

Incitamenten i Movias kontrakter med operatørerne

I Movias kontrakter med operatørerne indgår der incitamenten, som sikrer, at alle arbejder for at forbedre produktet.

Når operatører og chauffører er indstillet på at levere en god ydelse, får kunderne en bedre oplevelse af rejsen. Derfor indeholder de fleste af Movias kontrakter forskellige incitamenten, som skal motivere operatørerne og chaufførerne til at levere et bedre produkt.

Det giver flere tilfredse kunder, hvilket i længden kan føre til flere passagerer – og dermed betyde højere passagerindtægter til kommunerne.

Spørgsmål til kunderne

Kundetilfredsheden bliver målt via et stort antal interviews med kunderne, som blandt andet bliver spurgt om rengøringen, chaufførens opførsel og støjniveauet i bussen. Resultatet bliver sammenholdt med operatørens servicegrad, det vil sige, hvor meget af den planlagte kørsel der rent faktisk er blevet udført, og munder ud i enten en bonus eller en bod til operatøren. Resultatet har – sammen med antallet af kvalitetsbrister for dårlig kvalitet – indvirkning på, om Movia forlænger kontrakten med operatøren.

Fokus på mere service

Kontrakterne kan fx indeholde incitamenten, der handler om at nedbringe antallet af kundeklager eller få passagertallet til at stige. Hvordan det skal ske, bestemmer operatørerne selv. Der er typisk tale om operatører, som er interesserede i at motivere chaufførerne til at blive mere servicemindede. Movia prioriterer indsatsen til de områder/linjer, hvor det har den største effekt:

- A- eller S-buslinjer, som er produktgrupper med et særligt fokus i Movia

- Linjer – eller grupper af linjer – med et højt passagertal, mindst cirka fire mio. årligt
- Linjer, der udgør størstedelen af et net i et afgrænset, geografisk område.

Nye incitamentsaftaler bliver prioriteret på linjer/områder, der er på vej i udbud, samt linjer/områder, hvor operatøren eller kommunen selv har et ønske om det og nogle konkrete ideer til udvikling af produktet.

Et mere intensivt samarbejde

Movia udvikler løbende de incitamenten, der indgår i kontrakterne og er åben over for at indføre incitamenten på nye områder, blandt andet miljøforbedringer. Vores erfaring er, at incitamentsaftaler er med til ændre både operatørernes og kommunernes fokus, hvilket ofte giver gode resultater. Aftalerne fremmer ligeledes et bedre og mere intensivt samarbejde med operatørerne, hvilket netop er et af vores succeskriterier.

Vil du vide mere?

Vil du vide mere om incitamentsaftaler, kan du henvende dig til jeres kontaktperson i Movia.