

Incitamentsprogram for by- og metrobusserne i Aalborg

Kvalitetskoordinator, Susan Bundgaard Jensen
Nordjyllands Trafikselskab
John F. Kennedys Plads 1.R
9000 Aalborg

Baggrund

NT og Aalborg Kommune har indgået en historisk aftale med City-Trafik og Arriva om et incitamentsprogram for by- og metrobusserne i Aalborg. Programmet trådte i kraft ved køreplansskiftet 29. juni 2008, hvor det erstattede den hidtidige bonusmodel. På by- og metrobuslinierne i Aalborg kører ca. 100 busser, og der transporteres årligt omkring 14,7 mio passagerer rundt. Omsætningen ligger på 150 mio. kr.

Passagertallet i by- og metrobusserne er faldet markant de seneste år. Samtidig har kvalitetsmålingerne generelt vist så utilfredsstillende en kvalitet, at der tidligere stort set ikke er udbetalt bonus til by- og metrobusserne. Sammen med chauffører og entreprenører besluttede NT at ændre fokus, så det igen bliver muligt at opnå bonus ved at levere en god service, som kan tiltrække flere kunder.

Incitamentsprogrammet belønner entreprenører og chauffører, der skaffer flere og mere tilfredse kunder i busserne. Når aftalen betegnes som historisk, er det fordi, Aalborg Kommune er den første i landet, der har indført et incitamentsprogram for samtlige by- og metrobusser.

Aftalens indhold

Incitamentsprogrammet er udviklet i et samarbejde mellem City-Trafik, Arriva, Aalborg Kommune og NT. Udgangspunktet for modellen har været, at den også skal komme chaufførerne til gode, og at den skal være simpel at overskue og administrere.

Bonuspuljen udgør som hidtil 1 procent af kontraktsummen, svarende til ca. 1,5 mio. kr. Som noget nyt er det ene og alene kundernes bedømmelser af busdriften, der har betydning for udlodningen af bonuspuljen.

Aftalen er derfor bygget op omkring tre elementer:

1. Kundetilfredshed
2. Indkomne kundeklager
3. Overskudsdeling

Kundetilfredshed

Halvdelen af bonuspuljen er øremærket vurderingerne i otte chauffør/ entreprenør-relaterede spørgsmål i den årlige kundeundersøgelse.

Det drejer sig om følgende spørgsmål:

	Vægtning
Bussens overholdelse af køreplanen	2
Bussens udvendige rengøring og vedligeholdelse	1
Bussens indvendige vedligeholdelse	1
Bussens indvendige rengøring	1
Indeklimaet i bussen	1
Støjen og rystelserne i bussen	1
Chaufførens kørsel	2
Chaufførens kundeservice	2

Tilfredsheden måles på en skala fra 1 til 5, hvor fem er udtryk for "Meget Tilfreds" og 1 er udtryk for "Meget utilfreds". Kundetilfredsheden bliver målt af et uafhængigt analysebureau fire gange om året.

Opnår en linie en bedre gennemsnitlig score på de otte spørgsmål, end tilfældet var i 2007, vil der blive udbetalt en del af bonuspuljen. Ved hvert 0,1 point scoren hæves, udbetales der på årsbasis 20 pct. af den del af bonuspuljen, der er afsat til kundetilfredshedsdelen.

Kundeklager

Den anden halvdel af bonuspuljen har til formål at mindske antallet af klager. Sidste år var der ca. 880 klager, der kunne henføres til chauffører eller entreprenører på by- og metrobusserne. Med en bonuspulje på 750.000 kr. svarer det til, at hver klage "kostede" ca. 850 kr. Det er derfor aftalt, at hver klage i perioden skal medføre en reduktion i bonusudbetalingen på 850 kr.

Dog vil klager, der ikke kan henføres til chaufførens eller entreprenørens forhold ikke blive talt med. Det betyder at følgende klagetyper vil medføre en reduktion i bonusudbetalingen:

- Afgået for tidligt
- Billetteringsfejl
- Busnedbrud
- Chauffør ryger i bus
- Chaufførklage
- Destinationsskiltning

- Forbikørsel
- Forsinkelse
- Hasarderet kørsel
- Mobiltelefoni
- Udgået tur

NT afgør hvilken kategori, en given klage hører under. Alle de klager, der falder ind under ovenstående kategorier og som ikke er åbenlyst uberettiget, medtages i opgørelsen. Det er NT, der på baggrund af resultatet af sagsbehandlingen, afgør udfaldet af klagen.

Overskudsdeling

I Aalborg har busserne fotoceller, der gør det muligt at registrere passagertallene. Derfor var det oplagt at tilføje overskudsdeling til incitamentsmodellen på linier, der får flere kunder i busserne. Udgangspunktet for en eventuel merindtjening er passagertallet i 2007 og det faktum, at en passager i gennemsnit udløser en indtægt på 7,80 kr.

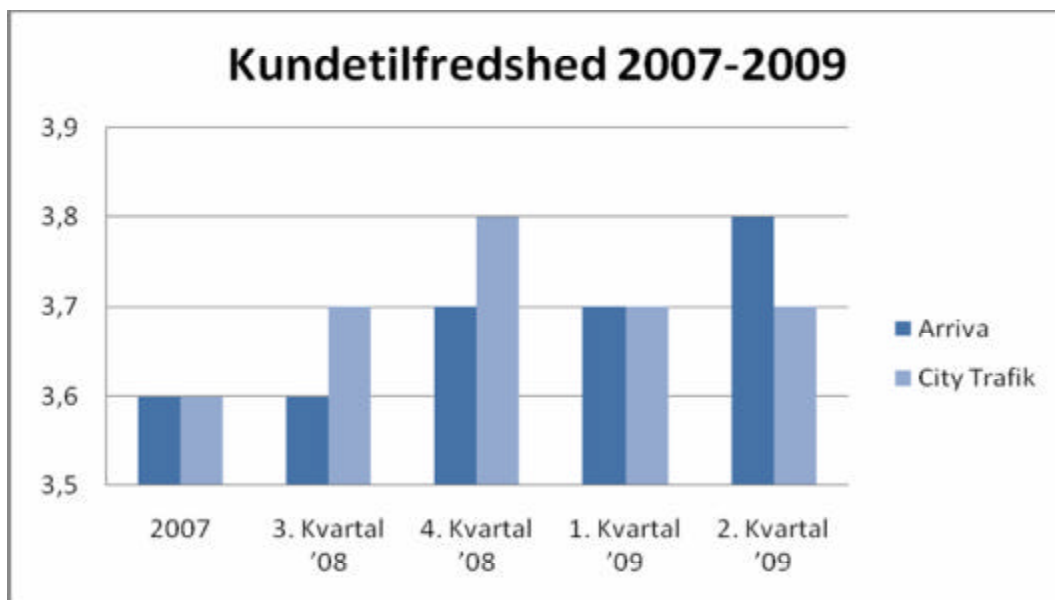
En entreprenør vil få 2 kr. for hver ekstra passager i forhold til 2007, forudsat at der kan konstateres en fremgang i indtægterne på mindst 50 procent af passagerfremgangen. Er indtægtsfremgangen mindre, udbetales der et beløb, der svarer til den procentvise indtægtsfremgang.

Derudover indgår stigningen i kundetilfredshedsscoren i beregningen af betalingen pr. ekstra passager, således at en 0,1 point stigning i kundetilfredshedsscoren vil medføre, at prisen pr. ekstra passager tillægges 0,20 kr., en stigning på 0,2 point medfører, at prisen pr. ekstra passager stiger med 0,40 kr., etc. – dog maksimalt 1,40 kr. ekstra pr. passager.

Resultater

Kundetilfredshed

Som en konsekvens af incitamentsaftalen, er der fra sommeren 2008 blevet gennemført kvartalsvise kundeundersøgelser. Tidligere blev der kun gennemført en kundeundersøgelse om året. Kundetilfredsheden på by- og metrobusser i Aalborg har overordnet set været stigende fra 3. kvartal 2008.

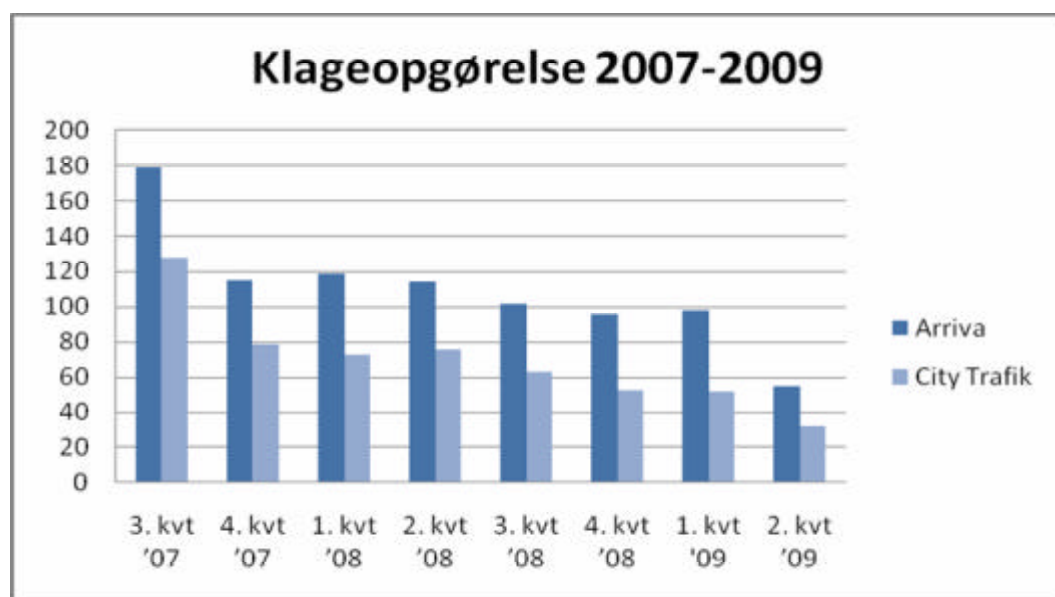


Tallene bekræfter dermed, at den indsats chauffører, entreprenører og NT har lagt i at få fokus rettet mod kundeservice og kundetilfredshed, samt at få forbedret NT's og bussernes image ser foreløbig ud til at bære frugt.

Eksempelvis er tilfredsheden med chaufførens kørsel hos bybuskunderne øget fra 63 til 75 procent og hos metrobuskunderne fra 66 til 71 procent. Samtidig er der nu henholdsvis 71 og 74 procent, der er tilfredse med chaufførens kundeservice mod 62 og 63 procent i 2007. Det er fantastisk flotte tal, der illustrerer, at chaufførerne yder en stor indsats.

Kundeklager

Opgørelsen over det første år med den nye incitamentsmodel i Aalborg viser forbedringer, der er til at få øje på.



Det samlede antal indkomne klager er faldet med næsten 40 % i 2008/2009 sammenholdt med resultatet i det foregående år – fra 883 i 2007/2008 til 551 i 2008/2009.

Overskudsdeling

Udviklingen i passagertallene for 2007 til 2008, korrigeret for en lille nedgang i antallet af køreplantimer, viser en realfremsgang på 0,2 %. Dermed ser det ud til, at det er lykkedes at få bremset og vendt den negative udvikling, der har præget den kollektive trafik i flere år.

Afslutning

Efter det første år med incitamentsmodellen har erfaringerne og resultaterne været meget positive. Først og fremmest er kunderne blevet gladere for at køre med by- og metrobusserne i Aalborg. Dette afspejles i færre kundeklager, en stigning i kundetilfredsheden og ikke mindst flere passagerer i busserne.

Derudover er det lykkedes at få gjort incitamentsmodellen til et fælles projekt mellem entreprenørerne, chaufførerne og NT. Alle parter har påtaget sig deres del af ansvaret for at modellen skulle blive en succes, og har derfor arbejdet hen mod det samme mål.

De meget positive erfaringer efter indførelsen af incitamentsmodellen i Aalborg har medført, at der arbejdes for at indføre en tilsvarende model på resten af NT's A-kontrakt ruter.