

## **Vedlegg 4**

**09.07.2021**

**Versjon: 1.0**

# **Incitamentsbeskrivelse**

**Minibuss- og personbiltjenester TT-tjenesten  
Oslo 2022**

## **Innhold**

<b>1. INNLEDNING .....</b>	<b>3</b>
<b>2. BONUS- OG MALUS ELEMENTER .....</b>	<b>3</b>
<b>3. BEREGNING AV INCITAMENT KNYTTET TIL KVALITET OG KUNDETILFREDSHET FOR MINIBUSS- OG PERSONBILTJENESTER TT-TJENESTEN OSLO 2022 .....</b>	<b>3</b>

## 1. Innledning

- 1.1.1.1 Incitamentsordningen er en ordning for økonomiske insentiver i kontrakten for å stimulere at Operatøren aktivt jobber med kundetilfredshet.
- 1.1.1.2 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.
- 1.1.1.3 Det vil beregnes incitament knyttet til kvalitet og kundetilfredshet for Minibuss- og personbiltjenester TT-tjenesten Oslo 2022.

## 2. Bonus- og malus elementer

- 2.1.1.1 Fra oppstart av kontrakt til 1. januar 2023 beregnes bonus og malus på bakgrunn av årlig inngått kontraktsverdi. Dette innebærer at tilbudt kontraktsverdi i Tilbudsskjema godtgjørelse 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.
- 2.1.1.2 Tabellen under illustrerer hvordan maksimum bonus og malus vil beregnes ut fra en kontraktsverdi på 90 MNOK.

Elementer	Andel av ramme	Maksimal bonus pr. år (eksempel)	Maksimal malus pr. år (eksempel)
Kvalitet og kundetilfredshet	2 % av årlig kontraktsverdi	Kr 1 800 000	Kr 1 800 000

## 3. Beregning av incitament knyttet til kvalitet og kundetilfredshet for Minibuss- og personbiltjenester TT-tjenesten Oslo 2022

- 3.1.1.1 For tjenesten Minibuss- og personbil vil bonus/malus beregnes ut fra brukernes vurdering av tjenesten.
- 3.1.1.2 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.
- 3.1.1.3 Kundeundersøkelsen og telefonintervjuene utføres av en ekstern aktør med erfaring i markedsundersøkelser.
- 3.1.1.4 Spørsmålene vil stilles om gårsdagens tur, og resultatene vil derfor kunne knyttes direkte til den enkelte operatør som har kjørt.
- 3.1.1.5 Bonus/malus på kvalitet og kundetilfredshet avregnes to ganger i året. Dette skjer etter at resultatene av kundetilfredshetsundersøkelsen foreligger, normalt måneden etter undersøkelsen.

- 3.1.1.6 Tilfredsheten settes til 87 % som et nullpunkt ved kontraktsoppstart. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å foreta ny nullpunktfastsetting dersom det faktiske nivået på «tilfredsheten» betydelig fraviker det fastsatte nullpunktet ved kontraktsoppstart.
- 3.1.1.7 Bonus og malus beregnes med inntil 2 % av fakturert godtgjørelse pr. siste halvår for hver av operatørene. Ved 1 % flere fornøyde brukere enn nullpunktet gis 1 % bonus av fakturert beløp, og ved 4 % flere fornøyde brukere gis 2 % bonus av fakturert beløp. Motsatt gis det 1% malus ved 1 % færre fornøyde brukere, og 2 % malus ved 3 % færre fornøyde brukere.
- 3.1.1.8 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.