

Programma van Eisen

Plaaagdierenbestrijding en beheersing

25 augustus 2025

Kenmerk 2024SB291

Versie 1.01

Definitief

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Social return	3
1.2	Algemene eisen	3
1.3	Eisen aan dierenwelzijn en duurzaamheid	4
1.4	Eisen aan nulmeting en plan van aanpak	4
1.5	Eisen aan plaagdierbeheersing en plaagdierbestrijding in en rondom gebouwen (perceel 1)	6
1.6	Eisen aan plaagdierbestrijding in de openbare ruimte (perceel 2)	7
1.7	Eisen aan webbased digitaal systeem	7
1.8	Eisen aan personeel	8
1.9	Eisen aan contractmanagement en communicatie	9
1.10	Eisen aan kritieke prestatie indicatoren	11
1.11	Commerciële eisen en indexering	12

Annexen:

Annex 1 – Aantal bezoeken perceel 1 en locatielijst

Annex 2 – Aantal reactieve bezoeken perceel 2

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

Het PvE bevat twee annexen met overzichten van aantal bezoeken en indien van toepassing de panden en locaties inclusief VVO-overzicht, voor zowel de preventieve als de reactieve dienstverlening van perceel 1 en 2.

1.1 Social return

- Eis 1. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 2. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
- Eis 3. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt.
- Eis 4. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 5. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.
- Eis 6. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 7. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.2 Algemene eisen

- Eis 8. U gaat ermee akkoord dat de gemeente geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal nulmetingen, inspecties of bezoeken. Aan het genoemde aantal gebouwen, bezoeken, frequenties en uren in de offerteaanvraag en in het Prijzenblad kunnen geen rechten worden ontleend.
- Eis 9. U bent ervan op de hoogte en gaat ermee akkoord dat gedurende de looptijd van de overeenkomst gebouwen kunnen worden toegevoegd of worden afgestoten door wijzigingen in het huisvestingsbeleid van de gemeente Utrecht.

- Eis 10. U bent ervan op de hoogte en gaat ermee akkoord dat het aanbod van de gebouwen zeer divers is en dat de (behoefte aan) dienstverlening per gebouw en per locatie in de openbare ruimte kan verschillen.
- Eis 11. De beheersing en bestrijding van plaagdieren dient zodanig te worden uitgevoerd dat geen schade aan een gebouw of personen kan ontstaan. Er wordt rekening gehouden met de aard en functie van het gebouw.
- Eis 12. U bent zich ervan bewust dat de dienstverlening tegelijkertijd op meerdere locaties en in en rondom gebouwen kan plaatsvinden.
- Eis 13. U voert de werkzaamheden en de bijbehorende dienstverlening uit binnen de wettelijke voorschriften en richtlijnen.

1.3 Eisen aan dierenwelzijn en duurzaamheid

- Eis 14. U bent bekend met het gemeentelijk beleid omtrent plaagdierbeheersing en plaagdierbestrijding (te weten de **Notitie aanpak plaagdierbeheersing** en **Notitie dierenwelzijn**) en u committeert zich aan dit beleid binnen de uitvoering van de opdracht.
- Eis 15. 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.
- Eis 16. U werkt conform de Wet Gewasbeschermingsmiddelen en Biociden.
- Eis 17. De gemeente hanteert een milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen. Zie voor de meest recente informatie: www.utrecht.nl/milieuzone.
- Eis 18. Uw voertuigen voldoen aan de Zero emissienorm.

1.4 Eisen aan nulmeting en plan van aanpak

- Eis 19. Een nulmeting houdt in:

Perceel 1: De nulmeting is de start van de opdrachttuitvoering. Hierbij voert de leverancier per gebouw en omgeving een inspectie uit, waarbij bouwkundige, hygiënische en bedrijfsmatige risico's voor deze specifieke locatie worden vastgesteld. Van de aangetroffen afwijkingen maakt u foto's die u meestuur met het rapport nulmeting.

Perceel 2: Tijdens uw bezoek maakt u een evaluatie van de omgeving. Hierin geeft u aan wat er waargenomen wordt aan plaagdieren, de omvang van de waarneming en wat de aard van de waarneming is (uitwerpselen, nesten, plaagdier etc.). Daarnaast geeft u aan wat er in de openbare ruimte aanleiding geeft voor het plaagdier om zich hier te vestigen. Hierbij kijkt u ook naar eventuele

bouwkundige aanpassingen aan de objecten om betreding van het plaagdier te weren. Van de aangetroffen afwijkingen maakt u foto's die u meestuurt met het rapport nulmeting.

Eis 20. U bent in staat om binnen drie werkdagen na opdrachtverstrekking van de gemeente te starten met de uitvoering van de nulmeting. Dit geldt voor zowel perceel 1 als 2.

Eis 21. U voert altijd een nulmeting uit bij de gebouwen en omgeving en in de openbare ruimte, waarbij u de risico's van plaagdieren in kaart brengt. De nulmeting dient als input voor het plan van aanpak.

Plan van aanpak

Eis 22. Elk nieuw plan van aanpak is inclusief een nulmeting.

Eis 23. In elk plan van aanpak neemt u minimaal de volgende aspecten op:

- NAW-gegevens gebouwen/ locatie openbare ruimte;
- Plattegrond en/ of schematische weergave van de locatie/ accommodatie met daarop aangegeven de te gebruiken middelen;
- Wijze waarop u rekening houdt met de doelgroep van de gebruikers in de gebouwen en openbare ruimte om zo min mogelijk overlast te veroorzaken;
- In te zetten methode volgens IPM;
- U geeft aan wat er waargenomen wordt aan plaagdieren, de omvang van de waarneming (uitwerpselen, nesten, plaagdier etc);
- U geeft aan wat er in de gebouwen en openbare ruimte aanleiding geeft voor het plaagdier om zich hier te vestigen en geeft hierbij adviezen om de habitat minder aantrekkelijk te maken. In perceel 1 gaat het bijvoorbeeld om vervuiling en etensresten weghalen. In perceel 2 gaat het onder andere om advies om te snoeien en begroeiing weg te halen;
- Van de aangetroffen afwijkingen maakt u foto's die u meestuurt;
- Looptijd van het plan van aanpak en de controlefrequentie;
- Indien er gebruik wordt gemaakt van bestrijdingsmiddelen, dient de bevestigingsmethode van de bestrijdingsmiddelen en de bestrijdingsmiddelen in de openbare ruimte genummerd te zijn;
- De veiligheidsbladen (informatie over de aard en risico's van het gebruikte middel) duidelijk communiceren naar de locatieverantwoordelijken.

Eis 24. U levert binnen vijf werkdagen na uitvoering van de nulmeting digitaal een plan van aanpak op. Na overleg met en schriftelijk akkoord van uw contactpersoon van de gemeente begint u zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen ééndrie werkdagen na goedkeuring met het uitvoeren van het plan van aanpak. Dit geldt zowel voor perceel 1 als 2.

Eis 25. U gaat ermee akkoord dat de gemeente kan afwijken van uw adviezen uit het plan van aanpak. De gemeente is niet verplicht om de door u geadviseerde (omvang en aard) van de te nemen acties op te volgen bij plaagdierenoverlast in en rondom gebouwen en in de openbare ruimte. Alleen een door de gemeente goedgekeurd plan van aanpak is basis voor facturatie. Dit geldt zowel voor perceel 1 als 2.

Eis 26. Indien u in het plan van aanpak adviseert om bouwkundige aanpassingen te doen in en rondom de gebouwen dient u dit schriftelijk te melden bij de contracttoezichthouder. De gemeente is niet

verplicht om de door u bouwkundige adviezen uit het plan van aanpak uit te voeren. Er kunnen geen extra kosten in rekening gebracht worden voor aanvullende bezoeken, indien de gemeente de bouwkundige adviezen uit het plan van aanpak niet uitvoert.

- Eis 27. Indien tijdens de looptijd van een plan van aanpak een extra bezoek gewenst is in of rondom de gebouwen of een locatie in de openbare ruimte, brengt u een bezoek binnen drie werkdagen zonder meerkosten.
- Eis 28. Gedurende de uitvoering van een plan van aanpak informeert u de contactpersoon van de gemeente proactief gedurende het traject over de voortgang en de bevindingen.
- Eis 29. Minimaal één week voorafgaand aan de afloop van elk plan van aanpak neemt u proactief contact op met de gemeente en adviseert u over het afronden of voortzetten van het plan van aanpak.

1.5 Eisen aan plaagdierbeheersing en plaagdierbestrijding in en rondom gebouwen (perceel 1)

- Eis 30. U kunt op preventieve en reactieve basis plaagdierbeheersing en plaagdierbestrijding uitvoeren in en rondom gebouwen.
- Eis 31. U bent zich ervan bewust dat wanneer er sprake is van een calamiteit, in afwijking van eis 20, binnen 24 uur na de door de gemeente gedane melding een nulmeting uitgevoerd dient te zijn. Wanneer de gemeente melding doet van een calamiteit, dient de opdrachtnemer deze melding met spoed in behandeling te nemen.
- Eis 32. Bij een calamiteit dient u binnen 24 uur na de nulmeting acties uitgevoerd te hebben om de overlast te beperken zodat de situatie beheersbaar is.
- Eis 33. U zorgt zelf voor de in te zetten middelen/ materialen en u houdt het beheer hierover.
- Eis 34. U gaat ermee akkoord dat er op de vangmiddelen wordt aangegeven wie de opdrachtgever is en wat de inhoud van het vangmiddel is. Dit gebeurt door middel van een sticker. Door de gemeente wordt een sjabloon aangeleverd in de huisstijl van de gemeente, welke door de opdrachtnemer gebruikt dient te worden. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op voorraad hebben van deze stickers en draagt hier ook de kosten voor.
- Eis 35. Indien een bepaald gebouw waar preventieve dienstverlening plaatsvindt geen gebruik meer wenst te maken van jaarlijkse preventieve dienstverlening, dan dient u de geplaatste middelen kosteloos binnen vijf werkdagen te verwijderen.
- Eis 36. Gebreken aan geleverde producten, als gevolg van ondeugdelijk materiaal en/of onjuiste constructie dienen binnen twee werkdagen kosteloos vervangen c.q. door u gerepareerd te worden.
- Eis 37. U plaatst de middelen/ materialen daar waar mogelijk zo veel mogelijk uit het zicht van de gebruiker/ bezoeker in en rondom de gebouwen.
- Eis 38. U stelt één centraal algemeen emailadres beschikbaar waar meldingen en/ of klachten vanuit de gemeente naartoe gestuurd worden.

- Eis 39. U stelt één centraal contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor het sleutel- en toegangspasbeheer voor uw medewerkers.
- Eis 40. Op de locaties waar de medewerker van opdrachtnemer gebruik maakt van sleutels en/ of toegangspassen van opdrachtgever is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk gesteld. U gaat akkoord met een direct opeisbare boete van €250,- euro per verloren of niet ingeleverde sleutel of toegangspas en een direct opeisbare boete van €650,- euro voor het verlies van een (G)HS sleutel.
- Eis 41. U stelt uw contactpersoon vanuit de gemeente onmiddellijk schriftelijk op de hoogte bij verlies van sleutels en toegangspassen.
- Eis 42. U bent zich ervan bewust dat er in en om een aantal gebouwen camerasystemen aanwezig zijn. Deze kunnen worden ingezet voor registratiedoeleinden.
- Eis 43. Diverse gebouwen zijn voorzien van een inbraakbeveiligingssysteem. Na gunning wordt in overleg het aantal alarmcodes bepaald waarover u de beschikking krijgt.

1.6 Eisen aan plaagdierbestrijding in de openbare ruimte (perceel 2)

- Eis 44. U kunt op reactieve basis plaagdieren bestrijden in de openbare ruimte.
- Eis 45. U bent zich ervan bewust dat wanneer er sprake is van een calamiteit, u, in afwijking van eis 20, binnen 24 uur na de door de gemeente gedane melding een nulmeting uitgevoerd dient te zijn. Wanneer de gemeente melding doet van een calamiteit, dient de opdrachtnemer deze melding met spoed in behandeling te nemen.
- Eis 46. Bij een calamiteit dient u binnen 24 uur na de nulmeting acties uitgevoerd te hebben om de overlast te beperken zodat de situatie beheersbaar is.
- Eis 47. U zorgt zelf voor de in te zetten middelen/ materialen en u houdt het beheer hierover.
- Eis 48. U gaat ermee akkoord dat er op de vangmiddelen wordt aangegeven wie de opdrachtgever is en wat de inhoud van het vangmiddel is. Dit gebeurt door middel van een sticker. Door de gemeente wordt een sjabloon aangeleverd in de huisstijl van de gemeente, welke door de opdrachtnemer gebruikt dient te worden. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op voorraad hebben van deze stickers en draagt hier ook de kosten voor.
- Eis 49. Gebreken aan geleverde producten, als gevolg van ondeugdelijk materiaal en/of onjuiste constructie dienen binnen twee werkdagen kosteloos vervangen c.q. door u gerepareerd te worden.

1.7 Eisen aan webbased digitaal systeem

- Eis 50. Alle aan te leveren documentatie (zoals benoemd in Eisen aan contractmanagement) is overzichtelijk weergegeven in een webbased digitaal systeem. Dit systeem is op elk moment van de dag toegankelijk voor de contractmanager en locatieverantwoordelijken. Informatie kan real-time inzichtelijk gemaakt worden en blijft bewaard tot en met afloop van de overeenkomst

inclusief de optiejaren. Na afloop van de overeenkomst levert leverancier in een goed leesbaar format, alle hieronder genoemde informatie op, van de gehele duur van de overeenkomst. Daarin neemt u in ieder geval op:

- Registratie klachten/ meldingen;
- Nulmeting en plan van aanpak per locatie;
- Logboek per locatie;
- Financieel overzicht: de offertes, het bedrag aan omzet per opdracht, per gebouw, per organisatieonderdeel, per diersoort en getotaliseerd;
- De managementrapportages;
- Per perceel een eigen webbased omgeving, zodat goed te onderscheiden is welke opdrachten per perceel zijn uitgevoerd.

Eis 51. Het webbased digitaal systeem heeft minimaal de volgende functionaliteiten:

- Inlogmogelijkheid voor (meerdere) gebruikers per locatie;
- Gebruiksvriendelijk terugvinden van alle relevante gegevens;
- Verzenden van automatische notificaties per email bij uitgevoerde acties door leverancier in het systeem;
- Verzenden van automatische notificaties bij nog openstaande acties;
- Mogelijkheid tot downloaden van rapportages in Excel.

1.8 Eisen aan personeel

Eis 52. U bent zich ervan bewust dat uw medewerkers voor de inzet op de opdracht van de gemeente over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag Natuurlijke Personen (VOG NP) dienen te beschikken. Dit betreft een VOG NP waarin de volgende twee functieaspecten door u zijn aangevinkt in de aanvraag van de VOG NP:

- 41 Het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud, etc.);
- 43 Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving.

Eis 53. U gaat ermee akkoord dat de kosten voor het aanvragen van een VOG-verklaring zowel door de betreffende arbeidskracht als de opdrachtnemer niet kunnen worden gedeclareerd bij de opdrachtgever.

Eis 54. U gaat er mee akkoord dat uw medewerkers zich op het eerste verzoek van de gemeente kunnen legitimeren als medewerker van uw organisatie.

Eis 55. Uw medewerkers moeten in het bezit zijn van de benodigde en verplichte certificaten. U gaat er mee akkoord dat dit op verzoek van de gemeente aangetoond kan worden.

Eis 56. Uw medewerkers dragen bij de uitvoering van de opdracht duidelijk herkenbare bedrijfskleding. Na signalering van tweemaal niet dragen van bedrijfskleding kan uw medewerker worden verwijderd van de betreffende locatie.

1.9 Eisen aan contractmanagement en communicatie

Eis 57. U houdt een digitaal **logboek** bij welke inzichtelijk is voor elke locatieverantwoordelijke en gebouwbeheerder. In dit logboek zijn minimaal onderstaande aspecten opgenomen en uitgewerkt:

- Pandnaam
- Naam eerste melder
- Omschrijving overlast
- Afroep- of contractnummer
- Startdatum
- Startdatum contract
- Evaluatiemoment
- Datum bezoek
- Datum volgend bezoek
- Naam controleur
- Uitgevoerde actie
- Plaatsaanduiding toe te passen middelen
- Hoeveelheid toe te passen middelen
- Type beheersmiddel
- Adviezen t.a.v. gebruik
- Acties door de gemeente uit te voeren

Eis 58. U levert de gemeente binnen 24 uur na ieder bezoek een **inspectierapport**. Dit rapport dient ter input voor de locatieverantwoordelijke. In het rapport is opgenomen:

- De naam van de beller/melder van de calamiteit bij de opdrachtnemer inclusief tijdstip;
- De datum van de calamiteit;
- De aanvangs- en eindtijd van de werkzaamheden;
- Het soort calamiteit en de omvang;
- Indien mogelijk foto's van de startsituatie en eindsituatie;
- Een analyse van de bevindingen met bijgaand advies.

Eis 59. Vier keer per jaar (uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) overlegt u een **managementrapportage** aan de contractmanager. Daarin neemt u in ieder geval op:

- Rapportages met een analyse m.b.t. de preventieve en reactieve beheersing en bestrijding (perceel 1);
- Rapportages met een analyse m.b.t. de reactieve bestrijding (perceel 2).
- In bovengenoemde analyse vermeld u het aantal bezoeken per locatie, aangetroffen activiteiten per locatie en aantal gevangen ongedierte. Hierbij geeft u een uitwerking in hoeverre uw uitgevoerde werkzaamheden een bijdrage hebben geleverd aan een beheersbare situatie. Dit geldt voor perceel 1 en 2;
- Het bedrag aan omzet per opdracht, per gebouw, per organisatieonderdeel, per diersoort en getotaliseerd. U geeft de bedragen voor het betreffende kwartaal en gecumuleerd voor het betreffende contractjaar inclusief de bijbehorende offertes en (perceel 1 en 2);
- Welke beheersmiddelen per opdracht worden toegepast (perceel 1 en 2);

- Per advies wordt vermeld of er actiepunten zijn met een lage, gemiddelde of hoge prioriteit (perceel 1 en 2);
- Per opdracht de titel/het onderwerp, de productcode(s), de naam van uw contactpersoon bij de gemeente en de betreffende kostenplaats of bestelnummer (perceel 1 en 2);
- Status opgenomen contractdoelstellingen (Social return, duurzaamheid etc.);
- Geregistreerde klachten;
- De voortgang van de opgestelde KPI's. U houdt per kwartaal overzichtelijk bij of de KPI's behaald zijn.

Bovenstaande punten staan in ieder geval beschreven in uw managementrapportage. De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie stelt de gemeente in overleg met de contractpartijen vast.

Eis 60. In het tactisch kwartaaloverleg zijn de contractmanager en de materiedeskundigen van de gemeente aanwezig. Uw centrale contactpersoon sluit tevens aan bij dit overleg. De volgende onderwerpen worden behandeld:

- Evalueren managementrapportage;
- Evaluatie KPI's;
- Evaluatie van het plan van aanpak duurzaamheid, slim en schoon vervoer. Wordt deze uitgevoerd conform uw ingevulde invulformulier;
- Uw plan van aanpak (ingediend bij uw inschrijving) t.b.v. duurzaamheid, waarin specifiek zal worden ingegaan op de aanpak van het afgelopen jaar en het aankomende jaar;
- Tevredenheid dienstverlening;
- Inzet Social Return;
- In het eerste kwartaaloverleg zal de implementatie worden geëvalueerd.

Eis 61. U bent verantwoordelijk voor de verslaglegging van de overleggen met een actielijst en stuurt dit schriftelijk, binnen twee werkdagen, naar de gemeente.

Eis 62. Binnen één werkdag na melding geeft u een bevestiging op een binnengekomen klacht en legt u een voorstel voor om dit op te lossen. Hier mag alleen van afgeweken worden na overleg met de contactpersoon van de gemeente. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht. Voor schriftelijk (per email) binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.

Eis 63. U zult, wanneer er zich een omstandigheid (probleem en/of klacht) voordoet welke van invloed kan zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst, de contractmanager en de locatieverantwoordelijke per e-mail informeren over deze omstandigheid en binnen één werkdag 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 voorgenomen oplossing van het probleem en/of de klacht;
- Indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie.

- Eis 64. Uw inschrijving bevat de namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn in dienst van uw organisatie, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante werkervaring.
- Eis 65. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, dan geeft u dit direct door aan de contractmanager (en aan de betrokken opdrachtgevers bij diensten van de gemeente).
- Eis 66. Bij beëindiging van de raamovereenkomst werkt u te allen tijde mee met de gemeente om een zo efficiënt en effectieve mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. Het tijdig, minimaal zes weken, voor einde van de raamovereenkomst, beschikbaar stellen van de door de gemeente gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.

1.10 Eisen aan kritieke prestatie indicatoren

- Eis 67. Voortgang en onderbouwing van de KPI's neemt u op in de managementrapportage. Evaluatie hierover vindt plaats in het tactisch kwartaaloverleg. Beoordeling/ toetsing vindt plaats in het jaarlijks strategisch overleg.
- Eis 68. Aan de start van ieder contractjaar is de gemeente gerechtigd om de vastgestelde KPI's gezamenlijk met u te herformuleren. Reden hiervan is het blijven stimuleren van kwalitatief hoogwaardig dienstverlening.

Eis 69. **KPI 1: Jaarlijks tevredenheidsonderzoek**

Aan het eind van elk contractjaar voert de gemeente een tevredenheidsonderzoek uit. Hiervoor worden ten minste vijf locatiebeheerders benaderd. In de implementatieperiode wordt in gezamenlijk overleg hiervoor het format bepaald. Dit formulier maakt vervolgens onderdeel uit van uw webbased systeem.

De volgende onderwerpen worden minimaal opgenomen in het tevredenheidsonderzoek:

- Tevredenheid uitgevoerde dienstverlening;
- Mate van deskundigheid;
- Communicatie en mate van gevraagd en ongevraagd advies;
- Reactiesnelheid;
- Aantal meldingen.

Deze exacte vormgeving vindt in overleg plaats. Het doel is om continue te evalueren en verbeteren van de dienstverlening.

Wijze van beoordelen

Beoordeling	Score
Zeer goed	5
Goed	4
Voldoende	3
Matig	2
Onvoldoende	1

U dient jaarlijks minimaal een Goed (4 punten) te behalen. Indien u lager scoort, komt u met een concreet voorstel tot verbetering voor het onderdeel waar u een lagere score dan 4 heeft behaald.

- Eis 70. Reactietijd: Oplos- en reactietijden reactieve dienstverlening

Reactietijd op de melding	< 30 minuten <u>1 werkdag</u>
Responsetijd, aanwezig op locatie	< 2 werkdagen

- Eis 71. Leverancier en de gemeente werken in de opstartfase van de overeenkomst tenminste nog een gezamenlijke KPI uit.
- Eis 72. Als blijkt dat u bij de jaarlijkse beoordeling van de KPI's niet het afgesproken percentage/ score heeft behaald, gaat u over tot creditering. U ontvangt per jaar een creditnota tot een maximum van 5% van de totale factuurwaarde van het afgelopen jaar.

1.11 Commerciële eisen en indexering

- Eis 73. Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
- Eis 74. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijzenblad' beschreven schema voor het betreffende perceel.
- Eis 75. U dient alle gevraagde prijzen op te geven in de documenten 'Prijzenblad' en verder niet met €0-tarieven, symbolische prijzen of negatieve prijzen in te schrijven.
- Eis 76. De door u op te geven tarieven zijn gebaseerd op de inzet op maandag t/m vrijdag van 07.00-18.00 uur.
- Eis 77. Er geldt een opslagpercentage van 25% voor een reactieve uitvraag op de inzet op maandag t/m vrijdag van 18.00-24.00 uur. Er geldt een opslagpercentage van 50% voor een reactieve uitvraag op de inzet van 24.00-07.00 uur en in het weekend en op feestdagen en buiten kantooruren. Dit vindt alleen plaats bij calamiteiten en na goedkeuring van de gemeente.
- Eis 78. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kan de gemeente ervoor kiezen locaties (gebouwen) toe te voegen aan de jaarlijks preventieve plaagdierenbeheersing die nodig zijn (perceel 1). Een overzicht van deze locaties is opgenomen in hoofdstuk 1 en het document 'Prijzenblad'. In het tabblad "mogelijke toevoeging locaties" vult u een prijs in per soort gebouw per aangegeven VVO. Wanneer de gemeente een desgewenste locatie wil toevoegen aan de preventieve plaagdierenbeheersing, dan geldt de door u hier ingevulde **all-in prijs per jaar**.
- Eis 79. Gedurende de looptijd van het contract kunnen ook locatie(s) afgestoten worden van de jaarlijkse preventieve werkzaamheden. Indien er gedurende een jaar locatie(s) afgestoten of toegevoegd worden, wordt de (maand)prijs naar rato over de resterende periode berekend.
- Eis 80. **Perceel 1 – preventief**
De inschrijfprijs is een vaste all-in prijs. De vermelde frequenties van bezoeken zijn een weerspiegeling van de huidige dienstverlening en gelden slechts ter indicatie. Het werkelijk aantal frequenties in bezoeken zal blijken uit uw nulmeting. In uw all-in prijs houdt u dus rekening met de mogelijkheid tot meer/minder benodigde bezoeken. De inschrijfprijs geldt gedurende de looptijd van het contract en varieert niet naar aanleiding van het aantal frequenties van uw

bezoeken. De huismuizen en bruine ratten, vallen binnen de vaste all-in prijs die u opgeeft in het Prijzenblad.

Perceel 1 - reactief

De inschrijfprijs voor reactieve dienstverlening is een **fictieve all-in projectprijs**. U geeft een all-in prijs op per soort plaagdier en per oppervlakte (VVO). Deze prijzen staan vast. De daadwerkelijke afname van reactieve dienstverlening is op voorhand onbekend.

Gezamenlijk resulteert dit in een totale all-in projectprijs voor perceel 1. Dit houdt in inclusief alle voorkomende kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: nulmeting, opstellen/updaten van plan van aanpak, (ongevraagd) advies, logboek en aanvullende (update)gegevens, inzet van beheersmaterialen en/ of -middelen, inclusief montage en installatie van deze beheersmaterialen en/ of -middelen, voorrijkosten, parkeerkosten, nazorg en alle voor de opdracht in verband houdende kosten.

Perceel 2 - reactief

De inschrijfprijs is een **fictieve all-in projectprijs**. U geeft een all-in prijs op per bestrijdingssoort, namelijk wespen en bruine ratten. De prijzen per bestrijding staan vast. Deze prijzen zijn inclusief alle voorkomende kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: nulmeting, opstellen/updaten van plan van aanpak, (ongevraagd) advies, logboek en aanvullende (update)gegevens, inzet van beheersmaterialen en/ of -middelen, inclusief montage en installatie van deze beheersmaterialen en/ of -middelen, voorrijkosten, parkeerkosten, nazorg en alle voor de opdracht in verband houdende kosten.

- Eis 81. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand, met de op dat moment bekende (voorlopige) laatste kwartaalcijfers:
$$\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud} / \text{indexcijfer oud} * 100$$

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: kwartaalindex, op dat moment bekende (voorlopige) laatste kwartaalcijfer, van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: kwartaalindex, op dat moment bekende (voorlopige) laatste kwartaalcijfer, van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 januari 2025 geldt:

Kwartaal indexcijfer oud = Index Q3 2023 = 112,8

Kwartaal indexcijfer nieuw = Index Q3 2024 = 123,6

Indexeringspercentage = $(123,6 - 112,8) / 112,8 * 100 = 8,73\%$

Indexcijfer: CBS prijzen / Dienstenprijzen / Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport index 2021 = 100 / Onderwerpen: Prijsindexcijfers / CPA 2015: / **81: Diensten in verband met gebouwen, 812 Reiniging**

- Eis 82. U dient uw voornemen voor prijsverhoging minimaal zes weken voor de ingangsdatum van de nieuwe periode bekend te maken aan de contractmanager van de gemeente Utrecht. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na (schriftelijke) toestemming van de gemeente Utrecht.

Eis 83. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt er geen indexering met terugwerkende kracht plaats.