

Bijlage 16 Prestatieprikkels Beveiligingsdiensten Defensie

Borging van leveringszekerheid

Voor Defensie is de continuïteit van de operatie van essentieel belang. Ter waarborging van de leveringszekerheid hanteert Defensie een beperkte set van prestatieprikkels.

Bij het beoordelen van de leveringszekerheid geldt als uitgangspunt dat de realisatie hiervan niet ten koste mag gaan van de kwalitatieve eisen zoals vastgelegd in het Programma van Eisen (PvE). Deze eisen hebben onder andere betrekking op functie-eisen, kledingvoorschriften, legitimatie (PBO-pas), (tijdelijke) Defensiepas en VGB-B.

Toepassing van prestatieprikkels

Prestatieprikkels worden toegepast op de volgende aspecten:

- (Tijdige) levering van een beveiligingsmedewerker;
- Het voldoen van de geleverde medewerker aan de vereiste screenings- en/of opleidingseisen;
- Aantal medewerkers met correcte screening (afgerond).

De toepassing van prestatieprikkels wordt bepaald aan de hand van de scores per perceel op de KPI's, zoals opgenomen in Formulier I Scores KPI's Beveiligingsdiensten Defensie, betreffende:

- Leveringszekerheid van de diensten;
- Naleving van de kwalitatieve eisen;
- Aantal medewerkers met een afgeronde en correcte screening.

Monitoring en overleg

- De opdrachtnemer levert de benodigde cijfers aan via de formele managementrapportages.
- Defensie controleert deze gegevens.
- Tijdens het maandooverleg worden de behaalde KPI-resultaten besproken.
- Indien na afloop van een kwartaal blijkt dat de realisatie van de KPI's achterblijft, ontvangt de opdrachtnemer een formele waarschuwing.
- Indien in de eerste maand van het daaropvolgende kwartaal wederom wordt vastgesteld dat de KPI's de vooraf vastgestelde norm niet behalen, legt Defensie een boete op. De boete wordt berekend over het voorafgaande kwartaal.

Herhaling in volgende kwartalen

Dit proces herhaalt zich per kwartaal: eerst waarschuwing, daarna bij hernieuwde tekortkoming in de eerste maand van het volgende kwartaal een boete over het vorige kwartaal.

Samenvatting in tijdlijnform (voorbeeld)

Periode	KPI-status	Actie opdrachtgever
Q1 einde	KPI $\geq$ norm	Geen actie, doorgaan met monitoring
	KPI < norm	Formele waarschuwing Q1
Q2 maand 1 (april)	KPI $\geq$ norm	Geen boete, doorgaan met monitoring
	KPI < norm	Boete over Q1
Q2 einde	KPI $\geq$ norm	Geen actie, doorgaan met monitoring
	KPI < norm	Formele waarschuwing Q2
Q3 maand 1 (juli)	KPI $\geq$ norm	Geen boete, doorgaan met monitoring
	KPI < norm	Boete over Q2

Bepaling van de boete

De hoogte van de boete wordt per perceel als volgt vastgesteld:

1. Per kwartaal wordt de score op de betreffende KPI's bepaald.
2. De boete wordt vastgesteld op basis van onderstaande tabel:

Incident	ResultaatNorm	Boete
Niet (tijdig) leveren beveiligingsmedewerker	$\leq 98\%$	€ 75,- per niet geleverd uur
Geleverde medewerker voldoet niet aan screeningseisen en/of opleidingseisen	$\leq 100\%$	€ 250,- per medewerker per geleverde dienst
Onvoldoende aantal medewerkers beschikbaar die volledig en correct gescreend zijn (afgeronde screening).	≥ 250 medewerkers per perceel	€ 250,- per medewerker per kwartaal

Om inzicht te geven in de praktische toepassing van de bovenstaande boetebepaling zijn een aantal rekenvoorbeelden toegevoegd. De voorbeelden dienen ter illustratie van de berekeningswijze en geven een indicatief beeld van mogelijke situaties.

Voorbeeld 1. Niet tijdig leveren beveiligingsmedewerker

Opdrachtnemer heeft een opdracht ontvangen voor de inzet van één beveiligers voor 5 dagen (ma – vr) van 08:00 – 17:00 uur. Op dag 1 werkt de beveiligers van 12:00 – 17:00 uur, van dinsdag tot en met donderdag werkt de beveiligers van 08:00 – 17:00 en op vrijdag van 08:00 – 18:00 uur vanwege een extra behoefte.

Dit betekent dat er 4 uren niet geleverd zijn, namelijk de uren van maandag 8.00-12.00, wat resulteert in een boete van 4 uur á €75, in totaal €300,-. De extra gewerkte uren worden gezien als een nieuw ontstane behoefte en zijn dus niet ter compensatie van de niet geleverde uren van de initiële behoefte.

Voorbeeld 2. Geleverde medewerker voldoet niet aan de eisen

Opdrachtnemer heeft een opdracht ontvangen voor de inzet van een beveiligers voor 5 dagen (ma – vr) van 08:00 – 17:00 uur. De ingezette **Object**beveiligers heeft een EHBO-diploma maar geen geldig AED-certificaat.

Dit betekent dat de beveiligers is ingezet zonder te voldoen aan de kwaliteitseisen, wat resulteert in een boete van 5 dagen á €250, in totaal €1250,-.

Voorbeeld 3. Onvoldoende aantal medewerkers met correcte screening beschikbaar

Uit de kwartaalrapportage blijkt dat de opdrachtnemer in het kwartaal 248 beveiligers beschikbaar had die een correcte en afgeronde screening hebben. Dit betekent dat er een afwijking zit in de gestelde norm van ≥ 250 medewerkers per perceel. Dit leidt tot een boete van 2 medewerkers á € 250,- per kwartaal, in totaal € 500,- .

Voorbeeld 4. Combinatie

Opdrachtnemer heeft een opdracht ontvangen voor de inzet van een beveiligers voor 5 dagen (ma – vr) van 08:00 – 17:00 uur. De ingezette **Object**beveiligers heeft een EHBO-diploma maar geen geldig AED-certificaat. De beveiligers is structureel te laat en begint elke dienst om 10:00 uur en werkt tot 17:00 uur.

Dit betekent dat er zowel op het aantal geleverde uren als de opleidingseisen een afwijking zit van de norm. Er zijn in totaal 10 uren minder geleverd dan uitgevraagd, wat leidt tot een boete van 10 uur á

€75, in totaal €750,-. Daarnaast is er op 5 dagen een medewerker ingezet die niet voldoet aan de kwaliteitseisen, wat leidt tot een boete van 5 dagen á €250, in totaal €1.250,-.