

Busstjenester Vestby 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	Beregning inntektsincitamentet -----	4
5.1	Inntektselement og prisnivå-----	4
6	Bonus/malus beregninger på kvalitetselementet -----	5
6.1	Kundemålinger-----	5
6.2	Beregningsgrunnlag-----	5
6.3	Nullnivå-----	5
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 Vestby 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 etter det første driftsåret være på maksimalt 15 prosent av den avtalte godtgjørelsen fordelt med 5 % på kvalitet og 10 % på inntekt.

For det første driftsåret vil man kun kunne beregne bonus/malus på kvalitetsparameteren begrenset oppad til maksimalt 5 % av den avtalte godtgjørelsen ved oppstart av kontrakten.

Bonus og malus skal avregnes hvert kvartal, og maksimalt årlig beløp blir fordelt likt på kvartalene. 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 kvalitetsincitamentet 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 Beregning inntektsincitamentet

5.1 Inntektselement og prisnivå

Det legges opp til en ordning der Operatør får en godtgjørelse på kr. 5,- eks mva for hver nye betalende passasjer ut over nullnivået som er satt med utgangspunkt i resultatet for første driftsåret. Ordningen er anslått til å utgjøre maksimum 10 % av kontraktens årlige godtgjørelse. Da det er usikkerhet knyttet til grunnlaget for beregningene, igangsettes ordningen etter det første driftsåret. Det første driftsåret benyttes som grunnlag for å beregne utgangspunktet for ordningen. Betalende passasjerer måles i billettsystemet og vil bli kontrollert mot Ruters passasjertellinger. Inntektsincitamentet innebærer en mulighet for å oppnå en økonomisk gevinst utover ordningen med 5 % kvalitetsbonus.

Eksempel:

Med utgangspunkt i tilgjengelige tall for 2013 utgjorde trafikkgrunnlaget for kontraktsområdet i underkant av 700.000 betalende passasjerer. I dette eksempelet er det benyttet gjennomsnittøkningen i trafikkgrunnlaget for de 3 siste årene som var i overkant av 4 %. Dette ville gitt en billettinntektsbonus på ca. kr.140.000,-

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. Det vil bli gjennomført minimum 50 målinger pr kvartal. 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 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 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

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

Beregningsskala for bonus og malus:

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