



Bijlage 18

Borgen leveringszekerheid

Rijksbrede Beveiligingsdiensten ten behoeve van de Rijks Beveiligings Organisatie 2024-2028

Kenmerk : RBO|IUCDJI/2023/LVHJW
Datum : 21-4-2023

Inleiding

Leveringszekerheid is voor de RBO van groot belang om de continuïteit van de Dienstverlening naar haar afnemers te kunnen garanderen. Bij haar Dienstverlening werkt de RBO samen met externe (particuliere) beveiligingsorganisaties (PBO's). De RBO coördineert deze Dienstverlening.

Bij het invullen van de beveiligingsdienstverlening hebben de RBO en de PBO ieder hun verantwoordelijkheid. De verantwoordelijkheid voor de leveringszekerheid ligt bij de RBO en de PBO voor dat deel van de diensten waar medewerkers van de RBO respectievelijk PBO worden ingezet. Dat impliceert dat de PBO zorgt voor het invullen van de gevraagde Basis Dienstverlening (structurele dienstverlening), eventuele Extra Dienstverlening en vervanging. De PBO levert daar een maximale inspanning voor. De PBO dient er rekening mee te houden dat er altijd een incidentele vraag naar Dienstverlening kan zijn. Indien er knelpunten in de levering ontstaan wordt in dialoog tussen de RBO en PBO bezien hoe extra vraag en/of vervanging is in te vullen en hoe Partijen elkaar daarbij zo nodig kunnen aanvullen.

Samenwerking

Het aangaan en opbouwen van een samenwerkingsrelatie met de PBO staat voor de RBO voorop. In de Dienstverlening zoekt de RBO nadrukkelijk Partijen waarmee in gezamenlijkheid invulling wordt gegeven aan de Beveiligingsdiensten op het gewenste kwalitatieve niveau bij de afnemers van de RBO. De PBO's zijn voor de RBO in die optiek de samenwerkingspartners voor het beveiligen van de Locaties. Partners die zich bewust zijn van hun verantwoordelijkheid voor de leveringszekerheid en die de dialoog opzoeken indien die leveringszekerheid in de knel komt.

Beoordeling Dienstverlening

Om leveringszekerheid te bewerkstelligen en te beoordelen of de Dienstverlening op het gewenste kwantitatieve en kwalitatieve niveau is hanteert de RBO een set van KPI's (zie bijlage 13). Het realiseren van de KPI's wordt in de onderscheiden formele overleggen besproken (zie PvE 4. Communicatie en overlegstructuur).

Indien er (herhaaldelijk) acute knelpunten optreden in de Dienstverlening als gevolg van niet (tijdig) leveren, wordt niet het formeel overleg afgewacht om knelpunten in de levering aan te pakken. In dat geval treedt het operationeel management van RBO en PBO direct met elkaar in contact om de knelpunten te bespreken. Op dat moment worden tevens afspraken gemaakt om herhaling te voorkomen. De opvolging van afspraken wordt in het maandelijks operationeel overleg besproken.

Operationeel overleg

Maandelijks in het operationeel overleg worden bevindingen over het realiseren van KPI's besproken. Hierin wordt eveneens de status van afspraken die gedurende de maand zijn gemaakt meegenomen. Daar waar KPI's achterblijven worden afspraken gemaakt over het binnen een maand doorvoeren van verbetermaatregelen (zie eis 4.5 van bijlage 1 Programma van Eisen).

Tactisch overleg

Op kwartaalbasis vindt er in het tactisch overleg afstemming plaats over het realiseren van de KPI's in het voorgaande kwartaal. Input voor dit overleg komt uit de drie voorafgaande maandelijks overleggen en kwartaalrapportage. Op basis van de resultaten wordt besproken hoe de realisatie van de KPI's verloopt. Daar waar die achter blijven wordt besproken hoe de realisatie kan worden verbeterd en worden afspraken over concrete verbetermaatregelen gemaakt. Daartoe stelt de PBO een plan van aanpak voor herstel/verbetering van de Dienstverlening op (zie eis 4.6 van bijlage 1 Programma van Eisen).

Strategisch overleg

Aan het eind van een kalenderjaar wordt de Dienstverlening over het gehele jaar geëvalueerd. Deze evaluatie wordt besproken in het strategisch overleg waarin de RBO en PBO de balans opmaken van de samenwerking van het afgelopen jaar aan de hand van de gestelde KPI's en kijken samen vooruit wat de RBO en PBO aankomend jaar van elkaar mogen verwachten. Het resultaat wordt meegenomen in (het verbeteren van) de Dienstverlening het jaar daarop. Afhankelijk van de bevindingen uit de evaluatie besluit de RBO hoe de samenwerking wordt voortgezet (zie eis 4.7 van bijlage 1 Programma van Eisen).

Bij een positieve evaluatie wordt de samenwerking waar mogelijk geïntensiveerd door bijvoorbeeld:

- het gezamenlijk organiseren van specifieke seminars / bijeenkomsten / wervingscampagnes;
- medewerking van de RBO bij publicatie van de goede dienstverleningsprestatie;
- het geven van positieve referenties aan derden;
- het samen uitvoeren van een innovatieproject.

Indien na het eerste jaar de KPI's niet zijn behaald stelt de PBO een plan van aanpak voor herstel/verbetering van de Dienstverlening op. Afhankelijk van de urgentie volgt na twee tot zes maanden een tussentijdse evaluatie. Indien wederom de realisatie van de KPI's achterblijft volgt een laatste mogelijkheid op verbetering door de PBO. Afhankelijk van de resultaten van de evaluatie aan het eind van het tweede jaar wordt bepaald of de samenwerking met de PBO wordt voortgezet of wordt beëindigd.

Prestatieprikkels

Basis voor de RBO is een constructieve samenwerking vanuit partnerschap met de PBO. Dat betekent dat de PBO altijd de mogelijkheid wordt gegeven om te verbeteren.

Voor de RBO is ook van belang dat de continuïteit van de operatie is geborgd. Leveringszekerheid van Beveiligingsdiensten door de PBO op het door RBO gewenste kwalitatieve niveau is essentieel om de continuïteit van de Dienstverlening naar afnemers van de RBO te kunnen garanderen.

Om leveringszekerheid te borgen hanteert de RBO dan ook een beperkte set van prestatieprikkels. Bij het beoordelen van de leveringszekerheid is het uitgangspunt dat de realisatie niet ten koste gaat van kwalitatieve aspecten zoals in het PvE benoemd (beroepskwalificaties, kledingvoorschriften, legitimatiebewijs PBO, VOG).

Prestatieprikkels worden op de volgende diensten ingezet:

- (tijdig) leveren van een beveiligingsmedewerker
- (tijdig) openen / sluiten pand conform aanvraag
- (tijdig) opvolgen ALOP conform aanvraag

Het toepassen van prestatieprikkels wordt bepaald door de score op de KPI's op leveringszekerheid van deze diensten. In de formele overleggen wordt besproken welke oorzaken aan het niet behalen van de KPI's ten grondslag liggen. Cijfers worden door de PBO in de formele managementrapportages aangeleverd. Deze worden door de RBO gecheckt.

Gedurende het maandelijks operationeel overleg wordt de realisatie van de KPI's besproken. Indien na een maand de realisatie van de KPI's achterblijven en verbeterafspraken niet zijn nagekomen, dan wel geen zichtbare verbeteracties zijn genomen door de PBO volgt een formele waarschuwing. Indien na de tweede maand de realisatie van de KPI's wederom achterblijven en verbeterafspraken niet zijn nagekomen en/of geen zichtbare maatregelen en verbeteringen door de PBO zijn doorgevoerd wordt door de RBO een boete opgelegd. De boete wordt berekend over de twee voorafgaande maanden.

De hoogte van de boete wordt als volgt bepaald:

- per maand wordt de score van genoemde diensten bepaald
- per dienst wordt bekeken wat de oorzaak is van het niet behalen van de norm (daarbij wordt gekeken naar frequentie van incidenten en specifieke knelpunten in de dienstverlening)
- per dienst wordt gecorrigeerd voor gegronde specifieke knelpunten
- bepalen boete op basis van onderstaande tabel

Incident	Norm	Boete
Niet (tijdig) leveren beveiligingsmedewerker	≤ 99,5% op SDV* ≥ 10 kalenderdagen op EDV	€ 75,- per niet geleverd uur
Niet (tijdig) openen / sluiten pand	≤ 99,5% op SDV*	per incident • 0-15 min: € 935,- • 16-30 min: € 1.565,- • > 30 min: € 3.125,-
Niet (tijdig) opvolgen ALOP (eis1.8)	≥ 3 incidenten	per incident - type 1: € 2.750 - type 2: € 2.500 - type 3: € 2.250

* het percentage wordt berekend over de uitgevraagde structurele dienstverlening (SDV) per Locatie

Een boete wordt over twee opeenvolgende maanden berekend. Blijft de realisatie van de KPI's na de derde maand wederom onder de norm dan volgt eerst weer een formele waarschuwing. Indien in de vierde maand de KPI's eveneens onder de norm blijven dan wordt een boete berekend over de twee voorafgaande maanden.