

## **Vedlegg 6**

Versjon 1.4

04.01.2018

# **Beskrivelse av incitamentsordning Busstjenester Romerike 2019 Ruteområde 5 Gjerdrum og Nannestad**

---

## 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
2.2 SÆRLIG OM ÅRLIG SATSNINGSOMRÅDE.....	2
2.2.1 <i>Fastsetting av det årlige satsingsområdet</i> .....	2
2.3 BEREGNING AV BONUS .....	3
2.4 FAKTURERING.....	3
<b>3 BONUS FOR KVALITETSINCITAMENT</b> .....	<b>3</b>
3.1 KUNDEOPPLEVD KVALITET .....	3
3.2 MARKEDSINFORMASJONSSYSTEM (MIS) .....	4
3.2.1 <i>Leverandørbytte</i> .....	5
3.2.2 <i>Mulig nye metoder for gjennomføring av kundeintervjuer til MIS</i> .....	5
3.3 MANGLENDE/MANGELFULLT MÅLEGRUNNLAG.....	5
3.4 MODELL FOR UTLØSING AV BONUS .....	5
3.4.1 <i>Nullnivå</i> .....	6

## **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. Avtalens pkt. 4 vil Operatøren kunne få bonus for kvalitet.

For å stimulere Operatøren til aktivt å jobbe med stadig høyere kundetilfredshet utbetaler Oppdragsgiver bonus til Operatøren basert på kundeopplevd kvalitet. Kundeopplevd kvalitet defineres som kundens tilfredshet med ulike aspekter ved siste reise, inkludert hvor fornøyd kunden totalt sett er med reisen. Kundeopplevd kvalitet måles gjennom kundeintervjuer om bord på kjøretøyet, hvor kundene blant annet blir spurt om:

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

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

I tillegg til bonuselementene nevnt over, vil det også innføres et årlig satsningsområde. Det årlige satsningsområdet skal stimulere til videre utvikling innenfor ruteområdet og støtte opp under Oppdragsgivers overordnede og/eller strategiske mål. Se pkt. 2.2 for mer informasjon.

### **2.2 Særlig om årlig satsningsområde**

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

- Trafikkvekst, markedsandel mv.
- Forbedret brukeropplevelse
- Forbedret omdømme i befolkningen e.l.
- Miljømål

#### **2.2.1 Fastsetting av det årlige satsningsområdet**

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

Det årlige satsingsområdet skal fastsettes innen utgangen av tredje kvartal i kalenderåret før satsingsområdet skal gjelde.

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

#### **2.2.1.1 Fastsetting av det årlige satsingsområdet fra Oppdragets start**

Fra oppstart av Oppdraget 1. juli 2019 og til og med 31. desember 2020 vil det årlige satsingsområdet være knyttet til Operatørens leveranser knyttet til BaaS (Bilag 1 til Vedlegg 1).

Detaljer skal fastsettes – etter prinsippene nevnt i pkt. 2.2.1 ovenfor – som en del av oppstartsforberedelsene, og skal senest være fastsatt 90 dager før oppstart av Oppdraget.

### **2.3 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 2021.

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.

Dersom den årlige verdien av kontrakten (ved inngåelse, K0) blir endret mer enn +/- 10 %, vil ny kontraktsverdi (K1) legges til grunn videre. Dersom K1 endres med mer enn +/- 10 %, vil ny kontraktsverdi (K2) bli lagt til grunn. Dette prinsippet ligger til grunn i hele kontraktsperioden.

### **2.4 Fakturering**

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

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 Kundeopplevd kvalitet**

Kundeopplevd kvalitet måles gjennom intervjuer med kunder om bord på kjøretøyet, hvor disse blir bedt om å evaluere hvor fornøyde de er med ulike aspekter knyttet til den reisen

de er i ferd med å gjennomføre. Resultatene fra intervjuene legges til grunn for beregning av bonus, basert på oppnådd kvalitet per kontrakt.

Kundene blir bedt om å evaluere reisen på en skala fra 1 til 5, hvor:

1 = Meget misfornøyd	(gir 0 poeng)
2 = Ganske misfornøyd	(gir 25 poeng)
3 = Verken/eller	(gir 50 poeng)
4 = Ganske fornøyd	(gir 75 poeng)
5 = Meget fornøyd	(gir 100 poeng)
(6 = Ubesvart / vet ikke)	(holdes utenfor beregningen)

Kundenes evaluering omregnes til en skåre fra 0 til 100 poeng, på grunnlag av poengene som vist i parentesene over. Denne omregningen betyr at dersom alle kundene er meget misfornøyde blir skåre 0, og dersom alle kundene er meget fornøyd blir skåre 100.

For å sikre en tilstrekkelig kvalitet på målingene skal det gjennomføres intervjuer på minimum 50 avganger per kvartal per kontrakt, noe som normalt sett skal gi minst 100 kundeintervjuer per kvartal. Avgangene det skal gjennomføres intervjuer på, fordeles på linjer og ukedager etter hvor mange passasjerer som benytter linjene. Det skal også tilstrebes en fordeling av avganger over døgnet som i størst mulig grad speiler antall passasjerer som reiser.

For ytterligere å sikre at resultatene i størst mulig grad speiler operatørens prestasjoner, vil resultatene av kundeintervjuene vektet etter faktisk antall passasjerer per linje og fordeling på ukedager. Hensikten med vektingen er å justere for eventuelle effekter av at utvalget (mht. linjer og ukedager) ikke fullt ut speiler faktisk fordeling av antall passasjerer.

Resultatene rapporteres gjennom Markedsinformasjonssystemet (MIS), som oppdateres minst én gang per dag.

### **3.2 Markedsinformasjonssystem (MIS)**

Som et verktøy for å oppnå flere fornøyde kunder vil resultater fra kundeintervjuene gjennomført om bord være tilgjengelig i Oppdragsgivers web-baserte rapporteringsløsning for markedsinformasjonssystemet (MIS). Operatøren vil få tilgang ved oppstart av Oppdraget. Operatøren må følge med de ulike faktorene som påvirker kundetilfredsheten. Operatøren 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
- Punktlighet
- Plassen om bord
- Førers kjørestil
- Førers serviceinnstilling
- Informasjon om avgangstider på holdeplass
- Innvendig renhold
- Kapasitet om bord
- Temperatur om bord

### 3.2.1 Leverandørbytte

Bytte av leverandør av markedsinformasjonssystemet kan skje i løpet av kontraksperioden. Dersom leverandørbytte medfører en vesentlig endring i resultatene, som åpenbart ikke skyldes endringer i levert kvalitet fra Operatøren, kan partene avtale endringer i nullnivået.

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

Oppdragsgiver kan i løpet av kontraksperioden endre måten kundens tilfredshet med reisen kartlegges på. I dag gjennomføres kundeintervjuene som et personlig intervju, hvor en representant (intervjuer) for markedsanalyseinstituttet spør kunden om hvor fornøyd hun/han er med reisen. I løpet av kontraksperioden kan dette bli endret. Dette kan for eksempel skje ved bruk av ny teknologi som gjør det mulig for kundene å besvare undersøkelsen ved selvutfylling på sin mobiltelefon.

### 3.3 Manglende/mangelfullt 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.

### 3.4 Modell for utløsning av bonus

Nullnivået er definert ut fra erfaringer og tidligere oppnådde resultater for samme område, registrert i Oppdragsgiver sitt Markedsinformasjonssystemet (MIS). Nullnivået er det samme for alle årets fire kvartaler. Bonus blir beregnet for hvert bonuselement.

Kvalitetselement	Nullnivå	Vekt	Bonus pr. kvartal*
Alt i alt hvor fornøyd er du med denne turen	Se pkt. 3.4.1	20 %	1 000 000 kr
Innvendig renhold		15 %	750 000 kr
Førers kjørestil		15 %	750 000 kr
Førers serviceinnstilling		15 %	750 000 kr
Temperaturen om bord		15 %	750 000 kr
Årlig satsingsområde	Fastsettes årlig	20 %	1 000 000 kr

\* Bonusbeløpene i tabellen over er beregnet ut fra en årlig kontraktsverdi på 250 mill. kr. (8 % av 250 mill. kr. tilsvarer 20 mill. kr. per år) og er kun ment som eksempel.

Hvis kundetilfredsheten faller under nullnivået, 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.

## Busstjenester Romerike 2019

Vedlegg 6 Beskrivelse av incitamentsordning

Ruteområde 5 Gjerdrum og Nannestad

### 3.4.1 Nullnivå

Bonusberegningen tar utgangspunkt i nullnivået, som settes lik gjennomsnitt-7,5 fra 1. kvartal 2015 og til og med 3 kvartal 2017. For hvert poeng over nullnivået gis en bonus per element som vist med eksempel i tabellen under. Maksimal bonus oppnås dersom resultatet er 15 poeng eller mer over det definerte nullnivå, som maksimalt kan være 80 poeng.

\* Bonusbeløpene i tabellen under er beregnet ut fra en årlig kontraktsverdi på 250 mill. kr. (8 % av 250 mill. kr. tilsvarer 20 mill. kr. per år) og er kun ment som eksempel.

Delelement	Nullnivå	Bonus per poeng over nullnivå	Maks bonus per kvartal*
Alt i alt - hvor fornøyd er du med denne turen	77	66 667	1 000 000
Innvendig renhold	74,9	50 000	750 000
Førers kjørestil	80*	50 000	750 000
Førers serviceinnstilling	80*	50 000	750 000
Innvendig temperatur	76,8	50 000	750 000
Årlig satsingsområde	Fastsettes særskilt	Fastettes særskilt	1 000 000
<b>Sum</b>			<b>5 000 000</b>

\* Justert ned til 80 poeng jf. beskrivelsen over tabellen.