



**Anbud region  
2019 – 2021**

**Vedlegg 6 Incitamentsordning**





## **Innhold**

|  |   |
|--|---|
| 1. Generelt om kvalitetsoppfølging og kvalitetskrav.....           | 3 |
| 2. Økonomisk modell.....   | 3 |
| 2.1 Definisjoner og modell.....                                    | 3 |
| 3. Målingene.....  | 4 |
| 3.1 Kundetilfredshet (KTI) generelt.....                           | 4 |
| 3.2 KTI: Kriterier for bonus/malus og eksempel på beregninger..... | 6 |

## Figurliste:

|         |  |   |
|---------|--|---|
| Figur 1 | Beregningsmodell for incitamentsordningen.....                               | 4 |
| Figur 3 | KTI og bonus/malus knyttet til sjåførens væremåte. O-punkt er markert.....   | 6 |
| Figur 4 | KTI og bonus/malus knyttet til kundens følelse av trygghet og sikkerhet..... | 7 |
| Figur 5 | KTI og bonus/malus knyttet til renhold utvendig og innvendig.....            | 8 |



## 1. Generelt om kvalitetsoppfølging og kvalitetskrav

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) og eventuelt sanksjoner (malus) overfor Operatør.

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 kontraktsperioden 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. 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.

Incitamentsordningen bygger på Oppdragsgivers erfaringer med incitamentsordning, tilbakemeldinger fra operatører og informasjon og evalueringer fra andre tilsvarende oppdragsgivere i kollektivbransjen.

Incitamentsordningen for den definerte kontraktsperioden består kun av målinger av kundetilfredshet gjennom en Kundetilfredshetsindikator (KTI).

## 2. Økonomisk modell

### 2.1 Definisjoner og modell

Generelt:

- Beregningsgrunnlaget for incitamentsordningen er indeksjustert kontraktsverdi basert på Ruteproduksjonen som ligger til grunn ved Oppstartsdato. Det vil si summert pris for antall Rutekilometer, Rutetimer og Vognkostnad
- Incitamentsordningens maksimale bonus tilsvarer 1 % av beregningsgrunnlaget jf. kulepunktet ovenfor
- Incitamentsordning inkluderer bonus og malus

Justering:

- A. Beregningsgrunnlaget skal justeres dersom årlig kontraktsverdi (eksklusiv bonus og gebyr) endres med mer enn +/- 10 % i forhold til fastsatt beregningsgrunnlag jf. første kulepunkt
- B. Hvis årlig kontraktsverdi blir endret med mer enn +/- 10 % skal det avtales et nytt beregningsgrunnlag som blir incitamentsordningens beregningsgrunnlag for påfølgende år



Modell for beregning av incitamentsordningen er vist i Figur 1.

|  |                           |
|--|---------------------------|
| <p><b>Incitamentsordning:<br/>KTI</b></p> <p>Tilsvaret 1 % av<br/>beregningsgrunnlaget</p> | Spørsmål 1 (vektning 40%) |
|  | Spørsmål 2 (vektning 35%) |
|  | Spørsmål 3 (vektning 25%) |

FIGUR 1 BEREGNINGSMODELL FOR INCITAMENTSORDNINGEN

Avregning:

- Perioder for avregning er 01.01 – 30.06 og 01.07-31.12
- Første bonusavregning er for perioden fra Oppstartstidspunktet til og med 31.12.2019. 5/12 av beregningsgrunnlaget legges til grunn
- Siste avregning i 2021 vil være 7/12 av beregningsgrunnlaget

### 3. Målingene

#### 3.1 Kundetilfredshet (KTI) generelt

Oppdragsgiver vil via tredjepart gjennomføre kundetilfredshetsundersøkelser (KTI) som har til hensikt å måle og forbedre kundens oppfattelse av reisen. Kundetilfredshet påvirker kundelojalitet og muligheten for å oppnå flere reisende.

Det er valgt ut 3 kvalitetselementer som det skal måles på:

- Sjøfarens væremåte
- Kundens følelse av trygghet og sikkerhet
- Renhold innvendig og utvendig

Oppdragsgiver og Operatør på det enkelte Ruteområde skal i forberedelsene til oppstart gjennomgå de 3 kvalitetselementene og skape gjensidig forståelse for målemetodene.

Frekvens:

- KTI – målinger utføres to ganger i året

Rapportering:

- Operatør skal gi skriftlig tilbakemelding på mulige årsaker til oppgang eller nedgang. Herunder skal det også beskrives hvilke tiltak eller hendelser som er gjort i perioden som kan innvirke på KTI – resultatene
- Oppdragsgiver kan kreve at Operatør legger frem tiltaksplan for å opprettholde eller bedre KTI

KTI-måling under 0-punkt:

- 0-punkt tilsvarer poeng på KTI-skalaen som ikke utløser verken bonus eller malus, dvs. minimum forventet oppnådd KTI-verdi
- Malus inntreffer for KTI-score lavere enn definerte 0-punkt for hvert KTI-spørsmål. Operatøren vil da trekkes for det aktuelle KTI-elementet
- Dersom resultatet for oppnådd KTI er under 0-punkt, skal partene møtes for evaluering av bakenforliggende årsaker. Kan nedgangen i resultatene knyttes til eksterne forhold som ikke kan knyttes til Operatørene skal dette hensyntas ved beregning av måloppnåelse og malus

Bonus per halvår for det enkelte kvalitetselement:

- Fremkommer i tabellene nedenfor
- Mulig bonusoppnåelse fordeler seg lineært fra det etablerte 0-punkt til punkt for maksimal utbetaling
- Maksimal bonus er 100 % for alle KTI-spørsmål
- Malus kan ikke være mer enn 25 %

Periode uten KTI-måling:

Dersom det skulle vise seg at en ikke får tilstrekkelig målinger for en periode kan man ikke beregne bonus for denne perioden. Beløpet overføres da til neste halvår og inngår i denne beregningen.

### 3.2 KTI: Kriterier for bonus/malus og eksempel på beregninger

Det er i dette avsnittet vist følgende kriterier knyttet til hvert enkelt KTI-spørsmål:

- 0-punkt
- KTI-poeng for 100 % bonus oppnåelse
- Vekting av hvert KTI-spørsmål

#### SPØRSMÅL 1: Sjåførens væremåte (40 % av KTI)

**Spørsmål:** Hvor fornøyd er du med sjåførens væremåte på denne linjen?

**Mål:** Kunden skal være sikret god service både under reisen og i all øvrig kontakt. Sjåføren skal kjenne til linjer, pris og billettsystem i ruteområdet.

| KTI-poeng | % av mulig bonus |
|-----------|------------------|
| 90        | 100              |
| 89        | 90               |
| 88        | 80               |
| 87        | 70               |
| 86        | 60               |
| 85        | 50               |
| 84        | 40               |
| 83        | 30               |
| 82        | 20               |
| 81        | 10               |
| 80        | 0                |
| 79        | -5               |
| 78        | -10              |
| 77        | -15              |
| 76        | -20              |
| 75        | -25              |

FIGUR 2 KTI OG BONUS/MALUS KNYTTET TIL SJÅFØRENS VÆREMÅTE. 0-PUNKT ER MARKERT.

**SPØRSMÅL 2: Kundens følelse av trygghet og sikkerhet (35 % av KTI)****Spørsmål: Det er trygt å reise med bussene i Trondheim****Mål:** Sjøførene skal praktisere en passasjervennlig kjørestil, hvor manøvrering og fart er av slik karakter at passasjerene føler seg trygge og har en behagelig reise

| KTI-poeng | % av mulig bonus |
|-----------|------------------|
| 98        | 100              |
| 97        | 90               |
| 96        | 80               |
| 95        | 70               |
| 94        | 60               |
| 93        | 50               |
| 92        | 40               |
| 91        | 30               |
| 90        | 20               |
| 89        | 10               |
| 88        | 0                |
| 87        | -5               |
| 86        | -10              |
| 85        | -15              |
| 84        | -20              |
| 83        | -25              |

FIGUR 3 KTI OG BONUS/MALUS KNYTTET TIL KUNDENS FØLELSE AV TRYGGHET OG SIKKERHET.

**SPØRSMÅL 3: Renhold innvendig og utvendig (25 % av KTI)**

**Spørsmål:** Hvor fornøyd er du med renholdet innvendig og utvendig på denne linjen?

**Mål:** Gi kunden den komfort og standard som gjør at tilbudet oppfattes som attraktivt.

| KTI-poeng | % av mulig bonus |
|-----------|------------------|
| 88        | 100              |
| 87        | 90               |
| 86        | 80               |
| 85        | 70               |
| 84        | 60               |
| 83        | 50               |
| 82        | 40               |
| 81        | 30               |
| 80        | 20               |
| 79        | 10               |
| 78        | 0                |
| 77        | -5               |
| 76        | -10              |
| 75        | -15              |
| 74        | -20              |
| 73        | -25              |

FIGUR 4 KTI OG BONUS/MALUS KNYTTET TIL RENHOLD UTVENDIG OG INNVENDIG.  
0-PUNKT ER MARKERT.