



Foto: Terje Arnevoll / Haldor Myklebust

# Status incentivordning RP1

Resultat for perioden Q4-21 til og med Q3-22

# 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.
- For at det skal utbetales bonus i 2022, må resultatene for de tre spørsmålene som bonusen skal beregnes ut fra, være bedre enn nullpunktsmålingen i 2020. For det årlige satsningsområdet må resultatet være bedre enn foregående år (2021).
- 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 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 2. kvartal 2022

Faste målepunkt	Nullpunkt	Resultat 2021 (for sammenlikning)	Årsresultat (4. kvartal 2021 - 3. kvartal 2022)
Sjåførens serviceinnstilling	78	77 %	71 %
Innvendig renhold	74	76 %	73 %
Kjørestil	74	84 %	85 %

Disse resultatene viser prosentandelen som var *meget fornøyd* eller *ganske fornøyd* med de faste spørsmålene det måles på. Det er kun Kjørestil som har et bedre resultat enn i nullpunktsanalysene i 2020, og det er derfor kun for dette spørsmålet det blir bonus i 2022!

Årlig satsningsområde 2022	Nullpunkt (resultat 2021)	Årsresultat (4. kvartal 21 - 3. kvartal 22)
Kjørde før eg fekk satt meg	50 %	31 %

Av de som var misfornøyd med kjørestilen, er det i måleperioden 31 % som oppga at grunnen var at sjåføren kjørte før de fikk satt seg. Dette vil gi 100 % bonus av tilgjengelig pott for det årlige satsningsområdet, da alt bedre enn 41 % gir 100 % uttelling for fokusområdet.

**Total bonus per sjåfør for perioden 4. kvartal 2021 til og med 3. kvartal 2022 blir kr. 2457.**