

**Vedlegg 6**

**23.08.2024**

# **Beskrivelse av incitamentsordning**

**Busstjenester Ruters vestregion 2024  
Ruteområde 01**

## Innhold

<b>1</b>	<b>INNLEDNING</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>GENERELT</b> .....	<b>2</b>
2.1	BONSELEMENTER.....	2
2.2	BEREGNING AV BONUS .....	2
2.3	VEKTING AV KVALITETSELEMENTER .....	2
2.4	FAKTURERING.....	2
<b>3</b>	<b>BONUS FOR KUNDEOPPLEVD KVALITET /MIS</b> .....	<b>3</b>
3.1	KUNDEOPPLEVD KVALITET .....	3
3.2	MARKEDSINFORMASJONSSYSTEM (MIS) .....	3
3.2.1	<i>Leverandørbytte</i> .....	4
3.2.2	<i>Mulig nye metoder for gjennomføring av kundeintervjuer til MIS</i> .....	4
3.3	MANGLENDE/MANGELFULLT MÅLEGRUNNLAG.....	4
3.4	VESENTLIGE AVVIK I RESULTATET I KUNDEMÅLINGER .....	4
3.5	MODELL FOR UTLØSING AV BONUS .....	5
3.5.1	<i>Nullnivå</i> .....	5
<b>4</b>	<b>FOKUSOMRÅDE</b> .....	<b>5</b>
4.1	OVERORDNET OM FOKUSOMRÅDE (FRA 01.01.2025) .....	5

## 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. 5 vil Operatøren kunne få bonus for kvalitet.

### 2.2 Beregning av bonus

Bonusrammen vil være på 2 % i perioden 06.10.2024 - 31.12.2024 og 4 % i perioden 01.01.2025 - 04.10.2026 av årlig kontraktsverdi (eksklusiv bonus og gebyr).

For kontrakten legges kontraktsverdi i vedlegg 5 Tilbudsskjema til grunn ved beregning av bonus. Det vil ikke være justering av bonusrammen i løpet av kontraktsperioden.

### 2.3 Vekting av kvalitetselementer

- Fra 06.10.2024 - 31.12.2024:

Bonuselement	Andel av den totale bonusrammen	Bonusramme i andel av kontraktsverdi per kvartal
MIS	100 %	2 %
Sum	100 %	2 %

- Fra 01.01.2025 – 04.10.2026:

Bonuselement	Andel av den totale bonusrammen	Bonusramme i andel av kontraktsverdi per kvartal
MIS	50 %	2 %
Fokusområde	50 %	2 %
Sum	100 %	4 %

### 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 første kvartal 2025.

### **3 Bonus for kundeopplevd kvalitet /MIS**

#### **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 fornøyde 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
- Ruteinformasjon
- Innvendig renhold
- Sittekomfort
- Temperatur om bord

#### 3.2.1 Leverandørbytte

Bytte av leverandør av markedsinformasjonssystemet kan skje i løpet av kontraktperioden. 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 kontraktperioden endre måten kundeintervjuene gjennomføres. Dersom det blir gjort en endring, vil det kunne bli satt nye nullnivåer. De eventuelle nye nullnivåene skal settes slik at Operatøren ikke blir skadelidende, gitt at han holder samme kvalitetsnivå. Oppdragsgiver skal drøfte fastsettelsen av de nye nullnivåene med Operatøren.

### 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 Vesentlige avvik i resultatet i kundemålinger

Dersom kundemålingsresultatet i et kvartal avviker vesentlig fra 0-nivået skal partene møtes for å diskutere årsaken til avviket. Med vesentlig avvik regnes når den oppnådde skåren varierer med +/- 20 poeng fra nullpunktet.

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 er blant annet ombyggingsprosjekter i vegsystemet, ruteendringer og prisendringer. Sesongvariasjoner som mye snø, regn, varme eller kulde er noe som Operatøren må ta høyde for (jf. at 0-nivå er satt som et snitt gjennom året).

### 3.5 Modell for utløsing 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.

RO 01			
Bonuselement	Nullnivå	Vekt	Bonus pr. kvartal
Kjørestil	Se pkt 3.5.1	35 %	kr 437 500
Førers serviceinnstilling		10 %	kr 125 000
Innvendig renhold		20 %	kr 250 000
Innvendig temperatur		20 %	kr 250 000
Alt i alt hvor fornøyd du er med denne reisen		15 %	kr 187 500

Tabell: Oversikt over vektning av bonuselementer

\* Bonusbeløpene i tabellen over er beregnet ut fra en årlig kontraktsverdi på 250 mill. kr. (2,00 % av 250 mill. kr. tilsvarer 5 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.

#### 3.5.1 Nullnivå

Bonusberegningen tar utgangspunkt i nullnivået. 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.

RO 01			
Bonuselement	Nullnivå RO1	Bonus pr poeng over nullnivå	Maks bonus pr kvartal per kontrakt
Kjørestil	69	kr 29 167	kr 437 500
Førers serviceinnstilling	65	kr 8 333	kr 125 000
Innvendig renhold	66	kr 16 667	kr 250 000
Innvendig temperatur	64	kr 16 667	kr 250 000
Alt i alt hvor fornøyd du er med denne reisen	69	kr 12 500	kr 187 500

\* Bonusbeløpene i tabellen under er beregnet ut fra en årlig kontraktsverdi på 250 mill. kr. (2,00% av 250 mill. kr. tilsvarer 5 mill. kr. per år) og er kun ment som eksempel.

Tabell: Nullnivå og mulig bonusutbetaling per kontrakt

## 4 Fokusområde

### 4.1 Overordnet om fokusområde (fra 01.01.2025)

Fokusområde skal stimulere til videre utvikling innenfor ruteområdet og støtte opp under Oppdragsgivers overordnede og/eller strategiske mål.

## **Busstjenester Romerike 2019**

Vedlegg 6 Beskrivelse av incitamentsordning

Ruteområde 1 Nittedal og Lørenskog

Fokusområde herunder nullpunkt, fastsettes i samarbeid mellom Operatøren og Oppdragsgiver. Fokusområde kan blant annet bestå av:

- Forbedret kundeopplevelse
- Forbedret omdømme i befolkningen e.l.
- Språkopplæring for operativt personell
- Miljømål
- Kvalitet på digitale tjenester

Fokusområde skal fastsettes av Oppdragsgiver etter innspill og samarbeid med Operatøren. Nullnivået for satsingsområdet skal fastsettes sammen med Operatør.

Fokusområde skal fastsettes innen 01.12.2024 og er gjeldende fra 01.01.2025 og inntil evt nytt fokusområde blir avtalt mellom Oppdragsgiver og Operatør. Evt endring av fokusområde kan skje på en (1) måneds varsel. Det må være enighet om endringen mellom Oppdragsgiver og Operatør for at endringen skal tre i kraft.

Dersom det ikke oppnås enighet mellom Oppdragsgiver og Operatøren vil bonus for fokusområde bortfalle for den perioden det ikke er oppnådd enighet.