



TNO innovation
for life

Aanbesteding Schoonmaak Inrichtingenbijeenkomst

14 juli 2025



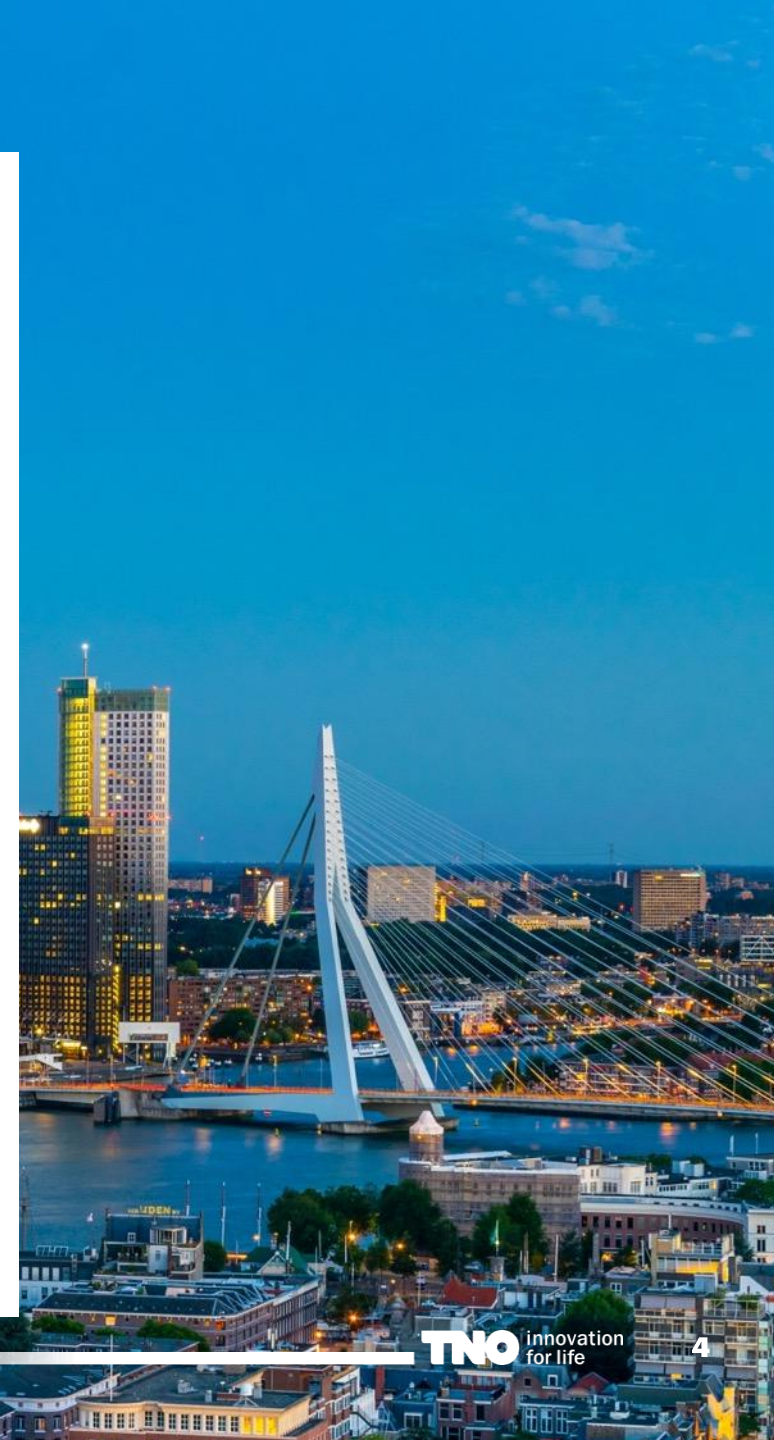
Agenda

- Voorstellen TNO
- Spelregels inlichtingenbijeenkomst
- Korte organisatiepresentatie TNO
- Security Requirements
- Waar zijn we naar op zoek?
- Schoonmaak
- Facilitair Medewerker
- Contractmanagement & voortgangsrapportage
- Wensen



Spelregels Inlichtingenbijeenkomst

- Geïnteresseerden hebben de mogelijkheid om vragen te stellen tijdens de inlichtingenbijeenkomst, mits de beschikbare tijd dit toelaat; echter, aan de gegeven antwoorden kunnen geen rechten worden ontleend.
- Alleen vragen die schriftelijk worden ingediend voor de Nota van Inlichtingen, krijgen een formeel antwoord en worden onderdeel van de aanbesteding. Zelfs als vragen op dat moment niet (volledig) kunnen worden beantwoord, kan de geïnteresseerde deze vragen alsnog schriftelijk indienen bij de Nota van Inlichtingen.
- Documenten, zoals presentaties die tijdens de inlichtingenbijeenkomst worden gebruikt, zullen eveneens via Tendered worden gepubliceerd.
- TNO zal audio-opnamen maken tijdens de inlichtingenbijeenkomst, welke worden gebruikt voor het opstellen van het verslag. Door zich aan te melden voor de inlichtingenbijeenkomst, geeft de geïnteresseerde toestemming voor deze opnames door TNO. Het verslag zal worden verspreid bij de Nota van Inlichtingen.
- Deelnemers aan de inlichtingenbijeenkomst is het niet toegestaan om opnames of foto's te maken.



Wij zijn TNO en dit is onze missie

Het is onze missie om impactvolle innovaties te creëren voor duurzaam welzijn en welvaart van de samenleving.



Corporate video

Locaties & labfaciliteiten

Enkele labfaciliteiten uitgelicht:

-  Bouwinnovatielab (Delft)
-  Solar Lab (Petten & Eindhoven)
-  Nanolab (Delft)



Innovation for life

Bouwinnovatielab (Van Amstelpark Delft)



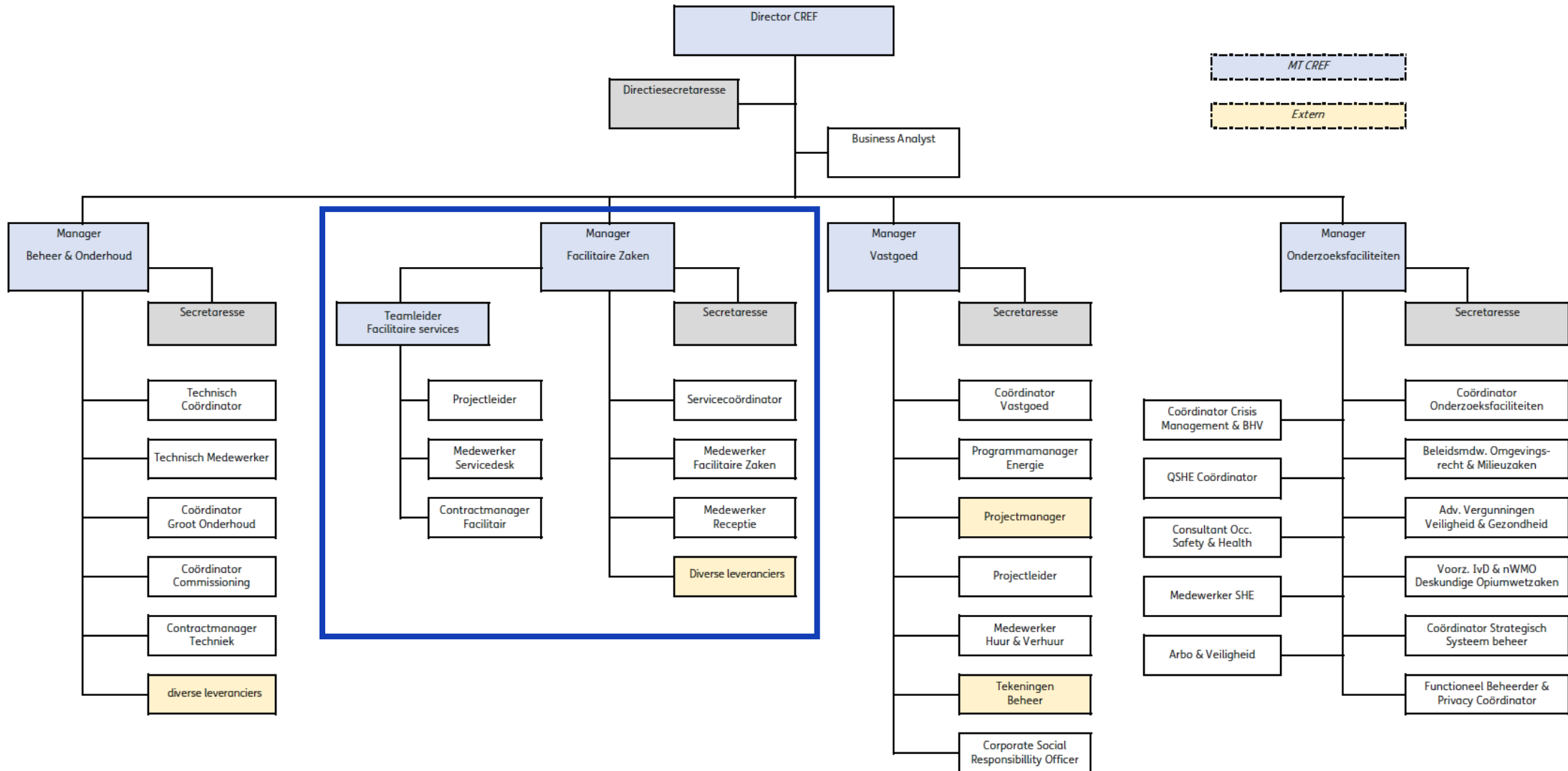
Solar Lab (Petten & Eindhoven)



Nanolab (Delft)



Structuur CREF



Security Requirements

- ABDO/ABRO
- Toegang tot TNO
- Screening (VOG/VGB)
- Subcontractorsaanvraag
- Instructiefilm op diverse locaties
- Mobiele devices & IT



Waar zijn we naar op zoek?

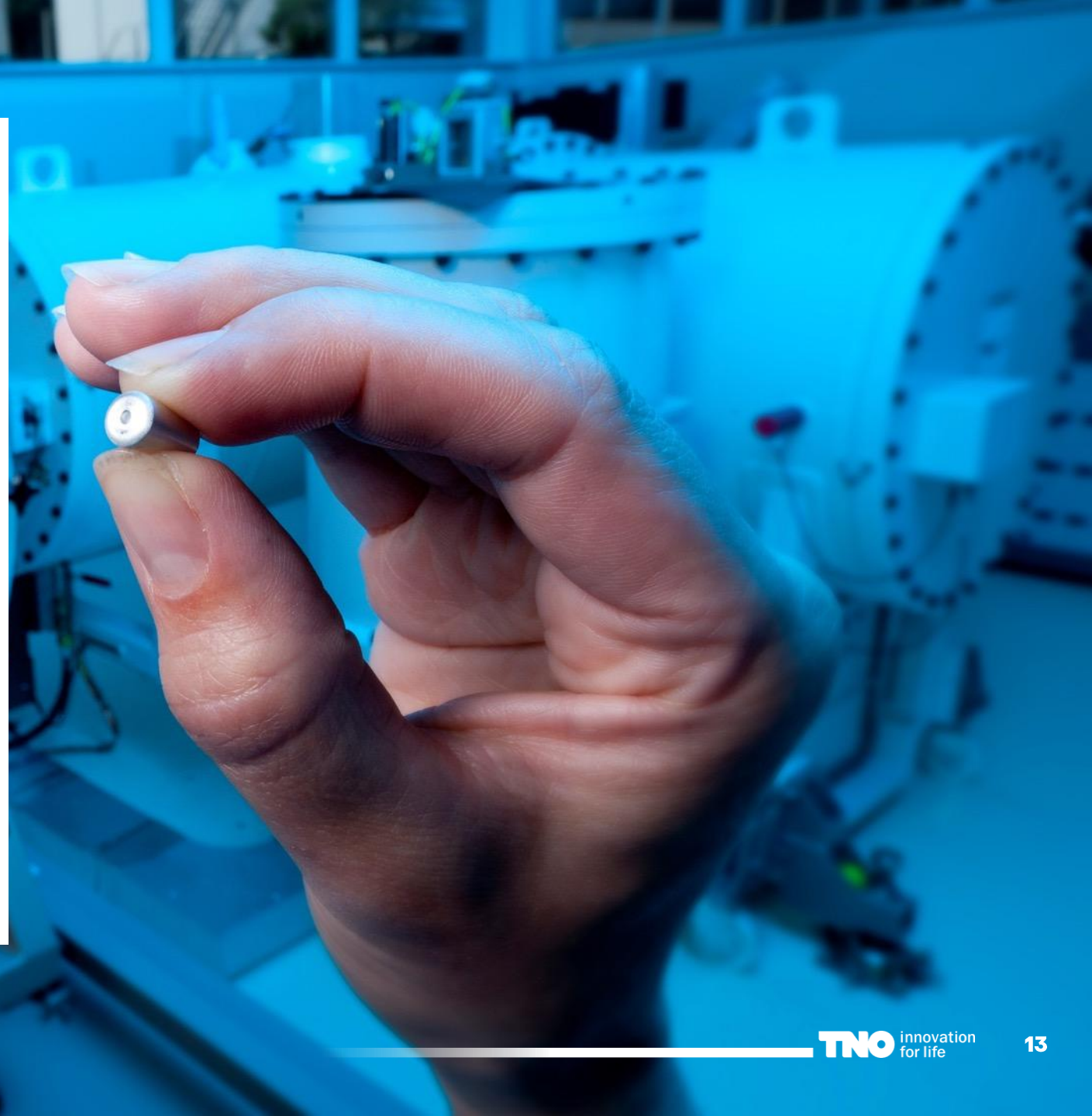
Samenwerking op basis van vertrouwen

Kwaliteit dienstverlening vanzelfsprekend en “zonder gedoe” op niveau zoals beschreven in de aanbestedingsstukken

Een Dienstverlener die zijn werk goed doet, goed wil doen en zijn afspraken nakomt.

Fouten maken mag maar signaleert het zelf eerder dan TNO en kom met oplossingen

Aansluiten bij de TNO doelstelling zowel mbt dienstverlening als op het gebied van CSR



Schoonmaak

- Kwaliteitsontwerp dat kwaliteitsniveau aan geeft direct na uitvoering en het aanvaardbaar minimumniveau tot volgende schoonmaak moment
- Dienstverlening resultaat- en inspanningsgericht
- Resultaatgericht: alleen schoonmaken wat onderhoud behoeft omdat het niet meer voldoet aan het kwaliteitsontwerp
Dienstverlener bepaalt inzet van personeel, materialen en middelen om het kwaliteitsontwerp te kunnen realiseren
- ER-KMS methodiek:
 - zit in kwaliteitsontwerp
 - gebruikt TNO als verificatietoetst



Facilitair Medewerker (FM)

- FM wordt ingezet voor de uitvoering van de operationele, facilitaire werkzaamheden
- Taken enerzijds ingevuld door eigen FM en anderzijds ingevuld door vast FM Dienstverlener
- Vervanging TNO FM vast of op verzoek van TNO
- Team van vakbekwame, professionele FM die voldoen aan functieprofiel en een facilitair hart en inzicht hebben
- Aandacht voor aansturen, begeleiden, opleiden en inwerken
- Continuïteit borgen



Contractmanagement & voortgangsrapportage

			Norm	
KPI	Omschrijving	Frequentie	Ondergrens	Norm
Schoonmaak	Aantal locaties met afkeur op locatieniveau t.o.v. kwaliteitsontwerp volgens ER-KMS methode	Maand	1 locatie	0
Glasbewassing	Planning en realisatie op locatieniveau	Per beurt	2 dagen afwijking	0 dagen afwijking
	Kwaliteit op locatieniveau	Per beurt	2 gebreken	0 gebreken
Facilitair Medewerker	Beschikbaarheid op locatieniveau	Maand	< 1 dag afwezig	Continue
	Functioneren op locatieniveau	Maand	1 melding	0 melding
Bedrijfsvoering	Nakomen gedragsregels op contractniveau	Kwartaal	2 meldingen	0 meldingen
EMVI plan	Meerwaarde aspecten in kwaliteitsplan bij Inschrijving zoals door de Dienstverlener opgesteld. Specifiek meten medewerkers-tevredenheid	Ntb	Ntb	Ntb
SROI	Percentage inzet SROI	Maand	8%	>8 %

- Maandelijks rapporteren over de voortgang van de KPI's
- Gaan ervanuit dat op en tussen de norm wordt gepresteerd



Contractmanagement & voortgangsrapportage

- Voortgangsrapportage is basis voor de betaling van de factuur
- Presteren onder de ondergrens zorgt voor een periode om de prestatie te verbeteren.
- Als de prestatie na deze periode geen verbetering laat zien, zijn hier consequenties aan verbonden
- Normen en ondergrenzen in KPI model staan vast, tijdens implementatie worden deze met elkaar verder uitgewerkt
- Schoonmaak KPI op locatieniveau t.o.v. kwaliteitsontwerp volgens ER-KMS methode zegt niet dat elke maand voor alle locaties een ER-KMS gelopen moet worden. (Nadenken hoe wordt een representatieve steekproef gedaan)



Wensen

- W1 kwaliteit servicedienstverlening & samenwerking → focus op: kwaliteit, samenwerking en processen – 7 aandachtspunten uit te werken in de volgorde - maximaal 6 pagina's.
- W2 dienstverlening op FSCC locatie → noodzaak, begrip, consequenties, inrichting organisatie en motiveren medewerker – 2 aandachtspunten uit te werken in volgorde – maximaal 2 pagina's
- W3 duurzaam inzetbaarheid medewerker → fysieke en mentale welzijn, waardering, erkenning en opleiding. Welzijn is belangrijk – 3 aandachtspunten uit te werken in volgorde – maximaal 2 pagina's

Uitwerking – duidelijk en concreet zijn, onderbouwd, meerwaarde die wordt aangeboden en in de prijs zit

Ga niet over de maximale pagina's heen
Minder tekst / pagina's zorgt niet voor mindere beoordeling

**Bedankt voor
uw aandacht**