

## Vedlegg 6

Versjon 0.4

23.08.2017

# Beskrivelse av incitamentsordning Busstjenester Romerike 2019

For ruteområde

Eidsvoll/Nes

Nannestad/Gjerdrum

Bjørkelangen

Enebakk

Nittedal/Lørenskog

# UTKAST

# Busstjenester Romerike 2019

Vedlegg 6 Beskrivelse av incitamentsordning

For ruteområde Eidsvoll/Nes, Nannestad/Gjerdrum, Bjørkelangen, Enebakk, Nittedal/Lørenskog

## Innhold

<b>INNHold</b> .....	<b>1</b>
<b>1 INNLEDNING</b> .....	<b>2</b>
<b>2 GENERELT</b> .....	<b>2</b>
2.1 BONSELEMENTER.....	2
2.1.1 Særlig om årlig satsningsområde .....	2
2.2 BEREGNING AV BONUS .....	3
2.3 FAKTURERING.....	3
<b>3 BONUS FOR KVALITETSINCITAMENT</b> .....	<b>3</b>
3.1 KUNDEMÅLINGER .....	3
3.2 MARKEDSINFORMASJONSSYSTEM (MIS) .....	3
3.2.1 Mulig ny utregning av MIS-resultater .....	4
3.2.2 Mulig nye metoder for gjennomføring av kundeintervjuer til MIS .....	4
3.3 MODELL FOR UTLØSING AV BONUS .....	4

## 1 Innledning

Formålet med incitamentsordningen er at den skal være en fordel både for operatøren og oppdragsgiver, slik at partene oppnår ønsket kvalitet på leveransen, flest mulig fornøyde kunder, sikring av inntektene og ønsket passasjervekst.

## 2 Generelt

### 2.1 Bonuselementer

Utover ordinær godtgjørelse for produksjon jf. **kontraktens pkt.3.1** vil operatøren kunne få bonus for kvalitet.

**For å stimulere Operatøren til aktivt å jobbe med stadig høyere kundetilfredshet utbetaler Oppdragsgiver bonus til Operatøren etter kundeopplevd kvalitet. Kundeopplevd kvalitet måles etter kundens opplevelse av siste reise. Kundene som deltar i kvalitetsmålingen blir blant annet spurt om:**

- «Alt i alt hvor fornøyd er du med denne reisen»,
- «Innvendig renhold»,
- «Førers serviceinnstilling»,
- «Kjørestil»,
- «Innvendig temperatur»
- Årlig satsingsområde

Disse fem kvalitetselementene vurderes hver for seg, og det beregnes bonus for hvert av kvalitetselementene. Bonus utbetales hvis Operatør leverer på eller over nullnivå satt for kontraktens periode, se punkt 3.3.

#### 2.1.1 Særlig om årlig satsingsområde

**Det årlige satsingsområdet, herunder nullpunkt, fastsettes i samarbeid mellom Operatøren og Oppdragsgiver. Det årlige satsingsområdet skal stimulere til videre utvikling innenfor ruteområdet og støtte opp under Oppdragsgiver overordnede og/eller strategiske mål. Det årlige satsingsområdet kan blant annet bestå av:**

- Trafikkvekst, markedsandel m.v.
- Forbedret brukeropplevelse
- Forbedret omdømme i befolkningen el.l.
- Miljømål

Det årlige satsingsområdet skal fastsettes av Oppdragsgiver etter innspill og samarbeid med Operatør. Nullnivået for satsingsområdet skal fastsettes sammen med Operatør.

Det årlige satsingsområdet Skal fastsettes innen utgangen av tredje kvartal i kalenderåret før satsingsområdet skal gjelde. Det første satsingsområdet skal fastsettes som en del av oppstartsforberedelsene, og skal senest være fastsatt 90 dager før oppstart av tjenesteproduksjonen.

## Busstjenester Romerike 2019

Vedlegg 6 Beskrivelse av incitamentsordning

For ruteområde Eidsvoll/Nes, Nannestad/Gjerdrum, Bjørkelangen, Enebakk, Nittedal/Lørenskog

Dersom det ikke oppnås enighet mellom Oppdragsgiver og Operatør vil bonus for dette området bortfalle for den perioden det ikke er oppnådd enighet.

### 2.2 Beregning av bonus

Bonus vil etter det første driftsåret være på maksimalt 8 % av årlig kontraktsverdi (eksklusiv bonus og gebyr).

Bonus på kvalitet skal avregnes hvert kvartal, og bonusbeløpet som kan opptjenes hvert kalenderår, blir fordelt likt på kvartalene. Første avregning skjer tredje kvartal 2019.

Ut kalenderåret 2020 legges inngått kontraktsverdi fra oppstart til grunn ved beregning av bonus. Med dette menes kontraktsverdi i Vedlegg 5 tilbudsskjema, uten endringer (dvs. uten indeksering og uten eventuell endring av ruteproduksjon). Første mulige justering av grunnlaget for beregning av bonus er for kalenderåret 2019.

Forutsetningen for at grunnlaget for beregning av bonus skal justeres, er at årlig kontraktsverdi (eksklusiv bonus og gebyr) endres med mer enn +/- 10 %, sammenlignet med inngått kontraktsverdi. Hvis årlig kontraktsverdi blir endret med mer enn +/- 10 %, legges årlig kontraktsverdi til grunn for beregning av bonus det påfølgende året. Dette grunnlaget vil i så fall bli benyttet frem til en eventuell ny endring av årlig kontraktsverdi med mer enn +/- 10 % i et senere kalenderår.

### 2.3 Fakturering

Dersom Operatør oppnår bonus, vil Oppdragsgiver oversende beregningsgrunnlag til Operatør, slik at Operatør kan utstede en faktura til Ruter.

Bonus på kvalitet skal avregnes hvert kvartal, og maksimalt årlig bonus blir fordelt likt på kvartalene. Første avregning skjer tredje kvartal 2019.

## 3 Bonus for kvalitetsincitament

### 3.1 Kundemålinger

Kundemålinger vil måle kundens oppfattelse av siste reise. Til disse målingene vil det bli knyttet en incitamentsordning basert på kvalitetsbonus.

Utvalget er de som reiser på linjer som er knyttet til denne kontrakten, med unntak av firesifrede linjer. Intervjuene skjer om bord på bussen. Det vil bli gjennomført minimum 100 målinger pr. kvartal. Resultatene blir lagt inn i Markedsinformasjonssystemet (MIS).

### 3.2 Markedsinformasjonssystem (MIS)

Som et verktøy for å oppnå flere fornøyde kunder vil dataene fra undersøkelsene være tilgjengelig i Ruter sitt web-baserte markedsinformasjonssystem (MIS). Operatør vil få tilgang ved oppstart av anbudet. Operatør må følge med de ulike faktorene som påvirker kundetilfredsheten. Operatør må bruke disse analysene i sitt arbeid mot flere fornøyde kunder. De reisende får pr. i dag mulighet til å gi tilbakemelding på disse elementene:

- Alt i alt – hvor fornøyd er du med reisen

## Busstjenester Romerike 2019

Vedlegg 6 Beskrivelse av incitamentsordning

For ruteområde Eidsvoll/Nes, Nannestad/Gjerdrum, Bjørkelangen, Enebakk, Nittedal/Lørenskog

- Punktlighet
- Plassen om bord
- Førers kjørestil
- Førers serviceinnstilling
- Informasjon om avgangstider på holdeplass
- Innvendig renhold
- Kapasitet om bord
- Temperatur om bord

### 3.2.1 Mulig ny utregning av MIS-resultater

Oppdragsgiver kan i løpet av kontraktperioden endre måten alt i alt fornøyd beregnes. Fra andel fornøyde kunder til en gjennomsnittlig poengsum. Dersom Oppdragsgiver velger å endre utregningen for alt i alt fornøyd, vil også nivået på nullpunktet bli endret.

Ved endring av utregningen av alt i alt fornøyd, vil Oppdragsgiver også kunne justere nullpunkt til å samsvare med den nye utregningen av alt i alt fornøyd. For å finne nytt nullpunkt vil Oppdragsgiver ta utgangspunkt i alt i alt for de siste fire kvartalene og måle differansen mellom gammel utregning og ny utregning. Nullpunktet vil reduseres med den prosentvise endringen mellom gammel og ny utregning (gjennomsnitt).

### 3.2.2 Mulig nye metoder for gjennomføring av kundeintervjuer til MIS

Oppdragsgiver kan i løpet av kontraktperioden endre måten kundeintervjuene gjennomføres på. Ved å ta i bruk ny teknologi kan metodene kundens besvarelser innhentes på endres, f.eks. ved at kunden gjennomfører undersøkelsen på sin mobiltelefon el.l.

### 3.3 Modell for utløsning av bonus

Målene er definert ut fra erfaringer og tidligere oppnådde resultater for samme område, registrert i Oppdragsgiver sitt Markedsinformasjonssystemet (MIS). Ønsket mål er likt for hele året, og det samme mål gjelder i alle de fire kvartalsvis målingene.

Kvalitetselement	Nullnivå	Vekt	Bonus pr. kvartal*
Alt i alt hvor fornøyd er du med denne turen	Fastsettes senere	20 %	1 000 000 kr
Innvendig renhold	5.3	15 %	750 000 kr
Førers kjørestil	5.3	15 %	750 000 kr
Førers serviceinnstilling	5.3	15 %	750 000 kr
Temperaturen om bord	5.3	15 %	750 000 kr
Årlig satsingsområde	Fastsettes årlig	20 %	1 000 000 kr

Beløpene er beregnet ut fra en årlig kontraktsverdi på 250 mill. kr. (8 % av 250 mill. kr. tilsvarer 20 mill. kr.)

Hvis kundetilfredsheten faller under ønsket mål, skal Operatøren lage en skriftlig plan som beskriver hvilke tiltak som Operatøren skal settes i verk for å endre utviklingen. Denne planen skal legges frem for Oppdragsgiver tre uker etter oppnådd resultat.