

Inleiding LOSK Quality-Management-System

LOSK-QMS is een kwaliteit managementsysteem dat beter past bij het tijdsbeeld en meer recht doet aan het doel van kwaliteit meten, namelijk samen werken aan een continu verbetering van de processen in de schoonmaak.

Als alle processen in de schoonmaak goed gaan is het eindresultaat per definitie goed. De processen dus goed bekijken en daar verbeterpunten voor aanreiken. De huidige kwaliteit-meetmethode (vaak VSR-KMS of afgeleide ervan) is een visuele beoordeling van het eindresultaat van het schoonmaakproces (voldoende of onvoldoende) en wordt vaak vooral ervaren als een afrekentool. Dit doet geen recht aan oprecht kwaliteitsmanagement als we steeds meer als partners in business met onze klanten omgaan.

Als je wilt weten hoe de kwaliteit op een project daadwerkelijk is dan moet je niet alleen het visuele eindresultaat bekijken. Dat kan heel bedrieglijk zijn. Je moet dus ook bekijken hoe die ogenschijnlijke kwaliteit gerealiseerd is. Tevens wilt u als opdrachtgever en als opdrachtnemer dat de werkzaamheden op een juiste en verantwoorde wijze uitgevoerd worden.

Juist om die redenen bestaat het LOSK-QMS uit 2 bestanddelen, de proces- en resultaatevaluatie.

Werkwijze

De procesevaluatie.

Hier worden alle elementaire processen (chemiegebruik, veiligheid, materiaalgebruik, schoonmaaktechnieken, werkwijze, machinegebruik, veiligheid, persoonlijke bescherming, ergonomie etc.) die tot een goed en verantwoord bereikt eindproduct moeten leiden bekeken en gerapporteerd.

Dit betekent dus ook dat u uit de rapportage kunt herleiden welke van deze processen wellicht nog bijsturing behoeven. Dat is in onze visie de essentie van meten!

De resultaatevaluatie.

Op basis van een automatisch gegenereerde gedegen steekproef worden de ruimtes beoordeeld op visuele kwaliteit. Niet op basis van maximaal aantal fouten maar op specifieke en benoemde verstoringen. Hiermee krijgt u per ruimte, per ruimtesoort, per taak, per afdeling, per gebouw inzicht in de werkzaamheden die structureel nog bijsturing behoeven.

Op basis van deze 2 onderdelen krijgt u dus inzicht in de eventuele structurele problemen, maar u krijgt ook inzicht in welke processen dit veroorzaken. Daarmee heeft u een perfect stuurmiddel voor de operationele organisatie. Niet simpel goedkeuren of afkeuren maar inhoudelijke weergave van de kansen en risico's. Dat is meten met een positieve insteek!

De basale verschillen met VSR-KMS (en afgeleiden ervan)

- Geen tijdrovende dure volledige inventarisatie nodig bij aanvang noch bij wijzigingen. Het systeem bepaalt op basis van de projectinfo een acceptabele steekproef en geeft die weer op het meetformulier.
- Geen totaal maximaal aantal fouten voor een geheel project. Iedere ruimte wordt beoordeeld en gerapporteerd.
Per ruimtesoort, per taak, per gebouwdeel per etage kunt u op basis van het rapport dus gaan sturen op kwaliteit. U kunt dus ook op taakniveau metingen uitvoeren en rapporteren.
- Geen schijnkwaliteit meten op visuele indrukken, maar feitelijke kwaliteit gebaseerd op inzicht in het schoonmaakproces en visueel resultaat. Hoe werkzaamheden gebeuren bepaalt de werkelijke kwaliteit van het eindresultaat.
- Objectief. De steekproef is meer dan toereikend en iedere ruimte heeft zijn eigen soort elementen en die worden naar waarde geschat
- Onze ervaring uit de terugkoppeling is dat zeker voor de schoonmaakbedrijven die structureel de vinger aan de pols willen houden hiermee een prima gebruiksvriendelijk systeem ter beschikking hebben en zo de kwaliteit en de weg ernaar toe positief kunnen beïnvloeden.
- LOSK-QMS wordt uitgevoerd tijdens en ook na de uitvoering van de werkzaamheden. Dan krijg je inzicht in de werkelijke weg naar het visuele resultaat. Mooi bijkomend verschijnsel is dat de kosten zeker niet hoger hoeven te zijn, terwijl je veel meer nuttige informatie krijgt.
- Om LOSK-QMS te gebruiken heb je **wél** vakkennis nodig. Geconstateerde feiten en vakkenniskennis vormen een echt goed beeld van de geleverde kwaliteit en de weg er naartoe. Daarmee kunt u sturen in uw organisatie.
- Het softwarepakket en de werkwijze zijn zo ingericht dat het geschikt is voor zowel schoonmaakbedrijven, intermediairs en opdrachtgevers. Met beperkte kosten kunt u dit systeem prima inzetten als u serieus aan kwaliteit wilt werken. Kwaliteit in de zin van eindresultaat, maar ook kwaliteit in de zin van alle processen die bij schoonmaak aan de orde zijn. Ook onze pilot-klienten waren positief verrast over de informatie waar ze daadwerkelijk hun voordeel mee konden doen. Schoonmaaktechnisch, veiligheidstechnisch, milieutechnisch, ergonomisch maar ook financieel! U krijgt veel nuttige informatie terug.
- U kunt **desgewenst** uw meetresultaten digitaal terugkoppelen naar uw opdrachtgever. U en uw opdrachtgever hebben dan 24/7 inzicht in voortgang en ontwikkeling van de kwaliteit.
- Het softwarepakket biedt nog tal van mooie extra opties die thans niet bestaan in dit segment van de branche

De werkwijze in een notendop

Het systeem is bewust heel gebruiksvriendelijk gemaakt. Ik schets het in een notendop.

- De controleur (mits hij/zij de licentie heeft) logt in in het systeem
- Klik op “maak een meting aan”
- Kies het soort project
- Voer de projectgegevens (N.A.W-gegevens, gebouwsoort, oppervlak etc.) in **of roep een bestaand project** op
- Klik op “maak meting aan” het meetformulier wordt nu voor u klaar gezet gebaseerd op een verantwoorde steekproef

Vervolgens gaat u met uw tablet of papieren versie door het project en meet het aantal ruimtes dat uit de steekproef is gekomen.

- Bij iedere element (in de betreffende ruimte) klikt u de geconstateerd fout aan. (methode, licht stof, dicht stof, aanslag, periodiek of vuil) en vul eventueel aan met opmerkingen
- Indien gereed kunt u (kan nadien op kantoor) nog opmerking, adviezen en foto's toevoegen
- Klik op “maak rapportage aan” en het systeem genereert de complete rapportage met resultaten en uw opmerkingen/adviezen en foto's
- Klik, **indien gewenst**, op “delen met opdrachtgever” zodat u maar ook uw klant de rapportage 24/7 kan bekijken. Geen gedoe met mails en downloaden.

Om kwaliteit in het meten te garanderen mogen alleen controleurs die aangetoond bekwaam zijn (gecertificeerd) dit systeem gebruiken. Dat is essentieel onderdeel van onze borging van gedegen controleurs-vakmanschap

Juist omdat er vakkennis nodig is om de processen te beoordelen is een juiste mate van vaktechnische schoonmaakkennis absoluut een vereiste.

Het systeemgebruik

Vanuit de maatschappelijke inslag van stichting LOSK hebben we alles in het werk gesteld om de kosten tot een minimum te beperken. Op die basis kunnen wij u het volgende aanbieden.

Ook zijn we van mening dat de gebruiker betaalt en dat kleine gebruikers niet dezelfde kosten hoeven dragen als grotere gebruikers. Al dit overwegende heeft dit geresulteerd in een heel aantrekkelijk pakket.

1. Software

U kunt onbeperkt gebruik maken van de software op basis van SAAS (software as a service). U hoeft geen software aan te schaffen en de software wordt door ons up to date gehouden.

De overeenkomst tot gebruik sluit u af voor 1 jaar en kan jaarlijks met 1 jaar verlengd worden.

Voor het gebruik zijn een tweetal abonnementen beschikbaar.

- Een uitgebreider en duurder abonnement met zeer lage kosten per meting. Dit is aantrekkelijk voor "grotere" gebruikers die relatief veel metingen doen op jaarbasis.
- Een goedkoper abonnement met hogere kosten per meting voor de "kleinere" gebruikers.

2. Een gebruiker is een medewerker die voor uw organisatie gebruik gaat maken van de software, uw controleur dus. Voor iedere gebruiker betaalt u een vaste beperkte bijdrage voor zijn/haar account. Deze account is gekoppeld aan een gelicenseerd controleur en kan alleen door hem/haar gebruikt worden. Dit is geborgd middels een unieke code die gekoppeld wordt na het succesvol afleggen van het examen waardoor het account geactiveerd wordt (misbruik van een account door bijvoorbeeld een andere medewerker deze te laten gebruiken kan direct conform leveringsvoorwaarden, resulteren in de blokkering van de accounts en ontneming van de licentie).

3. De controleur zal moeten beschikken over een LOSK-QMS-licentie. Dat garandeert ons en de markt dat een capabel controleur de meting uitvoert. Capabel op gebied van gebruik van software, maar zeker ook capabel op schoonmaak vaktechnische kennis. Juist omdat u ook de processen moet gaan bekijken en beoordelen is kennis van vaardigheden, technieken, ergonomie, materialen en middelen absolute noodzaak.

De opleiding om uiteindelijk, door middel van door het met goed gevolg afleggen van het examen, gecertificeerd controleur te worden beslaat 2 dagen. Daarvan is de laatste middag een praktijkexamen.

De kosten van de controleursopleiding bedragen € 595,- per persoon

4. Iedere 2 jaar zal de controleur verplicht een terugkomdag bij moeten wonen. Tijdens die terugkomdag worden alle ontwikkelingen besproken, ervaringen uitgewisseld en vooral bekeken of eenieder nog op dezelfde juiste golfengete werkt met het LOSK QMS-systeem. De terugkomdag beslaat 1 dagdeel en is noodzakelijk om de licentie te verlengen.