

# **Båttjenester i Indre Oslofjord 2021**

## **Vedlegg 5.2**

### **Incitamentsbeskrivelse**

#### **Versjon 1.0**

## Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Innledning</b>	<b>3</b>
1.1	Hensikt	3
<b>2</b>	<b>Økonomisk omfang og fakturering</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Målegrunnlag</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Endringer i incitamentsbeskrivelsen</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Bonus/malus beregninger på inntektselementer</b>	<b>4</b>
5.1	Inntekts- og passasjervolummålinger	4
5.2	Beregningsgrunnlag	5
5.2.1	<i>Betalingsandel</i>	5
5.2.2	<i>Antall passasjerer</i>	6
<b>6</b>	<b>Bonus/malus beregninger på kvalitetselementer</b>	<b>7</b>
6.1	Kundemålinger og kundeopplevd kvalitet	7
6.2	Leverandørbytte	8
6.3	Mulige nye metoder for gjennomføring av kundeintervjuer til MIS	8
6.4	Beregningsgrunnlag	8
6.3	Bonus/malus kvalitetselementer og prisnivåer	9
6.3.1	<i>Alt i alt hvor fornøyd er du</i>	9
6.3.2	<i>Innvendig renhold</i>	9
6.3.3	<i>Mannskapets serviceinnstilling</i>	10
<b>7</b>	<b>Objektive kontroller</b>	<b>11</b>

---

## **1 Innledning**

### **1.1 Hensikt**

Hensikten med incitamentsordningen er å sikre at Operatøren leverer tjenester med best mulig kvalitet og antall betalende passasjerer gjennom kontraktperioden, slik at vi sammen oppnår fornøyde kunder. Operatøren har gjennom ordningen mulighet til å få bonus ved å løfte kvaliteten, øke antall passasjerer samt sikre inntektene fra nullnivået beskrevet nedenfor. Dersom nivåene på bonuselementene faller under nullnivået vil Operatøren få malus.

Oppdragsgiver vil måle kvaliteten på Operatørens utførelse av oppdraget. Oppdragsgiver vil bruke målingene til å gi Operatøren økonomiske incitamenter og sanksjoner. Med unntak av passasjertellinger, vil de øvrige registreringene skje i perioden april – september (2. og 3. kvartal)

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

## **2 Økonomisk omfang og fakturering**

Incitamentsordningen for driftstjenesten av øyåtene inneholder en bonus/-malus på betalingsandel og passasjervolum, og en kvalitetsbonus/-malus på utvalgte kvalitets-elementer. Resultater over nullnivå gir bonus, og resultater under nullnivå gir malus.

Beløpet som vil bli knyttet til økonomisk bonus og malus (maksimalt bonus- og malusbeløp) vil være på maksimalt 8 prosent av den avtalte årlig godtgjørelse ved oppstart.

Omfanget av incitamentsordningen fordeles med 4 % på kvalitetsincitament og 4 % på betalingsandel- og passasjervolumincitament.

Maksimalt årlig beløp til bonus og malus for kvalitets-elementene fordeles likt på 2. og 3. kvartal, og avregnes i etterkant av de to nevnte kvartalene.

Maksimalt årlig beløp til bonus og malus for betalingsandel og passasjervolum fordeles årlig, og avregnes årlig etter 4. kvartal.

Oppdragsgiver beregner bonus og malus, som vil bli oversendt Operatør. Dersom Operatør oppnår bonus, vil Oppdragsgiver utarbeide beregningsgrunnlag som blir oversendt 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 målinger for en periode kan man ikke beregne bonus og malus for denne perioden. Dersom dette skjer, overføres måleresultater og beløpet til neste kvartal.

## 4 Endringer i incitamentsbeskrivelsen

Nullnivåene vil være basert på 2020-tall og fastsettes 1. januar 2021. Disse gjelder ut kalenderåret 2021, og kan ikke reforhandles. Dersom det er behov for endringer i bonus/malus elementer eller nullnivåer etter 01.01.2022 håndteres det i henhold til beskrivelsen under.

Oppdragsgiver presiserer at dersom partene ikke kommer frem til enighet om en ny incitaments beskrivelse så er det de opprinnelige nullnivåene som gjelder.

For 2022 kan partene kreve forhandling om endring av incitamentsordningens målelementer:

- nullnivå
- maksimalt beløp pr element pr år/kvartal
- skala for beregning av bonus og malus
- minimumsverdier for beregning av bonus på punktlighet
- målte elementer

Dette kravet må komme som en konsekvens av større endringer i rammebetingelsene (f.eks. gjenåpning av Langøyene), stor avstand mellom nullnivå 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 fagtagrunnlag.

## 5 Bonus/malus beregninger på inntektselementer

### 5.1 Inntekts- og passasjervolummålinger

Målingene tar utgangspunkt i elementer som er viktige for inntektene. Bonus/malus gjelder følgende inntektselementer:

- Betalingsandel
- Økning i passasjervolum

4 % bonus/malus deles med 50 % på hver av elementene.

Nullnivået for betalingsandel vil være betalingsandel målt i perioden 1.5 – 31.8.2020 på linjene som kontrakten gjelder.

Nullnivået for passasjervolum vil være basert på faktiske passasjertall i perioden 1.3.2020 – 28.02.2021, med et tillegg for den vekst som kommer fra forventet befolkningsvekst. Denne ligger på **1,2 %**.

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 skjønsmessig avregning som gjenspeiler de underliggende årsaksforhold. Eksempel på avvik som

kan medføre reduksjon eller økning av bonus eller malus er blant annet; ombyggingssprosjekter i båtsambandet, 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).

## 5.2 Beregningsgrunnlag

Det er registreringer utført av oppdragsgivers samarbeidspartner innenfor billettkontroll som utfører målingene av snik prosent.

Det skal gjennomføres kontroll av minimum 800 passasjerer i 2. tertial.

Det er registrert antall påstigende passasjerer i gjeldende APC-system som vil være grunnlaget for målingene av passasjervolum.

### 5.2.1 Betalingsandel

Mål:	Flere passasjerer med gyldig billett
Målemetode:	Ruters billettkontroll
Nullnivå:	Faktisk betalingsandel % i perioden 1.5 – 31.8.2020
Maksimalt årlig beløp (+/-):	50 % av bonus/malus beløp betalingsandel og passasjervolum

Hvis gjennomsnittlig snik prosent blir som i tabellen under vil beregningsskala for bonus/malus være som følgende:

Betalingsandel %	
Resultat	Skala
99,0 %	100 %
98,5 %	80 %
98,0 %	60 %
97,5 %	40 %
97,0 %	20 %
96,5 %	0 %
96,0 %	-20 %
95,5 %	-40 %
95,0 %	-60 %
94,5 %	-80 %
94,0 %	-100 %

## 5.2.2 Antall passasjerer

Mål:	Flere passasjerer
Målemetode:	Tellinger av passasjerer gjennom APC-utstyr
Nullnivå:	Passasjertall og deretter lagt på <b>1,2 %</b>
Maksimalt årlig beløp (+/-):	50 % av bonus og malus beløp betalingsandel og passasjervolum

Eksempel med passasjertall fra 2017 til 2018:

År	Passasjertall 2017	1,2 % økning	Nullnivå 2018
Jan	7 635	92	7 727
Feb	7 869	94	7 963
Mars	19 925	239	20 164
April	49 344	592	49 936
Mai	112 177	1 346	113 523
Juni	165 387	1 985	167 372
Juli	232 633	2 792	235 425
Aug	150 958	1 811	152 769
Sept	50 387	605	50 992
Okt	30 075	361	30 436
Nov	12 777	153	12 930
Des	7 707	92	7 799
<b>Totalt</b>	<b>846 874</b>	<b>10 162</b>	<b>857 036</b>

I eksemplet er nullnivå satt til **857.036** påstigende passasjerer. Rapportering fremgår av Oppdragsbeskrivelsen. For alle rute- og ekstraavganger skal det føres passasjerrapport hvor antall på- og avstigende på hver brygge oppgis og summeres for hver tur og hver brygge pr. dag.

Passasjer vekst	
Resultat	Skala
5 %	100 %
4 %	80 %
3 %	60 %
2 %	40 %
1 %	20 %
<b>822.804</b>	<b>0</b>
<b>-1 %</b>	<b>- 10 %</b>
<b>-2 %</b>	<b>-20 %</b>
<b>-3 %</b>	<b>-30 %</b>
<b>-4 %</b>	<b>-40 %</b>
<b>-5 %</b>	<b>-50 %</b>

-6 %	-60 %
-7 %	-70 %
-8 %	-80 %
-9 %	-90 %
-10 %	-100 %

## 6 Bonus/malus beregninger på kvalitetselementer

### 6.1 Kundemålinger og 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.

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 misfornøyd blir skåre 0, og dersom alle kundene er meget fornøyd blir skåre 100.

Ved oppstart av oppdraget vil kundemålingene gjelde følgende kvalitetselementer:

- Alt i alt – hvor fornøyd er du med denne turen
- Innvendig renhold
- Informasjon om avgangstider på alle brygger/anløpssteder
- Mannskapets serviceinnstilling

4 % bonus/malus deles med 33,3 % på hver av elementene.

Nullnivåer defineres ut fra de erfaringer Oppdragsgiver har i Markedsinformasjonssystemet (MIS) fra 1.4.2019 – 31.9.2019 og 1.4.2020 til 31.9.2020. Ønsket minimumsnivå er utgangspunkt for nullnivå. Nullnivået er satt likt for hele året.

Dersom kundemålingsresultatet på kvalitetselementene i et kvartal avviker vesentlig fra nullnivået skal partene møtes for å diskutere årsaken til avviket. Vesentlig avvik er når avviket fra nullnivå 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 (jf at 0-nivå er satt som et snitt gjennom året).

## 6.2 Leverandørbytte

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

## 6.3 Mulige nye metoder for gjennomføring av kundeintervjuer til MIS

Oppdragsgiver kan i løpet av kontraktsperioden 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 kontraktsperioden kan dette bli endret. Dette kan for eksempel skje ved bruk av ny teknologi som gjør det mulig for kundene å besvare undersøkelsen ved selvtutfylling på sin mobiltelefon.

## 6.4 Beregningsgrunnlag

Oppdragsgivers Markedsinformasjonssystem (MIS) vil bli benyttet for å angi kundens oppfattelse av reisen. Systemet ligger på en internetbase. Tilgang til resultatavlesing vil bli gitt ved oppstart av oppdraget. Beregningsgrunnlaget for bonus/malus er MIS.

Det gjennomføres om lag samme antall målinger hver måned i perioden april – september, men det er resultatet per kvartal, som er vist i portalen, som legges til grunn. Det vil bli gjennomført minimum 50 målinger per kvartal, og hver måling inneholder i snitt 3 intervjuer. Hvert kvartal blir avsluttet, og en starter nye beregninger ved nytt kvartal (kvartal 2 og 3).

Oppdragsgiver beregner, med utgangspunkt i målingene, kvartalsvise resultater på bonus og malus beløp. Bonus og malus skal avregnes kvartalsvis, kun for 2. og 3. kvartal. Maksimalt årlig beløp blir fordelt likt på disse kvartalene.



## 6.3 Bonus/malus kvalitetselementer og prisnivåer

### 6.3.1 Alt i alt hvor fornøyd er du

Mål:	Skape 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
Nullnivå:	93 poeng tilfredse kunder
Maksimalt årlig beløp (+/-):	33,3 % av bonus og malus beløp kvalitetselementer
Grense for vesentlig avvik:	90 poeng - nedre grense 96 poeng - øvre grense

Beregningsskala for bonus og malus:

Alt i alt	
Resultat	Skala
98	100 %
97	80 %
96	60 %
95	40 %
94	20 %
93	0 %
92	-20 %
91	-40 %
90	-60 %
89	-80 %
88	-100 %

### 6.3.2 Innvendig renhold

Mål:	Gi passasjerene en standard som gjør at tilbudet oppfattes som attraktivt.
Målemetode:	Oppdragsgivers Markedsinformasjonssystem (MIS), kundens opplevelse med reisen
Nullnivå:	91 poeng tilfredse kunder
Maksimalt årlig beløp (+/-):	33,3 % av bonus og malus beløp kvalitetselementer
Grense for vesentlig avvik:	88 poeng - nedre grense 94 poeng - øvre grense

Beregningskala for bonus og malus:

Innvendig renhold	
Resultat	Skala
96	100 %
95	80 %
94	60 %
93	40 %
92	20 %
91	0 %
90	-20 %
89	-40 %
88	-60 %
87	-80 %
86	-100 %

### 6.3.3 Mannskapets serviceinnstilling

Mål:	Gi passasjerene en standard som gjør at tilbudet oppfattes som attraktivt.
Målemetode:	Oppdragsgivers Markedsinformasjonssystem (MIS), kundens opplevelse med reisen
Nullnivå:	92 poeng tilfredse kunder
Maksimalt årlig beløp (+/-):	33,3 % av bonus og malus beløp kvalitetselementer
Grense for vesentlig avvik:	89 poeng - nedre grense 95 poeng - øvre grense

Beregningskala for bonus og malus:

Mannskapets service	
Resultat	Skala
97	100 %
96	80 %
95	60 %
94	40 %
93	20 %
92	0 %
91	-20 %
90	-40 %
89	-60 %
88	-80 %
87	-100 %

---

## 7 Objektive kontroller

Oppdragsgiver vil gjennomføre kvalitetskontroller og billettkontroller av Operatøren og passasjerer om bord på båtene eller ved ilandstigning for å bekrefte at Operatøren holder det nedfelte minimumsnivået på oppdraget i henhold til kontrakten og dens vedlegg. Kontrollene gjennomføres enten av personer fra Oppdragsgiver eller av andre personer som har gjennomgått nødvendig opplæring for oppgaven (for eksempel operatørkontroll i MIS, mystery shoppers og billettkontrollen). Operatøren vil ikke på forhånd bli gjort kjent med datoene for kontrollene, ei heller hvilke(n) person(er) som benyttes for oppgaven. Kvalitetskontrollene gjøres av personer som har gjennomgått nødvendig opplæring for oppgaven. Oppdragsgiver skal presentere resultatene overfor Operatøren, enten via rapportering av operatørkontrollen i MIS eller ved kopi av registreringene og kontrollene som er foretatt.

Operatørens egne registreringer vil bli lagt til grunn for gebyrleggingen sammen med registreringer foretatt i Oppdragsgiver regi.

Resultatene fra operatørkontrollen i MIS kan hentes i internettdatabasen. Informasjon om brudd i forhold til kontrakten som avdekkes i denne kontrollen vil bli definert ned på avgangsnivå. Forutsetning for å få tilgangen denne informasjonen er at Datatilsynets krav blir fulgt (personvern). Datatilsynet krever at ansatte er informert om at denne kontrollen gjennomføres og at personellets personvern blir ivaretatt. Oppdragsgiver gir Operatør tilgang til systemet når Datatilsynets krav er fulgt opp.