

Oppdrag og incitament

Busstjenester Oslo 2021/2022

20.08.2019

Sjur Brenden, leder trafikkplan

for

Øystein S. Fjæra

Ruter D

Ruter#

Innledning

- Utgangspunkt er oppdrags- og incitaments beskrivelsen slik den var i bussanbud vestregionen
- I den videre utviklingen og ønsker Ruter sterkere fokus på



Regularitet



Punktlighet



Taktling



Standard



Kundetilfredshet



Bærekraft

Innspill etter første dialogkonferanse

- Mange gode innspill
- De fleste innspillene tas med videre og brukes i arbeidet med å ta beslutninger
- Flere innspill om at det ikke er ønskelig med sanksjoner og/eller mindre sanksjoner – det er ikke aktuelt ikke å ha sanksjoner, men Ruter er åpen for konkrete innspill til sanksjonene



Regularitet

Vi skal kjøre det vi har sagt vi skal kjøre.

Regularitet

- Det er viktig at vi holder det vi lover
- Mulige endringer:
 - Tydeligere definisjon av hva som er en innstilt avgang
 - To ulike alternativer for kravstilling, oppfølging og sanksjoner
- Rapporteringsplikten ved helt eller delvis innstilling av en avgang opprettholdes



Regularitet

Nåsituasjon

Egenrapportering.





Definisjon på innstilt avgang

- En avgang regnes som ikke kjørt / innstilt dersom avgangen
 - ikke har startet fra startstoppestedet før neste avgang eller
 - ikke har betjent 75 % eller flere av stoppestedene på avgangen.
- Dersom en avgang har blitt kjørt men ikke levert data til oppdragsgiver, påhviler det leverandøren å dokumentere at avgangen faktisk har blitt kjørt.
- Dersom innstillingen skyldes forhold utenfor leverandørens kontrollansvar kan ev. gebyr frafalles.
- Uannonserte ekstraavganger regnes ikke med i beregningen av regularitet.



Med kontrollansvar mener vi

Omstendigheter som leverandøren ikke råder over og ikke med rimelighet kan forutse, unngå eller avhjelpe med rimelige midler og kostnader.

Eksempler på oppfylleleshindringer som er innenfor leverandørens kontrollansvar:

- -Manglende fører
- -Tekniske, eller andre, feil på bussmateriellet
- -Forhold hos leverandørens underleverandører
- -Manglende godkjenning fra offentlige myndigheter (f.eks. Statens vegvesen)
- -Trafikale forhold som kan avhjelpes med rimelige midler (f.eks. omkjøring, kjente arrangementer o.l.)



Regularitet – alternativ 0 (i dag)

- Det gis gebyr for alle innstilte avganger
- Regulariteten følges opp i samhandlingsmøtene



Regularitet

EKSEMPEL

Regularitet – alternativ 1

- Det innføres minstekrav til regularitet
- Det gis gebyr for hver innstilt avgang etter prinsippet vist i tabellen
- Regulariteten følges opp i de månedlige samhandlingsmøtene
- Ingen krav til antall reservebusser

Regularitet	Gebyr pr. innstilt avgang
>= 99,95 %	NOK 10 000
< 99,95 %	NOK 15 000
< 99,9 %	NOK 17 000
< 99,5 %	NOK 19 000
< 99 %	NOK 22 000
< 98 %	NOK 25 000

Hvor mange avganger utgjør dette (med dagens produksjon)?

	100 %	0,05 %	0,1 %	0,5 %	1 %
Indre by	64 361	32	64	322	644
Oslo vest	32 305	16	32	162	323
Oslo syd	66 046	33	66	330	660



Kom gjerne med innspill til andre endringer i kravstillingen som kan være hensiktsmessig.

Ruter#



Spørsmål til regularitet

- R1: Hva vil kunne være et riktig minimumskrav til regularitet?



Taktning

Taktning

Punktlighet

Vi skal kjøre når vi har sagt vi skal kjøre, eller med de intervallene mellom avgangene vi har sagt vi skal ha.

Ruter#

Punktligghet – definisjon

- En avgang regnes som i rute/punktlig dersom
 - avgangen ikke forlater startstoppestedet ett (1) eller flere minutter etter oppsatt avgangstid eller
 - avgangen ikke forlater hvilket som helst stoppested på linjen mer enn 20 sekunder før oppgitt avgangstid
- Dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor leverandørens kontrollansvar kan gebyret frafalles.



Kom gjerne med innspill til definisjonen for punktligghet.

Punktlighet – alternativ 0




- Det gis gebyr for avganger som forlater et (hvilket som helst) stoppested for tidlig
- Det gis gebyr for avganger som starter mer enn ett minutt for sent fra startstoppested
- Krav til reguleringstid tas bort – leverandørens ansvar å sørge for tilstrekkelig reguleringstid



Kom gjerne med innspill til andre endringer i kravstillingen som kan være hensiktsmessig.

Punktlighet – alternativ 1

- Det innføres minstekrav til punktlighet fra startstoppested
- En forsinkelse skal ikke øke fra ankomst endestoppested til avgang fra startstoppested
- Dersom andelen avganger som ikke er punktlig fra startstoppested overstiger (f.eks.) 2 % gis det gebyr etter prinsippene i tabellen
- Avganger som kjører for tidlig gebyrlegges enkeltvis
- Punktligheten følges opp i de månedlige samhandlingsmøtene

 Kom gjerne med innspill til andre endringer i kravstillingen som kan være hensiktsmessig.



Punktlighet

EKSEMPEL

Andel ikke punktlig	Gebyr (samlet) pr. mnd.
<= 2 %	-
> 2 %	NOK 100 000
> 3 %	NOK 150 000
> 4 %	NOK 200 000
> 5 %	NOK 250 000
> 6 %	NOK 500 000

Ruter#

Spørsmål vedr. punktlighet



- P1: Hvordan kan leverandørene gis større innflytelse over kjøretider og samtidig sikre kontroll på kostnader for oppdragsgiver?
- P2: Bør krav til reguleringstid tas bort, slik at det blir leverandørens ansvar å sørge for tilstrekkelig reguleringstid?



Ruter#

Hensikten med takting



- Gi kundene en bedre opplevelse av tilbudet
- Gjenspeile/måle kundens opplevelse av tilbudet
- Gi incentiver for leverandøren å jobbe for å få en jevn avstand i tid mellom avgangene - på tross av utfordring med trafikk og fremkommelighet

Takting



- Jevn avstand (i tid) mellom avganger.
- Uønsket ventetid (UVT) er ventetid ut over den ventetiden som er planlagt, og regnes ut slik: $UVT = FVT - PVT$
- Planlagt ventetid (PVT) er frekvens dividert på to
- Faktisk ventetid (FVT) er faktisk ventetid mellom to avganger dividert på to
- Måling og oppfølging av takting kan skje på linjer som har flere enn seks avganger i timen. For linjer som har færre enn seks avganger i timen er det punktlighet som måles og følges opp.

Takting – incentiver



- Ved bedre prestasjon enn nullpunkt gis det bonus (f.eks.) per 0,1 minutt bedre enn nullpunkt, f.eks. 2 % av bonusrammen
- Ved dårligere prestasjon enn nullpunkt gis det malus (f.eks.) per 0,1 minutt dårligere enn nullpunkt, f.eks. 1 % av bonusrammen

Takting kan fordre noen endringer



- For linjer som har takting kan
 - Ruter oppgi frekvens i ulike intervaller,
 - dagens tidtabell erstattes av krav til antall avganger innenfor et gitt tidsrom og leverandøren får frihet til å finne den beste måten å løse oppdraget på,
 - gebyr innstilte avganger blir tatt bort, men erstattes av gebyr dersom ventetiden overstiger et visst nivå

Spørsmål til takting



- T1: Gitt at leverandør gis anledning til å styre mer av tilbudet selv, hvordan bør godtgjørelsen skje?
- T2: Hvilke endringer i kontrakten vil være hensiktsmessig for de linjene det måles takting på?



Standard

Kjøretøyene skal være rene, uten skader og være behagelige å være i. Føreren skal opptre korrekt, svare på spørsmål fra kundene, selge billetter og behandle kundene på en bra måte.

Standard



- Bussenes standard blir definert i vedlegg 2
- I dag måles bussenes standard vha. objektive kontroller
 - Gebyr ved brudd på kontrakten
- Vedlegg 1 setter krav til føreren og førerens adferd mv.
 - Førers adferd/serviceinnstilling og kjørestil måles gjennom MIS
- Renhold (krav gitt i vedlegg 1) måles og følges opp vha. objektive kontroller og MIS

Standard – mulige endringer i oppfølging



- Operatørkontrollen utvides og deles i to:
 - én del som skjer mens bussen står i ro og kontrolløren identifiserer seg (identifisert kontroll)
 - én del som skjer mens bussen er i trafikk og kontrolløren fremstår som en ordinær passasjer; Kontrolløren måler standard på bussen, førerens kjørestil og serviceinnstilling mv. (ikke-identifisert kontroll)
- Rutiner, veiledninger, beregningsmetoder o.l. for kontrollene gjøres kjent
- Kundeintervjuer videreføres



Ruter ønsker tilbakemeldinger på oppfølging av standard, særlig ikke-identifiserte kontroller.

Eksempel på forhold som kontrolleres ved ikke-identifisert kontroll



- Førers kjørestil
- Førers serviceinnstilling / kundebehandling
- Førers kjennskap til
 - linjen og linjenettet i ruteområdet
 - transportvedtekter og reisegaranti
 - billetter og billettsalg
- Stopp ved stoppmarkering (der stoppmarkering finnes) [nytt krav]
- Innvendig og utvendig renhold, skader o.l.
- Temperatur om bord
- Bruk av håndholdte enheter

Ulike måter å følge opp standard på



- **Alternativ 0** – det blir gitt gebyr for de forholdene som avdekkes
- **Alternativ 1a** – det utarbeides en poengsum som er basert på MIS, identifiserte kontroller og ikke-identifiserte kontroller. Det settes et minstekrav, det gis bonus for leveranse over minstekravet og malus ved leveranse under minstekrav
- **Alternativ 1b** – det utarbeides en poengsum som er basert på identifiserte kontroller og ikke-identifiserte kontroller. Det settes et minstekrav, det gis bonus for leveranse over minstekravet og malus ved leveranse under minstekrav
- **Alternativ 1c** – det utarbeides en poengsum som er basert på ikke-identifiserte kontroller. Det settes et minstekrav, det gis bonus for leveranse over minstekravet og malus ved leveranse under minstekrav
- **Alternativ 2** – det utarbeides en tjenestekvalitetsindeks som inkluderer kundetilfredshet, billettsalg og informasjon, operatørkontroll (begge variantene) og bærekraft. Det settes et minstekrav, det gis bonus for leveranse over minstekravet og malus ved leveranse under minstekrav

Spørsmål vedr. standard



- S1: Hvilket alternativ for oppfølging av standard er det ønskelig at Ruter innfører – og hvorfor?
- S2: Hvor mange kontroller mener dere er et hensiktsmessig kontrollnivå?
- S3: Har dere evt. innspill til andre måter vi kan holde en jevnere standard på busser over hele kontraktstiden?

Kontraktslengde

- **Alternativ 0** – fast løpetid (f.eks. 8 år) med mulighet for (ensidig) forlengelse (opptil f.eks. 3 år)
- **Alternativ 1** – fast løpetid (f.eks. 10 år) med mulighet for begge parter å si opp kontrakten etter en gitt periode (f.eks. 4 år) med tre års oppsigelsestid. Det må betales bruddgebyr fra parten som sier opp avtalen
- **Alternativ 2** – fast løpetid (f.eks. 6 år) mulighet for forlengelse (opptil f.eks. 3 år) dersom kvaliteten på tjenesten er tilstrekkelig god og begge parter ønsker å forlenge avtalen



Ruter ønsker innspill på de ulike alternativene for kontraktslengde – eller innspill som ikke er nevnt over.

Ruter#

Andre mulig endringer i vedlegg 1

- Trafikksikkerhet:
 - Foreslår krav til ISO 39001 eller tilsvarende
 - Etablering av database for innmelding av uønskede hendelser, rapportering som en del av månedlig rapportering
 - Etablering av trafikksikkerhetsforum med halvårlige samlinger
- Offentliggjøring av resultater:
 - Resultater fra de objektive kvalitetsmålingene, regularitet og punktlighet/takting offentliggjøres på internett

Øvrige spørsmål

- Ø1: Er det ønskelig og hensiktsmessig å etablere et felles trafiksikkerhetsforum?
- Ø2: Vil offentliggjøring av resultater i seg selv være et incentiv til å levere bra?
- Ø3: ISO-standard for rengjøring, er det en vei å gå?