

VSR reikt weer twee keurmerken uit

ARNHEM – Tijdens de jaarlijkse zomerborrel heeft VSR weer twee VSR-keurmerken uitgereikt. Dit keer bewezen Hago Nederland BV en DaaTo Service VOF dat zij het VSR-kwaliteitsmeetsysteem juist en volledig toepassen. Uit de top 10 is Hago, na Gom en CSU, het derde grote schoonmaakbedrijf met het VSR-keurmerk.

VSR-keurmerk hoogst haalbare

DaaTo Service heeft als klein adviesbureau tussen de grotere adviesbureau's hetzelfde bereikt. Eigenaar Angela Mulder Calis is dan ook ongelofelijk trots op deze kroon op haar werk: 'Het VSR-keurmerk is voor ons het hoogst haalbare. Ik strijd al jaren tegen het kaf dat tussen het koren zit. Dankzij het keurmerk kan ik mijn onafhankelijkheid nu echt bevestigen.'

Cor van der Horst, kwaliteitsinspecteur op de afdeling KAM (kwaliteit, arbeidsomstandigheden en milieu) bij Hago, deelt het trotse gevoel met Mulder. 'Het VSR-keurmerk gaat over excelleren en vertrouwen. Ook al werk ik voor Hago, ik wil onafhankelijk blijven. Het VSR-keurmerk is daar duidelijk in. Ik merk dat over andere systemen nog wel eens discussie ontstaat, maar met bureaus die 100 procent volgens VSR werken heb ik dat nooit.'

VSR-keurmerk voor goed georganiseerde bedrijven geen probleem

'Zal wel een gedoe zijn, zo'n keurmerk behalen', is een gedachte die bij veel bedrijven leeft. De vraag is dus hoe Mulder en Van der Horst hun voorbereidingen op de audit hebben aangepakt.

'Ik heb het niet aangepakt', zegt Mulder. 'Zodra ik hoorde over het keurmerk heb ik VSR gebeld en hebben we een afspraak ingepland. Tot die afspraak heb ik er niets aangedaan. Ik wist dat het goed zat.' Mulder voegt daaraan toe: 'Je moet als klein bureau natuurlijk wel ergens in uitblinken.'

Van der Horst heeft één dag voor de keuring het handboek er nog even bij gepakt en gecheckt of Hago inderdaad aan alle punten voldeed. Beiden hoorden direct na de audit te zijn 'geslaagd'. Conclusie: als de administratie en processen goed zijn ingericht, kost het behalen van het VSR-keurmerk geen extra werk.

Betrokkenheid gaat verder dan stempeltje 'Oké'

Dat het Van der Horst en Mulder niet om het stempeltje 'Oké' gaat, blijkt wel uit hun grote betrokkenheid bij hun klanten en eindklanten. Zo kiest Van der Horst er bewust voor de uitslagen van metingen niet door iemand anders uit te laten werken, maar om dat zelf te doen. Zijn collega's doen hetzelfde. 'Ik vind dat we dat verplicht zijn aan onze klant. Ik was erbij, ik kan nuances aanbrengen en indien gewenst een persoonlijke toelichting geven.'

Mulder zet een stapje extra wanneer ze steeds dezelfde locatie moet afkeuren: 'Afkeur is niet leuk voor de schoonmaakmedewerker en niet leuk voor de klant. Er zou daarna een stijgende lijn in de kwaliteit moeten zitten. Is dat niet het geval, dan ga ik soms zover dat ik het schoonmaakbedrijf bel. Dan stel ik voor met hen en met de eindklant om tafel te gaan om te praten over verbetering. Dat doe ik in mijn eigen tijd, daar heb ik nog nooit een factuur voor gestuurd. Ik wil dat de eindklant het gevoel heeft: "Ik ben in goede handen, deze partijen kan ik vertrouwen."' "

Bedrijven die twijfelen over het behalen van het keurmerk doen zichzelf te kort, vinden Mulder en Van der Horst. 'Altijd doen!', besluit hij.

Over VSR

De Vereniging Schoonmaak Research (VSR) is het onafhankelijke platform, en kennis- en onderzoeksinstituut voor professioneel schoonmaken.