

## Bijlage 17 Bonus/malus Beveiligingsdiensten

### **Sancties**

Voor deze opdracht geldt een stapsgewijs en proportioneel sanctieregime. Het doel is het waarborgen van continuïteit, kwaliteit en betrouwbaarheid van de beveiligingsdiensten. Sancties worden alleen toegepast wanneer de opdrachtnemer herhaaldelijk niet voldoet aan de overeengekomen prestaties of verplichtingen.

Er wordt gekeken per kwartaal. Indien er na twee kwartalen niet wordt voldaan gaat onderstaande sanctie-regime lopen bij het derde kwartaal waarin niet wordt voldaan.

### **1. Inhoudingsrecht (factuurinhouding)**

Wanneer werkzaamheden niet of niet correct zijn uitgevoerd, is de Opdrachtgever gerechtigd om (een deel van) de factuur in te houden. Inhouding is altijd de eerste maatregel.

Inhouding vindt plaats wanneer:

- Werkzaamheden niet zijn uitgevoerd;
- Werkzaamheden slechts gedeeltelijk, aantoonbaar onvoldoende (zijnde niet volgens scope of programma van eisen) of te laat zijn uitgevoerd;
- KPI's met betrekking tot aanrijtijden en bereikbaarheid zoals benoemd in het programma van eisen, aantoonbaar niet worden gehaald;
- Niet wordt voldaan aan de EMVI-belofte met betrekking tot o.a. elektrisch rijden of beloftes die gedaan worden in de inschrijving van Opdrachtnemer;

De inhouding is proportioneel en heeft betrekking op het deel van de dienstverlening dat niet is geleverd of niet voldoet.

### **2. Escalatieladder richting boete**

Boetes worden pas toegepast wanneer herhaald falen duidt op structurele problemen.

De volgorde is:

Eerste tekortkoming (vanaf 2e kwartaal)

- Schriftelijke melding.
- Geen boete.

Tweede tekortkoming (zelfde aard) na volgende kwartaal

- Inhouding van de desbetreffende prestatie op de factuur.
- Officiële waarschuwing.
- Opdrachtnemer wordt erop gewezen dat bij herhaling een boete volgt.
- Nog geen boete.

Derde tekortkoming (zelfde aard) na volgende kwartaal

- Inhouding blijft van kracht.
- Boete wordt opgelegd, omdat nu sprake is van structureel niet voldoen.
- Verzoek tot een concreet verbeterplan.

Deze opbouw is proportioneel, fair en voorkomt dat Opdrachtnemer direct gestraft worden voor incidentele fouten.

Indien er een kwartaal wel wordt voldaan gevolgd door een kwartaal waarin niet wordt voldaan, start de kwartaal-telling niet opnieuw maar gaat hij lopen bij de tweede tekortkoming (dus inhouding op de factuur en officiële waarschuwing).

### **Hoogte van boetes**

Boetes zijn gematigd en proportioneel:

- € 250 tot € 750 per overtreding (afhankelijk van ernst en impact).
- Maximaal 10% van de jaarlijkse opdrachtsom kan aan boetes worden opgelegd.

Boetes komen altijd bovenop inhoudingen.

| Boete                  | Ernst                                     | Impact                                                                                                    | Voorbeelden                                                                                                                                                                             |
|------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>€ 250 – licht</b>   | Beperkte afwijking, eenvoudig herstelbaar | Geen directe gevolgen voor veiligheid of continuïteit                                                     | Eenmalig te late of niet complete rapportage, beperkte administratieve fout                                                                                                             |
| <b>€ 500 – middel</b>  | Duidelijke tekortkoming of herhaling      | Tijdelijke verstoring, niet voldoen of extra inzet van Rijnland nodig                                     | Overschrijding aanrijtijd of andere KPI's, onvolledige ronde, herhaalde rapportagefout, niet voldoen aan EMVI-beloftes uit plan van aanpak of ingediende percentage duurzame brandstof. |
| <b>€ 750 – ernstig</b> | Ernstige of verwijtbare tekortkoming      | Reëel veiligheidsrisico, verstoring van de dienstverlening of niet-naleving van een kritieke verplichting | Niet verschijnen bij alarmopvolging of andere gevraagde dienst, onbevoegde beveiliging inzetten, incident niet melden                                                                   |

### 3. Ontbinding van de overeenkomst

Indien Opdrachtnemer bij twee opeenvolgende beoordelingen een onvoldoende scoort of indien KPI's aantoonbaar niet worden behaald of werkzaamheden onvoldoende worden uitgevoerd voor vijf (5) opeenvolgende kwartalen kan Opdrachtgever overgaan tot ontbinding van de overeenkomst.

In geval van beëindiging is Opdrachtgever gerechtigd de uitvoering van de opdracht op te dragen aan de partij waarmee een Wachtkamerovereenkomst is gesloten. Opdrachtnemer kan hieraan geen rechten ontleen en heeft in dat geval geen aanspraak op vergoeding van gederfde omzet, winst of enige andere schadevergoeding als gevolg van de beëindiging en overdracht van de opdracht.

Opdrachtnemer verleent bij beëindiging alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking aan een ordentelijke overdracht van werkzaamheden, gegevens, documentatie, rapportages en overige voor de uitvoering van de opdracht benodigde informatie aan Opdrachtgever en/of de wachtkamerpartij. Zie hiervoor ook de exit clause in de Raamovereenkomst.

### Bonusregeling

Een bonus kan per kwartaal worden toegekend wanneer de Opdrachtnemer aantoonbaar uitstekend presteert en voldoet aan twee (2) of meer van de volgende criteria:

- 100% van alle KPI-normen gehaald binnen het kwartaal;
- Minimaal 1 KPI-norm die met 10% wordt overstegen dan de contractueel afgesproken norm;
- 100% tijdige en volledige aanlevering van rapportages en activiteitenlogs;
- Proactieve signalering en oplossen van risico's zonder dat de opdrachtgever hoeft te escaleren;
- Aantoonbare verbeteringen of innovaties die de kwaliteit van alarmopvolging, rondes, centralistendiensten of rapportages verhogen.

Jaarlijks kan er een bonus worden toegekend wanneer de Opdrachtnemer bij de jaarlijkse beoordeling (Prestatie meting zoals beschreven in de inschrijfleidraad onder 3.4) minimaal een 8 of hoger scoort.

**Hoogte van de bonus**

- De bonus bedraagt 1% tot 3% van de kwartaalfactuur, afhankelijk van het niveau waarop de prestaties de contractuele normen overstijgen.
- De hoogte van de bonus wordt bepaald door Contractbeheer en Fysieke Beveiliging op basis van een kwartaalrapportage en KPI-analyse.
- De jaarlijkse bonus voor de beoordeling bedraagt 1% van de jaarlijkse opdrachtsom (van afgelopen jaar) en wordt verhoogd met 0,2 % met elk 0,5 punt boven de 8.

**Doel van de bonusregeling**

- Stimuleren van hoge kwaliteit, stabiliteit en professionaliteit in de dienstverlening;
- Belonen van leveranciers die investeren in innovatie, pro-activiteit en continue verbetering;
- Versterken van de samenwerking en het gezamenlijke veiligheidsniveau binnen Rijnland.