

Toetsingskader Keurmerk Schoon

Januari 2025

Eisen NEN 4400-1

0.0 Algemeen: NEN 4400-1 en de daarvan afgeleide norm van Schoonmakend Nederland

Toepasselijkheid van de norm

Het keurmerk staat open voor leden van Schoonmakend Nederland, die als onderdeel van de lidmaatschapseisen moeten voldoen aan de keurmerkeisen.

Bedrijven dienen te voldoen aan financieel-administratieve eisen gericht op een ordentelijke administratie en ter beperking van risico's voortvloeiend uit de wet ketenaansprakelijkheid. Aan dit onderdeel wordt voldaan als:

- a. Het lid voldoet aan de NEN 4400-1 en staat ingeschreven in het SNA-register
- of
- b. Het lid voldoet aan de op de NEN-4400-1 gebaseerde norm van Schoonmakend Nederland.

0.1 Eigen norm Schoonmakend Nederland

Voor ondernemingen met een (concern) omzet tot maximaal 10 miljoen Euro

- 0.1.1 De onderneming dient te voldoen aan de normelementen van de NEN 4400-1, inclusief de laatste versie van het Handboek Normen.
- 0.1.2 De onderneming wordt geïnspecteerd met een basisfrequentie van éénmaal per jaar.
- 0.1.3 Voor non-conformiteiten wordt dezelfde hersteltermijn gehanteerd als in de NEN 4400 gebruikelijk is, met dien verstande dat minors die na 6 maanden bij de volgende inspectie worden gecontroleerd nu bij de volgende jaarlijkse inspectie worden gecontroleerd, tenzij het College van Deskundige een andere termijn bepaalt.

Opmerking: als gewerkt wordt met een hoofdaannemer die SNA gecertificeerd is, zou deze de SNA-registratie kunnen verlengen en is de eigen norm niet toereikend

0.2 Eigen norm Schoonmakend Nederland

Voor bedrijven die vanwege de aard van hun werkzaamheden structureel niet kunnen voldoen aan bepaalde normelementen van de NEN 4400-1.

Dit onderdeel kan nader ingevuld worden door het CCvD Keurmerk Schoon

Voor bedrijven waarbij meer dan 25% van de totaal gerelateerde omzet (over de afgelopen 12 maanden) bestaat uit reconditioneringsactiviteiten:

- 0.2.1 De onderneming dient te voldoen aan de normelementen van de NEN 4400-1, inclusief de laatste versie van het Handboek Normen.
Specifiek voor de reconditioneringsactiviteiten gelden afwijkende eisen van de NEN 4400-1 op de normparagrafen 6.4.e.4 en 6.5e. Zie ook onderdeel 0.2.4 van dit Toetsingskader.
- 0.2.2 De onderneming wordt geïnspecteerd met een basisfrequentie van éénmaal per jaar.
- 0.2.3 Voor non-conformiteiten wordt dezelfde hersteltermijn gehanteerd als in de NEN 4400 gebruikelijk is, met dien verstande dat minors die na 6 maanden bij de volgende inspectie worden gecontroleerd nu bij de volgende jaarlijkse inspectie worden gecontroleerd, tenzij het College van Deskundige een andere termijn bepaalt.
- 0.2.4 In afwijking op de eisen uit de NEN 4400-1 gelden, specifiek met betrekking tot de reconditioneringsactiviteiten, de volgende eisen:

6.4.e.4

Indien de werkzaamheden van de (onder)aannemer < 90 dagen in een periode van 12 maanden betreffen dan vervalt de eis van verplichte storting op de g-rekening van de (onder)aannemer.

Indien de werkzaamheden van de (onder)aannemer 90 dagen of meer betreffen in een periode van 12 maanden wordt tenminste 25% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de g-rekening van de (onder)aannemer gestort. Dit % kan worden verminderd tot 20% van het factuurbedrag indien de Verleggingsregeling omzetbelasting wordt toegepast.

Bovenstaande eisen zijn specifiek van toepassing op uitbesteding van werk. Voor inlening van arbeid gelden de eisen zoals genoemd in normparagraaf 6.4.e4 uit de NEN 4400-1

6.5 e

Uitbesteden van werk of opdracht verstrekken door een onderneming waarbij de werkzaamheden door een zzp'er worden verricht, is toegestaan indien:

In geval de samenwerking tussen zzp'er en onderneming < 60 dagen bedraagt in een periode van 12 maanden:

De onderneming kan aantonen dat een procedure is vastgesteld, is ingevoerd en wordt onderhouden, waaruit blijkt dat bij het uitbesteden van werk aan zzp'ers een overeenkomst voor het uitbesteden van werk of opdracht nemen tot het uitvoeren van werkzaamheden wordt aangeboden aan de zzp'er. De overeenkomst betreft een door de Belastingdienst positief beoordeelde overeenkomst.

In geval de samenwerking tussen zzp'er en onderneming 60 dagen of meer bedraagt in een periode van 12 maanden:

Toetsing conform normparagraaf 6.5 e van de NEN 4400-1, inclusief bijbehorende interpretatierapporten en/of aanpassingsrapporten uit het Handboek SNA op deze normparagraaf.

Toetsing van de 25% drempel vindt plaats middels:

- Eénmalige toetsing door Schoonmakend Nederland, voorafgaand aan een initiële inspectie
- Toetsing tijdens initiële en periodieke inspectie door de Inspectie Instelling

Toetsing door Schoonmakend Nederland, voorafgaand aan een initiële inspectie:

De eenmalige toetsing dient plaats te vinden bij elke onderneming die nog niet beschikt over het Keurmerk Schoon en die in aanmerking denkt te komen voor de afwijkende eisen voor reconditioneringsactiviteiten. Toetsing vindt plaats aan de hand van check op registratie bij de Stichting Salvage als schadestopbedrijf¹. Indien deze registratie ontbreekt, dient een verklaring van een administratiekantoor overlegd te worden waarin deze verklaard dat de organisatie > 25% van haar omzet (gemeten over de afgelopen 12 maanden) realiseert door activiteiten uit reconditionering, inclusief onderbouwing waarop dit gebaseerd is. Na positieve beoordeling ontvangt de organisatie een ondertekende verklaring door Schoonmakend Nederland dat men in aanmerking komt voor toetsing op basis van de eisen uit de Schoonmakend Nederland norm.

Toetsing door Inspectie-instelling tijdens inspectie:

Bij elke inspectie wordt getoetst op:

- a) (Specifiek bij initiële inspectie): aanwezigheid ondertekende verklaring Schoonmakend Nederland
- b) Check op actuele registratie als schadestopbedrijf bij Stichting Salvage
- c) Optioneel (in geval inschrijving als schadestopbedrijf bij Stichting Salvage ontbreekt) > Schriftelijke verklaring van administratiekantoor dat de organisatie > 25% van haar omzet (gemeten over de

¹ Het actuele overzicht van schadestopbedrijven is te vinden op: <https://stichtingsalvage.nl/schadestopbedrijven/?sc=certificering>
Alleen organisaties die structureel reconditioneringsactiviteiten uitvoeren (> 25% van de schoonmaakgerelateerde omzet) zijn aangesloten bij Stichting Salvage. Het zijn partijen die ingeschakeld kunnen worden door Stichting Salvage en aan deze organisaties worden specifieke eisen gesteld op het gebied van deskundigheid personeel en inzet van passende middelen. Op deze eisen wordt jaarlijks getoetst door een onafhankelijke certificatie instelling.

afgelopen 12 maanden) realiseert door activiteiten uit reconditionering, inclusief onderbouwing waarop dit gebaseerd is.

Schoonmaak Specifieke eisen

1. Code Verantwoordelijk Marktgedrag

- 1.1. De onderneming conformeert zich aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Heeft de Code ondertekend en een zelfverklaring opgesteld of de Code Zelfscan ingevuld, waaruit blijkt hoe de onderneming de Code interpreteert en toepast.

Toelichting: De onderneming wordt aangesproken in zijn rol als opdrachtgever en werkgever. De kernwoorden hierbij zijn: zorgvuldig, sociaal, transparant en controleerbaar.

Beoordeling: een onvolledige zelfverklaring/zelfscan is een verbeterpunt.

- 1.2. Als opdrachtnemer kan de onderneming 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/Code zelfscan ook aandacht aan aspecten van opdrachtgeverschap.

Toelichting: Het opdrachtnemerschap kan ook worden uitgevoerd als onderaannemer. Alle regelgeving is dan ook van toepassing als hoofdaannemer en als onderaannemer.

- 1.3. De onderneming moet de zelfverklaring voor de Code Verantwoordelijk Marktgedrag hebben gepubliceerd en aangeboden aan de Codecommissie. De Code zelfscan dient gepubliceerd te zijn op de website van de Codecommissie.

Beoordeling: Het niet gepubliceerd hebben van de zelfverklaring/zelfscan op de website van de codecommissie wordt beoordeeld als een major afwijking.

2. WA verzekering

- 2.1. De onderneming beschikt over de juiste bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en opzichtverzekering.

Toelichting: De onderneming dient te beschikken over een WA-verzekering (Aansprakelijkheidsverzekering van bedrijven, ook wel AVB genoemd), waarbij bedrijfsaansprakelijkheid is verzekerd voor Eur. 1.134.00,- per gebeurtenis en opzicht is meeverzekerd voor minimaal Eur. 50.000,- per aanspraak en minimaal Eur. 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 de ander zijn toevertrouwd of die hij op een of andere wijze onder zich heeft genomen en waarover hij tot op zekere hoogte de feitelijke macht uitoefent.

Interpretatie: Check vindt plaats op basis van een recente polis en de genoemde bedragen.

Beoordeling: Het niet beschikken over de hierboven beschreven verzekeringen wordt beoordeeld als een major afwijking.

3. Communicatie met de klant

- 3.1. Er is een communicatiesysteem aanwezig voor een gestructureerde manier van communiceren met de opdrachtgever.

Toelichting: De onderneming 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 er afspraken zijn gemaakt. Met de opdrachtgever is vooraf overeengekomen hoe gecommuniceerd wordt en of dit met een bepaalde frequentie plaatsvindt.

Beoordeling: Het structureel ontbreken van alle vormen van communicatie leidt tot een minor afwijking. Het onvolledig implementeren van de structuur/systematiek of als gemaakte afspraken incidenteel niet worden nagekomen, leidt dit tot een opmerking/verbeterpunt.

4. Kwaliteit van de werkzaamheden

- 4.1. De kwaliteit van algemene schoonmaakactiviteiten dient te worden beoordeeld aan de hand van een kwaliteitsmeetsysteem.

Toelichting: De keuze van het kwaliteitsmeetsysteem staat vrij. Dit kan een eigen visueel meetsysteem zijn, waarbij afspraken schriftelijk worden vastgelegd, of een meetsysteem als VSR-KMS, VSR-DKS of anderszins.

Interpretatie: De onderneming 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 zijn gemaakt, ook niet in combinatie met bezoeken, leidt dit tot een minor. De kwaliteitscontroles kunnen gehouden worden door gebruik te maken van erkende systemen (VSR-KMS /-DKS).

Beoordeling: Het structureel ontbreken van systemen om kwaliteit van de schoonmaak zichtbaar te maken, leidt tot een minor afwijking. Indien er tekortkomingen worden geconstateerd (geen rapportages van metingen en/of geen bevestigingen van opdrachten aanwezig, leidt dit tot een verbeterpunt.

5. Instructie bij introductie.

- 5.1. Uitvoerenden beschikken minimaal over de kennis waaraan wordt gerefereerd in de CAO.

Toelichting: 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 www.ras.nl/opleidingen voor meer informatie.

Beoordeling: Het ontbreken van enige vorm van instructie/opleiding wordt aangemerkt als een major afwijking. Het ontbreken van registraties of een registratieformulier leidt tot een minor afwijking. Het in individuele gevallen ontbreken van registraties leidt tot een opmerking.

- 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 (5.2.1. t/m 5.2.7) komen hierbij aan de orde.

Toelichting: De onderneming 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.

- 5.2.1. Het uitreiken van de meest recente versie van de CAO (kan ook via de app).
- 5.2.2. Mondelinge uitleg van verantwoordelijkheden.
- 5.2.3. Mondelinge uitleg van werkmethoden en werkzaamheden.
- 5.2.4. Mondelinge uitleg van huis-/veiligheidsregels van het object en het schoonmaakbedrijf.
- 5.2.5. Kennismaken met collega's in de directe werkomgeving.
- 5.2.6. Kennismaken met de direct leidinggevende.
- 5.2.7. Mondelinge uitleg communicatiemiddelen op het object.

Beoordeling: Het structureel ontbreken van een instructieprocedure leidt tot een major afwijking. Het niet volledig afdekken van alle vereisten/onderdelen van de instructie leidt tot een minor afwijking. Het ontbreken van de registraties leidt tot een minor afwijking.

Overige eisen

- 6.1. De onderneming voldoet aan de Schoonmakend Nederland richtlijnen inzake payroll (maximaal 7,5% van de ingezette uren of integrale toepassing van de CAO Schoonmaak).

EIS IS VERVALLEN

- 7.1. De onderneming dient bij aanmelding minimaal 3 jaar schoonmaakactiviteiten uitgevoerd te hebben.

EIS IS VERVALLEN

- 8.1. De onderneming conformeert zich aan de geldende reglementen en codes van Schoonmakend Nederland
Toelichting: Op deze eis wordt niet actief gecontroleerd en er wordt ook niet standaard over gerapporteerd, maar de eis kan bij klachten of geschillen op verzoek van Schoonmakend Nederland worden geïnspecteerd.

9. CAO-controle.

- 9.1. De onderneming dient de CAO onverkort toe te passen. Er vindt een CAO-controle plaats bij de aanvang van het lidmaatschap van Schoonmakend Nederland.

Toelichting: De CAO-controle bij nieuwe leden vindt gelijktijdig met de keurmerkcontrole plaats volgens een apart protocol CAO-controle. De periodieke CAO- controle vindt plaats vanuit de RAS.