

Bijlage 1

Programma van Eisen

Aanbesteding “Bedrijfsmaatschappelijk werk” van de TU Delft

Project 11907

Openbare Europese aanbestedingsprocedure

8 oktober 2026

1. Programma van Eisen

1.1. Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uitmaakt van de Aanbestedingsdocumenten voor de Europese aanbesteding *Bedrijfsmaatschappelijk werk* van de TU Delft. Het bevat eisen waaraan de Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet voldoen. Door in te schrijven op de aanbesteding gaat u akkoord met alle Aanbestedingsdocumenten inclusief het gehele Programma van Eisen. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

1.2. Eisen m.b.t. de Aanbestedingsprocedure

1.2.1. Inschrijving

Eisnr.	Omschrijving eis
1.	De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste 120 kalenderdagen, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving.
2.	De Inschrijver vult het UEA in en zorgt ervoor dat deze rechtsgeldig wordt ondertekend.
3.	De Inschrijver is ingeschreven in een relevant handelsregister.
4.	De Opdrachtnemer is verzekerd tegen beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid.
5.	De Inschrijver dient de inschrijving via TenderNed in, conform alle Aanbestedingsdocumenten.

1.3. Eisen m.b.t. de Opdracht

1.3.1. Werkafspraken (DAP)

Eisnr.	Omschrijving eis
6.	De Opdrachtnemer biedt minimaal twee en maximaal drie vaste BMW'ers aan.
7.	Medewerkers van de TU Delft kunnen op minimaal vier dagen in de week terecht bij de Opdrachtnemer t.b.v. de dienstverlening BMW.
8.	De BMW'ers werken binnen reguliere kantoortijden.
9.	De dienst kan zowel fysiek als online aangeboden worden.
10.	Binnen 5 werkdagen wordt er op een aanmelding gereageerd.
11.	Na het eerste contact vindt het eerste gesprek binnen 2 weken plaats, tenzij de aanmelder een andere termijn aangeeft.
12.	De Opdrachtnemer biedt een 24/7 spoed- en calamiteitendienst aan.
13.	In geval van spoed of calamiteiten wordt binnen 2 uur na aanmelding contact opgenomen met de aanmelder.
14.	De Opdrachtnemer zorgt voor een vast aanspreekpunt voor operationele en commerciële vragen.

15.	Klachten moeten makkelijk in te dienen zijn.
16.	Binnen twee weken wordt er contact opgenomen met de TU Delft over een ingediende klacht.
17.	De Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks aan de hand van een managementrapportage.
18.	De Opdrachtnemer rapporteert maandelijks aan de hand van een urenstaat.
19.	De TU Delft en Opdrachtnemer hebben per kwartaal een voortgangsoverleg.

1.3.2. Opdrachtnemer

Eisnr.	Omschrijving eis
20.	De Opdrachtnemer heeft minimaal 5 jaar ervaring in het vakgebied BMW.
21.	Personeel van de Opdrachtnemer dat betrokken is bij de uitvoering van de werkzaamheden voor de TU Delft is verplicht de door TU Delft aangehouden procedures in acht te nemen.
22.	De Opdrachtnemer staat ervoor in dat voor de duur van deze Overeenkomst zijn personeel voldoet aan de overeengekomen kwaliteiten ten aanzien van opleiding, deskundigheid en ervaring, zoals omschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
23.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel eventuele (technische) mankementen en beschadigingen zo spoedig mogelijk doorgeeft aan de TU Delft.
24.	Reparaties, vervanging en vermissingen van goederen welke naar mening van de TU Delft voortvloeien uit ondeskundig gebruik of nalatigheid van personeel van de Opdrachtnemer komen voor rekening van Opdrachtnemer.
25.	De Opdrachtnemer verplicht zich om alles wat hem bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of dat redelijkerwijs kan vermoeden, geheim te houden, tenzij een wettelijke verplichting of een rechterlijke of arbitrale uitspraak hem tot bekendmaking of openbaarmaking verplicht. De Opdrachtnemer is gehouden om zijn Personeel te verplichten deze geheimhoudingsverplichting na te leven.
26.	De Opdrachtnemer is gehouden om na beëindiging van de werkzaamheden voor de TU Delft alle gegevens die hem in het kader van de Overeenkomst door TU Delft ter beschikking zijn gesteld aan de TU Delft af te geven of te verstrekken.
27.	De Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de juiste, volledige en tijdige afhandeling van arbeidsrechtelijke, sociaal- verzekeringsrechtelijk, financieel, fiscale, contractuele en administratieve aspecten van eigen personeel, doorgeleende ZZP'ers en/of personeel van andere toeleveranciers die worden ingezet.

1.3.3. Bedrijfsmaatschappelijk werkers

Eisnr.	Omschrijving eis
28.	De BMW'ers hebben minimaal 3 jaar aantoonbaar werkervaring met individuele begeleiding in het vakgebied BMW of aanverwante disciplines.

29.	De BMW'ers hebben aantoonbare werkervaring in de begeleiding van personeel binnen een hiërarchische werkomgeving of vergelijkbaar .
30.	De BMW'ers hebben aantoonbare werkervaring in de begeleiding van personeel binnen een internationale werkomgeving of vergelijkbaar.
31.	De BMW'ers functioneren minimaal op HBO+ werk- en denkniveau en hebben minimaal een HBO opleiding afgerond in de richting van (Bedrijfs)Maatschappelijk Werk & Dienstverlening, Social Work of vergelijkbaar.
32.	De BMW'ers beheersen de Nederlandse taal vergelijkbaar aan niveau C2, zowel mondeling als schriftelijk.
33.	Cliënten dienen minimaal 24 uur per week een BMW-traject in het Engels te kunnen volgen. Hiervoor wordt een BMW'er ingezet die de Engelse taal beheerst vergelijkbaar aan niveau B2, zowel mondeling als schriftelijk.
34.	De BMW'ers werken volgens de beroepscode en vakrichtlijnen van de Beroepsvereniging voor Professionals in het Sociaal Werk (BPSW) en het beroepsprofiel bedrijfsmaatschappelijk werk.

Bewijsstuk

Om bovenstaande eisen m.b.t. de BMW'ers aan te kunnen tonen, dient de Inschrijver een CV van elke BMW'er aan te leveren bij de Inschrijving. Dit kan de Inschrijver als bijlagen toevoegen aan de Inschrijving. De bewijsstukken zijn nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan de betreffende eisen wordt voldaan. Er kunnen geen additionele punten mee worden behaald.

1.3.4. Maatschappelijk verantwoord inkopen

Eisnr.	Omschrijving eis
35.	Opdrachtnemer dient actief mee te werken aan het combineren van afspraken op locatie, om zo de emissies van transport te verlagen.

1.3.5. Communicatie

Eisnr.	Omschrijving eis
36.	De Inschrijver verklaart dat de mondelinge en schriftelijke communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure en de looptijd van de Overeenkomst in de Nederlandse taal zal plaatsvinden.
37.	De BMW-trajecten met (internationale) cliënten kunnen, indien de behoefte er is, in het Engels plaatsvinden.

1.3.6. Kwaliteitseisen

Eisnr.	Omschrijving eis
38.	De Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan ISO 9001 of gelijkwaardig.

1.3.7. Informatiebeveiliging, privacy en juridisch

Eisnr.	Omschrijving eis
39.	De Opdrachtnemer dient tijdens de looptijd van de Overeenkomst te voldoen aan relevante wet- en regelgeving. Hieronder valt, maar is niet beperkt tot, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).
40.	De Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de Overeenkomst aantoonbaar aan: • NEN 7510-1:2024, certificering is niet verplicht; • NEN 7510-2:2024; • NEN 7512:2022; • NEN 7513:2024; • ISO/IEC 27001. Of gelijkwaardig.
41.	De Opdrachtnemer zal enkel cliëntgegevens of -dossier delen met de TU Delft, (tijdens de overdracht naar) een nieuwe dienstverlener, de bedrijfsarts of andere doorverwezen experts indien de cliënt hier schriftelijke toestemming voor heeft gegeven.

1.4. Contractuele eisen

1.4.1. Overeenkomst

Eisnr.	Omschrijving eis
42.	In <i>Bijlage 2 Concept Overeenkomst</i> is de concept Overeenkomst te vinden. In <i>Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten TU Delft (versie okt 2018)</i> zijn de algemene inkoopvoorwaarden van de TU Delft (hierna AIV) te vinden. De Inschrijver die niet kan instemmen met (onderdelen van) de concept Overeenkomst en/of de AIV moet dit beargumenteerd aangeven tijdens de Nota van Inlichtingen (met gebruikmaking van de vraag en antwoord module in Tendered). Ook in geval de Inschrijver andere opmerkingen onder de aandacht van de TU Delft wil brengen of een nadere toelichting wil op onderdelen van de concept Overeenkomst of de AIV dient hij dit kenbaar te maken tijdens de Nota van Inlichtingen.
43.	Inschrijver verklaart zich bij indiening van de Inschrijving akkoord met de dan geldende versie van de concept Overeenkomst. Indien gunning zal plaatsvinden aan de onderneming van Inschrijver, zal de definitieve versie van de concept Overeenkomst met bijlagen en alle daarin opgenomen clausules gelden als enige bindende Overeenkomst tussen partijen.
44.	De nadere overeenkomst(en) die op het moment van beëindiging van de Overeenkomst in uitvoering zijn en waarvan de uitvoering is overeengekomen, word(t)(en) nog afgewikkeld met inachtneming van deze Overeenkomst tenzij de lopende nadere opdracht(en) aanleiding voor beëindiging vorm(t)(en).
45.	Indien de Overeenkomst expireert blijven de bepalingen van de Overeenkomst op alle nog lopende nadere opdrachten onverkort van toepassing.

1.4.2. Financiële eisen

Eisnr.	Omschrijving eis
46.	De tarieven kunnen na 1 februari 2028 éénmaal per jaar worden gewijzigd gelijk aan het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; (indexcijfer 2020 = 100) CAO-sector particuliere bedrijven, per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie M-N zakelijke dienstverlening' op basis van de voorafgaande 12 maanden. De Opdrachtnemer dient de TU Delft uiterlijk 3 maanden voorafgaand aan de indexatiedatum van zijn voornemen tot wijziging op de hoogte te hebben gebracht. Uitsluitend in gevallen waarin sprake is van CAO en wettelijke of andere overheidsmaatregelen, evenals maatregelen van verzekeraars, kunnen tussentijdse tariefswijzigingen worden toegestaan. Dienstverlener levert een onderbouwd voorstel aan bij de TU Delft. Een gehonoreerde tussentijdse tariefwijziging dient te worden verdisconteerd in een daarop volgend indexeringsvoorstel. Enkel na overleg en schriftelijk akkoord van de TU Delft kunnen indexeringsvoorstellen en tussentijdse tariefswijzigingen worden doorgevoerd. Indien Dienstverlener niet of niet tijdig een voorstel tot indexering aanlevert, vervalt het recht op indexeren voor dat jaar. Dienstverlener is verantwoordelijk voor het aanpassen van de prijsbladen ingeval van indexatie of tussentijdse tariefwijziging.

1.4.3. Bestellen, facturatie en betaling

Eisnr.	Omschrijving eis
47.	Om diensten te kunnen verrichten aan de TU Delft wordt er vooraf een inkooporder verstrekt door de TU Delft. Opdrachtnemer ontvangt de inkooporder standaard via een emailbericht met als bijlage de inkooporder in PDF. Opdrachtnemer kan er ook voor kiezen om de inkooporder digitaal via de leveranciersportal te ontvangen. De inkooporder is voorzien van een uniek inkoopnummer. Opdrachtnemer factureert per opdracht onder vermelding van het van toepassing zijnde inkoopnummer. Facturen kunnen via Peppol aan de TU Delft worden aangeboden. Meer informatie is te vinden op https://peppolautoriteit.nl/. De TU Delft is op het Peppol netwerk geregistreerd onder het btw-nummer: NL001569569B01 of het KvK nummer: 27364265. Eventuele aansluitings- en transactiekosten op het Peppol netwerk zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De factuur dient minimaal te voldoen aan de eisen van de Belastingdienst (http://www.belastingdienst.nl onderdeel 'ondernemen') en de volgende informatie te bevatten om in behandeling te kunnen worden genomen: 1. Vermelding van het inkoopordernummer; 2. Adressering: TU Delft Stevinweg 1 2628 CN DELFT 3. Bijlage(n) van de factuur zijn, indien relevant, een bevoegd getekende werkbon (de naam dient duidelijk leesbaar te zijn) of prestatieverklaring (zoals de goederenontvangst).
48.	Opdrachtnemer factureert achteraf. De urenstaat dient door de TU Delft te worden geaccordeerd alvorens de Opdrachtnemer tot facturering kan overgaan.

49.	Opdrachtnemer factureert zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na het uitvoeren van de dienstverlening.
50.	Facturen die niet aan de gestelde voorwaarden voldoen, zullen door de TU Delft niet in behandeling worden genomen.
51.	Opdrachtnemer aanvaardt dat een betalingstermijn van dertig (30) dagen geldt, te rekenen vanaf de datum van ontvangst van de factuur.

1.5. Overig

Eisnr.	Omschrijving eis
52.	Inschrijver conformeert zich aan de huisregels die op de campus van de TU Delft gelden, zoals omschreven in <i>Bijlage 4 Huisregels en reglementen TU Delft</i> .
53.	Inschrijver aanvaardt de Gedragscode 'Publiek Opdrachtgeverschap' als richtlijn voor zijn handelen. Deze code richt zich op goed opdrachtgeverschap binnen de publieke sector en de kernwaarden van de code zijn: maatschappelijke verantwoordelijkheid, integriteit, betrouwbaarheid en transparantie. De gedragscode is te vinden in <i>Bijlage 5 Gedragscode 'Publiek Opdrachtgeverschap'</i> .
54.	Inschrijver aanvaardt de 'Gedragscode TU Delft' als richtlijn voor zijn handelen. Deze gedragscode bevat de normen en waarden van de TU Delft, inclusief de kernwaarden integriteit, respect, expertise, betrokkenheid en vermijden van belangenverstrengeling. De gedragscode is te vinden in <i>Bijlage 6 TU Delft Gedragscode – Code of Conduct</i> .
55.	De TU Delft heeft Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) hoog in het vaandel staan en onderschrijft daarom de OESO-richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen (versie 2023). Deze bieden richtlijnen voor bedrijven om met kwesties om te gaan als: mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieu, corruptie, etc. Inschrijver aanvaardt de 'OESO-richtlijnen' als richtlijn voor zijn handelen. Deze richtlijnen zijn te vinden in <i>Bijlage 7 OESO richtlijnen voor multinationale ondernemingen</i> .