

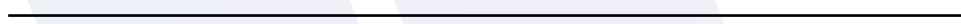


**VSR**

PLATFORM VOOR PROFESSIONEEL SCHOONMAKEN

# **VSR-KWALITEITSMEETSSYSTEEM**

## **VSR-KMS 3**



# VSR-KWALITEITSMEEZYSTEEM VSR-KMS 3

© Vereniging Schoonmaak Research, Stichting Schoonmaak Kwaliteit, juni 2018

Vereniging Schoonmaak Research is een onafhankelijk platform voor alle marktpartijen in het schoonmaakonderhoud. VSR streeft naar verhoging van het professionele niveau van het schoonmaakvak door onderzoek, voorlichting en opleiding.



Vereniging Schoonmaak Research  
Postbus 4076  
5004 JB Tilburg  
www.vsr-org.nl



Stichting Schoonmaak Kwaliteit  
Postbus 4076  
5004 JB Tilburg  
www.schoonmaakkwaliteit.nl

Uitgegeven door Vereniging Schoonmaak Research en de Stichting Schoonmaak Kwaliteit

© VSR, SSK juni 2018

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van VSR niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op gehele of gedeeltelijke bewerking.

## INHOUD

<b>VSR-KMS</b>	<b>7</b>
Wie bepalen de kwaliteit van het schoonmaakonderhoud?	7
Het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem	8
<b>BEOORDELINGSCRITEIA</b>	<b>11</b>
Wanneer is iets goed schoongemaakt?	12
Tot welke categorie behoort het aanwezige vuil?	12
Is het dagelijks vuil of cumulatief vuil?	12
Wat is de oorzaak van wel of niet afkeuren?	13
<b>DE INVENTARISATIE VAN EEN GEBOUW</b>	<b>15</b>
Wat is een steekproefeenheid?	15
Bepaling van de steekproef	16
<b>DE BEOORDELING</b>	<b>17</b>
Hoe wordt de inspectie uitgevoerd?	17
Verwerken van de beoordelingsgegevens	17
<b>AFSLUITEND</b>	<b>19</b>
<b>EN DAN NOG DIT...</b>	<b>21</b>
Vereniging Schoonmaak Research (VSR)	21
Stichting Schoonmaak Kwaliteit (SSK)	21
Opleidingen	21
VSR-Keurmerk	22

## VSR-KMS

### WIE BEPALEN DE KWALITEIT VAN HET SCHOONMAAKONDERHOUD?

1. De schoonmaakmedewerker;
2. De schoonmaakdienst (intern of extern)
3. De opdrachtgever;
4. De gebouwgebruikers.

#### 1. De schoonmaakmedewerker

Voor een belangrijk deel wordt de kwaliteit door hen bepaald.

Naast opleiding en vakbekwaamheid bepalen motivatie, inzet en verantwoordelijkheidsgevoel in hoge mate hoe schoonmaakwerk uitgevoerd wordt.

#### 2. De schoonmaakdienst (intern of extern) <sup>1)</sup>

De schoonmaakdienst, zowel intern in eigen beheer als uitbesteed aan het schoonmaakbedrijf, zij bepalen de kwaliteit door:

- Beschikbaar stellen van de juiste schoonmaakmiddelen en -materialen. Niet alleen wat de kwaliteit betreft, maar ook wat betreft veiligheid en werkgemak (ergonomie!);
- Het opstellen van een duidelijke werkinstructie, zodat de schoonmaker weet wat, waar, wanneer en hoe vaak hij moet schoonmaken. (Het is hierbij wel een verschil of er sprake is van een inspanningsgericht- of een outputgericht contract). In de werkinstructie moeten ook de eisen voorkomen, waaraan de kwaliteit van het schoonmaken moet voldoen;
- Het beschikbaar stellen van doelmatige werkkleding en persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's). Niet alleen het beschikbaar stellen van deze werkkleding en PBM's door de werkgever is verplicht, maar ook het dragen hiervan door de werknemer;
- Het in de gelegenheid stellen van het personeel hun vakbekwaamheid te verhogen door het volgen van cursussen.

#### 3. De opdrachtgever

Deze dient bij te dragen aan de verbetering van de schoonmaak kwaliteit door te zorgen voor passend budget en randvoorwaarden:

- Goede kleedruimten;
- Voldoende ruime werkkasten;
- Tappunten voor koud en warm stromend water op die plaatsen waar het nodig is;
- Aansluitpunten voor elektriciteit, daar waar het nodig is;
- Voldoende lozingspunten voor vuil water;
- Goede technische staat van het gebouw.
- Veilige werkomgeving

(1) de schoonmaakdienst kan intern zijn, maar ook extern bijvoorbeeld een schoonmaakbedrijf

Er zijn gebouwen, en niet alleen oude, waarin aan deze voorwaarden niet of nauwelijks voldaan wordt.

#### 4. De gebruikers

Ook de gebruikers van een gebouw dragen medeverantwoordelijkheid voor de uiteindelijke schoonmaakkwaliteit. Opzettelijke vervuiling, zoals het schrijven op wanden en deuren, nonchalant gedrag (prullen niet in de prullenbak, maar ernaast) hebben grote invloed op de omstandigheden waaronder enkele uren later een schoonmaker zijn werkzaamheden uit kan voeren.

### Het VSR-KWALITEITSMEETSISTEEM

Het VSR-kwaliteitsmeetsysteem maakt het mogelijk een aanvaardbaar niveau vast te leggen en een objectief onderscheid te maken tussen goed en slecht schoonmaakonderhoud.

Het meetsysteem moet, nogmaals gezegd, signalen geven, enerzijds naar het directe toezicht op de uitvoerenden (bewaken van de uitvoering: bijsturing uitvoering, her-instructie) en anderzijds naar het overleg tussen opdrachtgever en schoonmaakdienst over het behaalde resultaat en het gekozen programma (eventueel bijsturen van het schoonmaakprogramma<sup>(1)</sup>). Tevens maakt het systeem het mogelijk om correctieve en preventieve maatregelen te nemen.

Bij de ontwikkeling van het VSR-kwaliteitsmeetsysteem zijn de uitgangspunten geweest:

- Er worden fouten gemaakt. Binnen het systeem moet worden aangegeven hoeveel fouten aanvaardbaar zijn. M.a.w. men kiest de kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening;
- Het afgesproken kwaliteitsniveau wordt gecontroleerd;
- De kwaliteit moet worden vastgesteld volgens objectieve criteria;
- Het moet eenvoudig te hanteren zijn;
- Het mag niet veel tijd kosten;
- Het moet een rol kunnen spelen in het contact en de (contractuele) afspraken tussen schoonmaakdienst en opdrachtgever

Het doel van schoonmaken is het, volgens (contractuele) afspraak, wegnemen van verschillende soorten vuil.

Door toepassing van het kwaliteitsmeetsysteem wordt gecontroleerd, of het schoonmaken aan de gestelde eisen voldoet. Het heeft de voorkeur om de beoordeling direct na het schoonmaken uit te voeren, dit voorkomt dat direct daarna optredende hervervuiling het beeld vertroebeld. Bij continu gebruik van een gebouw of als het moment van schoonmaken niet bekend is, (zoals mogelijk bij resultaatgespecificeerde schoonmaak) kan ook gekeurd worden terwijl hervervuiling door het gebruik aanwezig is!

De beoordeling van de schoonmaakkwaliteit berust op visuele waarneming. Passende objectieve meetapparatuur is (nog) niet beschikbaar. Visuele waarneming is subjectief. Daarom zijn er regels opgesteld, de beoordelingshandleiding, die erop gericht zijn een zo eensluidend mogelijk oordeel te verkrijgen over de schoonmaakkwaliteit, zelfs als de controle door verschillende personen wordt uitgevoerd.

Er wordt beoordeeld op afwezigheid van verstoringen (zoals stof, vingertasten en grof vuil) en de aanwezigheid van zeep, handdoeken enz. De beoordeling vindt plaats volgens objectieve criteria, die maar voor één uitleg vatbaar zijn. Alleen op die manier is het mogelijk een uitspraak te doen over de kwaliteit van de geleverde schoonmaakdienst, die zowel door opdrachtgever als schoonmaakdienst wordt aanvaard.

Bij de beoordeling van de schoonmaakkwaliteit moet het schoonmaakprogramma<sup>(1)</sup> bekend zijn. Het schoonmaakprogramma kan zowel handeling als resultaat gespecificeerd zijn. Het is immers mogelijk, dat de verstoringen niet het gevolg zijn van slecht uitgevoerde werkzaamheden, maar te wijten zijn aan een ontoereikend schoonmaakprogramma, oftewel een te laag "ontworpen" kwaliteitsniveau.

Uit het schoonmaakprogramma blijkt welke elementen gecontroleerd moeten worden. Op deze wijze maakt het VSR-KMS een eenduidige en objectieve beoordeling van de schoonmaak mogelijk.

(1) met schoonmaakprogramma kan ook een resultaatbeschrijving bedoeld worden

(1) met schoonmaakprogramma kan ook een resultaatbeschrijving bedoeld worden

## BEOORDELINGSCRITEERIA

De beoordeling vindt plaats door systematisch aan de hand van objectieve voorschriften een ruimte te onderzoeken op afwezigheid van storende verontreinigingen, of juist aanwezigheid van bepaalde artikelen, zoals sanitaire artikelen en plastic zakken. De beoordeling geschiedt visueel. De controleur houdt rekening met het moment van schoonmaak en de mogelijkheid van hervervuiling. Beoordeeld worden elementen die behoren tot het dagelijks onderhoud en elementen die deze en vorige week volgens planning periodiek zijn schoongemaakt. Onder dagelijks onderhoud wordt verstaan minimaal 1 x per week. Bij resultaatgespecificeerde schoonmaak zijn die elementen te beoordelen waarvoor een minimaal kwaliteitsniveau gespecificeerd is.

Bij het controleren moet op de volgende vragen een antwoord worden gegeven:

1. Is het element schoongemaakt, of niet?
2. Als het element niet is schoongemaakt, is dit dan alleen de laatste reinigingsbeurt nagelaten, of is het vuil al langere tijd aanwezig?
3. Als het element wel is schoongemaakt, is dan ook het juiste resultaat bereikt, of is de methode niet juist toegepast?
4. Wat is de aard van de verstoring (vuil): hechtend, bijv. vlekken; niet hechtend, bijv. stof; of valt het onder diversen, zoals bijv. "niet bijgevuuld"?

De vraag: "Is het element schoon?", wordt zeer bewust niet gesteld. Want, wat is schoon? Wat de één schoon vindt, vindt de ander nog vuil.

Dit heeft geleid tot de meest korte maar zeer duidelijke definitie van "schoon"

### **"SCHOON IS: OP DE JUISTE MANIER SCHOONGEMAAKT!"**

Een voorbeeld: we lopen direct na de schoonmaak een toiletgroep (sanitaire ruimte) binnen. Op een spiegel zit een tiental spetters.

Vraag: *Is het element schoongemaakt?*

Antwoord: *Nee.*

Resultaat: De spiegel wordt afgekeurd

Nu zit er op de spiegel slechts één spetter.

Vraag: *Is het element schoongemaakt?*

Antwoord: *Nee, of gedeeltelijk.*

Resultaat: De spiegel wordt eveneens afgekeurd.

Als in het laatste geval de vraag was geweest: "Is het element schoon?", zouden zonder de definitie sommigen met "ja" en anderen met "nee" antwoorden. Resultaat: De spiegel zou in dat geval soms wel, soms niet worden afgekeurd. Dit verschil in opvatting moet worden vermeden. Als verschillende mensen de spiegel beoordelen, moeten zij allen òf de spiegel goedkeuren, òf de spiegel afkeuren.

Vandaar dat de vraag: "Is de spiegel schoon?" zonder de objectivering van de definitie niet mag worden gesteld.

De VSR-kwaliteitsinspecteur moet het doel van de schoonmaakhandeling en de kwaliteitseis daaraan gesteld, kennen. Anders kan tijdens het controleren op bepaalde vragen geen juist antwoord worden gegeven. Om een eenduidig antwoord op vragen te kunnen geven, moet een aantal begrippen zo nauwkeurig mogelijk omschreven worden

### WANNEER IS IETS GOED SCHOONGEMAAKT?

"Als er geen zichtbaar vuil aanwezig is".

Omdat verontreiniging door micro-organismen hier niet aan de orde is, is dit het antwoord.

### TOT WELKE CATEGORIE BEHOORT HET AANWEZIGE VUIL?

- Niet gehecht vuil, zoals stof, vlokken, rommel, dicht stof;
- Gehecht vuil, zoals vlokken, strepen, vingertasten, aanslag, aangekoekt vuil;
- Diversen, waaronder "niet leeggemaakt" en "geen plastic zak erin" en "niet bijgevuld".

### IS HET DAGELIJKS VUIL OF CUMULATIEF VUIL?

Onder dagelijks vuil verstaan we vervuiling, die is ontstaan na de laatste schoonmaakbeurt, waarbij de tijd tussen 2 schoonmaakbeurten niet langer dan 1 week verondersteld wordt. Cumulatief vuil is de vervuiling, die het gevolg is van meerdere malen niet goed, of in het geheel niet schoonmaken van een element. Cumulatief vuil is een ophoping van dagelijks vuil. Het is vaak moeilijk te bepalen of we met dagelijks, of met cumulatief vuil te maken hebben. Het is echter toch wel mogelijk enkele algemene regels te geven, die in het volgende schema zijn weergegeven:

Categorie	Dagelijks vuil	Cumulatief vuil
<b>Niet gehecht vuil</b>	licht stof grof vuil	dicht stof stovlokken
<b>Gehecht vuil</b>	vlekken / strepen vingertasten	aanslag klevend vuil

De categorie Diversen wordt niet opgesplitst in dagelijks en cumulatief, omdat zonder aanvullende informatie niet vastgesteld kan worden, of het een dagelijkse of cumulatieve fout is.

### WAT IS DE OORZAAK VAN WEL OF NIET AFKEUREN?

#### Niet schoongemaakt = vuil

Als een element niet is schoongemaakt, spreekt het voor zich waarom het wordt afgekeurd. Het vuil is niet verwijderd.

#### Niet juist schoongemaakt = methodefout

Als een element niet juist is schoongemaakt, is het vuil wel verwijderd (of op zijn minst gedeeltelijk), maar op een manier, die de sporen van het schoonmaken achterlaat. De manier waarop het element is schoongemaakt, is niet juist.

Een methodefout wordt altijd als fout gerekend ongeacht het moment van schoonmaak.

Voorbeeld: Strepen op deuren ten gevolge van te veel reinigingsmiddel in het water, of te natte doek.

#### Niet leeggemaakt, niet bijgevuld, geen plastic zak = diversen

Als de schoonmaker de afspraken over het bijvullen van sanitaire middelen, vervangen van plastic zakken of mogelijk andere afspraken niet is nagekomen, wordt een element afgekeurd in de categorie diversen.

#### Niet schoon te maken = materiaalverstoring

Als een element niet is schoon te maken, dan kan het vuil niet met de normale krachtsinspanning verwijderd worden. Dit kan het geval zijn, als een element moeilijk bereikbaar is, bijvoorbeeld wanden achter een radiator, of als een element in het verleden niet op de juiste wijze is schoongemaakt, bijvoorbeeld vlekken op de vloertegels ten gevolge van ooit op de tegels aangebrachte was. Een materiaalverstoring telt vanzelfsprekend niet als fout.

## DE INVENTARISATIE VAN EEN GEBOUW

Als voorbereiding op een reeks de beoordelingen moet éénmalig een grondige inventarisatie van het gebouw plaatsvinden. We kunnen alleen ruimten met elkaar vergelijken, die tot dezelfde categorie behoren en eenzelfde dagelijks onderhoudsprogramma hebben.

De voorkomende ruimten worden in bepaalde categorieën ingedeeld, bijvoorbeeld:

- bureaumurten;
- sanitaire ruimten;
- verkeersruimten;
- behandel/onderzoekruimten;
- patiëntenkamers;
- leslokalen.

De inventarisatie moet antwoord geven op de volgende twee vragen:

“Hoeveel ruimten zijn er per categorie?” en “Hoeveel elementen zijn er per categorie?”

Per categorie krijgen we een lijst met ruimten, die we gebruiken bij het vaststellen van het aantal Steekproefeenheden en bij het bepalen van de steekproef: De inventarisatiestaat gebouw.

Per categorie krijgen we een lijst met elementen, die we gebruiken bij het vaststellen van het maximale aantal foutmogelijkheden (MAF-waarde): De inventarisatiestaat ruimten.

Onder maximaal aantal foutmogelijkheden wordt verstaan, het maximaal aantal fouten dat gemiddeld per steekproefeenheid gemaakt kan worden.

### WAT IS EEN STEEKPROEFEEHEID?

Een steekproefeenheid is een rekenkundig hulpmiddel, het specifieke element van een bepaalde categorie ruimten, en de ruimten zelf.

De steekproefeenheden in bijna alle categorieën zijn de vloer en de ruimte zelf. De uitzondering hierop is de categorie sanitaire ruimten, hier is de steekproefeenheid, de toiletpot, het urinoir, de wasbak, de douchevloer en de ruimte zelf.

Een steekproefeenheid vertegenwoordigt een aantal bijbehorende elementen. Bijvoorbeeld bij bureaumurten hoort bij de vloer die een werkplek markeert ook de stoel, de telefoon, de afvalbak, het bureau, enzovoorts.



Door de gehele inventaris over het aantal steekproefeenheden te delen, krijgen we een eenvoudige manier om en rijkelijk en kaal van elementen voorziene ruimten te verwerken. Het maximaal aantal foutmogelijkheden (MAF-waarde) wordt verkregen door het totaal aantal elementen te delen door het aantal steekproefeenheden. Het maximaal aantal foutmogelijkheden wordt, gecombineerd met de steekproefgrootte, en te hanteren AQL niveau gebruikt om het aantal toegestane fouten die hoort bij de controleronde te bepalen.

### BEPALING VAN DE STEEKPROEF

Het is niet haalbaar om steeds de kwaliteit van de schoonmaak in alle ruimten van een gebouw te controleren. Op statistisch verantwoorde wijze wordt voldoende betrouwbare informatie verzameld door af en toe de kwaliteit te beoordelen in een deel van de ruimten.

De daarvoor gekozen statistische methode komt in hoge mate overeen met de ISO-norm 2859:

#### “Steekproefmethodes en tabellen voor de controle van eigenschappen van artikelen”.

Bij het systeem voor het samenstellen van de steekproef maken we onder meer gebruik van:

- een inventarisatiestaat gebouw, waarop in een rij alle ruimten staan;
- een tabel met willekeurige getallen.

De steekproefgrootte wordt bepaald door het aantal steekproefeenheden. Altijd dienen zoveel ruimten gekozen te worden, tot het aantal steekproefeenheden in die ruimten groter of gelijk is aan de minimale steekproefgrootte. Met één van de door VSR goedgekeurde softwarepakketten is nemen van de willekeurige steekproef geautomatiseerd.

## DE BEOORDELING

Op het controleformulier wordt ingevuld:

- steekproefgrootte;
- maximaal aantal foutmogelijkheden (MAF-waarde);
- kwaliteitsniveau, met daarnaast het aantal fouten dat bij dat niveau toegestaan is (dit kan uit tabellen worden afgelezen, als men de steekproefgrootte en het maximaal aantal foutmogelijkheden kent);
- de schoon te maken en dus te controleren elementen;
- de steekproefopstelling.

### HOE WORDT DE INSPECTIE UITGEVOERD?

De inspectie wordt door mensen uitgevoerd en berust op visuele waarneming. Er kan dus verschil van opvatting zijn over de schoonmaak kwaliteit. Het is daarom noodzakelijk om een aantal regels op te stellen, in de vorm van een beoordelingshandleiding.

Het “keuren” volgens deze handleiding maakt het mogelijk een eensluidend oordeel te krijgen over de schoonmaak kwaliteit, ook als de controle door verschillende personen wordt uitgevoerd. De controle moet zo nauwkeurig mogelijk volgens de beoordelingshandleiding worden uitgevoerd.

### VERWERKEN VAN DE BEOORDELINGSGEGEVENS

Bij het vastleggen van het schoonmaakprogramma door de opdrachtgever en schoonmaakdienst, is ook het gewenste kwaliteitsniveau vastgelegd:

- 4 % voor normaal sanitair;
- 3 % voor alle patiëntgebonden ruimten;
- 7 % voor alle andere algemene ruimten.

Bij deze 3 %, 4 %- en 7 %- grens behoren tabellen die aangeven hoeveel fouten er geconstateerd mogen worden bij een bepaalde steekproefgrootte en maximaal aantal foutmogelijkheden (MAF-waarde).

Is er nog meer informatie uit de beoordeling te halen? Het antwoord is “Ja”. Op het controleformulier wordt onderscheid gemaakt binnen de categorieën “Niet gehecht vuil” en “Gehecht vuil” naar de oorzaak van de fout:

- Vuil/vergeten (niet schoongemaakt);
- Methodefout (niet juist schoongemaakt);
- Diversen (niet nagekomen afspraak);
- Materiaalverstoring (niet schoon te maken).

Door onderscheid te maken naar de oorzaak van de fout is het mogelijk, aansluitend aan de controle, gericht maatregelen te nemen:

- Als een element niet is schoongemaakt, moet het schoongemaakt worden;
- Als een element niet juist is schoongemaakt, moet de betreffende schoonmaker opnieuw instructie krijgen;
- Als een element niet goed is schoon te maken, omdat het in het verleden niet op de juiste wijze is behandeld, of omdat men er niet goed bij kan, zal in onderling overleg tussen opdrachtgever en schoonmaakdienst naar een oplossing moeten worden gezocht. Verstoringen in deze categorie tellen uiteraard niet mee als fout bij de vaststelling van het kwaliteitsniveau.

Foutenanalyse kan eveneens gebruikt worden voor:

- De communicatie tussen partijen regelmatig plaats te laten vinden
- Samen naar eventuele oplossingen/verbeteringen zoeken
- Het overtuigen van partijen van het niveau van de uitgevoerde schoonmaakdiensten;
- Het aantonen dat een schoonmaakprogramma (ontworpen kwaliteit) bijgesteld dient te worden;
- Het inzetten van betere c.q. andere materialen en middelen;
- Het aanpassen van taakverdelingen in de uitvoeringsorganisatie;
- Het structureel beheersen van personeelsproblemen.

## AFSLUITEND

Samenvattend kan gesteld worden, dat het VSR-kwaliteitsmeetsysteem een hulpmiddel is om het contact tussen opdrachtgever en schoonmaakdienst in alle redelijkheid te laten verlopen, door de objectieve informatie over de reinheidsgraad van het gebouw. Het VSR-kwaliteitsmeetsysteem is algemeen aanvaard in de markt en vastgelegd in NEN 2075.

Voorwaarde voor slagen is natuurlijk, dat schoonmaakdienst, opdrachtgever en gebruikers van het gebouw eenzelfde reële kijk hebben op het schoonmaken en de controle daarvan.

Praktijkproeven en het feit dat VSR-KMS al meer dan 35 jaar in schoonmaakcontracten wordt opgenomen wijzen uit, dat het ontwikkelde VSR-kwaliteitsmeetsysteem goed werkt. De kwalificatie van het kwaliteitsniveau komt overeen met de indruk, die verschillende inspecteurs van de schoonmaak kwaliteit in het betreffende gebouw hebben gekregen. In kantoorgebouwen, instellingen binnen de gezondheidszorg en scholen blijkt steeds weer dat het gemeten kwaliteitsniveau overeenkomt met de indruk van zowel opdrachtgever, schoonmaakdienst en gebruiker!

VSR-KMS is met andere woorden een compleet systeem dat procescontrole en contractuele eindkeuringen verbindt. Het is een transparant systeem dat reproduceerbaar is en dat niet alleen door gediplomeerde controleurs en inspecteurs wordt toegepast maar ook door bij de Stichting Schoonmaak kwaliteit (SSK) erkende controleurs en inspecteurs. Daarnaast passen bedrijven die beschikken over het VSR-Keurmerk VSR-KMS toe en is het systeem onderworpen aan controle, handhaving en arbitrage door een meldpunt en een raad voor arbitrage: het Deskundigenforum. Tenslotte is het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem geformaliseerd in de NEN 2075.

**VSR-kwaliteitsmeting: Een systeem dat "schoon" tastbaar maakt!**

## EN DAN NOG DIT... VSR, SSK, SVS; wie doet nu precies wat?

### VERENIGING SCHOONMAAK RESEARCH (VSR)

De Vereniging Schoonmaak Research (VSR) is het onafhankelijke platform voor professioneel schoonmaken. Als kennisinstituut voor alle marktpartijen op het gebied van schoonmaakonderhoud, streeft VSR naar objectivering en professionalisering van het schoonmaakvak door middel van onderzoek, voorlichting en opleiding.

Schoonmaakbedrijven, opdrachtgevers leveranciers van schoonmaakapparatuur en -middelen, adviesbureaus en onderwijsinstellingen zijn lid van VSR.

VSR heeft, in samenwerking met TNO, een kwaliteitsmeetsysteem voor schoonmaakdienstverlening ontwikkeld, dat voor zowel schoonmaakbedrijven als opdrachtgevers acceptabel is: VSR-KMS.

VSR-KMS is vastgelegd in een nationale (NEN)-norm voor de beoordeling van schoonmaakonderhoud: NEN 2075. Tevens past VSR-KMS volledig binnen de Europese norm: EN 13549.

### STICHTING SCHOONMAAK KWALITEIT (SSK)

De Stichting Schoonmaakkwaliteit (SSK) is opgericht op initiatief van VSR en heeft als doel het ontwikkelen, in stand houden, beheren en bewaken van onafhankelijke, efficiënte en objectieve kwaliteitsmeetsystemen voor de schoonmaakdienstverlening, alsmede het stimuleren en bewaken van het kwaliteitsdenken binnen de totale schoonmaakbranche.

In dat kader verzorgt SSK de VSR-opleidingen en -examens voor VSR-KMS-controleurs en -inspecteurs. De opleidingen worden uitgevoerd door SVS.

Bij SSK is het onafhankelijke Deskundigenforum ondergebracht.

Het doel van het Deskundigenforum is het doen van uitspraken over het hanteren en uitvoeren van de VSR-KMS-systematiek (NEN 2075), als middel om beslechting van geschillen te bevorderen.

### OPLEIDINGEN

SVS is de uitvoerder van de DKS+- en VSR-KMS- opleidingen. Daarbij maakt SVS gebruik van materiaal dat is ontwikkeld door VSR. Iedere deelnemer wordt via een modulair systeem opgeleid. De verschillende modules zijn (opvolgend):

1. DKS+ - Dagelijks Controle Systeem
2. VSR - KMS Kwaliteitscontrole
3. VSR - KMS Kwaliteitsinspectie

De VSR-Kwaliteitsinspecteurs en -Kwaliteitscontroleurs die de opleiding bij SVS met goed gevolg hebben doorlopen, die beschikken over aantoonbare schoonmaakkennis (dit blijkt uit

een aantal jaren praktijkervaring en/of het bezit van de vakdiploma's) en die de Gedragscode van SSK hebben getekend worden bij SSK geregistreerd en zijn daarmee formeel erkend (zie <http://www.schoonmaakkwaliteit.nl/vsr-kms/registers>).

### VSR-KEURMERK

VSR heeft in 2015 het VSR-Keurmerk geïntroduceerd. De bedoeling van het Keurmerk is om onjuiste en onvolledige toepassing van VSR-KMS tegen te gaan en daarmee het kaf van het koren te scheiden.

Het Keurmerk is voor de betreffende bedrijven maar bovenal voor opdrachtgevers een onderscheidende factor.

Een onafhankelijke auditor inspecteert voor het verkrijgen en het behouden van het Keurmerk (o.m.) de volgende elementen:

- Er is voor alle objecten een inventarisatie uitgevoerd
- Er is een steekproefgrootte op alle objecten vastgesteld
- Er worden uitsluitend door SSK erkende controleurs en inspecteurs ingezet
- VSR-KMS wordt volledig en onverkort uitgevoerd (uit de documentatie moet blijken dat alle stappen van het VSR KMS juist uitgevoerd worden)
- Als er bij de controle/inspectie gebruik wordt gemaakt van software, dan is dat software waarvoor door VSR een licentie is verleend.

VSR heeft de uitvoering bij SSK ondergebracht om de onafhankelijkheid te waarborgen. De auditor werkt onder auspiciën van SSK.

Zoals uit het overzicht mag blijken, wordt er naar gestreefd om de diverse taken en verantwoordelijkheden zo onafhankelijk en zuiver mogelijk onder te brengen bij de organisatie die daartoe het best is uitgerust. Het gezamenlijke streven van de diverse partijen is immers om het systeem van VSR-KMS zo optimaal mogelijk in te richten en uit te voeren.

VSR-KMS is immers het meest onafhankelijke, wetenschappelijk onderbouwde, transparante en reproduceerbare kwaliteitsmeetsysteem dat als enige aan zowel de eisen als aan de aanbevelingen van de NEN 2075 (versie 2018) en de Europese norm EN 13549 voldoet.

En dat moet zo blijven. Mocht u derhalve voorstellen voor verbetering, verduidelijking of aanpassing hebben, dan vernemen we dat graag! Ook VSR-KMS is immers niet statisch maar een dynamisch professioneel kwaliteitsmeetsysteem voor schoonmaak dat meebeweegt met de marktontwikkelingen.

VSR is het onafhankelijke platform voor professioneel schoonmaken en kennisinstituut voor alle marktpartijen binnen de schoonmaakdienstverlening.

VSR streeft naar professionalisering en objectivering van het schoonmaakvak door middel van onderzoek, voorlichting en opleiding.



Vereniging Schoonmaak Research  
Postbus 4076, 5004 JB Tilburg  
T 013 - 594 4346 | E [vsr@wispa.nl](mailto:vsr@wispa.nl)

---