

De Bonus/malus regeling / KPI afspraken

Opdrachtnemer draagt zorg voor een beschikbaarheidsbestand dat zowel qua omvang als qua spreiding aansluit bij de door Opdrachtgever afgegeven dienstenprognose. De prestaties van Opdrachtnemer worden per perceel beoordeeld aan de hand van de volgende KPI's:

- KPI 1 Beschikbaarheidsdekking
- KPI 2 Volgen van de behoefte
- KPI 3 Weekendbeschikbaarheid
- KPI 4 Last minute uitval

Ieder kwartaal wordt vastgesteld of Opdrachtnemer voldoet aan de overeengekomen KPI-normen. Indien Opdrachtnemer de norm (gemiddeld) van één of meerdere KPI's niet behaalt en hiervoor geen plausibele verklaring kan geven, kan Opdrachtgever een malus opleggen van maximaal 0,25% van de jaaromzet exclusief BTW.

Indien Opdrachtnemer de overeengekomen normen structureel overtreft, kan Opdrachtgever besluiten een bonus toe te kennen.

KPI 1 – Beschikbaarheidsdekking

Opdrachtgever verstrekt jaarlijks, maandelijks en wekelijks een kwantitatieve behoefteprognose aan Opdrachtnemer. Het zorgdragen voor voldoende invulling van deze behoefte ligt bij Opdrachtnemer. De beschikbare pool dient qua omvang, spreiding én effectieve inzetbaarheid aan te sluiten op de gevraagde capaciteit. Hierbij wordt verwacht dat de aangeboden capaciteit daadwerkelijk en in voldoende mate beschikbaar is voor inzet op de momenten waarop de behoefte zich voordoet. Opdrachtgever verwacht daarnaast wekelijkse prognoses waarin de te verwachten kwantitatieve beschikbaarheid van de pool wordt weergegeven.

Norm

Minimaal **98%** van de door GVB afgegeven prognose aan diensten wordt afgedekt door beschikbare uitzendkrachten.

KPI 2 - Volgen van de behoefte

Opdrachtgever geeft o.a wekelijks een prognose af richting opdrachtnemer met een behoefte bepaling. Naast de bij KPI 1 benoemde kwantitatieve behoefte aan opkomst geeft deze prognose een indicatie van de verdeling op de verschillende weekdays. De

verdeling van de beschikbare capaciteit dient de gewenste verdeling van opdrachtgever te volgen.

Norm

Per week mag de afwijking tussen de verdeling van de GVB-behoefte en de verdeling van de beschikbaarheid maximaal **5%** bedragen.

KPI 3 – Weekendbeschikbaarheid

Opdrachtnemer dient bij het invullen van de personeelsbehoefte extra aandacht te besteden aan de beschikbaarheidsdekking in de weekenden. Vanwege de specifieke operationele en arbeidsvoorwaardelijke randvoorwaarden die op weekenddiensten van toepassing zijn, verwacht Opdrachtgever een bovengemiddelde inspanning om de gevraagde bezetting te realiseren.

Norm

Minimaal **95%** van de voor zaterdag en zondag geprognosticeerde diensten wordt afgedekt door beschikbare uitzendkrachten.

KPI 4 – Last minute uitval

Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat ingeplande uitzendkrachten daadwerkelijk beschikbaar zijn op het moment van inzet. Last minute uitval heeft directe gevolgen voor de operationele continuïteit en leidt tot een verhoogde belasting van de planning en operatie. Opdrachtgever verwacht daarom dat Opdrachtnemer actief stuurt op een betrouwbare beschikbaarheid en passende maatregelen treft om uitval tot een minimum te beperken.

Norm

Minimaal **95%** van de ingeplande diensten wordt zonder last minute uitval uitgevoerd.

Bonus- en maluspercentages worden toegepast op basis van de gerealiseerde prestaties per kwartaal.

Malusstaffel

Resultaat	Malus
97% - <98%	0,05%
96% - <97%	0,10%
95% - <96%	0,15%
94% - <95%	0,20%
<94%	0,25%

Bonus

Resultaat	Bonus
≥99% gedurende kwartaal	0,10%
≥99,5% gedurende kwartaal	0,20%
≥100% gedurende kwartaal	0,25%