

## Bijlage 4 Programma van eisen (PVE)

### Behorende bij Plaagdierbestrijding

Kenmerk: 2026-1620586

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 7) met GSD 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.	Calamiteiten, waarbij in <b>het weekend</b> ingrijpen noodzakelijk is, <b>komt gemiddeld 3 keer per jaar voor</b> . Indien sprake is van een plotselinge uitbraak van plaagdieren ( <b>calamiteit</b> ) wordt zo spoedig mogelijk actie ondernomen om de overlast te bestrijden. Dit wil zeggen, dat opdrachtnemer <b>dezelfde dag</b> na de melding ter plaatse is om een aanvang met de werkzaamheden te maken.
11.	Een calamiteit met betrekking tot plaagdieren dient binnen 1 dag 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.	<p>Na uitdrukkelijke opdracht/toestemming van GSD kunnen in het geval van calamiteiten of andere omstandigheden, buiten de reguliere werktijden werkzaamheden uitgevoerd worden. Daarbij wordt de overwerktoeslag gehanteerd zoals opgenomen in de CAO GEO Services.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maandag tot en met vrijdag tussen 06.00 en 22.00 uur 0%</li> <li>• Maandag tot en met vrijdag tussen 22.00 en 06.00 uur 50%</li> <li>• Zaterdag 50%</li> <li>• Zondag 100%</li> <li>• Feestdagen 100%</li> </ul>
13.	<p>Bij onderhavige opdracht gelden de navolgende (fatale) termijnen en boeten:</p> <p>Afhandeling en / of opvolging van een melding binnen het aantal werkdagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratten: 3 werkdagen</li> <li>• Aziatische hoornaar: 2 werkdagen</li> <li>• Eikenprocessierups: 3 werkdagen</li> </ul> <p>Boete bij toerekenbare* niet nakoming van de afhandeling en of opvolging binnen de hierboven genoemde werkdagen: € 250,- per werkdag. De boete loopt op tot de dag dat de melding deugdelijk is afgehandeld/opgevolgd.</p> <p>Boetes kunnen door Opdrachtgever verrekend worden met hetgeen Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uit hoofde van de (overeenkomst tot) opdracht aan Opdrachtnemer verschuldigd is.</p> <p>De verbeurte van een boete laat onverlet het recht van de Opdrachtgever om de daadwerkelijk door Opdrachtgever geleden schade (n) op Opdrachtnemer te verhalen.</p> <p>*Onder toerekenbaar in deze context wordt verstaan: het moment dat de gemeente vaststelt dat er geen actie en/of zichtbaar resultaat is behaald door de leverancier conform de overeenkomst.</p>

2.	<b>Dienstverlening: Bestrijding ratten en Aziatische hoornaars</b>
14.	<p>De dienstverlening bestaat uit:</p> <p>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.</p>
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.	<p>Voor rattenbestrijding stelt GSD <b>8 stuks EKO 1000 boxen beschikbaar</b>.</p> <p>Daarnaast zijn er permanente <b>4 stuks EKO 1000 boxen</b> aanwezig in de wijk Grevelingenhout in Bruinisse, deze dienen jaarrond onderhouden te worden.</p>
18.	De dienstverlening is inclusief kosten voor bestrijdingsmiddelen.
19.	Beschadigde of verdwenen lokaaspunten of vangmiddelen worden vervangen en zijn voor rekening van de Opdrachtnemer, met uitzondering van de 8 Eko 1000 Boxen van GSD en de 4 EKO 1000 boxen in Grevelingenhout.
20.	Uw dienstverlening is zodanig ingericht dat een optimalisatie van de clustering van meldingen/werkzaamheden plaatsvindt.
21.	<p>De werkzaamheden worden uitgevoerd op werkdagen, tussen 8.00 en 17.00 uur.</p> <p>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.</p>

22.	Opdrachtnemer mag geen voorrijkosten in rekening brengen, zoals reistijd en reiskilometers.
23.	De bestrijdingsmethode past binnen de geldende wet- en regelgeving.
24.	Burgers melden plaagdieren via het Zaaksysteem dat in gebruik is bij de gemeente. GSD controleert en zet de melding door naar Opdrachtnemer via een mail vanuit het Zaaksysteem inclusief een werkbon met uniek Zaaknummer.
25.	Opdrachtnemer vermeldt de ondernomen acties op de meldingen in de software applicatie van opdrachtnemer. De ondernomen acties zijn voor GSD aantoonbaar en controleerbaar in de software applicatie van opdrachtnemer.
26.	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.
27.	Toezeggingen van Opdrachtnemer aan bij de bestrijding betrokkenen worden conform afspraak nagekomen.
28.	<b>Rattenbestrijding dient wekelijks op dinsdag en vrijdag uitgevoerd te worden n.a.v. ontvangen meldingen.</b> (Deze huidige werkwijze is succesvol en voorkomt dubbele meldingen)
29.	Bestrijding van rattenoverlast in de openbare ruimte heeft binnen 6 weken een significant resultaat waarbij het minimale resultaat is: halvering klachten en halvering rattenpopulatie op de desbetreffende locatie. Indien u dit niet bereikt dan stelt u een verbeterplan op hoe u dit resultaat wel gaat bereiken.
30.	Bestrijding van de Hoornaar dient binnen 2 werkdagen na melding te worden uitgevoerd. Tenzij bijvoorbeeld een hoogwerker of verkeersmaatregelen noodzakelijk zijn.

3.	<b>Dienstverlening - gemeentelijke locaties en in incidentele gevallen de openbare ruimte</b>
31.	De dienstverlening bestaat uit: Maandelijks inspectieronde en beheersing van knaagdieren op locatie Milieustraat, Deltastraat 37, Zierikzee: op een zo duurzame en milieuvriendelijk mogelijke wijze preventief en curatief beheersen van knaagdieren (muizen, ratten etc.)
32.	Op afroep bestrijding van o.a. knaagdieren (waaronder muizen, etc.) en insecten (waaronder zilversvisjes, wespen, mieren, vliegen, etc.) in de gemeentelijke gebouwen en in uitzonderingsgevallen in de openbare ruimte indien het gevaar oplevert voor inwoners / passanten. Dit laatste komt circa 3 keer per jaar voor. Bestrijding in gemeentelijke gebouwen komt ook weinig voor; circa 3 keer per jaar.
33.	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.
34.	De dienstverlening is inclusief standaard lokaasbeschermers/lokaaspunten. Het aantal lokaasbeschermers/lokaaspunten dient afdoende te zijn per locatie.
35.	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.
36.	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.
37.	Na behandeling wordt proactief een relevant preventie- en weringsadvies aangeleverd.
38.	De dienstverlening is inclusief kosten voor bestrijdingsmiddelen.
39.	Beschadigde of verdwenen lokaaspunten worden vervangen en zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

40.	Uw dienstverlening is zodanig ingericht dat een optimalisatie van de clustering van meldingen/werkzaamheden plaatsvindt.
41.	De werkzaamheden worden uitgevoerd op werkdagen, tussen 8.00 en 16.00 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.
42.	Bij beëindiging van de raamovereenkomst wordt het preparaat verwijderd voor kosten van de opdrachtnemer.

4.	<b>Beheersing en bestrijding eikenprocessierups</b>
43.	Indien er nesten worden aangetroffen die overlast veroorzaken, dan kan opdrachtgever u verzoeken om over te gaan tot curatieve behandeling op de betreffende locatie(s). Curatieve behandeling houdt in: behandeling op afroep middels zuigen. Afgezogen nesten dient u af te voeren naar een daarvoor erkend verwerkingsbedrijf.
44.	Indien opdrachtgever u verzoekt tot curatieve behandeling op een risicolocatie, dan dient u de daar aanwezige nesten binnen 1 werkdag te verwijderen. Risicolocatie: Risico nesten bevinden zich in eikenbomen waar dagelijks veel of kwetsbare mensen langs komen. Denk aan een nest bij een school of verzorgingslocatie ed.
45.	Indien opdrachtgever u verzoekt tot curatieve behandeling, dan dient u deze binnen 3 werkdagen middels curatieve behandeling te verwijderen.
46.	Op alle werkzaamheden in nabijheid van bomen is Handboek Bomen 2022 van Norminstituut Bomen van toepassing. Een digitaal exemplaar kan worden opgevraagd bij opdrachtgever.
47.	Op deze werkzaamheden is de UAV 2012 van toepassing.

5.	<b>Duurzaamheid</b>
48.	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.
49.	Voor de opslag van bestrijdingsmiddelen beschikt de Opdrachtnemer over een bedrijfsruimte die voldoet aan de vereiste (milieu-)voorschriften en daartoe afgegeven geldige vergunningen.
50.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen (w.o. milieurichtlijnen) 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.
51.	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.
52.	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.

<b>53.</b>	Opdrachtnemer draagt zorg voor het verwijderen en het milieuvriendelijk afvoeren van restanten van bestrijdingsmiddelen.
<b>54.</b>	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.
<b>55.</b>	Voertuigen van Opdrachtnemer voldoen minimaal aan de Euro 6 norm.

<b>6.</b>	<b>Voorlichting</b>
<b>56.</b>	<p>De opdrachtnemer speelt op verzoek van GSD 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het actief signaleren van risicofactoren voor plaagdieroverlast en hierover communiceren met de opdrachtgever</li> <li>- Het ontwikkelen en/of aanbieden van voorlichtingsmateriaal (bijv. flyers, posters, digitale content)</li> <li>- Het geven van praktische adviezen en gedragsrichtlijnen, tijdens locatiebezoek gericht op het voorkomen van overlast, met bijzondere aandacht voor voedselresten, afvalbeheer en omgevingshygiëne</li> <li>- Het op verzoek verzorgen van voorlichtingsbijeenkomsten of korte instructiesessies voor relevante doelgroepen.</li> </ul> <p>De opdrachtnemer wordt geacht deze voorlichtingsactiviteiten op een begrijpelijke en toegankelijke manier uit te voeren, passend bij de doelgroep en afgestemd op de situatie ter plaatse.</p>

<b>7.</b>	<b>Medewerkers, communicatie en management</b>
<b>57.</b>	De dienstverlening wordt door 1 of 2 vaste uitvoerende medewerkers uitgevoerd. (Deze huidige werkwijze is succesvol vanwege gebiedskennis, korte lijntjes met bewoners en GSD)
<b>58.</b>	GSD en uitvoerende medewerkers hebben indien nodig rechtstreeks telefonisch contact, bijvoorbeeld over het kiezen voor oplossingsrichting A op B op betreffende locatie
<b>59.</b>	De uitvoerende medewerkers van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
<b>60.</b>	De uitvoerende medewerkers zijn voorzien van herkenbare bedrijfskleding van Opdrachtnemer.
<b>61.</b>	De uitvoerende medewerkers kunnen zich te allen tijde legitimeren en hebben een professionele werkhouding.
<b>62.</b>	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon aanstelt voor alle algemene communicatie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. GSD stelt ook een vaste contactpersoon aan.
<b>63.</b>	Opdrachtnemer levert minimaal tweemaal per jaar een managementrapportage aan met daarin minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>. Aantal en soort problemen/klachten/storingen, wanneer deze zijn gemeld en de daarop ondernomen acties.</li> <li>Effect van de ondernomen acties.</li> </ul>
<b>64.</b>	Op initiatief van de Opdrachtnemer vindt minimaal 2 maal per jaar overleg plaats. In het overleg wordt o.a. besproken: Performance door opdrachtnemer. Managementrapportage.

	<p>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.</p>
<b>8.</b>	<b>Facturatie, betaling, vaste contactpersonen financiële administratie</b>
<b>65.</b>	<p>De opdrachtnemer stuurt na afloop 1 keer per maand een aparte verzamelfactuur per onderstaande dienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rattenbestrijding</li> <li>- Hoornaarbestrijding</li> <li>- Inspectieburten Milieustraat, Deltastraat 37 te Zierikzee</li> <li>- Overige bestrijding</li> </ul> <p>Uitzondering hierop is het Onderhoud EKO 1000 systemen. Deze facturen dienen maandelijks per locatie te worden aangeleverd.</p>
<b>66.</b>	<p>De facturen worden betaald binnen een termijn van 14 kalenderdagen na ontvangst van een door opdrachtgever goedgekeurde verzamelfactuur.</p> <p>Als opdrachtgever een of meer factuurregels niet kan accorderen gaat opdrachtgever binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur in overleg met Partner. Als er sprake is van een geschil over een factuur of factuurregel mag opdrachtgever de betaling opschorten en is er geen wettelijke rente verschuldigd. Inschrijver gaat hiermee akkoord.</p>
<b>67.</b>	<p>Het factureringsproces is als volgt: Opdrachtnemer mailt een <b>pro forma factuur</b> naar GSD o.v.v. alle zaaknummers. GSD controleert alle activiteiten in de software applicatie van opdrachtnemer. Na akkoord GSD mailt opdrachtnemer de definitieve factuur.</p>
<b>68.</b>	<p>Bij vragen neemt GSD contact op met één van de 2 vaste contactpersonen van de financiële afdeling van opdrachtnemer. (Deze huidige werkwijze is succesvol vanwege dossierkennis en korte lijntjes en voorkomt vertraging in de betaling van openstaande facturen)</p>