitvoering daarvan: 'Het meten van de geleverde kwaliteit is noodzakelijk omdat je resultaten aangeleverd krijgt over de dienstverlening. Daarmee heb je houvast bij besprekingen en kun je concrete afspraken maken die vervolgens weer geverifieerd kunnen worden. Sinds de invoering is de kwaliteit verbeterd evenals de communicatie tussen gebouwbeheerders en de gebruikers.'

### Resultaatgericht systeem

Voor invoering van het Europees resultaatgerichte kwaliteitsmeetsysteem (ER-KMS), dat door Masterkey-Plus vanuit Duitsland is geïntroduceerd in Nederland, voerde de



Een deel van het gebouwencomplex van de Universiteit van Amsterdam

Universiteit DKS-metingen uit. Voor die tijd controleerde Gré Brosse eigenhandig de kwaliteit van het geleverde schoonmaak. Hiervoor deelde ze indien nodig gele en rode kaarten uit aan de schoonmaakbedrijven en voerde bijbehorende consequenties uit. Door de invoering van dit resultaatgericht kwaliteitsmeetsysteem is de uitvoering van metingen gestructureerd en wordt systematischer uitgevoerd, waardoor men sneller kan reageren op eventuele problemen.

Gré Brosse: 'Het resultaatgericht kwaliteitsmeetsysteem was voor ons de oplossing waar we al jaren naar zoch-

te. Ik ben nooit een fan van het VSR-kwaliteitsmeetsysteem geweest, omdat onze schoonmaakprogramma's daar niet op gericht zijn. De frequenties van uitvoering van het dagelijks onderhoud liggen bij ons vrij laag, terwijl VSR juist gericht is op het dagelijks onderhoud. Daarom hebben we nooit het VSR-KMS ingevoerd en alleen maar DKS-metingen gelopen, ondanks de aanwezigheid van een VSR-inspecteur. Daar komt nog bij dat je met VSR veel tijd kwijt bent voor de verplichte inventarisatie. Belangrijk voor ons was dat het ER-KMS, net als VSR-KMS, is goedgekeurd volgens de Europese Norm 13549:2001, level 1 als meest objectief en statistisch onderbouwd schoonmaakkwaliteitsmeetsysteem.'

### Eerlijke beoordeling

De kern van het ER-KMS is dat volstaan kan worden gegevens op ruimteniveau, die de Universiteit rechtstreeks vanuit het FMIS Planon kan inlezen. Naast gemak levert dit ook een aanzienlijke tijdsbesparing op. Voor het meten van de schoonmaakkwaliteit hanteert het systeem vijf vaste beoordelingsgroepen:

- hoofdinventaris
- restinventaris
- vloeren
- wanden en plafonds
- moeilijk bereikbare onderdelen.

Afhankelijk van de ruimtegrootte en de gehanteerde kwaliteitsniveaus (SLA's) is vastgesteld wat de goedkeurgrens per beoordelingsgroep is.

**'Met VSR ben je veel tijd kwijt voor de verplichte inventarisatie'**

\* Jan Halfman is directeur van Masterkey-Plus



Gré Brosse (links) en Rea Dinkla van Bureau Schoonmaakzaken

Volgens Gré Brosse resulteert dat in een eerlijke beoordeling. 'Wanneer je bijvoorbeeld op een vloer minder dan het toegestane aantal fouten maakt, maar op de hoofdinventaris meer dan toegestaan, wordt toch de gehele ruimte afgekeurd. En zo hoort het ook, je betaalt immers voor kwaliteit en niet voor fouten. Natuurlijk moet daarbij onderkend worden, dat fouten maken een menselijk gegeven is en dat er dus een tolerantiegrens bestaat. Maar

wanneer je daar overheen gaat, is fout ook fout. Bij VSR daarentegen moet je een ruimte eerste opdelen in verschillende delen en dan mag je per deel een fout constateren. De foutgrens wordt bij VSR vastgesteld per ruimtecategorie en niet per individuele ruimte zoals het zou moeten. Ik heb het idee dat ER-KMS hierdoor strenger is dan VSR, maar wel rechtvaardiger.'

#### Nadelen en voordelen

Gré Brosse: 'Omdat het resultaatgericht kwaliteitsmeetsysteem voor de universiteit nieuw was, hebben we veel tijd moeten investeren om de gebouwbeheerders, schoonmaakbedrijven en klanten te informeren over de te volgen werkwijze. We hebben ervoor gekozen om naast informatiemateriaal een presentatie door Masterkey-Plus te laten verzorgen. Het grote voordeel hiervan was dat alle partijen aan tafel zaten en er openlijk gesproken werd over schoonmaak en kwaliteit. Ze leerden zo elkaars werelden beter kennen en de wederzijdse problemen. Hierdoor zijn de gebouwbeheerders beter in staat gebleken om de resultaten van de metingen te vertalen naar concrete acties en hun bewoners beter te informeren. Ook de schoonmaakbedrijven zijn blij met dit systeem. Door de structurele en frequente controle, gevolgd door een goede verslaglegging, zijn zij goed in staat hun proces te beheren. Het houdt alle partijen scherp.'

#### Keuze

De keuze voor het ER-KMS is naast de objectiviteit en ook pragmatisch van

aard. Vanwege tijd- en personeelsgebrek is dit een eenvoudig en betrouwbaar systeem voor de UvA gebleken, waarmee de kwaliteit van de geleverde schoonmaakdiensten goed is

## 'De keuze voor het ER-KMS is naast de objectiviteit ook pragmatisch van aard'

vast te stellen. Door dicht op de resultaten van de schoonmaakbedrijven te zitten, is de kwaliteit van de diensten verhoogd. 'Belangrijk daarbij is dat je ook de periodieke schoonmaakwerkzaamheden kunt controleren. En de periodieke schoonmaakwerkzaamheden bepalen immers het aangezicht van je pand', aldus Gré Brosse. ■