

The logo features the text 'ALBA-CONCEPT' in a bold, green, sans-serif font. The text is positioned on a horizontal bar with a blue-to-yellow gradient. A yellow, 3D-style arrow points from the left towards the text.

ALBA-CONCEPT

CLEANING SERVICES

**Advies - Studiebureel
Project Management
Begeleiding – Opleiding
Kwaliteit**

**Houtemstraat 252
B-3300 Tienen**

**Tél. +32 16 82 49 56
Fax +32 16 82 49 57
Infos@alba-concept.be
BTW: BE-464.631.087**

CLEANING SERVICES

Advies - Studiebureel – Project Management – Begeleiding – Opleiding – Kwaliteit - Multimedia




Woord vooraf

De expertise van Alba-Concept vertaalt zich in termen van netheid en hygiëne van gebouwen. Alba-Concept bestaat uit een team van vennootconsulenten die allen méér dan 15 jaar actief zijn in de professionele schoonmaakbranche.

Onze ploegen werken bij allerlei instellingen, bij de Algemene Belgische Schoonmaak Unie en bij de facility management diensten van talrijke ondernemingen.

In het kader van haar activiteiten, stelt Alba-Concept haar klanten systematische en praktische stappen voor om organisatie, budget en kwaliteit van de schoonmaakdiensten te optimaliseren. Ons bedrijf is volledig onafhankelijk van operatoren of leveranciers uit de professionele schoonmaaksector.

De methodes en de prestaties voorgesteld door Alba-Concept om het beheer van de netheid te verbeteren hebben als doel:

-  de hygiëne
-  het comfort
-  het imago


















van uw gebouwen, het welzijn van de gebruikers en de bezoekers, alsook de duurzaamheid van uw patrimonium en uw installaties.

CLEANING SERVICES**Advies - Studiebureel – Project Management – Begeleiding – Opleiding – Kwaliteit - Multimedia**

1. Specifieke ervaring in de schoonmaak.

1.1 Technische expertise

De vennootconsulenten van Alba-Concept zijn actief in alle disciplines van de professionele schoonmaak. Dit omvat:

-  kennis van afwerkmaterialen,
-  fysische en chemische principes van de schoonmaak,
-  kennis van schoonmaakproducten,
-  beoordeling en gebruik van schoonmaakmaterieel en machines,
-  schoonmaak- en onderhoudstechnieken van gebouwen,
-  bio-schoonmaak,
-  plan- en lastenboekanalyse,
-  schoonmaakprogramma- en productiviteitscalculatie,
-  samenstelling van een lastenboek,
-  werkplanning en taakorganisatie,
-  opstart en beheer van werven,
-  kwaliteitscontrole en beheer,
-  samenstelling en beheer van productietabellen,
-  sociale wetgeving in de schoonmaaksector (PC 121),
-  ergonomie,
-  veiligheid,
-  bedrijfsmanagement (menselijke aspecten, sociale partners, ...)

Onze know-how is zowel bestemd voor de beheerders van de uitbestede sector, als voor de instellingen die met eigen personeel werken.

1.2 Know-how

Om onze know-how te illustreren, bezorgen wij U hierna het proces dat Alba-Concept bij zijn klanten volgt om de organisatie, het budget en de kwaliteit van de schoonmaakdiensten te optimaliseren. Ter info zijn de opdrachten van Alba-Concept heden als volgt verdeeld: 45% opleiding, 35% samenstelling en validering van beheerssystemen en 20% kwaliteitscontrole.

CLEANING SERVICES**Advies - Studiebureel – Project Management – Begeleiding – Opleiding – Kwaliteit - Multimedia****a. Audit**

Deze eerste stap is onontbeerlijk en omvat het verzamelen van fysieke gegevens waarop de schoonmaakprestaties berusten:

- ⊕ netto oppervlakten,
- ⊕ vloerbekledingen en kenmerken van het meubilair,
- ⊕ materieel en producten waarover het personeel beschikt.

Nadien analyseren wij de productieparameters met name:

- ⊕ het aantal schoonmakers,
- ⊕ hun verdeling op de werf,
- ⊕ de huidige werkplannings.

Uiteindelijk de huidige technische ratio's met name de uitvoeringssnelheid.

Voor deze stap is echter een bestaand lastenboek nodig of een observatieperiode met interviews van het personeel en van de gebruikers.

b. Lastenboek

- ⊕ Schoonmaakprogramma's:
Per type lokaal (bureel, sanitair, vergaderruimte, ...), stellen wij een standaard schoonmaakprogramma samen. Dit programma omvat de elementen die moeten worden schoongemaakt alsook de schoonmaaktaken en hun frequenties.
- ⊕ Werkfiches:
Duidelijke en nauwkeurige werkfiches worden opgesteld. Deze omvatten de schoonmaakprogramma's alsook praktische informatie over producten, materieel en schoonmaakmethodiek.
- ⊕ Lijst van de lokalen:
Per afdeling, per gebouw en per site. Mede dankzij deze gegevens, bepalen wij de te organiseren prestaties en het jaarlijkse urenbudget.
- ⊕ Werkplannings:
De tijdstippen van uitvoering worden bepaald aan de hand van de gegevens opgenomen in het lastenboek. De verdeling van het aantal schoonmakers en van de uitvoeringstijd wordt hier opgemaakt.

CLEANING SERVICES**Advies - Studiebureel – Project Management – Begeleiding – Opleiding – Kwaliteit - Multimedia****c. Kwaliteitssysteem**

Met het oog op een objectieve continue controle van de netheid van de ruimtes, berust het kwaliteitssysteem op 3 criteria:

- ✦ de technische meting van de prestaties,
- ✦ de beoordeling van de netheid na uitvoering van de schoonmaaktaken,
- ✦ polsen naar de tevredenheidsgraad van de gebruikers.

Het tunen van het kwaliteitssysteem is wiskundig onderbouwd (statistisch model) en berust op relevante gegevens:

- ✦ aantal lokalen,
- ✦ type van lokaal,
- ✦ schoon te maken elementen,
- ✦ oppervlaktes,
- ✦ schoonmaaktaken.

De methodologie van ons kwaliteitssysteem is gebaseerd op de internationale normen voor de controle van de kwaliteit van professionele schoonmaak en meer bepaald de Franse norm (CTIP, Centre Technique International Hygiène et Propreté) en de Nederlandse norm (NEN 2075, VSR, Vereniging Schoonmaak Research).

De ISO 2859 norm (" inspection of a continuing series of lots all originating from the same source...") is van toepassing.

d. Advies en follow-up

Alba-Concept draagt zorg voor de kwaliteitscontrole op regelmatige tijdstippen en voor de technische opvolging van de schoonmaakdienst. De voordelen hiervan zijn talrijk:

- ✦ systematische en continue expertise,
- ✦ onderzoek naar de technische evolutie,
- ✦ voortdurende budgetvergelijking,
- ✦ productiviteitsverbetering,
- ✦ plan voor budgetverlaging.

e. Opleiding

De opleidingen voor professionele schoonmaak die door Alba-Concept worden georganiseerd, zijn bestemd voor uitvoerend en leidinggevend personeel en voor beheerders. Onze cursussen worden didactisch ondersteund met video en ander beeldmateriaal. Ze leggen het accent op praktische oefeningen met producten en materieel.

CLEANING SERVICES

Advies - Studiebureel – Project Management – Begeleiding – Opleiding – Kwaliteit - Multimedia

Het basisprogramma voor uitvoerend personeel bestaat uit:

- ✦ Hygiëneprincipes
 - Lichaamshygiëne
 - Hygiëne op het werk
- ✦ Fysische en chemische principes van de schoonmaak
 - Water
 - pH
 - Cirkel van Sinner
- ✦ Afwerkmaterialen
- ✦ Producten en materieel
- ✦ Schoonmaakmethodiek
 - Interieurreiniging
 - Schoonmaak van vloeren
 - Sanitairreiniging
- ✦ Werkorganisatie
 - Werkfiche
 - Routing
- ✦ Veiligheid
- ✦ Ergonomie
- ✦ Kennis van de beroepsomgeving
 - Relatie met de klant
 - Ethiek en deontologie

Alba-Concept voert tevens projecten uit in verband met bio-schoonmaak :






- De gezondheidszorgsector
- De voedingsmiddelensector
- De industriële sector

2. Beheersinstrumenten.

Onze verbintenis berust op een deskundige kennis van het beroep, van de markt en van de professionele schoonmaaksector en zijn omgeving.


Buiten de documenten die door Uw instelling ter beschikking worden gesteld, maken wij ook gebruik van nuttige en officiële documenten en software uit de schoonmaaksector om onze opdracht uit te voeren.

CLEANING SERVICES**Advies - Studiebureel – Project Management – Begeleiding – Opleiding – Kwaliteit - Multimedia****2.1 Documenten**

-  Op technisch vlak bevelen wij het gebruik aan van een technisch lexicon dat alle definities en omschrijvingen van schoonmaaktaken groepeert.
-  Op kwaliteitsvlak, buiten het op voorhand bestaan van een ISO-certificatie of gelijkaardige, gebruiken we voor de controle on the field en het kwaliteitsbeheer, het VSR-systeem, statistisch onderbouwd met de NEN 2075 norm. In dit kader wordt de ISO 2859 norm toegepast. Voor specifieke taken kan er sporadisch gebruik worden gemaakt van meettoestellen.
-  Op veiligheidsvlak, buiten de strikte toepassing van het ARAB, bevelen wij ten zeerste een VCA of BESSAC certificatie aan.
-  Op vlak van sociaal beheer, beheersen wij volledig de cao CP 121. In dit kader voorzien we specifieke toepassingsprocedures.
-  Op vlak van milieubeheer zijn onze informatiebronnen de officiële gewestelijke organisaties zoals de BIM en de ABSU, in het bijzonder voor de reglementeringen en aanbevelingen over afvalophaling en –beheer en milieuverontreiniging gebonden aan de schoonmaakactiviteit.

2.2 Specifiek gereedschap

Buiten de klassieke « Microsoft Office » tools, gebruiken we specifieke professionele software:

-  **Kengetal** is een productie- en productiviteitssoftware voor regelmatig onderhoud van gebouwen. Belangrijke kenmerken zijn:
 - ⊕ Nauwkeurigheid van de schoonmaaktaken
 - ⊕ Standaardisatie van schoonmaakprogramma's
 - ⊕ Planning van de schoonmaaktaken
 - ⊕ Dynamisch productiviteitssysteem
 - ⊕ VSR- kwaliteitsmodule

CLEANING SERVICES

Advies - Studiebureel – Project Management – Begeleiding – Opleiding – Kwaliteit - Multimedia

SOFTWAREVOORSTELLING

■ Databanken

➤ Het programma « Kengetal » berust op de voornaamste klassieke criteria voor het bepalen van een professioneel schoonmaakproject. Deze criteria zijn:

- De schoonmaaktaken
- De schoonmaakfrequenties
- De vloertypes

➤ De combinatie van deze 3 criteria bepaalt een aantal normen per schoonmaaktaak. Deze normen ondersteunen de samenstelling van de schoonmaakprogramma's.

■ Schoonmaakprogramma's.

➤ Per lokaalsoort (bureel, sanitair, vergaderruimte, ...) worden enkele representatieve ruimtes uit het gebouw of de site gekozen en uitvoerig geïdentificeerd. Rekening houdend met de schoon te maken elementen, de uit te voeren taken en de te kiezen frequenties in functie van het kwaliteitsniveau, worden één of meerdere standaardprogramma's samengesteld. Deze werkwijze bezorgt een norm per m² per jaar en per gekozen schoonmaakprogramma.

➤ In dit stadium kunnen de werkfiches met vermelding van de schoonmaaktaken en de uitvoeringsfrequenties worden opgesteld per lokaal.

■ Lijst van de lokalen.

➤ Per afdeling, per gebouw of per site, kunnen nu de identiteit en de oppervlakte van de lokalen worden ingevoegd. Deze krijgen nu een schoonmaakprogramma toegewezen.

➤ Een rapport met een schatting van de prestaties en van het jaarlijkse urenbudget is nu beschikbaar. Dit document wordt automatisch vervolledigd met enkele nuttige ratio's voor de organisatie en de productiviteitsanalyse.

CLEANING SERVICES**Advies - Studiebureel – Project Management – Begeleiding – Opleiding – Kwaliteit - Multimedia**

- Jaarbudget en ratio's
 - Na de voorafgaande technische analyse bepalen we de kostprijs van de schoonmaakprestaties op basis van de officiële bruto lonen van toepassing in de sector waar wij de gemiddelde productiekost en de beheerskosten aan toevoegen.
 - De uitkomsten laten ons toe het jaarlijkse budget te evalueren en te vergelijken met andere gebouwen of sites op basis van een jaarlijks budget per m².
 - Na technische en budgettaire goedkeuring wordt deze schatting als basis genomen voor het opstellen van een lastenboek. Dit lastenboek zal al dan niet aan de markt worden voorgesteld en zal nadien worden gebruikt om budgetten goed te keuren, en later, aan te passen.
-  VSR is een software voor kwaliteitsmetingen onderbouwd met een statistische methode. Dit efficiënt en bekend systeem kan worden aangepast aan de bestaande systemen van de schoonmaakbedrijven.
-  Visual Maintenance is een geïntegreerd beheerssysteem voor onderhoud. Databanken, uitrustingen, diensten en nuttige documentatie kunnen in deze software worden opgeslagen. Planning- en rapporteringsmodules zijn tevens aanwezig.
-  Visual Planning is per definitie een beheersinstrument voor productiemiddelen.

Al deze computerprogramma's zijn verenigbaar met « Microsoft Office » formaten. Ze worden ontwikkeld en ondersteund door Europese partnerbedrijven. Ze kunnen worden aangepast naar behoefte.

CLEANING SERVICES

Advies - Studiebureel – Project Management – Begeleiding – Opleiding – Kwaliteit - Multimedia

ENKELE REFERENTIES...

- *Algemene Belgische Schoonmaak Unie (ABSU)*: opleiding voor bedrijfskaderleden, beheer van de website: www.absugbn.be.
- *Cevora*: opleiding voor kandidaat schoonmaakinspecteur in het kader van het PC 218.
- *Belgocontrol*: algemene audit gevolgd door regelmatige kwaliteitscontroles op de sites van Brussel en van de luchthaven in Zaventem.
- *Belgische Krijgsmacht*: opleiding van de gebouwverantwoordelijken.
- *Solvay*: expert-analyste voor productiviteit en budgetvergelijking van de schoonmaak op de Europese sites.
- *Glaverbel*: opstelling van het lastenboek.
- *Forem, Orbem*: opleiding, lid van de jury voor experts voor de werving van instructeurs in de 'Centre de Formation du Nettoyage'.
- *Schoonmaakbedrijven*: opleiding bij ISS, Laurenty, Euroclean, Cleaning Masters, IRIS, Pedus, GOM, ...
- *EU in Brussel en Luxemburg*: beheer van Facility Management.
- *ULB*: vergelijkende studies, audit en beoordeling van het lastenboek.
- *Erasme ziekenhuis*: audit van de schoonmaakprestaties.
- *Splintex*: audit en opstelling van het lastenboek.
- *VRT*: opleiding van de schoonmaakbeheerders.
- *Stad Gent*: opleiding van het uitvoerend personeel.
- *UCB* : opstelling van het lastenboek en productiviteitsstudie.
- *Schoonmaakbeheer*: Université Libre de Bruxelles, Erasme, UCL, EU, Sabena, ULG, IRIS (ziekenhuizen), OCMW Brussel, CHR Namur, CHU Liège, GHI Elsene-Etterbeek.