



KJØP AV KOLLEKTIVTRANSPORT

BUSS NORD TROMS

Vedlegg 6

Incitamentsordning

Innholdsfortegnelse

1	INNLEDNING	3
2	BONUSELEMENTER.....	3
3	ÅRLIG SATSINGSOMRÅDE.....	4
4	BEREGNING AV BONUS	4
5	FAKTURERING	4
6	MÅLINGENE	5
7	MODELL FOR UTLØSNING AV BONUS.....	5
7.1	NULLNIVÅ	5
8	VELFERDSTILTAK	6

1 Innledning

Formålet med incitamentsordningen er at den skal være en fordel både for operatøren og oppdragsgiver, slik at partene oppnår ønsket kvalitet på leveransen, flest mulig fornøyde kunder og ønsket passasjervekst.

Oppdragsgiver vil i henhold til definerte metoder og kriterier måle kvaliteten på operatørens utførelse av oppdraget. Resultatene av målingene anvendes som grunnlag for økonomiske incitament (bonus) overfor operatør.

Generelt oppfordres det til at operatør arbeider systematisk med kvaliteten på leveransen av tjenesten sammen med de ansatte for å oppnå maksimal score på incitamentsmålsettinger.

Grunnprinsippene som skal ivaretas i incitamentsavtalen er at operatørene skal oppleve at den har tydelige, realistiske og målbare krav, at den er forutsigbar og ligger fast i kontraktperioden og at de gjennom målrettet innsats vil kunne belønnes. Oppdragsgiver skal stimulere til høy kvalitet på leveransen med tydelige krav og forventninger som gjennom godt samarbeid med operatør bidrar til måloppnåelse for begge parter.

Incitamentsordningen er satt til å maksimalt kunne utgjøre 5 % av årlig kontraktsverdi.

2 Bonuselementer

Utover ordinær godtgjørelse for produksjon jf. kontraktens pkt.6 vil operatøren kunne få bonus for kvalitet.

For å stimulere Operatøren til aktivt å jobbe med stadig høyere kundetilfredshet utbetaler Oppdragsgiver bonus til Operatøren etter kundeopplevd kvalitet. Kundeopplevd kvalitet måles etter kundens opplevelse av siste reise. Kundene som deltar i kvalitetsmålingen blir blant annet spurt om:

- Alt i alt hvor fornøyd er du med denne reisen.
- Innvendig renhold.
- Førers serviceinnstilling.
- Kjørestil.
- Punktlighet.

Disse kvalitetselementene vurderes hver for seg, og det beregnes bonus for hvert av kvalitetselementene. Bonus utbetales hvis Operatør leverer på eller over nullnivå satt for kontraktens periode.

3 Årlig satsingsområde

Det årlige satsingsområdet, herunder nullpunkt, fastsettes i samarbeid mellom Operatøren og Oppdragsgiver. Det årlige satsningsområdet skal stimulere til videre utvikling innenfor ruteområdet og støtte opp under Oppdragsgiver overordnede og/eller strategiske mål. Det årlige satsningsområdet kan blant annet bestå av:

- Trafikkvekst, markedsandel m.v.
- Forbedret brukeropplevelse
- Forbedret omdømme i befolkningen el.l.
- Miljømål.

Det årlige satsingsområdet skal fastsettes av Oppdragsgiver etter innspill og samarbeid med Operatør. Nullnivået for satsingsområdet skal fastsettes sammen med Operatør. Det årlige satsingsområdet skal fastsettes innen utgangen av oktober i kalenderåret før satsingsområdet skal gjelde. Det første satsingsområdet skal fastsettes som en del av oppstartsforberedelsene, og skal senest være fastsatt 2 måneder før oppstart av tjenesteproduksjonen.

Dersom det ikke oppnås enighet mellom Oppdragsgiver og Operatør vil bonus for dette området bortfalle for den perioden det ikke er oppnådd enighet.

4 Beregning av bonus

Bonus vil etter det første driftsåret være på maksimalt 3 % av årlig kontraktsverdi (eksklusiv bonus og gebyr).

Bonus på kvalitet skal avregnes hvert kvartal, og bonusbeløpet som kan opptjenes hvert kalenderår, blir fordelt likt på kvartalene. Første avregning skjer tredje kvartal 2019.

Ut kalenderåret 2020 legges inngått kontraktsverdi fra oppstart til grunn ved beregning av bonus.

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 Fakturering

Dersom Operatør oppnår bonus, vil Oppdragsgiver oversende beregningsgrunnlag til Operatør, slik at Operatør kan utstede en faktura til Oppdragsgiver.

Bonus på kvalitet skal avregnes hvert kvartal, og maksimalt årlig bonus blir fordelt likt på kvartalene. Første avregning skjer tredje kvartal 2019.

6 Målingene

Oppdragsgiver vil selv eller via tredjepart gjennomføre kvalitetsmålinger som har til hensikt å måle og forbedre kundens oppfattelse av reisen. Kundetilfredshet påvirker kundelojalitet og muligheten for å oppnå flere reisende.

Bonuselementene er beskrevet i pkt 2.

7 Modell for utløsning av bonus

Kvalitetselement	Nullnivå	Vekt	Maks bonus pr.kvartal
Alt i alt hvor fornøyd er du med reisen.	«Fastsettes i 2019.» Se pkt 6.2	20 %	75 000,-
Innvendig renhold	«»	20 %	75 000,-
Førers serviceinnstilling	«»	20 %	75 000,-
Kjørestil	«»	20%	75 000,-
Punktlighet	«»	20 %	75 000,-
		100 %	375 000,-

Beløpene er beregnet ut fra en årlig kontraktsverdi på 50 mill kr. Der 3 % av 50 mill kr. tilsvarer en maksimal bonus på 1,5 mill. kr. pr år.

Hvis kundetilfredsheten faller under ønsket mål, skal Operatøren lage en skriftlig plan som beskriver hvilke tiltak som Operatøren skal settes i verk for å endre utviklingen. Denne planen skal legges frem for Oppdragsgiver tre uker etter oppnådd resultat.

7.1 Nullnivå

Bonusberegningen tar utgangspunkt i nullnivået, som fastsettes likt laveste observerte kvartalsresultat som gjennomføres innen oppstart av oppdraget (01.08.19). For hvert poeng over nullnivået gis en bonus per element som vist med eksempel i tabellen under. Oppnås nullnivå generer det ikke bonus. Maksimal bonus oppnås dersom resultatet er 15 poeng eller mer over det definerte nullnivå.

Kvalitetselement	Nullnivå	Bonus pr poeng over nullnivå	Maks bonus pr.kvartal
Alt i alt hvor fornøyd er du med reisen.	«Fastsettes i 2019.» Se pkt 6.2	5 000,-	75 000,-

Innvendig renhold	«»	5 000,-	75 000,-
Førers serviceinnstilling	«»	5 000,-	75 000,-
Kjørestil	«»	5 000,-	75 000,-
Punktlighet	«»	5 000,-	75 000,-
			375 000,-

8 Velferdstiltak

3 % av bonusen som Operatør oppnår skal gå til velferdstiltak til de ansatte. Det betyr at maksimal bonus pr år til ansatte kan bli 3 % av 1,5 mill kr som er 45.000,-, forutsett at kontraktens årlige godtgjørelse er 50 mill kr.