

Vereniging Schoonmaak Research al meer dan 25 jaar actief

Kwaliteitmeetsystemen objectiveren beoordeling schoonmaakwerk

Wat is 'schoon' en wat is 'vies'? Is dit een puur subjectieve beleving of zijn er ook objectieve criteria waaraan de kwaliteit van schoonmaakwerkzaamheden te toetsen is? Al meer dan 25 jaar houdt de Vereniging Schoonmaak Research zich bezig met deze vragen en is zij uitgegroeid tot een autoriteit op dit gebied.



Freek Veneman

De Vereniging Schoonmaak Research (VSR) is een onafhankelijk kennisinstituut dat streeft naar objectivering en professionalisering van het schoonmaakvak door middel van onderzoek, voorlichting en opleiding. Met als leden zowel opdrachtgevers als schoonmaakbedrijven, leveranciers van schoonmaakapparatuur en -middelen, adviesbureaus en onderwijsinstellingen, is de vereniging een dwarsdoorsnede van de totale schoonmaakbranche.

“De VSR is in 1979 opgericht omdat er zowel vanuit opdrachtgevers als schoonmaakbedrijven behoefte was aan een systeem, dat een objectieve meting van de kwaliteit van schoonmaakwerk kon leveren. Vervolgens is dit in samenwerking met TNO ontwikkeld en wordt het sinds 1986 gebruikt”, vertelt Freek Veneman, bestuurslid van VSR en vrijwel vanaf het begin betrokken bij ontwikkeling van de kwaliteitmeetsystemen.

Technische beoordeling

Het VSR-kwaliteitmeetsysteem, VSR-KMS, maakt het mogelijk om op basis van uniforme, duidelijk omschreven uitgangspunten de technische kwaliteit van schoonmaakwerk te beoordelen. Tevens stelt het opdrachtgevers en schoonmaakbedrijven in staat om een minimum aanvaardbaar niveau vast te leggen en zo een objectief onderscheid te maken tussen goed en slecht schoonmaakonderhoud. Metingen worden volgens een overeengekomen frequentie – vaak zes of meer keren per jaar – uitgevoerd door VSR-gekwalificeerde inspecteurs van opdrachtgevers of schoonmaakbedrijven zelf of van een onafhankelijke derde partij. Met de uitkomsten beschikt men over harde gegevens voor, bijvoorbeeld, bijsturing van schoonmaakprogramma's of herinstructie van medewerk(st)ers.

Naast het KMS heeft VSR ook het Dagelijks Controle Systeem (DKS) ontwikkeld. Dit systeem geeft de objectivering inzicht in de kwaliteit van de uitgevoerde handelingen, op basis van de criteria uit het KMS en maakt het mogelijk om zeer snel te reageren op afwijkingen.

Kwaliteitsbeleving

“Het VSR-kwaliteitmeetsysteem wordt inmiddels algemeen gebruikt binnen de Nederlandse schoonmaakdienstverlening en is vastgelegd als NEN-norm 2075. Op Europees niveau heeft het de status van richtlijn waar een goed kwaliteitmeetsysteem aan zou moeten voldoen”, zegt Veneman. “Er wordt – en dat is merkbaar bij geschillen – echt autoriteit aan toegekend.”

Ook het onderzoek van kwaliteitsbeleving is een terrein waarop VSR zich begeeft en momenteel werk aan het doorontwikkelen van het bestaande systeem. “De beleving van de eindgebruiker kan heel sterk worden beïnvloed door zijn gemoedstoestand. Krijgt iemand niet zijn gewenste salarisverhoging, dan kan dat invloed hebben over zijn oordeel of het toilet schoon is, maar ook op de kwaliteit van de printer en de broodjes in de kantine. Het is belangrijk die tendensen in de systematiek eruit te kunnen filteren. VSR zal zich dan ook inspannen om subjectieve kwaliteitsbeleving zoveel mogelijk te objectiveren.”

