

Bilag 4.3

Bonusordning Busstjenester i Kristiansand 2028

Basert på punktlighet, kundetilfredshet og ADT



Agder kollektivtrafikk

1 Incitament knyttet til punktlighet, kundetilfredshet og ADT

Oppdragsgiver ønsker å premiere god punktlighet, kundetilfredshet og god oppetid på teknisk utstyr i henhold til ADT. Denne incitamentsordningen er etablert fra oppstart av denne avtale og gjelder gjennom hele Kontraktperioden. Incitamentsordningen i dette kapittel betyr det samme som bonusordning.

Bonusordningen innebærer at Operatøren vil kunne oppnå et beløp på inntil 1 % per halvår av årlig avtalt samlet godtgjørelse ved inngangen til hvert halvår, jf. Tabell 4.5, som incitament.

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.

Generelt oppfordres det til at Operatør arbeider systematisk med kvaliteten på leveransen av tjenesten sammen med sine ansatte.

Halvårlig måling og fakturering

Bonus skal avregnes hvert halvår. Oppdragsgiver beregner bonus, som vil bli oversendt Operatør. Operatør utsteder faktura basert på dette.

Punktlighet

Den generelle kundetilfredsheten henger sammen med forsinkelser. Det er viktig at avgangene starter til rett tid fra første holdeplass. Punktligheten i bonusavtalen vil måles som avgangstid fra startholdeplass på en rute. Ved beregning av eventuell bonus for punktlighet regnes avganger som kjøres fra startholdeplass innen 1 minutt etter oppsatt rutetid som rettidig avgang.

I tilfeller hvor bussen er oppstilt på holdeplass minimum 3 minutter før avgang, og likevel kjører senere enn oppsatt ruteplan, men ikke mer enn 5 minutter etter planlagt avgang, vil dette som hovedregel ikke regnes som forsinkelse, men anses som et resultat av uforutsette hendelser. Med oppstilt på holdeplass menes at kjøretøyet skal være plassert på riktig holdeplass, at sjåfør skal være til stede i bussen for passasjerbetjening og at bussen skal være pålogget ny tur i sanntidssystemet. Dersom avviket skyldes systematiske eller gjentakende forhold, kan det likevel klassifiseres som forsinkelse.

Avganger som blir forsinket som følge av venting på et korresponderende transportmiddel, holdes utenfor dersom bussen er oppstilt på rutetid. Avganger som er mer enn 5 minutter forsinket målt fra ankomsttiden til det korresponderende transportmiddelet, vil likevel anses som forsinket.

Avganger kjørt uten sanntid vil ikke regnes som kjørt til rett tid.

Det kan gjøres unntak for enkelte turer i punktlighetsmålingen dersom avvikene skyldes uforutsette hendelser, eller dersom Oppdragsgiver vurderer det som uhensiktsmessig å endre rute- eller driftsopplegget på kort sikt. Eventuelle unntak skal være midlertidige, og i slike tilfeller unntas alle turene som omfattes av unntaket fra punktlighetsrapporten, ikke kun de forsinkede turene.

Oppdragsgiver vil benytte data fra sanntidssystemet for å måle andelen rettidige avganger. Operatøren er selv ansvarlig for kvaliteten på alle data som overleveres til Oppdragsgiver som en del av leveransen i denne kontrakten, herunder sanntidsdata. Det er disse dataene som danner grunnlaget for Oppdragsgivers målinger. Operatøren bærer selv risikoen for eventuelle feil eller mangler i dataene som kan påvirke resultatene av målingene negativt.

Punktligheten måles hver måned, og den økonomiske rammen for dette buselementet fordeles likt på årets måneder. Eventuelle bonusbeløp beregnes derfor måned for måned. Det totale bonusbeløpet blir likevel kun avregnet halvårlig, basert på summen av de relevante månedene i perioden. Det vil si at bonusen tilsvarer summen av punktlighetsbeløpene for måned 1, måned 2, og så videre.

Operatør vil automatisk motta en generert rårapport om punktlighet hver uke og hver måned, eller tilsvarende rapport i Operatørportalen.

Oppdragsgiver ønsker et tett samarbeid med Operatør om eventuelle justeringer som kan styrke punktligheten. Operatør forventes å ta initiativ dersom det oppstår behov for endringer i rutedata for å forbedre punktligheten. Samtidig er det viktig at tiltak for bedre punktlighet ikke iverksettes uten en helhetlig vurdering, slik at eventuelle endringer ikke går på bekostning av mobilitetstilbudet eller den samlede kundetilfredsheten.

Kundetilfredshet

Måling av kundetilfredshet vil ta utgangspunkt i elementer som er viktige for kunden og måler kundens oppfattelse av reisen.

Ved Kontraktens oppstart måles resultatoppnåelse på følgende elementer:

- Kjørestil
- Renhold
- Førers servicenivå

Oppdragsgiver vil benytte følgende målinger for kvalitetsoppfølging av Operatørens leveranse: Kundetilfredshetsindeks (heretter referert til som KTI). Utvalget er de som reiser på linjer som er knyttet til denne Kontrakten. Datainnsamlingen skjer hovedsakelig om bord på bussen, gjennom spørreundersøkelser.

Kvalitetsmålene kan endres i løpet av Kontraktperioden, da begrenset til endringer ved oppstarten av nytt kalenderår. Dersom målemetode endres, vil en korrigere

nivået fra forrige metode til ny.

Målinger gjennomføres 2 ganger pr. år. Dersom det skulle vise seg at en ikke får tilfredsstillende antall målinger for en periode, kan man ikke beregne bonus for denne perioden. Dersom dette skjer, overføres måleresultater og beløp til neste periode innenfor samme kalenderår. Dersom det fortsatt ikke foreligger tilfredsstillende målinger legges siste historiske periode med gyldig måling til grunn sammen med resultatene for de aktuelle periodene. Dette danner så grunnlaget for avregning.

Det gjennomføres minst 400 KTI-målinger pr. kalenderår (200 pr. halvår). Undersøkelsen gjennomføres under bussreisen, gjennom svarskjema via medarbeidere på oppdrag fra Oppdragsgiver. Svarene inngår i beregningsgrunnlaget for bonus. For tiden benyttes 5 punkts svarskala. En score på 4,3 vil eksempelvis tilsvare 86 % måloppnåelse.

Endringer i rutetabell, Ruteproduksjon, takster eller andre forhold som kan tenkes å påvirke kundetilfredsheten gir ikke Operatør rett til å kreve kompensasjon eller endringer i incitamentsordningen.

Dersom undersøkelsen endres i løpet av kontraktsperioden, enten i format eller ved at spørsmålene justeres, skal Oppdragsgiver og Operatør være enige om eventuell ny svarskala. Dersom partene ikke oppnår enighet om hvordan en ny KTI-måling skal benyttes i incitamentsordningen, skal dette kvalitetselement utgå. Den tilhørende vektingen fordeles da likt mellom de gjenværende kvalitetselementene.

ADT

Oppetid på teknisk utstyr, gjennom ADT, er avgjørende for en god og forutsigbar kundeopplevelse. Dette gjelder alle løsninger som bidrar til en informativ og sømløs reise for passasjerene.

Elementer som inngår i oppetid på teknisk utstyr:

- Posisjon og sanntidsskjerm
- Dynamisk passasjerinformasjon (destinasjon, journey, neste stopp, lydmelding)
- Salg av billetter
- Passasjertelling (APC)
- Stoppsignal
- Validering/aktivering av reiserett
- Innnetemperatur

Disse elementene vil bli vurdert ut ifra en skala som viser forventninger til oppetid på

teknisk utstyr. Avvik vil bli målt ut fra antall turer som er kjørt med nedetid på teknisk utstyr. Oppdragsgiver vil benytte data i henhold til ADT overlevert av Operatør for å måle oppetid på alle elementene, noe som også er tilgjengelig gjennom Operatørportalen. Avvik i ett av elementene som inngår i oppetid på teknisk utstyr vil medføre et registrert avvik dersom samme feil eksisterer på turer i påfølgende driftsdøgn etter at det aktuelle avviket oppsto.

En slik feil vil medføre et avvik med faktor 1 på aktuelle turer (uavhengig om det er ett eller flere avvik per tur).

Vekting av bonus- og kvalitetselementer

Følgende kvalitetsområder vil i Kontraktperioden bli gjenstand for kvalitetsbonus, samt vektlegging av de ulike områdene:

Bonuselement	Vekt av bonuselement	Kvalitetselement	Vekt av kvalitetselement
Punktlighet	50 %	Punktlighet	100 %
Kundetilfredshet	30 %	Kjørestil	40 %
		Sjåførens servicenivå	30 %
		Renhold	30 %
ADT	20 %	ADT	100 %

1. Punktlighet

Mål: Forbedring av kundeopplevelsen ved å ha fokus på å unngå forsinkelser ved start på ruten.

Målemetode: Sanntidssystemet

0-nivå: 90 %

Kriterie: Avgang fra startholdeplass innen 1 minutt etter oppsatt avgangstid

Maksimalt årlig beløp: 50 % av totalt bonusbeløp

Andel rettidige avganger	Bonus (andel av 50 %)
97,00 %	100,00 %
96,75 %	96,50 %
96,50 %	93,00 %
96,25 %	89,50 %
96,00 %	86,00 %
95,75 %	82,50 %
95,50 %	79,00 %
95,25 %	75,50 %
95,00 %	72,00 %
94,75 %	68,50 %
94,50 %	65,00 %

94,25 %	61,50 %
94,00 %	58,00 %
93,75 %	54,50 %
93,50 %	51,00 %
93,25 %	47,50 %
93,00 %	44,00 %
92,75 %	40,50 %
92,50 %	37,00 %
92,25 %	33,50 %
92,00 %	30,00 %
91,75 %	26,50 %
91,50 %	23,00 %
91,25 %	19,50 %
91,00 %	16,00 %
90,75 %	12,50 %
90,50 %	9,00 %
90,25 %	5,50 %
90,00 %	0,00 %

2. Kjøretil

Mål: Sikkerhet skal alltid komme først. En skal i tillegg alltid gi kundene den komfort og standard som gjør at tilbudet oppfattes som attraktivt og trygt.

Målemetode: KTI

0-nivå: 74 %

Maksimalt årlig beløp: 12 % av totale bonusbeløp

Andel fornøyde kunder (måloppnåelse)	Bonus (andel av 12 %)
90 %	100 %
89 %	94 %
88 %	88 %
87 %	81 %
86 %	75 %
85 %	69 %
84 %	63 %
83 %	56 %
82 %	50 %
81 %	44 %
80 %	38 %
79 %	31 %
78 %	25 %
77 %	19 %

76 %	13 %
75 %	6 %
74 %	0 %

3. Sjåførens servicenivå

Mål: Kunden skal få god service både under reisen og i øvrig kontakt. De skal kunne forvente en hyggelig velkomst, få hjelp etter behov og svar på sine spørsmål.

Målemetode: KTI

0-nivå: 74 %

Maksimalt årlig beløp: 9 % av totale bonusbeløp

Andel fornøyde kunder (måloppnåelse)	Bonus (andel av 9 %)
90 %	100 %
89 %	94 %
88 %	88 %
87 %	81 %
86 %	75 %
85 %	69 %
84 %	63 %
83 %	56 %
82 %	50 %
81 %	44 %
80 %	38 %
79 %	31 %
78 %	25 %
77 %	19 %
76 %	13 %
75 %	6 %
74 %	0 %

4. Renhold

Mål: Kunden skal få en god opplevelse under reisen og forvente rene busser. Oppfattelsen av renhold har en viss sammenheng med alder på materiell og skalaen er derfor ulik utover i Kontrakten.

Målemetode: KTI

0-nivå: 74 %

Maksimalt årlig beløp: 9 % av totale bonusbeløp

	Bonus (andel av 9 %)		
Andel fornøyde kunder (måloppnåelse)	År 1-2	År 2-3	År 4 og utover
90 %	100 %		
89 %	94 %		
88 %	88 %	100 %	
87 %	81 %	93 %	
86 %	75 %	86 %	100 %
85 %	69 %	79 %	92 %
84 %	63 %	71 %	83 %
83 %	56 %	64 %	75 %
82 %	50 %	57 %	67 %
81 %	44 %	50 %	58 %
80 %	38 %	43 %	50 %
79 %	31 %	36 %	42 %
78 %	25 %	29 %	33 %
77 %	19 %	21 %	25 %
76 %	13 %	14 %	17 %
75 %	6 %	7 %	8 %
74 %	0 %	0 %	0 %

5. ADT

Mål: Forbedring av kundeopplevelsen ved å ha operativt teknisk utstyr for å øke reisekvaliteten til passasjerer og bidra til universell utforming.

Målemetode: Data i henhold til ADT

0-nivå: 95 %

Kriterie: Teknisk utstyr er operativt og pålitelig

Maksimalt årlig beløp: 20 % av totale bonusbeløp

Andel oppetid på teknisk utstyr	Bonus (andel av 20 %)
100,00 %	100,0 %
99,75 %	99,0 %
99,50 %	97,5 %
99,25 %	95,0 %
99,00 %	94,5 %
98,75 %	89,0 %
98,50 %	83,5 %
98,25 %	78,0 %
98,00 %	72,5 %

97,75 %	67,0 %
97,50 %	61,5 %
97,25 %	56,0 %
97,00 %	50,5 %
96,75 %	45,0 %
96,50 %	39,5 %
96,25 %	34,0 %
96,00 %	28,5 %
95,75 %	23,0 %
95,50 %	17,5 %
95,25 %	12,0 %
95,00 %	0,0 %