

20

ÅRSRAPPORT



16

2016

4 288 000

passasjerer reiste med buss i Aust-Agder

12 874 000

passasjerer reiste med buss i Vest-Agder

17 162 000

passasjerer reiste med buss i Agder



1. OM SELSKAPET	7
1.1 Om selskapet	7
1.2 Formål	7
1.3 Styret	7
1.4 Organisasjon	7
1.5 Organisasjonskart	7
1.6 HMS-arbeid	7
2. ØKONOMI	8
2.1 Årsregnskap 2016	8
3. PASSASJERER OG RUTETILBUD	20
3.1 Økning i antall passasjerer	20
3.2 Kundetilfredsheten	21
3.3 Avtaler med busselskap og drosjer	22
3.4 Nye avtaler om kjøp av buss- og drosjetjenester	22
3.5 Rutetilbudet	23
3.6 Bestillingstransport	24
3.7 Båtruter	24
3.8 Drosjer	24
4. SKOLESKYSS	27
4.1 Samarbeid med kommunene om skoleskyss	27
4.2 Ordinær skoleskyss	27
4.3 Trafikksikker skolevei — kommunale vedtak	30
4.4 Spesialtransport av elever til grunnskoler og videregående skoler	30
5. INFRASTRUKTUR OG FREMKOMMELIGHET	33
6. MILJØ	35
7. INFORMASJON OG SALG	37
7.1 Kundeinformasjon og markedsføring	37
7.2 Sanntidsinformasjon	37
7.3 Reiseplanlegger	37
7.4 Kundesentre og ruteopplysning	39
7.5 Kundeinformasjon på web	39
7.5.1 Websider	39
7.5.2 Sosiale medier	39
7.6 Markedsføring	40
7.6.1 Kampanjer	40
7.6.2 Andre markedsføringstiltak	43

FORORD

AKT har i 2016 utarbeidet en strategiplan for perioden 2017–2030. Planen er AKTs viktigste styringsdokument for utviklingen av kollektivtilbudet i Agder. Strategien er utviklet i en prosess sammen med de ansatte i AKT, styret og eiere.

Den teknologiske utviklingen og den gjennomgripende digitaliseringen som nå skjer i samfunnet, vil bidra til store endringer også i kollektivbransjen. AKTs utfordring blir å levere tjenester som kundene oppfatter som gode nok. Kundene etterspør informasjon og moderne teknologi på hele reisen. Det gjelder informasjon om når bussen går i sanntid, kjøp av billetter via mobil og nett osv. AKTs reiseplanlegger hadde 18 millioner treff i 2016. Denne utviklingen vil fortsette.

I arbeidet med å gjøre det enda enklere å reise kollektivt har AKT fått vedtatt et nytt pris- og sonesystem, som vil bli innført høsten 2017. I det nye systemet vil det være like billetter og like priser i hele Agder. Mobilbilletten vil bli innført i hele Agder. Dagens billettsalg skjer i for stor grad om bord på bussen. Med de nye prisene vil det alltid være billigere for passasjerene å kjøpe billett før de går på bussen. Målet er å redusere kontantmengden om bord på bussene og redusere tiden sjåførene bruker på billettering.

AKT har arbeidet med konkurransegrunnlaget for ny kontrakt i Kristiansandsregionen som har oppstart 01.07.2018. En utfordring har vært hvor ambisiøse AKT skal være i valg av fossilfritt drivstoff. AKT har ambisjon om at kollektivtrafikken i Kristiansandsregionen skal bli fossilfri så raskt som det er praktisk og økonomisk mulig. For å oppnå miljøvennlig bussdrift satser AKT på en gradvis elektrifisering av bytrafikken i Kristiansand. Det betyr at bussene går på elektrisitet eller diesel, alternativt kombinasjonen elektrisitet og biodiesel. Avveiningen er at drivstoffteknologien må ikke bli så dyr at vi ikke har råd til å opprettholde og videreutvikle kollektivtilbudet.

I byområder der press på areal er stort bidrar bygging av et bussanlegg på Dalane i Kristiansand til like konkurransevilkår for tilbyderne i en anbudskonkurranse. Et sentralt plassert bussanlegg bidrar til miljøbesparelser.

Et attraktivt kollektivtilbud er AKTs viktigste bidrag for å innfri de ambisiøse målene for kollektivtrafikken i Kristiansandsområdet. Utfordringen er at reisetiden med kollektivtrafikken er for lang sammenlignet med bil på svært mange strekninger. Bussene må raskere fram. Infrastrukturtiltak på fellestraseen står sentralt for å realisere dette.

AKT har gjennomført anbudskonkurranse på busstjenester i Setesdal og Vennesla nord og tildelt kontrakt til L/L Setesdal Bilruter. Oppstart av ny kontrakt er 1.1.2017. Med denne tildelingen er nå alle busskontraktene i Agder anbudsutsatt. Det ble også gjennomført anbudskonkurranse på drosjetjenester for kommunene i Setesdal og kommunene Åmli, Froland og Birkenes. Det er en utfordrende drosjesituasjon i flere av kommunene i forhold til den praktiske gjennomføringen av skoleskyssen. Dette gjelder særlig i kommunene Audnedal, Marnardal, Øvre Vennesla, Åseral og Bykle.

For å lykkes i vårt oppdrag er AKT avhengig av et godt samarbeid med andre aktører. AKT opplever at det er mange gode prosesser i gang. Samtidig er det behov for omfattende tiltak for å sikre kollektivtrafikken varige konkurransefortrinn. Jeg vil takke ansatte i AKT, styret, eiere og samarbeidspartnere for et stort engasjement for kollektivtrafikken på Agder.

Siv Wiken
Administrerende direktør





1. OM SELSKAPET

1.1. OM SELSKAPET

Agder Kollektivtrafikk AS (AKT) ble opprettet i 2007. Aust-Agder fylkeskommune ble medeier i AKT 1. juli 2013. Aksjene i AKT eies av Vest-Agder fylkeskommune (40 %), Aust-Agder fylkeskommune (40 %) og Kristiansand kommune (20 %).

1.2 FORMÅL

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 tjenester fra eksterne tjenesteleverandører. Selskapet står fritt til å organisere deler av sin virksomhet i egne resultatenheter eller selskaper.

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

1.3 STYRET

AKT sitt styre består av 8 medlemmer og er valgt av selskapets generalforsamling. Styret i AKT bestod av følgende personer ved utgangen av 2016:

- Solveig Løhaugen (leder)
- Espen Ulvin (nestleder)
- Tellef Inge Mørland
- Torunn Ostad
- Mathias Bernander
- Randi Øverland
- Grete Kvelland Skaara
- Ståle Sætre (ansattes representant)

Anne Siri Skomedal er ansattes observatør. Vidar Ose, samferdselssjef i Vest-Agder fylkeskommune, Jan Erik Lindjord, rådgiver i Kristiansand kommune og Ola Olsbu, plan- og samferdselssjef i Aust-Agder, inviteres til styremøtene i AKT.

1.4 ORGANISASJON

Ved utgangen av 2016 er det 30,5 årsverk fordelt på 34 medarbeidere i AKT.

I administrasjonen er det 20,8 årsverk fordelt på 21 medarbeidere. Avdelingskontoret i Lyngdal har 2,6 årsverk fordelt på 3 medarbeidere. Avdelingskontoret i Flekkefjord har 2,0 årsverk fordelt på 3 medarbeidere.

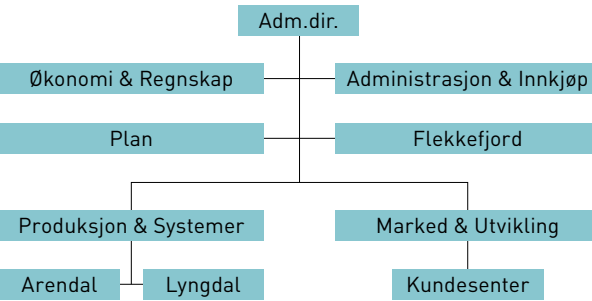
Kundesenteret i Kristiansand er bemannet med 4,14 årsverk fordelt på 6 medarbeidere og kundesenteret i Arendal er bemannet med 1,0 årsverk fordelt på 1 medarbeider.

Gjennomsnittsalderen i AKT ligger på 50,6 år. AKT har 1 medarbeider som har vært ansatt i over 50 år.

Ledergruppen i AKT består av følgende personer:

- Siv Elisabeth Wiken, administrerende direktør
- Thomas Ruud Jensen, markeds- og utviklingssjef samt nestleder
- Kristin Løining Kjeldsen, produksjonssjef
- Hilde Bergersen, plansjef
- Kjell Sverre Drange, administrasjonssjef
- Harald Eide, økonomisjef

1.5 ORGANISASJONSKART



1.6 HMS-ARBEID

- Det ble organisert felles deltakelse i Sommerløpet i Kristiansand, sommerfest og julelunsj for ansatte.
- Den årlige medarbeiderundersøkelsen er gjennomført.
- Ledelsen i selskapet vurderer arbeidsmiljøet som bra, og det er ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen.
- AKT har vært IA-bedrift siden 01.01.13.

TABELL: Sykefraværet målt i %, fordelt på korttid- og langtids sykefravær og totalt sykefravær i 2015 og 2016.

	2015	2016
Kort tid	1,7 %	1,5 %
Lang tid	0,3 %	4,4 %
Totalt	2,0 %	5,9 %



2. ØKONOMI

2.1 ÅRSREGNSKAP 2016

Selskapet hadde i 2016 driftsinntekter på kr 624 560 069,-. Driftskostnadene var kr 597 172 942,- og driftsresultatet kr 27 387 127,-. Selskapets årsresultat for 2016 ble kr 30 796 057,- som avsettes i sin helhet til annen egenkapital.

Som omtalt i årsmeldingen for 2015 er det fortsatt uavklart hvilken finansiering kollektivtrafikken vil ha gjennom ny bymiljøavtale og ved eventuelt bortfall av dagens belønningsordning. Belønningsavtalen mellom Kristiansand kommune og Staten utløp i 2016. Det er søkt om ny belønningsavtale for perioden 2017-2019. Ny bymiljøavtale gjelder først fra 2020 og det er dermed knyttet usikkerhet til manglende finansieringsordninger av kollektivtilbudet i 2017 og fremover. Uten statlig finansiering i 2017 vil selskapet mangle finansiering i størrelsesordenen 45-55 MNOK for å opprettholde dagens ruteproduksjon.

Skatt Sør mener at det skal være moms på statsstøtte og har siden 2011 varslet et krav mot AKT. I mars 2015 mottok selskapet et varsel om etterberegning av mva. på MNOK 109. AKT har sendt et tilsvarende svar til varselet innen gjeldende frister, men det er ved utarbeidelsen av årsregnskapet for 2016 enda ikke truffet et endelig vedtak fra Skatt Sør sin side. Selskapet har i flere omganger blitt lovet en rask behandling med seneste frist 1. kvartal

2017. Ved utarbeidelse av årsrapporten for AKT er det fortsatt ikke kommet et endelig vedtak fra Skatt Sør. Situasjonen er derfor fortsatt uavklart.

De to omtalte forhold, og særlig mva-saken, fører til tilbakeholdenhet fra AKTs side med hensyn til økt produksjon og reduserte takster. Inntil forholdene er avklart vil dette være til hinder for optimal utvikling av det totale kollektivtilbudet. Det er fortsatt viktig for AKT å ha en høy egenkapital slik at selskapet kan håndtere naturlige og uforutsette svingninger i rammebetingelsene uten at dette går ut over passasjerene. Driftsmessig stabilitet i rutetilbudet gir forutsigbarhet for kundene og det er derfor ønskelig å unngå en situasjon med store kutt i rutetilbudet på grunn av manglende finansiering i et enkelt år.

Overskuddet for 2016 avsettes derfor i sin helhet til annen egenkapital og vil kunne benyttes til økt produksjon i årene som kommer dersom finansieringen sikres og kravet fra Skatt Sør bortfaller i tråd med AKTs syn.

På de neste sidene kommer Agder Kollektivtrafikk AS sitt offisielle årsregnskap for 2016 bestående av styrets årsberetning, resultat, balanse og noter

Styrets årsberetning 2016

Agder Kollektivtrafikk AS (AKT)

Samfunnsoppdrag - virksomhetens art og hvor den drives

AKT er et administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Aust-Agder og Vest-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

Selskapets hadde i 2016 driftsinntekter på kr. 624 560 069,-. Driftskostnadene var på kr. 597 172 942,- med et driftsresultat på kr. 27 387 127,-.

Selskapets årsresultat for 2016 ble på kr. 30 796 057,- som avsettes i sin helhet til annen egenkapital som pr. 31.12.2016 var på kr. 91 326 119,-. Belønningsmidler fra Staten til utvikling av kollektivtrafikken utgjorde i 2016 MNOK 47,3. Selskapet vil trekke frem at deler av finansieringen for 2017 ikke er avklart da nåværende belønningsavtale gikk ut 2016

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. 31.12.2016.

Det har ikke inntrådt andre forhold etter regnskapsårets utgang som er av betydning ved bedømmelse av selskapets stilling. Resultatet for 2017 er avhengig av flere forhold som eventuelt tilsagn av belønningsmidler for 2017 og utfall av merverdiavgiftssaken med Skatt Sør. Det forventes imidlertid at utfallet av disse sakene er i tråd med forutsetningene som ligger i budsjett for 2017. Det er budsjettert med et overskudd på ca. 9 MNOK.

Andre forhold

Styret finner det fortsatt svært urimelig at Staten ved Skatt sør ikke har fattet et vedtak i saken om tilbakebetaling av moms på 109 MNOK og således opprettholder varselet. Kravets størrelse og saksbehandlingstiden påfører selskapet urimelig store utfordringer og hindrer utviklingen av selskapet og tilbudet til passasjerene.

Skatt Sør vedtok og nektet fradrag for inngående mva for årene 2008-2010. Selskapet var uenig i kravet og kravet ble bestridt. I april 2013 mottok selskapet et vedtak fra Skatt Sør om innbetaling av opprinnelig krav med tillegg av renter og tilleggsavgift. Selskapet påklaget vedtaket. I forbindelse med klagen ble kravet om tilleggsavgift frafalt.

Borgarting lagmannsrett avsa 11. mars 2014 dom i en liknende sak hvor Vestviken Kollektivtrafikk AS fikk fullt medhold, og retten opphevet vedtak fra Skatt Sør. Dommen er rettskraftig etter at statens anke til Høyesterett ble avvist.

I etterkant av dommen har det vært ulik oppfatning av konsekvensen av dommen mellom AKT og Skatt Sør. Skatteetatens vedtak som ble kjent ugyldig av Borgarting lagmannsrett i mars 2014 er fortsatt ikke opphevet. Agder Kollektivtrafikk AS mener at dommen i Borgarting lagmannsrett støtter AKT sin oppfatning av regelverket. Det er i regnskapet per 31.12.2016 belastet og avsatt MNOK 37,4 for kravet, hvorav MNOK 28,5 er betalt.

I mars 2015 mottok selskapet et varsel om en samlet etterberegning av mva. på MNOK 109 for årene 2008-2014. AKT har sendt et tilsvarende svar til varselet innen gjeldende frister, men det er ved utarbeidelsen av årsregnskapet for 2016 fortsatt ikke truffet et endelig vedtak fra Skatt Sør sin side på tross av lovnader om at dette ville skje raskt. Situasjonen er derfor uavklart med hensyn til økonomiske konsekvenser for selskapet.

Høsten 2015 ble det avklart fra skattemyndighetene at fylker og kommuner som får etterfakturert mva på grunn av vedtak, vil kunne kreve inngående mva kompensert i kompensasjonsordningen. Økonomisk konsekvens av eventuell etterberegning av mva fra Skatt Sør er derved redusert betraktelig.

Styret velger likevel å beholde avsetningen i regnskapet for 2016 da vedtaket fra 2013 ikke er formelt opphevet av Skatt Sør og selskapet avventer fortsatt videre avgjørelse rundt varselet fra 2015.

Avhengig av endelig utfall er det risiko for at avsetningen vil kunne bli vesentlig endret i påfølgende regnskapsår.

Markedsrisiko

Selskapet er eksponert for markedsrisiko i form av endringer i etterspørselen etter kollektivtjenester.

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, 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 og styre.

Likviditetsrisiko

Selskapet vurderer likviditetsrisikoen i selskapet som lav.

Forsknings- og utviklingsaktiviteter

Selskapet har ikke hatt kostnader til forsknings- og utviklingsaktiviteter i 2016.

Arbeidsmiljø

Etter styrets oppfatning har arbeidsmiljøet i selskapet vært bra.

Selskapet sysselsatte ved årets utgang 34 personer som utgjorde 30,5 årsverk. Sykefraværet var i 2016 på 5,9%. Det har ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen i 2016.

Likestilling

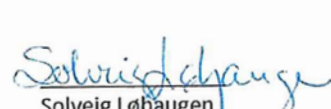
Selskapet har som mål å være en arbeidsplass der det råder full likestilling mellom kvinner og menn. AKT har innarbeidet en policy som tar sikte på at det ikke forekommer forskjellsbehandling grunnet kjønn. Styret består av 8 medlemmer, og er sammensatt av 4 kvinner og 4 menn. Ledergruppa i AKT består av 3 kvinner og 3 menn.

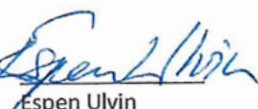
Ytre miljø

Selskapets virksomhet forurensar ikke det ytre miljø utover hva som er vanlig i tilsvarende virksomheter. Det jobbes målrettet mot å få flere til benytte kollektivtransport samtidig som det er stort fokus på utslippsreducerende tiltak gjennom effektiv ruteproduksjon og bussmateriell.

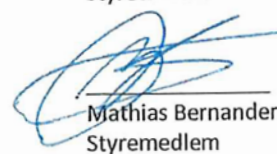
For ytterligere informasjon om selskapet, henvises det til selskapets årsrapport.

Kristiansand 5. mai 2017

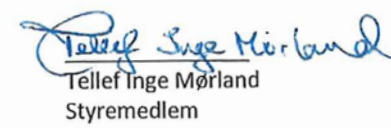

Solveig Løhaugen
Styrets leder


Espen Ulvin
Nestleder


Randi Olav Øverland
Styremedlem


Mathias Bernander
Styremedlem


Torunn Ostad
Styremedlem


Tellef Inge Mørland
Styremedlem


Grete Kvelland Skaara
Styremedlem


Ståle Sætre
Styremedlem


Siv Elisabeth Wiken
Administrerende direktør

Agder Kollektivtrafikk AS

Resultatregnskap

NOTE	DRIFTSINTEKTER OG DRIFTSKOSTNADER	2016	2015
10	Inntekt og tilskudd fra offentlige oppdragsgivere	424 202 229	405 528 900
2	Billettinntekter	192 106 491	185 145 081
10	Annen driftsinntekt	8 251 350	7 468 711
	Sum driftsinntekter	624 560 069	598 142 692
	Underleveranser og videreformidlede tilskudd	561 177 580	537 769 087
3	Lønnskostnad	24 209 223	24 364 149
4	Avskrivning på varige driftsmidler	2 305 047	2 247 142
3	Annen driftskostnad	9 481 093	8 484 774
	Sum driftskostnader	597 172 942	572 865 152
	Driftsresultat	27 387 127	25 277 540
	FINANSINTEKTER OG FINANSKOSTNADER		
10	Annen renteinntekt	3 765 279	2 489 755
	Annen rentekostnad	-356 349	-430 564
	Netto finansresultat	3 408 930	2 059 192
	ÅRSRESULTAT	30 796 057	27 336 732
	OVERFØRINGER		
	Avsatt til annen egenkapital	30 796 057	27 336 732
7	Sum overføringer	30 796 057	27 336 732

Agder Kollektivtrafikk AS

Balanse pr. 31. desember

NOTE	EIENDELER	2016	2015
	Anleggsmidler		
	Varige driftsmidler		
	Maskiner og anlegg	1 519 170	2 450 970
4	Driftsløsøre, inventar, verktøy, kontormaskiner o.l.	4 766 423	5 071 357
	Sum varige driftsmidler	6 285 593	7 522 327
	Finansielle anleggsmidler		
	Investering i andre aksjer og andeler	187 772	187 772
	Andre langsiktige fordringer	128 436	98 532
	Sum finansielle anleggsmidler	316 208	286 304
	Sum anleggsmidler	6 601 801	7 808 631
	Omløpsmidler		
	Fordringer		
10	Kundefordringer	33 405 947	42 392 673
10	Andre kortsiktige fordringer	52 417 696	48 178 761
	Sum fordringer	85 823 643	90 571 434
5	Bankinnskudd, kontanter o.l.	128 883 625	91 328 129
	Sum omløpsmidler	214 707 268	181 899 563
	SUM EIENDELER	221 309 069	189 708 194

Agder Kollektivtrafikk AS

Balanse pr. 31. desember

NOTE	EGENKAPITAL OG GJELD	2016	2015
	Egenkapital		
	Innskutt egenkapital		
6, 7	Selskapskapital (1 660 aksjer á kr 100)	166 000	166 000
7	Overkurs	24 700 885	24 700 885
	Sum innskutt egenkapital	24 866 885	24 866 885
	Opptjent egenkapital		
7	Annen egenkapital	91 326 119	60 530 062
	Sum opptjent egenkapital	91 326 119	60 530 062
	Sum egenkapital	116 193 004	85 396 947
	Gjeld		
	Avsetning for forpliktelser		
8	Pensjonsforpliktelser	4 930 897	4 117 898
	Sum avsetninger for forpliktelser	4 930 897	4 117 898
	Annen langsiktig gjeld		
9	Øvrig langsiktig gjeld	15 500 000	15 500 000
	Sum annen langsiktig gjeld	15 500 000	15 500 000
	Kortsiktig gjeld		
10	Leverandørgjeld	58 444 229	61 001 472
	Skyldige offentlige avgifter	1 605 534	1 639 357
11	Annen kortsiktig gjeld	24 635 405	22 052 520
	Sum kortsiktig gjeld	84 685 168	84 693 349
	Sum gjeld	105 116 065	104 311 247
	SUM EGENKAPITAL OG GJELD	221 309 069	189 708 194

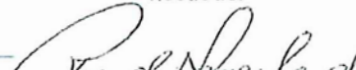
Kristiansand, 05.05.2017
Styret i Agder Kollektivtrafikk AS


Solveig Løhaugen
styreleder


Espen Ulvin
nestleder


Tellef Inge Mørland
styremedlem


Mathias Bernander
styremedlem


Randi Olaus Øverland
styremedlem


Grete Kvelland Skaara
styremedlem


Torunn Ostad
styremedlem


Ståle Sætre
styremedlem


Siv Elisabeth Wiken
administrerende direktør

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2016

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.

Aksjer og i datterselskap

Investeringer i datterselskap vurderes etter kostmetoden. Investeringene blir nedskrevet til virkelig verdi dersom verdifallet ikke er forbigående og det må anses nødvendig etter god regnskapsskikk.

Inntekter

Inntekt regnskapsføres når den er opptjent, altså når krav på vederlag oppstår. Dette skjer når tjenesten ytes, i takt med at arbeidet utføres. 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. Allokeringmetode 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 opptjeningstid 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.

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2016

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.

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 Billettinntekter

Per virksomhetsområde:	2016	2015
Billettinntekter	191 083 142	184 029 929
Godsinntekter	889 255	960 605
Provisjonsinntekter	134 094	154 547
Sum	192 106 491	185 145 081

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

Lønnskostnad	2016	2015
Lønn	18 376 534	18 092 980
Folketrygdavgift	2 653 992	2 816 993
Pensjonskostnader	3 008 810	3 152 155
Andre ytelser	169 887	302 021
Sum	24 209 223	24 364 149

Antall årsverk sysselsatt i regnskapsåret	31	30
---	----	----

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2016

Ytelser til ledende personer	Lønn inkl. overtid	Pensjons- kostnader	Annen godtgjørelse
Daglig leder	1 216 819	112 760	4 908
Styret	448 100	-	-

Selskapet har ikke ytt lån til daglig leder eller øvrige ansatte.

Revisor

Godtgjørelse til revisor og samarbeidende selskaper fordeler seg slik:

	2016	2015
Lovpålagt revisjon	309 815	228 300
Regnskapsrelatert bistand	57 900	29 100
Avgiftsrådgivning	24 300	379 000
Annen revisjonsrelatert bistand	-	38 369

Note 4 Varige driftsmidler

	Maskiner og anlegg	Kontor- utstyr	Billetterings- system	Bygnings- messige anlegg	Sum
Anskaffelseskost 01.01.16	4 314 570	1 057 193	12 207 108	506 344	18 085 215
Tilgang kjøpte driftsmidler	-	-	1 068 313	-	1 068 313
Benyttet tilskudd	-	-	-	-	-
Avgang	-	-	-	-	-
Anskaffelseskost 31.12.16	4 314 570	1 057 193	13 275 421	506 344	19 153 528
Akk. avskrivninger 31.12.16	2 795 400	576 419	9 121 466	374 651	12 867 936
Bokført verdi pr. 31.12.16	1 519 170	480 773	4 153 955	131 692	6 285 592

Årets avskrivninger	931 800	223 688	1 048 291	101 269	2 305 050
Årets nedskrivninger			-	-	-
Økonomisk levetid	3-6 år	3 år	3-6 år	10 år	
Avskrivningsplan	lineær	lineær	lineær	lineær	

Selskapet har inngått operasjonelle husleieavtaler av ulik varighet. Kostnadsført husleie for 2016 utgjør NOK 2 274 022,40.

Note 5 Bankinnskudd

Bankinnskudd, kontanter o.l. omfatter bundne skattetreksmidler med kr 919 761.

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2016

Note 6 Aksjekapital og aksjonærinformasjon

Aksjekapitalen består av 1.660 aksjer á kr. 100. Alle aksjer er likestilte.

	Antall aksjer	Eier- andel	Stemme- andel
Vest-Agder Fylkeskommune	660	40 %	40 %
Kristiansand Kommune	340	20 %	20 %
Aust-Agder Fylkeskommune	660	40 %	40 %
Totalt antall aksjer	1 660	100 %	100 %

Note 7 Egenkapital

Innskutt egenkapital	Aksje- kapital	Overkurs	Annen egenkapital	Sum egenkapital
Egenkapital 01.01.16	166 000	24 700 885	60 530 062	85 396 947
Årets endring i egenkapital:				
Årets resultat		-	30 796 057	30 796 057
Egenkapital 31.12.16	166 000	24 700 885	91 326 119	116 193 004

Note 8 Pensjonskostnader, -midler og -forpliktelser

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

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.

	2016	2015
Nåverdi av årets pensjonsopptjening	2 778 087	3 044 146
Rentekostnad av pensjonsforpliktelsen	410 055	331 813
Avkastning på pensjonsmidler	-329 883	-255 664
Adm.kostnader/rentegaranti	112 991	118 321
Netto pensjonskostnad	2 971 250	3 238 616

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2016

	01.01.2016	01.01.2015
Antall personer omfattet av ordningen		
Aktive	34	34
Pensjonister	6	4
Totalt	40	38

Økonomiske forutsetninger (ytelsesbaserte ordninger)	31.12.16	31.12.15
Diskonteringsrente	2,10 %	2,50 %
Forventet lønnsregulering	2,25 %	2,50 %
Forventet regulering av folketrygdens grunnbeløp (G)	2,00 %	2,25 %
Forventet pensjonsøkning	1,24 %	1,48 %
Forventet avkastning på fondsmidler	3,00 %	3,30 %

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

	2016	2015
Balanseført pensjonsforpliktelse		
Påløpte pensjonsforpliktelser	14 846 839	11 522 548
Pensjonsmidler (til markedsverdi)	-10 090 134	-7 854 889
Periodisert arbeidsgiveravgift	670 695	517 140
Ikke resultatført virkning av estimatavvik	-496 503	-66 901
Netto pensjonsforpliktelse	4 930 897	4 117 898

Note 9 Annen langsiktig gjeld

Gjeld som forfaller mer enn fem år etter regnskapsårets slutt:	2016	2015
Gjeld til Vest-Agder Fylkeskommune	15 500 000	15 500 000
Sum annen langsiktig gjeld	15 500 000	15 500 000

Lånet er renteberegnet for 2016. Rentekostnader utgjør kr 350 757 per 31.12.16.

Note 10 Transaksjoner og mellomværende med nærstående parter

Resultatmessige transaksjoner med nærstående parter:	2016	2015
Inntekter og tilskudd		
Rammetilskudd og vederlag fra Vest Agder Fylkeskommune	189 607 984	185 083 454
Tilskudd fra Kristiansand Kommune	4 261 000	4 337 000
Skoleskyss andel kommuner (krevd inn på vegne av fylkeskommuner)	78 184 521	72 746 446
Belønningsmidler	47 254 109	43 000 000
Andre tilskudd og vederlag fra kommuner	16 615	-
Tilskudd og vederlag fra Aust-Agder Fylkeskommune	104 878 000	100 362 000
Sum inntekter og tilskudd fra nærstående parter	424 202 229	405 528 900
Kostnader		
IT- og lønns tjenester fra Vest-Agder Fylkeskommune	733 957	756 260
Sum kostnader fra nærstående parter	733 957	756 260

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2016

Mellomværende med nærstående parter:

Motpart	Forhold til motparten	Kundefordringer 2016	Kundefordringer 2015	Andre fordringer 2016	Andre fordringer 2015
Vest-Agder Fylkeskommune	Aksjonær	16 750 220	19 092 994	-	-
Aust-Agder Fylkeskommune	Aksjonær	220 953	5 901	-	-
Kristiansand Kommune	Aksjonær	3 073 812	4 190 105	-	-
Sum		16 971 173	19 098 896	-	-

Motpart	Forhold til motparten	2016	Leverandørgjeld og annen kortsiktig gjeld 2015	Annen langsiktig gjeld 2016	Annen langsiktig gjeld 2015
Vest-Agder Fylkeskommune	Aksjonær	-	510 732	15 500 000	15 500 000
Aust-Agder Fylkeskommune	Aksjonær	-	-	-	-
Kristiansand Kommune	Aksjonær	74 657	576 290	-	-
Sum		74 657	1 087 022	15 500 000	15 500 000

Note 11 Betinget utfall og hendelser etter balansedagen

Skatt Sør har vedtatt og nektet fradrag for inngående mva. for årene 2008-2010. Selskapet er uenig i kravet og kravet er bestridt. Det har vært en dialog mellom selskapet og Skatteetaten vedrørende denne saken.

I april 2013 mottok selskapet et vedtak fra Skatt Sør om innbetaling av opprinnelig krav med tillegg av renter og tilleggsavgift. Selskapet påklaget vedtaket. I forbindelse med klagen ble kravet om tilleggsavgift frafalt.

Skatt Sør har også åpnet bokettersyn for perioden etter 2015 og sakene er fortsatt ikke avsluttet med opphevelse av første vedtak og nytt vedtak.

Borgarting lagmannsrett har 11. mars 2014 avsagt dom i en liknende sak hvor Vestviken Kollektivtrafikk AS fikk fullt medhold, og retten opphevet vedtak fra Skatt Sør. Dommen er rettskraftig etter at statens anke til Høyesterett ble avvist.

Det er i regnskapet per 31.12.2016 belastet MNOK 37,4 for kravet, hvorav MNOK 28,5 er betalt.

I etterkant av dommen har det vært ulik oppfatning av konsekvensen av dommen mellom AKT og Skatt Sør. Skatteetatens vedtak som ble kjent ugyldig av Borgarting lagmannsrett i mars 2014 er fortsatt ikke opphevet. Agder Kollektivtrafikk AS mener at dommen i Borgarting lagmannsrett støtter AKT sin oppfatning av regelverket. Styret velger å beholde avsetningen i regnskapet for 2016 da vedtaket fra 2013 ikke er formelt opphevet av Skatt Sør og selskapet avventer videre forløp i 2017.

Skattedirektoratet har i egen uttalelse avklart at mottakere (fylkeskommuner og kommuner) av krav fra AKT AS for eventuell etterfakturerings for årene fra og med 2008, vil ha krav på mva-kompensasjon.

Avhengig av endelig utfall er det risiko for at utfall vil kunne bli vesentlig forskjellig fra avsetning i påfølgende regnskapsår. AKT er undrende til Skatteetatens håndtering av saken som har pågått i mange år.

3. PASSASJERER OG RUTETILBUD

3.1 ØKNING I ANTALL PASSASJERER

I 2016 var det 12 874 000 passasjerreiser i Vest-Agder fylke. Det utgjorde en økning i antall reiser på 415 000 reiser fra 2015 til 2016. Det er en økning i antall passasjerer både i Kristiansandsregionen og i resten av fylket. 78 % av passasjerreisene finner sted i Kristiansandsregionen.

TABELL: Tall i 1000 passasjerer.		2014	2015	2016
Kristiansandsområdet (1)	Ordinære passasjerer	8 427	8 538	8 924
	Skolereiser	994	1 139	1 158
	TOTALT	9 421	9 677	10 083
Vest-Agder utenom Kristiansandsområdet (2)	Ordinære passasjerer	826	896	929
	Skolereiser	1 784	1 886	1 862
	TOTALT	2 610	2 782	2 792
Sum Vest-Agder	Ordinære passasjerer	9 253	9 434	9 854
	Skolereiser	2779	3 025	3 021
	TOTALT	12 031	12 459	12 874
Skolereiser	Grunnskoler	2214	2 369	2 395
	Videregående skoler	564	656	625
	TOTALT	2 778	3 025	3 021
Bygderuta Favoritten inkl. med		25	28	
Herav Bussmetrorutene totalt		3 668	3 758	

(1) Kristiansandsområdet omfatter kommunene Kristiansand, Søgne, Songdalen og Vennesla. Elever i videregående skole som må kjøpe ungdomskort i Kristiansandsregionen inngår i tallet for ordinære passasjerer.
(2) inkludert 59 % av trafikken Evje – Kristiansand.

I 2016 var det 4 288 000 passasjerreiser i kommunene i Aust-Agder som AKT har ansvar for kollektivtransporten i.

TABELL: Tall i 1000 passasjerer.		2015	2016
Kommunene Gjerstad, Risør, Tvedestrand, Vegårshei, Arendal, Grimstad og Lillesand	Ordinære passasjerer	1 985	2 234
	Skolereiser	2 076	2 054
	TOTALT	4 061	4 288
Skolereiser	Grunnskoler	1 215	1 209
	Videregående skoler	861	845
	TOTALT	2 076	2 054

3.2 KUNDETILFREDSHETEN

Kundetilfredshet Vest-Agder

AKT har i 2016 gjennomført to kundetilfredshetsundersøkelser (KTI) i Vest-Agder. Undersøkelsene i Vest-Agder er gjennomført i ruteområdene Kristiansandsområdet (Nettbuss Sør), Kristiansand-Mandal-Lista (Sørlandsruta) og i Flekkefjordsområdet (Sørlandsruta).

Resultatene fra undersøkelsen viser en høy grad av stabilitet i svarene i de ulike kontraktene. Tallene i KTI-undersøkelsene både i Sørlandsruta i Mandal-Listaområdet og Nettbuss Sør i Kristiansandsområdet har vært stabile, mens det har vært en oppgang i Flekkefjordsområdet. Generelt gir kundene til Sørlandsruta en noe høyere vurdering enn kundene i Kristiansandsområdet. Best totalscore oppnås i Flekkefjordområdet.

Vurdering av tilgang på reiseinformasjon er generelt sett det enkeltspørsmålet som scorer høyest sammen med hvor trygt det oppleves å reise med buss, mens opplevelsen av om bussene holder rutetiden blir vurdert lavest på skalaen i undersøkelsene i Kristiansand og Mandal. I Flekkefjord er spørsmålet om ”rutetidene passer mitt behov” vurdert lavest.

Kundetilfredshet Aust-Agder

AKT har i 2016 gjennomført to kundetilfredshetsundersøkelser (KTI) i Aust-Agder. I november-undersøkelsen ble ruteområdet Setesdal tatt med for å ha en måling i området før AKT overtar kontrakten 1. januar 2017. I KTI-undersøkelsen skilles det ikke på operatørene Setesdal Bilruter/Agder Buss. Resultatene er stabile i begge undersøkelsene i 2016, med en marginal nedgang fra juni til november.

Høyest score i Setesdal Bilruter/Agder Buss blir gitt på spørsmålet om det er trygt å reise med buss (4,6 og 4,5) og om det er lett å finne informasjon om rutetilbudet (4,4 og 4,5). Lavest score oppnår spørsmålet om det er lett å finne informasjon om priser (3,7 og 3,4). I Setesdalsområdet oppnås høyest score på spørsmålene om det er trygt å reise med buss (4,6) og om det er lett å finne informasjon om rutetilbudet. (4,5). Operatøren oppnår her generelt høyere score på sjåførens kjørestil og rene, velholdte busser. Lavest score oppnås på hvor fornøyd kunden er med det lokale busstilbudet (3,3).

TABELL: Kundetilfredshet i Vest-Agder i 2016. 5-punkts skala, der 5 er beste score.

Kristiansandsområdet (Nettbuss)	
Juni 2016	November 2016
3,9	3,9
Mandal-Lista (Sørlandsruta)	
Juni 2016	November 2016
4,1	4,0
Flekkefjordområdet (Sørlandsruta)	
Juni 2016	November 2016
4,0	4,3



TABELL: Kundetilfredshet i Aust-Agder i 2016. 5-punkts skala, der 5 er beste score.

Aust-Agder (Setesdal Bilruter / Agder Buss)	
Juni 2016	November 2016
4,0	3,9
Aust-Agder inkl. Setesdal (Setesdal Bilruter)	
November 2016	
4,0	

3.3 AVTALER MED BUSSELSKAP OG DROSJER

AKT har avtaler med Nettbuss Sør AS, Sørlandsruta AS, L/L Setesdal Bilruter og Agder Buss AS om kjøp av busstjenester i Vest-Agder og Aust-Agder. AKT har opsjon på forlengelse av kontraktene.

Transportør	Område	Avtaleperiode	Opsjon
Nettbuss Sør AS	Kristiansand, Søgne, Songdalen	01.01.2011 - 30.06.2018	
Nettbuss Sør AS	Vennesla, Høietun	01.01.2011 - 30.06.2018	
Nettbuss Sør AS	Flekkefjord, Kvinesdal, Sirdal	01.01.2008 - 31.12.2025	
Sørlandsruta AS	Mandal, Lindesnes, Lista	01.07.2012 - 30.06.2018	4 år
L/L Setesdal Bilruter	Skolekjøring Vennesla nord og rutekjøring Evje-Kristiansand	01.01.2013 - 31.12.2016	
L/L Setesdal Bilruter	Åseral	01.07.2014 - 30.06.2020	2 år
Agder Buss AS (1)	Ruteområde øst	01.01.2015 – 30.06.2022	2 år
L/L Setesdal Bilrute (2)	Ruteområde vest	01.01.2015 – 30.06.2022	2 år

(1) Kjøring i Åmli kommune startet 1.1.2017
(2) Kjøring i kommunene Birkenes og Froland startet 1.1.2017

AKT har avtaler med drosjeselskapene om kjøp av drosjetjenester.

Kommune	Drosjer/ persontransport/ bestillingsruter	Utløp kontrakt	Opsjon
Kristiansand, Søgne, Songdalen	Taxi Sør	31.12.2015	2 år
Øvre del av Songdalen (Finsland), Marnardal og Hægebostad	Taxi Sør	31.12.2015	2 år
Vennesla	Agder Taxi	31.12.2018	2 år
Mandal, Lindesnes, Åseral, Audnedal, Farsund, Lyngdal, Kvinesdal, Flekkefjord og Sirdal	Elite Drosjen	31.12.2020	2 år
Arendal, Grimstad	I-Taxi	31.12.2016	1 ½ år
Lillesand	Taxi Sør	31.12.2016	1 ½ år
Tvedestrand	Tvedestrand Drosjesentral	31.12.2016	1 ½ år
Risør	Risør Taxi Gjerstad Tur og Taxi	31.12.2016	1 ½ år
Vegårshei	Torjus Gustavsen ENK	31.12.2016	1 ½ år
Gjerstad	Gjerstad Tur og Taxi	31.12.2016	1 ½ år

3.4 NYE AVTALER OM KJØP AV BUSS- OG DROSJETJENESTER

AKT gjennomførte 2016 anbudskonkurranse på busstjenester i Setesdal og Vennesla nord og tildelte kontrakt til L/L Setesdal Bilruter. Oppstart av ny kontrakt er 1.1.2017.

TABELL: Oversikt over tildeling av kontrakter i 2016. Alle tall i 1000 kilometer.

Transportør	Område	Avtaleperiode	Opsjon	Rutekilometer
L/L Setesdal Bilruter	Setesdal og Vennesla nord	01.01.2017 – 30.06.2026		1 260

I 2016 anbudsutsatte og inngikk AKT og Aust-Agder fylkeskommune avtaler om drosjetjenester tilknyttet spesialskyss, ordinær skolekjøring og bestillingstransport i kommunene Froland, Åmli, Birkenes, Evje og Hornnes, Iveland, Bygland, Bykle og Valle. Aust-Agder fylkeskommune har en opsjon på TT-kjøring i avtalene. Oppstart av avtalene er 1.1.2017. Avtalene gjelder i hovedsak for to år med mulighet for forlengelse i inntil halvannet år, unntaket er avtalen i Birkenes kommune som kun gjelder ut skoleåret 2016/17.

AKT og Vest-Agder fylkeskommune har felles avtaler for persontransport som omfatter ordinær skolekjøring, spesialskyss, bestillingstransport og TT-kjøring. Opsjonen for forlengelse i avtalen med Taxi Sør ble tatt ut for kommunene Kristiansand, Søgne og Songdalen og gjelder i ytterligere 2 år, til og med 2017. Det samme gjelder avtalen med Taxi Sør i Hægebostad og Marnardal. Agder Taxi har avtale i Vennesla, og Elite Drosjen har avtale i ni kommuner i vestre del av Vest-Agder.

Opsjonen for forlengelse av avtalene er tatt ut for kommunene Arendal, Grimstad, Lillesand, Tvedestrand, Risør, Vegårshei og Gjerstad. Avtalene gjelder i ytterligere 1,5 år til og med 30.06.2018.



3.5 RUTETILBUDET

Rutetilbudet er videreført og forsterket i 2016.

TABELL: Antall rutekilometer i 2015 og 2016, fordelt på busselskap. Alle tall i 1000 kilometer.

Rutebilselskap	Rutekilometer 2015	Rutekilometer 2016
Nettbuss – Kristiansandsregionen Pakke 1 og 2	6 513	6 797
Sørlandsruta – Mandal, Lindesnes, Lista	2 205	2 248
Nettbuss – Flekkefjord, Kvinesdal, Sirdal	1 108	920
Setesdal Bilruter – Evje/skole	305	305
Setesdal Bilruter - Åseral	156	156
Bygderuta Favoritten og div. undertransportører (1)	274	190
Setesdal Bilruter – Arendal, Grimstad, Lillesand	3 582	3 630
Agder Buss – Risør, Gjerstad, Tvedestrand, Vegårshei	968	976
TOTALT	15 111	15 222
Tillegg: Skoleskyss med undertransportører, Vest-Agder	600	600

(1) Omfatter Favoritten i Audnedal, Marnardal, Hægebostad, Sira/Gyland, Feda og Sirdal. I tillegg omfatter tallene rutekjøring utført av taxinæringen, som togtaxi til Storekvina og Snartemo, samt rute Vigeland – Spangereid.

Vest-Agder

Våren 2016 startet en ny arbeidsrute A26 som kjører raskeste vei mellom Vågsbygd (Voiebyen) og Sørlandsparken (og IKEA), med 2 avganger om morgenen og 2 om ettermiddagen.

I Kristiansand har bydelen Justvik hatt stor boligutbygging de siste årene. Dette har gitt økt antall passasjerer, men også etterspørsel etter bedre busstilbud. For å imøtekomme dette er det høsten 2016 iverksatt en omorganisering av tilbudet i dette området. Linjene 22 og 23 er omorganisert slik at linje 22 betjener Gimlekollen, mens linje 23 kjører raskeste vei til Justvik. Dette har gitt en passasjervekst.

For å håndtere en økt etterspørsel er tilbudet på følgende strekninger styrket i rushtidene:

- Linje M1 til Flekkerøy er utvidet fra halvtimes- til kvartersfrekvens
- Linje 15 til Tinnheia er utvidet fra kvarters- til 10-minuttersfrekvens
- Linje 31 til Vennesla er utvidet fra halvtimes- til kvartersfrekvens
- Linje 40 til Søgne (Høllen-Årosskogen) er utvidet fra halvtimes- til kvartersfrekvens
- Linje 50 til Søgne (Langenesveien) styrket med enkeltavganger

I tillegg er det gjennomført en del justeringer og dubleringer for å tilpasse tilbudet til etterspørselen. Blant annet er tilbudet på Setesdalsveien mellom Kvadraturen og Mosby endret slik at det nå er kvartersfrekvens i rushtidene. Linje A2 Voiebyen – Hånes og A3 Slettheia - Søm fikk henholdsvis traseendring og ny avgang.

I Tveit er tilbudet styrket på søndager ved at alle avganger på linje 35 kjøres helt inn til Kvadraturen. Lokalrutene kjører også i vanlige skoleferier. I Søgne er lokalrutetilbudet noe styrket.

På Ålefjær er det på linje 29 prøvd ut en ordning hvor alle avganger på kvelden og i helgene er bestillingsruter istedenfor ruteavganger. Dette tilbudet evalueres. For øvrig er det gjennomført en del mindre endringer på enkeltavganger.

Det ordinære rutetilbudet er i 2016 kjørt ytterligere en uke lenger. Dermed er perioden med sommerruten i løpet av de siste årene redusert fra 9 til 7 uker. Med denne endringen er kollektivtilbudet i større grad tilpasset etterspørselen fra arbeidsreisende.

Fra skolestart i august ble det foretatt økning i ruteproduksjonen i Flekkefjordområdet som følge av endringer i tilbudsstrukturen i videregående skoler. Det ble bl.a. nødvendig å etablere nye avganger på strekningen Lista-Farsund-Flekkefjord.

Aust-Agder

Rutetilbudet er videreført og forsterket på noen linjer i Aust-Agder i 2016.

Linje 100 Arendal – Kristiansand starter i Arendal sentrum. Strekningen Sam Eyde videregående skole – Arendal sentrum ble kuttet. Ekspresstilbudet i rush ble forsterket

Linje 112 Arendal – Stoa – Myra – Arendal har fått flere avganger på kveldstid samt søndagstilbud

3.6 BESTILLINGSTRANSPORT

I perioden 2009–2012 ble det gjennomført et forsøksprosjekt: "Samordning av bestillingsruter og Transporttjenesten for funksjonshemmede", SAM-prosjektet. Gjennom dette prosjektet ble det etablert et omfattende ruteopplegg med tilrettelagt transport i flere kommuner i Vest-Agder. Den statlige finansieringen av prosjektet opphørte i 2012, men produksjonen er videreført. Ruteoppleggene fra prosjektet er nå en del av AKTs ordinære drift.

Bestillingsrutene er som ordinære ruter med definerte traséer og rutetider, men bestillingsrutene kjører bare hvis det kommer inn bestillinger. Bestillingstransporten i Vest-Agder dekker flere ulike funksjoner, blant annet skyss til tog, lokale kommunesentre og ulike aktiviteter. AKT har bestillingstransport og tilbringertjenester til tog i kommunene Kristiansand, Vennesla, Songdalen, Søgne, Åseral, Audnedal, Kvinesdal, Marnardal og Lyngdal.

Totalt ble det brukt ca. 7 mill. kr på bestillingstransport.

3.7 BÅTRUTER

I 2016 ble det brukt ca. 4 mill. kr på følgende båtruter:

- Kongshavn–Randøya**
Rutetilbudet mellom Kongshavn og Randøya er i hovedsak tilpasset skoleskyss for elever på grunnskole og videregående skoler. Siden høsten 2013 har det i tillegg vært et bestillingsrutetilbud. AKT og Kristiansand kommune har bevilget midler til bestillingstransport. Bestillingstransporten gjelder høsten og vinteren, og bruken tilpasses de bevilgede økonomiske rammene.
- Høllen–Borøya–Ny Hellesund**
Noen avganger på hverdager og i helgen.

Linje 113 Arendal – Myra – Stoa – Arendal er en ny linje som ble opprettet som erstatning for at linje 100 ikke lenger betjener Sam Eyde videregående skole. Linjen supplerer linje 112 som går i motsatt retning

Tilbudet på linje 151 Saltrød – Staubø (– Tvedestrand) ble forenklet og styrket som konsekvens av bedre samordning mellom skolene i området.

Skolebusser Sam Eyde er forsterket med en ny avgang direkte fra Sam Eyde videregående skole til Grimstad etter skoleslutt og en ny avgang direkte fra Tvedestrand til Sam Eyde videregående skole.

3.8 DROSJER

AKT kjøpte i 2016 drosjetjenester innenfor den ordinære skoleskyssen i Vest-Agder for ca. 25,2 mill. kr, spesialskyss for ca. 28,2 mill. kr og ordinær rutekjøring/tilbringertjenester for ca. 7 mill. kr I Aust-Agder ble det kjøpt drosjetjenester innenfor den ordinære skoleskyssen for ca. 6,1 mill. kr og spesialskyss for ca. 9,5 mill. kr.

I flere av kommunene i Vest-Agder bruker AKT maksimalt tilgjengelig drosjekapasitet. I Aust-Agder er det også meldt om kapasitetsutfordringer for enkelte av drosjeselskapene. Det gjelder særlig i kommunene Audnedal, Marnardal, Øvre Vennesla, Åseral og Bykle. Skolekjøringen konkurrerer blant annet med pasienttransporten til sykehusene hos drosjeselskapene.





4. SKOLESKYSS

4.1 SAMARBEID MED KOMMUNENE OM SKOLESKYSS

AKT og samtlige kommuner i Vest-Agder har hatt egne avtaler om skoleskyss, siden 2008/2009. AKT og Aust-Agder fylkeskommune har hatt tilsvarende avtaler med kommunene i Aust-Agder siden 2014. 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. Avtalene er gyldig ut 2017 i begge fylkene, og nye avtaler skal da inngås.

Siden 1.1.2015 har AKT hatt ansvaret for kollektivtrafikken i deler av Aust-Agder; i kommunene Lillesand, Grimstad, Arendal, Tvedestrand, Vegårshei, Gjerstad og Risør og dermed også ansvaret for forvaltningen av skoleskyssen. Kommunene og skolene er nå godt kjent med AKTs rutiner for skoleskyss, og samarbeidet er godt. I omtalen og tall presentert for Aust-Agder i dette kapitlet er det tall fra disse sju kommunene.

I 2016 har AKT arbeidet for å innlemme de resterende åtte kommunene i Aust-Agder, hvor AKT overtok ansvaret fra 1.1.2017. Dette gjelder kommunene Iveland, Evje og Hornnes, Bygland, Bykle, Valle, Åmli, Froland og Birkenes.

Hver høst og vinter gjennomføres det møter med alle kommunene, enkeltvis eller regionsvis. I tillegg er det dialog med kommuner og skoler om skoleskyss gjennom 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 et samarbeid omkring start- og sluttider, skoleruter og for å få til en mest mulig rasjonell skoleskyss sammen med kommunene.

4.2 ORDINÆR SKOLESKYSS

Videregående skole

For elever i videregående opplæring er avstandsgrensen for rett til fri skoleskyss 6 km mellom hjem og skole. I Aust-Agder er det 2 224 elever som har skolereisekort som gir fri skyss, i tillegg er det ca. 85 elever som får skyssretten oppfylt ved at det utbetales et tilskudd til bruk av privat skyssmiddel på enten hele eller deler av strekningen mellom hjem og skole. Det har vært en nedgang i antall elever i videregående skole i kommunene Arendal, Grimstad og Lillesand som har rett på gratis skoleskyss.

TABELL: Antall elever i Aust-Agder med gratis skoleskyss i videregående skole pr. skoleår, fordelt på region.

Område / skoleår	2015/16	2016/17
Kommunene Gjerstad, Risør, Tvedestrand og Vegårshei	445	469
Kommunene Arendal, Grimstad og Lillesand	1 820	1 755
Totalt antall elever som mottar skolereisekort	2 265	2 224

I Vest-Agder er det 4 535 elever i videregående skole som har mer enn 6 km mellom hjem og skole, og det er totalt 1 646 elever som har skolereisekort i 2016. I Kristiansandsregionen, hvor det er et godt utbygd rutetilbud, har ikke elevene i videregående skole krav på fri skyss og de må selv kjøpe ungdomskort. Vest-Agder fylkeskommune søker hvert år Fylkesmannen i Aust- og Vest-Agder om å videreføre dispensasjonen, som innvilges under vilkår angitt i opplæringsloven. Endringer i det ordinære rutetilbudet i regionen kan påvirke om ungdommene på aktuelt sted omfattes av ungdomskortordningen i Kristiansandsregionen.

Kommunene og skolene er nå godt kjent med AKTs rutiner for skoleskyss, og samarbeidet er godt.

TABELL: Antall elever i Vest-Agder med gratis skoleskyss i videregående skole pr. skoleår, fordelt på regioner. De fleste elevene benytter ungdomskort i Kristiansandsregionen.

Område / skoleår	2014/15	2015/16	2016/17
Kristiansandsregionen	306	325	290
Lindesnesregionen	445	543	482
Listerregionen	734	826	874
Andre vgs. i/utenfor Vest-Agder	32	0	0
Totalt antall skyss elever som mottar skolereseisekort	1517	1 694	1 646

I 2016 startet arbeidet med å innføre elektroniske skolereseisekort for videregående elever. Dagens ”pappkort” erstattes av ordinære busskort. Endringen er godt mottatt hos skoler og elever, og innen utgangen av skoleåret 2016/17 skal samtlige videregående elever ha elektroniske skolereseisekort.

Grunnskolen

I Vest-Agder er 6 271 skyssberettigede grunnskoleelever, og det er en liten økning i forhold til forrige skoleår. Kristiansand kommune er den kommunen med flest skyss elever, og i Kristiansandsregionen (Kristiansand, Vennesla, Songdalen og Søgne) organiserer AKT daglig skoleskyss for 2 771 grunnskoleelever.

TABELL: Antall elever i Vest-Agder med fri skoleskyss i grunnskole pr. skoleår, fordelt på kommune.

Vest-Agder, kommune	2014/15	2015/16	2016/17
Kristiansand	1132	1229	1 279
Mandal	661	667	672
Farsund	537	538	528
Flekkefjord	331	315	323
Vennesla	453	510	546
Songdalen	324	411	444
Søgne	401	494	502
Marnardal	211	213	222
Åseral	88	84	86
Audnedal	155	169	173
Lindesnes	340	340	327
Lyngdal	507	523	574
Hægebostad	187	179	152
Kvinesdal	395	370	345
Sirdal	105	94	98
TOTALT	5 827	6136	6 271
Kristiansandsregionen	2 310	2644	2 771
Sum øvrige kommuner	3 517	3492	3 500

TABELL: Antall elever i Aust-Agder med fri skoleskyss i grunnskole pr. skoleår, fordelt på kommune.

Aust-Agder	2015/16	2016/17
Risør	228	218
Grimstad	746	723
Arendal	1 130	1 247
Gjerstad	186	162
Vegårshei	186	186
Tvedestrand	384	402
Lillesand	337	343
TOTALT	3 197	3 281

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. Samtlige leverer tjenester av god kvalitet, og lokalkunnskapen deres er med på å sikre en god og trygg skoleskyss i alle kommuner i Agder

«I Aust-Agder er det 3 281 grunnskoleelever med fri skoleskyss.»

Finansiering av grunnskoleskyssen

Kommunenenes finansiering av skoleskyssen i Vest-Agder i 2016 var 49 mill.kr og inkluderer merbetalingen fra kommunene i forbindelse med kjøring til avlastningshjem. 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. I Aust-Agder utgjør kommunenes delfinansiering av skoleskyssen 24,5 mill. kr for 2016.

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 2016 ble den kommunale delfinansieringen fra kommunene regulert med deflator i statsbudsjettet, i henhold til avtalene om skoleskyss mellom AKT og kommunene.

TABELL: Kommunebetaling Vest-Agder pr. år fra 2014-16. Alle tall i 1000 kroner.

Kommunebetaling, Vest-Agder	2014	2015	2016
Beløp	43 825	45 634	49 005
%- endring	4,1	4,1	7,4

TABELL: Kommunebetaling Aust-Agder pr. år fra 2015-16. Alle tall i 1000 kroner.

Kommunebetaling, Aust-Agder	2015	2016
Beløp	22 047	24 540
%- endring		11,3

4.3 TRAFIKKFARLIG SKOLEVEI — KOMMUNALE VEDTAK

Kommunene er ansvarlig for skyss dersom kommunen definerer skoleveien om 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 kommunen med flest kommunale vedtak om slik skyss har ca. hver tredje skyssberettigede elev skyss på grunnlag av særlig farlig eller vanskelig skolevei.

Tall i prosent av total antall skyss elever i kommunen viser denne fordelingen i Vest-Agder; Kristiansand (10 %), Mandal (11 %), Farsund (16 %), Flekkefjord (12 %), Vennesla (16 %), Songdalen (10 %), Søgne (8 %), Marnardal (10 %), Åseral (0 %), Audnedal (12 %), Lindesnes (10 %), Lyngdal (19 %), Hægebostad (29 %), Kvinesdal (12 %), Sirdal (12 %).

For Aust-Agder er fordelingen slik; Risør (7 %), Grimstad (19 %), Arendal (10 %), Gjerstad (16 %), Vegårshei (10 %), Tvedestrand (16 %) og Lillesand (19 %).

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

Vest-Agder	2013	2014	2015	2016
Andel elever med kommunalt vedtak i prosent av totalt antall skyss elever	14 %	10 %	12 %	12 %
Aust-Agder			2015	2016
Andel skyss elever i prosent av total antall skyss elever			14 %	13 %

4.4 SPESIALTRANSPORT AV ELEVER TIL GRUNNSKOLER OG VIDERE GÅENDE SKOLER

For den enkelte elev som har spesialskyss med drosje foreligger det egen søknad samt sakkyndigerklæring 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.

TABELL: Antall funksjonshemmede elever i grunnskolen som får spesialskyss med drosje.

Vest-Agder	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
Kristiansandsregionen	153	156	157	153
Lindesnesregionen	26	23	23	27
Listerregionen	28	34	34	33
Totalt antall skyss elever	207	213	214	213
Aust-Agder			2015/16	2016/17
Totalt antall skyss elever			82	75



TABELL: Antall funksjonshemmede elever i videregående skole som får spesialskyss med drosje.

Videregående skoler	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
Vest-Agder	94	84	90	62
Aust-Agder			74	64

I Vest-Agder var kostnaden for å løse drosjeskyssen for de 275 grunnskole- og videregående elevene med spesialskyss 28,2 mill. kroner. Gjennomsnittlig skysskostnad per elev er ca. 100 000 kr per skoleår. I Aust-Agder er kostnaden for å løse drosjeskyssen for de til sammen 139 elevene med vedtak om spesialskyss 9,5 mill. kroner, og gjennomsnittlig skysskostnad per elev er i underkant av 70 000 kr per skoleår.

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.

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

Vest-Agder	2013	2014	2015	2016
Grunnskoler	12 332	14 069	15 786	17 932
Videregående skoler	8 095	9 259	8 370	10 296
Totalt Vest-Agder	20 427	23 328	24 156	28 228
Aust-Agder			2015	2016
Grunnskoler			5 023	3 948
Videregående skoler			4 203	5 566
Totalt Aust-Agder			9 226	9 513



5. INFRASTRUKTUR OG FREMKOMMELIGHET

Fremkommelighet for kollektivtrafikken

Flere anleggsarbeider i kollektivtraseen i Kvadraturen i Kristiansand kommune, har gitt redusert fremkommelighet for bussene og økt reisetid for passasjerene. Sammenlignet med bil er reisetiden med buss for lang. Bussmetroen trenger køfri kjørevei gjennom Kristiansand sentrum for å kunne få ned reisetiden for passasjerene.

Endeholdeplasser på pendellinjer

- For å sikre at bussen kommer i tide, etableres det endeholdeplasser på pendellinjene. En pendellinje starter på en side av byen og pendler gjennom sentrum, og fortsetter på motsatt side av byen. Med endeholdeplasser kan bussjåføren avslutte turen og få en kort pause. Ved forsinkelser vil bussjåføren ha mulighet til å korte ned på pausen og starte ruten i samsvar med tidtabellen.
- Endeholdeplass og sjåførpauserom for M2 Voiebyen – Hånes er planlagt men ikke bygd. En venter på en løsning for Kjoskryset, og det er utarbeidet en plan for tilfartskontroll på Vågsbygdveien. Det skal gjennomføres en manuell test av forslaget før det investeres i trafikklys. Det er etablert endeholdeplass på Hånes.
- Endeholdeplass og sjåførpauserom for M3 på Slettheia – Søm på Slettheia ble ferdigstilt.
- Endeholdeplass i Eikelandsdalen i Vennesla ble utstyrt med mobil sjåførbrakke for å bedre forholdene for sjåførene.

Kollektivterminaler

- I byområder og knutepunkter er det viktig med terminaler for å sikre passasjerene gode venteforhold og parkeringsmuligheter. Rasjonell drift av rutetilbudet skal også ivaretas. To terminaler ble ferdigstilt og tatt i bruk i løpet av året:
- Kollektivterminalen i Farsund ble flyttet fra Storgaten til det nye AMFI senteret på Nordkapp i slutten av mai. Her har passasjerene gode venteforhold innendørs og kan følge med på ankomsttid for bussene på sanntidsskjerm. Driftsmessig er det også en stor fordel da det var svært trangt å kjøre inn og ut av Storgaten.
- Vågsbygd kollektivterminal ved AMFI Vågsbygd ble tatt i bruk etter sommeren og har gitt en betydelig kvalitetsheving både på perrong og ventefasiliteter. Ved terminalen er det også satt opp sjåførpauserom.

Bussanlegg

Vest-Agder fylkeskommune kjøpte Jernstøperitomten på Dalane i Kristiansand. Nytt anlegg skal stå klart til ny kontraktsperiode fra 01.07.2018. I en konkurransesituasjon er det en fordel at oppdragsgiver leier ut bussanlegg til den operatør som får kontrakten. Et sentralt plasserte bussanlegg bidrar til å sikre like konkurransevilkår og rasjonell drift.

Oppgradering av holdeplasser

AKT har bidratt i kollektivgruppene i Aust-Agder og Vest-Agder i forhold til prioritering av hvilke holdeplasser som skal oppgraderes til universell utforming innenfor avsatte midler til kollektivtiltak.





6. MILJØ

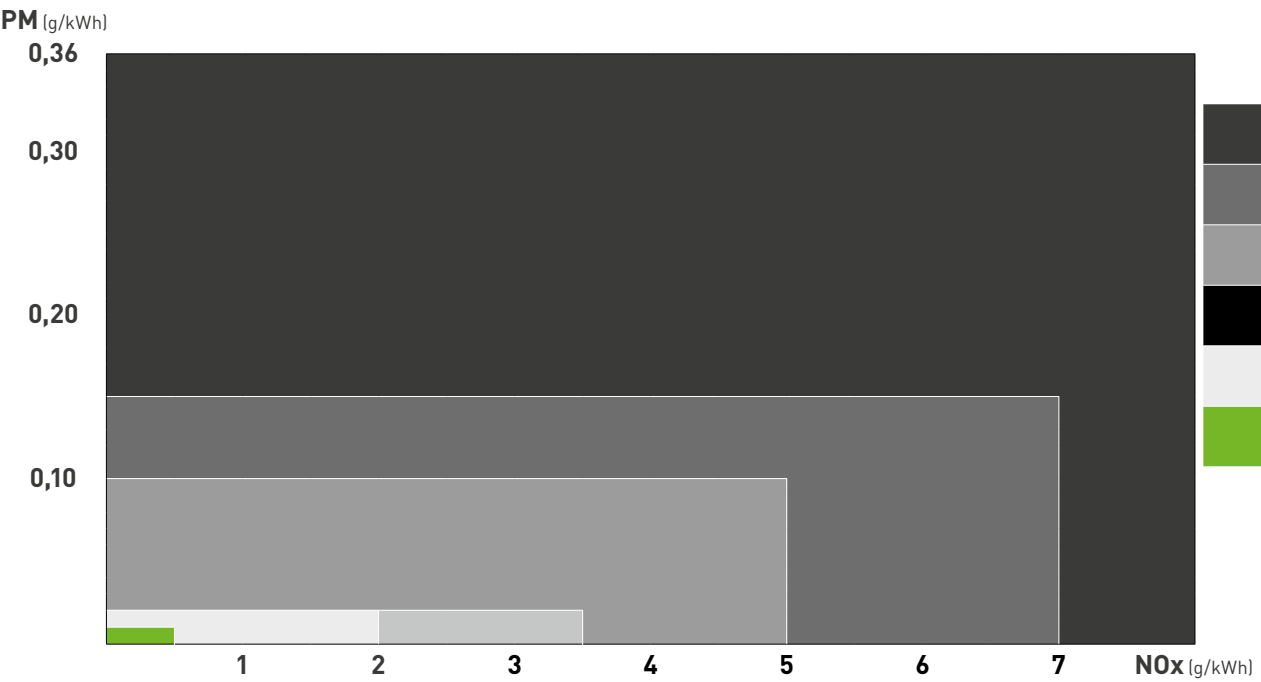
I 2016 var det ca 330 busser i Agder som kjører på oppdrag for AKT. Rundt 140 i Kristiansandsområdet, 90 i Aust-Agder langs kysten, 70 i Mandal/Lindesnes og 30 i Flekkefjordsområdet. Til sammen kjører disse bussene ca 15,2 millioner rutekilometer på oppdrag fra AKT.

TABELL: Fordelingen av busser på ulike kontraktsområder og på Euro-klasser (utslippsstandard).

	Områder					Totalt pr Euro-klasse:	Andel i %:
	Flekkefjord	Mandal	Kristian-sand	Aust-Agder vest	Aust-Agder øst		
Euro 6	20	0	0	57	31	108	33 %
Euro 5	1	42	132	0	0	175	53 %
Euro 4	2	5	5	0	0	12	4 %
Euro 3	6	23	2	0	0	31	9 %
Euro 2	0	2	0	0	0	2	1 %
Sum	29	72	139	57	31	328	100 %

Vurderes historiske utslipp og forbruk pr kjørt distanse, gir dette et totalt utslipp av klimagasser på ca 16,2 tusen tonn. I tillegg kommer posisjonskjøringen disse bussene foretar seg. Dette øker normalt utslippene med rundt 15-20 %, også utslipp av lokal forurensing som partikler og nitrogenoksider.

FIGUR: Figuren nedenfor viser hvordan kravene til lokal forurensing har økt med nye Euro-klassifiseringer:



Ved inngåelse av nye kontrakter vil bussmateriellet også bli fornyet. AKT inngikk ny kontrakt i Flekkefjordsområdet i 2016. Det resulterte i fornyelse av bussmateriellet og reduksjon av lokal forurensing. Anslått reduksjon i lokal forurensing er ca. 90 % målt mot det bussmateriellet som kjørte i området i 2015.

I konkurransegrunnlaget for nytt anbud i Kristiansandsområdet har AKT stilt som minstekrav at samtlige busser skal ha Euro 6-standard. Alle bybusser, som utgjør det dominerende antall busser i kontrakten, har hybridteknologi som minstekrav. I tillegg er det to opsjoner som AKT kan velge å ta ut og som tilbydere skal gi pris på:

- Kostnad for fossilfritt drivstoff utover ordinær diesel.
- EL-buss på to utvalgte linjer.



I 2016 har det vært en økt andel forhåndskjøp av billetter i nettbutikk, mobilbillett og bruk av periodeprodukter.

7. INFORMASJON OG SALG

7.1 KUNDEINFORMASJON

I 2016 har det vært en økt andel forhåndskjøp av billetter i nettbutikk, mobilbillett og bruk av periodeprodukter.

I arbeidet med å gjøre det enda enklere å reise kollektivt har AKT i 2016 utarbeidet og fått vedtatt et nytt pris- og sonesystem, som vil bli innført høsten 2017. I det nye pris- og sonesystemet vil det være like billetter og like priser i hele Agder. Når mange ulike billettprodukter og priser skal gjøres enklere og likt i begge Agderfylkene, vil det være noen som får det billigere og andre som får det dyrere. Hensynet til skreddersydde produkter for enkeltgrupper må veies opp mot hensynet til enkelhet. Det nye pris- og sonesystemet innebærer færre billettprodukter og enklere rabattstruktur. Hensikten er å gjøre det enklere for passasjerene og sjåførene, samtidig som det blir enklere for AKT å informere om prisene.

Dagens billettsalg skjer i for stor grad om bord på bussen. Med de nye prisene vil det alltid være billigere for passasjerene å kjøpe billett før de går på bussen og mobilbilletten vil bli innført i hele Agder. Målet er å redusere kontantmengden om bord på bussene og redusere tiden sjåførene bruker på billettering.

Potensiale for nye kunder

I 2016 hatt AKT hatt fokus på jobbreisen, særlig mot dem som ikke bruker bussen i dag. Målet er å få flere til å ta bussen.

7.2 SANNTIDSINFORMASJON

AKT jobber mye med å videreutvikle av trafikantinformasjon. Kundesenterets bruk av sanntidssystemet gjennom avviks- og servicemeldinger har vært med å forbedre kundens nytte. Det har også vært jobbet med å markedsføre systemet mot bedriftsmarkedet ved at AKT tilbyr lenker med avgangsinformasjon for nærliggende holdeplasser til større arbeidsplasser som ønsker å vise dette på egne infoskjermer.



7.4 KUNDESENTRE OG RUTEOPPLYSNING

Kundesenterene

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 hittegoods.

Kundesenterene i Lyngdal og Flekkefjord håndterer kunder i skranke, lokal ruteopplysning og godsekspedering på rutebilstasjonene i Lyngdal og Flekkefjord. Avtalen med NSB om salg av togreiser ble sagt opp av NSB og avvirket ultimo 2016.

Med nye salgs- og informasjonskanaler som i større grad overlater kjøps situasjonen til kunden, er det fortsatt en stor verdi i å ha kundesenterets produktkunnskap tilgjengelig mot kunden.

Telefon 177

Selv om behovet for ruteopplysningstjenester de senere år er dreid mot mer selvbetjente løsninger, er fortsatt telefon 177 en kilde til trafikantinformasjon for enkelte brukergrupper. I 2016 er det fortsatt en nedgang i antall henvendelser til tlf. 177 på ca. 10 000 henvendelser fra 2015-2016.

Mens vi i 2011 besvarte 88 000 samtaler er tilsvarende antall i 2016 redusert til ca. 33 000, en nedgang på i overkant av 62 %. Dette er en nasjonal trend og ikke unikt for Agderfylkene.

7.5 KUNDEINFORMASJON PÅ WEB

7.5.1 WEBSIDER

Størstedelen av AKTs kunde- og markeds kommunikasjon peker mot akt.no. Besøket på websidene viser fortsatt økning fra 2015 til 2016, men økningen har ikke vært så markant som tidligere år.

I 2016 var det ca 2,4 millioner besøk på akt.no.

Besøk på websiden	2012	2013	2014	2015	2016
Totalt	1,15 mill	1,5 mill	1,75 mill	2,2 mill	2,4 mill

Gjennomsnittlig er det over 6500 besøk på våre websider daglig i 2016.

7.5.2 SOSIALE MEDIER

AKT har ikke vært representert på sosiale medier i 2016.

7.3 REISEPLANLEGGER

Bruk av reiseplanleggeren på web, mobil og app har hatt en stor økning i 2016. Ved utgangen av 2016 er det stort sett kun i Setesdalsområdet hvor sanntid ikke har vært tilgjengelig på lokalbussene. Det vil være tilgjengelig fra februar 2017.

Reiseplanlegger og avgangsliste

I søkemotoren kan man få frem reise forslag og avgangstider på ulike måter. Reiseplanleggeren blir i stor grad benyttet for søk av reise forslag 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.

Skoleskyssen er åpen for ordinære passasjerer. AKT arbeider med å synliggjøre skoleskyssen som en del av kollektivtilbudet. Alle skoleruter i Agder skal fremkomme vises i reiseplanleggeren.

Reiseplanleggeren AKT-Reise inneholder i dag kun reiseinformasjon, men bruken av mobiltelefon blir stadig viktigere og dette utfordrer AKT til å se på hvilke muligheter man har for å gjøre reiseopplevelsen enda bedre ved å legge ut mer informasjon på AKT-Reise.

2016	Reiseplanlegger (fra – til holdeplass)		Avgangsliste (fra holdeplass)	
	2015	2016	2015	2016
Antall forespørsler/søk	4,4 millioner	5,9 millioner	8,35 millioner	18,6 millioner
Reiseplanlegger web akt.no	65,1 %	52,2 %	1,0 %	0,7 %
Mobilversjon av reiseplanlegger	-	-	0,2 %	0,1 %
App "AKT-Reise"	34,9 %	47,8 %	98,8 %	99,2 %

Det er en helt tydelig forskjell i hvilke metoder/teknologier man benytter ut fra hvor man er i reiseplanleggerfasen.

Web (akt.no) Reiseplanlegger

For reiseplanleggeren hvor man søker fra en holdeplass til en holdeplass, er det webversjonen av reiseplanleggeren fra akt.no som i hovedsak benyttes. Over 52 % av søkene utføres fra webversjonen på akt.no.

App (AKT Reise) Avgangsliste

Når man søker avgangstider fra en spesifikk holdeplass står appen for over 99 % av alle utførte søk. Dette stiller store krav til AKTs informasjon til kundene, særlig i forhold til avvikssituasjoner. Økningen i bruk av avgangslisten har økt med over 122 % fra 2015-2016. Det er en naturlig konsekvens ved at særlig sanntid har blitt introdusert i stadig flere områder, men økningen er likevel så stor at det tilsier at bruken også må ha økt i de områdene hvor man har hatt sanntid tilgjengelig i 2015 og at appen i seg selv har styrket sin posisjon.

I dag finnes om lag 70 000–80 000 aktive brukere av appen, enten i IOS-versjon eller Android-versjon.

Det er en helt tydelig forskjell i hvilke metoder/teknologier man benytter ut fra hvor man er i reiseplanleggerfasen.



7.6 MARKEDSFØRING

I 2016 er markedsføring særlig brukt til å øke kjennskapen til AKT i jobbreisessammenheng. akt.no er den viktigste kundenkanalen og all informasjon har hatt som målsetting å linke kunden til akt.no. AKT har også styrket satsingen på digital annonsering.

7.6.1 KAMPANJER

Kampanjer har vært en vesentlig del av markedsføringsarbeidet i 2016.

Bedriftskampanje: TENK DEG OM 2 GANGER

Kampanjen ble gjennomført høsten 2016 og rettet seg mot bedrifter og husholdninger som har minimum 4 avganger i timen i nærheten. Målet var å få eksisterende eller nye passasjerer til å erstatte bil med buss til jobb 2 ganger pr uke. Kampanjen har hatt nedslagsfelt i Kristiansandsområdet, og hos noen aktører i Arendalsområdet.

Etter kampanjen har Kristiansand Nikkelverk, Glencore, implementert miljøvennlige jobbreiser som et måleparameter for fremtiden.



UNNGÅ DYRE REISEVANER

Kampanjen fokuserte på fordeler med å ta buss fremfor bil, illustrert med dyr i ulike reisesituasjoner som blikkfang. Relevant budskap for arbeidsreisende for å vise at buss har mange fordeler sammenliknet med bil



7.6.2 ANDRE MARKEDSFØRINGSTILTAK

Studiestartfestivalen i Kristiansand og Grimstad

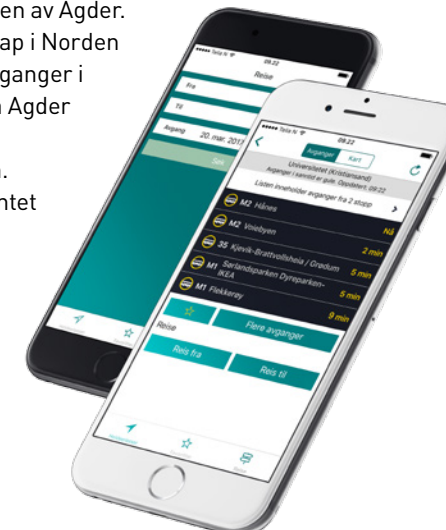
AKT hadde stand på campus i Kristiansand og i Grimstad to dager under studiestart. Høsten 2016 ble det lansert et eget studentkort for kortere reiser i Kristiansand og i Grimstad.

Trafikantinformasjon ved trafikkomlegginger

Sanntidssystemet gjør at vi har mulighet til å få publisert trafikkavvik/servicemeldinger i reiseplanlegger, apper på holdeplass og om bord på bussen på en helt annen måte enn tidligere og det har i 2016 vært fokus på å bruke systemet aktivt i kundeinformasjon.

Turistmarkedet

AKT har også hatt en del annonser/informasjon i mer tradisjonelle turistinformasjonspublikasjoner i Kristiansand og resten av Agder. AKT var første selskap i Norden som lanserte alle avganger i kollektivtrafikken på Agder i Google Maps med sanntidsinformasjon. Dette er spesielt myntet på turistmarkedet.



akt.no