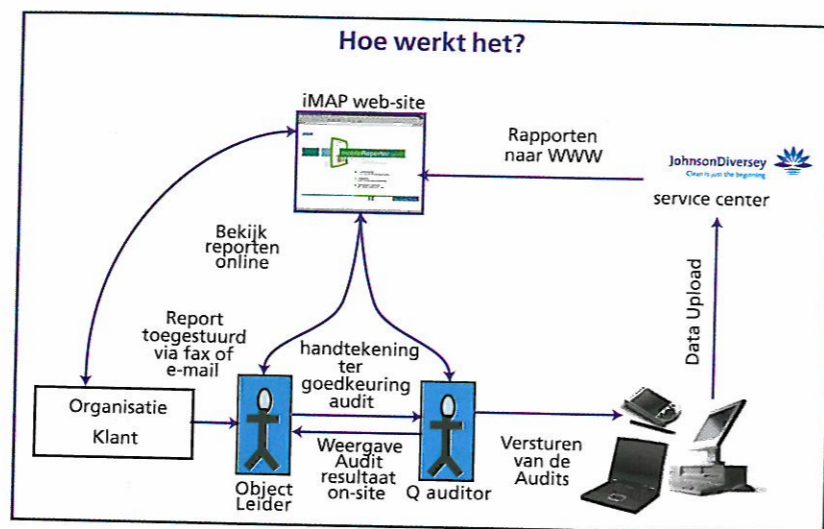


Meer grip op het schoonmaakproces

Een revolutie in schoonmaakland, dat zou het wel eens kunnen worden. Nu de branche op grote schaal de kwaliteit van de dienstverlening controleert, introduceert JohnsonDiversey de procescontrole, ontwikkeld samen met Hectas. Vooraf kijken of de ingrediënten voor goede schoonmaak wel aanwezig zijn, dat is eigenlijk wel zo slim.

Anton Duisterwinkel*



Directe aanleiding voor het ontwikkelen van de procescontrole was de omzetting van een aantal panden bij Hectas naar het microvezelsysteem. Daarvoor was een flinke investering nodig, maar daar zou dan tegenover moeten staan dat de schoonmaak beter, sneller en efficiënter zou worden en de schoonmakers gezonder. Als het systeem goed wordt toegepast tenminste. Als er niet gesopt wordt, de doeken goed gewassen worden, de objectleiding begrijpt hoe het werkt. De directie van Hectas wilde weten of de voordelen wel werden behaald en vroeg Kees Geldof van dat bedrijf een borging van het proces in te voeren. Het bleek dat precies hetzelfde idee leefde bij JohnsonDiversey. Bouke Smalbroek van deze leverancier: 'Je ziet te vaak dat de schoonmakers binnen een paar weken terugvallen in de oude methode, en dan levert het microvezelsysteem lang niet op wat erin zit.'

Controlepunten

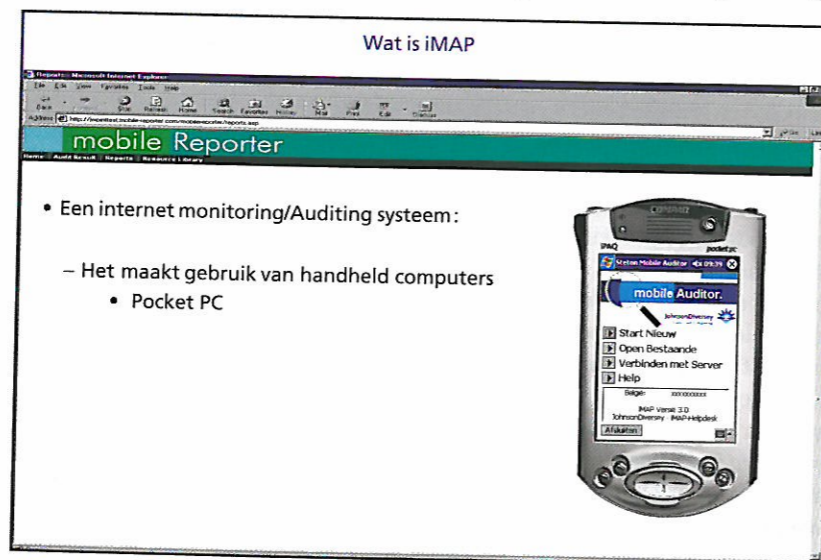
Natuurlijk is het mogelijk om met VSR-KMS na te gaan of de schoonmaak kwaliteit verbetert, maar dat geeft nauwelijks informatie over hoe het microvezelsysteem wordt toegepast. Samen met enkele collega's ontwikkelden Smalbroek en Geldof het idee om vooraf te controleren of alle spullen er wel zijn en of mensen weten hoe ze ermee moeten werken. Dat resulteerde in een lijst van ongeveer vijftig controlepunten op het wassen, de logistiek, materialen en middelen en de methode. Ook de medewerkers en objectleiding

moeten vragen beantwoorden, bijvoorbeeld of men instructie heeft gehad, of er controles zijn op het gebruik van het systeem en of nieuwe medewerkers wel getraind worden. Geldof: 'Er mag alleen 'ja' of 'nee' worden ingevuld, om interpretatieverschillen uit te sluiten'. Ondanks dat is het een fikse klus alle antwoorden en verdere opmerkingen te noteren, en om alle informatie vervolgens uit de antwoorden te halen. Het was daarom een uitkomst om het I-mapsysteem van JohnsonDiversey als basis. Onderdeel van dat systeem is een handheld computer, de i-paq waarop al verschillende borgingsystemen draaien, bijvoorbeeld een HACCP-check. De inspecteur vult de antwoorden in tijdens een controle. Daarna zetten zowel de objectleider als de inspecteur hun handtekening op de

i-paq. Een druk op de knop stuurt de gegevens naar een centrale computer bij JohnsonDiversey. Dan kunnen ze niet meer worden 'aangepast'.

Uitkomst

I-map, dat met een centrale computer werkt, heeft nog een paar voordelen. Zo wordt de score automatisch uitgewerkt en vergeleken met andere scores. Dat kunnen de eerdere scores van hetzelfde gebouw zijn, zodat te zien is hoe het proces in de loop van de tijd bewaakt wordt. Het kunnen ook andere panden zijn die worden onderhouden door hetzelfde schoonmaakbedrijf. Dat maakt duidelijk waar het proces het beste wordt beheerd, en vooral hoeveel beter het nog kan. Om diezelfde reden kun je ook nog vergelijken met landelijke gemiddelden. Eindelijk heeft het management op



* Anton Duisterwinkel is wetenschapsjournalist, Delft: anton.duisterwinkel@zonnet.nl

die manier inzicht in hoe het schoonmaakproces loopt, en hoeft er niet alleen gestuurd te worden op de kwaliteit achteraf. Belangrijker dan de totaalscore is dat er precies zichtbaar wordt waar het nog beter kan. In het wasproces, bij de inname of de uitgifte, in de werkkast, bij de methode of de medewerker. En wat gaat daar dan precies fout? Wordt er verkeerd gedoseerd, te koud gewassen, doeken en moppen bij elkaar gedaan? Dit soort informatie kan een kwaliteitscontrole achteraf nooit opleveren. 'Dit systeem maakt je minder afhankelijk van personen en garandeert een constantere kwaliteit,' stelt Geldof. Hij merkt dat de kosten beter beheersbaar worden en ziet het als professionalisering van de schoonmaak. Om de kosten van de audit hoeft je het niet te laten. Die liggen in de orde van enkele honderden euro's per keer afhankelijk van de omvang van het pand en de reistijd.

Op basis van de resultaten kunnen maatregelen volgen. Die kunnen heel eenvoudig zijn, zoals het ophangen van een wasinstructie bij de wasmachine, de doeken tellen bij inname, of een aparte wasmand neerzetten voor de vlakmoppen. Dat levert een 'ja' in plaats van een 'nee' op in het systeem, snel verdiende punten.

Bij Hectas worden de audits halfjaarlijks uitgevoerd. Dat kan ook vaker of minder vaak, en geeft een gedetailleerd beeld van de kwaliteit van het proces op dat moment, maar voorkomt niet dat binnen een paar weken weer fouten in de werkwijze sluipen. Daarvoor is uitgebreid instructiemateriaal beschikbaar dat de objectleider kan gebruiken om dagelijks de werkwijze te controleren.

In beweging

Een uitbreiding op het systeem kan een mini-audit zijn die de objectleider zelf kan uitvoeren, en dan vaker. Zodat ook daarvan de gegevens voor het management beschikbaar komen. Smalbroek vindt dat een interessante suggestie. Sowieso blijft de audit feitelijk in ontwikkeling, en zal dat moeten blijven omdat ook het schoonmaakstelsel zelf voortdurend doorontwikkelt. Er zijn vragen die nog scherper gesteld kunnen worden, en schoonmaakbedrijven willen graag een vragenlijst die is toegesneden op de precieze werkmethode in hun bedrijf.

'En je kunt dit systeem natuurlijk ook toepassen op de traditionele schoonmaaksystemen', weet Geldof. Ook daar kan een audit veel informatie leveren over de staat van de materialen en de kennis en vaardigheden van de medewerkers. De procescontrole hoeft ook niet per se uitgevoerd te worden met een i-paq, pen en papier werken ook. Belangrijke voordelen van die computer zijn wel dat de uitgewerkte gegevens veel sneller en gedetailleerder beschikbaar zijn en, benadrukt Geldof, 'dat er niet mee gesjoemeld kan worden.'

Schoonmaakkennis

Over de audit zelf moet overigens niet te licht worden gedacht. 'We zijn afgestapt van het idee dat huisvrouwen of studenten als inspecteurs in de avonduren een zakcentje bij zouden kunnen verdienen', aldus Smalbroek. Het is vaak nodig dóór te vragen en heel belangrijk om goed te observeren. Of de doekjes goed worden gebruikt, er ergonomisch wordt gewerkt, de materialen goed in orde zijn. Daarvoor moet je wel de nodige schoonmaakkennis in huis hebben. En stevig in je schoenen staan om met autoriteit de verbeterpunten door te geven aan de objectleider, die overigens vaak blij is dat die punten op papier staan. De auditers zijn dan ook ervaren mensen van de leverancier. Smalbroek:

'We zijn er geen voorstander van dat de inspectie wordt uitgevoerd door mensen van het schoonmaakbedrijf zelf.'

Breed toepasbaar

JohnsonDiversey voert de controles op dit moment alleen uit bij afnemers van hun microvezelsysteem. Het schoonmaakbedrijf is voor de gegevensverwerking afhankelijk van de leverancier. Die heeft inzicht heeft in de resultaten en gebruikt die ook om instructies te verbeteren als de uitkomsten van audits daar aanleiding toe geven. Werken met de i-paq is dus voorlopig niet voor iedereen weggelegd.

Maar dat hoeft een bredere invoering van het idee van procescontrole niet in de weg te staan. Ieder schoonmaakbedrijf en elke leverancier heeft als het goed is zijn werkmethode in kaart gebracht. Het is eenvoudig om daarvan de kritische punten op een rij te zetten en op basis daarvan een korte of lange vragenlijst te maken. Controles kunnen gelopen worden met een systeem naar keuze. Zo kun je in eigen bedrijf zien hoe het proces loopt, zonder pottenkijkers. Voor traditionele schoonmaak zou dat al een flinke stap voorwaarts zijn, voor microvezelsystemen lijkt het een harde noodzaak. Weliswaar zag Geldof een kwaliteitsverbetering terwijl het systeem lang niet zo werd uitgevoerd als de bedoeling was. Maar de voordelen van de microvezels werden nog lang niet volledig benut, zoveel was ook wel duidelijk uit de eerste audits.

(Advertentie)

smartline.
CONCENTRATEN

Doseren wordt kinderspel dankzij SmartLine!

2x

ontkalker 77
interieur 112

Weer een slim concept van QUARON CLEANING SYSTEMS

Meer informatie?
T +31(0)297-274390
info@quaron-cs.com
www.quaron-cs.com