

## **Vedlegg 5.2**

Versjon 1.0

24.05.2019

# **Incitament**

**Båttjenester Indre Oslofjord 2021**

## Innhold

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

## **1 Innledning**

### **1.1 Hensikt**

Hensikten med incitamentsordningen er å sikre at Operatøren leverer tjenester med best mulig kvalitet og antall betalende passasjerer gjennom kontraksperioden, 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 kvalitetselementene 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**

De definerte nullnivåene gjelder minimum ut første driftsår (t.o.m. 31.10.2022), og kan ikke revideres. Dersom det er behov for endringer i bonus/malus elementer eller nullnivåer etter 01.11.2022 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.

## Båttjenester Indre Oslofjord 2021

### Kapittel 5 vedlegg 2 Incitament

Etter 01.11.2022 kan partene kreve forhandling om endring av incitamentsordningens måle-elementer:

- 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, økt produksjon (rutetimer) 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.

## 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 – 31.8.2021 på linjene som kontrakten gjelder. Betalingsandelen har i perioden 2016-2018 ligget på følgende nivå;

2016 : 99,1 %

2017 : 99,0 %

2018 : 98,6 %

Nullnivået for passasjervolum vil være basert på gjennomsnittet av de faktiske passasjertall i perioden 01.11.2016 – 31.10.2017 og 01.11.2017 – 31.10.2018 (se tabell under, samt kapittel 5.2.2), med et årlig tillegg for den vekst som kommer fra forventet befolkningsvekst. Årlig forventet befolkningsvekst ligger på 1,2 %.

Måned	Gj.snitt påstigninger 01.11.16-31.10.17 og 01.11.17 – 31.10.18	1,2 % økning * 3 år	Nullnivå til 01.11.21- 31.10.22
Nov	11 538	420	11 958
Des	8 066	294	8 360
Jan	7 273	265	7 538
Febr	7 944	289	8 233
Mars	20 223	737	20 960
April	53 938	1 965	55 903
Mai	166 271	6 058	172 329
Juni	208 928	7 612	216 540

## Båttjenester Indre Oslofjord 2021

### Kapittel 5 vedlegg 2 Incitament

Juli	293 719	10 701	304 420
Aug	154 568	5 631	160 199
Sept	51 952	1 893	53 845
Okt	30 476	1 110	31 586
<b>Totalt</b>	<b>1 014 896</b>	<b>36 975</b>	<b>1 051 871</b>

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; ombyggingsprosjekter 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).

T.o.m. 31.10.2022 legges inngått kontraktsverdi fra oppstart til grunn ved beregning av bonus. Med dette menes kontraktsverdi i Vedlegg 5.1 tilbudsskjema, uten endringer (dvs. uten indeksering og uten eventuell endring av ruteproduksjon). Første mulige justering av grunnlaget for beregning av bonus er for perioden etter 01.11.2022.

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. Hvis årlig kontraktsverdi blir endret med mer enn +/- 10 %, legges årlig kontraktsverdi til grunn for beregning av bonus det påfølgende året. Dette grunnlaget vil i så fall bli benyttet frem til en eventuell ny endring av årlig kontraktsverdi med mer enn +/- 10 % i et senere kalenderår.

## 5.2 Beregningsgrunnlag

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

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 – 31.8.2021
Maksimalt årlig beløp (+/-):	50 % av bonus/malus beløp betalingsandel og passasjervolum

Hvis gjennomsnittlig betalingsandel i perioden 1.5. – 31.8.2021 blir som i tabellen under, vil beregningsskala for bonus/malus være som følgende:

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

## Båttjenester Indre Oslofjord 2021

### Kapittel 5 vedlegg 2 Incitament

96,0 %	-40 %
95,5 %	-60 %
95,0 %	-80 %
94,5 %	-100 %

#### 5.2.2 Antall passasjerer

Mål:	Flere passasjerer
Målemetode:	Telling av passasjerer gjennom APC-utstyr
Nullnivå:	Gjennomsnittlig passasjertall over 2 år, og deretter lagt på 1,2 %
Maksimalt årlig beløp (+/-):	50 % av bonus og malus beløp betalingsandel og passasjervolum

Måned	Nullnivå 01.11.21-31.10.22
Nov	11 958
Des	8 360
Jan	7 538
Febr	8 233
Mars	20 960
April	55 903
Mai	172 329
Juni	216 540
Juli	304 420
Aug	160 199
Sept	53 845
Okt	31 586
<b>Totalt</b>	<b>1 051 871</b>

Nullnivå for perioden 01.11.21 – 31.10.22 er satt til 1 051 871 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 %
1 051 871	0
-1 %	- 10 %

-2 %	-20 %
-3 %	-30 %
-4 %	-40 %
-5 %	-50 %
-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 fartøyet, hvor disse blir bedt om å evaluere hvor fornøyd 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
- Mannskapets serviceinnstilling

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

Nullnivåer defineres ut fra de erfaringer Oppdragsgiver har i Markedsinformasjons-systemet (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; ombyggingsprosjekter 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).

## 6.2 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 Mulig 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 selvutfylling 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.

## 6.5 Bonus/malus kvalitetselementer og prisnivåer

### 6.5.1 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

Beregningskala for bonus og malus:



## Båttjenester Indre Oslofjord 2021

### Kapittel 5 vedlegg 2 Incitament

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

#### 6.5.2 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:

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

#### 6.5.3 Mannskapets serviceinnstilling

Mål:	Gi passasjerene en standard som gjør at tilbudet oppfattes som attraktivt.
------	--

## Båttjenester Indre Oslofjord 2021

### Kapittel 5 vedlegg 2 Incitament

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 til denne informasjonen er at regelverket omkring personopplysninger. Regelverket krever at ansatte er informert om at denne kontrollen gjennomføres og at personellets personvern blir ivaretatt. Oppdragsgiver gir Operatøren tilgang til systemet når regelverkets krav er fulgt opp.