



## Handboek VSR-Keurmerk



Vastgesteld door het bestuur d.d.: 4 september 2015

Stichting Schoonmaakkwaliteit (SSK)

Versie 15.01 / september 2015 / SSK-004

## VSR-KEURMERK

De eisen voor het VSR-Keurmerk zijn opgenomen in dit handboek.

Ondernemingen die, onder eigen verantwoordelijkheid, VSR-KMS minimaal één jaar (12 maanden) toepassen en die in die periode minimaal drie VSR-KMS-metingen op één object hebben uitgevoerd, komen in aanmerking voor het VSR-Keurmerk. De mogelijkheid om een VSR-Keurmerk te behalen, is niet gebonden aan het lidmaatschap van een (branche) organisatie.

Bij dit schema is in principe VSR PR-1-1 (2014) van toepassing. Oude afspraken die contractueel zijn vastgelegd, gelden nog gedurende de looptijd van het contract.

Het keurmerk heeft betrekking op het gehele proces van VSR-KMS:

- Inventarisatie;
- Vaststelling steekproeven;
- Uitgevoerde controles;
- Bijbehorende rapportages.

Het betreft nadrukkelijk een keurmerk voor de eindcontrole en niet voor de procescontrole.

De audit voor het keurmerk wordt als volgt uitgevoerd:

De onderneming die het VSR-Keurmerk aanvraagt wordt gecontroleerd of alle elementen die in de VSR PR-1-1 zijn genoemd, aanwezig zijn (procescontrole). De procescontrole betreft met name de elementen die zijn genoemd in Hoofdstuk 4 van dit document.

Als er iets ongebruikelijks wordt geconstateerd in de contractuele relatie tussen adviesbureau, opdrachtgever en schoonmaakbedrijf (bijvoorbeeld als er onvoldoende duidelijk is waarom een verminderde keuring is toegepast), dan wordt hierover in het auditrapport wel een opmerking opgenomen, maar het is géén toetsnorm voor het VSR-Keurmerk. Er vindt voor het VSR-Keurmerk nadrukkelijk géén contractbeoordeling plaats.

## Normenset VSR-KMS

### 1. Onderwerp en toepassingsgebied

Deze norm bevat eisen voor het toetsen van ondernemingen die VSR-KMS metingen uitvoeren, om vast te stellen of de onderneming de VSR-KMS metingen in de volle breedte, correct en volledig uitvoert zoals opgenomen in VSR PR-1-1.

### 2. Normatieve verwijzingen

De volgende documenten waarnaar is verwezen zijn onmisbaar voor de toepassing van dit document. Bij gedateerde verwijzingen is alleen de aangehaalde versie van toepassing. Bij ongedateerde verwijzingen is de laatste versie van het document (met inbegrip van wijzigingsbladen) waarnaar is verwezen van toepassing.

VSR Praktijkrichtlijn 1-1                      Kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening

### 3. Termen en definities

#### 3.1 AQL

Acceptance Quality Limit, aanvaardbaar kwaliteitsniveau van de schoonmaakdienstverlening

#### 3.2 Beoordelingshandleiding

Vastlegging per element van de opleverstaat

#### 3.3 Element

Deel of onderdeel van inventaris of opstal dat moet worden schoongemaakt en beoordeeld

#### 3.4 Gebouwsoort

kantoren, scholen, gezondheidszorg, sportaccommodaties

#### 3.5 Goedkeurgrens

Het vooraf tussen opdrachtgever en schoonmaakbedrijf afgesproken geaccepteerde percentage fouten per ruimtecategorie. Zie ook AQL

#### 3.6 Kwaliteitsmeting

Technische metingen om de kwaliteit van de schoonmaak vast te stellen, die structureel gedurende enig jaar worden uitgevoerd.

Opmerking: Onder structureel wordt verstaan 2 tot 4 metingen per jaar.

#### 3.7 Locatie

Een duidelijk beschreven verzameling van ruimten (ook object genoemd)

### 3.8 MAF-waarde

Het maximaal aantal fouten dat gemiddeld per steekproefeenheid kan worden gemaakt

### 3.9 Major non-conformiteit

Betreft het niet voldoen aan een gespecificeerde eis die onmiddellijk een hoog risico inhoudt

### 3.10 Minor non-conformiteit

Betreft het niet voldoen aan een gespecificeerde eis die op termijn een verhoogd risico inhoudt

### 3.11 Non-conformiteit

Het niet voldoen aan een gespecificeerde eis uit de norm

### 3.12 Onderneming

Een rechtspersoon die onder eigen verantwoordelijkheid kwaliteitsmetingen uitvoert

### 3.13 Ruimtecategorie

Bureaukamer, sanitaire ruimte, verkeersruimte, verpleegruimte, leslokaal, behandelruimte

### 3.14 Schoonmaakprogramma

Onderdeel van de contractuele overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer dat de uitvoering van de schoonmaak specificeert

### 3.15 Steekproef

De selectie van een aantal elementen waarvan de kwaliteit van het schoonmaken wordt bepaald

### 3.16 Steekproefeenheid

Het specifieke element van een bepaalde categorie ruimten en de ruimte zelf

### 3.17 VSR-Kwaliteitsmeetsysteem

Methode voor het objectief beoordelen van de kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening in relatie tot het overeengekomen schoonmaakprogramma, zoals vastgelegd in VSR Praktijkrichtlijn 1-1

## 4. Eisen algemeen

### 4.1 Algemeen

De onderneming past bij minimaal 60% van de objecten waar, onder eigen verantwoordelijkheid, kwaliteitsmetingen worden gelopen VSR-KMS toe of heeft minimaal 100 objecten waar structureel VSR-KMS-metingen worden uitgevoerd (met een minimum van twee metingen per object).

De onderneming moet dit aantonen door:

- a) inzicht te geven in alle uitgevoerde kwaliteitsmetingen over de laatste 12 maanden;
- b) het overleggen van een actueel overzicht van meetmomenten en panden (incl. nawegegevens) waarbij VSR-KMS in de laatste 12 maanden is toegepast.
- c) inzicht te geven in alle relevante systemen, documentatie etc.

## 4.2 Kwalificatie personeel

Voor de VSR-KMS-inventarisaties en -metingen worden uitsluitend SSK-geregistreerde controleurs en inspecteurs ingezet (zie registers [www.schoonmaakkwaliteit.nl](http://www.schoonmaakkwaliteit.nl)). De onderneming moet dit aantonen door:

- a) een registratie waaruit blijkt welke controleurs en inspecteurs de VSR-KMS-inventarisaties en -metingen op de panden zoals bedoeld in 4.1.b. hebben uitgevoerd;
- b) het overleggen van een kopie van het SSK-Registratiepasje van de betreffende controleurs en inspecteurs.

## 4.3 Software

Als voor de VSR-KMS meting gebruik wordt gemaakt van software, dan is dat software waarvoor door VSR een licentie is afgegeven die op het moment van het uitvoeren van de meting nog van kracht was (zie <http://www.vsr-org.nl/kwaliteitszorg/vsr-kms-software>).

Opmerking: een handmatige uitwerking in een controleformulier en een handmatige inventarisatie zijn ook toegestaan. Gebruik van de door VSR gelicenseerde software wordt aanbevolen, maar is geen verplichting.

# 5. Gebruik VSR-KMS

## 5.1 Volledigheid

De onderneming voert de VSR-KMS metingen correct en volledig en onverkort uit conform de VSR PR-1-1 of laat deze conform de VSR PR-1-1 uitvoeren. De onderneming moet dit aantonen door:

- a) volledig inzicht te geven in alle relevante documentatie en systemen
- b) inzichtelijk te maken dat de controleur/inspecteur de beschikking had over het geldende schoonmaakprogramma, inclusief eventueel een planning per week met periodieke werkzaamheden.

## 5.2 Inventarisatie

De inventarisatie is uitgevoerd volgens de VSR PR-1-1. Dit dient te worden aangetoond door te voldoen aan onderstaande eisen:

- 1) Op de inventarisatie is in ieder geval opgenomen:
  - a) een overzicht van het aantal ruimten per ruimtecategorie analoog aan Bijlage F bij VSR PR-1-1;
  - b) een overzicht van het aantal elementen per ruimtecategorie analoog aan Bijlage G bij VSR PR-1-1.
- 2) De lijst met ruimten per categorie is aantoonbaar gebruikt bij het vaststellen van het aantal Beoordelingseenheden (BE's), dan wel het aantal Steekprofeenheden (SE's) bij het bepalen van de steekproef.
- 3) De lijst met elementen per categorie is aantoonbaar gebruikt voor het vaststellen van het maximale aantal foutmogelijkheden (MAF-waarde), zie ook Figuur B.1. van VSR PR-1-1.
- 4) Als er een 100%-keuring plaatsvindt, dan moet er een 100%-inventarisatie aan ten grondslag liggen.

Opmerking 1: De onderneming dient bij voorkeur te beschikken over een plattegrond van het pand waar kwaliteitsmetingen conform VSR-KMS worden uitgevoerd, tenzij er een valide reden is waarom deze niet beschikbaar is.

Opmerking 2: de inventarisatieformulieren per categorie zijn digitaal beschikbaar conform 4.3, dan wel als fysiek document beschikbaar.

### 5.3 Steekproef van de meting

Als de meting steekproefsgewijs wordt uitgevoerd, dan is de steekproefgrootte vastgesteld volgens de tabel, zoals opgenomen in Bijlage C van VSR PR-1-1.

### 5.4 Controles

- 1) De onderneming moet waarborgen dat de VSR-KMS-metingen conform de beoordelingshandleiding worden uitgevoerd.
- 2) Op het controleformulier (softwarematig (zie 4.3), dan wel handmatig) moeten in ieder geval de gegevens conform Bijlage H van VSR PR-1-1 zijn vermeld.

### 5.5 Rapportages

- 1) De rapportage van een controle dient minimaal te voldoen aan artikel 11 van VSR PR-1-1. De rapportage dient derhalve te beschikken over een vermelding van:
  - a) de objectnaam (bijvoorbeeld naam klant, naam pand of geografische aanduiding), bij voorkeur voorzien van een plattegrond;
  - b) het soort gebouw (bijvoorbeeld kantoorgebouw, ziekenhuis, productiebedrijf, etc.);
  - c) de onderverdeling in ruimtecategorieën (bijvoorbeeld burea kamers, sanitair, verkeersruimten, leslokalen, etc.);
  - d) de toegepaste wijze van inventarisatie en controle;
  - e) de datum van de controle;
  - f) de steekproefgrootte;
  - g) het soort keuring (normale, verminderde, verscherpte of 100% keuring);
  - h) de maf-waarde bij een steekproefsgewijze keuring;
  - i) de AQL-waarde;
  - j) de goedkeurgrens;
  - k) het totaal aantal fouten;
  - l) het resultaat van de controle (goedkeur of afkeur / voldoende of onvoldoende).
- 2) Uit de rapportage van een controle moet aantoonbaar blijken dat:
  - a) er voor alle aanwezige ruimtecategorieën een steekproefgrootte en steekproef is vastgesteld, tenzij er sprake is van een 100% inventarisatie en/of 100% controle in 1 of meer categorieën;
  - b) de steekproefgrootte overeenstemt met de vaststelling bij de inventarisatie;
  - c) de juiste tabel is toegepast passend bij de soort keuring;
  - d) de maf-waarde bij een steekproefsgewijze keuring overeenstemt met de vaststelling bij de inventarisatie;
  - e) de AQL-waarde overeenstemt met de vaststelling bij de inventarisatie;
  - f) de goedkeurgrens overeenstemt met de vaststelling bij de inventarisatie;
  - g) het totaal aantal fouten overeenstemt met de vaststelling bij de inventarisatie;
  - h) het resultaat van de controle correct is vastgesteld.

Opmerking: Het is niet toegestaan in de rapportage van de controle gebruik te maken van een marge tussen geconstateerde fouten en de goedkeurgrens (bijvoorbeeld uitgedrukt in een percentage) anders dan om uitsluitend trendontwikkelingen te constateren. Ook samengestelde waarderingen (wegingen) zijn niet toegestaan.

## 6. Onderzoeksmethodiek

### 6.1 Algemeen

1. De audit om vast te stellen of een onderneming voldoet aan dit schema kan/zal uit de volgende onderdelen bestaan:
  - a) Een administratieve toets van de onderneming;
  - b) Een beoordeling van rapportages.
2. De audits worden uitgevoerd door auditors die door SSK worden aangewezen.
3. Een audit wordt jaarlijks (eens per 12 maanden) uitgevoerd. In voorkomende gevallen kan ook een herstel-, tussentijdse of aanvullende audit worden uitgevoerd.

### 6.2 Administratieve toets

Om te beoordelen of een onderneming voldoet aan de in de hoofdstukken 4 en 5 opgenomen eisen, zal de auditor alle daarvoor relevante systemen en documentatie onderzoeken bij de onderneming.

### 6.3 Beoordeling van rapportages

Als geen gebruik wordt gemaakt van de door VSR gelicenseerde software, zullen de individuele rapportages uit de steekproef ook nog apart worden beoordeeld om vast te stellen of een onderneming voldoet aan de in de hoofdstukken 4 en 5 opgenomen eisen.

## 7. Beoordeling

### 7.1 Steekproef

Er zal een (digitale) steekproef worden getrokken door de auditor uit de lijst die blijkt uit de administratieve controle (norm 4.1 sub b). Afhankelijk van het aantal objecten dat uit de administratie blijkt, zal de grootte van de steekproef worden bepaald. Hierbij wordt de volgende staffel gehanteerd:

Aantal objecten	Steekproef (in aantal objecten)	Steekproef van de steekproef (alleen als volledig en uitsluitend gebruik wordt gemaakt van software waarvoor door VSR een licentie is verleend)
1	1	1
2 - 7	2	1
8 - 12	3	2

13 - 16	4	2
17 - 20	5	2
21 - 24	6	3
25 - 28	7	3
29 - 32	8	3
33 - 36	9	4
37 - meer	10	4

Van ieder object in de steekproef worden maximaal de drie laatste VSR-KMS-metingen beoordeeld.

## 7.2 Non-conformiteit

In de hoofdstukken 4 en 5 zijn de eisen gespecificeerd waaraan een onderneming moet voldoen om het VSR-keurmerk te behalen. Het niet voldoen aan een gespecificeerde eis leidt tot een non-conformiteit. Een non-conformiteit kan een minor non-conformiteit of een major non-conformiteit zijn.

## 7.3 Beoordeling

1. In het geval bij een audit bij twee of meer objecten in de steekproef dezelfde minor wordt vastgesteld, dan worden de minor non-conformiteiten gekwalificeerd als één major non-conformiteit.
2. In het geval bij een audit bij een object in de steekproef drie minor non-conformiteiten worden vastgesteld, dan worden de drie minor non-conformiteiten gekwalificeerd als één major non-conformiteit.
3. In het geval er bij een audit sprake is van één of meerdere minor non-conformiteiten, die niet op basis van de leden 1 of 2 worden gekwalificeerd als major non-conformiteit, dan wordt de onderneming in de gelegenheid gesteld om correctiemaatregelen door te voeren. De onderneming komt daarbij wel in aanmerking voor het VSR-keurmerk. Indien bij de volgende audit wordt vastgesteld dat er geen of onvoldoende herstel is doorgevoerd, dan wordt de minor non-conformiteit omgezet in een major non-conformiteit.
4. In het geval er bij een audit bij één object één of meerdere major non-conformiteiten worden vastgesteld dan wordt de onderneming in de gelegenheid gesteld om binnen een periode van drie weken na het uitbrengen van de rapportage correctiemaatregelen door te voeren. Er vindt dan een heraudit plaats op basis van een nieuwe steekproef en een specifieke controle op de geconstateerde non-conformiteiten. Indien de correctiemaatregelen niet of onvoldoende binnen de genoemde periode worden doorgevoerd, wordt de onderneming geschorst.
5. In het geval er bij een audit bij meerdere objecten 1 of meerdere major non-conformiteiten worden vastgesteld dan komt de onderneming niet in aanmerking voor het VSR-keurmerk of in het geval de onderneming al in het bezit is van het VSR-keurmerk wordt de onderneming geschorst.



6. Van een major non-conformiteit is sprake indien niet wordt voldaan aan één van de volgende eisen:
  - 4.1 sub a, b en c
  - 4.2 sub a en b
  - 4.3
  - 5.3
  - 5.5 lid 2 sub a t/m h