



Bijlage 3 - Kwaliteitsmeetsysteem

Werkwijze uitvoering Resultaatgericht kwaliteitsmeetsysteem

Inleiding

De basis van het Europees resultaatgericht kwaliteitsmeetsysteem ten behoeve van resultaatgerichte schoonmaakprestaties, is het vastleggen van de Quality Levels (QL), die zich in de praktijk aan de hand van de verschillende kwaliteitseisen in het schoonmaakonderhoud naar voren komen.

Omdat “schoon” een nogal subjectief begrip is, hanteert ons systeem, zoals ook bij vele andere kwaliteitsmeetsystemen gebruikelijk is, een grens in de vorm van “een maximaal aantal fouten” (Accepted Quality Level: AQL). Aangezien het hier om schoonmaakdienstverlening gaat kan misschien beter worden gesproken van een maximum aantal toegestane vervuilingen, dat afhankelijk van de aantallen en het gewenste kwaliteitsniveau kan variëren. Bepalend voor het naleven (houden aan) van een kwaliteitsniveau is logischerwijs het houden aan de vooraf maximum vastgelegde aantal vervuilingen.

Op deze wijze wordt met behulp van dit systeem een objectieve en onderbouwde richtlijn, ook voor de bewaking en controle van de resultaten van de werkprogramma's, gemaakt. Tevens is ons systeem een objectief kwaliteitsmeetinstrument, waarmee het nakomen van de afgesproken prestaties aan de hand van vastgestelde criteria mogelijk is.

Controles en tijdpunt

Het kan door zowel het schoonmaakbedrijf als door de opdrachtgever worden gebruikt. De controles worden visueel uitgevoerd door tijdens een meting de oppervlakken te controleren aan de hand van de beschreven criteria. Het systeem kent 6 verschillende kwaliteitsniveaus met telkens een bepaald aantal toegestane vervuilingen, hoe hoger het kwaliteitsniveau des te kleiner het aantal toegestane vervuilingen. Binnen een ruimte worden, in het kader van de controle, 5 verschillende beoordelingscategorieën (hoofdinventaris, rest inventaris, wanden en plafonds, vloer, moeilijk te beoordelen onderdelen) onderscheiden.

Het systeem is geschikt voor:

- Het controleren van de geleverde schoonmaakdiensten (eigen werkzaamheden) door schoonmaakmedewerkers zelf,
- Het toezicht houden op schoonmaakprestaties door leidinggevendenden,
- De opdrachtgever om kwaliteitsmetingen te lopen, eventueel samen met de opdrachtnemer.

Daarnaast kunnen er door objectieve meetmethodes bijvoorbeeld de stof- en/of hygiëne niveaus worden vastgesteld.

Kwaliteitsniveaus

Het systeem bevat 6 kwaliteitsniveaus van 0 (geen schoonmaak overeengekomen) tot 5 (hoogste kwaliteitsniveau), die voor een geheel object, voor bouwdelen, ruimtegroepen, of delen binnen een ruimte individueel worden vastgelegd. De kwaliteitsniveaus onderscheiden zich in de maximaal aantallen toegestane vervuilingen.



Afhankelijk van de grootte van de ruimte in vier categorieën (tot 15 m²; 16-35 m²; 36-60 m² en 61-100 m²) zijn verschillende foutgrenzen van toepassing (zie bijlage). Wanneer een ruimte groter is dan 100 m² zal de ruimte worden opgedeeld. Hierdoor zal de foutgrens ook verhoogd worden. Het houdt wel in wanneer een ruimte is opgedeeld in bijvoorbeeld 2, de afkeur ook 2 ruimten is.

De bepaling vindt plaats, zoals hierboven beschreven, per ruimtesoort en voor een bepaald tijdstip op de dag (bijvoorbeeld 10.00 uur 's morgens of 16.00 uur 's middags) zodat de kwaliteitsniveaus op deze manier ook tijdgebonden kunnen worden.

Dit vastgelegde tijdstip komt overeen met het controletijdstip van de kwaliteit. Het is ook mogelijk afspraken te maken waarin aan de ene kant een kwaliteitsniveau wordt afgesproken voor direct na de schoonmaak en aan de andere kant een minimum kwaliteitsniveau voor de gehele dag. Ook de tijdsblokken waarin de reiniging dient plaats te vinden dienen vooraf te worden vastgelegd.

Definitie van beoordelingsgroepen per ruimtesoort

In de praktijk zal men daadwerkelijk de volgende onderdelen controleren:

- a) Hoofd-inventarissoorten: Inventaris die voornamelijk en regelmatig, bijvoorbeeld als werkplek, worden gebruikt. Voorbeelden voor hoofd-inventarissoorten per ruimtesoort zijn:
 - Kantoorruimte: Bureau met telefoon, lamp, afvalbak en stoelen
 - Sanitair: Toiletpot met afvalbak, etc.; Urinoir, wastafel met handdoekhouders, bad, douche.
 - Verkeersruimte: Zitgroep en service zone.
 - Patiëntenkamer: Bed, nachtkastje, wastafel.
 - Klaslokaal: Lessenaar, tafel, stoel, schoolbord.
- b) Overige inventaris: Alle overige inventarissoorten.
Voorbeelden: Sideboard, staande lamp, kapstok, boekenstandaard, kast, bezoekerstafel. In sanitaire ruimten: Tafels en stoelen.
- c) Wanden en plafonds: Wanden en plafonds en alle onderdelen die hieraan vast zitten.
Voorbeelden: Verwarming, vensterbank, lichtschakelaar, contactdoos, decoraties, inbouwkast, de wand en plafond zelf, deur, glasdeur, verlichting. In sanitairruimtes: Spiegel, tussenschot en automaten.
- d) Vloer: Vloeren en bijbehorende onderdelen;
Voorbeelden: Vloersoort, plint, drempel, inloopmat.
- e) Moeilijk te beoordelen onderdelen: Delen die bij een normaal gebruik niet direct zichtbaar zijn.
Voorbeelden: Tegels achter de verwarming, vloer onder een lage kast, bovenkant hoge kast, randen, richels boven reikwijdte en dergelijke.

Definitie van vervuilingsoorten

Tijdens de controle van de in een ruimte aanwezige inventaris, worden de volgende vuilsoorten onderscheiden:

- Afval; Gevallen of weggegooid rommel, dat kan worden opgeraapt.
- Niet gehecht vuil; Vervuiling die zich niet direct laat oppakken: bijvoorbeeld stof, grind, zand, as, haren, spinrag, kruimel. Stof betekent lichte vervuiling, die op oppervlakken lagen vormen die door de lucht kunnen worden meegevoerd.
- Gehecht vuil; Gehecht vuil op begrensde vlakken; bijvoorbeeld koffievlekken, kringen, vingertasten. Ook vuil op niet begrensde vlakken zoals methodefouten vallen hieronder. Vlekken zijn ongewenste afzettingen van iets (bijvoorbeeld koffie, verf, olie) of



gedeeltelijke verkleuringen of optische veranderingen op een ander materiaal (bijvoorbeeld aanslag op vloeren).

- Diversen; Hier kunnen opmerkingen ingevuld worden die betrekking hebben op andere dienstverleningsafspraken dan schoonmaak. Bijvoorbeeld planten water geven, kopjes afruimen en dergelijke.

Verloop van een controle

De controle wordt per gebouw uitgevoerd. Van een gebouw wordt vervolgens een a-selecte steekproef getrokken van de aanwezige ruimten. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt in ruimtetype. De ruimten in de steekproef worden vervolgens visueel gecontroleerd, waarbij de gemaakte afspraken en kwaliteitsniveaus uitgangspunt zijn van de controle.

Voor deze controles geldt dezelfde statistische onderbouwing als VSR gebruikt, nl. de ISO-norm 2859, evenals de gebruikte vuilsoorten dezelfde zijn.

Vaststelling van het actuele kwaliteitsniveau

Vervolgens wordt het vastgestelde aantal vervuilingen in kwaliteitsniveaus “omgerekend”. Per vuilsoort (afval, niet gehecht vuil, gehecht vuil) wordt bepaald, aan de hand van de aantallen vervuilingen, welk kwaliteitsniveau er is behaald.

Bijvoorbeeld:

- Afval: aantal = 2, dit staat gelijk aan kwaliteitsniveau X1;
- Niet gehecht vuil: aantal = 1, dit staat gelijk aan kwaliteitsniveau X2;
- Gehecht vuil: aantal = 4, dit staat gelijk aan kwaliteitsniveau X3.
- Diversen.

Eindresultaat, goedkeuring/afkeuring

Afhankelijk van het vooraf gedefinieerde kwaliteitsniveau wordt een aantal fouten toegestaan. Is het aantal fouten meer dan toegestaan, dan wordt de ruimte afgekeurd.

Zijn er binnen de steekproef meer ruimten afgekeurd dan toegestaan, dan is de gehele steekproef onvoldoende. Het uiteindelijke resultaat heeft betrekking op het gebouw, dat als voldoende dan wel onvoldoende kan worden aangemerkt.



Prijslijst hercontroles en facturatie

Het betreft de uitvoering van een schoonmaakhercontrole op basis van het resultaatgericht kwaliteitsmeetsysteem en een hercontracttoetsing.

Gebouwooppervlakte in m2 bruto		Prijs hercontrole
Categorie 1	0 - 300	222,00
Categorie 2	301 - 750	258,00
Categorie 3	751 - 1250	288,00
Categorie 4	1251 - 2000	309,00
Categorie 5	2001 - 3000	331,00
Categorie 6	3001 - 5000	345,00
Categorie 7	5001 - 8000	420,00
Categorie 8	8001 - 11000	503,00
Categorie 9	11001 - 15000	566,00
Categorie 10	15001 - 20000	657,00
Categorie 11	20001 - 25000	780,00
Categorie 12	25001 - 30000	871,00
Categorie 13	30001 - 35000	985,00
Categorie 14	35000 - 50000	1.151,00
Categorie 15	51000 - 75000	1.364,00

Prijslijst beheeractiviteiten

De kosten voor inzet van extra beheeruren als gevolg van foutief berekende en/of verkeerd geadresseerde facturen (niet conform het onderliggende bestek) worden bij leverancier in rekening gebracht. Uitgangspunt is dat er per jaar 2 facturen foutief mogen zijn. Voor de eerst volgende foutief berekende factuur wordt bij leverancier een bedrag van € 150,- in rekening gebracht.

De kosten voor de inzet van extra beheeruren doordat kwalitatieve afspraken conform het onderliggende bestek niet worden gerealiseerd worden in rekening gebracht bij leverancier. Hierbij geldt dat wanneer er sprake is van een tweede hercontrole en/of een totaal kwaliteitsniveau van minder dan 0% gemeten over twee of meer metingen, per gebouw, locatie, perceel of andere entiteit, een bedrag bij leverancier in rekening wordt gebracht van € 600,-. Hieraan is een maximum verbonden van drie maal per jaar (totaal € 1.800,-). Deze vergoeding is voor de dekking van de inzet van uren voor het beoordelen en bespreken van actieplannen en andere hieraan gerelateerde activiteiten.



Voorwaarden

- Betaling na uitvoering, binnen 30 dagen na ontvangst factuur;
- Genoemde prijzen zijn inclusief rapportage en verzendkosten, doch exclusief BTW en reiskosten. Reiskosten worden in rekening gebracht tegen € 0,45 per kilometer. Hierbij wordt de retourafstand vanaf MasterKey te Apeldoorn tot de te meten locatie gerekend.
- Indien een ingeplande meting door onvoorziene omstandigheden aan de zijde van de leverancier geen doorgang kan vinden zullen de kosten bij de leverancier in rekening worden gebracht.
- Bij de bepaling van de prijs voor eventuele hercontroles en andere in deze voorwaarden genoemde activiteiten is rekening gehouden met één factuuradres per leverancier. Wanneer activiteiten naar meerdere factuuradressen van leverancier verstuurd moeten worden is een toeslag van € 150,= per factuuradres van toepassing. Tevens dient er een overzicht van panden met het betreffende factuuradres vóór aanvang van de metingen bij Masterkey-Plus aangeleverd te worden
- De kosten voor een extra controle en een hercontracttoetsing zijn gelijk aan de boven genoemde bedragen.
- Deze prijslijst is gebaseerd op prijspeil 2016.

Op de prijsopgave zijn onze Algemene Contractvoorwaarden van toepassing, zoals gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Apeldoorn onder nummer 08116459.