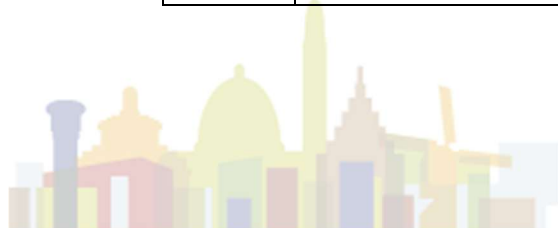


1. Programma van eisen (PvE)

Behorende bij Aanbesteding Plaagdierbeheersing en bestrijding Kenmerk 89321

Door in te schrijven verklaart u dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de eisen aan de opdracht, zoals opgenomen in dit document. Het niet akkoord gaan met de aan de opdracht gestelde eisen leidt tot uitsluiting van de aanbesteding.

1.	Algemeen
1.	De (nadere) opdrachten via de raamovereenkomst zullen worden uitgevoerd conform het Aanbestedingsdocument en in bijlagen beschreven werkwijzen, eisen en uitvoeringsvoorwaarden.
2.	Bij het delen van gegevens wordt ten alle tijden voldaan aan de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
3.	Opdrachtnemer is bereid een verwerkersovereenkomst (Bijlage 4) met de gemeente Waalwijk aan te gaan.
4.	Alle door uw organisatie overgelegde gegevens zijn volledig en naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. U gaat ermee akkoord dat indien u onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft verstrekt, u wordt uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke schade of kosten dan ook. De gemeente behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door u is aangeboden.
5.	Vanuit uw onderneming wordt geen enkele informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers en/of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft u verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/of hulppersonen.
6.	Indien u zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving.
7.	Het laten uitvoeren van werkzaamheden in onder aanneming is alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
8.	Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onder aanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
9.	Opdrachtnemer verklaart te werken overeenkomstig het IPM 'beheersen rattenpopulaties om gebouwen en voedselopslagplaatsen' en is hiertoe gecertificeerd. Op verzoek van opdrachtgever toont opdrachtnemer dit aan d.m.v. een geldig certificaat.
10.	Indien sprake is van een plotselinge uitbraak van plaagdieren (calamiteit) wordt zo spoedig mogelijk actie ondernomen om de overlast te bestrijden. Dit wil zeggen, dat opdrachtnemer binnen 4 uur na de melding ter plaatse is om een aanvang met de werkzaamheden te maken.



1.	Algemeen
11.	Een calamiteit met betrekking tot plaagdieren dient binnen 2 werkdagen opgelost te zijn. Indien dit tijdens de uitvoering niet mogelijk blijkt te zijn, vindt terugkoppeling naar Opdrachtgever plaats met een indicatie van het moment van afronding.
12.	Bij onderhavige opdracht gelden de navolgende (fatale) termijnen en boeten: a) Afhandeling en opvolging van een melding binnen 2 werkdagen. Boete bij toerekenbare niet nakoming van een melding binnen 2 werkdagen: € 500,- per kalenderdag. De boete loopt op tot de dag dat de melding deugdelijk is afgehandeld/opgevolgd. b) Boetes kunnen door Opdrachtgever verrekend worden met hetgeen Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uit hoofde van de (overeenkomst tot) opdracht aan Opdrachtnemer verschuldigd is. c) De verbeurte van een boete laat onverlet het recht van de Opdrachtgever om de daadwerkelijk door Opdrachtgever geleden schade (n) op Opdrachtnemer te verhalen.
13.	Opdrachtnemer tracht een klacht zo spoedig mogelijk af te handelen maar neemt uiterlijk binnen 2 werkdagen contact op met een indiener van een klacht. Wanneer een klacht het beleid van de Opdrachtgever raakt zal de Opdrachtnemer de klacht onverwijld opschalen naar de Opdrachtgever.

2.	Dienstverlening - Rattenmeldingen in de wijk
14.	De dienstverlening bestaat uit: - Op een zo duurzame en milieuvriendelijke mogelijke wijze curatief bestrijden van plaagdieren in de openbare ruimte (en tuinen), daar waar ze tot overlast zijn of een gevaar vormen voor de volksgezondheid n.a.v. meldingen van burgers.
15.	Bestrijding van plaagdieren dient zodanig te worden uitgevoerd dat geen schade zal ontstaan aan gebouw(en), dieren en/of personen, rekening houdend met aanwezigheid van kinderen en gezelschapsdieren in en rondom accommodaties.
16.	De dienstverlening is inclusief vangmiddelen, lokaasbeschermers/lokaaspunten en het afvoeren van de gevangen plaagdieren. Het aantal vangmiddelen/lokaasbeschermers/lokaaspunten dient afdoende te zijn per locatie.
17.	De dienstverlening is inclusief kosten voor bestrijdingsmiddelen.
18.	Beschadigde of verdwenen lokaaspunten of vangmiddelen worden vervangen en zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
19.	Uw dienstverlening is zodanig ingericht dat een optimalisatie van de clustering van meldingen/werkzaamheden plaatsvindt.
20.	De werkzaamheden worden uitgevoerd op werkdagen, tussen 8.00 en 17.00 uur. Met uitzondering van bestrijdingswerkzaamheden welke niet tijdens kantooruren kunnen worden uitgevoerd of zo zijn afgesproken met melder(s). Het uitvoeren van deze werkzaamheden geschiedt in overleg met de melder(s) en zal onverlet aan Opdrachtgever worden gemeld.
21.	Opdrachtnemer mag geen voorrijkosten in rekening brengen, zoals reistijd en reiskilometers.
22.	De bestrijdingsmethode past binnen de geldende wet- en regelgeving.
23.	Burgers melden rattenoverlast via het Fixi-meldsysteem dat in gebruik is bij de gemeente. De opdrachtnemer ontvangt de meldingen vanuit dit systeem en vermeldt de ondernomen acties op de meldingen in dat meldsysteem.
24.	De ondernomen acties zijn aantoonbaar en controleerbaar.
25.	Opdrachtnemer doet geen toezeggingen of mededelingen aan burgers over te ondernemen acties of noodzaak van te ondernemen acties die door de gemeente gedaan zouden moeten worden.
26.	Toezeggingen van Opdrachtnemer aan bij de bestrijding betrokkenen worden conform afspraak nagekomen.
27.	Rattenmeldingen dienen binnen 2 werkdagen te worden opgevolgd op locatie.



3.	Dienstverlening - routine controles gemeentelijke locaties (huidige locaties in bijlage 4 bij aanbestedingsdocument)
28.	De dienstverlening bestaat uit: a) Acht keer per jaar monitoren op aanwezigheid van en de bestrijding van plaagdieren, in en rond diversen gebouwen van de gemeente Waalwijk (zie pagina 7 voor de gebouwen van de gemeente). Het betreft de bestrijding van o.a. knaagdieren (waaronder muizen, ratten, etc.) en insecten (waaronder kakkerlakken, zilvervisjes, mieren, vliegen, etc.). b) Op een zo duurzame en milieuvriendelijk mogelijke wijze preventief en curatief beheersen van plaagdieren. Het betreft de bestrijding van o.a. knaagdieren (waaronder muizen, ratten, etc.) en insecten (waaronder kakkerlakken, zilvervisjes, mieren, vliegen, etc.).
29.	Bestrijding van plaagdieren dient zodanig te worden uitgevoerd dat geen schade zal ontstaan aan gebouw(en) en/of personen, rekening houdend met aanwezigheid van kinderen en gezelschapsdieren in en rondom de accommodaties.
30.	De dienstverlening is inclusief standaard lokaasbeschermers/lokaaspunten. Het aantal lokaasbeschermers/lokaaspunten dient afdoende te zijn per locatie.
31.	De dienstverlening is inclusief standaard detectiemateriaal voor (kruipende/vliegende) insecten en inclusief kleefplaten en kleefrollen ten behoeve van de aanwezige insectenvangers. Het aantal dient afdoende te zijn.
32.	Iedere behandeling dient minimaal 2 werkdagen vooraf te worden aangekondigd bij de contactpersonen per locatie, zoals benoemd in het overzicht locaties in bijlage 4 bij het aanbestedingsdocument.
33.	Na iedere behandeling wordt proactief een relevant preventie- en weringsadvies aangeleverd.
34.	De dienstverlening is inclusief kosten voor bestrijdingsmiddelen.
35.	Beschadigde of verdwenen lokaaspunten worden vervangen en zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
36.	Uw dienstverlening is zodanig ingericht dat een optimalisatie van de clustering van meldingen/werkzaamheden plaatsvindt.
37.	De werkzaamheden worden uitgevoerd op werkdagen, tussen 8.00 en 17.00 uur. Met uitzondering van bestrijdingswerkzaamheden welke niet tijdens kantooruren kunnen worden uitgevoerd. Het uitvoeren van deze werkzaamheden geschiedt in overleg. De milieustraat is na 16.00 uur niet meer toegankelijk. Opdrachtnemer kondigt zijn/haar bezoek aan bij de contactpersoon van de betreffende locatie (zie bijlage 4 bij het aanbestedingsdocument).
38.	Indien er tussentijds een locatie komt te vervallen, wordt de overeenkomst voor deze locatie per direct beëindigd. Tenzij de opdrachtgever van mening is dat deze werkzaamheden dienen te worden gecontinueerd.
39.	Bij uitbreiding van locaties zijn de huidige condities van toepassing, zoals overeengekomen in de afgesloten raamovereenkomst.
40.	Bij beëindiging van de raamovereenkomst wordt het preparaat verwijderd voor kosten van de opdrachtnemer.

4.	Duurzaamheid
41.	Voor bedrijven die de mogelijkheid willen behouden om rodenticiden te gebruiken, is het per 1 januari 2023 verplicht om zich te certificeren en het personeel aanvullend te scholen. Opdrachtnemer dient dit op verzoek van opdrachtgever aan te kunnen tonen.
42.	Voor de opslag van bestrijdingsmiddelen beschikt de Opdrachtnemer over een bedrijfsruimte die voldoet aan de vereiste (milieu-)voorschriften en daartoe afgegeven geldige vergunningen.
43.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen (w.o. milieuriichtlijnen) aan haar medewerkers. Indien een medewerker zich niet houdt aan deze protocollen en richtlijnen is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie en de werkzaamheden te ontfeggen.
44.	Opdrachtnemer conformeert zich aan een deskundig gebruik van bestrijdingsmiddelen en garandeert naleving van de Bestrijdingsmiddelenwet. 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 dient een redelijk doel indien de openbare veiligheid in het geding komt.
45.	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.
46.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het verwijderen en het milieuvriendelijk afvoeren van restanten van bestrijdingsmiddelen.
47.	Opdrachtgever kan meermaals per jaar onaangekondigd een audit (laten) uitvoeren aangaande de bestrijding van de ratten in de openbare ruimte. Dit als check om vast te stellen of voldaan wordt aan de wet- en regelgeving, de in de raamovereenkomst aangegane afspraken en het gebruik van de bestrijdingsmiddelen.
48.	Voertuigen van Opdrachtnemer voldoen minimaal aan de Euro 6 norm.

5.	Voorlichting
49.	De opdrachtnemer speelt een actieve rol in het voorkomen van overlast door plaagdieren, door het geven van gerichte voorlichting aan betrokkenen (zoals bewoners, gebruikers en/of beheerders van panden en openbare ruimten). Dit houdt onder meer in: - Het actief signaleren van risicofactoren voor plaagdieroverlast en hierover communiceren met de opdrachtgever - Het ontwikkelen en/of aanbieden van voorlichtingsmateriaal (bijv. flyers, posters, digitale content) - Het geven van praktische adviezen en gedragsrichtlijnen gericht op het voorkomen van overlast, met bijzondere aandacht voor voedselresten, afvalbeheer en omgevingshygiëne - Het op verzoek verzorgen van voorlichtingsbijeenkomsten of korte instructiesessies voor relevante doelgroepen. De opdrachtnemer wordt geacht deze voorlichtingsactiviteiten proactief en op een begrijpelijke en toegankelijke manier uit te voeren, passend bij de doelgroep en afgestemd op de situatie ter plaatse.

6.	Management en communicatie
50.	Opdrachtnemer levert minimaal tweemaal per jaar een managementrapportage aan met daarin minimaal de volgende gegevens: - Aantal en soort problemen/klachten/storingen, wanneer deze zijn gemeld en de daarop ondernomen acties. - Effect van de ondernomen acties. - Klanttevredenheid; na ieder contact met een burger wordt minimaal gevraagd of de burger vindt dat hij netjes te woord is gestaan en begrijpt wat de vervolgacties zijn. Deze gegevens worden (anoniem) in percentages weergegeven. Deze gegevens kunnen gecheckt en vergeleken worden met gegevens over klanttevredenheid die de Opdrachtgever jaarlijks uitvoert.
51.	Op initiatief van de Opdrachtnemer vindt minimaal 2 maal per jaar overleg plaats. In het overleg wordt o.a. besproken: Performance door opdrachtnemer. Managementrapportage. Ontwikkelingen middellange termijn. Duurzaamheid en innovatie. Vastlegging door Opdrachtnemer en wordt uiterlijk tien (10) werkdagen na het overleg aangeleverd ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Bij calamiteiten heeft Opdrachtgever de mogelijkheid extra overleg in te plannen.
52.	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon aanstelt voor alle communicatie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. De gemeente Waalwijk stelt ook een vaste contactpersoon aan.
53.	Met de uitvoering van de met de opdracht belaste medewerkers van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
54.	De met de uitvoering van de opdracht belaste medewerkers zijn voorzien van herkenbare bedrijfskleding van Opdrachtnemer.
55.	De met de uitvoering van de opdracht belaste medewerkers kunnen zich te allen tijde legitimeren en hebben een professionele werkhouding.



7.	Facturatie en Betaling
56.	De opdrachtnemer stuurt 1 keer per maand een verzamelfactuur. De verzamelfactuur is opgesplitst naar de volgende locaties: a. Sportbedrijf (locaties: Sporthal de Slagen, Zwembad Zidewinde, Zwembad Olympia, Sportcentrum Waspik, Sportcentrum de Zeine) b. Buitendienst (Milieustraat, opslaglocatie Sprang-Capelle, Hertenkamp en Gemeentewerf) c. Facilitaire zaken (Stadhuis, Kropholler) d. Rattenmeldingen openbare ruimte. De factuur moet digitaal worden verzonden naar fin-info@waalwijk.nl. Portals voor facturatie vanuit de opdrachtnemer worden niet geaccepteerd.
57.	Facturen moeten vergezeld zijn van de volgende informatie: a) naam, adres, postcode, woonplaats, bank-/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KVK-nummer; b) het factuuradres van de contractant; c) het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; d) een specificatie van de diensten zodat ze eenvoudig per geplaatste bestelling te herleiden zijn; e) contractnaam: Plaagdierbeheersing en bestrijding; f) contractnummer. De totaalbedragen moeten zichtbaar zijn.
58.	De betaling van de facturen geschiedt binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van een door opdrachtgever goedgekeurde verzamelfactuur. Indien Opdrachtgever een of meer factuurregels niet kan accorderen zal Opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur in overleg gaan met Opdrachtnemer. Als sprake is van een geschil over een factuur of factuurregel mag Opdrachtgever betaling opschorten en is geen wettelijke rente verschuldigd.

