

Vedlegg 3

10.05.2021

Versjon: 1.0

Incitamentsbeskrivelse

Forhåndsbestilt drosje TT-tjenesten Oslo 2022

Innhold

1. INNLEDNING	3
2. BONUS- OG MALUS ELEMENTER	3
3. BEREGNING AV INCITAMENT KNYTTET TIL PUNKTLIGHET	3
4. BEREGNING AV INCITAMENT KNYTTET TIL KVALITET OG KUNDETILFREDSHET	5

1. Innledning

- 1.1 Incitamentsordningen er en ordning for økonomiske insentiver i kontrakten for å stimulere at Operatøren aktivt jobber med kundetilfredshet.
- 1.2 Formålet med incitamentsordningen er å sikre at Operatøren leverer tjenester med best mulig kvalitet, slik at vi sammen oppnår ønsket kundetilfredshet på leveransen, og flest mulig fornøyde kunder.
- 1.3 Det vil beregnes incitament knyttet til punktlighet og kvalitet og kundetilfredshet.

2. Bonus- og malus elementer

- 2.1 Fra oppstart av kontrakt til 1.januar 2023 beregnes bonus og malus på bakgrunn av årlig inngått kontraktsverdi. Dette innebærer at tilbudt kontraktsverdi i vedlegg 2 Tilbudsskjema, legges til grunn uten endringer (dvs. uten indeksregulering og uten endringer i antall dager/turer). Fra 1. januar 2023 beregnes bonus og malus på bakgrunn av siste års fakturerte godtgjørelse.
- 2.2 Tabellen under illustrerer hvordan maksimum bonus og malus vil beregnes ut fra en kontraktsverdi på 25 MNOK.

Elementer	Andel av ramme	Maksimal bonus pr. år (eksempel)	Maksimal malus pr. år (eksempel)
Punktligheit	2 % av årlig kontraktsverdi	Kr 500 000	-----
Kvalitet og kundetilfredshet	2 % av årlig kontraktsverdi	Kr 500 000	Kr 500 000

3. Beregning av incitament knyttet til punktlighet

- 3.1 IT-tjenestene brukes for å måle punktligheten, og resultatet brukes for å beregne punktlighetsgraden for tjenesteleveransen og eventuell bonus. For at målingene skal bli så gode som mulig, er IT-tjenestene avhengige av gode grunnlagsdata og en god og riktig dataflyt inn.
- 3.2 Når fører bekrefter ankomst i sitt grensesnitt, logges faktisk oppmøtetid mot avtalt/planlagt ankomsttid. Ved ingen bekreftelse av ankomst, telles turen som ankommet >10 minutter, uavhengig av reell ankomsttid.
- 3.3 Differansen mellom faktisk og planlagt oppmøtetid gis poeng, og summeres ved endt kalendermåned.
- 3.4 Det beregnes bonus av hver enkelt kalendermåned, mens selve avregningen gjøres hvert kvartal.

Ankomsttid	Poeng
-2 – <5 minutter	1 p
< 10 minutter	0.5 p
> 10 minutter	0 p

3.5 Antall oppnådde poeng ved endt måleperiode ses opp mot totalt antall tilgjengelig poeng (antall tildelte oppdrag * 1).

Resultatet benyttes så til å regne ut en eventuell bonus.

Eksempel:

Punktlighet	Antall oppdrag	Vekt	Vektet
Antall med punktlighet -2 – <5 minutter	2 500	1	2 500
Antall med punktlighet < 10 minutter	450	0,5	225
Antall med punktlighet > 10 minutter	300	0	0
Totalt	3 250		2 725
Punktlighetsgrad	83,8		

Utbetaling av bonus i eksemplet over:

Månedlig maks bonus * oppnådd punktlighetsgrad

Kr 42 000 * 0,838 = Kr 35 196

4. Beregning av incitament knyttet til kvalitet og kundetilfredshet

- 4.1 For tjenesten Forhåndsbestilt drosje TT-tjenesten Oslo vil bonus/malus beregnes ut fra brukernes vurdering av tjenesten.
- 4.2 Oppdragsgiver vil gjennomføre en kundeundersøkelse to ganger pr. år. I undersøkelsen vil et gitt antall respondenter i Oslo få spørsmål om hvordan de oppfatter tjenesten; totalt sett, punktlighet, sjåførenes serviceinnstilling og opplevd trygghet.
- 4.3 Kundeundersøkelsen og telefonintervjuene utføres av en ekstern aktør med erfaring i markedsundersøkelser.
- 4.4 Spørsmålene vil stilles om gårsdagens tur, og resultatene vil derfor kunne knyttes direkte til den enkelte operatør som har kjørt.
- 4.5 Bonus/malus på kvalitet og kundetilfredshet avregnes to ganger i året. Dette skjer etter at resultatene av kundetilfredshetsundersøkelsen foreligger, normalt måneden etter undersøkelsen.
- 4.6 Nullpunkt for kvalitet og kundetilfredshet er ved kontraktsoppstart 82 %. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å foreta ny nullpunktfastsetting i kontraktsperioden dersom det faktiske nivået på «kvalitet og kundetilfredshet» betydelig fraviker det fastsatte nullpunktet ved kontraktsoppstart.
- 4.7 Bonus og malus beregnes med inntil 2 % av fakturert godtgjørelse pr. siste halvår. Ved 1 % flere fornøyde brukere enn nullpunktet gis 1 % bonus av fakturert beløp, og ved 4 % flere fornøyde brukere gis maksimalt 2 % bonus av fakturert beløp. Motsatt gis det 1% malus ved 1 % færre fornøyde brukere, og 2 % malus ved 3 % færre fornøyde brukere.
- 4.8 Hvis kundetilfredsheten faller under ønsket mål (nullpunktet), skal operatør lage en skriftlig plan for å beskrive hvilke tiltak som skal iverksettes for å endre utviklingen. Denne planen skal legges frem for Oppdragsgiver tre uker etter at oppnådd resultat er formidlet til Operatør.