



Foto: Terje Armodt / Haldor Myklebust

Status incentivordning RP1

Per 3. kvartal 2021 – årsresultat for bonusberegning

Incentivordning rutepakke 1

- Incentivordningen (bonusordningen) for rutepakke 1 er basert på resultatene for bestemte spørsmål i kundetilfredshetsmålingene som FRAM utfører. Det blir gjort intervjuer om bord på bussene hvert kvartal.
- I oktober/november 2020 ble det gjort en såkalt nullpunktsanalyse, det vil si en undersøkelse som viser status for de ulike spørsmålene på det tidspunktet målinga ble gjort. Disse resultatene blir utgangspunktet for utvikling i kundetilfredsheten.
- For at det skal utbetales bonus i 2021, må resultatene for de tre spørsmålene som bonusen skal beregnes ut fra, være bedre enn for målingen som ble gjort i 2020. Det samme gjelder for det årlige satsningsområdet.
- Det er utarbeidet en modell som viser hvor høy prosentandel av tilgjengelig pott som skal betales ut, avhengig av resultatet for hvert enkelt spørsmål. Størrelsen på bonusen er avhengig av hvor mye bedre resultatet er.
- For 2021 er det resultatene fra oppstart av kundetilfredshetsundersøkelsene, dvs. 1. januar 2021, til og med 3. kvartal (ut september) som er tellende.
- For 2022 vil årsresultatet baseres på kundetilfredshetsundersøkelsene i 4. kvartal 2021 og kvartal 1-3 i 2022.

Merk! Bonusberegningene gjelder per spørsmål, så det blir utbetalt bonus selv om ikke alle punktene viser forbedring.

Resultat per 3. kvartal 2021

Faste målepunkt	Resultat i nullpunktsanalyse	Status per 3. kvartal 2021
Sjåførens serviceinnstilling	78 %	77 %
Innvendig renhold	74 %	76 %
Kjørestil	74 %	84 %

Disse resultatene viser prosentandelen som var *meget fornøyd* eller *ganske fornøyd* med de faste spørsmålene det måles på. Ut fra disse resultatene blir bonusutbetaling for Innvendig renhold og Kjørestil, henholdsvis 4 % og 65 % av tilgjengelig pott for hvert av disse spørsmålene. Det blir ingen bonus for Sjåførens serviceinnstilling siden resultatet ikke er forbedret siden nullpunktsanalysen.

Årlig satsningsområde 2021	Resultat nullpunktsanalyse	
Overfylte søppelbøtter	18 %	0 %

Av de som var misfornøyd med innvendig renhold, var det ingen som oppga at grunnen var overfylte søppelbøtter. Da blir det 100 % bonus av tilgjengelig pott for det årlige satsningsområdet.

Basert på årsresultatet blir bonus per sjåfør være kr. 3.544.