





|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Forord</b>                                                                         | <b>4</b>  |
| <b>1. Om selskapet</b>                                                                | <b>8</b>  |
| 1.1 Om selskapet                                                                      | 8         |
| 1.2 Formål                                                                            | 8         |
| 1.3 Styret                                                                            | 8         |
| 1.4 Organisasjonen                                                                    | 9         |
| 1.5 HR/Personal                                                                       | 9         |
| <b>2. Økonomi</b>                                                                     | <b>12</b> |
| Styrets beretning                                                                     | 14        |
| Årsregnskap                                                                           | 17        |
| <b>3. Passasjerer og rutetilbud</b>                                                   | <b>28</b> |
| 3.1 Reisestatistikk                                                                   | 29        |
| 3.2 Detaljert statistikk                                                              | 30        |
| 3.3 Kundetilfredsheten                                                                | 32        |
| 3.4 Avtaler med busselskap, drosjer og båtselskap                                     | 32        |
| 3.5 Nye avtaler om kjøp av busstjenester, båttjenester og drosjetjenester             | 34        |
| 3.6 Rutetilbudet                                                                      | 34        |
| 3.7 Båtruter                                                                          | 37        |
| 3.8 Drosjer                                                                           | 37        |
| 3.9 Bestillingstransport                                                              | 38        |
| 3.10 Prinsipper for rutetilbudet                                                      | 40        |
| <b>4. Skoleskyss</b>                                                                  | <b>42</b> |
| 4.1 Samarbeid med kommunene om skoleskyss                                             | 43        |
| 4.2 Ordinær skoleskyss                                                                | 43        |
| 4.3 Trafikksikker skolevei – kommunale vedtak                                         | 46        |
| 4.4 Spesialtransport av elever til grunnskoler og videregående skoler                 | 46        |
| <b>5. Infrastruktur og fremkommelighet</b>                                            | <b>48</b> |
| 5.1 Fremkommelighet for kollektivtrafikken                                            | 49        |
| 5.2 Innfartsparkering                                                                 | 49        |
| 5.3 Sanntidsskilt                                                                     | 49        |
| 5.4 Andre tiltak                                                                      | 49        |
| 5.5 Holdeplassprosjekt                                                                | 50        |
| 5.6 Anleggsarbeid i Vestre Strandgate                                                 | 50        |
| <b>6. Miljø</b>                                                                       | <b>52</b> |
| 6.1 Samfunnsøkonomisk gevinst av ruteproduksjon og bussparken                         | 53        |
| 6.2 Utskifting av bussparken                                                          | 53        |
| 6.3 Fortsatt satsing på fornybar energi gir miljøgevinster, men økt produksjon koster | 54        |
| <b>7. Informasjon og salg</b>                                                         | <b>56</b> |
| 7.1 Kundeinformasjon på web                                                           | 57        |
| 7.1.2 Sosiale medier                                                                  | 58        |
| 7.2 Markedsføring av kollektivtilbudet                                                | 60        |
| 7.3 Ny AKT-profil og nye web-sider                                                    | 67        |
| 7.4 Andre markedsføringstiltak                                                        | 68        |

Pandemien har preget 2020. Nasjonale myndigheter innførte strenge restriksjoner i Norge fra 12. mars. Det ga store utslag på antall reiser med kollektivtrafikken. Fra å ha hatt en passasjervekst på 4,5% i januar og februar ble resultatet for 2020 en reduksjon på 25% i antall reiser.

Pandemien har bidratt til endringer i transportbransjen. AKT har i 2020 gått fra å skulle jobbe for vekst i antall reiser til å skulle ivareta at innbyggere som har samfunnskritiske funksjoner og skoleelever, har mulighet for å reise kollektivt. Den nye situasjonen krevde at AKT måttet be kundene ikke reise kollektivt hvis en ikke måtte. Skoleelevene har blitt bedt om å gå, sykle eller ordne transport på annen måte, slik at de som var avhengig av skoletransporten fikk plass på bussene.

I kommunikasjonen fra AKT har det vært viktig å vise at AKT har tatt smittevern på alvor. Vi har delt ut antibac-flasker på våre kundesentre. Vektore har blitt brukt til å dele ut munnbind og veilede passasjerer på holdeplassene for å forhindre for fulle busser. Dette har vært viktige elementer for å ivareta kollektivtrafikkens omdømme.

AKT har hatt et veldig godt samarbeid med Agder fylkeskommune og alle kommunene i Agder i håndteringen av pandemien. Samarbeidet med kommuneoverlegene bør framheves. Deres smittevernaglige reiseråd for kundene i kollektivtrafikken har vært viktig. I tillegg har det vært et veldig godt samarbeid med skolene for å løse skoleskyssen for elevene i periodene med kapasitetsbegrensninger på bussene.

For å kunne gi kundene muligheten til å ta gode reisevalg og for å overvåke kapasitetsutnyttelsen på bussene, har AKT lagt ned et betydelig arbeid med å utvikle datavarehus, analyseverktøy og rapporter. AKT har bl.a. utviklet en kapasitetsindikator som viser hvor full bussen er slik at kunden kan velge å ta neste avgang. Informasjon er også formidlet til eksterne samarbeidspartnere.

For Kristiansandsregionen har Urbanet analyse beregnet at det vil bli en langsiktig reduksjon i antall kollektivreiser på 13-15 % etter pandemien. Erfaringene så langt er at flere reiser utenom rushtiden. Hvis effekten av pandemien er at rushtidstrafikken blir redusert, gir det et potensial for å redusere kø og trengsel på både vei og kollektivtrafikk. Det kan igjen gi muligheter for å produsere flere reiser med færre busser. AKT må omstille seg til den nye situasjonen etter pandemien. Vi må jobbe for å vinne tilbake kundene som har valgt å bruke bil til at de igjen velger å reise med kollektivtrafikken.

AKT jobber aktivt for å være et verktøy for at våre eiere skal nå sine mål. AKT skal bl.a. være et verktøy for Agder fylkeskommune til å realisere målene i Regionplan Agder 2030. AKT har laget en ny strategiplan for 2020-2025 som viser hvordan kollektivtrafikken kan bidra til å utvikle Agder til et attraktivt lavutslippssamfunn med gode levekår. Strategiplanen er utviklet i samarbeid med ansatte, styret, eiere og samarbeidspartnere. FNs bærekraftsmål utgjør rammen for AKTs virksomhet og vi har valgt ut 8 av bærekraftsmålene som er særlig relevante. For å tydeliggjøre sammenhengen mellom strategiplanen og FNs bærekraftsmål knyttes tiltakene i handlingsplanen til bærekraftsmålene. Alle som jobber med å levere kollektivtransport skal vite at de er en viktig brikke i å levere på Regionplan Agder og FNs bærekraftsmål.

AKT tar et bredt samfunnsansvar i innkjøp av transporttjenester, både økonomisk, miljømessig, sosialt og etisk. I 2020 har det vært jobbet med nytt konkurransegrunnlag for kjøp av busstjenester i Lindesnes, Lyngdal og Farsundområdet, det vi har kalt Anbud vest. AKT hadde ikke oppstart av nye buss- eller båtkontrakter i 2020, men det har vært inngått nye drosjeavtaler i Froland, Åmli, Evje og Hornnes, Iveland, Bygland, Valle, Bykle og Birkenes.

AKT fortsetter strategien med gradvis elektrifisering av kollektivtransporten. I 2020 har Arendal fått sine første 3 el-busser i drift og Kristiansand har fått ytterligere to elbusser i drift. Totalt er det elleve busser med nullutslippsteknologi som kjører i Agder.

Kollektivtrafikken skal sikre gode bymiljø, redusere utslipp og gi mobilitet til alle. AKTs trafikkområde består av områder med tett befolkning, der kollektivtrafikken har gode forutsetninger for å ta markedsandeler, til områder med lav befolkningstetthet der markedsgrunnlaget for kollektivtrafikk er svakere. Økonomiske ressurser setter rammer for hvilket mobilitets tilbud AKT har mulighet for å gi. AKT har utviklet prinsipper for hvilket rutetilbud som kan forventes i ulike geografiske områder.

Bestillingstilbud kan supplere ordinært tilbud. «AKT Svipp» ble lansert som et prøveprosjekt for bestillingstransport høsten 2020 i bydelen Vågsbygd i Kristiansand. Målgruppen for tjenesten er honnørreisende. Tilbudet er basert på en dynamisk rutetabell og det er knyttet forventninger til erfaringene fra prosjektet. AKT vil ha et større strategisk fokus på videreutvikling av bestillingstilbud i tiden framover.

AKT har ambisjon om å være en kundeorientert virksomhet. Passasjerene skal møte et tilbud av høy kvalitet som er lett å bruke. Kundene ønsker selvbetjening og verktøy for å bestille reiser på egenhånd. AKT prioriterer derfor videre utvikling av reiseplanlegger, sanntidsinformasjon, mobilbillett og nettbutikk. Kundene ønsker også å få dekket sitt reisebehov gjennom helhetlige tilbud. Derfor må det arbeides for å utvikle nettverk av integrerte mobilitetsløsninger. AKT ønsker å bidra inn i dette arbeidet.

Kundene er opptatt av at kollektivtrafikken skal ha en konkurransedyktig reisetid i forhold til bil og at de kan stole på at bussen kommer fram til planlagt tid. Ansvar for infrastrukturtiltak tilhører vegeier. AKTs rolle er å være en pådriver for best mulig tilrettelegging for kollektivtrafikken. AKT ønsker raskere tempo i gjennomføringen av lønnsomme infrastrukturtiltak som kan gi kundene i kollektivtrafikken en raskere og mer forutsigbar reise.

For å lykkes med å nå målene i strategiplanen er AKT avhengig av et fortsatt godt samarbeid med våre eiere om en samordnet areal- og transportplanlegging. AKT er også avhengig av det nasjonale samarbeidet i kollektivtrafikkforeningen. Delingskulturen som er utviklet sammen med de andre administrasjonsselskapene i Norge bidrar til at det utvikles felles løsninger på felles problemer.

Bussen tar oss fremover



## 1. Om selskapet

Vårt hovedformål er å tilby innbyggerne i Agder et velfungerende kollektivtilbud, med tilhørende informasjonstjenester.

### 1.1 OM SELSKAPET

Agder kollektivtrafikk AS (AKT) ble opprettet i 2008. Aust-Agder fylkeskommune ble medeier i AKT 1. juli 2013. Agder kollektivtrafikk AS (AKT) er administrasjonsselskapet for kollektivtrafikken på Agder. AKT eies av Agder fylkeskommune (80 %) og Kristiansand kommune (20 %).

### 1.2 FORMÅL

AKT har ansvaret for all kollektivtrafikk på Agder, inkludert lovpålagte skyssoppgaver. Vårt hovedformål er å tilby innbyggerne i Agder et velfungerende kollektivtilbud, med tilhørende informasjonstjenester. Selskapet skal ikke ha overskudd som formål og skal heller ikke utbetale utbytte til eierne. Selskapet har ansvar for:

- All kollektivtrafikk på Agder
- All skolebarnttransport på Agder
- Kontrakter med busselskaper og transportører
- Ruteopplysning 177 for Agder

AKT er et administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Agder. Selskapets formål er å tilby kollektivtransport, gi informasjon til befolkningen om tilbudet og yte tjenester relatert til dette. Selskapet skal primært ikke selv utføre rutetrafikk, men kjøpe slike tjenester fra eksterne tjenesteleverandører.

Målsettingen for AKT er å tilby innbyggerne et velfungerende og kostnadseffektivt kollektivtilbud, samt utføre lovpålagte skyss oppgaver på en formålstjenlig måte. Selskapet skal bidra til en miljøvennlig trafikkutvikling.

### 1.3 STYRET

AKT sitt styre består av 7 medlemmer og er valgt av selskapets generalforsamling. Styret i AKT bestod av følgende personer ved utgangen av 2020:

1. Solveig Løhaugen, styreleder
2. Endre Angelvik, nestleder
3. Dag Eide, Agder fylkeskommune
4. Unni Nilsen Husøy, Agder fylkeskommune
5. Morten Elieson, Agder fylkeskommune
6. Kenneth Mørk, Kristiansand kommune
7. Anne Siri Skomedal, ansattes representant

Vararepresentanter:

1. Odd Nordmo
2. Janne Nystøl
3. Harald Fauskanger Andersen
4. Oda Pettersen
5. Ståle Sætre, observatør for ansatte



Arbeidstakere gjennomgår ulike faser i sitt yrkesaktive liv og AKT har fokus på de ulike behovene, i et gjensidig perspektiv.

#### 1.4 ORGANISASJON

I AKT er det 33,6 årsverk fordelt på 37 medarbeidere. I tillegg til de faste ansatte i bedriften, er det ved utgangen av 2020 ansatt 3 medarbeidere i midlertidige stillinger på til sammen 2,4 årsverk. 1 årsverk er en prosjektstilling, og 1,4 årsverk er vikariater for oppdekking av fravær i forbindelse med langvarig sykdom. Av de 37 faste ansatte ved AKT er 17 kvinner og 20 menn, og det er 1 kvinne og 2 menn i midlertidige stillinger.

AKT har som mål å ha færrest mulig deltidsstillinger. Pr. 31.12.2020 er det 7 fast ansatte i deltidsstillinger, hvorav 6 er kvinner og 2 er menn. Dette er i all hovedsak ansatte som lenge har jobbet deltid fordi de ønsker dette.

AKT er organisert med administrasjon, avdelingskontorer og kundeservice. I administrasjonen er det 23,4 årsverk fordelt på 24 medarbeidere. Avdelingskontoret i Lyngdal har 2,7 årsverk fordelt på 4 medarbeidere. Avdelingskontoret i Flekkefjord har 2,0 årsverk fordelt på 3 medarbeidere. Kundesenteret i Kristiansand er bemannet med 4,5 årsverk fordelt på 5 medarbeidere og kundesenteret i Arendal er bemannet med 1,0 årsverk fordelt på 1 medarbeider.

Ledergruppen i AKT består av følgende personer:

- Siv Elisabeth Wiken, Administrerende direktør
- Thomas Ruud Jensen, Utviklingssjef og nestleder
- Terje Mathisen, Markeds- og kommunikasjonssjef
- Kristin Løining Kjeldsen, Kontorsjef
- Hilde Bergersen, Plansjef
- Kjell Sverre Drange, Administrasjonssjef
- Harald Eide, Økonomisjef
- Steinar Moberg Bjørøy, Produksjonssjef vest
- Njål Are Møller, Produksjonssjef øst

#### 1.5 HR/PERSONAL

Sykefraværet har økt fra 2019 til 2020. Det er langtidsfraværet som har økt. Det jobbes godt med oppfølging og tilrettelegging. Det er ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen i 2020.

Livsfaseorientert personalpolitikk står i fokus. Arbeidstakere gjennomgår ulike faser i sitt yrkesaktive liv og AKT har fokus på de ulike behovene, i et gjensidig perspektiv. Gjennom IA-arbeidet forankres dette i organisasjonen. Det er et mål at utvikling og tilrettelegging skal skje ut fra den enkeltes behov i ulike livsfaser og i forhold til virksomhetens mål.

Det gjennomføres månedlige møter med Hovedtillitsvalgt i AKT, etter AML og Hovedavtalen.

Viktige virkemidler  
har vært hyppige  
digitale møter  
mellom ledere og  
medarbeidere.

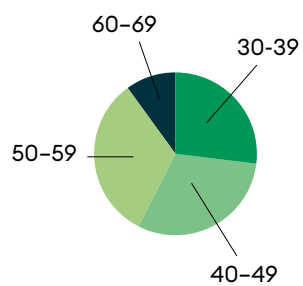
Ved årsskiftet 2019-2020 ble det satt i gang et organisasjonsutviklingsprosjekt. Det startet med en ståstedsanalyse, hvor lederne i etterkant har fått individuell oppfølging og det er blitt utarbeidet lederprinsipper. Arbeidet fortsetter og er en kontinuerlig forbedringsprosess. Store deler av 2020 ble preget av koronasituasjonen. Det har vært utstrakt bruk av hjemmekontor. Det har vært viktig å sikre tryggheten på kontorene fysisk gjennom gode smitteverntiltak. Det har vært et godt samarbeid mellom ledelsen, tillitsvalg og verneombud om situasjonen. Det har vært viktig å være bevisst på fjernledelse. Viktige virkemidler har vært hyppige digitale møter mellom ledere og medarbeidere. Det har dessuten blitt holdt regelmessige digitale allmøter.

Vårt likestillingsarbeid er forankret i våre etiske regler. Disse er en del av Handlingsregler for ansatte i AKT, og må underskrives av alle ansatte:

*«Alle ansatte har ansvar for å bidra til et godt arbeidsmiljø. AKT verdsetter mangfold på arbeidsplassen og tillater ikke noen form for usaklig diskriminering av ansatte, herunder diskriminering basert på kjønn, seksuell legning, alder, etnisitet eller religiøs overbevisning. Ansatte skal behandle hverandre, kunder, forretningsforbindelser og andre med respekt og vennlighet. Baksnacking, trakassering, mobbing eller annen ukollegial oppførsel overfor kolleger eller forretningsforbindelser er ikke akseptert.»*

Likestilling og mangfold blir dessuten vektlagt ved nyansettelse i AKT.

|                                   | 2020 | 2019 |
|-----------------------------------|------|------|
| Antall faste årsverk              | 33,6 | 31,6 |
| Antall ansatte                    | 37   | 36   |
| <b>Fordelt på kjønn</b>           |      |      |
| %andel kvinner                    | 45,9 | 47,2 |
| %andel menn                       | 54,1 | 52,8 |
| <b>Fordelt på lederstillinger</b> |      |      |
| %andel kvinner                    | 33,3 | 33,3 |
| %andel menn                       | 66,7 | 66,7 |
| <b>Fordelt på deltid</b>          |      |      |
| %andel kvinner deltid             | 71,4 |      |
| %andel menn deltid                | 28,6 |      |
| % sykefravær                      | 7    | 4,3  |
| %andel korttid                    | 1    | 1,1  |
| %andel langtid                    | 6    | 3,2  |
| <b>Foreldrepermisjon</b>          |      |      |
| Gj.snitt antall uker kvinner      | 13   |      |
| Gj.snitt antall uker menn         | 0    |      |



#### **ALDERSSAMMENSETNINGEN**

Sektordiagrammet viser alderssammensetningen for de ansatte i AKT pr. 31.12.2020. I løpet av 2021 vil AKT ha 8 fast ansatte som er 58 år og eldre.



|                  |              |
|------------------|--------------|
| Driftsinntekter  | 862 974 850  |
| Driftskostnader  | 885 278 186  |
| Driftsresultatet | - 22 303 336 |
| Årsresultat      | - 19 967 814 |

Selskapet hadde i 2020 driftsinntekter på kr. 862 974 850,-. Driftskostnadene var kr. 885 278 186 og driftsresultatet negativt med kr. 22 303 336,-. Selskapets årsresultat for 2020 ble kr. -19 967 814,-.

Kollektivtrafikken finansieres av fylkeskommunen og statlige belønningsmidler. Dagens belønningsavtale varer fra 2020-2023 og bidro til 74 millioner kroner til kollektivtrafikken i 2020. Belønningsavtaler er 4-årige og det skaper derfor noe usikkerhet rundt den langsiktige finansieringen av kollektivtilbudet. Det foreligger imidlertid signaler om at Kristiansand kan komme i forhandlinger med Staten i løpet av 2021 om en fremtidig Byvekstavtale, noe som vil gi forutsigbare rammer over lengre tid. Denne vil erstatte dagens belønningsordning. Uten statlig finansiering vil selskapet mangle finansiering i størrelsesordenen 50-60 MNOK for å opprettholde dagens ruteproduksjon. I tillegg vil det føre til store utfordringer med å nå nullvekstmålet dersom ikke det blir tilført ytterlige midler i årene fremover.

AKT har hvert av de siste to årene hatt et underskudd på 18-20 MNOK. Tidligere usikkerhet rundt finansiering gjennom den statlige belønningsordningen, samt en tidligere sak med Skatt Sør førte i mange år til en tilbakeholdenhet fra AKTs side med hensyn til økt produksjon som igjen har bidratt til en relativt høy egenkapital i selskapet. Underskuddet de siste to år er derfor innenfor rammene og i tråd med selskapets strategi om å videreutvikle kollektivtrafikken slik at den er rustet til å nå nullvekstmålet. Dette vil også redusere egenkapitalen til et forsvarlig nivå for selskapet.

Det er viktig for AKT å fortsatt ha en solid egenkapital slik at selskapet kan håndtere naturlige og uforutsette svingninger i rammebetingelsene.

Det er viktig for AKT å fortsatt ha en solid egenkapital slik at selskapet kan håndtere naturlige og uforutsette svingninger i rammebetingelsene uten at dette går ut over passasjerene dersom det mangler finansiering enkelte år. Situasjonen rundt Covid-19 gjennom 2020 er et eksempel på at rammebetingelser kan endres raskt. Det har vært et krevende år for selskapet, men på grunn av statlige føringer om at rutetilbudet skulle opprettholdes, samtidig som billettinntektstap har blitt kompensert, har selskapet og selskapets Operatører kommet godt gjennom 2020. Inngangen til 2021 er også preget av pandemien slik at kollektivtrafikken også videre vil være avhengig av statlige støtteordninger. De endelige effektene av pandemien vil vise seg når samfunnet er tilbake i en normalsituasjon. Reisevaner vil trolig være endret slik at det er behov for en omstilling til den nye normalen som muligvis også inneholder et noe mindre reisebehov.

*På de neste sidene kommer Agder Kollektivtrafikk AS sitt offisielle årsregnskap for 2020 bestående av styrets årsberetning, resultat, balanse og noter.*

### **SAMFUNNSOPPDRAG - VIRKSOMHETENS ART OG HVOR DEN DRIVES**

AKT er et administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Agder. Selskapets samfunnsoppdrag og formål er å tilby kollektivtransport, gi informasjon til befolkningen om tilbudet og yte tjenester relatert til dette. Selskapet skal primært ikke selv utføre rutetrafikk, men kjøpe slike tjenester fra eksterne tjenesteleverandører. Selskapet skal i henhold til sin formålsparagraf ikke utbetale utbytte, men bidra med sine midler til best mulig kollektivtrafikk. Forretningskontoret er beliggende i Kristiansand med underavdelinger på andre lokasjoner.

### **SELSKAPETS UTVIKLING, RESULTAT OG FORTSATT DRIFT**

Selskapet hadde i 2020 driftsinntekter på kr. 862 974 850,-. Kundenes kjøp utgjør ca. 1/4 av disse. Driftskostnadene var på kr. 885 278 186,- med et negativt driftsresultat på kr. 22 303 336,-. Selskapets årsresultat for 2020 ble på kr. -19 967 814,- og reduserer annen egenkapital som pr. 31.12.2020 er på kr. 118 258 018. Belønningsmidler fra Staten til utvikling av kollektivtrafikken utgjorde i 2020 MNOK 74.

Styret bekrefter at forutsetning om fortsatt drift er til stede. Etter styrets oppfatning gir årsregnskapet en rettvise oversikt over utvikling og resultat av foretakets virksomhet og dets stilling pr. 31.12.2020.

Resultatet for 2021 er budsjettert med et underskudd på ca. 28,2 MNOK. Det er utarbeidet en 4-års plan for opptrapping av kollektivtilbudet som samtidig reduserer den opparbeidede egenkapitalen, da denne er høyere enn nivået styret legger til grunn for en forsvarlig egenkapital.

### **ANDRE FORHOLD**

#### **Covid-19**

Korona-situasjonen medførte store endringer i kollektivtrafikken. Etter delvis nedstengning av samfunnet fra fredag 13. mars opplevde selskapet en umiddelbar nedgang i passasjergrunnlaget på 80% med tilhørende bortfall av billettinntekter. Kapasiteten i bussene ble begrenset for å opprettholde krav til avstand og sjåførene ble skjermet fra de reisende. Ruteproduksjonen ble redusert i samtlige kontraktsområder med busselskapene, med henholdsvis skolefriproduksjon eller sommerproduksjon. Fra medio mai var all ruteproduksjon tilbake til et normalnivå. Fra 1. juli ble fordørene på bussene igjen åpnet, og billettinntektene tok seg noe opp. Gjennom 2020 har selskapet imidlertid hatt en gjennomsnittlig nedgang i antall reiser på 25%.

I perioden hvor produksjonen var redusert var det fortsatt høye kostnader til ulike smitteverntiltak, noe som er opprettholdt gjennom året. AKT har fått kompensert bortfall av billettinntekter og kommunal delfinansiering slik at selskapet klarte seg greit gjennom 2020. Planlagte produksjonsøkninger i 2020 ble imidlertid ikke satt i gang på grunn den økonomiske situasjonen.

Hittil i 2021 er det fortsatt lavere passasjerbelegg slik at det vil være betydelig tapte inntekter også i 2021. De statlige støtteordningene vil videreføres i noe grad og selskapet følger situasjonen nøye.

AKT følger løpende nasjonale myndigheters retningslinjer.

Styret vil gjerne takke både kunder, alle operatører/leverandører og administrasjonen i selskapet for den ekstraordinære innsatsen som er gjort for å håndtere covid-19 situasjonen gjennom 2020.

#### **MARKEDSRISIKO**

Selskapet er eksponert for markedsrisiko i form av endringer i etterspørselen etter kollektivtjenester og endrede rammebetingelser og lovkrav fra myndighetene.

#### **MOTPARTRISIKO**

Det er risiko for at leverandører ikke kan oppfylle sine kontraktsforpliktelser. Denne risiko er søkt redusert ved garantier og tett oppfølging.

#### **FINANSIELL RISIKO**

##### **Overordnet om målsetting og strategi**

Selskapet er eksponert for finansiell risiko på ulike områder. Finansieringsmodell, tilskudd fra det offentlige, markedssituasjon og samfunnsoppdraget utgjør en finansiell risiko. Målsettingen er å avdempe den finansielle risikoen i størst mulig grad.

##### **Renterisiko**

Selskapet er til dels eksponert for endringer i rentenivået, da renteinntekter er en del av finansieringen av kollektivtilbudet. Det vurderes ikke å være noe risiko knyttet til valuta.

##### **Kredittrisiko**

Risikoen for tap på fordringer er vurdert som lav, da det er lite salg på kreditt til ikke offentlige aktører. Det er imidlertid noe kredittrisiko knyttet til forskuddsbetalinger for kjøp av transporttjenester. Risikoen vurderes og håndteres fortløpende av selskapets ledelse.

##### **Likviditetsrisiko**

Selskapet vurderer likviditetsrisikoen i selskapet som lav, selv om situasjonen rundt Covid 19 har økt denne noe. Selskapets inntekter består av tilskudd og billettinntekter. Tilskuddene kommer i all hovedsak forskuddsvis slik at store deler av selskapets likvider tilfaller selskapet før kostnadene inntreffer. Billettinntekter og kostnader fordeler seg jevnt over året. Tiltak som redusert ruteproduksjon vil på lengre sikt kunne dempe effekten av varig reduserte billettinntekter.

##### **Forsknings- og utviklingsaktiviteter**

Selskapet har en avtale med PhD student fra UIA ved Fakultet for Teknologi og realfag. Doktorgradsarbeidet vil i stor grad omfatte forskning på bærekraftig mobilitet i byområdene mellom Arendal og Kristiansand. Avtalen strekker seg over en periode på 3 år. Selskapet driver også veiledning av studenter som skriver oppgave knyttet til mobilitet ved UIA. Dette fortsetter i 2021.

### **ARBEIDSMILJØ**

Etter styrets oppfatning har arbeidsmiljøet i selskapet vært bra.

Selskapet sysselsatte ved årets utgang 37 personer som utgjorde 33,6 årsverk. Sykefraværet var i 2020 på 7%. Det har ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen i 2020.

### **LIKESTILLING**

Selskapet har som mål å være en arbeidsplass der det råder full likestilling mellom kvinner og menn. AKT har innarbeidet en policy som tar sikte på at det ikke forekommer forskjellsbehandling grunnet kjønn. Styret består av 7 medlemmer, og er sammensatt av 3 kvinner og 4 menn. Ledergruppa i AKT består av 3 kvinner og 6 menn. For øvrig omtale av HR og personal etter likestillings og diskrimineringslovens §26a vises det til selskapets årsrapport kapittel 1.4 og 1.5 som er tilgjengelig på akt.no.

### **YTRE MILJØ**

Selskapets virksomhet forurensar ikke det ytre miljø utover hva som er vanlig i tilsvarende virksomheter. Det jobbes målrettet mot å få flere av regionens innbyggere til å benytte kollektivtransport samtidig som det er stort fokus på utslippsreduserende tiltak gjennom effektiv ruteproduksjon og mer miljøvennlig bussmateriell. Fra 2019 til 2020 økte kjørte kilometer i Agder med 4 %. Økningen kan i stor grad knyttes til Kristiansandsområdet. Dette har ført til en svak økning av utslippene. Ser vi på perioden fra 2017 til 2020 har utslippene fra busstilbudet i Agder blitt redusert med 23 %..

For ytterligere informasjon om selskapet, henvises det til selskapets årsrapport.

Kristiansand, 16.04.2021

Styret i Agder Kollektivtrafikk AS

---

Solveig Løhaugen  
*Styrets leder*

---

Endre Angelvik  
*Nestleder*

---

Dag Eide  
*Styremedlem*

---

Anne Siri Skomedal  
*Styremedlem*

---

Unni Nilsen Husøy  
*Styremedlem*

---

Morten Leuch Elieson  
*Styremedlem*

---

Kenneth Mørk  
*Styremedlem*

---

Siv Elisabeth Wiken  
*Administrerende direktør*

*Styrets årsberetning er signert digitalt*



# Agder kollektivtrafikk

## Resultatregnskap

| NOTE | DRIFTSINTEKTER OG DRIFTSKOSTNADER                 | 2020               | 2019               |
|------|---------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| 9    | Inntekt og tilskudd fra offentlige oppdragsgivere | 690 749 699        | 613 663 058        |
| 2    | Billettinntekter                                  | 155 066 877        | 196 681 412        |
| 9    | Annen driftsinntekt                               | 17 158 274         | 18 155 270         |
|      | <b>Sum driftsinntekter</b>                        | <b>862 974 850</b> | <b>828 499 741</b> |
|      | Underleveranser og videreformidlede tilskudd      | 837 009 961        | 806 765 488        |
| 3    | Lønnskostnad                                      | 30 034 874         | 29 332 554         |
| 4    | Avskrivning på varige driftsmidler                | 4 289 547          | 4 634 251          |
| 3, 9 | Annen driftskostnad                               | 13 943 803         | 10 496 074         |
|      | <b>Sum driftskostnader</b>                        | <b>885 278 186</b> | <b>851 228 366</b> |
|      | <b>Driftsresultat</b>                             | <b>-22 303 336</b> | <b>-22 728 626</b> |
|      | <b>FINANSINTEKTER OG FINANSKOSTNADER</b>          |                    |                    |
|      | Annen renteinntekt                                | 2 455 224          | 4 727 022          |
|      | Annen rentekostnad                                | -119 147           | -229               |
|      | Annen finanskostnad                               | -555               | 0                  |
|      | <b>Netto finansresultat</b>                       | <b>2 335 522</b>   | <b>4 726 793</b>   |
|      | <b>ÅRSRESULTAT</b>                                | <b>-19 967 814</b> | <b>-18 001 833</b> |
|      | <b>OVERFØRINGER</b>                               |                    |                    |
| 7    | Overført fra annen egenkapital                    | -19 967 814        | -18 001 833        |
|      | <b>Sum overføringer</b>                           | <b>-19 967 814</b> | <b>-18 001 833</b> |

# Agder kollektivtrafikk

## Balanse pr. 31. desember

| NOTE | EIENDELER                                            | 2020               | 2019               |
|------|------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
|      | <b>Anleggsmidler</b>                                 |                    |                    |
|      | <b>Varige driftsmidler</b>                           |                    |                    |
| 4    | Driftsløsøre, inventar, verktøy, kontormaskiner o.l. | 11 177 467         | 14 629 343         |
|      | <b>Sum varige driftsmidler</b>                       | <b>11 177 467</b>  | <b>14 629 343</b>  |
|      | <b>Finansielle anleggsmidler</b>                     |                    |                    |
|      | Andre langsiktige fordringer                         | 312 911            | 261 615            |
|      | <b>Sum finansielle anleggsmidler</b>                 | <b>312 911</b>     | <b>261 615</b>     |
|      | <b>Sum anleggsmidler</b>                             | <b>11 490 378</b>  | <b>14 890 958</b>  |
|      | <b>Omløpsmidler</b>                                  |                    |                    |
|      | <b>Fordringer</b>                                    |                    |                    |
| 9    | Kundefordringer                                      | 27 313 375         | 64 599 670         |
|      | Andre kortsiktige fordringer                         | 8 305 125          | 13 011 198         |
|      | <b>Sum fordringer</b>                                | <b>35 618 500</b>  | <b>77 610 868</b>  |
| 5    | Bankinnskudd, kontanter o.l.                         | 253 626 128        | 180 512 084        |
|      | <b>Sum omløpsmidler</b>                              | <b>289 244 628</b> | <b>258 122 952</b> |
|      | <b>SUM EIENDELER</b>                                 | <b>300 735 006</b> | <b>273 013 909</b> |

# Agder kollektivtrafikk

## Balanse pr. 31. desember

| NOTE | EGENKAPITAL OG GJELD                      | 2020               | 2019               |
|------|-------------------------------------------|--------------------|--------------------|
|      | <b>Egenkapital</b>                        |                    |                    |
|      | <b>Innskutt egenkapital</b>               |                    |                    |
| 6, 7 | Selskapskapital ( 1 660 aksjer á kr 100 ) | 166 000            | 166 000            |
| 7    | Overkurs                                  | 24 700 885         | 24 700 885         |
|      | <b>Sum innskutt egenkapital</b>           | <b>24 866 885</b>  | <b>24 866 885</b>  |
|      | <b>Opptjent egenkapital</b>               |                    |                    |
| 7    | Annen egenkapital                         | 118 258 018        | 138 225 832        |
|      | <b>Sum opptjent egenkapital</b>           | <b>118 258 018</b> | <b>138 225 832</b> |
|      | <b>Sum egenkapital</b>                    | <b>143 124 903</b> | <b>163 092 717</b> |
|      | <b>Gjeld</b>                              |                    |                    |
|      | <b>Avsetning for forpliktelser</b>        |                    |                    |
| 8    | Pensjonsforpliktelser                     | 7 766 266          | 7 094 557          |
|      | <b>Sum avsetninger for forpliktelser</b>  | <b>7 766 266</b>   | <b>7 094 557</b>   |
|      | <b>Kortsiktig gjeld</b>                   |                    |                    |
| 9    | Leverandørgjeld                           | 80 276 298         | 78 155 566         |
|      | Skyldige offentlige avgifter              | 1 766 272          | 1 903 825          |
| 9    | Annen kortsiktig gjeld                    | 67 801 267         | 22 767 244         |
|      | <b>Sum kortsiktig gjeld</b>               | <b>149 843 837</b> | <b>102 826 635</b> |
|      | <b>Sum gjeld</b>                          | <b>157 610 103</b> | <b>109 921 192</b> |
|      | <b>SUM EGENKAPITAL OG GJELD</b>           | <b>300 735 006</b> | <b>273 013 909</b> |

Kristiansand, 16.04.2021  
Styret i Agder Kollektivtrafikk AS

\_\_\_\_\_  
Solveig Løhaugen  
Styreleder

\_\_\_\_\_  
Endre Angelvik  
Nestleder

\_\_\_\_\_  
Dag Eide  
Styremedlem

\_\_\_\_\_  
Anne Siri Skomedal  
Styremedlem

\_\_\_\_\_  
Unni Nilsen Husøy  
Styremedlem

\_\_\_\_\_  
Morten Leuch Elieson  
Styremedlem

\_\_\_\_\_  
Kenneth Mørk  
Styremedlem

\_\_\_\_\_  
Siv Elisabeth Wiken  
Administrerende direktør

# Agder kollektivtrafikk

## Noter til regnskapet 2020

### Note 1 Regnskapsprinsipper

Årsregnskapet er satt opp i samsvar med regnskapsloven av 1998 og god regnskapsskikk i Norge.

#### Hovedregel for vurdering og klassifisering av eiendeler og gjeld

Eiendeler bestemt til varig eie eller bruk er klassifisert som anleggsmidler. Andre eiendeler er klassifisert som omløpsmidler. Fordringer som skal tilbakebetales innen ett år er klassifisert som omløpsmidler. Ved klassifisering av kortsiktig og langsiktig gjeld er tilsvarende kriterier lagt til grunn.

Omløpsmidler vurderes til laveste av anskaffelseskost og virkelig verdi.

Anleggsmidler vurderes til anskaffelseskost, men nedskrives til gjenvinnbart beløp dersom dette er lavere enn bokført verdi, og verdifallet forventes ikke å være forbigående. Anleggsmidler med begrenset økonomisk levetid avskrives planmessig.

Annen langsiktig gjeld og kortsiktig gjeld er vurdert til pålydende beløp.

#### Inntekter

Inntekt regnskapsføres når den er opptjent, altså når krav på vederlag oppstår. Dette skjer når tjenesten ytes. Inntektene regnskapsføres med verdien av vederlaget på transaksjonstidspunktet.

#### Fordringer

Kundefordringer og andre fordringer er oppført til pålydende etter fradrag for avsetning til forventet tap. Avsetning til tap gjøres på grunnlag av en individuell vurdering av de enkelte fordringene.

#### Bankinnskudd, kontanter og lignende

Bankinnskudd, kontanter og lignende inkluderer kontanter, bankinnskudd og andre betalingsmidler med forfallsdato som er kortere enn tre måneder fra anskaffelse.

#### Pensjoner

En ytelsesplan er en pensjonsordning som ikke er en innskuddsplan. Ved regnskapsføring av pensjon som er ytelsesplan, kostnadsføres forpliktelsen over opptjeningstiden i henhold til planens opptjeningsformel. Allokeringemetode tilsvarende planens opptjeningsformel med mindre det vesentlige av opptjeningen skjer mot slutten av opptjeningsperioden. Lineær opptjening legges da til grunn. For pensjonsordninger etter lov om foretakspensjon anvendes således lineær opptjening.

Estimatavvik og virkningen av endrede forutsetninger amortiseres over forventet gjenværende opptjeningsperiode i den grad de overstiger 10 % av den største av pensjonsforpliktelsen og pensjonsmidlene (korridor). Virkningen av planendringer med tilbakevirkende kraft som ikke er betinget av fremtidig ansettelse, innregnes i resultatregnskapet umiddelbart. Planendringer med tilbakevirkende kraft som er betinget av fremtidig ansettelse, fordeles lineært over tiden frem til ytelsen ikke lenger er betinget av fremtidig ansettelse.

For opptjeningsbaserte uføreytelser som er en separat plan, vil effekten av eventuelle estimatavvik og planendringer resultatføres umiddelbart.

Netto pensjonsforpliktelse er differansen mellom nåverdien av pensjonsforpliktelsene og verdien av pensjonsmidler som er avsatt for betaling av ytelsene. Pensjonsmidlene vurderes til virkelig verdi. Måling av pensjonsforpliktelse og pensjonsmidler gjennomføres på balansedagen. Arbeidsgiveravgift er inkludert i tallene, og er beregnet av netto faktisk underfinansiering. AFP-forpliktelser innenfor LO/NHO-ordningen er en ytelsesbasert flerforetaksordning, men som regnskapsføres som en innskuddsbasert ordning da den ikke er målbar.

# Agder kollektivtrafikk

## Noter til regnskapet 2020

### Kostnader

Kostnader regnskapsføres som hovedregel i samme periode som tilhørende inntekt. I de tilfeller det ikke er en klar sammenheng mellom utgifter og inntekter fastsettes fordelingen etter skjønnsmessige kriterier. Øvrige unntak fra sammenstillingsprinsippet er angitt der det er aktuelt.

### Skatter

Selskapet er som følge av sitt formål innvilget fritak for beskatning.

### Note 2 Billettinnteker

| Per virksomhetsområde | 2020               | 2019               |
|-----------------------|--------------------|--------------------|
| Billettinnteker       | 130 274 742        | 195 800 664        |
| Godsinntekter         | 637 720            | 742 395            |
| Provisjonsinntekter   | 24 154 415         | 138 354            |
| <b>Sum</b>            | <b>155 066 877</b> | <b>196 681 412</b> |

Inntektene er opptjent i Agder fylke.

Det har vært bytte av regnskapsprinsipp for beregning av periodebilletter i 2020, fra avregning etter bruk til inntektsføring på salgstidspunktet. Denne endringen utgjør kr 1 718 378 i økte billettinntekter som følge av prinsippendringen.

### Note 3 Lønnskostnad, antall ansatte, godtgjørelser, lån til ansatte mm

| Lønnskostnad      | 2020              | 2019              |
|-------------------|-------------------|-------------------|
| Lønn              | 23 231 297        | 21 913 366        |
| Folketrygd        | 3 495 752         | 3 195 108         |
| Pensjonskostnader | 2 560 768         | 3 931 152         |
| Andre ytelser     | 747 057           | 292 928           |
| <b>Sum</b>        | <b>30 034 874</b> | <b>29 332 554</b> |

|                                           |    |    |
|-------------------------------------------|----|----|
| Antall årsverk sysselsatt i regnskapsåret | 39 | 32 |
|-------------------------------------------|----|----|

| Ytelser til ledende personer | Lønn inkl<br>overtid | Pensjons-<br>kostnader | Annen<br>godtgjørelse |
|------------------------------|----------------------|------------------------|-----------------------|
| Daglig leder                 | 1 372 892            | 141 724                | 5 245                 |
| Styret                       | 498 500              |                        |                       |

Selskapet har ikke ytt lån til daglig leder eller øvrige ansatte

### Revisor

Det er i regnskapsåret kostnadsført kr 233 200 ekskl. mva og fordeler seg på kr 103 800 i lovpålagt revisjon og kr 129 400 i annen bistand.

# Agder kollektivtrafikk

## Noter til regnskapet 2020

### Note 4 Varige driftsmidler

|                                   | Elbusser         | Maskiner og anlegg | Kontorutstyr   | Billetterings-system | Bygnings-messige anlegg | Sum               |
|-----------------------------------|------------------|--------------------|----------------|----------------------|-------------------------|-------------------|
| Anskaffelseskost 01.01.20         | 4 793 770        | 4 314 570          | 2 632 679      | 19 831 817           | 506 344                 | 32 079 180        |
| Tilgang kjøpte driftsmidler       | -                | -                  | 206 393        | 631 278              | -                       | 837 671           |
| Avgang                            | -                | -                  | -              | -                    | -                       | 0                 |
| Anskaffelseskost 31.12.20         | 4 793 770        | 4 314 570          | 2 839 072      | 20 463 095           | 506 344                 | 32 916 851        |
| Akk. avskrivninger 31.12.20       | 998 702          | 4 314 570          | 1 164 406      | 13 735 495           | 506 344                 | 20 719 517        |
| <b>Bokført verdi per 31.12.20</b> | <b>3 795 068</b> | <b>-</b>           | <b>654 796</b> | <b>6 727 600</b>     | <b>-</b>                | <b>11 177 467</b> |
| Årets avskrivninger               | 599 221          | -                  | 556 245        | 3 134 081            | -                       | 4 289 547         |
| Årets nedskrivninger              | -                | -                  | -              | -                    | -                       | 0                 |
| Økonomisk levetid                 | 5 år             | 3-6 år             | 3 år           | 3-6 år               | 10 år                   |                   |
| Avskrivningsplan                  | linær            | linær              | linær          | linær                | linær                   |                   |

Selskapet har inngått operasjonelle husleieavtaler av ulik varighet. Kostnadsført husleie for 2020 utgjør kr 2 711 307

### Note 5 Bankinnskudd

Bankinnskudd, kontanter o.l. omfatter bundne skatterekksmidler med kr 1 054 405

### Note 6 Aksjonærer

Aksjekapitalen i Agder Kollektivtrafikk AS pr. 31.12 består av:

|                 | Antall       | Pålydende | Bokført        |
|-----------------|--------------|-----------|----------------|
| Ordinære aksjer | 1 660        | 100,0     | 166 000        |
| <b>Sum</b>      | <b>1 660</b> |           | <b>166 000</b> |

### Eierstruktur

De største aksjonærene i % pr. 31.12 var:

|                             | Ordinære     | Eierandel  | Stemmeandel |
|-----------------------------|--------------|------------|-------------|
| Agder Fylkeskommune         | 1 320        | 80         | 80          |
| Kristiansand kommune        | 340          | 20         | 20          |
| <b>Totalt antall aksjer</b> | <b>1 660</b> | <b>100</b> | <b>100</b>  |

# Agder kollektivtrafikk

## Noter til regnskapet 2020

### Note 7 Egenkapital

| Per virksomhetsområde         | Aksjekapital   | Overkurs          | Annen egenkapital  | Sum egenkapital    |
|-------------------------------|----------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| Egenkapital 01.01.2020        | 166 000        | 24 700 885        | 138 225 832        | 163 092 717        |
| Årets resultat                |                |                   | -19 967 814        | -19 967 814        |
| <b>Egenkapital 31.12.2020</b> | <b>166 000</b> | <b>24 700 885</b> | <b>118 258 019</b> | <b>143 124 903</b> |

### Note 8 Pensjonskostnader, -midler og -forpliktelser

Foretaket er pliktig til å ha tjenstepensjonsordning etter lov om obligatorisk tjenstepensjon og ha pensjonsordning som tilfredsstiller kravene i denne lov.

Selskapets pensjonsordninger gir rett til definerte fremtidige ytelser. Disse er i hovedsak avhengig av antall opptjeningsår, lønnsnivå ved oppnådd pensjonsalder og størrelsen på ytelsene fra folketrygden. Forpliktelsene er fondert gjennom et forsikringsselskap.

|                                       | 2020             | 2019             |
|---------------------------------------|------------------|------------------|
| Nåverdi av årets pensjonsopptjening   | 3 624 030        | 3 928 737        |
| Rentekostnad av pensjonsforpliktelsen | 662 554          | 684 134          |
| Avkastning på pensjonsmidler          | -840 752         | -791 648         |
| Administrasjonskostnader/rentegaranti | 128 543          | 134 426          |
| <b>Netto pensjonskostnad</b>          | <b>3 574 375</b> | <b>3 955 649</b> |

|                                       | 01.01.2020 | 01.01.2019 |
|---------------------------------------|------------|------------|
| Antall personer omfattet av ordningen |            |            |
| Aktive                                | 42         | 43         |
| Pensjonister                          | 10         | 6          |
| <b>Totalt</b>                         | <b>52</b>  | <b>49</b>  |

|                                                      | 31.12.2020 | 31.12.2019 |
|------------------------------------------------------|------------|------------|
| Økonomiske forutsetninger (ytelsesbaserte ordninger) |            |            |
| Diskonteringsrente                                   | 1,50%      | 1,80%      |
| Forventet Lønnsregulering                            | 2,00%      | 2,25%      |
| Forventet regulering av folketrygden grunnbeløp (G)  | 1,75%      | 2,00%      |
| Forventet pensjonsøkning                             | 0,99%      | 1,24%      |
| Forventet avkastning på fondsmidler                  | 2,40%      | 4,20%      |

#### Aktuarmessige forutsetninger

De aktuarmessige forutsetningene er basert på vanlig benyttede forutsetninger innen forsikring når det gjelder demografiske faktorer

|                                            | 2020             | 2019             |
|--------------------------------------------|------------------|------------------|
| Balanseførte pensjonsforpliktelse          |                  |                  |
| Påløpte pensjonsforpliktelser              | 31 650 283       | 28 147 104       |
| Pensjonsmidler (til markedsverdi)          | -23 906 225      | -20 252 275      |
| Periodisert arbeidsgiveravgift             | 1 091 912        | 1 113 171        |
| Ikke-resultatført virkning av estimatavvik | -1 069 706       | -1 913 445       |
| <b>Netto pensjonsforpliktelse</b>          | <b>7 766 266</b> | <b>7 094 555</b> |

# Agder kollektivtrafikk

## Noter til regnskapet 2020

### Note 9 Transaksjoner og mellomværende med nærstående parter

| Resultatmessige transaksjoner med nærstående parter:            | 2020               | 2019               |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Inntekter og tilskudd                                           |                    |                    |
| Rammetilskudd og vederlag fra Agder fylkeskommune               | 470 651 988        | 440 985 000        |
| Tilskudd fra Kristiansand kommune                               | 4 762 149          | 4 628 000          |
| Skoleskyss andel kommuner (krevd inn på vegne av fylkeskommune) | 94 352 470         | 94 266 877         |
| Belønningsmidler                                                | 74 000 000         | 73 000 000         |
| Andre tilskudd og vederlag fra kommuner                         | 46 983 092         | 783 182            |
| <b>Sum inntekter og tilskudd fra nærstående parter</b>          | <b>690 749 699</b> | <b>613 663 058</b> |

|                                               |                  |                  |
|-----------------------------------------------|------------------|------------------|
| Kostnader                                     |                  |                  |
| IT- og lønnstjenester fra Agder fylkeskommune | 155 000          | 875 325          |
| Husleie Kristiansand Eiendom AS               | 2 711 307        | 2 540 704        |
| <b>Sum kostnader fra nærstående parter</b>    | <b>2 866 307</b> | <b>3 416 029</b> |

### Mellomværende med nærstående parter:

| Motpart              | Kundefordringer<br>2020 | 2019              |
|----------------------|-------------------------|-------------------|
| Agder fylkeskommune  | 0                       | 51 332 214        |
| Kristiansand kommune | 5 589 010               | 3 929 524         |
| <b>Sum</b>           | <b>5 589 010</b>        | <b>55 261 738</b> |

| Motpart              | Leverandørgjeld og<br>annen kortsiktig gjeld<br>2020 | 2019           |
|----------------------|------------------------------------------------------|----------------|
| Agder fylkeskommune  | 25 662 791                                           | 170 697        |
| Kristiansand kommune | 0                                                    | 0              |
| <b>Sum</b>           | <b>25 662 791</b>                                    | <b>170 697</b> |

### Note 10 Kontraktsforpliktelser

Selskapet har inngått kontrakter med busstransportører for perioden 2018-2026. Totalt har selskapet inngått kontraktsforpliktelser med busstransportører for totalt 3,3 mrd kr for perioden fordelt på flere busstransportører med ulik varighet på kontraktene.



# **Agder kollektivtrafikk**

## **Noter til regnskapet 2020**

### **Note 11 COVID-19**

Året har vært preget av Covid-19 pandemien. 12. mars falt passasjergrunnlaget med ca. 80% og gjorde det nødvendig med midlertidige endringer i ruteproduksjonen. I mai var produksjonen tilbake på normalt nivå, men billettinntektene uteble. Det har derfor vært behov for støtte fra Staten for å kompensere for tapte billettinntekter, samt tapt kommunal delfinansiering grunnet stengte skoler. Andre økte kostnader knyttet til pandemien gjennom året ble i stor grad finansiert av reduserte kostnader som følge av redusert ruteproduksjon i mars/april. Totalt har AKT fått støtte til bortfall av billettinntekter på 58,4 MNOK. Ved inngangen til 2021 er fortsatt passasjerbelegget på 80% av normalen slik at det vil være betydelige tap også videre hvis rutetilbudet opprettholdes på samme nivå. Det er imidlertid utsikter til videre støtte fra Staten og situasjonen blir nøye fulgt opp og tiltak fortløpende vurdert i takt med signaler fra Staten.

Bussen tar oss fremover





Totalt ble det i 2020 gjennomført 14,4 millioner reiser på Agder.

Antall reiser i Agder fordelt på ruteområder, i absolutte tall og %

Antall reiser pr måned (APC)

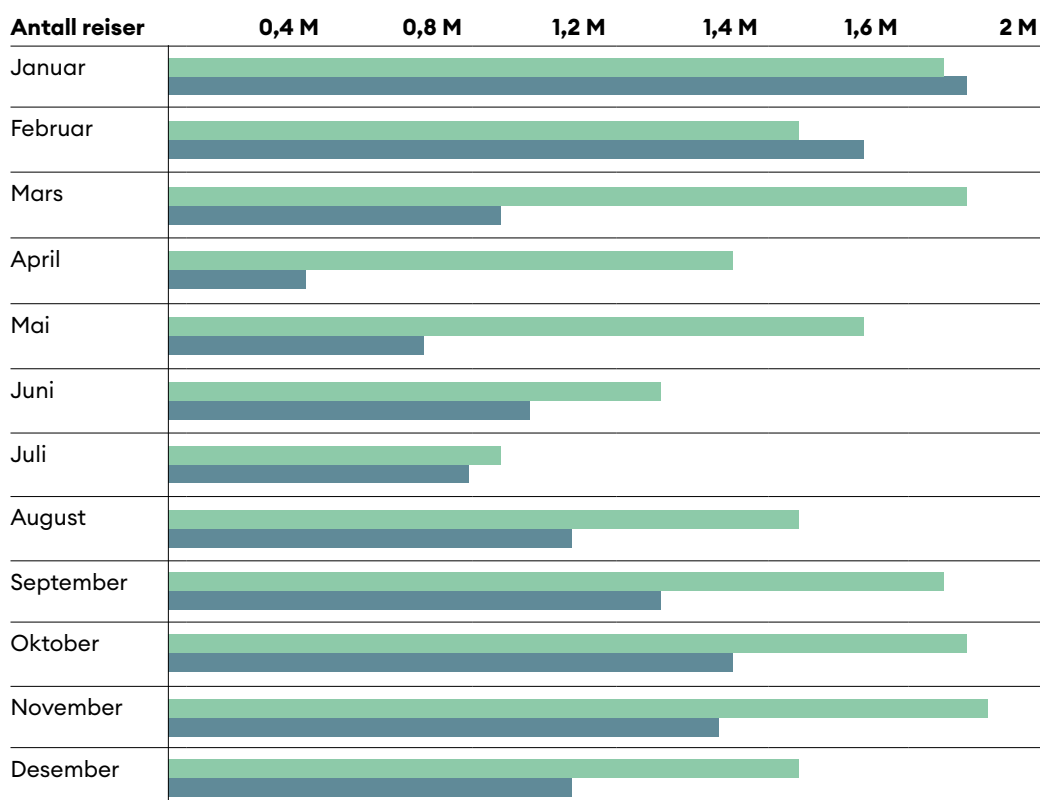
2019  
2020

### 3.1 REISESTATISTIKK

Totalt ble det i 2020 gjennomført 14,4 millioner reiser på Agder. Dette tilsvarer en nedgang på 25%. Tallene inkluderer også skolereiser og reiser som er utført i kjøretøy uten automatisk passasjertelling (totalt utgjør dette 483 120 reiser som ikke er plassert på linje eller kontrakt). I de videre statistikker vil vi kun forholde oss til faktiske registreringer gjennom automatisk passasjertelling (APC).

Ved utgangen av februar 2020 viste passasjertallene en vekst på 4,5% målt mot 2019. For Kristiansandsområdet viste det en økning på 7,9%. Ikke overraskende viser resten av året en drastisk reduksjon i antall reisesende. Fra en normalsituasjon med opp mot 80 tusen reiser på hverdager, har det forsvunnet omtrent 30 tusen daglige reiser. Kristiansandsområdet står for over 60% av alle reiser i 2020.

| Kontrakt                         | 2019              | 2020              | Endring           | Endring i %  |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| Kristiansandsområdet             | 11 708 152        | 8 741 021         | -2 967 131        | -25 %        |
| Aust-Agder pakke vest            | 3 830 725         | 2 910 068         | -920 657          | -24 %        |
| Mandal - Lindesnes - Lista       | 1 410 093         | 1 069 371         | -340 722          | -24 %        |
| Aust-Agder pakke øst             | 660 884           | 482 022           | -178 862          | -27 %        |
| Flekkefjord - Kvinesdal - Sirdal | 494 031           | 369 128           | -124 903          | -25 %        |
| Setesdal                         | 365 165           | 330 043           | -35 122           | -10 %        |
| Åseral                           | 21 138            | 22 046            | 908               | 4 %          |
| <b>Totalt</b>                    | <b>18 490 188</b> | <b>13 923 699</b> | <b>-4 566 489</b> | <b>-25 %</b> |

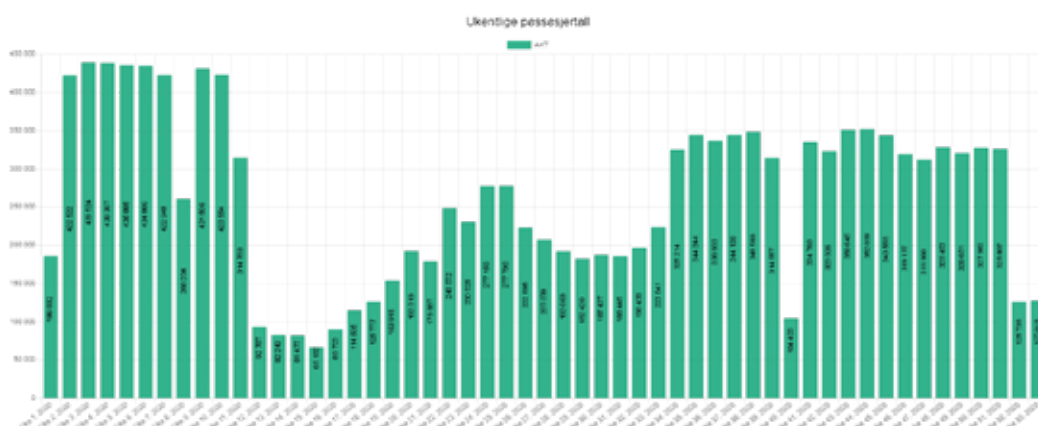


Obs Erstatt tabell >

Ukentlige passasjertall 2020  
(APC)

Forklaring:  
Skolestart (uke 2),  
vinterferie (uke 8),  
nedstengning (uke 11),  
skoleslutt (uke 26),  
skolestart (uke 34),  
høstferie (uke 40),  
Juleferie (uke 52)

AKT har gjennom 2020 brukt mye tid på å følge med på utviklingen i antall reiser. Disse rapportene gir et bilde av hvordan utviklingen i antall reiser har vært i 2020.



### 3.2 DETALJERT STATISTIKK

Med overgangen til automatisk passasjertelling som grunnlag har AKT fått mye større detaljeringsnivå på passasjerstatistikkene. I tiden fremover vil det bli fokusert mer på kommuner og områder, heller enn den enkelte linje. Kommunene med flest påstigninger i Agder i 2020 var Kristiansand, Arendal, Grimstad, Lindesnes, Vennesla og Lillesand. Disse kommunene er sammenlignbare med Agderbyen og utgjør omtrent 89% av alle påstigninger.

Antall påstigninger pr kommune

| Kommune      | 2019       | 2020      | Endring i % |
|--------------|------------|-----------|-------------|
| Kristiansand | 12 111 339 | 9 082 304 | -25 %       |
| Arendal      | 2 055 946  | 1 582 844 | -23 %       |
| Grimstad     | 723 306    | 558 876   | -23 %       |
| Lindesnes    | 634 958    | 487 444   | -23 %       |
| Vennesla     | 482 446    | 347 256   | -28 %       |
| Lillesand    | 370 831    | 290 739   | -22 %       |

De enkelte kommunene blir delt opp i mer detaljerte områder, dette for å få bedre kunnskap om reisemønster og kollektivtilbud. Noen reisestrekninger dekkes av mange forskjellige linjer, mens andre områder betjenes av en enkeltlinje. For eksempel dekker metrolinjene en fellesstrekning fra Hannevika til Rona.

Påstigende i de 15 største områdene i Kristiansand

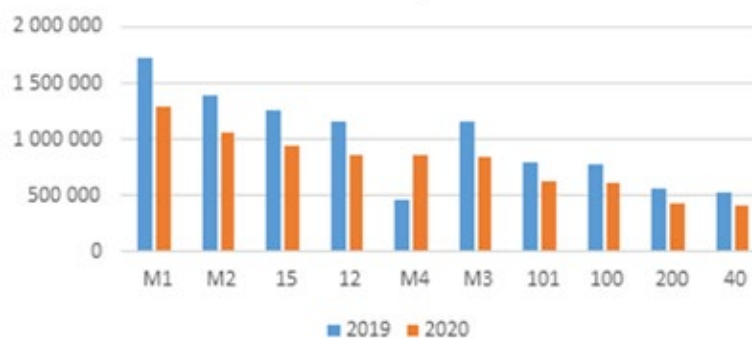
Kristiansand var pr 2020 delt inn i 45 områder. Dette fordeler seg på både store og små områder, i tabellen under vises de 15 største områdene:

| Område                    | 2019      | 2020      | Endring    | Endring i % |
|---------------------------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Kvadraturen               | 4 101 504 | 3 060 279 | -1 041 225 | -25 %       |
| UiA/Oddemarka             | 1 027 241 | 712 815   | -314 426   | -31 %       |
| Vågsbygd Sentrum          | 584 093   | 446 963   | -137 130   | -24 %       |
| Søgne/Brennåsen           | 501 628   | 381 814   | -119 814   | -24 %       |
| Lund                      | 521 998   | 367 593   | -154 405   | -30 %       |
| Slettheia                 | 443 346   | 342 428   | -100 918   | -23 %       |
| Sørlandssenteret          | 386 686   | 332 852   | -53 834    | -14 %       |
| Justvik/Ålefjær/Fagerholt | 325 320   | 250 527   | -74 793    | -23 %       |
| Søm/Strømme               | 295 575   | 219 903   | -75 672    | -26 %       |
| Grim/Suldalen             | 280 837   | 218 619   | -62 218    | -22 %       |
| Tinnheia                  | 294 822   | 217 172   | -77 650    | -26 %       |
| Hellemyr                  | 259 765   | 196 366   | -63 399    | -24 %       |
| Strai/Mosby               | 240 565   | 180 676   | -59 889    | -25 %       |
| Hånes                     | 221 574   | 164 271   | -57 303    | -26 %       |
| Rona                      | 208 847   | 161 844   | -47 003    | -23 %       |

Det å se på statistikk på områdenivå gir bedre og enklere oversikt over de reelle påvirkningene endringer har. I tidligere statistikker har det vært sammenlignet statistikker på linjenivå fra år til år, dette skaper hvert år utfordringer med fremstillingen. Linjer og linjestruktur vil være i kontinuerlig utvikling, noen blir endret, andre blir lagt ned eller erstattet. Dette er en av grunnene til at vi ønsker større søkelys på kommuner, bydeler og tettsteder og områder i statistikkene fremfor linjer. Det gir bedre oversikt over konsekvensene av utførte endringer.

De 10 største linjene i Agder i 2020.

M4, oppstart sommeren 2019 gjør at denne linjen viser stor økning.



### **Pandemien og reisestatistikker**

Ved nedstengningen av Norge i mars 2020 forsvant mange av de reisende. Smittevern og avstandsbegrensninger snudde fokus fra å måle vekst i antall påstigende til å måle fulle busser og risiko for at kollektivtrafikken kunne være smittekilde. Reduserte muligheter til å foreta billettkjøp på buss førte også til et betydelig inntektstap. Sensorene for APC førte til at det likevel var kontroll på antall påstigende og de økte forskjellene mellom påstigende og billettsalget.

AKT har lagt ned et betydelig arbeid med å utvikle datavarehus, analyseverktøy og rapporter for å fortløpende kartlegge og formidle fakta til smittevernmyndigheter samt treffe tiltak for å bedre smittevern inkludert tilpasninger av produksjonen til lokale tiltaksnivåer.

### **3.3 KUNDETILFREDSHETEN**

Grunnet koronasituasjonen har ikke de tradisjonelle kundetilfredshetsundersøkelsene (KTI) blitt gjennomført i 2020. AKT gjennomfører KTI-undersøkelsen ved å dele ut en flyer med QR-kode/nettadresse til reisende på spesifikke dager i ruteområdet, hvor den reisende så fyller ut en digital undersøkelse på egenhånd. KTI-undersøkelsene medfører interaksjon mellom reisende og sjåfør/utdeler og har dermed ikke latt seg gjennomføre under de gjeldende smittevernrådene. Det har vært vurdert å gjøre KTI-undersøkelsen med alternativ metodikk, som ikke krever personlig kontakt. En ny tilnærming metode ville da uansett medført brudd i historikken og gjort at undersøkelsen ikke kunne blitt vurdert opp mot tidligere års undersøkelser. I tillegg har AKT gjennom store deler av året bedt publikum om å ikke reise kollektivt hvis det ikke er nødvendig. En slik oppfordring, sammen med annen kundeinformasjon gjennom pandemien, vil sterkt kunne påvirke holdningene i kundekontakten, slik at en ikke ville fått en reell vurdering i kundekontakten utfra en normalsituasjon. AKT har likevel gjort andre undersøkelser mot kunder/market, blant annet for å kunne vurdere kundesenterets rolle i situasjonen AKT har befunnet seg i det siste året, men dette faller ikke inn under den tradisjonelle KTI-undersøkelsens formål og oppgave.

### **3.4 AVTALER MED BUSSELSKAP, DROSJER OG BÅTSELSKAP**

AKT har avtaler med Boreal Buss AS, Sørlandsruta AS, L/L Setesdal Bilruter og Agder Buss AS om kjøp av busstjenester i Agder. Kontraktsområdene og varighet av avtalene er som følger:



| Transportør           | Område                                                            | Avtaleperiode           | Opsjon                          |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Boreal Buss AS        | Kristiansand, Søgne, Songdalen og Vennesla                        | 01.07.2018 - 30.06.2025 | Gjensidig opsjon på inntil 3 år |
| Sørlandsruta AS       | Flekkefjord, Kvinesdal, Sirdal                                    | 01.01.2016 - 31.12.2025 |                                 |
| Sørlandsruta AS       | Mandal, Lindesnes, Lista                                          | 01.07.2012 - 30.06.2022 |                                 |
| L/L Setesdal Bilruter | Setesdal og Vennesla nord                                         | 01.01.2017 - 30.06.2026 |                                 |
| L/L Setesdal Bilruter | Åseral                                                            | 01.07.2014 - 30.06.2022 |                                 |
| Agder Buss AS         | Ruteområde øst – Risør, Gjerstad, Tvedestrand, Vegårshei, Åmli    | 01.01.2015 - 30.06.2024 |                                 |
| L/L Setesdal Bilruter | Ruteområde vest – Arendal, Froland, Grimstad, Lillesand, Birkenes | 01.01.2015 - 30.06.2024 |                                 |

AKT har avtaler med drosjeselskapene om kjøp av persontransporttjenester.

| Kommune / område                                                                                    | Drosjer/ persontransport/ bestillingsruter | Utløp kontrakt | Opsjon |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------|--------|
| Kristiansand, Søgne, Songdalen                                                                      | Taxi Sør                                   | 31.12.2021     |        |
| Øvre del av Songdalen (Finsland), Marnardal                                                         | Taxi Sør                                   | 31.12.2021     |        |
| Vennesla                                                                                            | Agder Taxi                                 | 31.12.2021     | 1,5 år |
| Mandal, Lindesnes, Åseral, Audnedal, Farsund, Lyngdal, Kvinesdal, Flekkefjord, Hægebostad og Sirdal | Elite Drosjen                              | 31.12.2022     |        |
| Arendal, Grimstad                                                                                   | I-Taxi                                     | 30.06.2022     |        |
| Lillesand                                                                                           | Taxi Sør                                   | 30.06.2022     |        |
| Tvedestrand                                                                                         | Tvedestrand Drosjesentral                  | 30.06.2022     |        |
| Risør                                                                                               | Risør tur og taxi NUF                      | 30.06.2022     |        |
| Vegårshei                                                                                           | Gjerstad tur og taxi                       | 30.06.2022     |        |
| Gjerstad                                                                                            | Gjerstad tur og taxi                       | 30.06.2022     |        |
| Åmli                                                                                                | Nils Oddvar Oland                          | 30.06.2022     | 1,5 år |
| Valle og Bykle                                                                                      | L/L Setesdal Bilruter                      | 30.06.2022     | 1,5 år |
| Froland                                                                                             | Finns Transport AS                         | 30.06.2022     | 1,5 år |
| Iveland, Evje og Hornnes, Bygland                                                                   | L/L Setesdal Bilruter                      | 30.06.2022     | 1,5 år |
| Birkenes                                                                                            | L/L Setesdal Bilruter og Birkeland taxi AS | 30.06.2022     | 1,5 år |

AKT har avtale med Skagerrak Navigation AS om kjøp av båttjenester.

| Transportør             | Område                | Avtaleperiode           | Opsjon |
|-------------------------|-----------------------|-------------------------|--------|
| Skagerrak Navigation AS | Kristiansand og Søgne | 01.07.2018 - 30.06.2023 | 2 år   |

### 3.5 NYE AVTALER OM KJØP AV BUSSTJENESTER, BÅTTJENESTER OG DROSJETJENESTER

AKT hadde ikke oppstart av nye buss- eller båtkontrakter i 2020. Det er inngått nye drosjeavtaler i Froland, Åmli, Evje og Hornnes, Iveland, Bygland, Valle, Bykle og Birkenes.

### 3.6 RUTETILBUDET

Covid-19 medførte en midlertidig reduksjon i rutetilbudet våren 2020, da store deler av samfunnet var nedstengt. I tillegg medførte sjåførstreik at Boreals rutetrafikk i Kristiansandsområdet var innstilt noen dager høsten 2020. Antall rutekilometer ble derfor totalt sett noe lavere i 2020 enn i 2019. Mange av de planlagte ruteforbedringene fra høsten 2020 ble heller ikke gjennomført på grunn av pandemien.

Antall rutekilometer i 2019 og 2020, fordelt på Ruteområde. Alle tall i 1000 kilometer.

| Ruteområder (selskap)                                              | Rutekilometer 2019 | Rutekilometer 2020 |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Kristiansandsområdet (Boreal Buss AS)                              | 7 915              | 8 058              |
| Mandal, Lindesnes, Lista (Sørlandsruta)                            | 2 365              | 2 294              |
| Flekkefjord, Kvinesdal, Sirdal (Sørlandsruta)                      | 1 003              | 903                |
| Setesdal og Vennesla nord (Setesdal Bilruter)                      | 1 285              | 1 258              |
| Åseral (Setesdal Bilruter)                                         | 156                | 144                |
| Div. mindre transportører                                          | 288                | 245                |
| Pakke Vest (Setesdal Bilruter)                                     | 4 909              | 4 932              |
| Arendal, Grimstad, Lillesand, Froland og Birkenes                  |                    |                    |
| Pakke Øst (Agder Buss) Risør, Gjerstad, Tv.str., Vegårshei og Åmli | 1 159              | 1 188              |
| <b>Totalt</b>                                                      | <b>19 080</b>      | <b>19 022</b>      |

#### Område vest

Område vest består av kommunene Sirdal, Flekkefjord, Kvinesdal, Farsund, Lyngdal, Hægebostad og Lindesnes.

Det var planlagt ny avgang på linje 200 fra Farsund til Lyngdal etter kl 20 på hverdager, samt forsøksordning med et bestillingstilbud mellom Vanse, Farsund og Lyngdal på kveldstid fra august 2020. På grunn av Covid-19-pandemien ble disse planene ikke gjennomført, og endringene i område vest ble begrenset til endringer grunnet skoleskyss eller endrede togtider.

Covid-19 førte også til at skolene var stengt en periode våren 2020. I denne perioden ble det kjørt skolefriplan, noe som medførte kraftig reduksjon i rutetilbudet. Da skolene åpnet igjen måtte det kjøres mange ekstraturer for å få alle elever til og fra skolene på grunn av at det bare var tillatt å bruke litt under halvparten av sitteplassene i bussene. Fra juli kunne nesten alle sitteplasser igjen benyttes, og behovet for ekstraavganger forsvant.

### **Bygging av ny Eilert Sundt videregående skole**

Høsten 2020 startet bygging av ny Eilert Sundt videregående skole i Farsund. Elevene ble da flyttet til henholdsvis Lyngdal og Vanse, noe som medførte et endret skyssopplegg. Dette har fungert bra. Den nye skolen skal stå ferdig høsten 2021.

### **Område Kristiansand og Vennesla**

6. januar ble endeholdeplass for linje 30 og 31 Kristiansand – Vennesla flyttet fra Samkom og Eikelandsdalen til Samkom og Grovane stasjon. Bakgrunnen for dette er at snuplassen i Eikelandsdalen har vært utfordrende å betjene med 15 meter busser, og framkommelighetsproblemer på veien inn til Eikelandsdalen vinterstid har medført stadige forsinkelser og innstilte avganger mellom Vennesla og Kristiansand. I tillegg ga endringen et vesentlig bedre tilbud til innfartsparkering som er etablert ved Grovane stasjon. Linje 34 - Lokalrute Vennesla - ble lagt om for å opprettholde et busstilbud i Eikelandsdalen, og tilbudet til Heisel ble lagt ned på grunn av lave passasjertall. Omleggingen ble gjort i dialog med Vennesla kommune.

Endringene ble gjort i henhold til AKTs prinsipper for linjenett og ruteplanlegging, ved å styrke tilbudet langs en hovedakse der markedet er stort nok. Det gir også økt driftsstabilitet fordi linje 30 fra Vennesla og gjennom Torridal ikke lenger forsinkes av lav standard på vintervedlikehold og snuplass i Eikelandsdalen.

27. februar 2020 ble en ny arbeidsrute opprettet som et prøveprosjekt ut 2020. Linje A27 går mellom Vennesla (Grovane stasjon) og Sørlandsparken via Justvik, med én daglig avgang i hver retning. Initiativtakere og primærmålgruppe er ansatte på NOV. Passasjertallene i 2020 har ikke vært så høye som man kunne håpe på, sannsynligvis mye på grunn av pandemien. Prøveprosjektet ble derfor forlenget med et håp om normalisert samfunn våren 2021.

Et stort veiprojekt med oppgradering av Haumyrheitunnelen på E18 øst for Varoddbrua startet i slutten av april 2020 og er planlagt ferdigstilt våren 2021. I samarbeid med Statens vegvesen, Agder fylkeskommune og Kristiansand kommune ble det planlagt tiltak for å få flere til å velge buss eller sykkel i området Søm/Randesund for å avlaste vegsystemet i anleggsperioden. Blant annet ble Strømmeveien stengt for personbiler i morgenrush, og det ble planlagt et forsterket tilbud på linje M3 og M4. Det var også planlagt en stor kampanje med utdeling av busskort til alle husstander i området. Covid-19-pandemien slo inn kort tid før veiarbeidet startet, så kampanjen med utdeling av busskort ble ikke gjennomført. Det forsterkede rutetilbudet ble kjørt i noe redusert omfang fram til sommeren. Fra sommeren av ble det forsterkede rutetilbudet gjennomført som planlagt, men uten kampanje for å få flere passasjerer. Med unntak av noen få dager på høsten har anleggsarbeidet ikke medført store forsinkelser for trafikken i området.

2020 ble preget av Covid-19-pandemien med nedstengninger og redusert eller endret reisebehov. I en periode våren 2020 ble driften redusert til sommerplan for å redusere kostnader og bedre tilpasse kapasiteten til behovet. Innsparingen ble delvis brukt til å dekke kjøring av ekstraavganger på de tidene hvor det ikke var nok kapasitet om bord i forhold til gjeldende smittevernsreglement. I forbindelse med gjenåpning av skolene ble tilbudet normalisert.

Totalt ble ca  
117 000 planlagte  
rutekilometer innstilt  
disse dagene.

Med gradvis gjenåpning av samfunnet ble det utover mai, juni og begynnelsen av juli kjørt et større antall ekstraavganger for å sikre nok kapasitet i en tid hvor kun ca 45% av setene kunne utnyttes. Fra juli ble kapasiteten tilnærmet normal på sitteplasser, mens ståplasser skulle unngås. Behovet for ekstraavganger ble da redusert, men det har vært kjørt ekstraavganger ut året.

Planlagte endringer fra august 2020 har blitt utsatt på grunn av inntektssvikt og usikker finansiering fremover. Det var planlagt en forbedring av tilbudet på linje M1, M2, M3, M4, 10 og 15 på lørdag morgen, samt en omlegging av linje 34 lokalrute Vennesla for å betjene boligområdet Smååsane. Reduserte økonomiske rammer i 2021 har gjort at deler av endringene ikke har blitt gjennomført.

På grunn av streik blant bussjåfører ble all busstrafikk utført av Boreal i Kristiansandsområdet innstilt fra morgenen av 26. september. Streiken var over på morgenen 1. oktober, og trafikken ble gjenopptatt fra kl 12. Totalt ble ca 117 000 planlagte rutekilometer innstilt disse dagene.

#### **Område øst**

Område øst består av kommunene i gamle Aust-Agder pluss Åseral og Vennesla nord (Øvrebo og Hægeland).

For 2020 var det planlagt en videre opptrapping av tilbudet i område øst. Spesielt for by til by Arendal – Grimstad - Lillesand - Kristiansand var det planlagt et økt tilbud med flere direktebusser og en samlet økning av kapasitet og frekvens. På grunn av Covid-19 pandemien ble disse planene lagt bort og fokuset ved ruteendringer i 2020 var på tilpasninger i skoleskyssen og ruteendring tilknyttet ferdigstilling av infrastruktur for buss.

#### **Ny Tvedestrand videregående skole**

I forbindelse med åpning av ny videregående skole i Tvedestrand ble det gjort justeringer på flere linjer fra 22. juni.

- Linje 151 fikk en ny avgang midt på dagen Saltrød – Staubø – Tvedestrand med retur på skoledager.
- Det ble satt opp en ny direkte skolebuss Arendal – Tvedestrand vgs. via E18 om morgenen.
- Linje 156 Åmli – Tvedestrand fikk et redusert tilbud fra 22. juni som følge av at den videregående skolen i Åmli ble lagt ned. Morgensavgangen Tvedestrand – Åmli og ettermiddagsavgangen Åmli – Tvedestrand ble lagt ned.
- Linje 160 Risør – Tvedestrand ble styrket med flere avganger mandager-fredager fra 22. juni. Nye avganger 14:15 og 16:15 Risør – Tvedestrand og 14:20 og 15:50 (sistnevnte kun skoledager) Tvedestrand – Risør.

#### **Grimstad nord**

Sommeren 2020 ferdigstilte Agder Fylkeskommune snuplass for buss på Resvik og flere holdeplasser langs planlagt ny busstrasé. Fra 10. august fikk linje 101 ny trasé i Grimstad Nord. Tidligere gikk bussen i ring, men med ny snuplass tilgjengelig ble dette endret til pendel med ny endeholdeplass på Resvik. I forbindelse med traséendringen fikk både Grimstad Nord og Grimstad Sør en økning fra timesfrekvens til halvtimesfrekvens i rush ved at kvartersavganger på linje 101 som tidligere snudde i sentrum ble forlenget.

### **Direktebuss Arendal/Lillesand - Kristiansand**

Linje 100D Arendal – Kristiansand og Lillesand – Kristiansand (direktebuss) var tidligere innstilt i skolens påskeferie, sommerferie og juleferie. Fra 10. august fikk linje 100D avganger også i disse feriene, men er fortsatt innstilt ca. fire uker i juli.

### **Åseral**

Linje 178 i Åseral fikk én fast trasé fra 10. august. Alle avganger kjøres nå Åseral – Sveindal – Evje. Tidligere var det også avganger som kjørte Åseral – Sveindal – Hægeland og Åseral – Dåsvalldalen – Evje.

### **Covid19**

I forbindelse med smittevern på buss har det gjennom høsten 2020 blitt satt opp en rekke ekstra skoleavganger i Arendal og Grimstad. I tillegg er det løpende gjennomført justeringer på eksisterende ruteopplegg for å sikre best mulig fordeling av passasjerene.

### **Setesdal**

Linje 170 har fra våren 2020 hatt kapasitetsbegrensninger på strekningen Evje – Hovden (Haukeli). Med ca. 50% kapasitet har det vært nødvendig med dublering (ekstra buss i følge med hovedbuss), spesielt i forbindelse med utfartshelger og ferier.

## **3.7 BÅTRUTER**

I 2020 ble det bruk ca 6,7 mill. kr på følgende båtruter

### **Kongshavn - Randøyane**

I hovedsak er rutetilbudet mellom Kongshavn og Randøyane i Kristiansand tilpasset skoleskyss for elever på grunnskole og videregående skole. I tillegg kjøres det bestillingsruter på ettermiddag og kveld mandag til fredag i vintersesongen. Det ble gjort noen mindre justeringer i ruteplanen for bestillingsruter høsten 2020 etter innspill fra beboere.

### **Høllen - Ny-Hellesund - Skarpøya - Borøya**

I 2020 var det ingen skoleelever verken på grunnskole eller videregående skole på denne båtruten. Tilbudet var begrenset til tre daglige avganger mandag-fredag, og to avganger lørdag og søndag. I sommersesongen var det sju daglige avganger. Tilbudet utenom skoledager finansieres av Kristiansand kommune.

## **3.8 DROSJER**

AKT kjøpte i 2020 drosjetjenester innenfor den ordinære skoleskyssen i Agder for ca. 42,1 mill. kr og spesialskyss for ca. 49,7 mill. kr. Samlet har AKT gjennomført kjøp av drosjetjenester for kr. 91,8 mill. kr. i 2020.

I 2020 er det gjennomført anbud for persontransporttjenester med drosje i Froland, Åmli, Birkenes, Iveland, Evje- og Hornnes, Bygland, Bykle og Valle. I enkelte av de nevnte kommunene finnes det ikke drosjeløyver, og AKT må inngå avtaler med tilkjøring fra andre kommuner. Skoleskyss legger beslag på all tilgjengelig drosjekapasitet i mange kommuner i Agder, særlig om morgenen.

Samlet har AKT gjennomført kjøp av drosjetjenester for kr. 91,8 mill. kr. i 2020.

Totalt ble det brukt  
ca. 8,2 mill. kr på  
bestillingsruter  
i 2020.

### **3.9 BESTILLINGSTRANSPORT**

Bestillingsruter brukes for å gi et tilbud der det ikke er grunnlag for ordinære busslinjer, og de kjøres bare dersom det kommer inn bestillinger. Rutene kjøres etter definerte traséer, men enkelte av rutene kan kjøre inntil 5 km ut av trasé for å hente eller levere på adresse. Totalt ble det brukt ca 8,2 mill. kr på bestillingsruter i 2020.

#### **Område vest**

Område vest består av kommunene Sirdal, Flekkefjord, Kvinesdal, Farsund, Lyngdal, Hægebostad og Lindesnes.

#### **Sirdal, Flekkefjord, Kvinesdal**

Det er tre bestillingsruter i Sirdal: Ådneram – Tjørhom – Tonstad, Tonstad – Gyland stasjon – Flekkefjord og Sirdal – Stavanger. Den siste kjøres kun fredag og søndag, og er beregnet på elever fra Rogaland til Sirdal videregående skole. I Kvinesdal er det bestillingsrute mellom Liknes og Storekvina til nesten alle togavganger, mellom Liknes, Kvinlog og Fjotland en dag i uken og mellom Liknes og Kvinesheia en dag i uken og daglige avganger til Knaben gruvor. I 2020 ble det kjørt 2 914 avganger med totalt 6 268 passasjerer.

#### **Lyngdal, Hægebostad, Farsund og Lindesnes**

Prøveprosjekt med bestillingsrute lokalt i Lyngdal som ble startet opp i 2019 har nesten ikke passasjerer, og det må vurderes om denne kan videreføres. Kostnadene for denne ruten deles mellom Lyngdal kommune og AKT.

Bestillingsrute Eiken – Snartemo – Eiken har fem daglige avganger mandag – fredag. Denne har relativt mange passasjerer. Mellom Lyngdal og Snartemo kjøres bestillingsrute alle dager til enkelte togavganger. Denne er også godt brukt.

Bestillingsrute Vanse – Farsund via Åpta til Feda terminal kjøres med to daglige avganger i hver retning mandag – fredag. Denne er ganske lite brukt.

I Audnedalen kjøres det bestillingsrute til enkelte togavganger fra Byremo og Konsmo. Denne er lite brukt. I tillegg kjøres det på lørdager fire avganger fra Konsmo via Marnardal til Mandal med retur.

Bestillingsrute Bjelland – Laudal – Øyslebø har en daglig avgang i hver retning mandag – fredag. På onsdag og fredag er det to avganger i hver retning. Denne brukes både som tilbringer til tog og til fritidsaktiviteter for unge.

Bestillingsrute Sveindal – Byremo – Bjelland – Hægeland har en daglig avgang i hver retning mandag – lørdag. Fram til august var det to daglige avganger mandag – fredag, men formiddagsavgangen ble lagt ned fra august.

Totalt ble det kjørt 2 935 avganger med 10 901 passasjerer på bestillingsruter i Lyngdal, Hægebostad, Farsund og Lindesnes i 2020.

## Svipp ble lansert som et prøveprosjekt for bestillingstransport høsten 2020.

### Område Kristiansand og Vennesla

I Kristiansand og Vennesla er det bestillingsruter som erstatning for linjeavganger når trafikkgrunnlaget er lavt på kveld og helg på Ålefjær, Ytre Randesund og i Finsland. I tillegg finnes det bestillingsruter med avganger en til fem ganger per uke mellom boligområder som ligger for langt fra bussholdeplass og til sentrum eller knutepunkt for buss. Det er generelt lite bruk av bestillingsrutene i Kristiansand. Totalt ble det kjørt 472 avganger med ca. samme antall passasjerer.

### “AKT Svipp”

Svipp ble lansert som et prøveprosjekt for bestillingstransport høsten 2020. Tjenesten er etablert i bydelen Vågsbygd i Kristiansand. Målgruppen for tjenesten er eldre, dvs personer 67 år eller eldre eller utstedt honnørbevis. Tjenesten er etablert med et nytt system for bestilling av transport og det er et mål at flest mulig skal være i stand til å bestille transport på egen hånd. Tilbudet er åpent fra kl 10 til kl 17 på hverdager og lørdager og består av 2 elektriske minibusser som kjører fra adresse til adresse innad i området. Tjenesten har i liten grad blitt markedsført som følge av pandemien og at målgruppen er spesielt utsatt ved eventuell smitte. Ved utgangen av 2020 ble det bestilt rundt 15 turer pr dag med AKT Svipp.

Prøveprosjektet har en varighet på inntil 3 år og vil bli gjenstand for endringer underveis og det skal forskes på samfunnsnytte hos målgruppen i samarbeid med UiA og Kristiansand kommune. Eldrerådet i fylket samt kommune er orientert om prosjektet og førstnevnte har deltatt i utformingen av prosjektet.

### Område øst

Område øst består av kommunene i gamle Aust-Agder pluss Åseral og Vennesla nord (Øvrebyg og Hægeland).

### Arendal

I 2020 har AKT driftet bestillingstransport på gamle E18 mellom Arendal -Tvedestrand og på Tromøya på strekningen Sandnes skole - Hastensund. Begge steder har det vært 2 avganger med bestillingstransport tilgjengelig i hver retning per dag.

På strekningen Arendal - Tvedestrand har det i 2020 vært kjørt 123 turer med ca. samme antall passasjerer. Dersom alle turene hadde vært bestilt hadde det vært totalt 1 000 turer pr år.

På strekningen Sandnes skole - Hastensund har det i 2020 vært kjørt 50 turer med ca. samme antall passasjerer. Dersom alle turene hadde vært bestilt hadde det vært totalt 1 000 turer pr år.

### Vegårshei

Det har også vært et bestillingstransporttilbud for innbyggere i Vegårshei kommune til og fra alle togavganger. Denne transporten er organisert av AKT, men finansiert direkte fra Agder fylkeskommune og Vegårshei kommune. Bruken her har vært minimal og antall passasjerer og turer er under 15 i 2020.

### Åseral

Åseral har til sammen 12 bestillingsturer tilgjengelig på hverdager, 16 på lørdager og tre på søndager.

Totalt er det ca. 4 000 tilgjengelige bestillingsturer i Åseral per år, 471 av disse er kjørt med et samlet antall passasjerer på 1 115 stk.

### 3.10 PRINSIPPER FOR RUTETILBUDET

AKT skal forvalte de samlede ressursene til kollektivtrafikk på en best mulig måte.

Transportmarkedene i Agder er svært ulike, og det er behov for å differensiere rutetilbudet i ulike områder. Tabellen nedenfor etablerer rammer for hvilket tilbuds nivå som kan forventes i ulike geografiske markeder. Matrisen er veiledende, og lokale avvik vil forekomme:

| Type marked                    | Kristiansandsregionen*                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                               | Byer 20.000+                                                                                                                                                                             | Mindre byer                                                                                                                                                                                           | Distrikt                              |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                | Den tette byen<br>F.eks. Slettheia, Hellmyr, Justnes                                                                                                                                                                                                                  | Områdene rundt<br>Søgne, Vennesla, Lillesand                                                                                                                                  | Arendal, Grimstad                                                                                                                                                                        | F.eks. Mandal, Risør, Farsund, Lyngdal, Flekkefjord                                                                                                                                                   |                                       |
| Målgruppe for faste ruter      | Alle målgrupper og reiseformål                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                          | Arbeids- og skolereiser. Samordning av ulike transporter for å sikre passasjervolum og utnytte kapasiteten godt.                                                                                      |                                       |
| Regionalt tilbud               | Langruter sakl ikke ta lokaltrafikk i byen, og terminerer i sentrum.                                                                                                                                                                                                  | "Ekspresser" til/fra Kristiansand, stopper ved knutepunkter.                                                                                                                  | Langruter som stopper lokalt uten påstigningsrestriksjoner, og kjører motorvei mellom byer. På strekninger der det også finnes et lokaltilbud, tar langrutene normalt ikke lokaltrafikk. |                                                                                                                                                                                                       |                                       |
| Lokalt tilbud (faste ruter)    | Høy frekvens, høy kapasitet, enkel linjestruktur. Bylinjene terminerer normalt i bydeler >2,5 km fra sentrum. På kortere avstander må kollektivtilbudet vurderes i sammenheng med gang og sykkel. Fokus på konkurransedyktig reisetid mot bil på de tunge relasjoner. | Lokalt tilbud minimum hver halvtime. Driftoptimalisering tilsier at linjer til Kristiansand prioriteres.                                                                      | Enkel linjestruktur. Lokalt tilbud innrettes mot markeder >2,5 km fra sentrum. Bylinjer bør minimum ha halvtimesrute.                                                                    | Grunntilbud basert på åpne skolelinjer, pga. sammenfall i behov mellom arbeidsreisende og vgd. skoleelever. Driftstilpassede turer mellom skoletider som ikke dimensjonerer, sikrer mobiliteten.      | Grunntilbudet gis av åpne skoleruter. |
| Målgruppe bestillingstilbud    | Bestillingsruter som erstatter eller utfyller ordinært tilbud innrettes mot alle reisende. Bestillingsruter for å gi mobilitet rettes mot målgrupper, f.eks. eldre, bevegelseshemmede.                                                                                |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                       |                                       |
| Prinsipp for bestillingstilbud | Fleksibelt bestillingstilbud som gir flatedekning i områder med ordinært kollektivtilbud, men som noen kunder ikke har mulighet til å benytte.                                                                                                                        |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                          | Bestillingsbasert tilbud med faste ruter og avgangstider som erstatter ordinære linjer eller utfyller tilbudet på kveld/helg, samt gir mobilitet til kunder som ikke kan benytte seg av annet tilbud. |                                       |
| Innfartsparkering og sykkel    | Sykkelparkering på holdeplasser utvider kollektivtrafikkens markedsområde.                                                                                                                                                                                            | Innfartsparkering for bil og sykkelparkering utvider kollektivtrafikkens markedsområde. Strategisk lokalisert og tilrettelagt parkering, med vekt på å mate til regionlinjer. |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                       |                                       |

\*) Distrikter innenfor ATP-områder behandles som "Distrikt"







I 2019 innførte AKT et nytt digitalt skoleskyssystem kalt «F-Skyss», og i 2020 er systemet tatt i bruk i alle kommuner og på alle videregående skolene.

#### **4.1 SAMARBEID MED KOMMUNENE OM SKOLESKYSS**

AKT og kommunene i Agder har avtaler om skoleskyss. Disse ble først inngått med kommunene i daværende Vest-Agder i 2008, deretter tilsvarende avtaler med kommunene i daværende Aust-Agder i 2014. Fra 1.1.2020 ble avtalene fornyet med alle kommunene i Agder, og takstregulativet for kommunal delfinansiering av skoleskyss ble forenklet og samordnet. Avtalene inngås for å sikre en forutsigbar finansiering av grunnskoleskyssen både for den enkelte kommune og for AKT. Avtalene regulerer beregningen av kommunal delfinansiering, årlige samarbeidsmøter, dato for avklaringer av vesentlige endringer, innmelding av elever i skoleskyssregisteret, samt intensjon om felles regionsvis skolerute hvor det er hensiktsmessig. Skoleskyssavtalene har som intensjon å bidra til en rasjonell og kostnadseffektiv skoleskyss.

Hver høst/vinter gjennomføres det møter med alle kommunene, enkeltvis eller regionsvis. I tillegg er det dialog med kommuner og skoler om skoleskyss hver dag gjennom hele året. I de årlige møtene med kommunene får AKT tilbakemeldinger på hvordan skyssen fungerer og hvordan samarbeidet med AKT vurderes. Møtene er viktige for å ha en god dialog omkring start- og sluttider for kommende skoleår, skolestruktur og skoleruter og for å få til en mest mulig rasjonell skoleskyss sammen med kommunene.

I 2019 innførte AKT et nytt digitalt skoleskyssystem kalt «F-Skyss», og i 2020 er systemet tatt i bruk i alle kommuner og på alle videregående skolene. Systemet er både AKTs interne saksbehandlings- og faktureringsystem for kommunal delfinansiering, og det er systemet skolene benytter for søknader om skoleskyss og utstedelser av skolereisekort. Videregående elever søker selv om skoleskyss via «F-Skyss».

#### **4.2 ORDINÆR SKOLESKYSS**

«F-Skyss» innebærer også en ny registrering- og tellemåte i forhold til antall skyssberettigede elever innen de ulike kategoriene. Mange av tallene i tabellene har tidligere tatt utgangspunkt i elevens bostedskommune, mens fra og med 2019 er elevens skoletilhørighet som er førende.

##### **Videregående skole**

For elever i videregående opplæring er avstandsgrensen for rett til fri skoleskyss 6 km mellom hjem og skole. På de videregående skolene i Agder er det 3 830 elever som har skolereisekort som gir fri skyss, i tillegg er det ca. 180 elever som får skyssretten oppfylt ved at det utbetales tilskudd til bruk av privat skyssmiddel på enten hele eller deler av strekningen mellom hjem og skole.

Antall elever i Agder med gratis skoleskyss i videregående skole, antallet fordeles etter skoletilhørighet i gitt kommune.

De fleste elevene i Kristiansandsregionen benytter periodebillett barn og periodebillett ungdom.

| Område / skoleår                                            | 2020/21      |
|-------------------------------------------------------------|--------------|
| Kristiansandsregionen* og Lindesnes                         | 1 092        |
| Listerregionen                                              | 788          |
| Setesdalregionen og Åseral                                  | 57           |
| Østre Agder                                                 | 1 893        |
| <b>Totalt antall videregående elever med fri skoleskyss</b> | <b>3 830</b> |

\*Kristiansandsregionen = Kristiansand, Lillesand, Birkenes og Vennesla.

I sentrale deler av Kristiansand kommune, hvor det er et godt utbygd rutetilbud, har ikke elevene i videregående skole krav på fri skyss og de må selv kjøpe ungdomskort. Agder fylkeskommune søker årlig Statsforvalteren i Agder om dispensasjon i henhold til forskrift til opplæringsloven, som innvilges under gitte vilkår. Endringer i det ordinære rutetilbudet i regionen kan påvirke om ungdommene på aktuelt sted omfattes av ungdomskortordningen i Kristiansandsregionen.

Totalt antall elever i Agder med gratis skoleskyss i videregående skole pr. skoleår.

De fleste elevene i Kristiansandsregionen benytter ungdomskort.

| Skoleår                                               | 2018/19     | 2019/20     | 2020/21     |
|-------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Totalt antall elever som mottar skolereisekort</b> | <b>5059</b> | <b>4060</b> | <b>3830</b> |

Den store nedgangen i antall elever med fri skyss fra skoleåret 2018/19 og til 2019/21 antas å skyldes ulike måter for elevene å søke skyss på fra det ene skoleåret til det neste, da videregående elever fra høsten 2019 selv må søke skoleskyss i den digital søknadsportal «F-Skyss». I tidligere skoleår har det vært mange ulike løsninger, bl.a. har AKT avstandsberegnet samtlige videregående elever i forhold til skyssrett, og skolen har utstedt kort til alle elever med mer enn 6 km. De tallene vi ser nå de siste skoleårene viser mer riktige tall i forhold til bruk av fri skoleskyss. Videregående elever har elektroniske skolereisekort, og skolene administrerer utstedelse av kort til ny elevene ved skolestart og underveis i skoleåret.

### Grunnskolen

I Agder er det 11 124 skyssberettigede grunnskoleelever. Kristiansand kommune har flest skyss elever med 2 442 elever, deretter Arendal med 1 357 skyss elever og så Lindesnes med 1 202 skyss elever. Den store økningen i antall elever i Kristiansand-, Lindesnes- og Lyngdal kommune skyldes kommunesammenslåinger i 2020.

Antall elever i Agder med fri skoleskyss i grunnskole pr. skoleår, fordelt på kommune.

| Kommune      | 2018/19 | 2019/20 | 2020/21 |
|--------------|---------|---------|---------|
| Kristiansand | 1 174   | 1 143   | 2 442   |
| Farsund      | 450     | 491     | 495     |
| Flekkefjord  | 311     | 353     | 358     |
| Vennesla     | 529     | 541     | 550     |
| Åseral       | 80      | 75      | 75      |
| Lindesnes    | 343     | 345     | 1 202   |
| Lyngdal      | 502     | 562     | 656     |
| Hægebostad   | 143     | 140     | 157     |
| Kvinesdal    | 338     | 341     | 342     |
| Sirdal       | 88      | 90      | 92      |
| Risør        | 224     | 223     | 224     |

|                 |               |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|
| Grimstad        | 698           | 743           | 747           |
| Arendal         | 1 171         | 1 349         | 1 357         |
| Gjerstad        | 169           | 223           | 233           |
| Vegårshei       | 184           | 172           | 172           |
| Tvedestrand     | 353           | 342           | 343           |
| Froland         | 379           | 345           | 345           |
| Lillesand       | 344           | 395           | 396           |
| Birkenes        | 319           | 321           | 324           |
| Åmli            | 117           | 123           | 124           |
| Iveland         | 107           | 118           | 119           |
| Evje og Hornnes | 177           | 189           | 190           |
| Bygland         | 73            | 76            | 77            |
| Valle           | 63            | 83            | 83            |
| Bykle           | 40            | 43            | 43            |
| <b>Totalt</b>   | <b>10 307</b> | <b>11 117</b> | <b>11 124</b> |

### Kostnader skoleskyss

Utgifter til skoleskyss omfatter skyss av elever i grunnskole og videregående skole, og gjelder skyss med buss, drosjer, øvrige undertransportører, foreldrekjøring og spesialskyss med drosje. AKT kjøper transporttjenester til skoleskyss av ca. 70 drosjer/drosjesentraler og turvogner. Etter AKTs vurdering leverer disse transportørene tjenester av god kvalitet, og lokalkunnskapen deres er med på å sikre en god og trygg skoleskyss i alle kommuner i Agder.

### Finansiering av grunnskoleskyssen

Kommunenes finansiering av skoleskyssen i Agder i 2020 var 94,3 mill. kr og inkluderer merbetalingen fra kommunene i forbindelse med kjøring til avlastningshjem og ikke-nærskole. Inkludert i beløpet er også merkostnader for skyss til ledsagere som følger elever, samt ekstra skyss med drosje for elever grunnet kommunale vedtak om særlig farlig eller vanskelig skolevei.

AKT opplever at rasjonelle skyssopplegg utfordres av ønsker om endringer i start- og sluttider i flere kommuner. Endringer i start- og sluttider ved skolene medfører som hovedregel økte utgifter, uten at den kommunale delfinansieringen øker.

Også i 2020 ble den kommunale delfinansieringen fra kommunene regulert med deflator i statsbudsjettet. Takstene for kommunal delfinansiering er forenklet og samordnet slik at alle kommuner i Agder følger det samme kilometerbaserte takstregulativet for skoleskyss.

Kommunebetaling Agder pr. år  
fra 2018-20.

| Kommunebetaling | 2018       | 2019       | 2020       |
|-----------------|------------|------------|------------|
| Beløp           | 85,3 mill. | 93,1 mill. | 94,3 mill. |
| %- endring      | -1,04 %    | +9,4 %     | +1,2 %     |



#### 4.3 TRAFIKKFARLIG SKOLEVEI — KOMMUNALE VEDTAK

Kommunene er ansvarlig for skyss dersom kommunen definerer skoleveien som særlig farlig eller vanskelig for den enkelte elev og avstanden er under 2/4 km. Ulikt veisystem og ulik grad av utbygd gang- og sykkelvei, antall stam- og riksveier gjennom kommunen og skolestruktur kan forklare noen av forskjellene mellom kommunene når det gjelder antallet med skyss innvilget på grunn av særlig farlig eller vanskelig skolevei. Det er også relativt stor forskjell på hva den enkelte kommune definerer som særlig farlig eller vanskelig skolevei, i tillegg til at dette alltid skal være en individuell vurdering for den enkelte elev.

I kommuner med flest kommunale vedtak om slik skyss har ca. hver fjerde skyssberettigede elev skyss på grunnlag av særlig farlig eller vanskelig skolevei, mens i andre kommuner har så få som 1 % skyss på grunn av særlig farlig eller vanskelig skolevei. Antall elever med fri skyss på grunn av særlig farlig eller vanskelig skolevei er stabilt gjennom flere år.

Andel skyss elever i Agder som følge av særlig farlig eller vanskelig skolevei, trafikkfarlig vinter og andre kommunale skyssvedtak.

| År/ fylke | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------|------|------|------|
| Agder     | 11 % | 12 % | 12 % |

#### 4.4 SPESIALTRANSPORT AV ELEVER TIL GRUNNSKOLER OG VIDEREgåENDE SKOLER

For den enkelte elev som har spesialskyss med drosje foreligger det egen søknad samt sakkyndig erklæring om elevens behov for drosjeskyss. For mange av elevene vil drosjeskyss være et varig behov gjennom hele skolegangen, mens andre elever vil ha behov for drosjeskyss for en periode. Det er viktig at skoler og kommuner som kjenner elevene vurderer hvorvidt den enkelte elev kan ha mulighet til å bruke buss mellom hjemmet og skolen, og at skoleskyssen skjer i et samarbeid mellom skolen, foresatt og AKT.

Antall elever som får spesialskyss med drosje pga. funksjonsnedsettelse etter opplæringsloven § 7-3

|              | 2017/18 | 2018/19 | 2019/20 | 2020/21 |
|--------------|---------|---------|---------|---------|
| Grunnskole   | 305     | 395     | 477     | 443     |
| Videregående | 184     | 135     | 232     | 202     |

Etter flere år med økende antall elever med innvilget spesialskyss med drosje er det for 2020 en liten nedgang. Det kan skyldes at deler av skoleåret foregikk med hjemmeundervisning for mange elever.

Utviklingen i kostnader til spesialskyss av skoleelever til grunnskoler og videregående skoler, Agder. Tall i 1000 kroner.

| Skole/ år           | 2018          | 2019          | 2020          |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|
| Grunnskoler         | 26 545        | 29 620        | 27 147        |
| Videregående skoler | 19 096        | 21 090        | 19 479        |
| <b>Totalt Agder</b> | <b>45 641</b> | <b>50 710</b> | <b>46 626</b> |

For elevene samlet  
er gjennomsnittlig  
kostnad pr.  
spesialskyss ca.  
72.000 kroner.

For skyss til grunnskoleelever var kostnaden for å løse spesialskyss med drosje 27,4 mill. kroner. Gjennomsnittlig skysskostnad per grunnskoleelev er ca. 62 000 kr. per skoleår og per videregående elever er gjennomsnittlig skysskostnad på ca. 96 000. For elevene samlet er gjennomsnittlig kostnad pr. spesialskyss ca. 72.000 kroner. Kostnaden til spesialtransport med drosjen gikk noe ned i 2020, noe som skyldes redusert drosjekjøring i de periodene hvor skolene var stengt.

Kommunenes andel av betaling for den enkelte elev på grunnskole med spesialskyss begrenser seg til persontakst, og dekker i gjennomsnitt mindre enn 1/10 av kostnaden for skyssen til elever med spesialskyss.





AKT er involvert i flere prosjekter som jobber med løsninger for å bedre fremkommeligheten.

### **5.1 FREMKOMMELIGHET FOR KOLLEKTIVTRAFIKKEN**

God fremkommelighet er avgjørende for kollektivtrafikken, og i perioder med mye trafikk på veiene er det viktig at bussen prioriteres i trafikkbildet. AKT er involvert i flere prosjekter som jobber med løsninger for å bedre fremkommeligheten.

I Kristiansand planlegges en omlegging av busstraseen gjennom sentrum, slik at østgående trase blir via Dronningensgate, mens vestgående trase beholdes som i dag. Hensikten er å bedre fremkommeligheten i kryss og unngå for mange svingebevegelser. Prosjektet er til politisk behandling vinteren/våren 2021 og ses i sammenheng med prosjektet for Gartnerløkka og ny Havnegate. Som en start på dette ble Tollbodgata forkjørregulert mellom Elvegata og Festningsgata, slik at bussene nå har god fremkommelighet på hele strekningen fra Elvegata til Vestre Strandgate. Foruten sentrum er det fellesstrekningen mellom Hannevika og Rona som er prioritert i fremkommelighetsprosjektet i Kristiansand.

I Arendal er Langsækrysset utfordrende, og det er satt i gang et prosjekt med fylkeskommunen der det jobbes med signalprioritering og ses på muligheten for å redusere antall svingebevegelser, slik at fremkommeligheten for bussen bedres gjennom krysset. Videre er Kirkeveien på Hisøy utbedret slik at det er blitt bedre fremkommelighet, spesielt på vinterføre.

### **5.2 INNFARTSPARKERING**

I Vennesla på Grovane stasjon er det etablert innfartsparkering. Dette har sammenheng med at Grovane er blitt den nye endeholdeplassen for linje 31 (Vennesla – Kristiansand).

I Grimstad ved Øygårdsdalen og på Bieheia er det etablert nye innfartsparkeringer.

### **5.3 SANNTIDSSKILT**

Følgende holdeplasser fikk sanntidsskilt i 2020:

- Håneskrysset E18 østover
- Håneskrysset begge retninger på fylkesvegen til/fra Rona
- Øygårdsdalen i Grimstad: 1 display
- Strømsbukrysset i Arendal: 1 display

### **5.4 ANDRE TILTAK**

I Søgne har holdeplassen Høllen brygge blitt oppgradert med nytt leskur og ny utforming.

I Songdalen på Fv.461 har det blitt opprettet en ny holdeplass i tilknytning til det nye boligområdet på Løvollen. Denne holdeplassen erstatter Pumpestasjonen som legges ned i begge retninger. Videre har holdeplassen Gjervoldstad blitt utbedret med nytt leskur, bedre utforming av busslommen samt sykkelparkering.

Det jobbes for å få til en helhetlig profil både på det som presenteres av informasjon på holdeplassene og rent visuelt.

I sammenheng med traseendring av linje 101 Eydehavn – Arendal – Grimstad er det etablert snuplass ved Resvik bedehus i Grimstad og flere nye holdeplasser på Fv.404.

Det er også satt opp nytt sjåførtoalett i Sandvigen på Hisøy i Arendal kommune.

Kystveien i Arendal og Tvedestrand rutebilstasjon har fått nye kantstopp. I tillegg er det etablert nye holdeplasser i forbindelse med den nye videregående skolen i Tvedestrand.

#### **5.5 HOLDEPLASSPROSJEKT**

I samarbeid med fylkeskommunen har AKT satt i gang et prosjekt for å få til en felles mal for hvordan holdeplassene skal utformes. Dette gjelder både valg av type stopp, hvilke holdeplasser som skal ha leskur og generelt hvordan AKT skal fremstå på en holdeplass. Det jobbes for å få til en helhetlig profil både på det som presenteres av informasjon på holdeplassene og rent visuelt. I forbindelse med dette prosjektet har vi startet på en kartlegging av eksisterende holdeplasser for å få en oversikt over status og behov for oppgradering.

#### **5.6 ANLEGGSSARBEID I VESTRE STRANDGATE**

Kristiansand kommune startet et omfattende gravearbeid i Vestre Strandgate i august 2020. Arbeidet skyldes en oppgradering av VA-nettet i Vestre Strandgate på strekningen mellom Gyldenløves gate og Tordenskjoldsgate. Det er beregnet at arbeidet vil fullføres i løpet av mai 2021. Prosjektet har medført en betydelig omkjøring for bussene. Pendellinjene fra øst mot vest har benyttet seg av Havnegaten fra Rådhusgata, med midlertidig holdeplass ved Color Line. Dette har fungert godt, og det har vært mulig å opprettholde denne ruten gjennom hele perioden. AKT har hatt en god dialog med Ingeniørvesenet i hele prosessen.







### 6.1 SAMFUNNSØKONOMISK GEVINST AV RUTEPRODUKSJON OG BUSSPARKEN

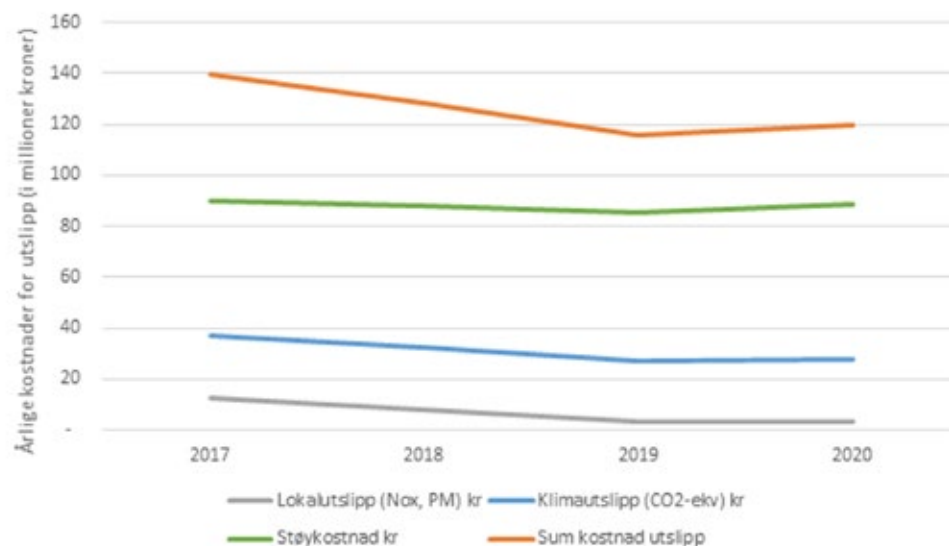
Overgangen til en mer miljøvennlig busspark fortsetter å gi samfunnsøkonomisk gevinst. Mesteparten av gevinstene oppstod da ny kontrakt for Kristiansandsområdet startet opp 1.juli 2018 og fikk full effekt i 2019. Utfasing av eldre bussmodeller i øvrige kontraktområder driver utviklingen videre.

Miljøeffekten motvirkes imidlertid av flere kjørte vognkilometere i Agder. Økningen kan i stor grad knyttes til Kristiansandsområdet med rundt en million flere kjørte kilometer. Kristiansand er det tetteste byområdet i Agder som innebærer at samfunnskostnaden ved lokale utslipp og støy er høyere her enn i øvrige områder.

Flere vognkilometere kjørt i Agder fra 2019 til 2020 medfører en økning i miljøkostnader for lokale- og globale utslipp på 1,2 millioner kroner og støykostnader på 2,7 millioner. For hele perioden fra 2017 til 2020 er samfunnsøkonomisk gevinst av miljøtiltakene, inkludert økning i ruteproduksjon, verdsatt til 20,5 millioner kroner. Per rutekilometer er utslippskostnadene fra busstilbudet i Agder redusert med 23 % i perioden.

Utvikling i årlige utslippskostnader. Merk at 2019 var første hele år med nullutslipp for Kristiansandsområdet. I 2020 økte antall rutekilometer med 4%.

Obs Erstatt tabell >



### 6.2 UTSKIFTING AV BUSSPARKEN

Mer miljøvennlige busser sparer samfunnet for store miljøkostnader. Miljøgevinstene er særlig store ved skifte fra fossile til elektriske busser og busser som går på bærekraftig biodiesel, men også endring til moderne Euro-standard fra eldre motorteknologi (Euro II, III, IV til V) gir positiv miljøgevinst. Ettersom kostnad for lokale utslipp og støy er høyest i tette byområder er effekten størst ved bruk av miljøvennlige busser i disse områdene.

Ved utgangen av 2020 var det elleve busser med nullutslippsteknologi som kjørte i Agder. Det er en økning på fem busser i ordinær drift: to i Kristiansand og tre i Arendal. I flere av kontraktområdene har det vært noe utskifting av de eldste busstypene.

Antall busser som kjører på oppdrag i Agder, per drivstofftype. Status per 31.12

Samtidig er tolv av biodieselbussene fra 2019 i Kristiansandsområdet erstattet av dieselbusser av ulik årgang (Euro IV til VI) i 2020. Utviklingen i Kristiansandsområdet fra 2019 til 2020 bidrar dermed til redusert miljøgevinst i Agder.

| Kategori          | Antall busser 2020 | Antall busser 2019 | Endring 2019 - 2020 |
|-------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| El                | 11                 | 6                  | +5                  |
| Euro 6 Hybrid Bio | 80                 | 80                 | -                   |
| Euro 6 Bio        | 65                 | 65                 | -                   |
| Euro 6            | 200                | 199                | +1                  |
| Euro 5            | 71                 | 60                 | +11                 |
| Euro 4            | 9                  | 8                  | +1                  |
| Euro 3            | 13                 | 17                 | -4                  |
| Euro 3            | 0                  | 0                  | -                   |
| <b>Sum</b>        | <b>449</b>         | <b>435</b>         | <b>+14</b>          |

### 6.3 FORTSATT SATSING PÅ FORNYBAR ENERGI GIR MILJØGEVINSTER, MEN ØKT PRODUKSJON KOSTER

Den store driveren for miljøgevinstene i Agder er utskifting av bussparken i Kristiansandsområdet fra 2. halvår 2018. Fra 2019 til 2020 er det kun små endringer i bussmateriell i Agder.

Miljøgevinstene er spesielt knyttet til reduksjon i lokale- og globale utslipp. Målt mot 2017 har en mer miljøvennlig busspark gitt en nedgang i utslipp på 6 400 tonn CO<sub>2</sub>-ekvivalenter, 900 kg svevestøv og 64 tonn NO<sub>x</sub>. Reduksjonen i lokale- og globale utslipp og støy tilsvarer en samfunnsøkonomisk gevinst fra 2017 til 2020 på rundt 20,5 millioner kroner<sup>1</sup>. 9,6 millioner av disse er knyttet til redusert CO<sub>2</sub>-utslipp.

Verdsetting av CO<sub>2</sub>-utslipp er grunnlag for diskusjon i transportsektoren da det er faglig uenighet og usikkerhet knyttet til kostnadsberegninger for CO<sub>2</sub>-utslipp. I forbindelse med arbeid med Nasjonal transportplan 2022-2033 ble det fra transportetatene etterlyst en enhetlig anbefaling om CO<sub>2</sub>-pris for bruk til samfunnsøkonomiske beregninger. Samferdselsdepartementet anbefalte ett punktestimat på 1500 kroner (Samferdselsdepartementet, 2020). Til sammenlikning var verdien som ble benyttet for samfunnsøkonomiske analyser av jernbanetiltak i 2019, 508 kroner. Tiltak som bidrar til reduserte CO<sub>2</sub>-utslipp gir dermed en høyere gevinst for samfunnet med anbefalt prisnivå i 2020 sammenliknet med tidligere.

Fra 2019 til 2020 har ruteproduksjonen i Agder økt med omtrent 1,4 millioner kilometer. Den største delen av økningen har vært i Kristiansandsområdet. Med unntak av to nye elbusser i drift er produksjonsøkningen utført av dieselbusser. Mer kjøring med fossilt drivstoff i Kristiansand, motvirket av noe utskifting av eldre dieselbusser i øvrige områder, bidrar totalt til en økt miljøkostnad på 3,8 millioner fra 2019 til 2020 i Agder.

- <sup>1</sup> Fra 2019 til 2020 har verdsettingen av CO<sub>2</sub>-utslipp økt betydelig. I 2020 er ett tonn CO<sub>2</sub> verdsatt til 1500 kroner. Dette er samme pris som benyttes av transportetatene for beregninger til Nasjonal Transportplan 2022-2033 (Samferdselsdepartementet, 2020). Tilsvarende pris i 2019 var 508 kroner (TØI-rapport 1704/2019).

Endringer i utslippskostnader fra 2019 til 2020, og i hele perioden med målinger fra 2017 til 2020.

| Utslippstype     | 2019 – 2020      | 2017 - 2020        |
|------------------|------------------|--------------------|
| NOx              | 290 000          | -7 000 000         |
| Svevestøv, PM    | 100 000          | -1 500 000         |
| CO2-ekvivalenter | 810 000          | -9 500 000         |
| Støy             | 3 130 000        | -1 500 000         |
| <b>Totalt</b>    | <b>4 330 000</b> | <b>-19 600 000</b> |

Prosentvis endringer i utslippskostnader per rutekilometer.

|                                                | 2019 – 2020 | 2017 - 2020  |
|------------------------------------------------|-------------|--------------|
| Lokale utslipp (NOx, svevestøv),<br>kr/rutekm  | +4 %        | -72 %        |
| CO2-ekvivalenter,<br>kr/rutekm                 | -5 %        | -32 %        |
| Støy,<br>kr/rutekm                             | -4 %        | -11 %        |
| <b>Totale utslippskostnader,<br/>kr/rutekm</b> | <b>-4 %</b> | <b>-14 %</b> |

Ettersom AKT har styrket sitt kollektivtilbud gjennom å øke antall rutekilometer som tilbys der kollektivreisende er det viktig å se på totale utslipp fordelt per rutekilometer. Tabellen ovenfor viser at det i perioden fra 2017 til 2020 er en stor nedgang i lokale utslipp som følge av utskiftning av bussmateriellet. For 2019 til 2020 er det imidlertid en økning som knyttes til økningen i ruteproduksjon med fossile busser i Kristiansand.

Hybrid biodieselsbusser benytter elektrisk drift – ikke forbrenningsmotor – i akselerasjonsfasene. Dette antas å redusere drivstofforbruket med minst 30 % ifølge produsenten. Erfaringsstall for drivstofforbruk i Kristiansand underbygger dette. Når akselerasjonen gjøres med elektrisk drift reduseres også støy i sentrum betydelig.

Fortsatt bruk av elektrisitet og hybrid busser, spesielt i byområder, vil bidra til fortsatt reduksjon av utslipp og miljøgevinster for samfunnet. Gevinstene vil særlig være knyttet til reduksjon i svevestøv og støy i byområdene.

Med en stadig forbedring av batteriteknologien er det også snart mulig å se for seg elektriske busser i trafikk mellom byområdene. Overgangen til nullutslippsbusser bidrar til sterk reduksjon i lokale og globale klimagassutslipp, mindre støy og lavere energiforbruk til kollektivtransporten i Agder.

Kilder verdsetting utslipp:

- CO2: I 2020 er ett tonn CO2 verdsatt til 1500 kroner. Dette er samme pris som benyttes av transportetatene for beregninger til Nasjonal Transportplan 2022-2033 (Samferdselsdepartementet, 2020)
- Lokale utslipp (NOx og PM): Håndbok for konsekvensanalyser (V712) fra Statens Vegvesen (2018). Dette er samme type satser som legges til grunn i samfunnsøkonomiske analyser av veiltak.
- Støy: Verdsetting av støy benytter satser fra rapporten «Kunnskapssammanstilling – Euro VI stadsbusser» fra Trafikverket (2015) i Sverige.







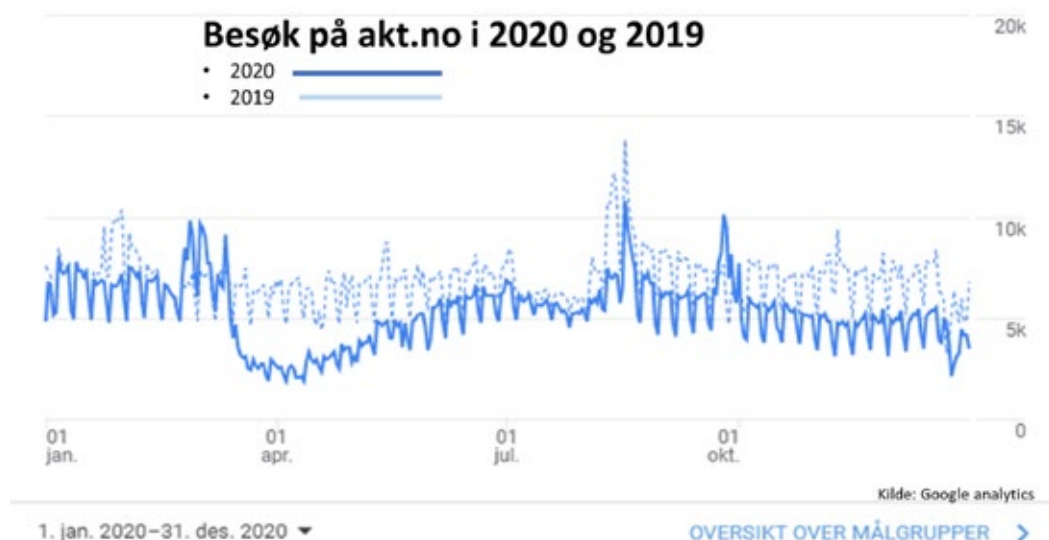
### 7.1 KUNDEINFORMASJON PÅ WEB

Svært mye av AKTs kunde- og markedskommunikasjon peker fortsatt mot akt.no, men vi ser likevel at en større del av markedskommunikasjonen er overtatt av sosiale medier som selvstendige kanaler, som har minsket behovet for å "redigere" publikum til akt.no. I 2020 var det ca. 1,9 millioner besøk på akt.no, som er en relativt stor nedgang fra 2,5 millioner besøk i 2019, og ligger på samme nivå som i 2014-2015.

| Besøk på websiden | 2014             | 2015            | 2016            | 2017            | 2018            | 2019            | 2020            |
|-------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Totalt</b>     | <b>1,75 mill</b> | <b>2,2 mill</b> | <b>2,4 mill</b> | <b>2,6 mill</b> | <b>2,5 mill</b> | <b>2,5 mill</b> | <b>1,9 mill</b> |

Sommeren 2020 var det få restriksjoner knyttet til smittevern i kollektivtrafikken noe som også gjenspeiles i bruken av akt.no, hvor endringene fra året før må betegnes som marginale.

Det er selvsagt koronasituasjonen som har innvirket på publikums bruk av akt.no, hvor det særlig har vært en stor nedgang på vårrparten og høsten. Sommeren 2020 var det få restriksjoner knyttet til smittevern i kollektivtrafikken noe som også gjenspeiles i bruken av akt.no, hvor endringene fra året før må betegnes som marginale.



Selv om 2020 har vært et spesielt år kommunikasjonsmessig, ser vi fremdeles at det særlig er «informasjonselementene» som etterspørres på websidene. Bruk av reisepanlegger og rutetabeller (pdf) er fortsatt det publikum bruker websidene mest til, men vi har sett et betydelig oppsving i sidene som handler om forhåndskjøp av billetter i nettbutikk og mobilbillett. Andelen forhåndskjøpte reiser var over 90% i 2020. Rene «reklameelementer» har en større verdi i andre kanaler, særlig sosiale medier. Det er derfor svært viktig at informasjonen som fremkommer i på websidene er oppdatert, relevant og gyldig for at akt.no kan opprettholde sin posisjon som viktig kanal for reiseinformasjon.

### Billettkontroller

Kontinuerlig og jevne billettkontrollering er svært viktig med hensyn til inntektssikring i kollektivtrafikken. AKT benytter vekterselskapet Avarn Security til denne oppgaven. Gebyrprosenten har tradisjonelt vært lav i Agder, men vi opplevde en markant endring og en tredobling av illeggelse av gebyrer da vi fikk ny kontrakt i Kristiansandsområdet, da vi i praksis åpnet for påstigning på bakdør. Etter å ha intensivert billettkontrollene som en motreaksjon på denne endrede adferden, har vi siden opplevd en jevn nedgang og normalisering i antall utstedte gebyrer.

I januar 2020 ble 12400 billettkontroller gjennomført på Agder, etter en intensivering av kontrollvirksomheten de tre foregående måneder. Av disse ble det utstedt 28 gebyrer, eller en «snikprosent» på 0,2%, som ansees som meget lavt. Da samfunnet gikk i lockdown, utførte ikke AKT billettkontroller på grunn av smittevern hensyn. I tillegg oppstod det en nasjonal vekterstreik som ble langvarig, og vi iverksatte ikke billettkontroller før i juli. Fraværet av billettkontroller, forbud mot kontantbetaling og utfordringer hos enkelte grupperinger til å benytte seg av digitale betalingsløsninger, viste ikke overraskende til en økning av kunder som ikke betalte for seg, og i august var gebyrprosenten steget til 1,8. I denne perioden registrerte vi også mange «skjermbilde-billetter», som vi opplevde spredtes gjennom Snapchat. Dette er ulovlig, og medfører gebyrlegging på 2000,- og en potensiell politianmeldelse for dokumentfalsk. Etter en intensivering av kontroller, registrerte vi stadig færre slike tilfeller, og vi ser mot slutten av året at gebyrprosenten igjen faller.

### 7.1.2 Sosiale medier

Kommunikasjonsstrategien til AKT har bestått i å skape engasjerende og informativt innhold om kollektivtrafikken på Agder, og målsettingen er kundevekst, fornøyde kunder, høy kjennskap i markedet, godt omdømme og positiv merkeassosiasjon. Innholdsstrategien til AKT skal ivareta det faglige informative og emosjonelle i form av innholds- og videomarkedsføring, som omhandler ekte mennesker med ekte historier om kollektivtrafikken på Agder. Hensikten er primært å påvirke publikum til å endre reisevaner. Reklamen skal også tette gapet mellom publikums oppfatning av kollektivtilbudet og virkeligheten, uten å være belærende og uten å snakke ned bilen. Effekten av markedsføringen måles kontinuerlig, blant annet gjennom «benchmarking» i forhold til andre administrasjonsselskaper.

Utvikling og følgere på sosiale medier

| Antall følgere | Facebook | Instagram | Twitter | LinkedIn |
|----------------|----------|-----------|---------|----------|
| 2017           | 4300     | 209       | 21      | -        |
| 2018           | 5500     | 892       | 70      | -        |
| 2019           | 6600     | 1200      | 109     | 70       |
| 2020           | 8024     | 1539      | 130     | 121      |

AKTs kommunikasjonsstrategi innebærer også en bevisst segmentering på de ulike sosiale medier. Vi treffer eksempelvis ganske andre målgrupper på Facebook, sammenlignet med Snapchat. Derfor må vi også tilpasse og spisse hva slags «tone of voice» vi benytter på de ulike sosiale medier.

Kanalvalg og uttrykk, 2020. AKT er det første administrasjonsselskapet i Norge som tar i bruk TikTok som markedsføringskanal.

#### AKTs "tone of voice"



Informativ  
Formell og jovial  
Opplysende  
Troverdig



Hjelpende  
Vennlig  
Informativ  
Emosjoer  
Høflig  
Humor  
Engasjerende



Estetikk  
Informativ  
Inspirerende  
Leken og livlig



Livlig  
Inspirerende  
Leken  
Informativ  
Engasjerende



Energisk og leken  
Engasjerende  
Informativ



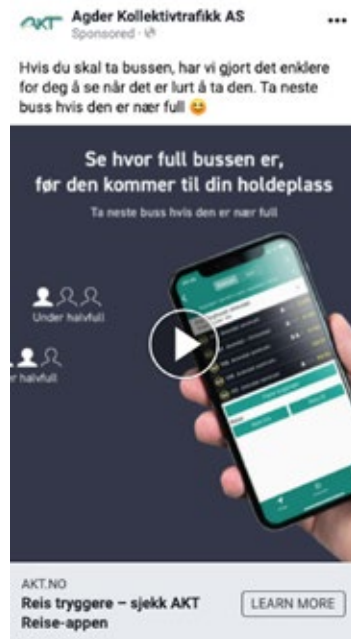
Faglig relevans  
Informativ  
Employer branding

I 2020 ble det eksperimentert med å geosegmentere budskap på Facebook.

I 2020 ble det eksperimentert med å geosegmentere budskap på Facebook. Målsettingen var å markedsføre en egenutviklet kapasitetsindikator. Dersom du som kunde befant deg eksempelvis i Slettheia, fikk du lokaltilpasset annonse som viste veien videre til kapasitetsindikatoren, som igjen kunne gi deg informasjon om når bussene historisk sett har ledig kapasitet. Her var det overordnede målet å ansvarliggjøre passasjerer, slik at kundene selv tok grep og ikke bidro til overfylte busser i koronapandemien. Dette er erfaringer vi kommer til å ta med oss videre i arbeidet med å treffe riktige målgrupper med rett budskap, til rett tid, i de rette kanaler, i forhold til å «skyte med hagle på blink».

Senere ble også ny funksjonalitet i AKT Reise-app og holdeplasskilt markedsført ganske massivt, og ble en av de få kampanjene vi gjennomførte via kanalene til Polaris Media Sør. Funksjonaliteten innebar en visuell visning av fyllingsgrad i sanntid om bord på bussen du planlegger å reise med. Målsettingen her var fortsatt å ansvarliggjøre kundenes eget ansvar for smittevern i kollektivtrafikken.

Utsnitt fra kampanje om ny funksjonalitet i app.



AKT vil i fremtiden fortsette med å være nysgjerrig på hva aktuelle, nye markedsføringskanaler kan tilføre oss av verdi.

AKT vil i fremtiden fortsette med å være nysgjerrig på hva aktuelle, nye markedsføringskanaler kan tilføre oss av verdi. Vi ønsker å videreutvikle og rendyrke de ulike kanalenes særegenheter og se i hvilken grad det er mulig å integrere og inkludere sosiale medier i andre av AKTs publikumssystemer, særlig reiseplanleggingstjenester/sanntidssystemet.

## 7.2 MARKEDSFØRING AV KOLLEKTIVTILBUDET

### Markedsføring av kollektivtilbudet

AKT fikk i 2020 kun to måneder med normalt markedsføringsarbeid før koronapandemien snudde opp ned på hele verden. I det korte tidsvinduet var publikumsinformasjonen i januar rettet mot nye soner, grunnet kommunesammenslåinger, som medførte reduserte priser for svært mange reisende.

I den ordinære prisendringen i mars ble Kristiansand og en del andre byområder i Norge, tildelt 20 millioner kroner i øremerkede midler til reduserte billettpriser gjennom statsbudsjettet for 2020. Prisreduksjonen var begrenset til Flexikort, periodebilletter 30 dager, og periodebillett voksen 180 dager, er av ubestemt varighet og blir videreført også i 2021. I og med at vi gjennom store deler av 2020 har vært i en situasjon hvor vi har anbefalt publikum om å ikke reise kollektivt om en ikke absolutt må, har vi ikke fått vurdert den reelle markedsverdien av tiltaket med reduserte busspriser.

### AKT Svipp

AKT Svipp ble i 2020 opprettet som et prøveprosjekt i Vågsbygd for å forbedre transporttilbudet og gi nye reisemuligheter honnørreisende. Svipp er en samkjøringstjeneste, uten fast ruteplan, men som baserer seg på at turene forhåndsbestilles. Kunden har likevel stor fleksibilitet i forhold til bestillingstidspunkt, hentetidspunkt og servicenivå. I en prøveperiode er prosjektet gratis for kundene. Konseptet ble planlagt lansert våren 2020, men siden mange i målgruppen til konseptet defineres å være i risikosonen i forbindelse med koronapandemien, ble lansering til Svipp utsatt til ultimo september 2020. Prosjektet fikk en «soft launch», og ble kun markedsført i forsiktig grad, blant annet via velforening i Vågsbygd. Dermed fikk Svipp en forsiktig start i en krevende tid. Tilbakemeldinger fra kunder i 2020 har vært svært positive.

En grundigere markedsføring av Svipp-konseptet planlegges når størstedeler av målgruppen til prosjektet er fullvaksinert.

### Markedskampanjer

I 2019 introduserte vi konseptet «Bussen tar deg framover», som gjennom fakta og følelser skal vise fordelene man har med å reise kollektivt kontra å kjøre sin egen bil. Tilnærmet samtlige busser på Agder ble foliert med budskap om ulike aktiviteter man kan gjøre om bord på bussen og ikke mens man kjører bil. I 2020 ble det planlagt en svært omfattende «Always on»-kampanje som hadde til hensikt å visualisere budskapet som tekstlig ble introdusert året før.

Planlagt kampanje med visualisering og videreføring av konseptet fra 2019.



Kampanjen skulle være synlig hver eneste dag gjennom hele året i kanalene og avisene til Polaris Media Sør, både digitalt og analogt. Kampanjen var aktiv i omtrent 3 uker før koronapandemien gjorde at vi måtte stoppe markedsføring av bussen umiddelbart, og dermed i praksis skrinlegge markedsføringsplanene for 2020. Strategien måtte raskt endres i takt med omgivelsene rundt oss, og markedsføringen måtte vike plass for et omfattende arbeid med omdømmebeskyttelse, krisekommunikasjon og merkevarebygging – når situasjonen tillot dette. Dette arbeidet ble sentralt og altoverskyggende for markedsavdelingen til AKT i 2020.

#### Omdømmejobbing

Pandemisituasjonen resulterte raskt i at kollektivtrafikken ble et potensielt smittemessig utsatt område, til tross for at det har vært få smittetilfeller som kan spores tilbake til buss. Likevel opplevde AKT mange kundeserviser som omhandlet bekymring for at bussene ble assosiert som rullende smittetfeller. Som en motvekt til dette stemningsskiftet, var det viktig å vise tydelig at AKT tok smittevern på høyeste alvor. AKT gikk eksempelvis til innkjøp av flere tusen antibac-flasker som vi gjennom hele pandemien har delt ut på våre kundesentre. Vi har også benyttet digitale plakater som formidlet dette på infoskjermer, informanter og om bord i bussene.



I tillegg omdisponerte vi tidlig i pandemien billettkontrollører til å utføre rengjøring av berøringsflater om bord på busser, og produserte foto- og videomontasjer som visualiserte dette, og som ble distribuert i våre ulike markedsføringskanaler. Da debatten om bruk av ansiktsmasker trappet opp nasjonalt, besluttet AKT å være i forkant, og gå til innkjøp av et parti tøyummunnbind for utdeling på våre kundesentre. Utdelingen ble ikke realisert før i Q1 2021, men vi opplevde stor interesse for disse av publikum, og allerede etter én dag hadde vi delt ut over 1000 eksemplarer i Kristiansand.



Vektene ble også omdisponert til å veilede passasjerer for å forhindre for fulle busser, i tillegg til å desinfisere berøringsflater og dele ut munnbind. Dette har vært viktige elementer i omdømmejobbingen som har gitt oss mye positiv oppmerksomhet hos publikum, men også i media.

Billett kontrollører omdisponeres til å rengjøre berøringsflater.





### Krisekommunikasjon

2020 bar preg av lite forutsigbarhet og raske stemningsskifter. Fra å gå fra en situasjon hvor hverdagsheltene, deriblant bussjåfører, ble hyllet på nasjonalt plan, gikk vi raskt til en situasjon hvor det ble rettet massiv kritikk til sjåfører. Stemningsskiftet innebar at publikum mente sjåfører hadde plikt til å overholde smittevernråd. Det har i dette arbeidet vært viktig for AKT å være tydelig på å understreke hvem som har ansvaret for hva i kollektivtrafikken, og ikke minst ansvarliggjøre passasjerer selv. Pandemien har vist hvor viktig det er å formidle rett informasjon til rett tid, og her har vi tatt i bruk alle våre sosiale medier og digitale flater for å treffe rett målgruppe.

Digitale flater om bord på bussen har vært en svært viktig informasjonskanal gjennom 2020.

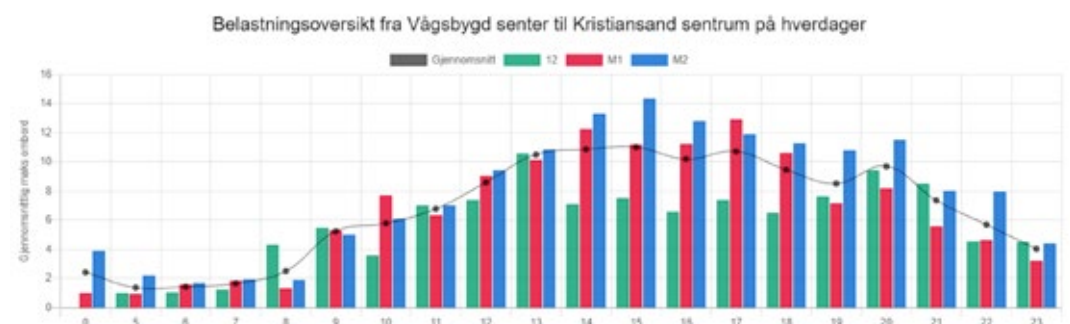


### Nyutviklede støttefunksjoner for våre passasjerer

Da samfunnet så smått begynte å åpne litt opp igjen i mai 2020, ble det for kunder og arbeidsgivere aktuelt å finne ut når det var færrest passasjerer på bussene i de største pressområdene. Det ble på bakgrunn av dette internt utviklet en løsning for å kunne informere om når det var/er ledig kapasitet på bussene til og fra Kristiansand, Arendal og Grimstad sentrum. Flere andre kollektivselskaper utviklet senere samme type løsninger.

Indikasjon på gjennomsnittlig belastning på en strekning

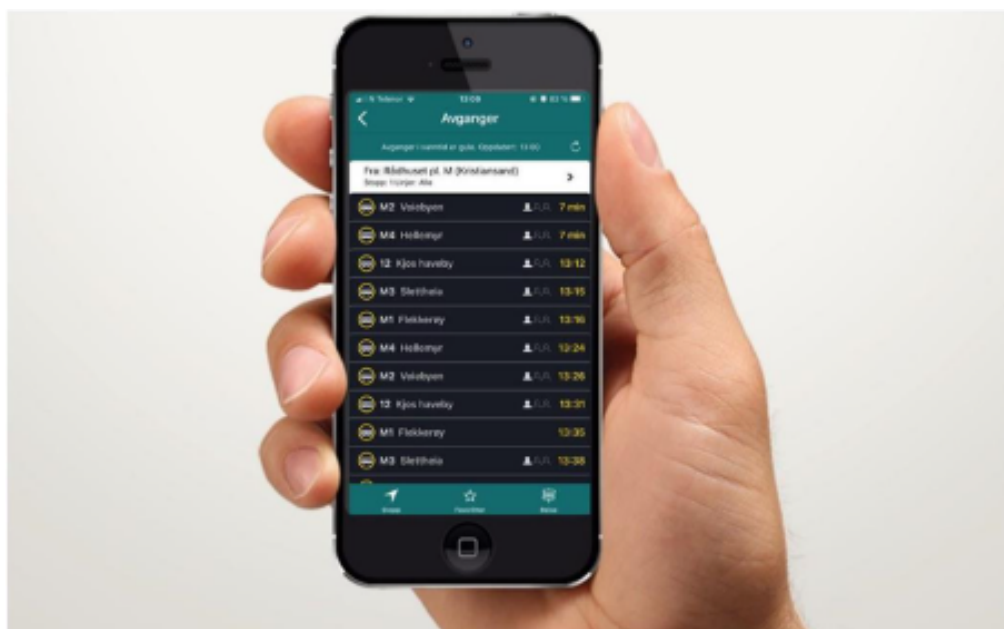
Obs Erstatt tabell >





Med denne funksjonaliteten på plass begynte vi i dialog med vår leverandør å se på muligheter for å vise hvor mange passasjerer som er om bord på bussen til enhver tid. Resultatet av dette ble at vi utover høsten lanserte live kapasitetsvisning i alle våre publikumskanaler. Lanseringen av denne funksjonaliteten har spilt en viktig rolle i markedsarbeidet og når det gjelder å ansvarliggjøre den enkelte reisende med tanke på å overholde de til enhver tid gjeldende smittevernsregler.

Avgangsliste med visning av kapasitet om bord på AKT Reise



### Merkevarebygging

I takt med omdømmejobbing og krisekommunikasjon, har vi fortsatt med å bygge merkevaren AKT når situasjonen har tillatt det. Ett av konseptene som har hatt størst suksess, er serien «Rare navn på bussholdeplasser i Agder», hvor språkforsker Sylfest Lomheim forteller om navnenes språklige opphav. Målsettingen med konseptet var å skape engasjement rundt kollektivtrafikken, noe vi også fikk. Serien fikk titusenvise visninger både på Facebook, og ikke minst på Snapchat. Dette har fungert som et særdeles godt eksempel på innholdsmarkedsføring med merkevarebygging som mål, og som har vært lite kontroversielt i forhold til de ulike fasene av stemningsskifter i samfunnet under pandemien.

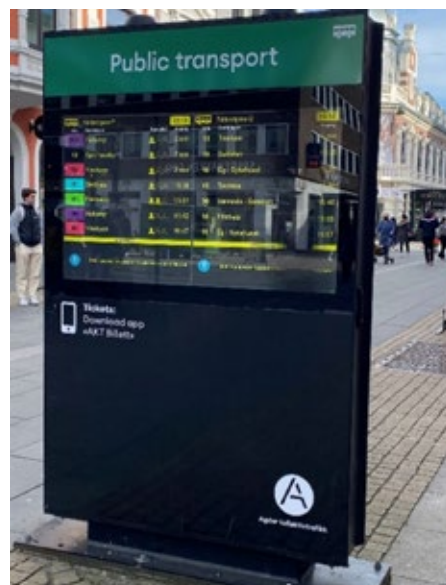
Utsnitt fra konseptserien «Rare  
navn på bussholderplasser i  
Agder»



#### Nye visningsflater i sentrum

AKT har hatt to store informanter i Markens gate i flere år. Disse har blant annet vist analoge trasékart og digital sanntidsinformasjon til publikum. I 2020 byttet vi ut disse med heldigitale utendørsmonitører, som fungerer som infoskjermer med varierende budskap og innhold. Også i Arendal har vi leid plass på byskjermen på fasaden av Arendal kultur- og rådhus. Skjermen har eksponeringsflate på over 13 kvadratmeter, og har blant annet blitt benyttet til å vise smittevernråd til publikum i kollektivtrafikken.

Gammel og ny infoskjermløsning  
med totalt 4 signage-skjermer i  
Markens.



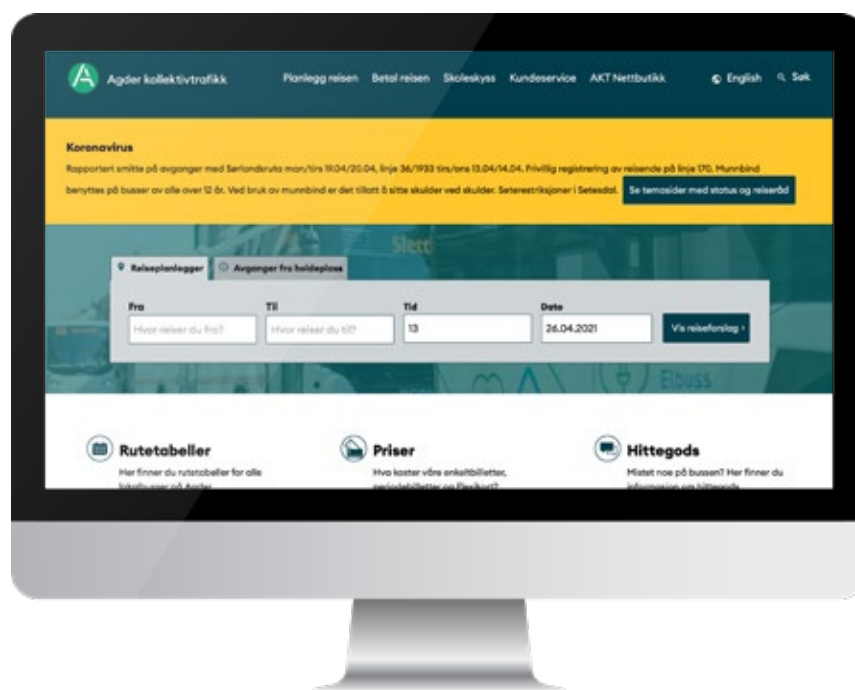
### 7.3 NY AKT-PROFIL OG NYE WEB-SIDER

Året 2020 ble også brukt til å planlegge for nye websider og ny visuell identitet. Begge deler ble lansert og implementert 19. januar 2021.

#### Akt.no

Hovedårsaken til at AKT besluttet å innføre ny webbløsning, var at de gamle websidene til AKT ikke ga tilstrekkelig god nok funksjonalitet på mobile flater. Dette er et vesentlig element, når vi vet fra Google Analytics at de fleste oppslag på våre websider, foretas fra mobilklinter. AKT valgte å følge Agder Fylkeskommunes valg av leverandør, og landet på leverandøren Acos, som dermed fikk oppdraget. Markedsavdelingen brukte store deler av året til å produsere innhold til de nye websidene, og hadde fokus på å optimalisere og fornye eksisterende innhold fra gamle websider. Parallelt var det fokus på at krav til universell utforming (UU) ble møtt i ny løsning.

AKTs nye webbløsning



#### Ny visuell profil

Parallelt med utviklingen av ny webbløsning, har AKT utarbeidet ny visuell profil. Noe av årsaken til dette var at gammel AKT-logo ikke var optimal for digitale flater. Logoen møtte heller ikke kontrastkrav til universell utforming. Vi fant det derfor formålstjenlig å revidere hele designmanualen til AKT. Den visuelle identiteten er forankret i vår strategi for fremtiden og skal bidra til at AKT når sine mål. Designmanualen er et praktisk og strategisk verktøy for alle som jobber med AKTs visuelle kommunikasjon, og skal sikre at AKT fremstår som et profesjonelt, tilgjengelig, fleksibelt, folkelig, aktuelt og bærekraftig selskap for omverdenen. Med den nye logoen ønsker vi å formidle at vi er et moderne, digitalt fremoverlent og grønt kollektivselskap. Utfasing av gammel logo og profil gjøres trinnvis, noe som innebærer at vi bruker opp trykksaker og profilartikler før vi går til investering av nytt materiell, men innfører digitalt malverk ved lanseringsdato.

Ny logodesign.

Symbolet består av en grønn sirkel med bokstaven «A» (for Agder). Sirkelen symboliserer en grønn globus og et knutepunkt. A-en som er satt sammen av korte og lange baner, symboliserer traséer og turer på kryss og tvers i Agder.



## Agder kollektivtrafikk

### Pay off

Samtidig som ny visuell identitet ble lansert, ønsket vi også å lansere en ny pay off (slagord). For å skape entusiasme og engasjement internt, lagde AKT en digital avstemning og lot våre ansatte avgjøre nytt slagord. Forslaget som vant frem, var «Tar oss fremover», som innebærer en dobbel betydning – både bokstavelig og i et miljøperspektiv. For kommende periode ønsker vi å bruke dette i sammenheng med logo, men aldri som en del av logoen. I tillegg har vi også laget en audiobasert AKT «jingle» med samme budskap, som kan benyttes i informasjonsfilmer.

### 7.4 ANDRE MARKEDSFØRINGSTILTAK

På tross av at AKT måtte stoppe markedsføringen av bussen på grunn av koronapandemien, har vi likevel planlagt markedsføringstiltak når samfunnssituasjonen vil normalisere seg. AKT har blant annet laget et nytt videomarkedsføringskonsept kalt «Ny på bussen». Dette er korte filmsnutter som viser nye bussbrukere tips og triks for å bli erfarne bussbrukere. Målet med disse filmene er å senke terskelen for å endre sine reisevaner, og å gjøre steget inn på bussen enklest mulig. Disse filmene ønsker vi også å bruke på våre nye websider, som et alternativ til lange og til dels komplekse tekster. I tillegg ønsker vi våre kundesentre benytter disse videosnuttene ut mot kunder om det kommer spørsmål som videoene enklere kan besvare.

### Chatbot-teknologi

I 2020 gjennomførte AKT en pilot med å innføre chatbot-løsning på våre websider. Målsettingen var å utvide tilgjengeligheten og servicegraden for publikum, og å avlaste kundesentrene til kundesenteret. «AKTibot» gikk live primo juli med intensjon om å skape nok erfaringsgrunnlag ut september. I testperioden testet vi også manuell «live chat» med personell fra kundesenteret. Denne overtok når chatboten ikke kunne besvare spørsmål korrekt fra publikum. Våre erfaringer var at chatbot-løsningen fikk opp til 70 spørsmål pr. dag, men at bot-en var forholdsvis upresis i sine svar. Vi erfarte også at arbeid med chatboten krevde en vedvarende «tuning» og opplæring, og med raske skifter i blant annet smittevernråd gjorde dette arbeidet meget tidkrevende, og risikoen for at chatboten ga ut feilaktige svar var for stor. AKT konkluderte med ikke å gå videre med piloten med bakgrunn at kollektivtrafikken er en for kompleks materie for en chatbot å håndtere foreløpig. Likevel var piloten nyttig erfaring, og vi kommer fortsatt til å være nysgjerrige med tanke på hva teknologi og kunstig intelligens kan tilføre AKT av økt kundetilfredshet.

### Trafikantinformasjon ved avvikssituasjoner gjennom sanntidssystemet

Sanntidssystemet gjør at vi har mulighet til å få publisert trafikkavvik/servicemeldinger i reiseplanlegger, app-er på holdeplass og om bord på bussen på en helt annen måte enn tidligere. Det har også i 2020 vært fokus på å bruke systemet aktivt i kundeinformasjon og forbedre kvaliteten i meldingene som blir distribuert her.

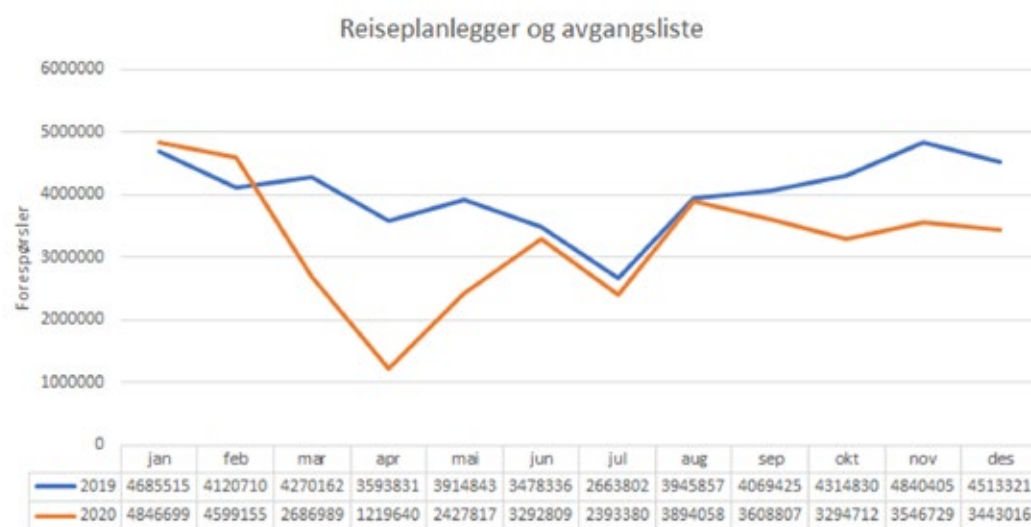
Sanntidssystemet har i 2020 spilt en viktig rolle i formidling av stedsspesifikk informasjon knyttet til koronasituasjonen, og har hatt stor betydning i forhold til å informere publikum om ulike smitteverntiltak i ulike geografiske områder. Info om smittevernråd har vært gitt på holdeplasskilt, på skjerm om bord i buss og i reiseplanlegger.

### REISEPLANLEGGER

I reiseplanlegger<sup>2</sup> og avgangsliste kan man få frem reiseforslag og avgangstider på ulike måter. Reiseplanleggeren blir i stor grad benyttet for søk av reiseforslag fra et sted, til et sted, frem i tid, mens avgangslisten er en mer umiddelbar metode man bruker mens man står på en holdeplass for å få oppgitt avgangstider fra en spesifikk holdeplass. Alle skoleruter i Agder fremkommer også i reiseplanleggeren. Reiseplanleggeren kan også lastes ned som app: AKT Reise

2020 var et spesielt år for kollektivtrafikken, som også gjenspeiles i bruk av reiseplanlegger og avgangslistene. Det har vært en markant nedgang i bruken av reiseplanlegger og avgangslistene fra nedstengingen av samfunnet i mars 2020. Mens det samlet sett var ca 48,4 millioner forespørsler i reiseplanleggeren i 2019, var det tilsvarende tallet for 2020 ca 39,2 millioner forespørsler.

Obs Erstatt tabell >



- <sup>2</sup> Grunnet en feil i statistikkgrunnlaget for reiseplanlegger, ble bruken av reiseplanleggerens avgangslistene underreportert i årsrapport for 2019. Samlede bevegelser/forespørsler i reiseplanlegger og avgangslistene var ca. 48,4 millioner i 2019, og ikke de rapporterte 45,5 millioner. Søket i avgangslistene utgjorde i 2019 over 39,7 millioner forespørsler.

Koronasituasjonen har også hatt tydelig innvirkning på søk av reiser. Frem til og med februar var bruken i reiseplanlegger/avgangsliste i 2020 høyere enn i 2019, mens den negative utviklingen var særlig synlig på vårparten og høstparten. På sommeren er det nesten likt volum på bruken, det kan være et tegn på en periode med lave smittevernstiltak og relativ høy bruk av kollektivtrafikken.

Det er en markant forskjell i hvilke metoder/teknologier man benytter utfra hvilken «fase» man er i planleggingen av en reise.

I avgangslisten ble det i 2020 gjennomført 33, 4 millioner forespørsler, mens det i reiseplanleggeren ble gjennomført ca 5,8 millioner forespørsler. Til sammen ble det i reiseplanlegger og avgangsliste gjennomført ca 39, 2 millioner forespørsler. Dette er som nevnt en nedgang fra ca 48, 4 millioner i 2019.

|                                       | Reiseplanlegger      | Avgangsliste      | Sum               |
|---------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
|                                       | (fra-til holdeplass) | (fra holdeplass)  |                   |
|                                       | 2020                 | 2020              |                   |
| <b>Antall forespørsler/søk:</b>       | <b>5 790 256</b>     | <b>33 463 555</b> | <b>39 253 811</b> |
|                                       | Herav                | Herav             |                   |
| Reiseplanlegger web akt.no            | 32,8 %               | 0,6 %             |                   |
| Mobilversjon av reiseplanlegger/annet | 0,3 %                | 0,0 %             |                   |
| App "AKT-Reise"                       | 66,9 %               | 99,4 %            |                   |
|                                       | 100,00 %             | 100,00 %          |                   |

#### Reiseplanlegger:

Appen AKT Reise har de senere år tatt over som den viktigste plattformen for reisesøk fra-til holdeplass/adresse. Nesten 67 % av reiseplanleggersøkene fra-til holdeplass blir utført i AKT Reise. Reiseplanlegger på websidene står likevel fremdeles sterkt; 32,8 % av søkene blir utført fra websidene.

#### Avgangsliste:

Når man søker avgangstider fra én spesifikk holdeplass (avgangsliste) står appen AKT Reise for over 99 % av alle utførte søk i avgangslistene.

Over 33,4 millioner søk ble utført i avgangslistene i 2020, dette er en nedgang fra 2019 fra 39,7 millioner. I og med at bruken av app i reisesammenheng er så stor, stiller dette store krav til AKTs informasjon til kundene, særlig i forhold til å informere om avvikssituasjoner.

#### En Tur – nasjonal reiseplanlegger

I november 2017 ble den nasjonale reiseplanleggeren til En Tur lansert. Dette er en nasjonal reiseplanlegger som blant annet er finansiert og støttet av Samferdselsdepartementet. Publikumsgrensesnittet blir i stor grad ivaretatt via en app, men også via web-reiseplanlegger på: <https://en-tur.no/>

AKT leverer her sine rutedata på lik linje med alle andre administrasjonsselskap i Norge. En Tur er nå den mest komplette løsningen for reiseplanlegging på tvers av fylker og trafikkslag.

Foreløpig er det reiseplanlegging som har fokus i EnTur, men på sikt satses det på at billettering også skal kunne foregå i appen, også over fylkesgrenser. Dette ligger likevel noe lenger frem i tid. Det vites ikke hvor mange søk i den nasjonale reiseplanleggeren som er knyttet til Agder.

### **Google Maps**

AKT var det første kollektivselskapet i Norden som publiserte sanntidsinformasjon via Google Maps. Med dette er AKT blitt lettere tilgjengelig for dem som enda ikke har oppdaget AKT og våre tjenester. Som turist eller nyinnflyttet til Agder er ofte Google-systemet det første man forholder seg til. Ved å bruke våre reiseplanleggingstjenester med sanntidsinformasjon i Google har AKT tilgjengeliggjort rutetilbudet på en svært effektiv måte, uten at kunden trenger å laste ned eller på annen måte forholde seg til AKT som leverandør av reiseinformasjon. Dette åpner nye perspektiver og muligheter, mens vi på den annen side mister noe kontroll over hvordan data presenteres i og med at dette foregår i Googles systemer og at det her kan skje endringer, eksempelvis i forhold til design, symbol- og fargebruk som AKT ikke har innflytelse over.

Det vites ikke hvor mange søk i Googles reiseplanleggingstjenester som er knyttet til Agder.

## **KUNDESENTRE OG RUTEOPPLYSNING**

### **Kundesentrene**

AKT har egne kundesentre i Kristiansand, Arendal, Lyngdal og Flekkefjord. Kundesenteret i Arendal håndterer kunder i skranke, og brukes til ruteinformasjon, salg av busskort og hittegods. Kundesentrene i Lyngdal og Flekkefjord håndterer kunder i skranke, lokal ruteopplysning og godsekspedering på rutebilstasjonene i Lyngdal og Flekkefjord. Kundesenteret i Kristiansand håndterer kunder over skranke, og har i tillegg ansvaret for ruteopplysningstjenesten på telefon 177.

Koronasituasjonen har særlig vist kollektivtrafikkens sårbarhet i forhold til billett kjøp om bord. Mange kunder i kollektivtrafikken ønsker fortsatt å kjøpe billett eller fylle på periodebillett/ reisepenger kontant om bord hos sjåfør. Når denne muligheten stengte ned i begynnelsen av pandemien, ble kundesenteret for mange det eneste stedet hvor det har vært mulig å få kjøpt sin billett. Kundesentrene har vært underlagt smittevernråd med antall personer som kan være tilstede i kundesentrene samtidig, og har stort sett vært åpen for kunder gjennom alle stadier av pandemien. Kundesentrene var likevel stengt en periode på vårparten, noe som har vært merkbart for deler av AKTs kundegrupper, som ikke har klart å finne alternative måter å forhåndskjøpe billett i digitale kanaler. Hittegods er også en viktig del av kundesenterets arbeidsoppgaver, og i stengeperiode medførte dette kreative løsninger for å håndtere hittegods og utlevering til kunden, for å sikre at denne viktige funksjonen var operativ.





Selv om nye digitale salgs- og informasjonskanaler i større grad overlater kjøpssituasjonen til kunden, er det fortsatt en stor verdi i å ha kundesenterets produkt- og områdekunnskap tilgjengelig mot kunden. Koronapandemien har vist at områdekunnskap og kunnskap om reisemønstre har vært svært viktig.

#### **Telefon 177**

Selv om behovet for ruteopplysningstjenester de senere år har dreid mot mer selvbetjente løsninger, er fortsatt telefon 177 en viktig kilde til trafikantinformasjon for enkelte brukergrupper. Mens det i 2011 ble besvart ca. 88 000 samtaler, var tilsvarende tall i 2020 ca 29 000. Dette er en nasjonal trend og ikke unikt for Agderfylkene. Telefon 177 har delvis i koronaperioden vært håndtert via hjemmekontorløsninger, som har fungert svært bra.





