

Meten van schoonmaakkwaliteit

Hoe weet ik of de schoonmaak goed wordt uitgevoerd?



PLATFORM VOOR PROFESSIONEEL SCHOONMAKEN



De schoonmaak doet u niet zelf. Die heeft u uitbesteed aan professionals, een schoonmaakbedrijf. Het schoonmaakbedrijf volgt een schoonmaakprogramma dat met u als opdrachtgever is afgesproken. In dat programma staat hoe vaak er wordt schoongemaakt en wat er dan wordt schoongemaakt. Of er is alleen beschreven wat het beoogde resultaat moet zijn. Maar hoe weet u of die schoonmaak volgens de contractuele afspraken wordt uitgevoerd?

Daarvoor is er een systeem op de markt dat de kwaliteit van de schoonmaak objectief meet. Dat systeem is het door de Vereniging Schoonmaak Research (VSR) in samenwerking met TNO opgestelde kwaliteitsmeetsysteem VSR-KMS.

Wat houdt VSR-KMS in?

VSR-KMS is een meetsystematiek die is vastgelegd in een nationale norm van het Normalisatieinstituut; de NEN 2075.

VSR-KMS is een transparant, reproduceerbaar en onafhankelijk systeem dat wetenschappelijk is onderbouwd. Het kwaliteitsmeetsysteem stelt de kwaliteit van het schoonmaakwerk volgens objectieve schoonmaaktechnische criteria vast.

VSR-KMS is het toonaangevende systeem voor het meten van schoonmaakkwaliteit dat breed in de markt wordt toegepast door opdrachtgevers, schoonmaakbedrijven en schoonmaakadviseurs/intermediairs. Het is ook het enige meetsysteem voor schoonmaak dat waarborgen biedt voor u als opdrachtgever. Het hele systeem VSR-KMS is een gecertificeerd systeem, geborgd van opleiding tot handhaving.



“Alleen bij een organisatie met het VSR-keurmerk die met gecertificeerde controleurs en inspecteurs werkt, heeft u zekerheid dat de kwaliteit van de schoonmaak op een transparante en objectieve manier wordt beoordeeld.”

WAAR MOET IK OP LETTEN?

Maak altijd gebruik van gecertificeerde kwaliteitscontroleurs en/of kwaliteitsinspecteurs!

Deze personen worden door de Stichting Schoonmaakkwaliteit (SSK) gecertificeerd. Om voor certificering in aanmerking te komen moeten ze de opleidingen VSR-KMS Kwaliteitscontrole en/of VSR-KMS Kwaliteitsinspectie met goed gevolg hebben afgelegd. Daarnaast dienen ze te beschikken over minimaal 2 jaar werkervaring. Gecertificeerde kwaliteitscontroleurs en -inspecteurs worden opgenomen in een openbaar register dat is te raadplegen op de website van SSK. Daarnaast beschikt iedere controleur en inspecteur over een legitimatiepasje. Dat legitimatiepasje moeten ze kunnen tonen als ze bij u een VSR-meting uitvoeren. Vraagt u daar dus naar!



Ga in zee met een organisatie die beschikt over het **VSR-keurmerk**. Alleen dan weet u zeker dat u zaken doet met een organisatie die het meetsysteem VSR-KMS juist en volledig toepast. Bedrijven met het VSR-keurmerk, moeten gebruik maken van gecertificeerde kwaliteitscontroleurs en/of kwaliteitsinspecteurs. Bedrijven die het VSR-keurmerk willen behalen, worden door een onafhankelijke auditor getoetst. Daarmee wordt het kaf van het koren gescheiden.



RECHTSTREEKSE SAMENWERKING



**Betrouwbare
beoordeling van
kwaliteit
schoonmaak**
Maak gebruik van:

VSR-KMS-metingen
(objectief / NEN 2075)

Gecertificeerde
organisaties met
het VSR-Keurmerk
(juiste toepassing)

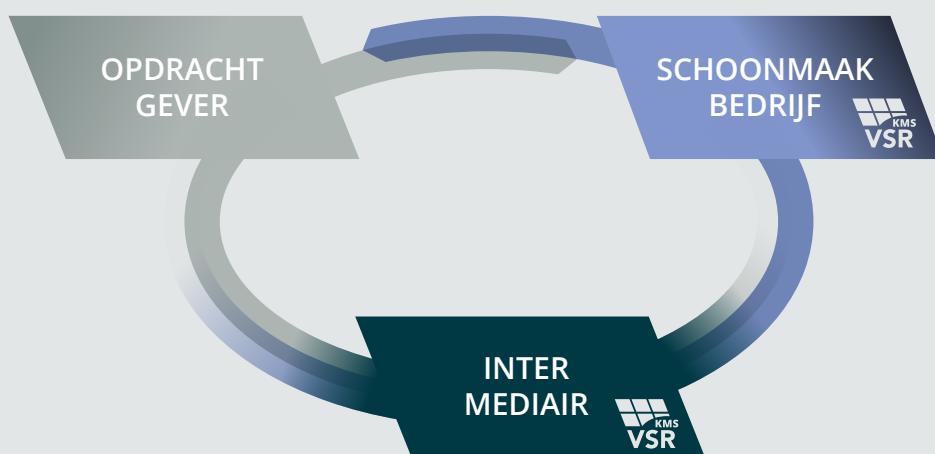
Gecertificeerde
VSR KMS-controleurs /
-inspecteurs
(deskundig)

DESKUNDIGE VSR-KMS METING

objectieve beoordeling kwaliteit schoonmaak d.m.v. gecertificeerde VSR-KMS-
kwaliteitscontroleurs en -inspecteurs van Stichting Schoonmaakkwaliteit



SAMENWERKING VIA INTERMEDIAIR



**Borging door
middel van:**

Onafhankelijk
deskundigenforum
(geschillen / klachten)

VSR-meldpunt
(melding incidenten)

Onafhankelijke
uitvoerings-
beoordeling
(second opinion)

Ok. Helder. Zijn er nog meer waarborgen?



Jazeker. Voor het geautomatiseerd verwerken van VSR-KMS is software beschikbaar. VSR heeft met verschillende leveranciers van dergelijke softwarepakketten een licentieovereenkomst afgesloten. De pakketten van deze leveranciers voldoen aan de technische eisen van VSR-KMS. Als gecertificeerde controleurs en inspecteurs een VSR-KMS-meting met goedgekeurde VSR-KMS-software uitvoeren, dan kunt u er van uit gaan dat de meting goed wordt uitgevoerd.

Maar wat als ik desondanks tóch twijfel heb bij de uitkomsten van de VSR-meting?

Hoewel het VSR-KMS is omgeven met waarborgen, blijft het een visuele inspectie en dus mensenwerk. En mensen maken nu eenmaal fouten. Als u vermoedt dat de VSR-KMS-meting niet juist of onvolledig is

uitgevoerd, dan heeft u diverse mogelijkheden om dat aan te kaarten, te weten:

1. Meldpunt Kwaliteit meten in de schoonmaak



VSR heeft dit meldpunt geïntroduceerd voor het melden van misstanden rondom het meten van schoonmaakkwaliteit en het gebruik van de resultaten. Denk aan toepassing van VSR-KMS, VSR-DKS en andere meetsystemen, maar ook contractafspraken over keuring en herkeuring en het kennisniveau van inspecteurs en controleurs. Heeft u een vraag, een opmerking of signaleert u een misstand in de markt met betrekking tot de schoonmaakkwaliteitsmetingen, schroom niet en meld het via dit meldpunt!

Uw melding wordt door VSR vertrouwelijk behandeld. Ook anonieme meldingen zijn welkom. Anonieme afhandeling van uw melding is ook geen probleem!

Mocht u geen melding willen doen maar een meer directe aanpak willen, dan kunt u via SSK een onafhankelijke uitvoeringsbeoordeling (second opinion) aanvragen of het Deskundigenforum van SSK inschakelen.

2. Onafhankelijke uitvoeringsbeoordeling (second opinion)



Met een uitvoeringsbeoordeling krijgt u extra zekerheid dat de meting VSR-KMS goed wordt uitgevoerd en kunnen problemen (geschillen) worden voorkomen. De controlerend inspecteur die de uitvoeringsbeoordeling uitvoert, voert niet zelf een VSR-KMS-meting uit, maar zal meelopen met een VSR-KMS meting en beoordelen hoe de meting procesmatig wordt uitgevoerd en of alle aspecten van VSR-KMS correct en volledig worden gevolgd. Tevens zal worden beoordeeld of het oordeel in overeenstemming is met de uitgevoerde VSR-KMS meting.

3. Deskundigenforum



Het Deskundigenforum is een onafhankelijk deskundigenforum dat uitspraak kan doen bij geschillen over het hanteren en uitvoeren van de VSR-KMS-systematiek. Het forum bestaat uit deskundigen die allen beschikken over een ruime ervaring met VSR-KMS en in het bezit zijn van een actueel diploma VSR-KMS Kwaliteitsinspecteur. Het deskundigenforum kan een second opinion geven over een VSR-KMS-rapportage of het uitvoeren van een VSR-KMS-meting als bindend resultaat ter beslechting van een geschil, als partijen na een eerder uitgevoerde meting met elkaar van mening blijven verschillen over de kwaliteit van de overeengekomen schoonmaakwerkzaamheden.

Is er verder nog iets dat ik als opdrachtgever moet weten?

Voor nadere informatie over VSR-KMS, het VSR-Keurmerk, VSR-KMS-Software, en het VSR-Meldpunt kunt u contact opnemen met:



Vereniging Schoonmaak Research (VSR)
Aphroditestraat 35
5047 TW Tilburg
T 013-594 4346 | E info@vsr-schoonmaak.nl
www.vsr-schoonmaak.nl

VSR is het onafhankelijke platform voor professioneel schoonmaken. Als kennisinstituut voor alle marktpartijen op het gebied van schoonmaakonderhoud, streeft VSR naar objectivering en professionalisering van het schoonmaakvak door middel van onderzoek, voorlichting en opleiding.

Voor alle vragen over VSR-KMS-Opleidingen, gecertificeerde VSR-KMS-Controleurs en -Inspecteurs, de onafhankelijke uitvoeringsbeoordeling en het Deskundigenforum, dan kunt u contact opnemen met:



Stichting Schoonmaak Kwaliteit
Aphroditestraat 35
5047 TW Tilburg
T 013-594 4362 | E info@schoonmaakkwaliteit.nl
www.schoonmaakkwaliteit.nl

SSK heeft als doel het ontwikkelen, in stand houden, beheren en bewaken van onafhankelijke, efficiënte en objectieve kwaliteitsmeetsystemen voor de schoonmaakdienstverlening, alsmede het stimuleren en bewaken van het kwaliteitsdenken binnen de totale schoonmaakbranche.