

Bonusprogram Östberga ÅVC

För följande utgår bonus till följande angivna förutsättningar:

Språkkunskaper

För den månad det under minst 50% av öppettiden finns personal tillgänglig för kundkontakt som talar och förstår ett av språken, Finska, Ryska, Polska, Estniska, Lettiska, Litauiska, Arabiska eller Spanska utfaller bonus med 0,5% av månadsersättningen enligt bilaga 2.

För den månad det under minst 50% av öppettiden finns personal tillgänglig för kundkontakt som talar och förstår minst två av språken, Finska, Ryska, Polska, Estniska, Lettiska, Litauiska, Arabisk eller Spanska utfaller bonus med 1% av månadsersättningen enligt bilaga 2.

Språkkunskap dokumenteras i personal listor och schema.

För att kompetensen ska betraktas som tillräcklig ska personen muntligt kunna förmedla minst sorteringsinstruktioner och mottagningsregler.

Avräkning sker årsvis och bonus utbetalas följande kalenderår under mars månad, senast 2016-03-31.

Utvärdering av studiebesök

Om minst 10 stycken studiebesök genomförts under kalenderåret för vilka deltagare fyllt i av Beställaren utfärdad utvärderingsblankett utfaller bonus på 30 000 kr. Avräkning sker årsvis och bonus utbetalas följande år i mars månad, senast 2016-03-31.

Kundnöjdhet

Om svar på frågor om Entreprenörens kundbemötande och service inom uppdraget är besvarad av minst 80 % av respondenterna med en 7:a eller bättre på en 9 gradig skala i kundundersökning. Utgår bonus på 2 % av driftersättningen på årsbasis (exklusive transportersättning och eventuella andra bonusutfall). Avräkning sker årsvis och bonus utbetalas följande år under mars månad, senast 2016-03-31.

Om entreprenör hävdar bonusgrund för någon av ovanstående punkter och som kan konstateras vara felaktig utgår avdrag enligt avsnitt 5.5 "AVDRAG PÅ ENTREPRENÖRSERSÄTTNINGEN" i förfrågningsunderlaget.

