|  |
| --- |
| Kapittel 5 vedlegg 2 |
| Versjon 0.9  10.01.2019 |
| Incitament |
| Båttjenester Indre Oslofjord 2021 |

Innhold

[1 Innledning 3](#_Toc519754082)

[1.1 Hensikt 3](#_Toc519754083)

[2 Økonomisk omfang og fakturering 3](#_Toc519754084)

[3 Målegrunnlag 3](#_Toc519754085)

[4 Endringer i incitamentsbeskrivelsen 3](#_Toc519754086)

[5 Bonus/malus beregninger på inntektselementer 4](#_Toc519754087)

[5.1 Inntekts- og passasjervolummålinger 4](#_Toc519754088)

[5.2 Beregningsgrunnlag 4](#_Toc519754089)

[5.2.1 Betalingsandel 5](#_Toc519754090)

[5.2.2 Antall passasjerer 5](#_Toc519754091)

[6 Bonus/malus beregninger på kvalitetselementer 7](#_Toc519754092)

[6.1 Kundemålinger og kundeopplevd kvalitet 7](#_Toc519754093)

[6.2 Leverandørbytte 8](#_Toc519754094)

[6.3 Mulig nye metoder for gjennomføring av kundeintervjuer til MIS 8](#_Toc519754095)

[6.4 Beregningsgrunnlag 8](#_Toc519754096)

[6.5 Bonus/malus kvalitetselementer og prisnivåer 9](#_Toc519754097)

[6.5.1 Alt i alt – hvor fornøyd er du 9](#_Toc519754098)

[6.5.2 Innvendig renhold 9](#_Toc519754099)

[6.5.3 Mannskapets serviceinnstilling 10](#_Toc519754100)

[7 Objektive kontroller 11](#_Toc519754101)

# Innledning

## Hensikt

Hensikten med incitamentsordningen er å sikre at Operatøren leverer tjenester med best mulig kvalitet og antall betalende passasjerer gjennom kontraktsperioden, 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. Opp-dragsgiver vil bruke målingene til å gi Operatøren økonomiske incitamenter og sanksjoner. Med unntak av passasjertellinger, vil de øvrige registeringene 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.

# Økonomisk omfang og fakturering

Incitamentsordningen for driftstjenesten av øybåtene 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.

# 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.

# Endringer i incitamentsbeskrivelsen

Nullnivåene vil være basert på 2020-tall og fastsettes ila Q1-2021. 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 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, 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.

# Bonus/malus beregninger på inntektselementer

## 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. Betalingsandelen har i perioden 2015-2017 ligget på følgende nivå;

2015 : 98 %

2016 : 98 %

2017 : 98 %

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 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).

## Beregningsgrunnlag

Det er registreringer utført av oppdragsgivers samarbeidspartner innenfor billettkon-troll 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.

### 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 % |  |  |

### Antall passasjerer

Mål: Flere passasjerer

Målemetode: Tellinger av passasjerer gjennom APC-utstyr

Nullnivå: Passasjertall og deretter lagt på 1,2 %

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 |
| **Totalt** | **846 874** | **10 162** | **857 036** |

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 % |  |  |
| 857.036 | 0 |  |  |
| -1 % | - 10 % |  |  |
| -2 % | -20 % |  |  |
| -3 % | -30 % |  |  |
| -4 % | -40 % |  |  |
| -5 % | -50 % |  |  |
| -6 % | -60 % |  |  |
| -7 % | -70 % |  |  |
| -8 % | -80 % |  |  |
| -9 % | -90 % |  |  |
| -10 % | -100 % |  |  |

# Bonus/malus beregninger på kvalitetselementer

## 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 misfornøyde blir skåre 0, og dersom alle kundene er meget fornøyde 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).

## 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.

## 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.

## Beregningsgrunnlag

Oppdragsgivers Markedsinformasjonssystem (MIS) vil bli benyttet for å angi kundens oppfattelse av reisen. Systemet ligger på en internettbase. 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 inne-holder 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.

## Bonus/malus kvalitetselementer og prisnivåer

### 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 % |  |  |

### 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

Beregningsskala 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 % |  |  |

### 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

Beregningsskala 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 % |  |  |

# 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) per-son(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. Opp-dragsgiver gir Operatør tilgang til systemet når Datatilsynets krav er fulgt opp.