

Busstjenester Follo og Østensjø 2015

Vedlegg 6

Incitamentsbeskrivelse

versjon 1.1

Innholdsfortegnelse

1	Innledning -----	3
1.1	Hensikt-----	3
2	Økonomisk omfang og fakturering -----	3
3	Målegrunnlag -----	3
4	Endringer i incitamentsbeskrivelsen -----	4
5	Bonus/malus beregninger på inntektsincitamentet -----	4
5.1	Inntektselement-----	4
6	Bonus/malus beregninger på kvalitetselementet -----	5
6.1	Kundemålinger-----	5
6.2	Beregningsgrunnlag -----	5
6.3	Nullnivå -----	6
6.4	Vesentlige avvik i resultatet i kundemålinger -----	6
6.5	Bonus/malus kvalitetselementer og prisnivåer -----	6
6.5.1	<i>Alt i alt hvor fornøyd er du</i> -----	6

1 Innledning

1.1 Hensikt

Hensikten med incitamentsordningen er å sikre at Operatøren leverer tjenester med best mulig kvalitet samt bidrar til at vi når våre inntektsmål gjennom kontraktperioden, slik at vi sammen oppnår fornøyde kunder og ønsket vekst.

Oppdragsgiver vil måle kvaliteten på Operatørens utførelse av oppdraget, og vil bruke målingene til å gi Operatøren økonomiske incitamenter og sanksjoner. Operatøren vil få en økonomisk gevinst (bonus) av å løfte kvaliteten fra 0-nivået, og dersom nivået faller under 0-nivået vil operatøren få malus. Operatøren vil også kunne oppnå en økonomisk gevinst ved å bidra til økte billettinntekter.

Oppdragsgiver vil benytte målinger og registreringer utført av eksterne leverandører og datasystemer for oppfølging av operatøren.

Bonus-/malusberegningene skal ikke påvirkes av force majeure situasjoner. I slike situasjoner suspenderes partenes rettigheter og plikter så lenge force majeure situasjonen varer.

2 Økonomisk omfang og fakturering

Incitamentsbeskrivelsen for Follo og Østensjø kontrakten inneholder en måleparameter for kvalitet «alt i alt», og en måleparameter for inntekt «billettinntekter».

Beløpet som vil bli knyttet til økonomisk bonus og malus (maksimalt bonus- og malusbeløp) vil være på maksimalt 8 prosent av den avtalte godtgjørelsen ved oppstart, fordelt med 5 % på kvalitet og 3 % på inntekt.

Bonus og malus for kvalitet skal avregnes hvert kvartal, og maksimalt årlig beløp blir fordelt lik på kvartalene.

Bonus knyttet til billettinntekter avregnes årlig, etter at Oppdragsgiver har avsluttet sine regnskaper for året.

Ved endringer ut over +/- 10 % i årlig kontraktsverdi vil bonus-/malusbeløpet for påfølgende kalenderår kunne bli justert.

Oppdragsgiver beregner bonus og malus. Dersom Operatør oppnår bonus, vil Oppdragsgiver oversende beregningsgrunnlag til Operatør, slik at Operatør kan utstede en faktura til Ruter på dette beløpet. Dersom Operatør blir ilagt malus vil det bli utstedt en faktura på dette beløpet.

3 Målegrunnlag

For å kunne beregne bonus og malus kreves det et grunnlag for å kunne gjennomføre beregninger. Dersom det skulle vise seg at en ikke får tilfredsstillende målinger for en periode kan man ikke beregne bonus og malus for denne perioden. Dersom dette skjer overføres måleresultater og beløpet til neste kvartal innenfor samme kalenderår. Skulle man for 4.kvartal mangle grunnlag for beregning av kvalitetsresultat skal

det utbetales 50 % av det maksimale bonusbeløpet for kvalitetselementet for 4. kvartal.

4 Endringer i incitamentsbeskrivelsen

0-punktet for incitamentet inntatt i Incitamentsbeskrivelsen gjelder ut kalenderåret 2016 og kan ikke reforhandles. Dersom det er behov for endringer av bonus/malus elementer eller 0-punkt etter 1.januar 2017 håndteres det i henhold til beskrivelsen under. Oppdragsgiver presiserer at dersom partene ikke kommer frem til enighet om en ny incitamentsbeskrivelse så er det det opprinnelige 0-punktet som gjelder.

For 2017 kan partene kreve forhandling om endring av Incitamentsbeskrivelsens målelementer. Aktuelle elementer kan være:

- utvalg målte elementer
- 0-nivå
- maksimalt beløp pr element pr år/kvartal
- skala for beregning av bonus og malus

Dette kravet må komme som en konsekvens av større endringer i rammebetingelsene, stor avstand mellom 0-nivå og faktisk resultat, endringer i målesystemet eller at en ønsker økt fokus på andre elementer. Alle slike krav om forhandlinger må begrunnes og dokumenteres med et skriftlig faktagrunnlag.

Oppdaterte tabeller med tall og referanser til «alt i alt» og «billettinntekter» oversendes Operatør ca. 1. april 2015.

5 Bonus/malus beregninger på inntektsincitamentet

5.1 Inntektselement

Det knyttes en bonus til Ruters budsjetterte billettinntekter som avregnes årlig. Bonus knyttes til 50 % av positivt billettinntektsavvik i Ruters budsjett for året. Positivt billettinntektsavvik er differansen mellom faktiske billettinntekter og budsjetterte billettinntekter, høyere enn null.

Andelen av positivt billettinntektsavvik som inngår i bonusberegningene er satt med utgangspunkt i kontraktområdets beregnede andel av trafikken, målt mot antall reisende i Ruters totale område (se tabell under).

Bonus på billettinntekter kan maksimalt utgjøre 3 % av kontraktens årlige godtgjørelse.

Under følger et regneeksempel for kontraktsområde Østensjø:

Budsjetterte billettinntekter for Ruter i 2013 var kr.2.845.000.000,-. De faktiske billettinntektene for 2013 ble kr.2.886.580.000,-, dette medførte et positivt billettinntektsavvik på kr.41.580.000,-.

50 % av det positive billettinntektsavviket, kr. 20.790.000,-, legges til grunn for beregning av kontraktområdets andel, som for Østensjø er 3,5% og utgjør en bonus på kr. 727.650,-.

Kontraktenes andel av positivt billettinntektsavvik er satt til:

Kontrakt:	Andel av positivt billettinntektsavvik:
Ski	1 %
Nesodden	2 %
Drøbak	1 %
Østensjø	3,5 %

6 Bonus/malus beregninger på kvalitetselementet

6.1 Kundemålinger

Kundemålinger vil måle *kundens oppfattelse av reisen*. Til disse målingene er det knyttet en incitamentsordning basert på bonus og malus. Målet med incitamentsordningen er å øke tilfredsheten blant de reisende som igjen har som formål å øke antall reiser.

Oppdragsgivers Markedsinformasjonssystem (MIS) vil bli benyttet for å angi kundens oppfattelse av reisen. Systemet ligger på en internettbase. Tilgang til resultatavlesning vil bli gitt ved oppstart av kjøringen.

Kundemålingene tar utgangspunkt i elementer som er viktige for kundene. Denne avtalen legger opp til at operatøren kun måles på elementet «alt i alt - hvor fornøyd er du med denne turen». De andre elementene i kundemålingene brukes av Operatørene for å overvåke og evaluere tiltak for å oppnå best mulig resultat. Pr i dag tar kundemålingene utgangspunkt i følgende kvalitetselementer:

- Alt i alt – hvor fornøyd er du med denne turen
- Punktlighet
- Plassen ombord
- Førers kjørestil
- Førers serviceinnstilling
- Informasjon om avgangstider på holdeplass
- Innvendig renhold
- Kapasitet ombord
- Temperatur om bord

6.2 Beregningsgrunnlag

Beregningsgrunnlaget for bonus/malus er Markedsinformasjonssystemet (MIS). Det gjennomføres om lag samme antall målinger hver måned, men det er resultatet pr kvartal som er vist i portalen og som legges til grunn for beregningen. For Østensjø vil det bli gjennomført minimum 100 målinger pr kvartal, og for Follokontraktene

vil det pr kontrakt bli gjennomført minimum 50 målinger. Hvert kvartal blir avsluttet, og det foretas nye beregninger for neste kvartal.

Oppdragsgiver beregner, med utgangspunkt i målingene, kvartalsvise resultater på bonus og malus beløp for dette kvartalet.

6.3 Nullnivå

Nullnivå defineres ut fra de erfaringer Oppdragsgiver har i Markedsinformasjonssystemet (MIS). Ønsket minimumsnivå er utgangspunkt for 0-nivå. 0-nivået er satt likt for hele året. Det vil si at en kan forvente at 0-nivået vil være mest utfordrende i 1. og 4. kvartal på grunn av utfordringer med vinterdrift, mens 0-nivået vil være mer gunstig spesielt i 2. og 3. kvartal.

6.4 Vesentlige avvik i resultatet i kundemålinger

Dersom kundemålingsresultatet på kvalitetselementene i et kvartal avviker vesentlig fra 0-nivået skal partene møtes for å diskutere årsaken til avviket. Vesentlig avvik er når avviket fra 0-nivå er målt til mer enn 50 % opp (bonus) eller ned (malus).

Dersom en av partene kan vise til at avviket ikke kan henføres til Operatørens drift og rettigheter og plikter under kontrakten, skal partene bli enig om en skjønnsmessig avregning som gjenspeiler de underliggende årsaksforhold. Eksempel på avvik som kan medføre reduksjon eller økning av bonus eller malus er blant annet; ombyggingssprosjekter i vegsystemet, ruteendringer og prisendringer. Sesongvariasjoner som mye snø, regn eller kulde er noe som Operatøren må ta høyde for (jfr. at 0-nivå er satt som et snitt gjennom året).

6.5 Bonus/malus kvalitetselementer og prisnivåer

Følgende kvalitetselement vil i kontraktsperioden bli gjenstand for kvalitetsbonus og malus.

Kvalitetselement:	Andel
Alt i alt hvor fornøyd er du med denne reisen	100 %
2015	100 %

6.5.1 Alt i alt hvor fornøyd er du

Kontraktsområde Østensjø

Mål: Skape gjennomgripende forbedringer for kundene slik at flere reiser kollektivt.
* At rutetilbudet oppfyller kundens behov.
* At kundene får det produktet de har betalt for.

	* Gi kundene en opplevelse som overstiger forventningene.
Målemetode:	Oppdragsgivers Markedsinformasjonssystem (MIS), kundens opplevelse med reisen
0-nivå:	92 % tilfredse kunder
Grense for vesentlig avvik:	86 % eller lavere 97 % eller høyere

Beregningskala for bonus og malus:

Alt i alt	
Skala	Resultat
100,0 %	100
87,5 %	99
75,0 %	98
62,5 %	97
50,0 %	96
37,5 %	95
25,0 %	94
12,5 %	93
0 %	92
-10 %	91
-20 %	90
-30 %	89
-40 %	88
-50 %	87
-60 %	86
-70 %	85
-80 %	84
-90 %	83
-100 %	82

Kontraktsområde Follo

Mål:	Skape gjennomgripende forbedringer for kundene slik at flere reiser kollektivt. * At rutetilbudet oppfyller kundens behov. * At kundene får det produktet de har betalt for. * Gi kundene en opplevelse som overstiger forventningene.
Målemetode:	Oppdragsgivers Markedsinformasjonssystem (MIS), kundens opplevelse med reisen
0-nivå:	93 % tilfredse kunder
Grense for vesentlig avvik:	87 % eller lavere 97 % eller høyere

Beregningskala for bonus og malus:

Alt i alt	
Skala	Resultat
100,0 %	100
85 %	99
70 %	98
55 %	97
40 %	96
25 %	95
10 %	94
0,0 %	93
-10,0 %	92
-20,0 %	91
-30,0 %	90
-40,0 %	89
-50,0 %	88
-60,0 %	87
-70,0 %	86
-80,0 %	85
-90,0 %	84
-100,0 %	83