

H4 kwaliteitskader “Schoon en leefbaar huis” op basis van NEN2075 van de Vereniging Schoonmaak Research

Doel van de normering

In de resultatenmatrix en *Handleiding resultaatgericht indiceren H4* zijn bij het resultaatgebied ‘Regie en ondersteuning bij het huishouden’ resultaten geformuleerd als ‘de dagelijkse gebruiksruimten van uw woning zijn schoon en leefbaar’. Onder een schoon en leefbaar huis wordt verstaan: iedereen moet gebruik kunnen maken van een schone huiskamer, een schoon slaapvertrek, een schone keuken, schone gangen en een schone douche/toilet. Leefbaar staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

De zorgaanbieder moet hier invulling aan geven door middel van het zorgplan. Om de kwaliteit van de uitvoering te beoordelen, en daarmee of het resultaat wordt bereikt, is de vraag wat ‘schoon en leefbaar’ is. Hiervoor is een heldere norm nodig die onafhankelijk kan worden getoetst.

Welke ruimten moeten schoon en leefbaar zijn?

Het gaat hierbij om het stofzuigen van de woning, het soppen van badkamer, keuken, toilet, het dweilen van vloeren en het schoonhouden van de ruimten. Hieronder wordt verstaan: de woonkamer, slaapkamer, toilet, keuken, badkamer en de gangen daarnaartoe. Onder de maatwerkvoorziening horen dus niet alle andere ruimten in huis, ook niet het schoonmaken van de tuin, het balkon en de berging.

Meer specifiek: die ruimten die voor dagelijks gebruik noodzakelijk zijn. Het gaat hierbij om het droog, nat, schoon en stofvrij maken en houden van de woning. Naast de wekelijkse werkzaamheden zijn er ook incidentele werkzaamheden. Hierover worden met de klant werkafspraken gemaakt. Het reinigen van de ramen aan de buitenkant valt niet onder deze incidentele werkzaamheden, omdat daarvoor een algemeen gebruikelijke voorziening bestaat: de glazenwasser.

VSR-kwaliteitsmeetsysteem is de norm om het resultaat te beoordelen

Voor de beoordeling of het resultaat bereikt is wordt het VSR-kwaliteitsmeetsysteem als richtlijn genomen als ook het zorgplan zoals deze binnen de gemeente gehanteerd wordt. Het is het enige algemeen aanvaarde schoonmaak controlesysteem voor Nederland en daarmee aanvaard als nationale norm NEN 2075¹. Zie hiervoor ook <http://www.schoonmaakkwaliteit.nl/vsr-kms>

¹ Deze norm beschrijft een systeem waarmee volgens objectieve criteria de kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening kan worden vastgesteld. Met dit systeem wordt de uitgevoerde kwaliteit vergeleken met de voorgeschreven kwaliteit. Het principe van het systeem berust op visuele beoordeling van de mate van afwezigheid van verstoringen aan de hand van een steekproef van te beoordelen elementen. Het objectief uitvoeren van eindkeuringen is primair geborgd in de wijze van beoordelen (zie hoofdstuk 4 en 5). Maar zonder het borgen van transparantie en reproduceerbaarheid heeft de beoordeling geen stevig fundament. Het op inzichtelijke wijze registreren van verkregen en gebruikte informatie is, zowel bij de eindkeuring als bij een inventarisatie, verplicht. Deze norm is van toepassing op de schoonmaakkwaliteit binnen alle soorten locaties. Aan de hand van de in bijlage A opgenomen normatieve beoordelingshandleiding kunnen elementen objectief worden gecontroleerd. Voor locaties die niet in deze norm zijn gespecificeerd, kunnen andere of aanvullende beoordelingscriteria en/of AQL's noodzakelijk zijn.

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

Aan de hand van het zorgplan kan beoordeeld worden hoe de afgesproken taken worden uitgevoerd en of de omstandigheden schoon en leefbaar zijn. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen 'dagelijks vuil' en '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 (norm). 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 ter onderscheid enkele vuistregels te geven, die in het volgende schema zijn weergegeven:

Categorie	Dagelijks vuil	Cumulatief vuil
niet gehecht vuil	licht stof grof vuil	dicht stof Stofvlokken
gehecht vuil	vlekken/strepen vingerafdrukken	Aanslag klevend vuil

Clïenttevredenheid

Ook de cliënt wordt gevraagd naar de ervaringen met de hulp, de zorgaanbieder en in hoeverre de cliënt vindt dat het huis 'schoon en leefbaar' is.

Wie doet de beoordeling?

De toetsing zal plaatsvinden door een onafhankelijke derde partij.