



KOMMENTAR

Artikkelforfatter Trond Husby er daglig leder i kurs og rådgivnings-selskapet cleaning.no. Han er engasjert av Renholdsnytt til å skrive en artikkelserie om tilbudsutforming for renhold. Lesere som har spørsmål til Husby, kan kontakte han på e-post trond.husby@cleaning.no

Kvalitetssikring av renholdstjenester

Når det inngås en renholdskontrakt bør den være resultatorientert, og ikke bare bygge på en arbeidsbeskrivelse. Det finnes imidlertid mange eksempler på avtaler inngått mellom oppdragsgiver og leverandør hvor kvalitetsbeskrivelser og mål er fullstendig fraværende. Avtaler kun basert på renholdsfrekvenser og arbeidsomfang kan lett gi grunnlag for uoverensstemmelser når det daglige renholdet skal kvalitetssikres. Tilgjengelige kvalitetsstyringssystemer for renhold kan for mange oppleves noe komplisert og omfattende. Alternativet blir da gjerne at man unnlater dette viktige punktet i tilbudsfasen og ved kontraktsinngåelse. Det bør imidlertid tilstrebes at beskrivelser av tiltak for kvalitetssikring, herunder også kvalitetsmål, blir en selvfølgelig del av alle renholdsavtaler.

Kvalitet

Ordet kvalitet beskriver vesentlige egenskaper ved noe, og det blir som regel misvisende og upresist å snakke om god eller dårlig kvalitet. God eller dårlig i forhold til hva? Derfor brukes med fordel ikke begrepene god eller dårlig kvalitet, men derimot rett kvalitet. Kvalitet angir samsvar med brukerens forventninger, og den korrekte definisjonen er: *Helheten av egenskaper en enhet har og som vedrører dens evne til å tilfredsstillte uttalte og underforståtte behov.*

Denne forståelsen av kvalitetsbegrepet er både interessant og relevant i forhold til den evige diskusjonen; Når har vi levert kvalitet på renholdet?

Uten klart definerte forhåndsavtalte kvalitetsmål kan det ofte synes vanskelig å bli enige om når kundens behov er

tilfredsstillt. Legg da også merke til at det handler om å tilfredsstillte både uttalte og underforståtte behov. Du har ikke levert meg rett kvalitet, uten at jeg opplever det slik! Her ligger også etter vår oppfatning mye av forklaringen på at den positive smilende renholderen med gode relasjoner til mennesker rundt seg gjerne kan slippe unna med hva vi, riktignok lite presist formulert, vil beskrive som lav kvalitet i sitt arbeid.

Kvalitetssikring

Kvalitetssikring er de tiltak som har til formål å sikre at et produkt eller en tjeneste har egenskaper (en kvalitet) som tilsvarer eller er bedre enn en definert standard. I seg selv innebærer ikke kvalitetssikring at kvaliteten på produktet eller tjenesten er særskilt høy, men ved at et kvalitetsnivå er definert sikrer man en minstestandard. Tiltakene kan inkludere blant annet krav til personellens kompetanse, fastsettelse av rutiner for utføring av prosesser, kontrollrutiner for å sikre at fastsatte rutiner følges og ulike former for ekstern vurdering og oppfølging av virksomheten.

For å sikre og forbedre kvaliteten kreves et styringsverktøy, et kvalitetssikrings-system. Dette består av den organisasjon og alle de prosedyrer og prosesser som er nødvendige for å oppnå den planlagte kvaliteten. Systemet skal for eksempel omfatte rutiner for dokumentstyring, rutiner for avviksrapportering, rutiner for iverksettning av korrigerende tiltak mot avvik.

Kvalitet som konkurransemiddel

Mange vil hevde at kvalitet som et kriterium ved vurdering av renholdstilbud kun bør benyttes i begrenset grad, siden

denne vurderingen rimeligvis ikke vil bli objektivt. Likevel, med utgangspunkt i at kvalitet ikke kun handler om rene gulv, men altså om å imøtekomme oppdragsgivers forventninger og behov, velger vi å tro at den renholdsleverandøren som kan dokumentere en ryddig, gjennomtenkt og faglig godt forankret kvalitetsplan, vil i de fleste tilfeller inngi tillitt og bli oppfattet som en potensielt god samarbeidspartner for oppdragsgiver.

Hvordan kan vi da fastsette, vurdere, bedømme og dokumentere kvaliteten av renhold på en slik måte at oppdragsgiver og leverandør får en felles forståelse av at rett kvalitet er oppnådd?

Renholdskvalitet

I de fleste tilfeller er det fortsatt slik at renholdskontrakter inngås uten at kvalitetsmål blir spesifisert. Med andre ord så blir det ikke avtalt noe annet enn at alt skal være like rent, og da helst hele tiden. En behovsvurdering av renholdet hvor det ikke er fastsatt kvalitetsmål overlater i stor grad til renholderen selv å avgjøre om resultatet av dagens arbeid er ok. Vi kan lett forstå at dette er et sårbart system, da ulike mennesker kan ha svært ulik oppfatning om hva som er rett kvalitet. I alle tilfeller stiller det store krav til opplæringen av renholderne, noe som vi vet av praksis at mange bedrifter sliter med å følge opp. Vi ser altså at bedriftens kvalitetssikring i stor grad hviler på den enkelte renholders dyktighet, og ikke på bedriftens systematiske kvalitetsarbeid.

Vurdering av renholdskvalitet er tradisjonelt basert på estetiske krav og visuell bedømmelse, og gjerne gjennomført utfra tanken om at «det man ikke ser har man



ikke vondt av». Vurderingene domineres altså av mer eller mindre kvalifisert synsing. Ved visuelle bedømmelser er det viktig at avtalte kvalitetsmål forstås likt av både oppdragsgiver og leverandør. Kvalitetssystemet NS Insta 800 er i den sammenheng etter vår oppfatning et meget godt system, både for visuell inspeksjon og objektive målinger, men som fungerer dårlig dersom ikke involverte parter har tilegnet seg nødvendig kunnskap om hvordan kvalitetsmålene skal fastsettes og evalueres. I tilfeller der hvor Insta 800 kan virke for omfattende har vi gode erfaringer med en «light» versjon hvor det fastsettes kvalitetsmål, men da med en forenklet beskrivelse av resultatkrav og gjennomføring av kontroller.

I forbindelse med tilbudsforespørsler må tilbyderen som regel dokumentere kvalitet, ofte ved å oppgi referanser og beskrivelse av erfaring fra tilsvarende prosjekter. Bedriftens kvalitetssystem må beskrives ved blant annet fremlegging av dokumentasjon for personalets kompetanse og bedriftens utdanningsplaner for renholdere og ledere, administrative rutiner, og ikke minst synliggjøring av bedriftens rutiner for avvikshåndtering. Denne dokumentasjonspakken er viktig, og er godt egnet til å synliggjøre hvorvidt renholdsbedriften arbeider ryddig og systematisk mot å oppnå rett kvalitet for sin kunde.

Kvalitetsarbeid må være basert på gjensidig tillit og sunn fornuft, og det må det være klart for alle medarbeidere at de har et felles ansvar for at kvaliteten er i samsvar med bedriftens spesifikasjoner. Det ønskes i minst mulig grad personlig synsing fra den enkelte aktør, og det skal tilstrebes en kommunikasjon mellom oppdragsgiver og leverandør som baseres på fakta. Kvalitetsarbeidet er en kontinuerlig prosess for å øke kundens tilfredshet, samt bedriftens egen produktivitet og lønnsomhet. En arbeidsgiver som tar kvalitetssikring på alvor skaper trivsel, motivasjon og trygghet på arbeidsplassen.

Illustrasjonsfoto: Colourbox