

1. Beschrijving van de Opdracht

1.1 Aanleiding van de Opdracht

Plaagdierbeheersing en plaagdierbestrijding in en rondom de gemeentelijke gebouwen en vanuit de zorgtaak van de gemeente in het openbaar gebied, was tot voor kort een taak van één van de gemeentelijke uitvoeringsorganisaties. Gemeente Tilburg is een regieorganisatie. Vanuit deze gedachte zijn wij voornemens de plaagdierbeheersing en plaagdierbestrijding onder te brengen bij een gespecialiseerde marktpartij.

1.2 Doel van de Opdracht

Eén leverancier contracteren voor zowel plaagdierbeheersing bij burgers (in en rondom huis) als plaagdierbestrijding in en rondom de gemeentelijke panden. Het gaat om een raamovereenkomst.

1.3 Omvang en reikwijdte van de Opdracht

De scope van de Opdracht bestaat uit:

Het preventief en correctief bestrijden van plaagdieren. Na melding van burger via Fixi of 14013 dient er door de leverancier contact opgenomen te worden voor een consult. Veelal kunnen klachten door midden van advisering afgedaan worden, echter dient er in gevallen ook correctief opgetreden te worden en de plaagdieren bestreden te worden.

Ook de bestrijding binnen gemeentelijk vastgoed valt onder de opdracht. Deze dienstverlening is voornamelijk preventief voor gemiddeld 33 locaties. Meldingen worden verwerkt middels het FMIS systeem Topdesk.

De Opdracht is opgesplitst in twee delen:

Deel A: Plaagdierbeheersing en plaagdierbestrijding in en rondom de gebouwen

De dienstverlening in en rondom deze gebouwen is in beginsel preventief. De gemeente verwacht van de Opdrachtnemer dat zij door preventieve plaagdierbeheersing de gebouwen en de direct omgeving rondom het gebouw (het perceel) zoveel mogelijk plaagdiervrij houden.

Het overzicht van de gemeentelijke gebouwen is opgenomen in "bijlage 1: Gebouwenlijst". Door mutaties in het vastgoedbezit van de gemeente Tilburg, kunnen er gebouwen toegevoegd of afgestoten worden gedurende de looptijd van de overeenkomst.

De gebouwen en hun buitenruimte dienen zoveel als mogelijk vrij te worden gehouden van plaagdieren waaronder (maar niet limitatief) de plaagdieren onder eis 15.

In de afgelopen jaren zijn gemiddeld per jaar 25 reactieve meldingen verwerkt.

Deel B: plaagdierbestrijding in de openbare ruimte

Plaagdierbeheersing in de openbare ruimte van de gemeente Tilburg is gericht op het voorkomen van overlast van ratten en wespen in de openbare ruimte en in tuinen (alleen ratten). Dit betreft een reactieve dienstverlening. Na klachten van burgers worden plaagdieren bestreden of worden preventieve maatregelen genomen waardoor de voedselbron wordt weggenomen.

De plaagdierbestrijding in de openbare ruimte bestaat uit:

- Het bestrijden van wespen in de openbare ruimte.
- Het bestrijden van ratten in de openbare ruimte en in tuinen van burgers (waar doorgaans zich het voedsel bevindt).

In de openbare ruimte worden nu gemiddeld circa 520 meldingen van rattenoverlast verwerkt. Voor wespen betreft het circa 10 meldingen per jaar.

1.4 Financiële omvang

De geraamde omvang van de Opdracht is EUR 320.000 exclusief BTW gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze raming is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- € 30.000 voor Deel A per jaar.
- € 50.000 voor Deel B per jaar.

1.5 Contract Management

1.5.1 Looptijd van de Overeenkomst

De ingangsdatum van de nieuwe Overeenkomst staat gepland op 1 januari 2023 en heeft een looptijd van twee (2) jaar met een optionele mogelijkheid voor de Aanbestedende Dienst om twee (2) maal voor een duur van één (1) jaar eenzijdig te verlengen tegen gelijkblijvende voorwaarden. De verlenging dient zes (6) maanden voor het einde van de looptijd van de Overeenkomst bevestigd te worden.

2 Programma van Eisen plaagdierbestrijding en plaagdierbeheersing

2.1 Eisen algemeen

1. De Opdrachtgever eist volledige ontzorging binnen beheersing van plaagdieren en vertrouwd hierbij op de kennis en kundigheid van de Opdrachtnemer. Hierdoor is de Opdrachtgever niet verplicht om een bepaald aantal uren af te nemen. Aan de in dit document genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
2. De Opdracht dient te worden uitgevoerd in de openbare ruimte binnen gemeentegrenzen van de gemeente Tilburg en in en rondom de gebouwen zoals beschreven in paragraaf 1.3 van dit Programma van Eisen.
3. Tijdens de looptijd kunnen er mutaties zijn in het gebouwenbestand zoals beschreven in bijlage 1. Opdrachtnemer dient de dienstverlening binnen één maand op- of af te schalen conform de tarieven in de raamovereenkomst.
4. Opdrachtnemer en haar in te zetten medewerkers nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie die u vergaard over de opdrachtgever en de uit te voeren werkzaamheden.
5. De NAW gegevens die u tijdens de werkzaamheden verwerkt mogen niet op andere wijze gebruikt worden dan voor het uitvoeren van de opdracht.

2.2 Eisen met betrekking tot personeel

6. Opdrachtnemer en haar medewerkers zijn in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag voor het screeningsprofiel diensten.
7. De medewerkers die ingezet worden hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal.
8. Opdrachtnemer en haar medewerkers zijn voorzien van herkenbare bedrijfskleding van Opdrachtnemer en hebben een professionele werkhouding.
9. Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te conformeren aan de huisregels van Opdrachtgever en als onderdeel hiervan meldt Opdrachtnemer de onderhoudsmedewerkers minimaal 5 dagen vooraf aan bij Opdrachtgever.
10. Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren.

2.3 Eisen met betrekking tot de uitvoering van diensten

11. De werkzaamheden worden uitgevoerd conform de methode Integrated Pest Management (IPM).
12. De werkzaamheden vinden zoveel mogelijk tijdens kantooruren plaats (8.30 – 17.00 uur) op de locaties weergegeven in bijlage 1. Werkzaamheden die buiten kantooruren moeten plaatsvinden worden in overleg en na toestemming van Opdrachtgever ingepland.
13. Alle gebouwen dienen tien keer per jaar geïnspecteerd te worden, waarbij de tijd tussen inspecties van eenzelfde gebouw niet minder mag zijn dan vier weken.
14. Opdrachtnemer maakt in de implementatiefase voor elk gebouw een plan van aanpak. Dit plan van aanpak wordt afgestemd met Opdrachtgever. Samen komen zij een planning overeen voor de preventieve werkzaamheden. Voor oplevering van het plan van aanpak dient Opdrachtnemer een nulmeting te hebben uitgevoerd in alle gebouwen.

15. De werkzaamheden in de gebouwen bestaan onder andere (maar niet limitatief) uit:
- Preventieve plaagdierbeheersing in de gebouwen
 - Muizen;
 - Ratten;
 - Papier-, zilver- en ovenvisjes;
 - (Fruit)vliegen;
 - Duiven.
 - Bestrijden van plaagdieren:
 - Muizen;
 - Ratten;
 - Papier-, zilver- en ovenvisjes;
 - (Fruit)vliegen;
 - Wespen;
 - Mieren;
 - Mollen;
 - Duiven.
16. Wanneer er sprake is van een plaag of wanneer de werkzaamheden sterk afwijken van de standaard werkzaamheden treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg over de in te zetten uren, materiaal en materieel.
17. Inschrijver ontvangt de meldingen via:
- Topdesk: voor meldingen in de gebouwen. Bij nieuwe meldingen ontvangt de inschrijver een e-mail.
 - Fixi: voor meldingen in de openbare ruimte. Dit systeem kan e-mail meldingen doen maar ook gekoppeld worden aan het systeem van Opdrachtnemer.
18. Parkeren is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
19. Wanneer er sprake is van een calamiteit (een acute plaag waarbij er direct actie vereist is) dient Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk ter plaatse te komen voor de door Opdrachtgever gedane melding om de overlast op locatie te bestrijden. Bij een calamiteit dient Opdrachtnemer in afwijking van Eis 24 binnen 24 uur (reguliere werkdagen, weekenden en/of feestdagen) acties uitgevoerd te hebben zodat de situatie beheersbaar is. De tijd gaat in vanaf het versturen van de melding. Een calamiteit komt gemiddeld 2 keer per jaar voor.

2.4 Eisen met betrekking tot communicatie en digitale rapportages

20. Managementrapportages worden opgesteld door de Opdrachtnemer en worden één week voor het kwartaaloverleg digitaal gedeeld met Opdrachtgever. De management rapportage bestaat uit de volgende onderdelen:
- Rapportage met trendanalyse m.b.t. de preventieve en reactieve beheersing en bestrijdingswerkzaamheden van de gemeentelijke locaties;
 - Financieel overzicht;
 - Opdrachten inclusief meldingsnummer;
 - De ruimtenummers inclusief fysieke plekken waar de preventieve middelen zijn geplaatst;
 - Geregistreerde klachten.

De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie stelt Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer vast.

21. De documentatie wordt weergegeven maandelijks digitaal inzichtelijk gemaakt. Opdrachtnemer neemt hierin in ieder geval op:
- Registratie meldingen per afdeling (Ruimtelijke Uitvoering en Faciliteiten);

- Nulmeting en beheer-en bestrijdingsplan per gemeentelijke accommodatie t.a.v. preventie;
 - Logboek per locatie met registratie per behandeling/bezoek;
 - Financieel overzicht;
 - Managementrapportages;
 - Rapportages inzet Biociden;
 - Geregistreerde klachten.
22. Opdrachtgever zorgt voor een overdrachtsmoment op locatie tussen de huidige leverancier en Opdrachtnemer.
 23. De planning per locatie wordt bij ingang van het contractjaar (voorafgaand uiterlijk in november van het voorgaande kalenderjaar) digitaal aangeleverd door Opdrachtnemer.
 24. Het adequaat oppakken van diverse meldingen zoals klachten, wensen, informatieverzoeken of storingen via onze systemen Topdesk (FMIS) en Fixi binnen 2 werkdagen.
 25. Opdrachtnemer zorgt voor één accountmanager/aanspreekpunt.
 26. Opdrachtnemer plant 2x per jaar operationeel overleg en 2x per jaar strategisch overleg onder regie van Opdrachtnemer.
 27. Tweemaal per jaar worden in het strategisch overleg de volgende punten besproken:
 - jaarplanning;
 - evaluatie van de Overeenkomst;
 - inventarislijst, incl. mutaties;
 - onderhoudsrapportages;
 - verbeteradviezen;
 - naleving van afspraken;
 - facturatie;
 - marktontwikkelingen;
 - kwalitatieve knelpunten;
 - duurzaamheid;
 - afhandeling klachten
 28. Opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging van het overleg en voorziet de contractmanager van Opdrachtgever binnen vijf (5) werkdagen van een verslag en actielijst.
 29. Het logboek van de gemeentelijke gebouwen (zie bijlage 1) dient digitaal aangeleverd te worden door Opdrachtnemer.

Het logboek bevat de volgende onderdelen:

- a. Managementdashboard;
- b. Rapporten;
- c. Planningsagenda;
- d. NAW-gegevens accommodatie/locatie openbare ruimte;
- e. Naam eerste melder;
- f. Datum melding;
- g. Omschrijving overlast en oorzaak;
- h. Afroep(reactief) of preventief;
- i. Uitvoeringsafspraken;
- j. Datum bezoek;
- k. Datum volgend bezoek;
- l. Naam controleur;
- m. Aantal bestede uren;
- n. Uitgevoerde actie;

- o. Tekeningen worden door Opdrachtgever verstrekt. Opdrachtnemer zorgt voor de aanduiding van de preventiemiddelen op de tekeningen;
 - p. Documenten en certificaten;
 - q. Plaatsaanduiding toegepaste monitoring en/of bestrijdingsmiddelen;
 - r. Beschrijving van de methode van monitoring en de toegepaste materialen;
 - s. Beschrijving van de methode van bestrijding;
 - t. Beschrijving van de te nemen preventieve maatregelen;
 - u. Adviezen t.a.v. gebruik;
 - v. Acties door Opdrachtgever uit te voeren.
30. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om controles uit te voeren op het uitgevoerde werk.
31. Klachtenafhandeling: Opdrachtnemer neemt binnen 48 uur contact op met de indiener en tracht de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen. Wanneer de klacht het beleid van de Opdrachtgever raakt, zal de Opdrachtnemer zo snel mogelijk de klacht opschalen naar de Opdrachtgever.

2.5 Eisen met betrekking tot prijzen, tarieven en facturering

32. Inschrijver geeft, door middel van het invullen van de bijlage 'Prijzen/tarieven' inzicht in de voor deze opdracht te hanteren prijzen en tarieven.
33. Alle prijzen zijn all-in prijzen, exclusief BTW.
34. De Prijzen worden jaarlijks geïndexeerd aan de hand van de consumentenprijsindex van het CBS op basis van het definitieve jaarcijfer van oktober van het voorgaande jaar. De eerste indexering vindt plaats op 1 januari 2024. Opdrachtnemer dient hiervoor een aanvraag in, gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline (<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/>).
35. De Opdrachtnemer dient de aanvraag gespecificeerd met een uitdraai van de kerngegevensstabel in te dienen en in de aanvraag een verwijzing te maken naar de betreffende Overeenkomst met Opdrachtgever. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe prijzen en tarieven gebaseerd op Eis 34. Een aanvraag tariefsaanpassing mag worden ingevoerd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever
36. Opdrachtnemer stuurt maandelijks een gespecificeerde verzamelfactuur voor deel A en een gespecificeerde verzamelfactuur voor deel B. Beide facturen zijn gedateerd op de 1^e van de betreffende maand.
37. De specificatie bij de factuur bestaat uit de uitgevoerde werkzaamheden (inclusief meldingsnummer Fixi of Topdesk), de locatie en de ingezette gebruiksmiddelen voorzien van de overeengekomen tarieven. De inhoud van de specificatie wordt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in onderling overleg vastgesteld.

2.6 Eisen met betrekking tot duurzaamheid

38. Inschrijver moet voldoen aan de geldende richtlijnen / regels met betrekking tot de milieuzone binnen de gemeente Tilburg. Vanaf 1 januari 2025 is er binnen de ringbanen van Tilburg alleen nog plek voor vrachtwagens en bestelauto's die elektrisch rijden. De gemeente wil daarvoor een Zero Emissie zone Stadslogistiek (ZES) invoeren. Zie voor meer informatie: <https://www.tilburg.nl/ondernemers/milieu/ontheffing-milieuzone/SROI>.
39. Voertuigen van Inschrijver voldoen minimaal aan de Euro 6 norm. Dit staat los van aanvullende eisen die de Zero Emissie Zone mogelijk aan uw voertuigen stelt.
40. Chemische bestrijdingsmiddelen (o.a. gif) mogen alleen ingezet worden als alle andere preventieve maatregelen niet succesvol zijn gebleken, dan wel de volksgezondheid in gevaar komt. De gemeente heeft altijd de voorkeur voor duurzame beheersmiddelen. Bestrijding door het toepassen van chemische bestrijdingsmiddelen is het laatste redmiddel en dient altijd in overleg en uitsluitend met

schriftelijke goedkeuring van de gemeente plaats te vinden. Zonder het wegnemen van de bronoorzaken zal, wanneer er wordt gestopt met de bestrijding, de diersoort opnieuw tot ontwikkeling komen en spoedig weer leiden tot overlast. Om die reden moet de aanpak van dierplagen worden uitgevoerd volgens de richtlijnen van IPM.

41. Bij de werkzaamheden worden uitsluitend bestrijdingsmiddelen gebruikt die door het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (IM) zijn toegelaten. Opdrachtnemer conformeert zich aan een deskundig gebruik van bestrijdingsmiddelen en garandeert naleving van de Bestrijdingsmiddelenwet (Wet Gewasbeschermingsmiddelen en Biociden (Wgb)). Het gebruik van bestrijdingsmiddelen voor Plaagdieren is gereguleerd. Daarbij wordt gestreefd naar dodingsmethoden waarbij onnodig lijden zoveel mogelijk wordt voorkomen. Hierbij wordt ook het doel dat de bestrijding dient meegewogen. Het lijden van de Plaagdieren/ongedierte dient een redelijk doel indien het bewaren van de openbare veiligheid in het geding komt. Bij het toestaan van bestrijdingsmiddelen wordt het aspect van dierenwelzijn zorgvuldig meegenomen. Onder bestrijdingsmiddelen worden alle middelen verstaan die vallen onder de Wet Gewasbeschermingsmiddelen en Biociden. Opdrachtnemer wordt in dat geval verzocht te adviseren om in gezamenlijkheid tot optimale oplossingen te komen.
42. Opdrachtgever wil dat Opdrachtnemer zo min mogelijk gebruik maakt van Biociden. Mocht Opdrachtnemer toch gebruik maken van Biociden dan dient Opdrachtnemer aan te tonen dat dit verantwoord is en er geen andere maatregelen mogelijk zijn. Indien bij een bestrijding biociden zijn ingezet. Wordt een rapportage na bestrijding aangeleverd met daarin opgenomen:
 - Naam biocide
 - Naam en gehalte werkzame stof
 - Hoeveelheid toegepaste biocide
 - Doelsoort
 - Plaats van toepassen van biocide
 - Datum van toepassen van biocide
 - Naam van toepassen van biocideOmschrijving van motivatie waarom voor bestrijding met biocide is gekozen in plaats van toepassen van andere bestrijdingsmethode.
43. Opdrachtnemer levert veiligheidsbladen (informatie over de aard en risico's van het) gebruikte bestrijdingsmiddel aan de betrokken contactpersoon en/of de KAM-adviseur.
44. Opdrachtnemer laat geen producten, verpakkingen en/of dieren en haar uitwerpselen achter op de locaties van Opdrachtgever en voeren betreffende onderdelen af conform de geldende afvalscheidingsvoorschriften.