

Bijlage 6 Programma van Eisen Plaagdierbestrijding gemeente Middelburg

Inschrijver dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen. Met de indiening van zijn aanmelding gaat inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de hieronder genoemde eisen.

Eisen aan de uitvoering

Onderstaande eisen en uitgangspunten zijn deels een weergave van de huidige situatie en gebaseerd op ervaringen die zijn opgedaan met de huidige plaagdierbestrijder.

Algemeen

1. U bent er van op de hoogte en gaat ermee akkoord dat gedurende de looptijd van het overeenkomst accommodaties kunnen worden toegevoegd of worden verwijderd door wijzigingen in het beleid van de gemeente Middelburg. Indien het aantal accommodaties minder dan wel meer wordt, heeft dit geen invloed op de vastgestelde tarieven en prijzen.
2. U voert de werkzaamheden en de bijbehorende dienstverlening uit binnen de wettelijke kaders en Arborichtlijnen
3. Bestrijding van plaagdieren dient, met in achtneming van de wettelijke regelgeving, zodanig te worden uitgevoerd dat geen schade aan gebouw of personen kan ontstaan, rekening houdend met aanwezigheid van kinderen en/of gezelschapsdieren in en rondom de accommodaties
4. De gemeente Middelburg stelt de benodigde parkeervergunningen beschikbaar.
5. Indien u tijdens inspectie of de daadwerkelijke bestrijding van plaagdieren bouwkundige gebreken constateert bij de accommodatie meldt u dit direct aan de contactpersoon plaagdierbestrijding van de gemeente Middelburg en de contactpersoon van de betreffende accommodatie en vermeldt u dit tevens in uw advies en eventueel het bestrijdingsplan.
6. U gaat ermee akkoord dat de gemeente Middelburg kan afwijken van uw advies over de omvang en aard van de plaagdierbestrijding. Alleen door de gemeente Middelburg goedgekeurde bestrijdingsplannen kunnen basis zijn voor facturatie.
7. Bij twijfel over een gegeven advies/ het opgestelde bestrijdingsplan is de gemeente Middelburg gemachtigd een derde partij om advies te vragen.
8. Indien u daadwerkelijk start met plaagdierbestrijding levert u een logboek per bestrijding in via een digitaal portaal waarin uw bevindingen en advies staan. Dit digitale portaal dient voor contactpersonen Gemeente 24 uur per dag beschikbaar te zijn.
9. Reguliere meldingen dienen wekelijks op een vaste werkdag behandeld te worden. U treedt in overleg met gemeente Middelburg voor eventuele inzet eigen kracht.
10. Bij plotselinge uitbraak (calamiteiten) van plaagdieren wordt binnen 4 uur contact opgenomen met de Melder(s) en binnen 24 uur behandeld te worden.

11. U kunt alleen van de genoemde richtlijn afwijken, na goedkeuring van uw contactpersoon bij de gemeente Middelburg die u opdracht geeft voor de uitbraakbestrijding.
12. Gebreken aan geleverde producten, als gevolg van ondeugdelijk materiaal en/of onjuiste constructie dienen binnen twee werkdagen kosteloos vervangen c.q. gerepareerd te worden.
13. U zorgt zelf voor de in te zetten middelen/ in de buitenruimte heeft de gemeente Middelburg 12 Eco 1000 vangunits in eigendom, deze dienen gebruikt en onderhouden te worden. Onderhoud betreft reparatie en maandelijkse controle. Indien meer materialen nodig zijn op het gebied van plaagdieren management dient u die zelf in te zetten.
14. U plaatst de lokmiddelen daar waar mogelijk zo veel mogelijk uit het zicht van de gebruiker/ bezoeker van de accommodatie dan wel gebruiker openbare ruimte.
15. U dient op oproepbasis plaagdieren te bestrijden in de openbare ruimte.
16. U begint direct na overleg en akkoord van de vertegenwoordiger van de gemeente Middelburg met de bestrijding van de geconstateerde plaagdieren.
17. U rapporteert de voortgang middels een digitaal management portal van de bestrijding aan de contactpersoon plaagdierbestrijding van de gemeente Middelburg en bent indien nodig bereid om op verzoek van een vertegenwoordiger van de gemeente Middelburg een toelichting te geven op een informatiebijeenkomst voor omwonenden.
18. De werkzaamheden vinden zoveel mogelijk tijdens kantooruren plaats (8.30 – 17.00 uur) in het stadskantoor. Werkzaamheden die buiten kantooruren moeten plaatsvinden worden in overleg en na toestemming van Opdrachtgever ingepland.
19. Alle gebouwen dienen 8 keer per jaar geïnspecteerd te worden, waarbij de tijd tussen inspecties van eenzelfde gebouw niet minder mag zijn dan 4 weken.
20. 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
21. In het digitaal portal moet minimaal kunnen worden weergegeven (Logboek dient opgesplitst te kunnen worden in meerdere locaties.);
 - 1) Managementdashboard;
 - 2) Rapporten;
 - 3) Planningsagenda;
 - 4) NAW-gegevens accommodatie/locatie openbare ruimte;
 - 5) Naam eerste melder;
 - 6) Datum melding;
 - 7) Omschrijving overlast en oorzaak;
 - 8) Afroep(reactief) of preventief;
 - 9) Uitvoeringsafspraken;
 - 10) Datum bezoek;
 - 11) Datum volgend bezoek;
 - 12) Naam controleur;
 - 13) Aantal bestede uren;
 - 14) Uitgevoerde actie;

- 15) Plattegronden van de binnenruimtes worden door Opdrachtgever verstrekt. Opdrachtnemer zorgt voor de aanduiding van de preventiemiddelen op de plattegronden;
- 16) Documenten en certificaten;
- 17) Plaatsaanduiding toegepaste monitoring en/of bestrijdingsmiddelen;
- 18) Beschrijving van de methode van monitoring en de toegepaste materialen;
- 19) Beschrijving van de methode van bestrijding;
- 20) Beschrijving van de te nemen preventieve maatregelen;
- 21) Adviezen t.a.v. gebruik;
- 22) Acties door Opdrachtgever uit te voeren.

22. Financiële rapportage dient opgesplitst te worden per gemeentelijke accommodatie

23. U informeert de contactpersoon plaagdierbestrijding van de gemeente Middelburg over de voortgang van de bestrijding en bent indien nodig bereid aanvullende gegevens te verstrekken en een advies te schrijven ter voorbereiding voor de afdeling communicatie ten behoeve van communicatie door de gemeente Middelburg aan de omwonenden.

24. Vóór start van de overeenkomst dient een verwerkersovereenkomst te zijn overeengekomen conform Annex 3.

Opvolgen van meldingen

25. Opdrachtnemer dient iedere toegewezen melding op te volgen. Opdrachtnemer krijgt via het zaakstelsel van Opdrachtgever van iedere melding die aan hem toegewezen wordt de volgende informatie:

- Adresgegevens Melder(s);
- Tekst die Melder(s) aan hun melding toegevoegd hebben;
- Telefoonnummer en e-mailadres van Melder(s).

Maken van afspraken met Melder(s) voor inplannen huisbezoek

26. Opdrachtnemer maakt telefonisch een afspraak met de Melder(s) voor het afleggen van een huisbezoek. Indien er geen telefoonnummer beschikbaar is gesteld dient opdrachtnemer op het opgegeven adres van Melder(s) langs te gaan. Indien Melder(s) niet thuis aangetroffen worden dient opdrachtnemer een schriftelijke terugbel notitie bij Melder(s) achter te laten of per e-mail zodat melder toch telefonisch een afspraak kan maken met bestrijder.

27. Opdrachtnemer legt in de vorm van een bevinding in het digitaal portaal van opdrachtgever vast, wanneer het huisbezoek plaats vindt.

28. Huisbezoeken kunnen plaats vinden op werkdagen, tussen 08:00 en 18:00 uur.

Bezoeken, adviseren, bestrijden en controleren van Melder(s)

29. Opdrachtnemer inventariseert tijdens het huisbezoek de plaagdierproblematiek en overlast van melder(s). Dit dient een integraal advies te zijn waarbij alle relevante zaken die van invloed kunnen zijn meegenomen dienen te worden door opdrachtnemer en begint direct met bestrijden.

30. Op basis van de geïnventariseerde situatie op locatie van de Melder(s) wordt een passend advies aan Melder(s) afgegeven door Opdrachtnemer. Het advies dat uitgebracht wordt per Melder(s) dient te voldoen aan de Integrated Pest Management (IPM)-methode:

1. Inventarisatie buiten – Bron van overlast. Waar zit het nest en wat is de voedselbron.
2. Inventarisatie binnen – Inspectie gericht op lokaliseren van schuil- en nestelplaatsen. Extra aandacht voor naden, gaten en kieren van 0,5 cm of groter.
3. Determinatie (vaststellen welk soort plaagdier) - Onderzoek naar het soort plaagdieren.
4. Analyseren van de omgeving – Onderzoek naar andere potentiële risico's. Extra aandacht op aanwezigheid van voedselresten, schuilgelegenheden en ander factoren die de populatiedichtheid bepalen.
5. Drempelwaarde vaststellen – Drempelwaarde voor overlast van plaagdieren wordt vastgesteld door Opdrachtgever. Voor ratten is de drempelwaarde 0.
6. Reduceren van populatie – het daadwerkelijk bestrijden van plaagdieren. Start reductie van de populatie met rattenklemmen (zonder gif). Adviseren om de populatie te reduceren door middel van het gebruik van gif is alleen toegestaan bij uiterste noodzaak en indien wettelijk toegestaan.

31. Opdrachtnemer verstrekt het advies aan de Melder(s) mondeling tijdens het huisbezoek. Het advies aan Melder(s) dient minimaal te voldoen aan eis 29 en 30.

32. Terugkoppeling inventarisatie conform punt 1 t/m 4 van IPM-methode (eis 30), waarbij in ieder geval:

- Vast wordt gesteld of het daadwerkelijk om overlast van ratten gaat;
- Inzichtelijk wordt gemaakt waar nestlocatie(s) zich bevinden en waar het voedsel vandaan komt;
- Indien oorsprong niet op terrein van Melder(s) is, inzichtelijk gemaakt wordt bij welke burens(huisnummer) zich nestlocatie(s) en/of voedselbronnen bevinden en welke maatregelen daar genomen moeten worden. Opdrachtnemer bezoekt ook deze adressen om de overlast en oplossing integraal in beeld te brengen.

33. Advisering en bestrijding over maatregelen conform punt 6 van IPM-methode (eis 30), waarbij in ieder geval:

- Bestrijding met gif bij uiterste noodzaak.
- Duidelijk is welke maatregelen Melder(s) moeten gaan inzetten om de populatie terug te dringen.
- Duidelijk is hoe en waar Melder(s) op korte termijn de rattenklemmen moet (laten) plaatsen.

Preventieve maatregelen in woning, tuin, garage en/ of schuurtje meegenomen worden. Het gaat dan bijvoorbeeld om het dichten van kieren van 0,5 cm of groter, het weghalen van voedsel en het nemen van maatregelen om nestelgelegenheid te voorkomen.

- Geadviseerd wordt over aangetroffen materialen in de tuin (bijvoorbeeld zoals snoeihout, bouwmaterialen, openhaardhout, verwijderde klimop, valfruit, etc.).
- Aandacht wordt besteed aan eventuele huisdieren (zoals kippen, konijnen, of volièrevogels) waarvan voorkomen dient te worden dat ratten het voedsel kunnen bereiken.

34. Opdrachtnemer verzorgt n.a.v. ieder huisbezoek een terugkoppeling aan Opdrachtgever. Hiervoor voegt Opdrachtnemer een bevinding toe aan de betreffende melding bij in het portal van Opdrachtgever. Terugkoppeling gebeurt conform en op basis van eis 31 en 32. Waarbij relevante nestlocatie(s) en voedselbronnen middels een foto aan de bevinding wordt toegevoegd in het portal.

35. Opdrachtnemer kan een controlebezoek uitvoeren bij Melder(s). In dit controlebezoek wordt gecontroleerd of melders het opgegeven advies en bestrijding hebben uitgevoerd. Afspraak voor het controlebezoek wordt tijdens het eerste huisbezoek met Melder(s) gemaakt.

36. Tijdens het controle bezoek inventariseert Opdrachtnemer opnieuw de plaagdierenproblematiek en overlast van Melder(s). Hierbij dient de situatie vergeleken te worden met de situatie ten tijden van het eerste huisbezoek. Controle bezoeken vinden plaats conform IPM-methode, waarbij in ieder geval:

- Indien de overlast na het eerste controle bezoek blijft, een tweede controle bezoek met de Melder(s)afgesproken en uitgevoerd wordt door Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer aan Opdrachtgever adviseert handhaving uit te voeren bij Melder(s) die het advies van Opdrachtnemer bij herhaling onvoldoende opvolgen.

37. Indien het bij het eerste controle bezoek blijkt dat de ondanks dat Melder(s) het advies opgevolgd hebben de overlast niet afgenomen is, dient Opdrachtnemer waar mogelijk nader te adviseren en te bestrijden.

38. Opdrachtnemer werkt de bevinding m.b.t. de betreffende melding na ieder controle bezoek bij in het portal. Hierin worden de voortgang (conform eis 36) en eventueel het aangepaste advies vastgelegd.

Eisen aan de in te zetten medewerkers

39. U heeft als hoofdaannemer de zorgverplichting voor de door u bij de gemeente Middelburg in te zetten arbeidskrachten.

U draagt zorg voor:

- Registratie en controle van de gegevens.

U beschikt over de relevante gegevens van iedere in te zetten medewerker. Dit zijn in ieder geval persoonlijke gegevens, opleiding en arbeidsverleden. U controleert de originele diploma's (bestrijdingstechnicus) en laat de medewerker bij indiensttreding een geldig legitimatiebewijs overleggen (en in geval van een vreemdeling laat u ook een geldige tewerkstellingsvergunning overleggen). De door de medewerker opgegeven referenties worden op juistheid gecontroleerd. De arbeidsservaring van medewerker wordt vergeleken met de behoefte en verlangens van de gemeente Middelburg. Gevraagde vaardigheden en verlangde functievereisten worden getoetst aan de kennis en kunde van de medewerker.

- Controle naleving wetsbepalingen.

U draagt er zorg voor dat de voorwaarden resp. de formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de Identificatieplicht zijn vervuld voordat een medewerker zijn werk bij de gemeente Middelburg aanvangt.

U informeert de medewerker, voordat hij/zij de werkzaamheden aanvangt, over de beroepskwalificaties. Waar nodig wordt schriftelijk informatie verstrekt of instructie gegeven (bijvoorbeeld i.v.m. veiligheid / ARBO wet).

Uiteraard zorgt u voor de wettelijke inhoudingen van fiscale lasten en sociale premies en afdracht hiervan aan de relevante instanties.

- Informatie aan de medewerker

U informeert de medewerker over de werkzaamheden die verricht moeten gaan worden.

U zorgt ervoor dat de medewerker bij aanvang van de werkzaamheden bij de gemeente Middelburg geldige identiteitspapieren bij zich heeft, zodat ook de gemeente Middelburg een controle kan uitvoeren en kopieën kan maken.

U bent zich ervan bewust dat uw medewerker voor de inzet op de opdracht van de gemeente Middelburg over een geldige functie gerelateerde Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) beschikt.

40. U gaat ermee akkoord dat de kosten voor het aanvragen van een functie gerelateerde VOG verklaring zowel door de betreffende arbeidskracht als de opdrachtnemer niet kunnen worden gedeclareerd bij de opdrachtgever.

41. U gaat ermee akkoord dat wanneer opdrachtgever vraagt om een functie gerelateerde VOG verklaring en/of een kopie van een legitimatiebewijs en/of een werkvergunning te overleggen van een arbeidskracht u deze binnen 8 werkuren verstrekt aan de opdrachtgever.

42. De door u in te zetten medewerkers beschikken over een geldig VCA diploma.

43. U gaat er mee akkoord dat uw medewerkers zich op het eerste verzoek van de gemeente Middelburg kunnen legitimeren als medewerker van uw organisatie.

44. Uw medewerkers dragen bij de uitvoering van de opdracht duidelijk herkenbare bedrijfskleding. Na signalering van twee maal niet dragen van bedrijfskleding kan uw medewerker worden verwijderd van de betreffende locatie.

45. U bevestigt dat u werkt conform het protocol Integrated Pest Management.

46. De communicatie naar de melder en de gemeente Middelburg is in de voertaal Nederlands.

Communicatie, overleg en rapportage

47. U bevestigt uw bereidheid bij de uitvoering van een opdracht zo nodig en desgewenst samen te werken met derden, bijvoorbeeld een woningcorporatie.

48. U rapporteert periodiek een overzicht van de bezochte locaties aan het RIVM.

49. Uw inschrijving bevat de namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn in vaste dienst van uw organisatie, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante (leidinggevende) werkervaring.

50. Minimaal één keer per jaar voert de gemeente een evaluatiegesprek met uw centrale contactpersoon (projectleider).

51. Bij beëindiging van de raamovereenkomst werkt u te allen tijde mee met de gemeente Middelburg om een zo efficiënt en effectieve mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer.

52. Bij alle werkzaamheden (met uitzondering van calamiteiten) geeft u minimaal twee dagen van te voren aan naar de melder wanneer u daadwerkelijk de werkzaamheden komt uitvoeren.

53. Mailverzending vanuit het systeem van de Opdrachtnemer dient aan de internationale standaarden te voldoen, zodat ook deze veilig maar vooral niet in spamboxen terecht komt.

Afhandeling van klachten

54. U beschikt over een adequate procedure om klachten met betrekking tot uw dienstverlening voor de gemeente Middelburg te behandelen.

55. Structurele klachten worden via de contactpersoon plaagdierbestrijding van de gemeente Middelburg gemeld bij het vaste aanspreekpunt van de opdrachtnemer. In dit geval blijft het vaste aanspreekpunt van opdrachtnemer de bewaker van de betreffende klachtenbehandeling. De registratie wordt op eenzelfde wijze geborgd als voor operationele klachten.

56. U handelt klachten binnen 48 uur af tenzij in overleg met de contactpersoon van de gemeente Middelburg anders wordt beslist.

57. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht. Voor schriftelijk (per post en per email) binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.

58. In de afhandeling dient u te beschrijven: de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de gemaakte afspraken, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie. U zult, wanneer er zich een omstandigheid (probleem en/of klacht) voordoet welke van invloed kan zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst, de opdrachtgever dit onverwijld mondeling of per email melden en binnen een week daarna schriftelijk rapporteren. Deze rapportage zal minimaal onderstaande elementen bevatten:

- een nauwkeurige beschrijving van het probleem en/of de klacht;
- de datum van constateren;
- de wijze waarop het probleem en/of de klacht is ontstaan;
- welke personen er bij het probleem en/of de klacht betrokken zijn;
- de geschatte duur van het probleem en/of de klacht;
- de voorgenoemen oplossing van het probleem en/of de klacht;
- de invloed op het uitvoeren van de overeenkomst of delen daarvan;
- de (geschatte) consequenties van het probleem en/of de klacht;
- indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie

Commerciële eisen

59. Alle prijzen en tarieven zijn vast tot en met 2026. De prijzen kunnen vervolgens ten hoogste één maal per jaar worden gecorrigeerd met het indexcijfer, zoals omschreven in paragraaf 5.7 van de aanbestedingsleidraad.

60. De prijzen en tarieven van uw inschrijving zijn vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend (dit omhelst alle kosten die niet zijn genoemd, maar wel noodzakelijk zijn voor de bestrijding): uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.

61. U overlegt bij uw inschrijving als bijlage bij het prijzenblad een gespecificeerde kostencalculatie van één volledige bestrijding van zowel muizen als ratten.

62. Opdrachtnemer stuurt voor de locaties van stadsbeheer per maand een gespecificeerde factuur voor de uitgevoerde werkzaamheden en ingezette gebruiksmiddelen voorzien van de overeengekomen tarieven.

63. Opdrachtnemer stuurt voor het stadskantoor elk kwartaal een gespecificeerde factuur voor de uitgevoerde werkzaamheden en ingezette gebruiksmiddelen voorzien van de overeengekomen tarieven.

64. Per aangemaakte locatie in de portal stuurt u een separate factuur aan het algemene factuuradres van de gemeente Middelburg

Crediteurenadministratie@middelburg.nl
Onder vermelding van plaagdierbestrijding + locatie