

NIC –Extra-output

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
1.1	UITGANGSPOSITIES NIC-EXTRA	3
1.2	UITGANGSPOSITIE NIC-EXTRA-OUTPUT	4
2	STEEKPROEFTREKKING	5
3	GOEDKEURGRENS	6
3.1	GOEDKEURPERCENTAGE 10%.....	6
4	RAPPORTAGE	7
5	COMMUNICATIE OVER DE UITSLAG	8

BIJLAGE 1 Rapportage

1 Inleiding

In 2002 is Kaleidon CK B.V. (voormalig Het NIC B.V.) op verzoek van een aantal opdrachtgevers gestart met de ontwikkeling van een nieuw kwaliteitsmeetsysteem ten behoeve van het schoonmaakonderhoud, genaamd NIC-Extra. In dit meetsysteem dienden de positieve aspecten van het NIC+-meetsysteem en VSR-meetsysteem te worden gecombineerd.

In 2003 is NIC-Extra operationeel gegaan. NIC-Extra wordt digitaal uitgevoerd. De kwaliteitsinspecteur voert de controle uit met een PDA (personal digital assistant), waarna ter plekke een deelrapportage wordt uitgedraaid. Vervolgens worden alle inspectieresultaten digitaal verzonden naar Het NIC, alwaar de resultaten direct worden gekoppeld aan een grafiekenprogramma. Binnen 48 uur na de uitvoering van de schoonmaakinspectie ontvangen de opdrachtgever en het schoonmaakbedrijf digitaal de volledige rapportage, zodat direct met eventuele herstelwerkzaamheden kan worden aangevangen.

1.1 *Uitgangsposities NIC-Extra*

Onze opdrachtgevers wensten een systeem dat voldeed aan de volgende uitgangsposities:

- Geen onderscheid tussen opmerkingen en afkeuringen. Alle fouten dienen even zwaar mee te wegen. Dit onderscheid wordt wel gemaakt bij de NIC+-meetmethodiek.
- Geen dure periodieke inventarisatie ten behoeve van de bepaling van de steekproefgrootte. Deze periodieke inventarisatie is wel benodigd bij de VSR-meetmethodiek.
- Geen onderscheid in waardering tussen ruimtecategorieën. Alle ruimtecategorieën zijn even belangrijk en derhalve dienen in het nieuwe systeem geen wegingsfactoren meer van toepassing te zijn. Bij de NIC+-meetmethodiek wordt gewerkt met wegingsfactoren per ruimtecategorie, terwijl de VSR-meetmethodiek verschillende AQL-percentages voor ruimtecategorieën hanteert. Binnen de NIC-Extra-meetmethodiek kunnen voor de verschillende ruimtecategorieën gelijke of afwijkende goedkeurpercentages worden gekozen, welke vastgelegd dienen te zijn in het schoonmaakcontract.
- Alle handelingen uit het werkprogramma, dus ook periodieken, dienen controleerbaar te zijn.
- Transparantie in keuringsmethodiek.
- Geen gemiddeld cijfer over alle ruimtecategorieën, maar een uitkomst per ruimtecategorie.
- Snelle rapportage en hercontrole mogelijkheid binnen vijf werkdagen na de inspectiedatum.
- Duidelijke rapportage, waarbij gesignaleerd kan worden op ruimteniveau welke fouten hersteld dienen te worden.

In 2007 is NIC-Extra aangepast met de mogelijkheid om outputgerichte schoonmaakcontracten te inspecteren. Dit heeft het meetsysteem **NIC-Extra-output** opgeleverd.

1.2 Uitgangspositie NIC-Extra-output

Basis:

- *Uitgangspositie NIC-Extra.*

Aanvullend:

- *Uitbreiding naar negen ruimtecategorieën:*
 - *Bureauruimte.*
 - *Verkeersruimte.*
 - *Behandelruimte.*
 - *Verpleegruimte.*
 - *Sanitairruimte.*
 - *Horecaruimte.*
 - *Legeringruimte (specifiek Defensie).*
 - *Lesruimte.*
 - *Sportruimte.*
- *Uitbreiding elementen en aanpassing hiervan naar outputgerichte outputeisen.*
- *Mogelijkheid om aanvullende eisen, beschreven in het beschrijvend document, te kunnen controleren, bijvoorbeeld logboek en dragen van juiste bedrijfskleding.*

2 Steekproeftrekking

De steekproeftabel zoals gebruikt voor het NIC-Extra-output kwaliteitsmeetsysteem is gebaseerd en gelijk getrokken aan de steekproeftabel NEN 2075, echter gebaseerd op negen ruimtecategorieën. Deze steekproeftabel is gebaseerd op BE's (beoordelingseenheden).

In afwijking op NEN 2075 is de steekproeftrekking niet gebaseerd op inventarisbezetting, maar gerelateerd aan oppervlakten per ruimtecategorie. Wel is rekening gehouden met de gemiddelde bezettingsgraad. Tenslotte wordt binnen NEN 2075 het goedkeurpercentage afhankelijk gesteld aan de steekproefgrootte (dynamisch), terwijl het met NIC-Extra-output mogelijk is de keuze te maken voor een vast goedkeurpercentage van bijvoorbeeld 10% (zie verder hoofdstuk 3) bij een normale gebouwbezetting per ruimtecategorie.

Op basis van de totaaloppervlakte van de ruimtecategorie wordt de steekproefgrootte bepaald. De software genereert op locatie vervolgens de ruimten welke dienen te worden geïnspecteerd. Invloed van de opdrachtgever, het schoonmaakbedrijf en de inspecteur is niet mogelijk. Alleen in het geval van bezette ruimten of ruimten die in renovatie zijn, is het toegestaan om het systeem een reserveruimte te laten kiezen.

De kwaliteitsinspecteur zal voor aanvang van de controlewerkzaamheden het logboek inzien. Van belang is dat het logboek juist wordt toegepast en de interieurverzorg(st)ers hierover goed worden geïnstrueerd, aangezien door de inspecteur alleen rekening wordt gehouden met die activiteiten en afwijkingen, die in overeenstemming met de logboekbeheerder zijn vastgelegd. Hierdoor behoren discussies bij of over een ruimte welke niet is schoongemaakt tot het verleden.

Ieder element aanwezig in de ruimte getrokken in de steekproef wordt gecontroleerd op basis van de outputeisen. Deze zijn beschreven naar de cijfers 3, 6 en 8. Waarbij een drie (3) een afkeuring is, een zes (6) als voldoende en een acht (8) als goed worden beschouwd. Voldoet het element niet aan de gewenste outputeisen beschreven onder het cijfer zes (6) en acht (8), dan wordt het element afgekeurd met een drie (3). De outputeisen zijn vastgelegd in de DPA (zie bijlage 1) en komen naar voren op het moment van meting.

3 Goedkeurgrens

Uitgaande van de gemiddelde goedkeurgrens is bij de invoering van NIC-Extra-output gekozen voor een goedkeurgrens van 10% of 6%, maar deze kan variabel door de opdrachtgever bepaald worden.

3.1 Goedkeurpercentage 10%

De elementenlijst is met behulp van de vastgestelde en overeengekomen outputeisen per ruimtesoort voorzien van het kenmerk of een element voor zowel dagelijks onderhoud (DO) als periodiek onderhoud (PO) wordt gecontroleerd.

Het systeem legt per element vast of het goed (6 of 8) of afgekeurd (3) wordt. Hierbij wordt een element dat op DO en PO staat als het ware dubbel gemeten. Een element kan echter slechts één keer worden afgekeurd.

Het meetsysteem registreert het aantal elementen dat gemeten is. De elementen waarop ook periodieke handelingen dienen te worden uitgevoerd worden dan als twee elementen in de softwareapplicatie doorberekend. Hierdoor wordt het aantal gemeten elementen opgehoogd, waardoor uiteindelijk een hogere goedkeurgrens wordt gegenereerd. Met de gegevens van de NIC-Extra-output metingen tot nu toe, is een berekening gemaakt van het nieuwe goedkeurpercentage.

4 Rapportage

In de bijlage treft u een kwaliteitsrapport van een schoonmaakinspectie NIC-Extra-output.

Het resultaat wordt gelijk bekendgemaakt op de PDA. Deze wordt voor digitale ondertekening ter plaatse aangeboden aan de opdrachtgever en de afgevaardigde van het schoonmaakbedrijf. De afgevaardigde van het schoonmaakbedrijf hoeft niet mede te ondertekenen. Dit heeft geen invloed op de geldigheid van het document.

Na uitvoering van de inspectiewerkzaamheden wordt de PDA van de inspecteur gesynchroniseerd via de server van Kaleidon CK B.V., alwaar een grafiekenprogramma wordt gekoppeld aan de meetgegevens van de inspecteur. Een uitgebreide rapportage wordt u binnen 2 werkdagen digitaal toegezonden.

In de uitgebreide rapportage staan aanvullend vermeld:

- verdeling van fouten in dagelijks en periodiek onderhoud per ruimtecategorie,
- foutsoorten per ruimtecategorie en element,
- aantal fouten per ruimte per ruimtecategorie,
- grafische weergaven van alle resultaten.

5 Communicatie over de uitslag

Zodra de rapportage is gegenereerd, staat de uitslag van de kwaliteitsinspectie definitief vast. In de praktijk komt het soms voor dat de afgevaardigde van het schoonmaakbedrijf bezwaar aantekent na de bepaling van de einduitslag. Bezwaren dienen derhalve dan ook voor of tijdens de inspectieronde gemaakt te worden en niet pas op het moment dat het controleresultaat tegenvalt.

