

CMIS brengt conditie sanitair Schiphol in beeld

Amsterdam Airport Schiphol wil één van de meest toonaangevende luchthavens van Europa zijn én blijven. Het publiekstoegankelijke sanitair speelt hierbij een onverwachte, maar belangrijke rol. De kwaliteit en de conditie van het sanitair draagt in hoge mate bij aan de klanttevredenheid van passagiers en bezoekers. De afdeling Terminal Real Estate/ Facility Services (TRE/FS) ontwikkelde daarom de Conditie Meting Installatie Techniek Schiphol (CMIS). Een instrument om het sanitair op een zo hoog mogelijk kwaliteitsniveau te houden met een optimale beheersing van de kosten.

- door mw. T. Lenzion en mw. J. Smink***

Met ruim 6.900 vierkante meter is het sanitairaanbod op Amsterdam Schiphol Airport enorm. Geen overbodige luxe met ongeveer 44 miljoen passagiers en bezoekers per jaar. Zeker 70 procent van die passagiers en bezoekers maakt gebruik van het sanitair.

“Een bezoek aan een smerig en niet functionerend toilet heeft meteen effect

op de klanttevredenheid. Schiphol stelt daarom hoge eisen aan de publiekstoegankelijke sanitairruimtes. We willen dat de bezoekers tevreden zijn. Dit betekent niet alleen dat alles naar behoren moet functioneren, maar ook dat alle onderdelen van het sanitair esthetisch gezien aan de hoogste eisen voldoen.”, vertelt Janneke Smink van TRE/FS.



mw. J. Smink (l) en mw. T. Lenzion

Voordat TRE/FS ging werken met CMIS kregen de leveranciers jaarlijks een bedrag om de kwaliteit van al het sanitair op niveau te houden. Smink: *“Een manier van aanbesteden waarbij de kwaliteit op niveau bleef zonder dat wij er al te veel omkijken naar hadden. Keerzijde van de medaille was dat wij het zicht verloren op de werkzaamheden, de levensduur van het sanitair en de werkelijke onderhoudskosten.”*

REGIE IN EIGEN HANDEN

De afdeling TRE/FS wilde de regie weer in eigen handen krijgen. Maar hoe krijg je de conditie van het sanitair voor een enorm object als Schiphol in beeld? Alleen al een ronde langs alle sanitaire ruimtes vergt een wandeling van dertig kilometer. Daarnaast zijn er meer dan 6.400 verschillende onderdelen te onderscheiden, van kitrand

* Advies- en ingenieursbureau Oranjewoud

** Terminal Real Estate/Facility Services (TRE FS)



Luchtfoto Luchthaven Amsterdam Airport Schiphol (Copyright NACO BV)

- Foto 1 -

tot toiletbril. TRE/FS schakelde Tanja Lenzion in (Nibag en daarna Advies- en ingenieursbureau Oranjewoud) in om een methode te ontwikkelen die de conditie van het sanitair en de onderdelen op een efficiënte manier in kaart bracht.

Smink: *“Daarnaast speelde subcontractor Breijer Contract Onderhoud (BCO) een belangrijke rol als sparringpartner. Ook onze leveranciers (Hago, Asito en GOM) hebben meegewerkt om de methode naar onze specifieke situatie te vertalen.”*

De eerste stap in het project was de uitvoering van de 0-meting. De NEN 2767-1 conditiemeting diende als basis, maar werd op een aantal punten aangepast.

Lenzion: *“Om aan de hoge eisen van Schiphol te voldoen, hebben we de omschrijvingen van de zespuntschaal aangescherpt. De grenzen aan onder meer de mate van ververing, het aantal krassen of vuilaanslag hebben*

we naar boven toe bijgesteld. Speciaal voor de inspecteurs hebben we een handboek gemaakt voor de inspectie zodat we eenduidige resultaten kregen. De omschrijvingen van de scores hebben we in woord en beeld uitgewerkt zodat heel duidelijk is welke conditie binnen welke schaal valt.”


KWALITEITSNIVEAU

Op basis van deze 0-meting kon Schiphol het gewenste kwaliteitsniveau benoemen.

“We hebben vastgesteld dat 90 % van de elementen binnen de scores 1,2 of 3 moet vallen. Binnen een sanitaire ruimte mag slechts 10 % van de elementen een 4 scoren. Vijven en zessen worden meteen vervangen”, stelt Smink.

Ieder jaar inspecteert TRE/FS het sanitair en maakt op basis hiervan een kostenraming voor het onderhoud.

“We kunnen nu veel gericht afspraken en onderhoudsbudgetten maken. Verder hebben we onze leverancier verplicht gesteld om het onderhoud op sheets bij te houden. Deze informatie voeren wij weer in op onze conditiemeting. Hiermee hebben we altijd een actueel beeld van de algehele conditie van ons sanitair en de gemaakte kosten.”

TRE/FS is erg te spreken over de CMIS en de samenwerking met Oranjewoud. De afdeling is inmiddels bezig om via dezelfde methode een bouwkundige conditiemeting te doen. Smink: *“Het is natuurlijk uniek dat je het sanitair van een dergelijk enorm object als Schiphol heel gedetailleerd en specifiek in kaart brengt. Wij hebben de regie weer in handen en richting onze leverancier is veel meer duidelijkheid. We zijn er ook zeker van dat deze manier van werken uiteindelijk is terug te zien in een stijgende klanttevredenheid.”* 

Conditie 2: goede onderhoudstoestand

Invloeden vanuit gebruik en omgeving manifesteren zich in geringe mate. Het bouwdeel is “ingelopen”. De primaire functieverdeling is zonder meer gewaarborgd.

Beschrijving per installatie:

- toilet in goede staat, geen kalkvorming en/of slijtage;
- toiletbril in goede staat, geen vergeling en geen krassen op de bril;
- wastafel in goede staat, geen kalkvorming en/of slijtage;
- urinoir in goede staat, geen kalkvorming en/of slijtage;
- kitrand is goed en strak aangebracht door een ervaren kitspecialist, geen vergeling;
- schaamschot in goede staat, geen slijtage of beschadigingen;
- doorspoeler in goede staat, geen slijtage of beschadigingen;
- miva-beugels in goede staat, zit stevig vast aan muur of vloer.

Voorbeelden:

