

Verlag

www.tno.nlDatum
16 juli 2025Onderwerp Inlichtingenbijeenkomst inzake de aanbesteding
schoonmaakdiensten TNO

Verlag en presentatie van de inlichtingenbijeenkomst inzake de aanbesteding schoonmaakdienstverlening

Bijgaand treft u het verlag en de presentatie aan van de inlichtingenbijeenkomst die is georganiseerd naar aanleiding van de aanbesteding schoonmaakdienstverlening. Deze documenten worden uitsluitend ter informatie verstrekt aan geïnteresseerden in de aanbesteding.

Alleen schriftelijk ingediende vragen, die voortvloeien uit de inlichtingenbijeenkomst, het verlag en/of de presentatie, worden formeel beantwoord in de Nota van Inlichtingen. Deze antwoorden maken wél onderdeel uit van de aanbesteding.

Voor nadere informatie over het indienen van vragen verwijst TNO naar paragraaf 2.3 van de aanbestedingsleidraad.

- **Introductie en Doel van de Bijeenkomst:** TNO verwelkomde de deelnemers en legde uit dat de bijeenkomst georganiseerd is om een toelichting te geven op de aanbestedingsdocumenten.
 - **Opname en Verlag:** TNO informeerde de deelnemers dat de bijeenkomst wordt opgenomen en dat er een verlag van zal worden gemaakt. Dit verlag zal worden gedeeld met de deelnemers en anderen die niet aanwezig konden zijn, zodat iedereen dezelfde informatie heeft.
- **Overzicht van TNO en haar activiteiten:** TNO gaf een uitleg over de diverse activiteiten en onderzoeken van TNO, variërend van gezondheidsonderzoek tot defensie en zelfrijdende auto's. TNO benadrukte de impactvolle innovaties die TNO creëert voor de samenleving.
- **Belang van Security bij TNO:** TNO besprak het belang van security bij TNO, vooral op locaties waar voor ministeries en defensie wordt gewerkt. TNO legde uit dat strenge veiligheidsmaatregelen noodzakelijk zijn dat alle medewerkers en onderaannemers aan specifieke veiligheidsvereisten moeten voldoen.
 - **Veiligheidsvereisten:** TNO legde uit dat alle medewerkers en onderaannemers aan specifieke veiligheidsvereisten moeten voldoen, zoals een VGB-screening en het opstellen van beveiligingsplannen door haar leveranciers, als onderdeel van het verkrijgen van de ABDO-autorisatie.
 - **Locaties en Toegang:** TNO benadrukte dat toegang tot TNO-locaties streng gereguleerd is en dat medewerkers zich bewust moeten zijn van de veiligheidsprotocollen.
 - **Security Functionarissen:** TNO legde uit dat er specifieke security functionarissen zijn die verantwoordelijk zijn voor de naleving van de veiligheidsmaatregelen en dat zij contactpersonen zijn bij incidenten.
- **Verwachtingen van de Leverancier:** TNO legde uit dat TNO op zoek is naar een proactieve en betrouwbare leverancier die kwaliteit levert en goed samenwerkt. TNO benadrukte het

belang van het nakomen van afspraken en het melden van fouten voordat TNO deze ontdekt.

- **Proactieve Leverancier:** TNO legde uit dat TNO op zoek is naar een proactieve en betrouwbare leverancier die kwaliteit levert en goed samenwerkt. TNO benadrukte het belang van proactiviteit.
- **Nakomen Afspraken:** TNO benadrukte het belang van het nakomen van afspraken en het melden van fouten voordat TNO deze ontdekt. TNO gaf aan dat fouten maken menselijk is, maar dat het belangrijk is om deze tijdig te melden.
- **Kwaliteit en Samenwerking:** TNO legde uit dat TNO kwaliteit en goede samenwerking verwacht van de leverancier. TNO benadrukte dat de leverancier moet aansluiten bij de doelstellingen van TNO en flexibel moet zijn.
- **Schoonmaakkwaliteit en Resultaatgerichtheid:** TNO besprak de verwachtingen rondom schoonmaakkwaliteit en resultaatgerichtheid. TNO legde uit dat de dienstverlening deels inspanningsgericht en deels resultaatgericht is, en dat TNO de ER-KMS-methodiek gebruikt om de technische kwaliteit van de schoonmaak te verifiëren (de leverancier controleert zelf, TNO doet slechts steekproef om de betrouwbaarheid van de rapportage van de leverancier vast te stellen).
 - **Schoonmaakkwaliteit:** TNO besprak de verwachtingen rondom schoonmaakkwaliteit en legde uit dat de dienstverlening deels inspanningsgericht en deels resultaatgericht is.
 - **ER-KMS Methodiek:** TNO legde uit dat TNO de ERKMS-methodiek gebruikt om de technische kwaliteit van de schoonmaak te verifiëren.
 - **Resultaatgerichtheid:** TNO gaf aan dat resultaatgerichtheid betekent dat schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd op basis van de daadwerkelijke noodzaak en niet volgens een vast schema.
- **Facilitaire Medewerkers:** TNO gaf een overzicht van de rol van facilitaire medewerkers binnen TNO. TNO benadrukte het belang van vakbekwame en professionele medewerkers die een facilitair hart hebben en goed kunnen samenwerken met TNO (Service Coördinator).
 - **Rol Facilitaire Medewerkers:** TNO gaf een overzicht van de rol van facilitaire medewerkers binnen TNO. TNO benadrukte het belang van vakbekwame en professionele medewerkers die een facilitair hart hebben.
 - **Samenwerking:** TNO benadrukte dat facilitaire medewerkers goed moeten kunnen samenwerken met TNO (Service Coördinator) en dat zij als een verlengstuk van TNO worden gezien.
 - **Competenties:** TNO legde uit dat facilitaire medewerkers competenties moeten hebben zoals het kunnen signaleren van problemen, het durven aanspreken van mensen, en het kunnen beantwoorden van vragen.
- **Contractmanagement en Voortgangsrapportage:** TNO legde uit hoe contractmanagement en voortgangsrapportage zullen worden uitgevoerd. TNO benadrukte dat de leverancier verantwoordelijk is voor het maken van de rapportages en dat TNO steekproeven zal uitvoeren om de betrouwbaarheid van de rapportages te controleren.
 - **Contractmanagement:** TNO legde uit hoe contractmanagement zal worden uitgevoerd. TNO benadrukte dat de leverancier verantwoordelijk is voor het naleven van de contractuele afspraken en het rapporteren van de voortgang.
 - **Voortgangsrapportage:** TNO legde uit dat de leverancier verantwoordelijk is voor het maken van de maandelijkse voortgangsrapportages en dat TNO steekproeven zal uitvoeren om de betrouwbaarheid van de rapportages te controleren.

- **Betrouwbaarheid:** TNO benadrukte dat de betrouwbaarheid van de rapportages cruciaal is en dat TNO steekproeven zal uitvoeren om te controleren of de rapportages overeenkomen met de werkelijkheid.
- **Kwalitatieve Wensen:** TNO besprak de drie kwalitatieve wensen van TNO: kwaliteit en service dienstverlening, continuïteit op security locaties, en duurzame inzetbaarheid van medewerkers. TNO benadrukte het belang van concrete en realistische antwoorden in de offertes.
 - **Kwaliteit en Service:** TNO besprak de wens voor kwaliteit en service dienstverlening. TNO benadrukte dat samenwerking en klantgerichtheid belangrijk zijn.
 - **Continuïteit Security:** TNO legde uit dat continuïteit op security locaties cruciaal is en dat leveranciers moeten zorgen voor een naadloze overgang en naleving van veiligheidsvereisten.
 - **Duurzame Inzetbaarheid:** TNO benadrukte het belang van duurzame inzetbaarheid van medewerkers. TNO legde uit dat TNO wil dat medewerkers fysiek en mentaal gezond blijven en dat leveranciers hier aandacht aan moeten besteden.
- **Vragen en Antwoorden:** TNO beantwoordde vragen van de deelnemers over de overdraagbaarheid van certificaten en de administratieve belasting voor leveranciers.
 - **Overdraagbaarheid ABDO-certificaten (autorisatie):** TNO beantwoordde vragen over de overdraagbaarheid van certificaten. TNO legde uit dat certificaten niet overdraagbaar zijn.
 - **Administratieve Belasting:** TNO beantwoordde vragen over de administratieve belasting voor leveranciers voor het aanvragen van de ABDO-autorisatie. TNO gaf aan dat TNO zich bewust is van de administratieve lasten en dat ze zullen proberen deze te minimaliseren.