

	Eis	Toelichting	Interpretatie	Check/vragen	Beoordelingscriteria	Opmerkingen
	<b>Inleiding</b>	<i>versie Toetsingskader, 2408 2012</i>	<b>major/ minor/ verbeterpunt</b>			
	De NEN 4400-1 heeft het karakter van een 'checklist'. De andere delen van het OSB-Keurmerk moeten 'kwalitatiever' worden gewogen. In dit 'toetsingskader' wordt beschreven waarbinnen en waarmee een oordeel gegeven kan worden in het kader van de inspectie 'OSB- Keurmerk'.		Indien structureel geen invulling wordt gegeven aan een eis van de norm (geen structuur/geen systematiek/vaste werkwijze aanwezig) is dit een <b>major</b> . Indien er wel een structuur/systematiek is, maar dit is niet volledig geïmplementeerd, danwel voldoet op onderdelen niet, dan is dit een <b>minor</b> . Wanneer de structuur/systematiek er is en deze is (aantoonbaar) geïmplementeerd, maar bij dossiers of situaties afwijkingen zijn, dan is dit een <b>verbeterpunt</b> . Uitgangspunt is dan, dat het in essentie wel (goed) geregeld is.			
1	<b>Code Verantwoordelijk Marktgedrag</b>					
1.1	"Het OSB lid heeft een zelfverklaring voor de Code Verantwoordelijk Marktgedrag opgesteld en gepubliceerd, waarin is vastgelegd hoe het bedrijf de Code interpreteert.  Het OSB lid wordt aangesproken in zijn rol als opdrachtnemer en werkgever. De kernwoorden hierbij zijn: zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar.		De Code Verantwoordelijk Marktgedrag wordt (alleen) getoetst op basis van de beschikbaarheid van een zelfverklaring. In de zelfverklaring moet aangegeven zijn hoe het bedrijf de Code interpreteert. De zelfverklaring moet dan ook zijn ingevuld. Het lid moet aangeven 'hoe en wat' het bedrijf met de Code beoogt en doet.	Is er een zelfverklaring aanwezig? Zijn de relevante velden ingevuld te weten handelen bij aanbesteding/contractering , sociaal beleid en medewerkerstevredenheid?	Het ontbreken van een zelfverklaring is een major. Het niet volledig invullen van alle velden is een verbeterpunt.	De in de zelfverklaring genoemde medewerkerstevredenheid behoeft tijdens de inspectie niet nader geëxpliciteerd te worden, (medewerkerstevredenheids) onderzoeken zijn hiertoe niet noodzakelijk. Op de website <a href="http://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl">www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl</a> worden een aantal voorbeelden van ingevulde zelfverklaringen getoond. Niet al deze voorbeelden zijn overigens even
1.2	Als opdrachtnemer kan het OSB lid ook hoofdaannemer zijn van werk dat wordt uitgevoerd door een onderaannemer. De hoofdaannemer is dan ook opdrachtgever in de zin van de Code. In dat geval besteedt de zelfverklaring ook aandacht aan aspecten van het opdrachtgeverschap.	Het opdrachtnemerschap kan ook worden uitgeoefend als onderaannemer. Alle regelgeving is dan ook van toepassing als 'hoofdaannemer' en als onderaannemer.		Deze regels als onderaannemers zijn van toepassing op de aannemer.		
1.3	Het OSB lid moet de zelfverklaring voor de Code Verantwoordelijk Marktgedrag hebben gepubliceerd en aangeboden aan de Codecommissie.		De Code moet zijn gepubliceerd door het lid en aan de Codecommissie zijn aangeboden. De Codecommissie heeft de zelfverklaring op zijn website gepubliceerd. Controle hierop behoeft niet plaats te vinden omdat het bedrijf hier (de feitelijke plaatsing vindt door de Codecommissie plaats) geen invloed op heeft.	Is de zelfverklaring gepubliceerd op de site van het bedrijf (eigen website) en/of opgenomen in het jaarverslag? Is de code aangeboden aan de Codecommissie?	Indien de zelfverklaring niet is gecommuniceerd door het eigen bedrijf is dit een minor.	

2	<b>WA verzekering</b>					
2.1	Het bedrijf beschikt over de juiste bedrijfsaansprakelijkheid en opzicht verzekering	Het lidbedrijf dient te beschikken over een WA- verzekering (aansprakelijkheidsverzekering van bedrijven, ook wel AVB genoemd), waarbij bedrijfsaansprakelijkheid is verzekerd voor € 1.134.000,-- per gebeurtenis en opzicht is meeverzekerd voor minimaal € 50.000,-- per aanspraak en minimaal € 100.000,- per verzekeringsjaar. De opzichtclausule is standaard uitgesloten op de AVB en dient dus bijgesloten te worden. Bij opzicht gaat het om zaken die aan de zorg van een ander zijn toevertrouwd of die hij op een andere wijze onder zich heeft genomen en waarover hij tot op zekere hoogte de feitelijke macht uitoefend.	Check vindt plaats op basis van een recente polis en op de genoemde bedragen.	Is er een recente polis aanwezig? Is de bedrijfsaansprakelijkheid verzekerd voor 1.113.400 per gebeurtenis? Is opzicht meeverzekerd voor minimaal 50k per aanspraak en minimaal 100k per verzekeringsjaar?	Het ontbreken van een verzekering zoals omschreven is een major. Niet passende bedragen of een niet actuele polis (kopie) kunnen worden beoordeeld als een major.	
3	<b>Communicatie met de klant</b>					
3.1	Er is een communicatiesysteem aanwezig voor een gestructureerde manier van communiceren met de opdrachtgever.	Ieder lid mag aangeven hoe het bovenstaande wordt vormgegeven. Het communicatiesysteem kan bestaan uit logboeken, bezoekverslagen of afspraken die worden genoteerd in een agenda. Ook digitale systemen (mail, chat) zijn prima bruikbaar. Ook kan het gaan om formele afspraken in een bezoekverslag, of informele mails waaruit blijkt dat afspraken zijn gemaakt. Met de opdrachtgever is vooraf overeengekomen hoe gecommuniceerd wordt en of dit met een bepaalde frequentie plaats vindt.	Dit kwantitatief controleren is lastig. Op verschillende manieren communiceert een schoonmaakbedrijf. Dagelijkse en wekelijkse bezoeken zijn immers ook een vorm van contact. De essentie is dat het lid moet hebben nagedacht over het vormgeven van de relatie met zijn klant en daar ook eisen aan stelt. Het communicatiesysteem kan bestaan uit de hiernaast genoemde elementen.	Worden bezoeken bijgehouden (in bijv. een agenda? Worden afspraken die leiden tot meer/minder werk schriftelijk bevestigd? Wordt er geregeld met de klant gesproken over kwaliteit van de werkzaamheden?	Het structureel ontbreken van alle vormen van communicatie leidt tot een minor. Het onvolledig implementeren van de structuur/systematiek of indien afspraken wel gemaakt zijn, maar incidenteel niet worden na gekomen, leidt dit tot een opmerking/verbeterpunt.	In zowel de offertes als ook opdrachtbevestigingen is dikwijls een apart deel opgenomen over 'communicatie met de klant'. Bij de vragen is het aan te bevelen om een aantal klantdossiers er bij te vragen om te vernemen hoe communicatie met de klant is geregeld.

4	<b>Kwaliteit van de werkzaamheden</b>					
4.1	De kwaliteit voor algemene schoonmaakactiviteiten dient te worden beoordeeld aan de hand een kwaliteitsmeetsysteem.	De keuze van het kwaliteitsmeetsysteem staat vrij. Dit kan een eigen visueel meetsysteem zijn, waarbij de afspraken schriftelijk worden vastgelegd. Of een meetsysteem als VSR, DKS of anderszins.	Het bedrijf moet zelf aangeven op welke wijze dit wordt vormgegeven. En tonen met welke klanten welke afspraken zijn gemaakt. Wat de afwijking is, is lastig vast te stellen. Indien in het geheel geen afspraken gemaakt zijn, ook niet in combinatie met bezoeken, leidt dit tot een minor. De kwaliteitscontroles kunnen gehouden worden door gebruik te maken van erkende systemen (VSR/DKS). Een samenvattende beschrijving van de meest gebruikte controles systemen wordt seperaat aangeboden aan de inspecteurs.	Zijn met (tenminste drie) klanten afspraken gemaakt over (het meten van) de kwaliteit van de werkzaamheden (moet aantoonbaar zijn in opdrachtbevestigingen en offertes; deze moeten getoond worden). Worden geregeld kwaliteitscontroles gehouden bij klanten of is kwaliteit van de werkzaamheden geregeld onderwerp van gesprek? Deze resultaten (tenminste drie) moeten getoond worden.	Het structureel ontbreken van systemen om kwaliteit van de schoonmaak zichtbaar te maken leidt tot een minor. Indien er tekortkomingen worden geconstateerd (geen rapportages van metingen/bevestigingen van opdrachten aanwezig) leidt dit tot een verbeterpunt.	Er zijn veel verschillende soorten klanten. Van klein (2 uur per week schoonmaken) tot groot en zeer groot (tientallen of honderden uren per week). Sterk afhankelijk van de grootte van het schoonmaakbedrijf. Met klanten van enige omvang (vanaf tien/twintig uur per week) zijn dikwijls in het contract afspraken gemaakt over het te behalen kwaliteitsniveau van de schoonmaakwerkzaamheden en de kwaliteitscontroles die worden ingezet. Zie hiervoor de offertes en de opdrachtbevestigingen. De organisatie mag onderscheid maken in de systematiek en/of frequentie voor het meten van kwaliteit en heeft bijvoorbeeld niet voor alle kleine klanten een DKS (dagelijk controle systeem) - systeem o.i.d. hoeft te hanteren, mits maar onderbouwd. Ook voor veel specialismen (gevelreiniging) en glasbewassing zijn er geen kwaliteitscontrolesystemen. Wel moet (aantoonbaar) geregeld gesproken worden met de klant over kwaliteit van de werkzaamheden.
5	<b>Introductie bij instructie</b>					
5.1	Uitvoerenden beschikken minimaal over de kennis waaraan wordt gerefereerd in de CAO.	Zie tevens punt 2.6. Bij indiensttreding vindt een training 'on the job' plaats of een andersoortige opleiding/instructie. Alle uitvoerenden moeten deze (aantoonbaar) gehad hebben. Een registratieformulier, ontvangstverklaring of aantekening in het personeelsdossier volstaat. Zie ook <a href="http://www.ras.nl/opleidingen">www.ras.nl/opleidingen</a> voor meer informatie.		Is er bijgehouden (kan worden aangetoond) welke nieuwe medewerkers een instructie gehad hebben?	Het ontbreken van enige vorm van instructie/opleiding wordt aangemerkt als een major. Het ontbreken van registraties of een registratieformulier leidt tot een minor. Het in individuele gevallen ontbreken van registraties leidt tot een opmerking.	De CAO geeft naast de training on the job ook eisen t.a.v. het aanbieden van de basistraining SVS Schoonmaak. Hier heeft behoefte niet aan te worden voldaan. Bij het controleren van de personeelsdossiers is het aan te bevelen om een dossier van een nieuwe medewerkers te controleren en tevens na te gaan of deze medewerker een instructie heeft ontvangen.

5.2	Er is een op schrift gestelde instructieprocedure voor nieuwe schoonmaakmedewerkers. Bij het in dienst treden van medewerkers moet er sprake zijn van een gerichte instructie op de werkplek. Tenminste de volgende items komen hierbij aan de orde:	Het OSB-lid moet duidelijk maken hoe bovenstaande informatie aan de medewerkers wordt overgebracht. Dit kan bijvoorbeeld zijn aan de hand van een handboekje, een eigen training of instructie of een formele training. Er moet duidelijk worden gemaakt wie de instructie heeft ontvangen. Onderstaande elementen zijn onderdeel van de instructie.	Er moet zijn geregistreerd wie welke info heeft gekregen.	Is duidelijk dat de instructie bestaat uit de onderstaande onderdelen (4.5.1. - 4.5.7)? Kan worden aangetoond dat deze instructie gegeven is aan nieuwe medewerkers op bestaande locaties? En aan alle medewerkers op nieuwe locaties?	Het structureel ontbreken van een instructieprocedure leidt tot een major. Het niet volledig afdekken van alle vereisten/onderdelen van de instructie leidt tot een minor. Het ontbreken van de registraties leidt tot een minor.	
	<b>Eis</b>	<b>Toelichting</b>	<b>Interpretatie</b>	<b>Check/vragen</b>	<b>Beoordelingscriteria</b>	<b>Opmerkingen</b>
5.2.1	Het uitreiken van de meest recente versie van de CAO		Dit kan gecontroleerd worden tijdens inspectie.			
5.2.2	Mondelinge uitleg verantwoordelijkheden en bevoegdheden		Dit kan gecontroleerd worden tijdens inspectie.			
5.2.3	Mondelinge uitleg werkmethoden en werkzaamheden		Dit kan gecontroleerd worden tijdens inspectie.			
5.2.4	Mondelinge uitleg huis-/veiligheidsregels object en schoonmaakbedrijf		Dit kan gecontroleerd worden tijdens inspectie.			
5.2.5	Kennismaking met collega's in de directe werkomgeving		Dit kan gecontroleerd worden tijdens inspectie.			
5.2.6	Kennismaking met direct leidinggevende		Dit kan gecontroleerd worden tijdens inspectie.			
5.2.7	Mondelinge uitleg communicatiemiddelen		Dit kan gecontroleerd worden tijdens inspectie.			

6	<b>Payrolling</b>				
6.1	Het bedrijf voldoet aan de OSB-richtlijnen inzake payrolling (maximaal 7,5% van de ingezette uren of integrale toepassing van de CAO Schoonmaak).	Voor de meeste leden is dit niet relevant heeft omdat payrolling bij OSB-leden niet vaak voorkomt. De OSB stelt zich op het standpunt dat payrolling, zoals dat in de huidige vorm aan ondernemers wordt aangeboden, niet past in het lidmaatschap van de OSB. Indien blijkt dat er middels een payrolling systeem gewerkt wordt zal aan de hand van een (verlonings) analyse ook duidelijk gemaakt moeten worden dat maximaal 7,5 % van de ingezette uren verloond wordt middels een payrol. Op de website <a href="http://www.OSB.nl/vereniging/lidmaatschap/payrolling.html">www.OSB.nl/vereniging/lidmaatschap/payrolling.html</a> staat de meest recente payrolling regelgeving. Middels een verklaring van de accountant moet dit vastgesteld worden.	De constatering dat maximaal 7,5 % van de ingezette uren via payrolling mag plaatsvinden, wordt door OSB gecontroleerd op basis van een accountantsverklaring die vergezeld gaat bij de omzetopgave t.b.v. de vaststelling van de contributiegrondslag. Als bij de NEN-inspectie blijkt dat er structureel meer uitzendkrachten / payrollers worden ingezet dan 7,5% van de ingezette uren, kan dit leiden tot een minor. Er hoeft geen aparte steekproef te worden genomen.	Structurele afwijkingen boven de 7,5% = minor.	Structurele afwijkingen boven de 7,5% = minor.
7	Het bedrijf dient bij aanmelding minimaal 3 jaar schoonmaakactiviteiten uitgevoerd te hebben		Wordt bij aanmelding door de OSB getoetst.		
8	Het bedrijf conformeert zich aan de geldende OSB reglementen en codes, zoals ondermeer de regelgeving genoemd in het OSB- Keurmerk.	Bij klachten of geschillen kan dit relevantie hebben.	Tijdens het aanmelden wordt op een registratieformulier door het lid aangegeven dat het lid zich conformeert aan wet- en regelgeving als ook aan geldende reglementen, die zijn uitgereikt. Hierop vindt tijdens de inspectie geen toetsing plaats.		
9	Er vindt een CAO-controle plaats bij de aanvang van het OSB lidmaatschap en gedurende het lidmaatschap tenminste eenmaal per drie jaar.	De CAO-controle vindt plaats door de RAS. Onderzocht wordt of in de toekomst de CAO- controle plaats kan vinden tijdens de inspectie voor het OSB-Keurmerk.	Er vindt geen toetsing plaats op deze aspecten. Het RAS neemt de controle voor zijn rekening en zorgt derhalve voor oordeelsvorming (wel of niet voldoen aan CAO) en aan rapportages. Wel kunnen we stellen dat alle constatering die leiden tot - naar de mening van de inspecteur-structurele afwijkingen van de schoonmaak CAO, een major zijn. Beste voorbeeld wat dit betreft is het niet betalen van salarissen conform de CAO. Overigens schrijft de NEN 4400-1 voor dat tenminste het minimumloon moet worden betaald. Het OSB-Keurmerk hanteert de schoonmaak- en glasbewassings CAO als maatstaf.	Geen vragen	Als in het kader van de NEN-4400 inspectie een afwijking van de CAO wordt geconstateerd kan dit leiden tot een major (structurele afwijkingen) of opmerking (indien er sprake is van slordigheden/ administratieve fouten).

