

7 vragen en antwoorden over de AQL

Zoals waarom rapportcijfers niet zijn toegestaan

Op school zijn de meesten blij met een rapportcijfer van een 7 of een 8. Strik erom en door. Maar VSR raadt rapportcijfers voor geleverde schoonmaakwaliteit sterk af. Een rapportcijfer meet namelijk niet of de geleverde schoonmaak overeenstemt met de afgesproken kwaliteit. Voor een betrouwbare meting gebruik je de Acceptance Quality Limit (AQL) van VSR-KMS.

Nog steeds brengen sommige schoonmaakadviseurs, opdrachtgevers en schoonmaakbedrijven een VSR-KMS-rapportage terug naar een rapportcijfer. Met een 7 of een 8 zou het schoonmaakbedrijf zich dan wel zo ongeveer aan de contractafspraken hebben gehouden. Maar zo werkt VSR-KMS niet. VSR-KMS is gebaseerd op statistiek en op percentages. De Acceptance Quality Limit (AQL) is in dit systeem de norm; een percentage dat iets zegt over het aantal toegestane fouten, in *dat type* ruimten in *dat* gebouw.

1 Een rapportcijfer van een 6, 7 of 8 is toch veel makkelijker te begrijpen dan een AQL van 3%, 4% of 7%?

Het lijkt makkelijker en daardoor aantrekkelijk om rapportcijfers te gebruiken. Er zijn nu eenmaal weinig mensen die enthousiast worden van statistiek. Vandaar dat sommige branchegeenoten het – achter de schermen – ingewikkelde VSR-KMS-systeem proberen te vereenvoudigen door er een rapportcijfer van te maken. Toch doe je de geleverde schoonmaakwaliteit daarmee tekort. Door het VSR-KMS terug te brengen naar een rapportcijfer, ga je voorbij aan allerlei data. Bovendien: je hoeft het systeem niet tot achter de komma te begrijpen om het goed te kunnen gebruiken.

2 Hoe ontstaat de AQL?

De data waarop de AQL is gebaseerd, ontstaan al bij de start van de samenwerking. Eerst stel je de behoefte van de eindgebruiker vast. Daarna kiezen de opdrachtgever en het schoonmaakbedrijf een bijpassend schoonmaakprogramma. Bij de keuze voor het schoonmaakprogramma worden de elementen (dingen die schoongemaakt moeten worden, zoals een bureau of een stoel) en steekproefeenheden (bijvoorbeeld een werkplek) geteld. Ook bepalen de betrokken partijen de MAF-waardes (MAF = maximum aantal foutmogelijkheden, dit is een categorie-gebouw-specifiek kengetal). Tijdens de VSR-KMS-controle tel je alleen de steekproefeenheden, voor zover deze al niet vooraf bekend zijn. Door het aantal steekproefeenheden in de controle van een ruimtecategorie (zoals een 'sanitaire ruimte' of 'leslokaal') te combineren met de MAF-waarde van de categorie, kom je tot de goedkeurgrens. Dit is het aantal fouten dat maximaal in de steekproef wordt geaccepteerd. Met andere woorden: het aanvaardbare kwaliteitsniveau (AQL) van de schoonmaakdienstverlening.

3 Hoe kies je voor een bepaald kwaliteitsniveau van de geleverde dienstverlening?

Het kwaliteitsniveau wordt vertaald in een maximaal percentage fouten dat geaccepteerd wordt. Voor sanitair bijvoorbeeld geldt doorgaans het niveau van 4%, voor patiëntgebonden ruimten geldt meestal 3%. Bij bureauroevingen, verkeersruimten en klaslokalen hanteren we 7%.



Deze richtlijnen zijn in de praktijk ontstaan en zijn erkende waarden. Voor specifieke omstandigheden, zoals tandheelkundige behandelplaatsen en productieomgevingen voor voedingsmiddelen, worden nu ook AQL-tabellen van 1% en 2% gehanteerd. Wil de opdrachtgever een lagere AQL-waarde (en dus hogere schoonmaak-kwaliteit) dan moet de dienstverlener zorgen voor een betere schoonmaak-procesbeheersing: meer toezicht, instructie en motivatie.



4 Hoe kun je binnen VSR-KMS een trendanalyse uitvoeren?

Je hebt een goedkeurgrens en er is het aantal fouten dat is gemaakt, de speling daartussen is de marge. Die marge kun je gebruiken om een ontwikkeling (trend) te zien. De marge kan namelijk gedurende verschillende metingen in een jaar groter of kleiner worden. Als er een dalende trend is – de marge is bij elke meting kleiner – dan komt dat doordat het aantal fouten stijgt. Het gevolg is dat de kwaliteit omlaaggaat. Als het aantal fouten daarentegen daalt, dan stijgt de marge (en de kwaliteit). Als de marge op deze manier is berekend dan heeft deze alleen waarde als je hem vergelijkt met andere metingen in dezelfde categorie én hetzelfde gebouw.

We zien in de markt dat sommige partijen deze marges koppelen aan een rapportcijfer. VSR staat dit niet toe. Rapportcijfers zijn ongewenst, omdat je veelzeggende data, per ruimtesoort per gebouw, platslaat tot één cijfer. Dus, trend-analyse: ja; rapportcijfer: nee.

5 Kun je deze marges ook voor andere doeleinden gebruiken?

Nee. De marges zoals bedoeld voor trendanalyse hebben geen waarde als ze niet iets over hun eigen categorie en hun eigen gebouw zeggen. Deze marge op een andere manier gebruiken geeft onbetrouwbare en onvoorspelbare resultaten.

6 Wat als je als opdrachtgever wil bezuinigen?

Bezuinigen doe je niet door verhoging van de AQL, waardoor meer fouten zijn toegestaan. Dat werkt niet, want alle kwaliteitsbeheer is gericht op het verbeteren van kwaliteit en het vermijden of verminderen van fouten. Sturen op meer fouten betekent loslaten van het proces. Verminder bijvoorbeeld toezicht of stop met DKS, het risico is een vrije val van de kwaliteit. Als je wilt bezuinigen op kosten, dan is minder schoonmaak de transparante en beheersbare keuze. Pas het schoonmaakprogramma aan met frequentieverlaging of het uit de schoonmaak halen van elementen. Dan is er minder tijd nodig én blijft de kwaliteit van wat je wél uitvoert, goed.

7 Hoe betrouwbaar is VSR-KMS?

Als je de rapportage op de juiste manier toepast dan is het betrouwbaarheidspercentage minimaal 95%. VSR-KMS zegt dus écht iets over de schoonmaakkwaliteit ten opzichte van de afspraken in het schoonmaakcontract. Het gebruik van AQL's, met de bijbehorende goedkeurgrenzen, hoort dan ook bij de garantie dat opdrachtgever en opdrachtnemers een betrouwbare uitspraak krijgen over de schoonmaakkwaliteit.



Vereniging Schoonmaak Research (VSR)
Postbus 4076
5004 JB Tilburg
T 013-594 4346
E info@vsr-schoonmaak.nl
www.vsr-schoonmaak.nl