

VEDLEGG 6

INCITAMENTBESKRIVELSE

KJØP AV BUSSTJENESTER

RUTEPAKKE 1

MØRE OG ROMSDAL

Driftsperiode 1.1.2021 – 30.06.2030

SAK nr. 2018/7454

INNHold

1	Incentivordning for ansatte	2
2	Bonuselementer	2
2.1	Kvalitetslementer	2
2.2	Årlig satsingsområde	2
3	Målingene	3
4	Modell for utløsning av bonus	3
5	Fakturering	3

1 INCENTIVORDNING FOR ANSATTE

Oppdragsgiver har som mål å tilby de reisende i Møre og Romsdal fylke de beste kollektivløsninger. For å kunne lykkes med dette vil blant annet en positiv trafikk- og inntektsutvikling være en av forutsetningene. Oppdragsgiver anser Operatørens ansatte for å være vår viktigste kundekontakt, og dermed en av våre viktigste medspillere for at vi skal kunne nå våre mål. For å oppnå dette tilbyr Oppdragsgiver incentivordning for Operatørens ansatte.

Årlig bonus, maksimalt 2 % av årlig billettinntektene*, skal tilfalle Operatørens ansatte i anbudsområdet som bonus eller andre velferdstiltak etter avtale mellom Operatør og Operatørs ansatte. Oppdragsgiver skal ha innsyn i avtalen. Operatør skal hvert år arrangere allmøte der Oppdragsgiver deltar, der bl.a. resultat fra KTI og informasjon om årlig satsingsområde vil gjennomgås. Målet med dette er å sikre god samhandling i markedsarbeidet.

Bonusen beregnes årlig for perioden 1. november – 31. oktober. I oppstartsåret fra 1. januar – 31. oktober.

*) Offentlig betalt skoleskyss inngår ikke i grunnlaget.

2 BONSELEMENTER

2.1 KVALITETSELEMENTER

Oppdragsgiver vil gjennomføre kundetilfredshetsundersøkelser (KTI) for å måle og forbedre kundens reiseopplevelse.

For å stimulere Operatørens ansatte til aktivt å jobbe med stadig høyere kundetilfredshet utbetaler Oppdragsgiver bonus basert på kundeopplevd kvalitet.

Følgende tre kvalitetselement skal måles og legges til grunn i incentivordningen:

- Innvendig renhold
- Førers serviceinnstilling
- Kjørestil

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

I tillegg til bonuselementene nevnt over, vil det også innføres et årlig satsingsområde. Se Pkt. 2.2 for mer informasjon.

2.2 ÅRLIG SATSINGSOMRÅDE

Det årlige satsingsområdet fastsettes årlig av Oppdragsgiver etter innspill og i samarbeid med Operatør. Det årlige satsingsområdet skal stimulere til videre utvikling innenfor ruteområdet og støtte opp under Oppdragsgivers overordnede og/eller strategiske mål. Det årlige satsingsområdet kan blant annet bestå av:

- Trafikkvekst, markedsandel m.v.
- Forbedret brukeropplevelse
- Forbedret omdømme i befolkningen eller liknende
- Miljømål

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

Det første driftsåret fastsettes satsingsområdet som en del av oppstartsforberedelsene. Nullpunkt og poengskala skal fastsettes innen utgangen av oktober hvert år.

3 MÅLINGENE

Kundeopplevd kvalitet måles av tredjepart gjennom intervjuer med kunder om bord på kjøretøyet. Kundene blir bedt om å evaluere hvor fornøyd 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 per kontrakt.

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 misfornøyd blir skåre 0, og dersom alle kundene er meget fornøyd blir skåre 100.

For å sikre en tilstrekkelig kvalitet på målingene skal det gjennomføres intervjuer på minimum 50 avganger per kvartal per kontrakt, noe som normalt sett skal gi minst 100 kundeintervjuer per kvartal. Avgangene det skal gjennomføres intervjuer på, fordeles på ulike linjer, ukedager og tidspunkt.

Metode for måling av resultat for årlig satsingsområde fastsettes av Oppdragsgiver og gjøres kjent for Operatør.

4 MODELL FOR UTLØSNING AV BONUS

Bonuselement	Grunnlag	Nullnivå og poengskala	Vekt
Innvendig renhold	KTI	Fastsettes i 2020	25%
Førers serviceinnstilling	KTI	Fastsettes i 2020	25%
Kjørestil	KTI	Fastsettes i 2020	25%
Årlig satsingsområde	Fastsettes årlig	Fastsettes årlig	25%
			100%

5 FAKTURERING

Dersom Operatør oppnår bonus, vil Oppdragsgiver oversende beregningsgrunnlag til Operatør innen 15. november, slik at Operatør kan utstede en faktura til Oppdragsgiver.