

## **VRAGEN EN ANTWOORDEN WORKSHOPS**

### **Vraag 1**

*Mag er binnen de VSR regelgeving 6½ dag na de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden een controle plaatsvinden terwijl dit gebouw 24 uur per dag 7 dagen in de week wordt gebruikt?*

### **Antwoord 1**

Ja, dat is mogelijk, werkzaamheden die huidige of afgelopen week zijn uitgevoerd mogen beoordeeld worden.

---

### **Vraag 2**

*Is het normaal dat er zonder vooraankondiging een controle kan plaatsvinden en wij bij verstek veroordeeld worden tot het betalen van een herkeuring?*

### **Antwoord 2**

Dit zijn afspraken die tussen opdrachtgever en leverancier worden vastgelegd (als VSR hebben wij hierin geen rol, voor opdrachtgever kunnen er echter moverende redenen zijn om onaangekondigd controle uit te voeren). Vanzelfsprekend mag zijn dat deze afspraken vooraf bekend zijn, c.q. contractueel met u zijn overeengekomen. Zo niet dan raden wij u aan dit alsnog met uw opdrachtgever af te stemmen.

VSR-KMS is een hulpmiddel in de relatie tussen leverancier en opdrachtgever, met als gezamenlijk belang het verbeteren van de uitvoeringskwaliteit. Vanuit deze partner gedachte is controle vanzelfsprekend, net als de mogelijkheid om de controle bij te wonen, er is immers een gezamenlijk belang.

Wellicht goed om aanvullend op te merken. NEN 2075 stelt dat: "indien beoordeling niet direct na schoonmaak plaatsvindt, moeten tussentijdse verstoringen buiten beschouwing worden gelaten". In uw voorbeeld 1 x per week schoonmaak en controle vlak voor de volgende schoonmaakbeurt is dat een belangrijk gegeven. Dagelijkse vervuiling zal (bijna) niet als verstoring kunnen worden aangemerkt. Cumulatieve vervuiling en methode fouten echter wel. Controle direct na schoonmaak voorkomt dan ook veel discussie en zouden wij dan ook aanbevelen.

---

### **Vraag 3**

*Onlangs is er een VSR keuring op mijn locatie geweest waarbij ik niet in de gelegenheid gesteld ben om deze meting bij te wonen.*

*Mag dat zomaar?*

*Minimale steekproef was 12 en minimale ruimten 6.*

*Er is echter in 35 ruimten gekeurd, maar het toegestane fouten staat op 20...Maf waarde staat op 4.*

*Ik begrijp dit niet?*

*Het betreft hier de categorie verkeersruimten.*

*Op de betreffende locatie wordt 2 x per week schoongemaakt.*

*Het gaat om een wooncomplex.*

### **Antwoord 3**

Een en ander is afhankelijk van de contractuele afspraken die u hierover met uw opdrachtgever gemaakt heeft.

Als VSR zijn wij geen partij in afspraken tussen opdrachtgever en leverancier. Het staat opdrachtgever in principe vrij om metingen uit te laten voeren. Als VSR adviseren wij u om hierover vooraf afspraken te maken, zodat wijze van controleren voor iedereen helder is.

De verstrekte informatie over de meting is onvoldoende om hier een uitspraak over te kunnen doen. De minimale steekproefomvang in verkeersruimten wordt bepaald op basis van SE steekprofeenheden, niet in ruimten. De onderliggende VSR inventarisatie zou meer inzicht geven.

---

### **Vraag 4**

*Wij worden gevraagd een nulbeurt-meting uit te voeren.*

*Is onze collega met een VSR-controleur opleiding voldoende gekwalificeerd daarvoor?*

### **Antwoord 4**

VSR kent geen nulmeting. In onze branche wordt zeer verschillend invulling gegeven aan de "nulmeting".

Er is in de schoonmaakbranche geen eenduidige definitie van wat onder een nulmeting kan worden verstaan.

Het is dan ook niet mogelijk om aan te geven of betreffende medewerker voldoende gekwalificeerd is, c.q. voldoende deskundig is.

---

### **Vraag 5**

*Kunt u mij vertellen of het VSR kwaliteitmeetsysteem ook toepasbaar is op sporthallen en op zwembaden (het "natte gedeelte")? Zo ja welke AQL adviseert u in een sporthal en in een zwemzaal?*

### **Antwoord 5**

Ja, VSR-KMS (oftewel) NEN 2075 kent een ruimtecategorie sportruimten waaronder zowel de sportzaal als de zwemruimte vallen. Gezien de aard en soort van deze ruimten zijn er specifieke afspraken gemaakt voor inventarisatie en controle.

Als opdrachtgever staat het u vrij om afspraken te maken over de te hanteren goedkeurgrenzen, het gewenste kwaliteitsniveau. Het is gebruikelijk om afspraken vooraf contractueel vast te leggen.

In bijgevoegde leaflet vindt u een uitgebreide toelichting op het gebruik van een passende AQL-waarde

[http://www.vsr-org.nl/images/stories/SHEET\\_AQL.pdf](http://www.vsr-org.nl/images/stories/SHEET_AQL.pdf)

In de leaflet leest u dat op basis van praktijkonderzoek een aantal kwaliteitsniveaus adviseert.

- bureaokamers, verkeersruimten, klaslokalen 7%
- sanitair 4%
- patiëntgebonden ruimten 3%

Sportruimten zijn hierbij niet benoemd, met name in de natte zwembadruimten, adviseren wij 4% te hanteren. Voor de sportzaal adviseren wij te kiezen tussen 4% of 7%.

Als opdrachtgever staat het u vrij om afspraken te maken over de te hanteren goedkeurgrenzen, het gewenste kwaliteitsniveau.

Het is gebruikelijk om deze afspraken vooraf contractueel vast te leggen.

---

## **Vraag 6**

*Onze schoonmaakdienst is middels een aanbesteding uitbesteed en op afgesproken tijden voeren wij een controleronde uit.*

*Afgelopen controleronde was helaas onvoldoende en er zal een hermeting plaatsvinden.*

*Nu is er een verschil van mening over de termijn van de hermeting. Zijn hier regels voor? Moet een hermeting plaatsvinden binnen 10 werkdagen?*

## **Antwoord 6**

Voor de termijn van uitvoering van hermetingen zijn geen regels. Afspraken hierover worden contractueel vastgelegd tussen partijen. Een redelijke termijn voor herstel is immers afhankelijk van diverse factoren, zoals omgeving, foutsoort en wens van de opdrachtgever.

In de operatiekamer zal dit immers anders zijn dan in een regulier kantoor. In het bezoekerscentrum anders dan in het magazijn.

Wij adviseren u hierover met elkaar in gesprek te gaan en afspraken schriftelijk vast te leggen.

PS: De tien werkdagen die genoemd worden, kom je vaak in contracten voor reguliere kantoor schoonmaak tegen. Deze termijn wordt blijkbaar door partijen in een dergelijke situatie als acceptabel gezien. Dit is echter zeker geen regel, aangezien er evenzoveel afwijkende termijnen zijn te vinden.

---

## Vraag 7

*Bestaat er ook een AQL voor archiefruimten?*

### Antwoord 7

Voor archiefruimten kennen we geen aparte ruimtecategorie. In de meeste gebouwen volstaat het om de archiefruimten op te nemen in de categorie verkeersruimten, waarvoor we een AQL van 7% als voorkeurs kwaliteitsniveau kennen.

In het geval dat Archiefruimten een belangrijk deel van het gebouw beslaan en een eigen afwijkend schoonmaakprogramma kennen, kan het wenselijk zijn om hiervoor een zelfstandig ruimtecategorie te maken, die naast de gebruikelijke bureaulkamers, sanitair en verkeersruimten als 4<sup>e</sup> categorie wordt toegevoegd en een eigen beoordeling kent. Werkwijze en kwaliteitsniveau blijven ook dan conform de methode voor verkeersruimten met een AQL van 7%.

Ter informatie: het is aan de opdrachtgever om het gewenste kwaliteitsniveau, het maximaal toegestane aantal fouten te bepalen. De richtlijnen van VSR voor kantoren, AQL 4% in sanitair, 7% in bureaulkamers en verkeersruimten, betreft de voorkeursniveau 's die breed in de markt worden gedragen.

Wellicht ten overvloede: In een controleronde conform VSR KMS systeem worden alleen die ruimten opgenomen die wekelijks of vaker worden schoongemaakt. Dit kan in uw geval aan de orde zijn als er sprake is van een zogenaamd dynamisch archief.

---

## Vraag 8

*Graag zou ik willen weten hoe in de huidige DKS opleiding omgegaan wordt met bepaalde acties die gekoppeld kunnen worden aan een uitgevoerde DKS controle.*

*Als voorbeeld heb ik van een klant van ons doorgekregen:*

- 1) besproken met medewerkster*
- 2) praktijkbegeleiding*
- 3) herinstructie*
- 4) taak veranderen*
- 5) andere materialen/middelen*
- 6) programma beoordeling*

*Zijn deze acties standaard onderdeel van een DKS controle of kan dit door de klant/gebruiker zelf toegevoegd worden?*

## Antwoord 8

VSR-DKS is bedoeld als hulpmiddel bij de dagelijkse interne procescontrole op het schoonmaakproces van schoonmaakleverancier of eigen dienst. Een uitgebreidere toelichting vindt u op:

<http://www.vsr-org.nl/kwaliteitszorg/vsr-dks>

De genoemde acties kunnen inderdaad onderdeel uitmaken van de gesprekken tussen schoonmaker en zijn direct leidinggevende. Dat de controle van zijn werkzaamheden besproken wordt met de betrokken schoonmaakmedewerker mag vanzelfsprekend zijn. De acties die ondernomen worden kunnen inderdaad bestaan uit de genoemde punten, maar wordt niet beperkt tot.

De beschreven acties zijn geen standaard onderdeel van de te nemen acties. De acties zijn optioneel en afhankelijk van de uitkomst van de DKS metingen.

- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| 1) besproken met medewerkster | een actie die altijd plaats moet vinden. |
| 2) praktijkbegeleiding        | indien nodig                             |
| 3) herinstructie              | indien nodig                             |
| 4) taak veranderen            | indien nodig                             |
| 5) andere materialen/middelen | indien nodig                             |
| 6) programma beoordeling      | indien nodig                             |
| 7) anders...                  |  |

Punten 2 t/m 6 zijn van belang als de voortgangsregistratie hier aanleiding toe geeft.

---

## Vraag 9

*N.a.v. het nieuwe "groene boek" kwaliteitmeetsysteem VSR-KMS VSR-Kwaliteitsinspecteur van 11 april 2014.*

*In KMS 3.n zijn de eigenschappen van de ruimtecategorieën Bureaukamers en Leslokalen aangepast.*

*Voor Bureaukamers was de SE het bureau, nu is dat de vloer, waarbij het aantal vloeren = aantal werkplekken.*

*Voor leslokalen was het de leerling set, nu is dat de vloer, waarbij het aantal vloeren op basis van indeling van het lokaal.*

*Voor bureaunkamers is het aantal vloeren dus nog steeds dynamisch.*

*Voor Leslokalen is het aantal vloeren statisch.*

*Voor bureaunkamers geen verandering:*

*Toegepaste inventarisatiemethoden: ABD*

*Voorkeur bij grote clusters: D*

*Voor Leslokalen verwacht je hetzelfde als bij Verkeersruimten, nl.:*

Toegestane inventarisatiemethoden: AB

Voorkeur bij grote clusters: B

De tabel op bladzijde 33 geeft echter aan:

	A	B	C	D
Burea kamers	1*	2	-	2*
Sanitair	1*	2	-	-
Verkeersruimten	1	2*	-	-
Leslokalen	1*	2	-	2*
Verpleegruimten	1	-	2*	-
Behandelkamers	1	2	v	2*

1) altijd mogelijk

2) alleen bij grotere clusters (minimaal 15 ruimten)

\* in de regel de standaardmethode

Naar mijn mening zou de ruimtecategorie Leslokaal hetzelfde behandeld moeten worden als verkeersruimten.

In Bijlage B; VSR Praktijkrichtlijn 1-1 (2014) KMS 3 en DKS, staat op blz. 33 B.1.1 Algemeen uitgelegd wat elke inventarisatiemethode betekent.

Daaronder staat wanneer welke methode toegepast kan/mag worden.

Hier zou dan bij methode B moeten staan:

Methode B is de voorkeursmethode voor grote clusters Verkeer, Sanitair en Leslokalen.

Bij methode D zou dan moeten staan:

Methode D is de voorkeursmethode voor grote clusters burea kamers en behandelruimten.

## Antwoord 9

De motivatie om tot een systematiek zoals o.a. op blz. 33 van het boek beschreven is niet zo enkelvoudig als in de vraag verondersteld wordt.

De tabel op bladzijde 33:

	A	B	C	D
Burea kamers	1*	2	-	2*
Sanitair	1*	2	-	-
Verkeersruimten	1	2*	-	-
Leslokalen	1*	2	-	2*
Verpleegruimten	1	-	2*	-
Behandelkamers	1	2	v	2*

1) altijd mogelijk

2) alleen bij grotere clusters (minimaal 15 ruimten)

\* in de regel de standaardmethode

Burea kamers kunnen volgens D geïnventariseerd worden omdat er geen discussie over de benoeming van SE's hoeft te zijn. Dat Burea kamers ook erg dynamisch zijn in hun individuele aantal SE's combineert ook prima met methode D. Maar zonder de éénduidigheid van werkplekken zou methode D niet kunnen.

Verkeersruimten zijn niet zo eenduidig in wat precies een vloer(deel) is. In veel gevallen is dit wel zo, maar uitzonderingen en specifieke situaties zijn legio te noemen. Zou hier

methode D gehanteerd worden kan het zijn dat de interpretatie van de inspecteur bij inventarisatie significant anders is dan de interpretatie van de controleur bij keuring. Aangezien deze interpretatie en de MAF-waarde onverbrekkelijk met elkaar verbonden zijn is dit niet toelaatbaar in het systeem.

Leslokalen zijn wederom eenduidig in hun benoeming van de SE's. Dit maakt de weg vrij voor toepassing van methode D. Een kans die niet gemist moet worden.

---

### **Vraag 10**

*Stel: er hangen in een sanitaire ruimte 5 urinoirs. Eén van de urinoirs vertoont een methodefout (de overige 4 urinoirs zijn correct schoongemaakt). Geldt dit dan voor 1 fout of wordt deze ene fout geëxtrapoleerd tot 5 fouten?*

### **Antwoord 10**

Binnen een VSR controleronde worden **alle** elementen los van elkaar gecontroleerd. Indien in de door u geschetste situatie 1 urinoir afgekeurd dient te worden geldt dit niet voor de overige 4 urinoirs. Derhalve kunt u concluderen dat er van extrapoleren **geen** sprake is binnen het VSR kwaliteitsmeetsysteem.

---

### **Vraag 11**

*Hoe vaak moeten pinlocaties schoongemaakt worden, vroeger 1x per week, toen 1x per 2 weken nu willen ze het 1x p.maand, men kijkt alleen naar de opp.vl pinbox, maar niet toetsenbord.*

### **Antwoord 11**

De frequentie van schoonmaak (ook van pinautomaten) is geheel afhankelijk van de eisen en wensen van de opdrachtgever.

---

### **Vraag 12**

*Worden er bij controles ook de luchtkanalen meegenomen?*

### **Antwoord 12**

Nee, hooguit de buitenzijde van het lucht of plafondrooster indien dit in het reguliere schoonmaakprogramma is opgenomen.

---

### Vraag 13

*Valt glasbewassing ook onder de reikwijdte van VSR-KMS?*

### Antwoord 13

VSR-KMS is het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening en richt zich op het schoonmaakonderhoud van gebouwen, **niet** op de glasbewassing.

De VSR-KMS methode kan dus niet worden toegepast op het gevelglas.

Voor de controle op de kwaliteit van de glasbewassing (gevel en separatieglass) is in de markt geen uniforme meetmethodiek beschikbaar.

Een hantering van het systeem analoog aan andere delen van de schoonmaak is blijkens voorstudies van VSR complex en een invulling van een leverancier of adviesbureau zal dan ook niet als geautoriseerd gedrag gezien worden door VSR.

---

### Vraag 14

*Een klant heeft mij gevraagd zijn hotel te controleren. Een aantal keer per jaar op Dks basis en 2 keer per jaar op VSR basis.*

*De keuken, doen wij niet, maar lobby, restaurant, zwembad en kamers wel.*

*Wat voor aql wordt hier normaliter voor gebruikt?*

### Antwoord 14

In het algemeen worden ook hier de aan de praktijk getoetste kwaliteitsniveaus gebruikt, 3,4 en 7%.

Doorgaans geldt voor sanitair 4%, voor alle overige categorieën 7%. (3% voor sommige categorieën in gezondheidszorg) De ruimtecategorie hotelkamer (met of zonder badkamer?) betreft de core business van het hotel, een gewenst kwaliteitsniveau van 4% zou passend kunnen zijn.

Uiteindelijk is het aan opdrachtgever om **vooraf**, contractueel het gewenste kwaliteitsniveau aan te geven.