

- de positie van de consument in het particuliere segment te versterken;
- de positie van de bonafide glazenwassersbedrijven op de particuliere markt te beschermen en versterken.

Deze twee hoofddoelen hebben geleid tot diverse acties die in drie speerpunten kunnen worden gegroepeerd:

- vergroten transparantie en meer voorlichting;
- professionaliseren;
- versterken handhaving.

De *transparantie* moet worden vergroot door consumenten meer en betere informatie te verschaffen over de particuliere glazenwassersmarkt. Consumenten worden zich zodoende bewuster van hun keuze voor een glazenwasser, wat de kansen voor malafide bedrijven op de glazenwassersmarkt verkleint.

De branche kan aan de vraag- en aanbodzijde worden *geprofessionaliseerd*. In een professionelere branche is minder plaats voor illegale praktijken. Aan de vraagkant is het belangrijk dat particulieren worden gestimuleerd om de opdrachtgeversrol beter en professioneler te vervullen. Aan de aanbodzijde is het van belang om de organisatiegraad van de glazenwassersbranche te verhogen, zodat de branche ook in de vorm van zelfregulering een bijdrage aan de oplossing van de problematiek kan leveren.

Het versterken van de *handhaving* valt onder de verantwoordelijkheid van met name de Arbeidsinspectie (AI) en de Belastingdienst.

#### Samenvatting

De glazenwassersbranche werkt in 2009 samen met het HBA aan het bevorderen van:

- *vakmanschap*: structurele verbetering van arbeidsomstandigheden en veilig en gezond werken branchebreed door de verdere implementatie van instrumenten als de RI&E en Branchecode;
- *ondernemerschap*: verdere professionalisering via ondernemersinstrumenten voor ZZP'ers en bedrijven met personeel;
- *communicatie*: verbeteren van het imago via de campagne 'Glazenwasser: een baan met uitzicht', een hernieuwde promotie en profilering van het ambacht en de beroepsuitoefening, Lobby Public Affairs, het Platform Preventie Valgevaar en het opzetten van een Meldpunt Onveilige Gebouwen;
- *arbeidsmarkt en branchestructuur*: het bevorderen van de instroom van nieuwe werknemers via de campagne 'Glazenwasser: een baan met uitzicht', het uitvoeren van een actieplan ter bestrijding van illegale en maatschappelijke onaanvaardbare verschijnselen in samenwerking met publieke en private belanghebbende partijen, samenwerking met het Servicepunt Ambachten op het gebied van instroombevordering en intersectorale mobiliteit.

Bronnen: EIM, HBA, rapport De werking van de markt voor glazenwassen van Regioplan Beleidsonderzoek en Jaarplan Glazenwassersmarkt 2009.

## Geautomatiseerde schoonmaakkwaliteitmeetsystemen

In- en externe gebouwgebruikers hebben steeds (meer) de behoefte om goed geïnformeerd te worden over de prestaties van hun eigen organisatie en of de afgesproken schoonmaakkwaliteitshandelingen uitgevoerd zijn conform de gemaakte afspraken. Welke systemen zijn er om het resultaat van het schoonmaakonderhoud te bepalen? Een overzicht van meetsystemen die ressorteren onder de norm NEN-2075/EN 13549.

Pieter van Leijen\*

#### Innoveren

De schoonmaakbranche heeft op velerlei gebieden innovaties doorgevoerd en daarmee een bijdrage geleverd aan minder milieubelasting en een hogere productiviteit. Bijvoorbeeld door 'groene' reinigingsmiddelen, machines, materialen, nieuwe werkmethode (zoals microvezel) te gebruiken, maar ook door een betere informatievoorziening aan klanten, kwaliteitsmeet- en borgingssysteem, en uitgebreide opleidingsfaciliteiten (cao-verplicht).

Het afdelingshoofd, de kwaliteitsmanager en het hoofd Facilitaire Zaken van bedrijven of instellingen met een zeer hoog risicogebied op het aspect van hygiëne willen de zekerheid hebben, dat de eigen dienst of dienstverlener de desbetreffende gestelde kwaliteitseisen van het schoonmaakproces behaalt. Duidelijke voorbeelden zijn de gezondheidszorg (operatiegebieden), de voedingsindustrie, cleanrooms en grootkeukens. De consequenties van onvoldoende hygiëne kunnen zeer groot zijn en het primaire proces van de eigen organisatie verstoren.

Het verkrijgen van de juiste informatie kan plaatsvinden door middel van een volledig of gedeeltelijk geautomatiseerde kwaliteitsmeting, die tot stand komt met behulp van een handheld (PDA of Smartphone). Hoe werkt het? Waaraan moet zo'n systeem voldoen en voor wie is het geschikt?

Op de handheld moet alle relevante informatie aanwezig zijn waarmee het schoonmaakproces kan worden gecontroleerd. Naast de gegevens van de naam van de klant, de naam van de locatie, de datum en het tijdstip van de uit te voeren controle zijn andere gegevens onontbeerlijk. Per kwaliteitmeetsysteem wordt hier verder op ingegaan.

De redactie is zich ervan bewust dat er meer kwaliteitmeetsystemen voor het bepalen van het resultaat van schoonmaakonderhoud dan de hierna genoemde zijn. Echter, in dit overzicht worden uitsluitend de meetsystemen behandeld die ressorteren onder de NEN 2075/EN 13549.

\* Pieter van Leijen is directeur van ICCA Advies, voor onder meer begeleiding en advies bij (EU-)aanbestedingen en contracten (info@iccadvies.eu - www.iccadvies.eu)

**Twee categorieën**

De mogelijkheden van geautomatiseerde schoonmaakkwaliteitsmetingen zijn samen te vatten in twee categorieën:

- gedeeltelijk geautomatiseerd;
- volledig geautomatiseerd.

**Gedeeltelijk geautomatiseerd**

De verkregen resultaten van een uitgevoerde kwaliteitscontrole op het schoonmaakproces worden ingevoerd op een handheld. Via synchronisatie met een desktop worden de gegevens overgezet in een softwareapplicatie. Door middel van deze applicatie kunnen rapportages worden gegenereerd.

Een tweede mogelijkheid is dat na de synchronisatie met een desktop, de gegevens van een uitgevoerde kwaliteitscontrole op het schoonmaakproces worden opgeslagen en aansluitend worden verzonden naar een (externe) server. Via deze externe server kunnen rapportages worden gegenereerd.

**Volledig geautomatiseerd**

De verkregen resultaten van een uitgevoerde kwaliteitscontrole op het schoonmaakproces worden, direct na uitvoering, vanaf de handheld verzonden naar een externe server. Via deze externe server kunnen rapportages worden gegenereerd.

Een tweede mogelijkheid is dat na het verzenden van de gegevens, de rapportages automatisch worden gegenereerd. De verantwoordelijke functionaris van de opdrachtgever en leverancier van schoonmaakdienstverlening, ontvangt automatisch een e-mailbericht dat de rapportage gereed staat om te downloaden.

**Voorwaarden en wensen**

Een geautomatiseerd systeem dient, los van het kostenaspect, te voldoen aan een aantal voorwaarden en wensen:

- Het moet voor iedereen toegankelijk zijn.
- Het moet statistisch onderbouwd zijn.
- De controlegegevens moeten reproduceerbaar zijn.
- Het hoeft geen installatie op een pc en is daardoor ongevoelig voor virussen.
- Het heeft geen verbinding met het interne IT-netwerk.
- Het heeft een meld- en volgsysteem voor bijvoorbeeld risicogebieden.
- Het heeft een uitgebreide rapportage, die voor de gebruiker binnen maximaal 24 uur beschikbaar is.
- Het heeft een volledig automatisch proces voor het genereren van rapportages.
- Het kan trends en conclusies weergeven.

**Welke kwaliteitsmeetsystemen zijn geautomatiseerd?**

- Kwaliteitsmeetsysteem (VSR-KMS)
- Dagelijks Controle Systeem (VSR-DKS of gelijkwaardig)
- Indicatief Meetsysteem Primair Onderwijs (VSR-IMPO)

**VSR-Kwaliteitsmeetsysteem (VSR-KMS)***Kwaliteitsbeoordeling*

De metingen van het VSR-kwaliteitsmeetsysteem kunnen worden verricht door een gekwalificeerd medewerker – een VSR-inspecteur of –controleur – van het schoonmaakbedrijf, of door een kwaliteitsinspecteur of -controleur van de opdrachtgever, maar ook door een VSR-inspecteur of -controleur van de eigen dienst.

Tijdens een ronde door het object wordt met behulp van wetenschappelijk verantwoorde steekproeven gecontroleerd. Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn meestal een 'acceptable quality level'-norm (AQL) overeengekomen. Het VSR-kwaliteitsmeetsysteem kent dan ook een geringe tolerantie voor het toegestane aantal fouten. De kwaliteitsbeoordeling wordt periodiek herhaald.

*Analyse van de beoordeling*

Elke fout heeft een oorzaak en elke fout heeft een gevolg. Een analyse van de resultaten is dan ook minstens zo belangrijk als de inspectie zelf. Welke fouten zijn gemaakt en hoe zijn deze fouten ontstaan? Een grondige analyse van de foutscore brengt het antwoord op dergelijke vragen boven tafel en vormt zo een handvat voor het nemen van actie. De kwaliteitsbeoordeling heeft uitsluitend een corrigerende functie: geen doel maar een middel om het niveau van het schoonmaakwerk optimaal in overeenstemming te brengen met de verwachtingen van de opdrachtgever én de gebruiker van de schoongemaakte ruimte.

*Normering VSR-kwaliteitsmeetsysteem*

Het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem (VSR-KMS) is vastgelegd in een nationale (NEN)-norm voor de beoordeling van schoonmaakonderhoud: NEN 2075. Tevens past VSR-KMS perfect binnen de Europese norm: EN 13549.

*Gestelde voorwaarden*

Een goedkeuring voor de uitvoering, via bijvoorbeeld een handheld van een geautomatiseerd VSR-kwaliteitsmeetsysteem, kan uitsluitend worden verkregen na goedkeuring van de Vereniging Schoonmaak en Research (VSR).

De VSR zal erop toezien dat het geautomatiseerde systeem voor VSR-KMS, de kwaliteit van het schoonmaakwerk volgens objectieve schoonmaaktechnische criteria (NEN 2075) vaststelt.

*Voor wie geschikt?*

Het VSR-KMS-systeem is geschikt voor de leverancier van schoonmaakdienstverlening, de eigen dienst en de opdrachtgever. Met dien verstande dat de controles worden uitgevoerd door een gekwalificeerde kwaliteitscontroleur of -inspecteur.

## VSR-Dagelijks Controle Systeem (VSR-DKS of gelijkwaardig)

### *Procesbewaking*

Naast VSR-KMS heeft VSR het zogenaamde VSR-DKS ontwikkeld. Dit controlesysteem waarin onderdelen als het herkennen van vuilsoorten, vuilbeoordelingscriteria en eenvoudige administratieve rapportage en verwerking aan bod komen, is speciaal ontwikkeld voor gebruik door de directe leiding op een object (voorman, voorvrouw en objectleiding).

### *Controle door objectleiding*

Door het DKS te hanteren verkrijgt de objectleiding op eenvoudige en efficiënte wijze inzicht in de kwaliteit van de uitgevoerde schoonmaakhandelingen. Het kwaliteitsniveau kan met behulp van het DKS zodanig worden bewaakt, dat in geval van afwijkingen, direct maatregelen kunnen worden genomen, zodanig dat zelfs tijdens het schoonmaken zelf zaken kunnen worden bijgestuurd.

### *Aansluiting bij VSR-KMS*

Door gebruik te maken van de beoordelingscriteria van VSR-KMS voor het goed- of afkeuren van elementen wordt nauwe aansluiting met VSR-KMS verkregen. Hiermee kan een schoonmaakdienst het kwaliteitsniveau zodanig bewaken, dat de controle volgens VSR-KMS zo goed als zeker een voldoende oplevert.

### *Gestelde voorwaarden*

Het kunnen uitvoeren van een geautomatiseerd systeem DKS via de handheld moet aan een aantal voorwaarden voldoen, zoals:

- Het genereert een a-selecte steekproef per ruimtecategorie of ruimtenummers kunnen handmatig worden ingevoerd.
- Het kunnen selecteren van een ruimtecategorie.
- Het kunnen selecteren van elementen behorende bij het kwaliteitsontwerp.
- Het kunnen selecteren van een foutcategorie:
  - niet schoongemaakt/vergeten;
  - niet juist schoongemaakt (methode fout);
  - niet schoon te maken (materiaalfout).
- Het kunnen selecteren van een foutcategorie:
  - niet gehecht vuil, licht stof, gehecht vuil, vlek vingertast;
  - dicht stof;
  - methodefout;
  - aanslag, periodiek, niet aangevuld, niet geleegd;
  - spinrag.
- Het kunnen aangeven van de status van het logboek.
- Het kunnen aangeven van de status van de werkruimte.
- Het kunnen aangeven van de status van de werkkleding.
- Het kunnen aangeven van gebouw technische opmerkingen.

### *Voor wie geschikt?*

Het systeem is geschikt voor de leverancier van schoonmaakdienstverlening en de eigen dienst. Met dien verstande dat de controles worden uitgevoerd door een voorman/-vrouw, die de opleiding voor DKS met goed gevolg heeft afgerond.

## VSR Indicatief Meetsysteem Primair Onderwijs (VSR-IMPO)

### *Verantwoordelijkheid en controle*

Een schone school is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van schoolleiding, leerlingen en schoonmaakbedrijf. Op basis van dit uitgangspunt heeft het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen met betrokkenen uit het veld (onder andere schoolbesturen en schoonmaakbedrijven) afgesproken om dit doel gezamenlijk te bereiken.

Om te controleren of afspraken ook daadwerkelijk worden nagekomen, is door VSR een indicatief meetsysteem voor het primair onderwijs ontwikkeld. Met dit systeem kan op eenvoudige wijze worden gecontroleerd of de technische schoonmaak kwaliteit, zoals omschreven op de schoonmaakkaart, wordt nagekomen.

### *Criteria*

Aan de hand van twee criteria, kan worden beoordeeld of het resultaat van de uitgevoerde kwaliteitsmeting een voldoende of een onvoldoende resultaat geeft.

Als eerste wordt het aantal leerlingen ingedeeld in drie klassen:

- minder dan 250 leerlingen;
- van 250 tot 499 leerlingen;
- vanaf 500 leerlingen.

De ruimten van de dependances (dislocaties) worden in het totaal van de school meegeteld en vormen voor de keuring samen met het hoofdgebouw één geheel.

Ten tweede wordt, afhankelijk van het aantal leerlingen, de grootte van de steekproef uitgedrukt in telelementen. Dit zijn karakteristieke elementen, die niet alleen worden gecontroleerd maar ook worden geteld. De tel-elementen van de ruimtecategorieën zijn:

- sanitaire ruimten: de toiletpot, het urinoir en de wasbak;
- verkeersruimten: de vloer;
- leslokalen, leerling- en docententafels;
- gym- en sportzaal: de vloer.

### *Kwaliteitsontwerp*

De schoonmaakkaart die is ontwikkeld door OSB, gaat onder meer in op de gegevens van de school, de schoonmaakhandelingen per ruimtesoort, de zelfwerkzaamheden, eventuele afwijkingen van het schoonmaak programma en de verschillende beurten (week-, vakantie- en glasbeurten).

### *Gestelde voorwaarden*

Het kunnen uitvoeren van een geautomatiseerd systeem IMPO via de handheld moet aan een aantal voorwaarden voldoen, zoals:

- Het kunnen selecteren van schoolgrootte.
- Het kunnen invoeren van het aantal tel-elementen.
- Het genereert een a-selecte steekproef per ruimtecategorie, of ruimtenummers handmatig ingevoerd.
- Het kunnen selecteren van een ruimtecategorie.
- Het kunnen selecteren van elementen behorende bij het kwaliteitsontwerp
- Het kunnen selecteren van een foutcategorie:
  - niet schoongemaakt/vergeten;
  - niet juist schoongemaakt (methode fout);
  - niet schoon te maken (materiaalfout).

- Het kunnen selecteren van een foutcategorie:
  - niet gehecht vuil, licht stof, gehecht vuil, vlek vingertast;
  - dicht stof;
  - methode fout;
  - aanslag, periodiek, niet aangevuld, niet geleegd;
  - spinrag.
- Het kunnen aangeven van de status van het logboek.
- Het kunnen aangeven van de status van de werkruimte.
- Het kunnen aangeven van de status van de werkkleding.
- Het kunnen aangeven van gebouw technische opmerkingen.

*Voor wie geschikt?*

Het systeem is geschikt voor de leverancier van schoonmaakdienstverlening en de eigen dienst. Met dien verstande dat de controles worden uitgevoerd door een voorman/-vrouw, die de opleiding voor DKS met goed gevolg heeft afgerond.

**Meer informatie:**

- *Geautomatiseerd maat- en meetwerk, kwaliteitmeetsystemen met behulp van PDA of smartphone*, verschenen in Service Management, 3-2009
- *De kwaliteit meten van glasbewassing*, Schoonmaak Totaal, editie 6 - november 2008
- *Kwaliteit*, hoofdstuk in de Kluweruitgave De meest gestelde vragen in de schoonmaak van C.M.H. van der Velden en P. Stoffer

## Schoonmaakbedrijven in crisistijd: de bezem door de onderneming!

In maart 2007 verscheen een artikel van DNB over een 'niesend Amerika' dat last heeft van een afkoeling van zijn huizenmarkt. Nu, ruim anderhalf jaar later, weten we dat deze beginnende verkoudheid is uitgegroeid tot een pandemie. Ongeveer een jaar geleden werden de eerste tekenen zichtbaar dat de kredietcrisis zou omslaan naar de reële economie. Naast de automobiel- en bouwsector heeft ook de schoonmaakbranche last van de economische teruggang. Hoe komt uw onderneming de storm door: een scherpe koers varen of hopen dat de storm snel gaat liggen?

Paul Snip en Richard Tieleman\*

U hoeft vandaag de krant maar open te slaan en u komt berichten tegen over sterke omzetzakkingen, winstwaarschuwingen, reorganisaties, banken die de geldkraan dichtdraaien en een toenemend aantal faillissementen. Voor de uitzendbranche, de meest vooruitgeschoven post van de economie, werden deze tekenen eind vorig jaar al zichtbaar. Ook de schoonmaakbranche is cyclisch van aard en volgt de trend.

### Verwachting schoonmaakbranche

Voor geheel 2009 neemt de omzet van de schoonmaakbranche naar verwachting met circa 5% af. Voor individuele bedrijven zijn uitschieters tot -15% hierbij niet uitgesloten. Deze daling wordt veroorzaakt door de afnemende vraag, waardoor het aantal uren afneemt. Ondanks dat schoonmaak als een basisbehoefte wordt gezien, worden er in 2009 minder nieuwe aanbestedingstrajecten gestart. Oorzaak: veel opdrachtgevers investeren slechts beperkt in nieuwe bedrijfsvloeroppervlakte waardoor het aantal nieuwe opdrachten afneemt.

Omdat de sector een verdringingsmarkt is, gaat hij op bijna alle niveaus en specialismen gebukt onder grote concurrentie, met een toenemende prijsdruk tot gevolg. Reken daarbij de gestegen loonkosten en de conclusie is duidelijk: de sector wordt hard getroffen.

Schoonmaakbedrijven behalen gemiddeld een winst voor belasting van ongeveer 10 à 12%. De rekensom bij stijgende kosten en dergelijke omzetzakkingen is dan snel gemaakt.

Diverse bedrijven in de sector krijgen te maken met symptomen die wij bij verschillende andere sectoren al langer zien. Het geldpotje raakt op met alle gevolgen van dien. Angst, twijfel en onzekerheid slaan toe. Is de bodem al bereikt? Hoe sterk wordt mijn bedrijf getroffen? En hoe lang gaat het duren? De essentiële vraag is: hoe gaat u hiermee om?

\* Paul Snip is directeur Funding & Finance en Richard Tieleman is consultant in het team van de Zakelijke Dienstverlening bij Mazars Berenschot Corporate Finance ([www.mbcf.nl](http://www.mbcf.nl))