

# Ruters incitamentsordning for busstjenester Romerike (2019)

Ruter har implementert økonomiske insentiver i kontrakten til busstjenester i Romerike for å stimulere til at bussoperatøren aktivt jobber med kundetilfredshet. Kundetilfredsheten måles gjennom passasjerintervjuer.

## Kundeopplevd kvalitet:

- Alt i alt – hvor fornøyd er du med denne reisen?
- Punktlighet
- Plassen om bord
- Førers kjørestil
- Førers serviceinnstilling
- Informasjon om avgangstider på holdeplass
- Innvendig renhold
- Kapasitet om bord
- Temperatur om bord
- I tillegg til et årlig satsingsområde: Trafikkvekst, markedsandel/ Forbedret brukeropplevelse/ Forbedret omdømme i befolkningen/ Miljøsmål

Vedlegg 6

www.ruter.no  
se vedlegg 6

## Beskrivelse av incitamentsordning

Busstjenester Romerike 2019  
Ruteområde 6 Enebakk

## Eksempel på modell for utløsning av bonus

Kvalitetsэлеment	Nullnivå	Vekt	Nullnivå eksempel	Bonus per poeng over nullnivå	Maks bonus per kvartal
Alt i alt – hvor fornøyd er du med denne turen	Baseres på tidligere data.	20%	75,9	66 667	1 000 000
Innvendig renhold	Se Vedlegg 4, punkt 3.4.1. for mer informasjon.	15%	73,8	50 000	750 000
Førers kjørestil		15%	80	50 000	750 000
Førers serviceinnstilling		15%	78,6	50 000	750 000
Temperaturen om bord		15%	75,8	50 000	750 000
Årlig satsingsområde	Fastsettes årlig	20%	Fastsettes særskilt	Fastsettes særskilt	1 000 000
<b>Sum</b>					<b>5 000 000</b>

Anbudsdokumentene ligger i Ruters [anbudsarkiv](#). Incitamentsordningen er vedlegg 6.

## Dialog med interessenter hjelper deg med å utforme en god ordning

**Leverandørdialog** identifiser hvilke interesser du og leverandøren deler, for eksempel fornøyd kunder, sikker inntekt og passasjervekst. **Brukerdialog** hjelper med å identifisere kvalitetsэлеmentene sluttbrukeren setter pris på; «hva kjennetegner en god opplevelse?».