

20

ÅRSRAPPORT



13

11

728 000

passasjerer reiste med buss i Vest-Agder i 2013.

490 000

flere passasjerreiser fra 2012 til 2013.

2013

var et positivt år for AKT!

INNHOLD

1	OM SELSKAPET	6
1.1	Opprettelsen	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	Årsregnskapet 2013	8
3	PASSASJERER OG RUTETILBUD	20
3.1	Økning i antall passasjerer	20
3.2	Flere fornøyde kunder	21
	3.2.1 KTI Nettbuss Sør, juni og november	
	3.2.2 KTI Sørlandsruta, juni og november	
3.3	Avtaler med busselskap og drosjer	22
3.4	Nye avtaler om kjøp av busstjenester	22
3.5	Rutetilbudet	23
3.6	SAM-prosjektet — bestillingstransport	24
3.7	Båtruter	24
3.8	Drosjer	24
4	SKOLESKYSS	25
4.1	Samarbeid med kommunene om skoleskyss	25
4.2	Ordinær skoleskyss	25
4.3	Trafikksfarlig skolevei — kommunale vedtak	28
4.4	Spesialtransport av elever til grunnskoler og videregående skoler	28
5	INFRASTRUKTUR OG FREMKOMMELIGHET	30
6	INFORMASJON OG SALG	32
6.1	2013 — året for å reise lett med AKT	32
6.2	Sanntidsinformasjon	33
6.3	Reiseplanlegger	33
6.4	Annen trafikantinformasjon	35
	6.4.1 Navnemerking av større holdeplasser i Kristiansand	
	6.4.2 Nytt trasékart	
	6.4.3 Nytt holdeplasskart Kvadraturen	
	6.4.4 Piktogram	
6.5	Priser og billettprodukter	36
6.6	Reiseprodukter fordelt på enkeltbilletter og busskort	37
	6.6.1 Kundesentre	37
6.7	Kundeinformasjon på web	38
	6.7.1 Websider	
	6.7.2 Sosiale medier	
6.8	Markedsføring	38
6.9	Kampanjer	39
	6.9.1 Kontantfrie busser	
	6.9.2 Hopp over bommen	
	6.9.3 Andre markedsføringstiltak	

FORORD

2013 viser en vekst i antall reiser på 4,3 prosent sammenliknet med 2012, og kundetilfredsheten har aldri vært målt høyere i Vest-Agder. Årsaken til dette er nok sammensatt. Innføringen av et velfungerende sanntidssystem i Kristiansdsregionen har blitt godt mottatt av publikum, og er en vesentlig faktor i forhold til høy kundetilfredshet. Samtidig har vi lansert ny reiseplanlegger og nye websider. Informasjon om kollektivtilbudet er dermed blitt mer tilgjengelig for publikum, noe brukerne har gitt gode tilbakemeldinger på.

I 2013 har det, som de foregående årene, blitt jobbet godt med å videreutvikle rutetilbudet. 490 000 ekstra reiser er registrert siden 2012, noe som tilsvarer en økning på nesten 10 000 fulle busser. Dette innebærer en ekstra utfordring i forhold til å opprettholde kvaliteten på tilbudet, særlig i rushtrafikk.

Ambisjonen om at Agder Kollektivtrafikk skal være et selskap for begge Agderfylkene, er nådd ved at Aust-Agder fylkeskommune ble medeier i AKT (sammen med Vest-Agder fylkeskommune og Kristiansand kommune) fra og med 1. juli. Dette gir mulighet for å se kollektivtrafikktilbudet under ett i Agderfylkene (samme bo- og arbeidsregion). Med utvidelsen av ansvarsområdet til også å omfatte Aust-Agder, har AKT nesten doblet sitt oppdrag. Et felles selskap for begge fylkene gir stordriftsfordeler og gjør det mulig for AKT å øke kompetansen innenfor et stadig mer krevende fagfelt. AKTs arbeid i Aust-Agder har i all hovedsak bestått av å konkurranseutsette kjøp av busstjenester og inngå kontrakter med L/L Setesdal Bilruter og Agder Buss, med oppstart fra 1. januar 2015. Videre har AKT jobbet med å etablere og driftssette kontorfasiliteter i Aust-Agder.

Statlige belønningsmidler har bidratt til en god utvikling av rutetilbudet i Kristiansandsregionen. Det er svært positivt, men gir også en usikkerhet i forhold til fremtidig drift. Dersom regionen ikke skulle få tilført nye midler etter inneværende periode, vil det bety en betydelig reduksjon av rutetilbudet og/eller en økning av billettprisene. Det blir derfor viktig for det fremtidige kollektivtilbudet at regionen blir en del den nye bymiljøpakkeordningen.

Årsrapporten skal gi en dokumentasjon på selskapets aktivitet for utviklingen av et godt og publikumstilpasset kollektivtilbud i begge Agderfylkene. Regnskapet for 2013 viser et overskudd på kr 823 815.

Jeg vil takke kunder, transportører, eiere, styret og ansatte for godt samarbeid i 2013.

Siv Wiken

Administrerende direktør



1. OM SELSKAPET



1.1 OPPRETTELSEN

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/selskaper.

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

1.3 STYRET

AKT sitt styre består av sju medlemmer og er valgt av selskapets generalforsamling. Styret i AKT bestod av følgende personer ved utgangen av 2013:

- Solveig Løhaugen (leder)
- Per Sigurd Sørensen (nestleder)
- Toril Runden
- Terje Damman
- Hans Otto Lund
- Maiken Messel
- Tellef Inge Mørland

Steinar Moberg Bjørøy er ansattes observatør i styret. Vidar Ose, samferdselssjef i Vest-Agder fylkeskommune, Øystein Holvik, miljøvernssjef i Kristiansand kommune og Ola Olsbu, plan- og samferdselssjef i Aust-Agder, inviteres til styremøtene i AKT.

1.4 ORGANISASJON

Ny organisasjonsstruktur ble vedtatt i november 2013 med virkning fra 1.1.2014, se pkt. 1.5 Organisasjonskart.

Ledergruppen i AKT består av følgende personer:

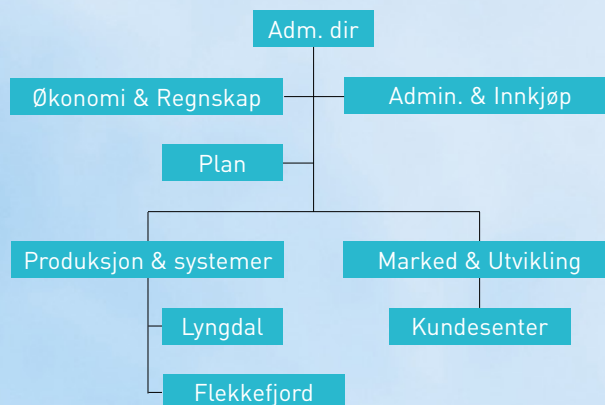
- Siv Elisabeth Wiken, administrerende direktør
- Thomas Ruud Jensen, utviklingssjef og nestleder
- Kristin Løining Kjeldsen, produksjonssjef
- Hilde Bergersen, plansjef
- Kjell Sverre Drange, administrasjonssjef
- Harald Eide, controller

Ved utgangen av 2013 er det 27,1 årsverk fordelt på 34 medarbeidere i AKT. I 2012 var det 21,2 årsverk fordelt på 27 medarbeidere.

I administrasjonen er det 16,8 årsverk fordelt på 17 medarbeidere. 4 av disse er nyansatte på virksomhets-overdragelse i forbindelse med at Aust-Agder fylkeskommune ble medeier i AKT.

Ruteopplysning i Kristiansand er bemannet med 5,9 årsverk fordelt på 10 medarbeidere. Avdelingskontoret i Lyngdal har 2,4 årsverk fordelt på 3 medarbeidere. Avdelingskontoret i Flekkefjord har 2,0 årsverk fordelt på 3 medarbeidere.

1.5 ORGANISASJONSKART



1.6 HMS-ARBEID

- Det har vært gjennomført 2 to-dagers samlinger med alle ansatte, med temaer omkring organisasjonsprosess, medarbeiderundersøkelse og oppfølging av strategiplan.
- Våren 2013 ble det gjennomført en medarbeiderundersøkelse i AKT.
- Ledelsen i selskapet vurderer arbeidsmiljøet som bra, og det er ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen i 2013.
- Etter noen år uten verneombud ble rollen besatt i 2013.
- AKT har vært IA-bedrift siden 01.01.2013. Sykefraværet var på kun 1,17 prosent i 2013.



2. ØKONOMI



2.1 ÅRSREGNSKAPET 2013

Det har vært en positiv passasjervekst i hele 2013. Passasjerveksten økte ytterligere i forbindelse med at Kristiansand høsten 2013 innførte tidsdifferensierte bompenger. Det har ført til behov for å øke produksjonen betydelig. Usikkerheten rundt belønningsavtalene er noe mindre nå da ny belønningsavtale mellom Kristiansand kommune og Staten er inngått for 4 nye år. Det er imidlertid knyttet noen klare forutsetninger til måloppnåelse i forbindelse med avtalen og det er derfor fortsatt noe usikkerhet rundt utbetalingene mot slutten av perioden.

Det er fortsatt viktig for AKT å øke egenkapitalen slik at selskapet kan håndtere naturlige og uforutsette svingninger i rammebetingelsene uten at dette går ut over passasjerene og rutetilbudet gjennom redusert aktivitet. Nødvendige justeringer i forvaltningsoppgaven knyttet til skoleskyss er økonomisk uforutsigbart hvert år, samtidig som nødvendige forsterkninger av eksisterende rutetilbud i rushtid er påkrevd for å håndtere den positive passasjerutviklingen vi har sett i 2013.

Årsregnskapet for 2013 er positivt og viser overskudd. Selskapet hadde i 2013 driftsinntekter på kr 369 815 899. Driftskostnadene var på kr 370 903 657 med et driftsresultat på kr -1 087 758. Selskapets årsresultat for 2013 ble på kr 823 815 som avsettes i sin helhet til annen egenkapital.

Usikkerheten knyttet til finansieringen av virksomheten har ført til en tilbakeholdenhet fra AKT sin side med hensyn til økt produksjon og reduserte takster. Skatt Sør saken er fortsatt uavklart. Overskuddet for 2013 er derfor ment å dekke inn et eventuelt underskudd i årene frem til ny bypakkeordning er på plass. Driftsmessig stabilitet i rutetilbudet gir forutsigbarhet for kundene.

På de neste sidene følger Agder Kollektivtrafikk AS sitt offisielle årsregnskap 2013 bestående av styrets årsberetning, revisjonsberetning, resultat, balanse og noter.

Styrets årsberetning 2013

Agder Kollektivtrafikk AS – AKT

Virksomhetens art og hvor den drives

AKT er et administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Vest-Agder og Aust-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. Selskapet skal i henhold til sin formålsparagraf ikke utbetale utbytte, men bidra med sine midler til best mulig kollektivtrafikk.

Forretningskontoret er beliggende i Kristiansand.

Selskapets utvikling, resultat og fortsatt drift

Selskapets hadde i 2013 driftsinntekter på kr. 369 815 899,-. Driftskostnadene var på kr. 370 903 657,- med et driftsresultat på kr. -1 087 758,-.

Selskapets årsresultat for 2013 ble på kr. 823 815,- som avsettes i sin helhet til annen egenkapital pr. 31.12.2013 på kr. 22 413 214,- Belønningsmidler fra Staten til utvikling av kollektivtrafikken utgjorde i 2013 27,5 MNOK.

På grunn av overgang fra netto- til bruttokontrakt for Sørlandsruta, viser resultatet en større økning i billettinntekter enn den reelle økningen målt mot 2012. Dette gjenspeiler seg i endringer både på inntekts- og kostnadssiden i regnskapet og er omtalt i note 2.

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. 31.12.2013.

Skatt Sør har fattet et vedtak vedrørende fradragsført merverdiavgift som selskapet er uenig i. Saken er prinsipiell og det finnes tilsvarende eller lignende saker også mot andre administrasjonsselskaper. Et lignende selskap har prøvet en tilsvarende sak rettslig for tingretten uten å få medhold. Dommen ble anket og har vært oppe til behandling i Borgarting lagmannsrett i februar 2014. Dom ble avsagt 11. mars 2014 og selskapet fikk fullt medhold i lagmannsretten. AKT mener at dommen i Borgarting lagmannsrett støtter AKT sin oppfatning av regelverket og mener dommen vil få direkte betydning for AKT.

Kravet fra Skatt Sør er også fra AKTs side bestridt, men i april 2013 mottok selskapet et vedtak fra Skatt Sør om betaling av MNOK 29,5. Beløpet er basert på det opprinnelige kravet på MNOK 25,6 med tillegg av renter og tilleggsavgift. Selskapet påklaget vedtaket. Senere ble tilleggsavgiften på MNOK 1 frafalt. Resterende beløp som ikke tidligere er kostnadsført, MNOK 14,5 ble i 2013 ført direkte mot egenkapitalen i selskapet. Saken er ytterligere omtalt i note 12.

I november 2013 gjennomførte Skatt Sør et nytt bokettersyn som omhandlet perioden 01.01.2011 til 31.08.2013. Skatt Sør kom frem til at AKT har fradragsført for mye mva. også i denne perioden. Dette knytter seg til andel av skoleskyss utført med ordinær busstransport på bruttokontrakter. AKT har i denne forbindelse utarbeidet et skjønn på at 17% av produksjonen er skoleskyss og dermed ikke fradragsberettiget, dersom man legger Skatt Sør sitt syn til grunn. AKT har ikke mottatt et skriftlig vedtak fra Skatt Sør men forholder seg til samme prinsipp som omtalt i note 12 vedrørende betingede utfall. AKT har fått opplyst at saken avventes til dom i overnevnte sak er avsagt. Resultatet av dette er at selskapet avsetter kr. 8 876 847,- for årene 2011-2013 som påvirker årsresultatet for 2013.

Det har ikke inntrådt andre forhold etter regnskapsårets utgang som er av betydning ved bedømmelse av selskapets stilling.

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.

Markedsrisiko

Selskapet er eksponert for markedsrisiko i form av endringer i etterspørselen etter kollektivtjenester. Selskapet er til dels eksponert for endringer i rentenivået, da deler av selskapets gjeld har flytende rente. Det vurderes ikke å være betydelig 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 2013.

Arbeidsmiljø

Etter styrets oppfatning har arbeidsmiljøet i selskapet vært bra.

Selskapet sysselsatte ved årets utgang 34 personer som utgjorde 27,1 årsverk. Sykefraværet var i 2013 på 1,17%. Det har ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen i 2013.

Likestilling

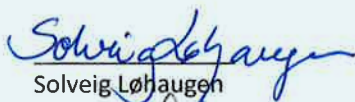
Selskapet har som mål å være en arbeidsplass der det råder full likestilling mellom kvinner og menn. AKT har innarbeidet en policy som tar sikte på at det ikke forekommer forskjellsbehandling grunnet kjønn. Styret består av 7 medlemmer, og er sammensatt av 3 kvinner og 4 menn. Ledergruppa i AKT består av 3 kvinner og 3 menn.

Ytre miljø

Selskapets virksomhet forurenser ikke det ytre miljø utover hva som er vanlig i tilsvarende virksomheter. Gjennom konkurranseutsetting av kollektivtrafikken i begge agderfylkene stiller selskapet miljøkrav til operatørene.

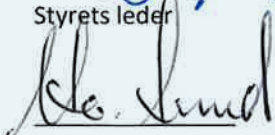
For ytterligere informasjon om selskapet, henvises det til selskapets årsrapport.

Kristiansand 19. mars 2014

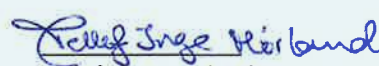

Solveig Løhaugen
Styrets leder


Per Sigurd Sørensen
Nestleder


Toril Runden
Styremedlem


Hans Otto Lund
Styremedlem


Grete K. Skaara
vara for Maiken Messel


Tellef Inge Mørland
Styremedlem


Terje Damman
Styremedlem


Siv Elisabeth Wiken
Administrerende direktør

Agder Kollektivtrafikk AS

Resultatregnskap

NOTE	DRIFTSINNEKTER OG DRIFTSKOSTNADER	2013	2012
11	Inntekt og tilskudd fra offentlige oppdragsgivere	236 856 231	226 026 306
2	Salgsinntekt	128 809 836	118 196 328
11	Annen driftsinntekt	4 149 833	4 753 192
	Sum driftsinntekter	369 815 899	348 975 826
	Underleveranser og videreformidlede tilskudd	340 020 022	309 417 538
3	Lønnskostnad	17 998 448	16 097 924
4	Avskrivning på varige driftsmidler	565 345	753 267
3	Annen driftskostnad	12 319 842	12 116 409
	Sum driftskostnader	370 903 657	338 385 137
	Driftsresultat	-1 087 758	10 590 689
	FINANSINNEKTER OG FINANSKOSTNADER		
11	Annen renteinntekt	1 934 573	2 283 480
	Annen rentekostnad	-23 000	-310 816
	Netto finansresultat	1 911 573	1 972 664
	ÅRSRESULTAT	823 815	12 563 353
	OVERFØRINGER		
	Avsatt til annen egenkapital	823 815	12 563 353
8	Sum overføringer	823 815	12 563 353

Agder Kollektivtrafikk AS

Balanse pr. 31. desember

NOTE	EIENDELER	2013	2012
	Anleggsmidler		
	Varige driftsmidler		
4	Driftsløsøre, inventar, verktøy, kontormaskiner o.l.	1 913 369	830 512
	Sum varige driftsmidler	1 913 369	830 512
	Finansielle anleggsmidler		
5	Investeringer i datterselskap	590 000	50 000
	Andre langsiktige fordringer	61 970	49 483
	Sum finansielle anleggsmidler	651 970	99 483
	Sum anleggsmidler	2 565 339	929 995
	Omløpsmidler		
	Fordringer		
11	Kundefordringer	8 063 448	31 106 973
11	Andre kortsiktige fordringer	28 756 460	39 005 670
	Sum fordringer	36 819 907	70 112 643
13	Bankinnskudd, kontanter o.l.	85 157 027	53 138 114
	Sum omløpsmidler	121 976 934	123 250 757
	SUM EIENDELER	124 542 273	124 180 752

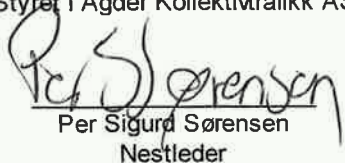
Agder Kollektivtrafikk AS

Balanse pr. 31. desember

NOTE	EGENKAPITAL OG GJELD	2013	2012
	Egenkapital		
	Innskutt egenkapital		
7, 8	Selskapskapital (1 660 aksjer á kr 100)	166 000	100 000
8	Overkurs	24 700 885	5 288 228
	Sum innskutt egenkapital	24 866 885	5 388 228
	Opptjent egenkapital		
8	Annen egenkapital	22 413 214	36 104 212
	Sum opptjent egenkapital	22 413 214	36 104 212
	Sum egenkapital	47 280 099	41 492 440
	Gjeld		
	Avsetning for forpliktelser		
9	Pensjonsforpliktelser	2 408 671	2 094 014
	Sum avsetninger for forpliktelser	2 408 671	2 094 014
	Annen langsiktig gjeld		
11	Øvrig langsiktig gjeld	15 500 000	0
	Sum annen langsiktig gjeld	15 500 000	0
	Kortsiktig gjeld		
11	Leverandørgjeld	12 231 689	41 591 659
	Skyldige offentlige avgifter	1 446 530	1 214 605
	Annen kortsiktig gjeld	45 675 284	37 788 034
	Sum kortsiktig gjeld	59 353 503	80 594 298
	Sum gjeld	77 262 174	82 688 312
	SUM EGENKAPITAL OG GJELD	124 542 273	124 180 752

Kristiansand, 19.03.2014
Styret i Agder Kollektivtrafikk AS


Solveig Løhaugen
Styrets leder

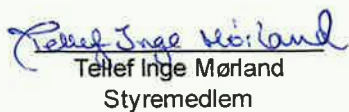

Per Sigurd Sørensen
Nestleder


Toril Runden
Styremedlem


Hans Otto Lund
Styremedlem


Terje Damman
Styremedlem


Grete K. Skaara
Vara for Maiken Messel


Tellef Inge Mørland
Styremedlem


Siv Elisabeth Wiken
Administrerende direktør

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2013

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 et 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 andeler i tilknyttet selskap og datterselskap

Investeringer i tilknyttede selskap 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 tilsvarer 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 2013

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 Salgsinntekt

Per virksomhetsområde:	2013	2012
Godsinntekter	1 352 909	1 803 872
Billettinntekter	125 789 949	113 530 324
Provisjonsinntekter	292 877	2 145 618
Andre inntekter	1 374 101	716 514
Sum	128 809 836	118 196 328

Billettinntekter:

På grunn av overgang fra nettokontrakter til bruttokontrakter for enkelte områder, viser resultatet en høyere økning i billettinntekter enn den reelle økningen målt mot 2012. For 2013 er inntektene gjennom Sørlandsruta tatt inn med full effekt i regnskapet med tilhørende økte kostnader. Dette utgjør ca 8,5 MNOK.

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

Lønnskostnad	2013	2012
Lønn	13 828 230	11 936 328
Folketrygdavgift	2 187 855	1 874 307
Pensjonskostnader	1 575 065	1 471 662
Andre ytelser	407 298	815 627
Sum	17 998 448	16 097 924

Antall årsverk sysselsatt i regnskapsåret	27	23
---	----	----

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2013

Ytelser til ledende personer	Lønn	Pensjons- kostnader	Annen godtgjørelse
Daglig leder	1 069 489	19 700	5 442
Styret	232 000	-	-

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

Revisor

Godtgjørelse til revisor og samarbeidende selskaper fordeler seg slik:

	2 013	2012
Lovpålagt revisjon	173 445	149 800
Regnskapsrelatert bistand	70 400	86 900
Avgiftsrådgivning	44 100	42 700
Annen revisjonsrelatert bistand	136 983	101 400

Note 4 Varige driftsmidler

	Kontor- utstyr	Billetterings- system	Bygnings- messige anlegg	Sum
Anskaffelseskost 01.01.13	92 623	6 456 409	134 380	6 683 412
Tilgang kjøpte driftsmidler	-	1 363 532	284 610	1 648 142
Avgang	-	-	-	-
Anskaffelseskost 31.12.13	92 623	7 819 941	418 990	8 331 554
Akk. avskrivninger 31.12.13	61 748	6 276 407	80 030	6 418 185
Bokført verdi pr. 31.12.13	30 875	1 543 534	338 960	1 913 369
Årets avskrivninger	30 874	460 160	74 311	565 345
Årets nedskrivninger	-	-	-	-
Økonomisk levetid	3 år	3-6 år	10 år	
Avskrivningsplan	lineær	lineær	lineær	

Selskapet har inngått operasjonelle husleieavtaler av ulik varighet. Kostnadsført husleie for 2013 utgjør NOK 2.259.386.

Note 5 Datterselskap

Firma	Ansk.- tidspunkt	Forretnings- kontor	Stemme- andel	Eier- andel
Billettering AS	01.02.2010	Kristiansand	100 %	100 %
Firma			Egenkapital i følge siste årsregnskap	Årsresultat i følge siste årsregnskap
Billettering AS			1 677 073	268 951

Det er ikke utarbeidet konsernregnskap da virksomheten til Billettering AS er ikke av vesentlig størrelse. Billettering AS er besluttet fusjonert inn i Agder Kollektivtrafikk AS med selskapsrettslig og regnskapsmessig virkning fra og med 01.01.2014.

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2013

Note 6 Fordringer med forfall senere enn ett år

	2013	2012
Lån til datterselskap	2 400 000	2 400 000

Note 7 Aksjekapital og aksjonærinformasjon

Aksjekapitalen består av 1.000 aksjer á kr. 100. Alle aksjer er likestilte.

	Antall aksjer	Eierandel	Stemmeandel
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 8 Egenkapital

Innskutt egenkapital	Aksje-kapital	Overkurs	Annen egenkapital	Sum egenkapital
Egenkapital 01.01.13	100 000	5 288 228	36 104 212	41 492 440
<u>Årets endring i egenkapital:</u>				
Kapitalforhøyelse	66 000	19 412 657	-	19 478 657
Årets resultat	0	0	823 815	823 815
Andre endringer, se note 12			-14 514 813	-14 514 813
Egenkapital 31.12.13	166 000	24 700 885	22 413 214	47 280 099

Note 9 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.

	2013	2012
Nåverdi av årets pensjonsopptjening	1 599 857	1 515 094
Rentekostnad av pensjonsforpliktelsen	299 138	207 644
Avkastning på pensjonsmidler	-194 062	-137 342
Adm.kostnader/rentegaranti	79 476	67 006
Netto pensjonskostnad	1 784 409	1 652 402

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2013

Antall personer omfattet av ordningen	01.01.13	01.01.12
Aktive	23	22
Pensjonister	0	0
Totalt	23	22

Økonomiske forutsetninger (ytelsesbaserte ordninger)	31.12.13	31.12.12
Diskonteringsrente	4,10	4,20
Forventet lønnsregulering	3,75	3,50
Forventet pensjonsøkning	2,72	2,48
Forventet regulering av folketrygdens grunnbeløp (G)	3,50	3,25
Forventet avkastning på fondsmidler	4,40	4,00

Aktuarmessige forutsetninger

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

Balanseført pensjonsforpliktelse	2013	2012
Påløpte pensjonsforpliktelser	7 325 117	5 534 289
Pensjonsmidler (til markedsverdi)	-4 839 575	-4 148 785
Periodisert arbeidsgiveravgift	297 655	258 771
Ikke resultatført virkning av estimatavvik	-374 526	449 739
Netto pensjonsforpliktelse	2 408 671	2 094 014

Note 10 Annen langsiktig gjeld

Gjeld som forfaller mer enn fem år etter regnskapsårets slutt:

	2013	2012
Gjeld til VAF	15 500 000	-
Sum annen langsiktig gjeld	15 500 000	-

Lånet er renteberegnet for deler av 2013. Rentekostnader beregnet til 23.300 pr 31.12.13

Note 11 Transaksjoner og mellomværende med nærstående parter

Resultatmessige transaksjoner med nærstående parter:	2013	2012
Inntekter og tilskudd		
Rammetilskudd fra Vest Agder Fylkeskommune	158 868 994	151 746 980
Tilskudd fra Kristiansand Kommune	4 921 125	5 627 000
Tilskudd fra kommuner	41 716 111	44 902 327
Belønningsmidler	27 500 000	23 500 000
Andre tilskudd fra kommuner	250 000	250 000
Tilskudd fra andre fylkeskommuner	3 600 000	-
Adm.tjenester billetteringssystem til Billettering AS	1 030 040	1 123 535
Sum inntekter og tilskudd fra nærstående parter	237 886 270	227 149 842
Kostnader		
IT- og lønnstjenester fra Vest Agder Fylkeskommune	609 300	600 240
Tjenestekjøp Billetteringssystem fra Billettering AS	3 900 000	3 900 000
Sum kostnader fra nærstående parter	4 509 300	4 500 240

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2013

Mellomværende med nærstående parter:

Motpart	Forhold til motparten	Kundefordringer		Andre fordringer	
		2013	2012	2013	2012
Vest-Agder Fylkeskommune	Aksjonær	-	1 683 924	1 151 037	26 155 537
Aust-Agder Fylkeskommune	Aksjonær	85 393	-	-	-
Billettering	Datterselskap	1 287 550	-	2 493 600	2 400 000
Kristiansand Kommune	Aksjonær	363	345		
Sum		1 372 943	1 683 924	3 644 637	28 555 537

Motpart	Forhold til motparten	Leverandørgjeld		Annen langsiktig gjeld	
		2013	2012	2013	2 012
Vest-Agder Fylkeskommune	Aksjonær	-367 375	-370 687	15 500 000	-
Sum		-367 375	-370 687	15 500 000	-

Note 12 Betinget utfall og hendelser etter balansedagen

Skatt Sør har vedtatt og nektet fradrag for mva for MNOK 28,5 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, men 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.

Det er i regnskapet per 31.12.2013 avsatt MNOK 28,5 for kravet som er betalt. Av dette beløpet er MNOK 8,5 kostnadsført i 2010 og MNOK 5,5 kostnadsført i 2011 regnskapet. I desember 2013 avsa Høyesterett dom i sak som gjaldt fortolkning av regnskapsloven og regnskapsstandard for betingede utfall at skattemyndighetenes estimat blir å legge til grunn inntil saken er endelig avgjort. Avsetningen er som følge av denne Høyesteretts dom justert opp til vedtatt krav og endring fra forrige år er ført rett mot egenkapital i samsvar med GRS.

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

Selskapet anser at det har behandlet merverdiavgift i samsvar med regelverket. Ulik fortolkning av regelverket hos selskapet og Skatt Sør gjør at endelig utfall er usikkert og om nødvendig kan bli gjenstand for rettslig behandling.

Borgarting lagmannsrett har 11. mars 2014 avsagt dom i en liknende sak hvor Vestviken kollektivtrafikk AS fikk fullt medhold, retten opphevet vedtak fra Skatt Sør. Dommen kan bli anket. Blir dommen rettskraftig vil utfallet få direkte betydning for Agder kollektivtrafikk AS sin sak. Agder kollektivtrafikk AS mener at dommen i Borgarting lagmannsrett støtter AKT sin oppfatning av regelverket. Styret velger å beholde avsetningen i regnskapet for 2013 da dommen fra Borgarting lagmannsrett pt ikke er rettskraftig og avventer videre forløp i 2014.

Note 13 Bankinnskudd

Bankinnskudd, kontanter o.l. omfatter bundne skattetrekksmidler med kr. 809.969.

3. PASSASJERER OG RUTETILBUD

3.1 ØKNING I ANTALL PASSASJERER

I 2013 var det 11 728 000 passasjerreiser i Vest-Agder fylke. Det utgjorde en økning i antall passasjerer på 490 000 reiser fra 2012 til 2013. Det er en økning i antall passasjerer både i Kristiansandsregionen og i resten av fylket. 78 % av alle passasjerreisene finner sted i Kristiansandsregionen.

Fra 2012 til 2013
var det en økning i
antall passasjerer på
490 000 reiser!

TABELL: Tall i 1000 passasjerer.

		2012	2013
Kristiansandsområdet (1)	Ordinære passasjerer	7 735	8 122
	Skolereiser	962	1 065
	TOTALT	8 697	9 186
Vest-Agder utenom Kristiansandsområdet (2)	Ordinære passasjerer	749	793
	Skolereiser	1 792	1 749
	TOTALT	2 541	2 542
Sum Vest-Agder	Ordinære passasjerer	8 484	8 915
	Skolereiser	2 754	2 814
	TOTALT	11 238	11 728
Skolereiser	Grunnskoler	2 157	2 195
	Videregående skoler	598	619
	TOTALT	2 754	2 814
Bygderuta Favoritten inkl. med		19	21
Herav Bussmetrorutene totalt		3 381	3 537

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



3.2 FLERE FORNØYDE KUNDER

Det er gjennomført to kundetilfredshetsundersøkelser (KTI) i Kristiansandsområdet og Sørlandsrutas ruteområde. Undersøkelsene gjennomføres ved utdeling av spørreskjema på buss på utvalgte holdeplasser, i rushtid og utenom rushtid. Undersøkelsene i 2013 viser fremdeles en markant forskjell i opplevelsen av bytrafikk (Nettbuss Sør) og mer distriktsrelatert trafikk (Sørlandsruta), men i november registreres den høyeste kundetilfredsheten i Kristiansandsregionen siden 2010.

3.2.1 KTI NETTBUSS SØR, JUNI OG NOVEMBER

Resultatene har vært jevnt stigende i Kristiansandsregionen i 2013. I november ble det registrert den høyeste kundetilfredsheten siden undersøkelsene startet i 2010. Det er særlig forhold knyttet til regularitet og overholdelse av rutetidene som blir sett på som kritisk faktor for den opplevde kundekvaliteten. I novemberundersøkelsen

var det et markant skifte i vurdering av informasjon. Innføring av sanntid, nye websider og reiseplanlegger har med stor sannsynlighet innvirkning på passasjerenes vurdering av informasjonsspørsmålet. Forbedring av rutetilbudet kan også ha hatt innvirkning på de forbedrede resultatene.

3.2.2 KTI SØRLANDSRUTA, JUNI OG NOVEMBER

De gode resultatene har blitt videreført i 2013. Undersøkelsen på Sørlandsruta er gjennomført på "hovedruta" Kristiansand-Mandal-Lista. Sørlandsrutas kunder vurderer kollektivproduktet generelt sett høyere enn Nettbuss Sør sine kunder i Kristiansandsregionen. Andelen tilfredse kunder er høyere og andelen misfornøyde kunder er lavere i forhold til Kristiansandsregionen. Bortsett fra vurdering av holdeplasstandard, ligger svarene gjennomgående høyere på skalaen enn i Kristiansand.

3.3 AVTALER MED BUSSELSKAP OG DROSJER

AKT har avtaler med Nettbuss Sør AS, Sørlandsruta AS og L/L Setesdal Bilruter om kjøp av busstjenester i Vest-Agder. I tillegg har selskapet avtaler med drosjeselskaper.

Transportør	Område	Avtaleperiode	Opsjon
Nettbuss Sør AS	Kristiansand, Søgne, Songdalen	01.01.2011 - 30.06.2016	2 år
Nettbuss Sør AS	Vennesla, Høietun	01.01.2011 - 30.06.2016	2 år
Nettbuss Sør AS	Flekkefjord, Kvinesdal, Sirdal	01.01.2008 - 31.12.2014	1 år
Sørlandsruta AS	Mandal, Lindesnes, Lista	01.07.2012 - 30.06.2018	4 år
L/L Setesdal Bilruter	Eiken, Evje (1)	01.01.2013 - 31.12.2016	
L/L Setesdal Bilruter	Åseral	01.08.2007 - 30.06.2014	
Drosjer	Kommunene i Vest-Agder	01.01.2014 - 31.12.2015	2 år

(1) Forlengelse ikke mulig

3.4 NYE AVTALER OM KJØP AV BUSSTJENESTER

Aust-Agder er inndelt i 3 ruteområder ved anbudsutsetting av kjøp av busstjenester. Det er ruteområde øst, ruteområde vest og ruteområde Setesdal. AKTs ansvar i Aust-Agder i 2013 har vært å anbudsette kjøp av busstjenester i ruteområde øst og ruteområde vest. Kjøringen i de to ruteområdene har oppstart 1.1.2015. Ruteområde Setesdal vil bli anbudsutsatt med oppstart fra 1.1.2017.

Operatør i ruteområde vest er pålagt å benytte bussanlegget Moland Park i Arendal. Aust-Agder fylkeskommune inngikk avtalen om leie (med opsjon for kjøp) av Moland Park. Aust-Agder fylkeskommune har videreleid avtalen til AKT, som igjen fremleier Moland Park til operatøren i ruteområdet vest.

Kjøp av busstjenester i Åseral kommune er anbudsutsatt og eksisterende operatør L/L Setesdal Bilruter vant konkurransen. Kontrakten starter 1.7.2014.

TABELL: Oversikt over anbud i 2013 med tildeling i 2014. Alle tall i 1000 kilometer.

Transportør	Område	Avtaleperiode	Opsjon	Rutekilometer
Agder Buss AS	RUTEOMRÅDE ØST Risør, Gjerstad, Tvedestrand, Vegårshei og Åmli (1)	1.1.2015 – 30.06.2022	2 år	4 236
L/L Setesdal Bilruter	RUTEOMRÅDE VEST Arendal, Grimstad, Lillesand, Birkenes og Froland (2)	1.1.2015 – 30.06.2022	2 år	1 070
L/L Setesdal Bilruter	Åseral	1.7.2014 -30.6.2022	1+1	135

(1) Kjøring i Åmli kommune starter 1.1.2017

(2) Kjøring i kommunene Birkenes og Froland starter 1.1.2017

3.5 RUTETILBUDET

Rutetilbudet fra 2012 er videreført og forsterket i 2013.

TABELL: Antall rutekilometer i 2012 og 2013, fordelt på busselskap. Alle tall i 1000 kilometer.

Rutebilselskap	Rutekilometer 2012	Rutekilometer 2013
Nettbuss anbudspakke 1 og 2 Kristiansandsregionen	6 311	6500
Sørlandsruta (1)	2 175	2100
Flekkefjordsregionen, anbudspakke 1, 2, 3 og 4	955	955
Setesdal Bilruter – Evje/skole	237	305
Setesdal Bilruter - anbud	183	183
Bygderuta Favoritten og div. undertransportører (2)	227	227
TOTALT	10 088	10270
Tillegg: Skoleskyss med undertransportører	595	600

(1) Redusert skolekjøring

(2) 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.

RUTEFORBEDRINGER I KRISTIANSANDSOMRÅDET

Søgne og Sogndalen

Bussene kjører helt til UiA om morgenen.
Tidligere stoppet alle på Rutebilstasjonen.

Hellemyr-Randesund/Tømmerstø

Økt frekvens fra 4-6 ganger i timen i rush,
bedre dekning av arbeidsplassene i Korsvik.

Flekkerøy-Sørlandsparken

Økt frekvens i rushtid, og ekstra avganger
for å ivareta arbeidsreisende. Bussene kjører
til Dyreparkens hovedinngang, høyere
frekvens søndager.

Slettheia-Søm

Flere avganger.

Suldalen-Lund-UIA

Økt frekvens.

Dvergsnes (Holte)-Eg

Opprett arbeidsbuss morgen og ettermiddag,
2 avganger hver vei.

Andøya-Vågsbygd kirke

2 nye avganger morgen og kveld og
forbedret korrespondanse.

Justneshalvøya

Ekstra avgang om morgen.

Skoleskyss

Forsterkinger og justeringer/tilpasninger.

ØVRIGE RUTEFORBEDRINGER

Listerregionen

Etablert et skysstilbud for videregående skoleelever
fra Vanse og Farsund til Kvinesdal med trase over Åpta.
Det ble også etablert et skysstilbud fra Tonstad til Lister
vgs. avd. Kvinesdal hvor transporten kjører direkte til
skolen, ikke via Flekkefjord som tidligere. I begge
tilfellene fik elevene kortere reisetid til skolen.

Det ble opprettet Taxusrute på sommeren slik at
det er et fullverdig tilbud gjennom hele året.



3.6 SAM-PROSJEKTET — BESTILLINGSTRANSPORT

Gjennom SAM-prosjektet har AKT og Vest-Agder fylkeskommune etablert et omfattende ruteopplegg med tilrettelagt transport. Den statlige finansieringen av prosjektet opphørte i 2012. Etter dette har prosjektet gått inn i ordinær drift i AKT og er innpasset i den totale økonomien i AKT. Prosjektet er blitt videreført som et minimumstilbud.

3.7 BÅTRUTER

I år 2013 ble det bevilget 2,8 mill. kr i tilskudd til følgende båt- og fergeruter:

Kongshavn–Randøya

Frem til 1. oktober 2012 var avgangene tilpasset til skoleskyss og arbeidsreiser, samt litt fritidsaktiviteter på kveldstid og helg. Fra 1. oktober 2012 ble det nødvendig å justere rutetilbudet, og kun avganger tilpasset skoleskyss ble satt opp.

I januar 2013 ble det utlyst anbud på aktuell rutekjøring som omfattet skolekjøringen med opsjon på bestillingsruter. Det ble en vesentlig kostnadsøkning på transporten og det ble ut fra hensynet til økonomi ikke mulig for å legge inn bestillingsruter på ettermiddag og kveld. Etter politisk behandling i Kristiansand kommune og Vest-Agder fylkeskommune, samt i AKT sitt styre, ble det vedtatt å bevilge midler til et bestillingsrutetilbud på høsten 2013 og våren 2014.

Høllen–Borøya–Ny Hellesund

Avganger tilpasset skoleskyss for én elev og noen avganger i tillegg på hverdager og helg.

3.8 DROSJER

AKT kjøper drosjetjenester innenfor flere typer kollektivtransport. Innenfor den ordinære skoleskyssen kjøper AKT tjenester for ca. 20,8 mill. kr, spesialskyss for ca. 20,4 mill. kr og ordinær rutekjøring/tilbringer-tjenester for ca. 5,4 mill.kr.

AKT og Vest-Agder fylkeskommune konkurranseutsatte all kjøring utført med drosje i 2013. Hver enkelt kommune i Vest-Agder ble utlyst som et ruteområde. Oppdraget omfattet spesialskyss, ordinær skolekjøring, bestillingsruter og TT-kjøring. Kun i kommunene/ruteområder Kristiansand og Kvinesdal ble det oppnådd konkurranse. Avtalene gjelder for to år med mulighet for forlengelse i inntil to år. Ved utgangen av 2013 gjenstod det kun detaljer i avtalene før oppstart av kjøringen 1.1.2014.

I anbudet som ble lyst ut på drosjetjenester ble det lagt til grunn en ny beregningsmåte for godtgjøring i forhold til slik det tradisjonelt har vært beregnet. I nye avtaler vil, men med noen unntak, en drosjetur godtgjøres etter samme prinsipper i avtalene om busstjenester. Dette innebærer at drosjene får godtgjort for strekningen det er med elever og passasjerer. Det knytter seg stor usikkerhet til hvordan dette vil slå ut i økte kostnader i 2014, men avtalene vil generelt sett, som følge av manglende konkurranse, medføre en økning i kostnadene innenfor AKT sitt tjenesteområde.

I flere av kommunene i Vest-Agder bruker AKT maksimalt av kapasiteten som drosjeselskapene vil påta seg for å utføre skolekjøring. Skolekjøringen konkurrerer med sykehuskjøringen hos drosjeselskapene. Det er utfordringer i flere av kommunene med hensyn til tilgjengelig kapasitet til skolekjøring.

4. SKOLESKYSS



4.1 SAMARBEID MED KOMMUNENE OM SKOLESKYSS

Siden 2008 og 2009 har AKT og samtlige kommuner hatt egne avtaler om skoleskyss. Avtalene ble inngått for å sikre en forutsigbar finansiering av grunnskole-skyssen både for den enkelte kommune og for AKT. Avtalene regulerer beregningen av kommunal del-finansiering, årlige samarbeidsmøter, dato for avklaringer av vesentlige endringer, innmelding av elever i skyssregisteret, samt intensjon om felles skolerute regionsvis. Skoleskyssavtalene har som intensjon å bidra til en rasjonell og kostnadseffektiv skoleskyss. Avtalene om skoleskyss varer ut 2014 med mulighet for forlengelse i inntil to år.

Det ble i 2013 gjennomført møter med kommunene vedrørende en endring i praksis fra 2014 som omhandler elever som ikke går på nærskolen. I all hovedsak er det elever med spesialskyss som ikke går på sin naturlige nærskole, men som skysses til forsterkede enheter med tilrettelagte undervisningsopplegg. Det er i hovedsak kommunene Kristiansand, Søgne, Songdalen, Vennesla, Mandal og Lindesnes som berøres av endringene. Endringene gjelder finansiering av mer-kostnadene som følge av at eleven ikke går på nærskolen. AKT kom til enighet med kommunene om en beregnings-modell for merkostnadene som gjør seg gjeldende fra og med 1.1.2014.

AKT vurderer at samarbeidet med kommunene er godt. Årlige møter gjennomføres med kommunene i tillegg til løpende dialog med kommuner og skoler omkring skoleskyss gjennom hele året.

4.2 ORDINÆR SKOLESKYSS

I Vest-Agder er det ca. 4440 elever som har mer enn 6 km som er avstandsgrensen for fri skyss i videregående skole. Det er totalt ca. 1630 elever i videregående skole som har gratis skolereisekort til og fra skolen. Øvrige elever må nytte seg av ungdomskort som følge av ungdomskort-ordningen i Kristiansandsregionen. I Kristiansands-regionen, hvor det er et relativt godt utbygd rutetilbud, har ikke elevene i videregående skole krav på fri skyss. Disse elevene i Kristiansand kommune, Vennesla kommune, Songdalen kommune og Søgne kommune må kjøpe ungdomskort.

Vest-Agder fylkeskommune søker hvert år Fylkesmannen om å videreføre denne praksisen. Ved endringer i det ordinære rutetilbudet kan dette påvirke om ungdommene på aktuelt sted omfattes av ungdomskortordningen i Kristiansandsregionen eller om de kan nytte ordinært skolereisekort mellom hjem og skole.

Totalt ca. 1630 elever
i videregående skole
har gratis skolereisekort
til og fra skolen.

TABELL: Antall skyssberettigede elever (dvs. mottar skolereisekort) i videregående skole pr. skoleår, fordelt på regioner. De fleste elevene benytter ungdomskort i Kristiansandsregionen.

Område / skoleår	2011/2012	2012/2013	2013/14
Kristiansandsregionen	371	360	383
Lindesnesregionen	349	424	477
Listerregionen	698	743	737
Andre vgs. i/utenfor Vest-Agder	44	46	32
Totalt antall skyssselever	1 462	1 573	1629

TABELL: Antall skyssberettigede elever i grunnskole pr. skoleår, fordelt på kommune.

Kommune	2011/12	2012/13	2013/14
Kristiansand	1 264	1 151	1 273
Mandal	651	617	660
Farsund	506	496	478
Flekkefjord	253	242	278
Vennesla	483	446	469
Songdalen	335	324	298
Søgne	390	386	379
Marnardal	218	204	210
Åseral	100	93	88
Audnedal	165	182	170
Lindesnes	319	324	317
Lyngdal	551	564	483
Hægebostad	175	179	191
Kvinesdal	356	368	388
Sirdal	105	99	96
TOTALT	5871	5 675	5 778
Kristiansandsregionen (1)	2 472	2 307	2 419
Sum øvrige kommuner	3 399	3 368	3 359

1) Omfatter kommunene Kristiansand, Vennesla, Songdalen og Søgne

I skoleåret 2013/14 har det vært enkelte justeringer og tilpasninger i skyssen for grunnskolen. I all hovedsak var det tilpasninger i skyssen for nye 1.klassinger i fylket samt tilpasninger knyttet til start- og sluttider ved enkelte skoler. I Lyngdal kommune var Berge ungdomsskole ferdig renoverert til skolestart 2013/14, noe som forklarer nedgangen i antall skyssberettigede skoleelever i tabellen ovenfor.

Kostnader skoleskyss

Utgifter til skoleskyss omfatter både grunnskole og videregående skole. Dette gjelder skyss med buss, drosjer, øvrige undertransportører, foreldrekjøring og spesialskyss med drosje.

Skoleskyss er en integrert del av det ordinære rutetilbudet. I distriktene er skoleskyssen en viktig og vesentlig del av rutetilbudet i den enkelte kommune.

Undertransportører — ordinær skoleskyss

I 2013 kjøpte AKT skoleskyss av ca. 50 drosjer/drosjesentraler og turvogner. Lokalkunnskapen deres er med på å sikre transport av god kvalitet i kommunene.

I distriktene er skoleskyssen en viktig og vesentlig del av rutetilbudet i den enkelte kommune.

TABELL: Kostnadsutvikling skoleskyss refusjoner og transportører. Alle tall i 1000 kroner.

Område/skoleår	2011/2012	2012/2013	2013/14
Undertransportører grunnskoleskyss	20 200	20 900	20 800
Skyss av egne barn/elever	1 020	938	590
Refusjoner og undertransportører vgs.	2 141	2 100	1950
SUM	23 361	23 938	23 340

Finansiering av grunnskoleskyssen

Den mottatte kommunebetaling i 2013 var kr 42,1 mill. og inkluderer merbetalingen fra kommunene i forbindelse med avlastningskjøring. Inkludert i nevnte beløp er også kr 577 000 som gjelder merkostnader for skyss til ledsagere som følger elever, samt ekstra skyss (taxi) for elever grunnet at kommunen har definert skoleveien som trafikkfarlig.

Det er flere skoler i flere av kommunene, blant annet i Listerregionen og Lindesnesregionen, som har ønske om endringer i start- og sluttidene. Start- og sluttider har vært tilpasset gjennom flere år, og er tett knyttet opp mot driftsopplegget til både busselskaper og drosjeselskaper. For en rasjonell utnyttelse av materiell er det vesentlig at samme transportmidler kan løse skyssen til flere skoler i en kommune både morgen og ettermiddag.

De siste års utvidelser i timetall i grunnskolen medfører endringer i start- og sluttider, som igjen krever mye ressurser knyttet til planlegging og koordinering av skyssen mellom grunnskoler i en kommune og med videregående skoler. AKT opplever at rasjonelle skyssopplegg til enhver tid utfordres av endringer i timetall i skolene, og som medfører økte kostnader knyttet til endringer. Endringer i start- og sluttider ved skolene medfører ikke endringer i den kommunale delfinansieringen.

Ved nedgang i elevtallet i grunnskolen reduseres den kommunale delfinansieringen. Utfordringen ved nedgang i elevtallet er at AKT i stor grad må opprettholde samme rutetilbud til tross for elevreduksjon. I 2013 ble den kommunale delfinansieringen fra kommunene regulert med deflator i statsbudsjettet for 2013.

TABELL: Kommunebetaling pr. år fra 2011 – 2013. Alle tall i 1000 kroner.

Kommunebetaling	2011	2012	2013
Beløp	42 917	44 860	42 080
%- endring	0,01	4,5	- 6,2

4.3 TRAFIKKFARLIG SKOLEVEI — KOMMUNALE VEDTAK

Det er stor forskjell mellom hva kommunene definerer som særlig farlig eller vanskelig skolevei. I de kommunene med færrest vedtak har ingen av elevene skyss som følge av kommunale vedtak, og i de kommunene med flest kommunale vedtak har ca. 20 prosent av skyssberettigede elever slik skyss. Ulikt veisystem og antall stam- og riksveier gjennom kommunen og skolestruktur kan forklare noen av forskjellene.

TABELL: Andel skyss elever som følge av særlig farlig eller vanskelig skolevei i 2011, 2012 og 2013.

	2011	2012	2013
Andel skyss elever som følge av særlig farlig skoleveg	14 %	12 %	14 %

Oversikten per kommune er gjengitt nedenfor, tallet i parentes er prosent av total antall skyss elever i kommunen:

- Kristiansand (12 %)
- Mandal (15 %)
- Farsund (22 %)
- Flekkefjord (13 %)
- Vennesla (16 %)
- Songdalen (7 %)
- Søgne (4 %)
- Marnardal (9 %)
- Åseral (0 %)
- Audnedal (11 %)
- Lindesnes (9 %)
- Lyngdal (19 %)
- Hægebostad (27 %)
- Kvinesdal (23 %)
- Sirdal (15 %)

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 i forhold til elevens behov for drosjeskyss. For mange av elevene vil drosjeskyss være et varig behov gjennom årene på skolen, 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.

Antallet elever med spesialtransport på grunnskolen er redusert noe fra 2012 til 2013. Antall elever med spesialtransport på videregående skoler har økt betydelig, og dette gjelder i alle tre regionene. Antall elever i videregående skole med behov for spesialtransport har gjennom flere skoleår vært stabilt rundt 70 elever, mens det skoleåret 2013/14 ble en økning på nærmere 35 prosent.

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

Kommune	2011/12	2012/13	2013/14
Kristiansandsregionen	167	153	153
Lindesnesregionen	38	34	26
Listerregionen	30	30	28
Totalt antall skyss elever	235	217	207

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

Videregående skoler	2011/12	2012/13	2013/14
Antall elever med spesialskyss med drosje i videregående skole	71	70	94

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

	2011	2012	2013
Grunnskoler	10 138	12 532	12 332
Videregående skoler	5 212	6 255	8 095
TOTALT VEST-AGDER	15 350	18 787	20 427

Kostnaden for å løse drosjeskyssen for de 301 elevene med spesialtransport er på kr 20,4 mill. Gjennomsnittlig skysskostnad per elev er ca. kr 67 800,- per år. Kommunedbetalingen for den enkelte elev på grunnskolen dekker ca. 1/9 av kostnaden for skyssen til elever med spesialskyss.

Kostnadmessig er det en økning på i underkant av 10 prosent fra 2012 til 2013 både for grunnskole og videregående skole. Kostnadene for spesialtransport har økt med i underkant av 40 prosent de fem siste årene.



5. INFRASTRUKTUR OG FREMKOMMELIGHET

Utbygging av infrastruktur er et langsiktig virkemiddel for å bedre fremkommeligheten. I perioden 2009-2013 er det bygd drøyt 4 km kollektivfelt/bussgater.

I 2013 ER FØLGENDE INFRASTRUKTUR FOR BUSS PLANLAGT OG/ELLER GJENNOMFØRT:

Kollektivfelt på E39 (Rige–Breimyrkrysset)

Kollektivfeltet ble satt i trafikk september 2013. Prosjektet ble delvis finansiert med belønningsmidler 2009–2012. Kollektivfeltet er 1160 meter. I siste halvår ble ny og større rundkjøring i Brennåsen inklusiv flettefelt i begge retninger tatt i bruk. Dette er ikke et rent kollektivtiltak, men det har løst opp i kødannelsen slik at regulariteten til bussene har bedret seg vesentlig.

Kollektivfelt på E18 (Vollevannet–Bjørndalssletta)

Første fase over Bjørndalssletta ble opparbeidet i siste halvår. Prosjektet fullføres i 2014.

Kollektivterminal i Sørlandsparken.

Terminalen ble bygd ferdig i 2013.

Kollektivgate med terminal i Tollbodgata (Rådhuskvartalet)

Kollektivterminalen i Rådhuskvartalet i Kristiansand ble ferdigstilt på slutten av året og tatt i bruk i uke 2 i 2014. Tollbodgata, fra Festningsgata til Vestre Strandgate, har med dette fått et løft som kollektivgate med gode ventefasiliteter og informasjon til trafikantene. Prosjektet er delvis finansiert av belønningsmidler 2009–2012 og belønningsmidler 2013–2016.

ØVRIGE INFRASTRUKTURTILTAK:

Terminal AMFI Mandal

Permanent bussterminal er innpasset i planene for det nye AMFI-bygget. Inntil Amfi er ferdig bygget, er oppstilling for hovedrutene ved Buen kulturhus i Mandal.

Rom terminal, Lyngdal

Rom terminal i Lyngdal ligger langs E39 ved avkjøringen til Lyngdal. Terminalen ble tatt i bruk i 2013. Terminalen betjenes av alle ruter og er et tjenlig knutepunkt.

Ny Vågsbygdvei

I 2013 har hovedendringen vært åpning av Vågsbygdporten for trafikk fra sentrum. AKT valgte å ta tunnelen i bruk for M1 til Flekkerøy og M2 til Voiebyen. For disse rutene ble det ingen holdeplass mellom Kolsdalen og Lumberkrysset, men dette ville bli en stor fordel for hovedtyngden av passasjerene. For M3 til Slettheia og rute 10, 11, 12 til Åsane ble traséen fra Kolsdalen via lokalveg til Hannevika og opp Myrbakken til rundkjøring på Blørstad beholdt. For det første var det like raskt og dessuten kunne et begrenset rutetilbud til Fiskåtangen opprettholdes fra byen.

Oppgradering av holdeplasser og utplassering av venteskur

Målsettingen om full tilgjengelighet på alle byruter nærmer seg fullføring, men Hellemyr gjenstår. I 2013 er holdeplasser på Fv3 Sømsveien – Dvergsnesveien – Kystveien blitt oppgradert, men også her gjenstår en del. Av kommunale veier er det Tinnheia som er prioritert.

6. INFORMASJON OG SALG



6.1 2013, ÅRET FOR Å REISE LETT MED AKT

Sanntid, nye websider med reisesplanlegger og annen digital kommunikasjon vil være av stor betydning for å realisere målet om at AKT skal ha et av Norges ledende informasjonssystemer for trafikanter innen 2014.

I 2013 har vi fortsatt arbeidet med å forenkle reisehverdagen, noe som også har gjenspeilet seg i arbeidet som er gjort med informasjon og markedsføring. Majoriteten av Vest-Agders innbyggere befinner seg fortsatt i målgruppen sjelden og av-og-til reisende og vår største utfordring er å få de som ikke har prøvd å reise kollektivt til å begynne å reise. Også i Vest-Agder er kollektivtrafikk

et "urbant" fenomen, over 90 prosent av alle reiser som betales av kunden utføres i Kristiansandsområdet. Det er ikke overraskende at innbyggerne i Kristiansandsregionen reiser hyppigere i forhold til mer utkantorienterte områder og også i større grad benytter periodeprodukter. Servicetilbud, næringsvirksomhet og bedre utbygde kommunikasjonslinjer gjør at buss er lettere tilgjengelig enn resten av fylket. Bildet kan nyanseres noe, i og med at skoleskyssruter ikke er medtatt i statistikken, Skoleruter er ikke medtatt og disse rutene fyller rollen som ordinær rutegående trafikk flere steder i distriktene

Område	Innbyggere	Antall reiser	Reiser pr. innbygger
Kristiansandsområdet (1)	115 400	8,1 mill	70,1
Resten av Vest-Agder	60 800	0,8 mill	13,3
Vest-Agder totalt	176 000	8,9 mill	50,6

Rene skoleruter med forhåndsbetalt skyss (pappkort) er ikke medtatt. Tabellen omfatter reiser betalt med et reiseprodukt (busskort/billett).
 (1) Kristiansandsområdet omfatter Kristiansand, Søgne, Songdalen og Vennesla.

6.2 SANNTIDSINFORMASJON

Trafikantinformasjon forteller og veileder passasjerene om kollektivtilbudet før og under reisen. AKT har jobbet mye med forbedring av trafikantinformasjon i 2013 og innføring av sanntidsinformasjon på bussene i Kristiansandsregionen har vært AKTs hovedprosjekt.

Sanntidssystemet består av:

- **1. Utstyr på buss**
Skjermer som viser neste holdeplass, sjåførdisplay som viser status ift. rutetid samt opprop over høyttalere.
- **2. Før ombordstigning på buss**
40 holdeplasser har blitt utstyrt med 3 rader skilt. I tillegg er det utviklet app "AKT reise" som dekker alle holdeplasser med sanntid.
- **3. Baksystemet**
Sender ut avviksmeldinger til publikum og gir ruteopplysning pr. telefon. I tillegg er det etablert en protokoll mot Statens Vegvesen sitt trafikklyssystem der bussene skal motta signalprioritering i lyskryssene ila. 2014.

Systemet ble satt i prøvedrift 4. september 2013. Det har vært stabil drift i prøveperioden med mer enn 99 % oppetid på systemet. AKT registrerer stadige henvendelser og ønsker om utvidelser av antall skilt på holdeplassene.

Systemet er levert av Consat Telematics AB, et selskap som bl.a. også leverer til Gøteborg-regionen, og har kostet 13,5 mill. kr hvorav mesteparten er finansiert med statlige belønningsmidler. I avtalen er det med en opsjon til å dekke samtlige busser i Aust- og Vest-Agder.

Mange parter har vært involvert i prosjektet i tillegg til AKT. Nettbuss Sør og deres sjåfører samt teknisk verksted har vært involvert tidlig i prosjektet. Opplæringsansvarlige i Nettbuss Sør Kristiansand har gjennomført opplæring av ca 300 sjåfører.

Rådet for mennesker med nedsatt funksjonsevne ("Rådet") har gitt sine innspill underveis i prosessen. Rådet har vært spesielt involvert i utplassering av trykknapper for opplæring av sanntidsinformasjon på ulike holdeplasser, samt delaktig i å evaluere lydstyrke på utvendig linjeannonsering samt innvendig holdeplassannonsering.

Sanntidssystemet gir AKT nye muligheter for kommunikasjon med publikum, både i områder hvor sanntid er etablert som egen tjeneste, men også i områder hvor det ikke har lansert sanntid enda. Gjennom publisering av avviks- og servicemeldinger i reiseplanleggeren har AKT fått et helt nytt verktøy for kommunikasjon med publikum.

Bare i løpet av den korte tiden sanntidssystemet har vært i drift i Kristiansand, merker AKT helt klart at publikum har forventninger til å finne aktuelle avviks- og servicemeldinger på skjerm, holdeplass, skjerm i buss, reiseplanlegger/avgangsliste, websider og apper. Dette stiller adskillig større krav til hele "informasjonskjeden", fra et avvik blir innmeldt fra bussjåfør til dette kommuniseres til publikum.

I urbaniserte/ høyfrekvente områder så har selvsagt sanntid en merverdi på reisen, som gjør at publikum kan tilpasse seg i forhold til den enkelte avgang/reise ved eksempelvis å bruke appen før en forlater kontoret. Muligheten til å publisere service-/avviksmeldinger gjennom sanntidssystemet til reiseplanlegger/apper, vil i distriktene og mer lavfrekvente områder på mange måter være et dekkende alternativ til selve sanntidssystemet.

6.3 REISEPLANLEGGER

AKT lanserte i juni ny reiseplanlegger til websider og mobil. Sanntidsinformasjon om bussavganger tilbys i reiseplanlegger fra oktober 2013. Siden juni 2013 har AKT også hatt reiseplanlegger tilgjengelig i apper for IOS og Android og appene inneholder sanntidsinformasjon fra desember 2013. Selv om det utføres flere reisesøk i reiseplanlegger på web, er appen har en stor fordel som "på farten"-verktøy, og er svært enkel å benytte mens man venter på bussen. Selv med lite markedsføring har appene blitt lastet ned 5200 ganger på IOS og 3400 ganger på Android. Appene vil også være det bærende element i markedsføringen av sanntid utover i 2014.







6.4 ANNEN TRAFIKANTINFORMASJON

6.4.1 NAVNEMERKING AV STØRRE HOLDEPLASSER I KRISTIANSAND

Majoriteten av kollektivreiser utføres i Kristiansandsområdet, men flere av de større holdeplassene var tidligere uten navnemerkning. Samtlige store holdeplasser med ventefasiliteter har fått navnemerkning i Kristiansandsområdet. For å opprettholde kvaliteten krever dette en kontinuerlig oppfølging i forhold til hærverk etc. En positiv effekt av dette prosjektet er at andelen feilkjøring er blitt mindre, sjåførene kjører rett trasé og både sjåfører og passasjerer vet hvor de er i traséen.

6.4.2 NYTT TRASÉKART

I juni 2013 ble det innført nytt trasékart på samtlige større holdeplasser i Kristiansandsområdet. Trasékartet produseres også som brosjyre i sommerhalvåret (sammen med nytt holdeplasskart Kvadraturen) til turister, næringsliv og passasjerer. Kartet er godt mottatt av reisende, men også av bussjåfører, som har fått større oversikt over hele ruteområdet

6.4.3 NYTT HOLDEPLASSKART KVADRATUREN

Det er utviklet et nytt holdeplasskart for Kvadraturen, som er utplassert på knutepunkt i Kvadraturen. Disse kartene vil ha sentral plass og stor betydning for de kommende informantene som kommer i Markensgate i løpet av 2014. AKT har i dette kartet innført bokstavmerking av holdeplasser i Kvadraturen (holdeplassen er fysisk merket med en bokstav) og som er gjenkjennbare i reiseplanlegger, apper, ruteplaner etc. Kartet inneholder i tillegg reisemålsliste, destinasjonsliste, ruteoversikt og informasjon om rutetilbudet generelt. Bokstavkodingen minsker tvil hos passasjer og sjåfør om hvilken holdeplass de skal stanse ved. AKT ser stor verdi i å videreføre prinsippene med bokstavmerking også på andre knutepunkter.

6.4.4 PIKTOGRAM

I sentrale publikasjoner har AKT tatt i bruk en del av formspråket og piktogrambiblioteket til Ruter (administrasjonsselskapet for Oslo Akershus), noe som er viktig i forhold til gjenkjennelseeffekten over fylkeskommunale grenser.



6.5 PRISER OG BILLETTPRODUKTER

Bruk av forhåndskjøpte produkter på bussen skal gjøre det enklere for kunden, sikre raskere fremføring av bussene og redusere sjåførenes kontantbeholdning. En samarbeidsgruppe bestående av ledelsen i busselskapene på Agder, verneombud og tillitsvalgte i busselskapene, Aust-Agder fylkeskommune og AKT har arbeidet aktivt med å redusere kontantbeholdningen på bussene.

Målinger AKT har gjennomført viser at kontantmengden ombord på bussene er blitt mer enn halvert fra 2012 til 2013 i Kristiansandsregionen.

Dette skyldes hovedsakelig 3 tiltak:

- Bankkortterminaler ombord på bussene i Kristiansandsregionen
- Nettbutikk for oppdatering av busskort
- Mobilbilletten. Ved utgangen av 2013 ble det registrert rundt 500 solgte enkeltbilletter med mobil på hverdager.

Prosjektet vil fortsette i tiden fremover, med målsetting om å fjerne alle konanter på bussene.

Vår ambisjon er å tilby enkle og kundetilpassede salgskanaler, der kunden kan kjøpe reiseprodukt døgnet rundt. Selv om den største delen av salget fortsatt skjer om bord på bussen, har omsetningen om bord minsket gjennom året. I 2012 hadde AKT fokus på enklere reiser over fylkesgrensene. I 2013 har AKT jobbet videre med å gjøre det enklere å reise kollektivt i nærområdene. I 2013 ble det innført nærsonepris ved reise i en sone, noe som har gjort de korte reisene billigere.

Kontantmengden ombord på bussene er blitt mer enn halvert fra 2012 til 2013 i Kristiansandsregionen.

I 2013 har det vært en fortsatt satsing på kontantfrie løsninger. Prisen på enkeltbillett er differensiert mellom billett kjøpt kontant om bord og billett kjøpt på forhånd i mobilbillett. AKT har foreløpig ikke innført eget "ombordtillegg" (som eksempelvis Ruter og Skyss) men vurderer ytterligere prisdifferensieringer som et middel til å inspirere til bruk av forhåndskjøpte produkter. Takstene ble i gjennomsnitt økt med 3,3 prosent fra 2012 til 2013. Prisene på Flexikort ble holdt uforandret fra 2012, og gir en enkeltreisepreis som på de lengste reisene er langt under halve prisen kontra en enkeltbillett.

Totalt	Reiser	Andel	Andel reiser busskort	Andel reiser enkeltbillett
Totalt Vest-Agder	8 929 897	100	76,4	23,6
Nettbuss Sør Kristiansand	8 117 682	90,9	78,1	21,9
Sørlandsruta	619 813	6,9	62,0	38,0
Nettbuss Sør Flekkefjord/Kvinesdal	167 156	1,9	41,3	58,7

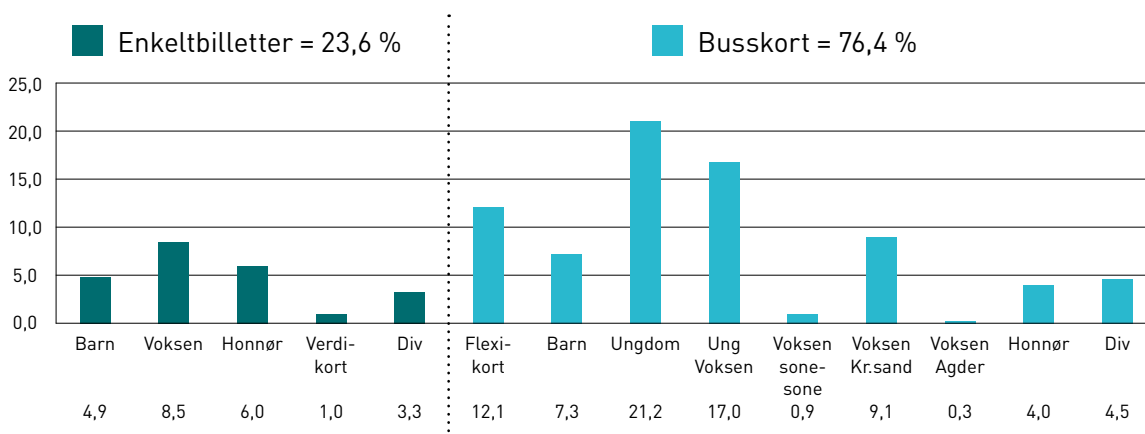
76,4 % av alle betalte reiser i fylket ble i 2013 utført på et busskortprodukt, mens 23,6 % av reisene ble betalt med enkeltbilletter. Størst busskortandel har vi i Kristiansandsområdet hvor i overkant av 78 % av reisene gjennomføres med busskort (andelen i 2012 var ca 75 %). Potensiale for mobilbillett øker jo lenger vest i fylket man kommer.

6.6 REISEPRODUKTER FORDELT PÅ ENKELTBILLETTER OG BUSSKORT

Bruk av busskort kan gi en indikasjon på hvor lojale kunder vi har. 90,9 prosent av alle betalte reiser (ikke rene skoleruter) i 2013 foregikk i Kristiansandsområdet og det er også her vi ser størst busskortandel, hvor over 78 prosent av de reisende reiser på et busskortprodukt.

Reiser på ungdomskort (16-19 år) utgjør den største andelen enkeltprodukt i Vest-Agder. Sammen med barnekort og enkeltbillett barn ser vi at aldersgruppen under 20 år representerer det største enkeltsegmentet. Aldersgruppen har også en adskillig høyere reiseaktivitet enn andre aldersgrupper. Ung voksen har også etablert seg som et godt produkt

GRAF: Produktenes andel av totale andel reiser i Vest-Agder i 2013.



6.6.1 KUNDESENTRE

Rutebilstasjonen i Kristiansand / Ruteopplysningen 177-agder

Med nye salgs- og informasjonskanaler som i større grad overlater kjøpsituasjonen til kunden, er det fortsatt en stor verdi i å ha kundesentrenes produktkunnskap lett tilgjengelig mot kunden. Bruken av kundesentrene har de siste årene gått fra å være rene salgssteder til i større grad være et sted for problemløsning. Vi ser derigjennom at det er utfordringer i forhold til å holde egne ansatte og sjåførleddet oppdatert på alle teknologier med web, reiseplanleggere, apper, nettbutikk, mobilbilletter, etc.

AKT har egne kundesentre på rutebilstasjonen i Kristiansand, Lyngdal og Flekkefjord. I Aust-Agder, hvor det frem til nå har vært nettokontrakter, har kundefront vært ivaretatt på busser og rutebilstasjonen i Kristiansand.

Telefon 177

Telefon 177 er fortsatt en viktig kanal for kundeinformasjon, men de senere år har behovet for ruteopplysnings-tjenester blitt vridd mot mer selvbetjente løsninger. Dette er en nasjonal trend og det forventes at denne trenden vil forsterkes når reiseplanlegger og reiseapper får større utbredelse.

År	Anrop	Svar	Svarprosent
2010	101 602	82 731	81,4
2011	103 790	88 461	85,2
2012 [1]	86 501	78 096	90,3
2013 [2]	83 562	70 648	85,7

Statistikkmødel var ute av drift fra desember 2012 t.o.m.mars 2013.

[1] Tall i 2012 kun tilgjengelig t.o.m.november. Tall for desember er estimert.

[2] Estimerte tall for januar, februar og mars 2013.

Aktiviteten på ruteopplysningens tlf. 177 følger tradisjonelt et annet aktivitetsmønster gjennom året enn resten av kollektivtilbudet. Ruteopplysningen har flest henvendelser i juni, juli og august, i en periode på året hvor både ruteproduksjon og antall reiser er færre enn resten av året. Mens kundene resten av året har stor grad av kjennskap til kollektivsystemet, og dermed har mindre behov for kunderettet veiledning, er det om sommeren i stor grad turistrettet trafikkinformasjon.

Avdelingskontor/kundesenter Lyngdal

I tillegg til kundesenter med lokal ruteopplysning og godsekspedering, har avdelingskontoret i Lyngdal ansvaret for oppfølging mot undertransportører og bestilling av skoleskyss for elever på grunnskole og videregående skole.

Avdelingskontor/kundesenter Flekkefjord

Kontoret har i tillegg til kundesenter med lokal ruteopplysning og gods, også ansvaret for å administrere kontraktene med transportører i kommunene Kvinesdal, Flekkefjord og Sirdal. Dessuten er det avtale med NSB om salg av togreiser.

6.7 KUNDEINFORMASJON PÅ WEB

6.7.1 WEBSIDER

”Det digitale servicekontor” akt.no ble lansert i juni 2013 og har fått en sentral rolle i AKTs publikumsinformasjon. Publikum har tatt svært godt imot de nye websidene, og det er en tydelig endring i at publikum har blitt veldig mye mer ”selvhjulpne”.

I 2012 utgjorde trafikk fra mobile enheter (mobiltelefon og nettbrett) i overkant av 35 % av trafikken til våre websider. Den nye websiden som ble lansert juni har såkalt responsivt design (tilpasser seg automatisk enheten som brukes), og vi ser nå en sterk økning i trafikk fra mobile enheter. Fra juni ligger trafikken fra mobile enheter på gjennomsnittlig 60 prosent, og enkelte dager opp mot 70 prosent. Dette viser tydelig at kollektivinformasjon er informasjon som konsumeres ”på farten”.

Besøk på websidene viser en økning på 28 prosent i forhold til 2012. Ut fra statistikk over såkalt ”bounce-rate” (hvor mange som forlater siden) kan en også se at publikum er blitt mye mer målrettet i sitt søk, og at infoen er mer relevant og lettere tilgjengelig enn på de tidligere websidene AKT disponerte.

STATISTIKK WEB:

- Besøk på web i 2013: 1,5 mill (1,15 mill i 2012).
- Gjennomsnittlig 4100 besøk på våre websider daglig i 2013, betydelig høyere ved ruteomlegginger, før høytider osv.

6.7.2 SOSIALE MEDIER

AKT har i 2013 vært representert på Facebook. Grunnet små ressurser har ikke AKT utnyttet kanalens potensiale og Facebook har i stor grad vært benyttet til enveis informasjonsarbeid, samt å svare på konkrete henvendelser. Facebook er en liten kanal i kundesammenheng, og ressursbruken vår må tilpasses til dette.

6.8 MARKEDSFØRING

Informasjon og kommunikasjon skal primært være et middel for å realisere målsettingene for AKTs kjernevirksomhet om flere reisende og bidra til at AKT får et positivt ry som leverandør av kollektivtjenester. Markedskommunikasjon alene antas å være en viktig del for å realisere målet om flere reisende, men må sees i sammenheng med andre markedsaktiviteter. I 2013 er markedsføring brukt til å understøtte flere av de strategiske prosjektene vi har jobbet med, blant annet kontantfrie løsninger og reiseinformasjon.

AKT lanserte uttrykket ”Reis lett med akt.no” høsten 2013. Det er et uttrykk for ambisjonene AKT har fremover for utvikling av tilbudet. AKTs kunder har forskjellige grunner til å velge kollektivtrafikk som transportmåte. En kunde gjennomfører som oftest ikke en bussreise for bussreisens skyld og vil kun benytte kollektivtrafikk som et delprodukt i forhold til hvilke mål kunden egentlig har, enten det dreier seg om jobb, skole eller fritid. I enkelte kundesegmenter vil AKT enkelt kunne bli valgt bort hvis tilbud ikke tilfredsstiller kundens basisbehov for transport og kunden finner alternative transportløsninger (egen bil). I andre delmarkeder er lojaliteten til kollektivtilbudet sterkere, ofte fordi kunden ikke har andre alternativer (ungdomskortmarkedet). Ved å introdusere nye løsninger for kundeinformasjon og betaling, håper vi dette er med å styrke kollektivtrafikkens konkurransekraft.



6.9 KAMPANJER

6.9.1 KONTANTFRIE BUSSE

AKT har videreført markedsføringen av kontantfrie løsninger.

6.9.2 HOPP OVER BOMMEN

16. september innførte Kristiansand ekstra avgift for å passere bomringen i rushtiden. ATP-samarbeidet i Kristiansandsregionen brukte anledningen til å slå et ekstra slag for miljøvennlig transport, og tok initiativ til kampanjen «Hopp over bommen». AKT var en av bidragsyterne i kampanjen og deltok på bedriftsbesøk på kampanjedagene.

11 store private og offentlige virksomheter, med til sammen 10.500 ansatte, ble enige om å stimulere til miljøvennlige arbeidsreiser – sykkel, gange, buss/tog. «Hopp over bommen» viste seg å bli en suksess og vekker oppsikt i andre deler av landet. Det er uttrykt stort ønske om å gjenta kampanjen neste vår.

Kampanjen har bidratt til at flere sykler, går og tar buss til jobb. De 11 bedriftene forteller at de ansatte har satt stor pris på gratis busskort, testing av el-sykkel, sykkel-service, billige sykkelhjelmer og lykter, reflekseffekter og informasjon om bussruter og miljøvennlig transport generelt.

6.9.3 ANDRE MARKEDSFØRINGSTILTAK

Trafikantinformasjon ved trafikkomlegginger

Trafikantinformasjon ved ulike trafikkavvik/flytting av holdeplasser, har også har en profilerende verdi utover informasjonsverdien. AKT har i 2013 særlig brukt store ressurser på trafikkomleggingene som er gjort ved av Vågsbygdporten, både mot sjåfører og kunder.

Turistmarkedet

AKT har også hatt en del annonser/informasjon i mer tradisjonelle turistinformasjonspublikasjoner i Kristiansand og resten av Vest-Agder. Vi har også hatt et eget samarbeid med Cruise Sørlandet, med tilrettelagt informasjon i havna i Kristiansand ved cruiseanløp. Dette vil fortsette også i 2014.

Reis lett med akt.no

Markedskommunikasjonen rundt innføring av våre nye informasjonssystemer startet høsten 2013. Et viktig moment i markedsføringen baserer seg på sanntid i reiseappen, og det ble "holdt igjen" på en del av markedsføringen frem til det ble avklart når sanntid ville være tilgjengelig i appen. Dette budskapet vil forsterkes utover 2014, når vi nå har sanntid tilgjengelig i reiseappen.

Annen markedsføring

AKT har i 2013 hatt noe profil/produktannonser i ulike tidsskrift og publikasjoner. Dette har både vært knyttet til spesielle begivenheter, eksempelvis innføring av sommerruter, men også utenom konkrete hendelser, som mer profilerende annonsering. I sammenhenger hvor markedsinnsatsen ikke er knyttet opp til bestemte kampanjer/begivenheter har det vært en målsetting å satse på publikasjoner som sikrer god distribusjonsdekning direkte mot publikum, hovedsakelig gjennom postkassedistribusjon eller som innstikk i aviser.

akt.no