

Vedlegg 9 A

Beregning av bonus for kvalitetsinsitament og historiske resultat

Scoreberegning

Kundeopplevd kvalitet måles gjennom intervjuer (gjennom bruk av teknologiske hjelpemidler) med kunder om bord på kjøretøyet, hvor disse blir bedt om å evaluere hvor fornøyde de er med ulike aspekter knyttet til den reisen de gjennomfører eller nettopp har gjennomført.

Resultatene fra intervjuene legges til grunn for beregning av bonus, basert på oppnådd kvalitet per kontrakt.

Kundene blir bedt om å evaluere elementer av 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 indeksscore 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 et visst antall avganger per kvartal per kontrakt. Utvelging av antall respondenter/intervjuer baseres på passasjerstatistikk slik at antall respondenter er proporsjonalt med antall passasjerer.

Avgangene det skal gjennomføres intervjuer på, fordeles på linjer og ukedager etter hvor mange passasjerer som benytter linjene. Det skal også tilstrebes en fordeling av avganger over døgnet som i størst mulig grad speiler antall passasjerer som reiser.

Hvordan indeksscore per kvalitetselement, beregnes er eksemplifisert på følgende måter (avhengig av antall respondenter N og deres svar):

			Eksempel 1		Eksempel 2	
			N=250		N=320	
			Eksempel		Eksempel	
Svar	Modell	Skåre	svar måling	Beregnet verdi	svar måling	Beregnet verdi
Meget misfornøyd		0	1	0	1	0
Ganske misfornøyd		25	4	100	9	225
Verken/eller		50	25	1250	25	1250
Ganske fornøyd		75	100	7500	75	5625
Meget fornøyd		100	120	12000	210	21000
Total faktisk score			250	20850	320	28100
Mulig score (alle meget fornøyd)			250	25000	320	32000

Total beregnet indeksscore for måling

83,4

87,8

Historiske resultat – forutsatt metode for berekning av score

	Q3 2024	Q4 2024	Q1 2025	Q2 2025	Q3 2025	Q4 2025	Q1 2026
Reisen totalt sett	90,3	91,6	90,3	85,9	84,1	88,9	92,7
Serviceinnstilling	88,8	86,8	97,9	96,4	84,6	92,4	90,2
Renhold	82,4	81,8	86,5	76,9	76,4	82,7	82,1
Behagelig overfart indeks	87,0	89,0	87,5	86,5	82,9	88,5	88,9