

KWALITEITSASPECTEN SCHOONMAAKONDERHOUD

Schoonmaakactiviteiten in en om onroerend goed behoren tot de meest besproken onderwerpen binnen beheerorganisaties. Beleggers die hun onroerend goedportefeuille uitbesteden aan een beheerorganisatie geven de 'zorg' van de aanbesteding, de controle op de uitvoering alsmede de financiële verantwoording hiervoor aan de beheerder. Deze analyseert de inschrijvingen en adviseert de belegger / eigenaar van het gebouw, waarna een contract met de schoonmaakdienstverlener wordt afgesloten. Een bijzonder en zeer belangrijk aspect bij de uitvoering van de schoonmaakactiviteiten is de controle.



WIE BEPAALT SCHOON

WAT IS?!

In het traditionele schoonmaakwerk in en rond kantoorgebouwen vindt de controle op het kwaliteitsniveau als volgt plaats:

- visuele controles (eigenaar, beheerder en opdrachtnemer),
- periodieke controles (beheerder en opdrachtnemer),
- externe controles (opdrachtnemer),
- opleveringen (beheerder en opdrachtnemer).

De controle op de werkzaamheden kan in vijf disciplines worden verdeeld:

- controle op de kwaliteit door de uitvoerenden tijdens de uitvoering,
- controle door de inspectie van het schoonmaakbedrijf,
- controle door de beheerder,
- periodieke controle door een externe deskundige, ingeschakeld door de opdrachtnemer,
- controle door de huurders van het gebouw.

Vanzelfsprekend is gestructureerde controle op de werkzaamheden en op de uiteindelijk gerealiseerde resultaten

noodzakelijk. De geleverde prestaties moeten voldoen aan een aantal criteria, die zijn vastgelegd in de schoonmaakovereenkomst. Een heldere definitie van de te behalen resultaten, in samenhang met de vaststellingswijzen hiervan, is onontbeerlijk voor de uiteindelijke beoordeling van de geleverde kwaliteit.

Om te voorkomen dat de kwaliteit wordt beoordeeld aan de hand van persoonlijke - subjectieve - verwachtingspatronen, dienen de betrokken partijen

een eensluidend beeld te hebben van het kwaliteitsniveau. Een eenduidig en eensluidend hulpmiddel hiervoor biedt de VSR (Vereniging Schoonmaak Research) met het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaak. In de praktijk zou het zo moeten zijn dat het beoordelingssysteem, dat door de VSR is vastgelegd, door de schoonmaakbedrijven en de potentiële opdrachtgevers, samen intensief wordt doorgenomen. Een goede uitleg vooraf voorkomt immers veel misverstanden achteraf. Voorts zal een creatieve invul-

VSR-KMS 2.0

Bij wijze van hulpmiddel om het contact tussen opdrachtgever (directie; gebouwbeneerder) en schoonmaakbedrijf (schoonmaakdienst) doelmatig te doen verlopen en teneinde kwaliteitsnormen vast te stellen en de kwaliteit te controleren volgens objectieve maatstaven, heeft de Vereniging Schoonmaak Research (VSR, een onafhankelijk platform voor alle marktpartijen) een kwaliteitsmeetsysteem ontwikkeld, dat objectieve informatie over de reinheidsgraad van een gebouw omvat. Praktijkproeven hebben de bruikbaarheid van het systeem uitgewezen: in kantoorgebouwen, instellingen binnen de gezondheidszorg en scholen blijkt het gemeten kwaliteitsniveau overeen te komen met de verwachtingen van zowel opdrachtgever en schoonmaakbedrijf als gebruiker.

Bron: het Facility Management handboek, Afdeling Facility, Artikel 3, 12-07, Kwaliteitsmeetsysteem voor schoonmaakdienstverlening (VSR-KMS 2.0), juni 1999.

- gen betreffende schoonmaakactiviteiten, methode en resultaat.
- beoordelingshandleiding die het mogelijk maakt een eensluidend oordeel te verkrijgen over de schoonmaakkwaliteit,
- de definitie van 'schoon': 'Schoon is: op de juiste manier schoongemaakt!'

Het resultaat van de kwaliteitsmeting wordt vastgelegd in de gesloten overeenkomst, rekening houdend met de verlangens van de huurders. De aangewezen vorm in deze is het aangaan van contracten met schoonmaakprogramma's, waarbij de opdrachtnemer zich verplicht uiteindelijk resultaten te behalen, de zogenaamde resultaatsovereenkomst. Opdrachtnemer en beheerder definiëren de resultaten, die op vaste momenten zichtbaar dienen te zijn. Teneinde met deze meetmomenten de optimaal verwachte resultaten te bereiken, dient door de opdrachtnemer het uitvoerende en controlerende personeel duidelijk te worden geïnstrueerd en te allen tijde te worden ingespeeld op de - vaak verschillende - specifieke onderdelen die nadrukkelijke aandacht behoeven. Geen twee gebouwen zijn immers gelijk.

Op dit moment ontstaat een objectgebonden resultaatsovereenkomst, waarbinnen de betrokken organisaties duidelijk zowel de eisen als de verwachte resultaten kunnen vastleggen. Teneinde hieraan te kunnen voldoen, dient de opdrachtnemer over een organisatie beschikken waarbinnen alle disciplines, van directie tot uitvoeringsafdeling, kennis dragen over de te realiseren kwaliteit. Hierbij zijn flexibiliteit, invoelingsvermogen alsmede aansturingkennis en uitvoeringsdeskundigheid essentieel. Nu de opdrachtgever duidelijk weet wat hij mag verwachten van de opdrachtnemer, is het op basis van de vastgelegde criteria eenvoudig ook de huurders inzicht te geven in de omgevingskwaliteit die zij in en rond het gebouw mogen verwachten. Deze kwaliteit, die de beleving van de huurders betreft, zal immers op bekende eenduidige verwachtingen gebaseerd zijn, hetgeen onnodige ontevredenheidsgevoelens zal voorkomen.

Het helder vastleggen van het overeen gekomen kwaliteitsniveau, alsmede de meetmomenten, bespaart vervolgens ook op het aantal controles en voorkomt tevens extra inspanningen als klachtverwerking, briefwisseling en dergelijke. De resultaatsovereenkomst kan vervol-

gens vastgelegd worden in een Service Level Agreement (SLA). Hierdoor zal de opdrachtnemer nog meer gericht zijn op de realisering en handhaving van de overeen gekomen resultaatsovereenkomst. Het past bij de meer volwassen manier van zaken doen van deze tijd: zeggen wat je doet en doen wat je zegt.

Wie kwaliteit levert, valt op. Net iets meer doen dan gevraagd wordt, is niet erg; dit mag dan ook getoond worden aan eigenaren, beheerders en huurders. Deze 'resultaat-plus' situatie zal zeker positieve effecten hebben op zowel de omzet van de opdrachtnemer als op de waardering van de dienstverlening door de huurders. Het moet een uitdaging zijn voor beheerders en de schoonmaakbranche om tevreden klanten te hebben en te houden en het klantenbestand door middel van - onder andere - mond tot mond reclame uit te breiden.

Een ander aspect van kwaliteitscontrole is inspectie / controle op éénmalige activiteiten. De opdrachtnemer doet er goed aan om voorafgaand aan het opleveringsmoment van de werkzaamheden aan de opdrachtgever zelf een opleveringscontrole uit te voeren. Eventuele onvolkomenheden worden zo verholpen vóór de eindoplevering. De opdrachtnemer bevestigt hiermee tevens het (besef van het) belang van een oplevering conform de afspraken en voorkomt hiermee dat de opdrachtgever onnodig extra tijd dient te investeren. In de praktijk zal blijken dat hiermee veel tijd - en dus kosten - kan worden bespaard, waardoor meer aandacht kan worden besteed aan inhoudelijke zaken als innovaties, productverbetering et cetera. Het moge duidelijk zijn, dat bij deze manier van samenwerking efficiënte communicatie alsmede inlevingsvermogen bij alle betrokken partijen als prioriteit behouden blijven.



AUTEUR

Ing. Wout Dijkshoorn is Technisch Directeur bij Jones Lang LaSalle.