

Een tabel voor een AQL

Waar vind ik een goedgekeurde tabel voor een AQL (Acceptable Quality Limit) van negen procent? Of die van acht procent of van vijf procent? Zo af en toe bereikt dit soort vragen VSR en de Stichting Schoonmaakkwaliteit (SSK). De aanname is dat de AQL in ieder geval vrij gekozen kan worden, en dat het enige probleem nog is dat men een goedgekeurde, erkende tabel nodig heeft.

Het echte probleem is het voorbij gaan aan het hele concept van het gebruik van het Kwaliteits Meet Systeem (KMS) van VSR. Met het VSR-KMS is voor schoonmaakdiensten een specifieke invulling gegeven aan het algemene begrip van 'Eindkeuringen' (Acceptance sampling). Bij deze vertaalslag is de specifieke systematiek van het VSR-KMS ontstaan en bij dit systeem is uiteindelijk voor bepaalde, aan de praktijk getoets- te, kwaliteitsniveaus gekozen (drie procent, vier procent en zeven procent).

Wellicht moeten we even het grotere plaatje in herinnering brengen (uit de lesstof):

Ontworpen kwaliteit

Duidelijke afspraken welke moeten leiden tot een duidelijk beeld over de kwaliteit bestaan doorgaans uit een drietal stappen:

- *Behoeften vaststellen van de gebouwgebruiker.
De bewoner moet zich prettig voelen in zijn/haar werkomgeving*
- *Concept kiezen.
Kan in alle behoeften worden voorzien? Is er financiële ruimte voor alle eisen en wensen?
Welk percentage fouten is maximaal toelaatbaar? De zogeheten Acceptance Quality Limit (AQL). Dit is het aanvaardbaar kwaliteitsniveau van de schoonmaakdienst-verlening.*
- *Opstellen van het schoonmaakprogramma of opleverniveau.
Dit proces is bekend als ontwerp en specificatie.*

Het AQL-percentage is slechts een bouwsteen in de definitie van kwaliteit. Nadat een kwaliteitseis gedefinieerd is door vaststelling van een schoonmaakprogramma, of de beschrijving van het opleverniveau, wordt met de AQL meetbaar gemaakt of de geleverde schoonmaak voldoende overeenstemt met de afgesproken kwaliteit.

Met gemotiveerd, opgeleid en geïnstrueerd personeel onder goed toezicht is een beheerst schoonmaakproces mogelijk. Wil men een lagere AQL-waarde dan is een toename van procesbeheersing nodig: meer toezicht, instructie en motivatie. Een hogere AQL-waarde staat een verminderde beheersing van het proces toe.

Maar... sturen op een verminderde procesbeheersing is gevaarlijk!

Op het moment dat we gaan minderen in de beheersmaatregelen komen we snel op een hellend vlak. En als het glijden begint, is er al gauw geen houden meer aan.

Hoge betrouwbaarheid

In de professionele schoonmaak in Nederland is het mogelijk om voldoende uit de optelsom van instructie – motivatie – toezicht te halen zodat de gemiddelde schoonmaker binnen de marges van de erkende AQL-waarden kan blijven. Dus is er geen reden om af te wijken.

Bezuinigen doe je niet door verhoging van de AQL. Dat doe je door het afspreken van minder schoonmaak. Door aanpassing van het schoonmaakprogramma of de beschrijving van het opleverniveau. Komen er dan nooit andere AQL-waarden voor? Zeker wel, bijvoorbeeld bij de voedingsmiddelenindustrie zijn de AQL's van één en twee procent toepasbaar, omdat hier nog meer beheersing van het schoonmaakproces nodig is.

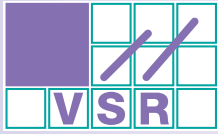
Door middel van een keuring zijn we in staat om, met een hoge betrouwbaarheid, een uitspraak te doen over het wel of niet voldoen aan de gemaakte afspraken.

In de loop der jaren zijn op basis van praktijkonderzoek voor de diverse ruimtecategorieën bepaalde AQL's vastgesteld die in het algemeen naar tevredenheid gebruikt worden.

Voor sanitair geldt doorgaans het niveau van vier procent, voor patiëntgebonden ruimten geldt meestal drie procent. Bij bureaurooms, verkeersruimten en klaslokalen hanteren we zeven procent. Dit zijn de praktijkgeoriënteerde, erkende waarden. Voor specifieke omstandigheden, zoals tandheelkundige behandelplaatsen en food productieomgevingen worden nu ook AQL één procent- en twee procenttabellen gehanteerd. Daar waar men niet gewend is aan professioneel schoonmaken – bijvoorbeeld in het Verenigd Koninkrijk (UK) - worden AQL tabellen van tien procent en soms dertien procent gebruikt.

AQL-waarden en schoonmaakkosten

Een vraag achter het willen afwijken van de voorkeurstabellen is vaak een financiële. Namelijk: 'Als ik de AQL verhoog van



De Vereniging Schoonmaak Research (VSR) is het onafhankelijke platform voor professioneel schoonmaken.

Als kennisinstituut voor alle marktpartijen op het gebied van schoonmaakonderhoud, streeft VSR al 25 jaar naar objectivering en professionalisering van het schoonmaakvak door middel van onderzoek, voorlichting en opleiding.

De vereniging is een dwarsdoorsnede van de totale schoonmaakbranche.

Zowel opdrachtgevers (uitbesteders van schoonmaakwerkzaamheden) als schoonmaakbedrijven, organisaties met een interne schoonmaakdienst, leveranciers van schoonmaakapparatuur en -middelen, intermediairs en onderwijsinstellingen zijn participerende leden van VSR.

Lid worden van VSR?

VSR
Postbus 90154
5000 LG Tilburg
Telefoon: (013) 594 43 46
Fax: (013) 594 47 48
E-mail: vsr@wispa.nl
Internet: www.vsr-org.nl

zeven procent naar acht procent, wat is dan mijn besparing?' Of andersom geredeneerd - wat duidelijk minder voorkomt - : 'Wat zijn de meerkosten als de AQL bijvoorbeeld verzaamd wordt van zeven procent naar zes procent?'

Wij denken dat dit geen goede ontwikkeling zou zijn. Wanneer men zoekt naar mogelijkheden om te bezuinigen, is het wenselijk dat dit binnen programmaonderdelen wordt gezocht en niet bij goedkeurgrenzen (calculatorisch is dit ook veel makkelijker te beredeneren). Wat is het prijsverschil als de goedkeurgrens in een gebouw verschuift van maximaal veertien fouten naar maximaal twaalf fouten (want dit zijn de marges waar over gesproken kan worden)? Dit verschil in toegestane fouten is niet uit te drukken in besparing op uren of kosten. Op het moment dat gesproken wordt over programmaonderdelen dan is dit wel inzichtelijk te maken. Hierdoor winnen contracten alleen maar aan transparantie en dat is waar we als branche aan werken. Dat is dus ook het VSR standpunt voor de professionele schoonmaak in Nederland!

Tot slot nogmaals de twee vragen:

Vraag 1:

Waar vind ik een goedgekeurde tabel voor een AQL van negen procent, of die van acht procent of van vijf procent?

Antwoord:

VSR biedt in haar Praktijk Richtlijnen (kortweg PR) de AQL tabellen van drie procent, vier procent en zeven procent in VSR – PR 1.1 (ook bekend als NEN2075) en één procent en twee procent in VSR – PR 1.2. Andere tabellen zijn niet beschikbaar voor reguliere toepassingen van het VSR-KMS.

Vraag 2:

Kan er niet met een hogere AQL waarde worden gewerkt, zodat de schoonmaakkosten kunnen worden verlaagd?

Antwoord:

Er is geen directe relatie tussen AQL waarde en schoonmaakkosten!

