

20

14

2014: 12 031 000

passasjerer reiste med buss i Vest-Agder i 2014.

303 000

flere passasjerreiser fra 2013 til 2014.

1. OM SELSKAPET	7
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 2014	8
3. PASSASJERER OG RUTETILBUD	20
3.1 Økning i antall passasjerer	20
3.2 Kundetilfredsheten har aldri vært høyere	21
3.2.1 KTI Nettbuss Sør, juni og november	21
3.2.2 KTI Sørlandsruta, juni og november	21
3.2.3 KTI «Nettbuss sør Aust-Agder, juni og november	21
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 Trafikkarlig 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 Videreføring av å reise lett med AKT	32
6.2 Sanntidsinformasjon	33
6.3 Reiseplanlegger	33
6.4 Annen trafikantinformasjon	34
6.4.1 Navnemerking av større holdeplasser i Kristiansand	34
6.4.2 Trasékart	34
6.4.3 Holdeplasskart Kvadraturen	34
6.4.4 Piktogram	34
6.5 Kundesentre	36
6.6 Kundeinformasjon på web	38
6.6.1 Websider	38
6.6.2 Sosiale medier	38
6.7 Markedsføring	38
6.8 Kampanjer	39
6.8.1 Kontantfrie busser	39
6.8.2 Andre markedsføringstiltak	39

FORORD

AKT overtar driften av kollektivtrafikken i store deler av Aust-Agder fra 1.1.2015. En stor oppgave i 2014 har vært å forberede oppstart med nye transportører i Aust-Agder. Det har blitt lagt ned en betydelig innsats sammen med L/L Setesdal Bilruter og Agder Buss AS for å sikre en god oppstart. Det er etablert et godt samarbeid med kommunene og Aust-Agder fylkeskommune om forvaltningen av søknader om skoleskyss og samhandling for praktisk gjennomføring av skoleskyssen. Interne rutiner i vår egen organisasjon skulle også endres i forbindelse med at AKT skal drifte kollektivtrafikken i to fylker. Dette har vært en spennende prosess som fortsetter i 2015 med et tett og godt samarbeid med administrasjonen i Aust-Agder fylkeskommune.

I 2014 har AKT oppnådd mange av målene som ble satt for året. En passasjervekst på 3,8 prosent for betalende passasjerer er noe over målsettingent. I tillegg viser kundetilfredshets-målingene i november tidenes høyeste tilfredshet hos våre kunder!

Hovedårsaken til flere og mer fornøyde passasjerer tror jeg ligger i at kollektivtilbudet de senere årene har blitt lettere tilgjengelig og at vi har fått et bedre tilpasset rutetilbud. Bedre informasjon på nettsider og sanntidsinformasjon om når bussene kommer, ser ut til å bli verdsatt av våre kunder.

Belønningsordningen i Kristiansandsregionen er til betydelig hjelp, både ved at det har blitt investert i gode fremkommelighetstiltak for kollektivtrafikken, og ved at ordningen er med og finansierer deler av ruteproduksjonen og enkelte av takstproduktene. En tilleggsbevilgning fra Vest-Agder fylkeskommune gjorde at tilbudet i vestre del av Vest-Agder kunne økes noe. Det er fortsatt litt tidlig å måle effekten av tilbudet, som ble utformet i tett samarbeid med Listerrådet.

Det er fremdeles mange utfordringer. Befolkningen ønsker et bedre busstilbud enn det AKT kan tilby innenfor gjeldende økonomiske rammer, og fremkommeligheten for bussen er mange steder for dårlig til at vi klarer å innfri kravene til punktlighet for bussene også i rushtiden.

Med bred politisk enighet om at kollektivtrafikken i fremtiden vil spille en viktig rolle for å løse klima- og trengselsproblematikken i og rundt byene, er det god grunn til å tro at rammevilkårene for kollektivtrafikken vil bli bedre i årene som kommer. Vi i AKT skal gjøre alt vi kan for at Agder-fylkene skal ha en så effektiv og god kollektivtransport som mulig.

Jeg vil takke alle ansatte i AKT for en fantastisk innsats i 2014. Det er en glede å jobbe sammen med mennesker som er så dedikerte i sitt arbeid og som ønsker å videreutvikle kollektivtilbudet i hele vår region.

Til slutt en stor takk til styret og eiere for et veldig godt samarbeid!

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 trafikk-utvikling.

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 2014:

- 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, 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 2014 er det 28,5 årsverk fordelt på 35 medarbeidere i AKT. I 2013 var det 27,1 årsverk fordelt på 34 medarbeidere.

I administrasjonen er det 18,7 årsverk fordelt på 20 medarbeidere.

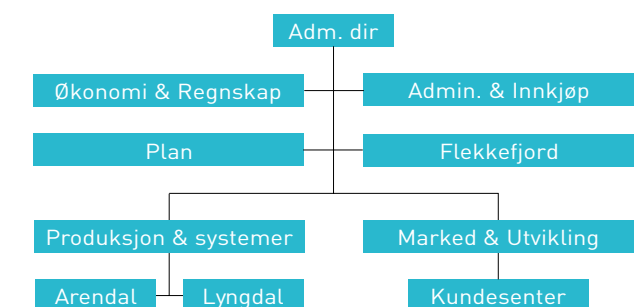
Ruteopplysning i Kristiansand er bemannet med 5,5 årsverk fordelt på 8 medarbeidere. Avdelingskontoret i Lyngdal har 2,5 årsverk fordelt på 3 medarbeidere.

Avdelingskontoret i Flekkefjord har 2,0 årsverk fordelt på 3 medarbeidere. Gjennomsnittsalderen i AKT ligger på 49,7 år, medianen er 51 år. AKT har én 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 (nestleder)
- Kristin Løning Kjeldsen, produksjonssjef
- Hilde Bergersen, plansjef
- Kjell Sverre Drange, administrasjonssjef
- Harald Eide, controller

1.5 ORGANISASJONSKART



1.6 HMS-ARBEID

- Det har vært gjennomført 1 to-dagers samling med alle ansatte, med temaer omkring IA-bedrift, oppfølging av strategiplan, samt åpning av vårt avdelingskontor i Arendal.
- Det ble organisert felles deltakelse til Grimstad maraton.
- AKT har vært IA-bedrift siden 1.1.2013. I 2014 ble det, sammen med tillitsvalgt, utarbeidet en mål- og handlingsplan for IA-arbeidet. Sykefraværet var på 2,8 prosent i 2014.
- Våren 2014 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 2014.





2. ØKONOMI

2.1 ÅRSREGNSKAPET 2014

Etter at Kristiansand innførte tidsdifferensierte bom-penger høsten 2013, har selskapet opplevd en stor vekst i antall reiser. Passasjerveksten for 2014 var på 2,6 %, mot 4,4 % i 2013. Veksten har avtatt noe i forhold til 2013, men det har fortsatt vært behov for å øke produksjonen ytterligere. Usikkerheten rundt statlig finansiering gjør imidlertid at AKT er forsiktig med å gjøre veldig store endringer i rutetilbudet og satsing på nye rutetilbud. Belønningsavtalen mellom Kristiansand kommune og Staten varer til 2016, men det er imidlertid knyttet noen klare forutsetninger i forbindelse med avtalen, og det er derfor fortsatt noe usikkerhet rundt utbetalingene mot slutten av perioden. Det er derfor fortsatt viktig for AKT å øke egenkapitalen, slik at selskapet kan håndtere både naturlige og uforutsette svingninger i ramme-betingelsene, uten at dette går ut over passasjerene og rutetilbudet gjennom redusert aktivitet.

Årsresultatet for 2014 er positivt og viser overskudd. Selskapet hadde i 2014 driftsinntekter på kr. 405 637 906. Driftskostnadene var på kr. 398 450 717 med et driftsresultat på kr. 7 187 188. Selskapets årsresultat for 2014 ble på kr. 9 693 044, som avsettes i sin helhet til annen egenkapital.

I tillegg til nåværende belønningsavtale er det også knyttet usikkerhet til manglende finansieringsordninger av kollektivtilbudet i 2017. Dette har ført til at AKT har vært tilbakeholdende med hensyn til økt produksjon og reduserte takster. Uten statlig finansiering i 2017 vil selskapet mangle finansiering på nærmere 50 MNOK for å opprettholde dagens ruteproduksjon. Utover dette er det en pågående sak mellom selskapet og Skatt Sør som fortsatt er uavklart når det gjelder økonomiske konsekvenser for selskapet. Saken er blant annet omtalt i styrets årsberetning. Overskuddet for 2014 er derfor ment å dekke inn en eventuell underfinansiering i perioden der dagens belønningsavtale gjelder, fram til ny bymiljøavtale i 2018. 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 ett enkelt år.

På de neste sidene følger det offisielle 2014-årsregnskapet for Agder Kollektivtrafikk AS, bestående av styrets årsberetning, resultat, balanse og noter.

Styrets årsberetning 2014

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 2014 driftsinntekter på kr. 405 637 906,-. Driftskostnadene var på kr. 398 450 717,- med et driftsresultat på kr. 7 187 188,-.

Selskapets årsresultat for 2014 ble på kr. 9 693 044,- som avsettes i sin helhet til annen egenkapital pr. 31.12.2014 på kr. 33 193 331,-. Belønningsmidler fra Staten til utvikling av kollektivtrafikken utgjorde i 2014 41,5 MNOK.

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. 31.12.2014.

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.

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 31.12.2014 avsatt 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 2014 da vedtaket fra 2013 ikke er formelt opphevet av Skatt Sør og selskapet avventer videre forløp i 2015.

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

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 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 2014.

Arbeidsmiljø

Etter styrets oppfatning har arbeidsmiljøet i selskapet vært bra.

Selskapet sysselsatte ved årets utgang 35 personer som utgjorde 28,5 årsverk. Sykefraværet var i 2014 på 2,8%. Det har ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen i 2014.

Likestilling

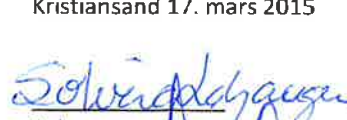
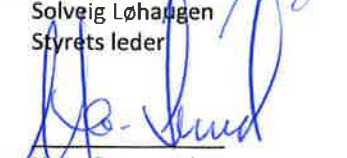
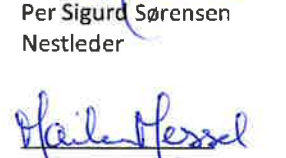
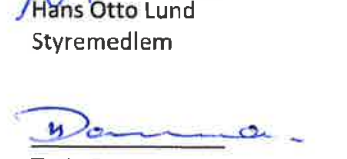
Selskapet har som mål å være en arbeidsplass der det råder full likestilling mellom kvinner og menn. AKT har innarbeidet en policy som tar sikte på at det ikke forekommer forskjellsbehandling grunnet kjønn. Styret består av 7 medlemmer, og er sammensatt av 3 kvinner og 4 menn. Ledergruppa i AKT består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

Ytre miljø

Selskapets virksomhet forurensar 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 17. mars 2015

 Solveig Løhaugen Styrets leder	 Per Sigurd Sørensen Nestleder	 Toril Runden Styremedlem
 Hans Otto Lund Styremedlem	 Maiken Messel Styremedlem	 Tellef Inge Mørland Styremedlem
 Terje Damman Styremedlem	 Siv Elisabeth Wiken Administrerende direktør	

Agder Kollektivtrafikk AS

Resultatregnskap

NOTE	DRIFTSINNTEKTER OG DRIFTSKOSTNADER	2014	2013
10	Inntekt og tilskudd fra offentlige oppdragsgivere	269 433 491	236 856 231
2	Billettinntekter	133 359 998	128 293 528
10	Annen driftsinntekt	2 844 417	4 666 141
	Sum driftsinntekter	405 637 906	369 815 899
	Underleveranser og videreformidlede tilskudd	365 611 846	341 615 760
3	Lønnskostnad	20 850 792	17 803 233
4	Avskrivning på varige driftsmidler	1 897 563	565 345
3	Annen driftskostnad	10 090 517	10 919 318
	Sum driftskostnader	398 450 717	370 903 657
	Driftsresultat	7 187 188	-1 087 758
	FINANSINNTEKTER OG FINANSKOSTNADER		
10	Annen renteinntekt	3 222 991	1 934 573
	Annen rentekostnad	-717 136	-23 000
	Netto finansresultat	2 505 855	1 911 573
	ARSRESULTAT	9 693 044	823 815
	OVERFØRINGER		
	Avsatt til annen egenkapital	9 693 044	823 815
7	Sum overføringer	9 693 044	823 815

Agder Kollektivtrafikk AS

Balanse pr. 31. desember

NOTE	EIENDELER	2014	2013
	Anleggsmidler		
	Varige driftsmidler		
	Maskiner og anlegg	3 382 770	0
4	Driftsløsøre, inventar, verktøy, kontormaskiner o.l.	7 691 073	1 913 369
	Sum varige driftsmidler	11 073 843	1 913 369
	Finansielle anleggsmidler		
5	Investeringer i datterselskap	0	590 000
	Andre langsiktige fordringer	78 324	61 970
	Sum finansielle anleggsmidler	78 324	651 970
	Sum anleggsmidler	11 152 167	2 565 339
	Omløpsmidler		
	Fordringer		
10	Kundefordringer	12 000 842	8 063 448
10	Andre kortsiktige fordringer	44 756 840	28 756 460
	Sum fordringer	56 757 682	36 819 907
12	Bankinnskudd, kontanter o.l.	76 699 333	85 157 027
	Sum omløpsmidler	133 457 015	121 976 934
	SUM EIENDELER	144 609 182	124 542 273

Agder Kollektivtrafikk AS

Balanse pr. 31. desember

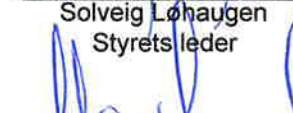
NOTE	EGENKAPITAL OG GJELD	2014	2013
	Egenkapital		
	Innskutt egenkapital		
6, 7	Selskapskapital (1 660 aksjer á kr 100)	166 000	166 000
7	Overkurs	24 700 885	24 700 885
	Sum innskutt egenkapital	24 866 885	24 866 885
	Opptjent egenkapital		
7	Annen egenkapital	33 193 331	22 413 214
	Sum opptjent egenkapital	33 193 331	22 413 214
	Sum egenkapital	58 060 215	47 280 099
	Gjeld		
	Avsetning for forpliktelser		
8	Pensjonsforpliktelser	2 712 578	2 408 671
	Sum avsetninger for forpliktelser	2 712 578	2 408 671
	Annen langsiktig gjeld		
9	Øvrig langsiktig gjeld	17 300 000	15 500 000
	Sum annen langsiktig gjeld	17 300 000	15 500 000
	Kortsiktig gjeld		
10	Leverandørgjeld	37 586 144	12 231 689
	Skyldige offentlige avgifter	1 565 079	1 446 530
11	Annen kortsiktig gjeld	27 385 164	45 675 284
	Sum kortsiktig gjeld	66 536 388	59 353 503
	Sum gjeld	86 548 966	77 262 174
	SUM EGENKAPITAL OG GJELD	144 609 182	124 542 273

Kristiansand, 17.03.2015
Styret i Agder Kollektivtrafikk AS

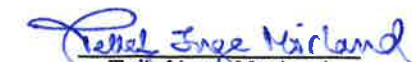

Solveig Løhaugen
Styrets leder

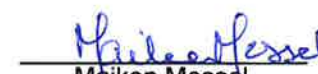

Per Sigurd Sørensen
Nestleder


Toril Runden
Styremedlem


Hans Otto Lund
Styremedlem


Terje Damman
Styremedlem


Tellef Inge Mørland
Styremedlem


Maiken Messel
Styremedlem


Siv Elisabeth Wiken
Administrerende direktør

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2014

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. Allokeringsmetode 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 utførelser som er en separat plan, vil effekten av eventuelle estimatavvik og planendringer resultatføres umiddelbart.

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2014

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.

Fusjon med Billettering AS

Selskapet er fusjonert med datterselskapet Billettering AS med regnskapsmessig kontinuitet og med regnskapsmessig virkning 1.1.2014

Andre forhold

Selskapet har i resultatregnskapet reklassifisert enkelte kostnader i 2013 fra andre driftskostnader til "Underleveranser og videreformidlede tilskudd". Sum beløp reklassifisert utgjør MNOK 1,6.

Note 2 Billettinntekter

Per virksomhetsområde:	2014	2013
Billettinntekter	132 299 070	126 647 742
Godsinntekter	961 217	1 352 909
Provisjonsinntekter	99 712	292 877
Sum	133 359 998	128 293 528

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

Lønnskostnad	2014	2013
Lønn	16 082 808	13 828 230
Folketrygdavgift	2 578 188	2 187 855
Pensjonskostnader	1 745 180	1 575 065
Andre ytelser	648 332	407 298
Sum	21 054 507	17 998 448

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

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2014

Ytelser til ledende personer	Lønn inkl overtid	Pensjons- kostnader	Annen godtgjørelse
Daglig leder	1 146 828	118 255	5 877
Styret	358 000	-	-

I tillegg har daglig leder mottatt en diskretionær engangsbonus på kr 75.000 i 2014.

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

Revisor

Godtgjørelse til revisor og samarbeidende selskaper fordeler seg slik:

	2014	2013
Lovpålagt revisjon	208 359	173 445
Regnskapsrelatert bistand	58 100	70 400
Avgiftsrådgivning	158 269	44 100
Annen revisjonsrelatert bistand	48 200	136 983

Note 4 Varige driftsmidler

	Maskiner og anlegg	Kontor- utstyr	Billetterings- system	Bygnings- messige anlegg	Sum
Anskaffelseskost 01.01.14	-	92 623	7 819 941	418 990	8 331 554
Tilgang kjøpte driftsmidler	-	964 570	5 691 542	87 354	6 743 465
Overtatt ved fusjon Billettering AS	4 314 570	-	-	-	4 314 570
Avgang	-	-	-	-	-
Anskaffelseskost 31.12.14	4 314 570	1 057 193	13 511 483	506 344	19 389 589

Akk. avskrivninger 31.12.14	931 800	129 043	7 082 792	172 113	7 383 948
Bokført verdi pr. 31.12.14	3 382 770	928 150	6 428 691	334 231	11 073 843

Årets avskrivninger	931 800	67 295	806 385	92 083	1 897 563
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 2014 utgjør NOK 2.691.905.

Note 5 Fusjon av datterselskapet Billettering AS

Selskapets datterselskap Billettering AS er fusjoner inn i Agder Kollektivtrafikk AS med regnskapsmessig kontinuitet og regnskapsmessig virkning fra 1.1.2014.

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2014

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 01.01.14	166 000	24 700 885	22 413 214	47 280 099
Årets endring i egenkapital:				
Kapitalforhøyelse	-	-	-	-
Årets resultat	-	-	9 693 044	9 693 044
Overtatt ved fusjon Billettering AS			1 087 073	1 087 073
Egenkapital 31.12.14	166 000	24 700 885	33 193 331	58 060 215

Note 8 Pensjonskostnader, -midler og -forpliktelser

Foretaket er pliktig til å ha tjenestepensjonsordning etter lov om obligatorisk tjenestepensjon, 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.

	2014	2013
Nåverdi av årets pensjonsopptjening	2 404 452	1 599 857
Rentekostnad av pensjonsforpliktelsen	409 652	299 138
Avkastning på pensjonsmidler	-267 820	-194 062
Adm.kostnader/rentegaranti	116 807	79 476
Netto pensjonskostnad	2 663 091	1 784 409

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2014

Antall personer omfattet av ordningen	01.01.14	01.01.13
Aktive	35	22
Pensjonister	0	0
Totalt	35	23

Økonomiske forutsetninger (ytelsesbaserte ordninger)	31.12.14	31.12.13
Diskonteringsrente	3,00	4,10
Forventet lønnsregulering	3,25	3,75
Forventet pensjonsøkning	2,23	2,72
Forventet regulering av folketrygdens grunnbeløp (G)	3,00	3,50
Forventet avkastning på fondsmidler	3,80	4,40

Aktuarmessige forutsetninger

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

Balanseført pensjonsforpliktelse	2014	2013
Påløpte pensjonsforpliktelser	9 807 442	7 325 117
Pensjonsmidler (til markedsverdi)	-6 397 485	-4 839 575
Periodisert arbeidsgiveravgift	335 211	297 655
Ikke resultatført virkning av estimatavvik	-1 032 590	-374 526
Netto pensjonsforpliktelse	2 712 578	2 408 671

Note 9 Annen langsiktig gjeld

Gjeld som forfaller mer enn fem år etter regnskapsårets slutt:	2014	2013
Gjeld til VAF	15 500 000	15 500 000
Gjeld til Aust Agder Fylkeskommune	1 800 000	-
Sum annen langsiktig gjeld	17 300 000	15 500 000

Lånene er renteberegnet for 2014. Rentekostnader utgjør hhv 415.000 og 78.764 pr 31.12.14

Note 10 Transaksjoner og mellomværende med nærstående parter

Resultatmessige transaksjoner med nærstående parter:	2014	2013
Inntekter og tilskudd		
Rammetilskudd og vederlag fra Vest Agder Fylkeskommune	167 780 583	158 868 994
Tilskudd fra Kristiansand Kommune	4 058 875	4 921 125
Tilskudd og vederlag fra kommuner	46 919 033	41 716 111
Belønningsmidler	41 500 000	27 500 000
Andre tilskudd og vederlag fra kommuner	250 000	250 000
Tilskudd og vederlag fra Aust-Agder Fylkeskommune	8 925 000	3 600 000
Adm.tjenester billetteringssystem til Billettering AS (fusjonert i 2014)	-	1 030 040
Sum inntekter og tilskudd fra nærstående parter	269 433 491	237 886 270

Kostnader		
IT- og lønns tjenester fra Vest Agder Fylkeskommune	703 000	609 300
Tjenestekjøp Billetteringssystem fra Billettering AS (fusjonert i 2014)	-	3 900 000
Sum kostnader fra nærstående parter	703 000	4 509 300

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2014

Mellomværende med nærstående parter:

Motpart	Forhold til motparten	Kundefordringer 2014	Kundefordringer 2013	Andre fordringer 2014	Andre fordringer 2013
Vest-Agder Fylkeskommune	Aksjonær	6 013 881	-	-	1 151 037
Aust-Agder Fylkeskommune	Aksjonær	-	85 393	-	-
Billettering AS (fusjonert i 2014)	Datterselskap	-	1 287 550	-	2 493 600
Kristiansand Kommune	Aksjonær	1 936 836	363	-	-
Sum		6 013 881	1 372 943	-	3 644 637

Motpart	Forhold til motparten	2014	Leverandørgjeld og annen kortsiktig gjeld 2013	Annen langsiktig gjeld 2014	Annen langsiktig gjeld 2012
Vest-Agder Fylkeskommune	Aksjonær	13 506 003	367 375	15 500 000	15 500 000
Aust-Agder Fylkeskommune	Aksjonær	117 248	-	1 800 000	-
Kristiansand Kommune	Aksjonær	354 335	-	-	-
Sum		13 977 586	367 375	17 300 000	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.

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 31.12.2014 avsatt 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 2014 da vedtaket fra 2013 ikke er formelt opphevet av Skatt Sør og selskapet avventer videre forløp i 2015.

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

Note 12 Bankinnskudd

Bankinnskudd, kontanter o.l. omfatter bundne skattetrekksmidler med kr. 853.680



3. PASSASJERER OG RUTETILBUD

3.1 ØKNING I ANTALL PASSASJERER

I 2014 var det 12 031 000 passasjerreiser i Vest-Agder fylke. Det utgjorde en økning i antall passasjerer på 303 000 reiser fra 2013 til 2014. Det er en økning i antall passasjerer både i Kristiansandsregionen og i resten av fylket. 78 % av alle passasjerreisene finner sted i Kristiansandsregionen.

TABELL: Tall i 1000 passasjerer.		2012	2013	2014
Kristiansandsområdet (1)	Ordinære passasjerer	7 735	8 122	8 427
	Skolereiser	962	1 065	994
	TOTALT	8 697	9 186	9 421
Vest-Agder utenom Kristiansandsområdet (2)	Ordinære passasjerer	749	793	826
	Skolereiser	1 792	1 749	1 784
	TOTALT	2 541	2 542	2 610
Sum Vest-Agder	Ordinære passasjerer	8 484	8 915	9 253
	Skolereiser	2 754	2 814	2779
	TOTALT	11 238	11 728	12 031
Skolereiser	Grunnskoler	2 157	2 195	2214
	Videregående skoler	598	619	564
	TOTALT	2 754	2 814	2 778
Bygderuta Favoritten inkl. med		19	21	25
Herav Bussmetrorutene totalt		3 381	3 537	3 668

(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.

Fra 2013 til 2014
var det en økning i
antall passasjerer på
303 000 reiser!

3.2 KUNDETILFREDSHETEN HAR ALDRI VÆRT HØYERE

Som vanlig er det gjennomført to kundetilfredshetsundersøkelser (KTI) i Kristiansandsområdet og Sørlandsrutas ruteområde. Som en forberedelse til ny kontrakt med Setesdal Bilruter/Agder Buss AS er også Nettbuss Sørs gamle ruteområde i Aust-Agder inkludert i undersøkelsene i 2014.

NY METODIKK

Mens KTI-undersøkelsene tradisjonelt har vært basert på spørreskjema utdelt i buss på utvalgte holdeplasser, i rushtid og utenom rushtid, har vi i 2014 gått over til elektronisk undersøkelsesform. Ved hjelp av informasjon i egen «informasjonslapp» utdelt på bussen, kan kunden gå inn på en nettside og besvare spørsmålene i undersøkelsen. Fordelene er ubetinget positive; resultatene foreligger umiddelbart uten manuell innlegging av data. Resultatene fra de tidligere undersøkelsene er tatt med videre, og vi kan konstatere at siden målingene begynte, har det aldri vært målt høyere tilfredshet hos kundene på Agder enn i 2014.

Undersøkelsene i 2014 viser fremdeles en forskjell i opplevelsen i Kristiansandsregionen og Sørlandsrutas område, men hvor forskjellen tidligere har vært markant, har den i 2014 til en viss grad utjevnet seg på en del spørsmål. I november ble det registrert den høyeste kundetilfredsheten i Kristiansandsregionen og Sørlandsrutas område siden oppstarten av undersøkelsene. Dette gjelder også for begge undersøkelsene i 2014 i Nettbuss Sørs område i Aust-Agder.

KUNDENE VURDERER ULIKE SPØRSMÅL KNYTTET TIL TILFREDSHET PÅ EN SKALA FRA 1 TIL 5.

1 = svært dårlig	5 = svært bra
------------------	---------------

3.2.1 KTI NETTBUSS SØR, JUNI OG NOVEMBER

I november ble det registrert den høyeste kundetilfredsheten siden undersøkelsene startet i 2010. Det er særlig forhold knyttet til informasjon om rute tilbudet, regularitet og overholdelse av rutetidene som viser sterkest fremgang. Dette skiftet så vi allerede i 2013 og sammenfaller med innføring av sanntid, nye web-sider og reiseplanlegger. Forbedring av rutetilbudet i andre halvår 2013, som er videreført med helårsvirkning som ordinært tilbud i 2014, kan også ha hatt innvirkning på de forbedrede resultatene.

Totalscore KTI	Juni	Nov.
(gjennomsnitt alle spørsmål)	3,6	3,8

3.2.2 KTI SØRLANDSRUTA, JUNI OG NOVEMBER

De gode resultatene har blitt videreført i 2014. Under søkelsen på Sørlandsruta er gjennomført på linje 900 Kristiansand-Mandal-Lista. Sørlandsrutas kunder vurderer kollektivproduktet generelt sett høyere enn Nettbuss Sørs kunder i Kristiansandsregionen og Aust-Agder. At det er trygt å reise med buss og at bussene er rene og velholdte er punktene som scorer høyest hos Sørlandsruta. Spørsmål knyttet til informasjon om rutetider ligger nest høyest.

Totalscore KTI	Juni	Nov.
(gjennomsnitt alle spørsmål)	3,8	4,0

3.2.3 KTI NETTBUSS SØR AUST-AGDER, JUNI OG NOVEMBER

Resultatene knyttet til den utgående kontrakten med Nettbuss Sør vil være en viktig målestANDARD for ny kontrakt med Setesdal Bilruter/Agder Buss AS i 2015. At det er trygt å reise med buss er punktet som scorer høyest hos Nettbuss Sør Aust-Agder, mens spørsmålet knyttet til informasjon om rutetider og anbefale venner/ bekjente å bruke busstilbudet følger deretter.

Totalscore KTI	Juni	Nov.
(gjennomsnitt alle spørsmål)	3,7	3,8

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	Skolekjøring Vennesla nord og rutekjøring	01.01.2013 - 31.12.2016	
L/L Setesdal Bilruter	Åseral	01.07.2014 - 30.06.2020	2 år
Drosjer	Kommunene i Vest-Agder	01.01.2014 - 31.12.2015	2 år

3.4 NYE AVTALER OM KJØP AV BUSSTJENESTER

Aust-Agder er inndelt i 3 ruteområder ved anbudsutsetting for kjøp av busstjenester. Det er ruteområde øst, ruteområde vest og ruteområde Setesdal. AKTs ansvar i Aust-Agder i 2014 har vært slutføring av anbudsutsetting og kontraktsinngåelse i ruteområde øst og ruteområde vest. I 2014 har det vært et betydelig arbeid med oppstartsforberedelser i de to ruteområdene med oppstart av kjøringen 1.1.2015. Ruteområde Setesdal vil bli anbudsutsatt i løpet av 2015 med oppstart fra 1.1.2017.

Kontrakten for busstjenester i Flekkefjord, Kvinesdal og Sirdal utløper 31.12.2015 og arbeidet med konkurransegrunnlag pågikk i 2014. Anbudet lyses ut januar 2015.

TABELL: OVERSIKT OVER TILDELING AV KONTRAKTER 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 2013 er videreført og forsterket i 2014.

TABELL: ANTALL RUTEKILOMETER I 2013 OG 2014, FORDELT PÅ BUSSELSKAP. ALLE TALL I 1000 KILOMETER.

Rutebilselskap	Rutekilometer 2013	Rutekilometer 2014
Nettbuss anbudspakke 1 og 2 Kristiansandsregionen	6500	6504
Sørlandsruta (1)	2100	2200
Flekkefjordsregionen, anbudspakke 1, 2, 3 og 4	955	1038
Setesdal Bilruter – Evje/skole	305	305
Setesdal Bilruter – anbud	183	145
Bygderuta Favoritten og div. undertransportører (2)	227	227
TOTALT	10 270	10 420
Tillegg: Skoleskyss med undertransportører	600	600

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

I Flekkefjordsregionen er økning i antall rutekilometer ruteutvidelser i Listerregionen og på strekningen Åpta-Farsund.

RUTEFORBEDRINGER I KRISTIANSANDSOMRÅDET

2014 var første år med helårsvirkning for tilbud som startet i siste halvdel av 2013, med styrket tilbud på:

- Tømmerstø/Holte/Dvergsnes (med forbedret tilbud og økning i antall avganger i rushtrafikk +kveld)
- Suldalen (dobling av antall avganger gjennom hele uken fra Suldalen)
- Sykehuset-Holte som egen «arbeidsbuss» (rush)
- Forbedret tilbud Flekkerøy-UiA/Sørlandsparken (rush)

Ytterligere justeringer/forsterkinger i 2014:

- Dublering på eksisterende linjer, i særlig grad til Sørlandsparken
- Utvidelse linje M2 over Lauvåsen til Sørlandsparken
- Forbedret søndagstilbud Gimlekollen–Justvik
- Etablert direktebusser linje D2 (Voiebyen) og D3 (Slettheia) i forbindelse med ferdigstilling Vågsbygdvei-prosjektet.
- Justert tilbud i Tveit, tilpasninger/optimalisering
- 17.mai Grunnlovsjubileet, fellesarrangement i sentrum

ØVRIGE RUTEFORBEDRINGER

Listerregionen
Det er etablert flere avganger på strekningen Flekkefjord-Kvinesdal-Lyngdal. Det er også etablert rutetilbud utover skoleskyss på strekningen Flekkefjord-Kvinesdal-Åpta til Farsund-Vanse. I tillegg er det tidligere etablert skysstilbud for videregående skoleelever fra Vanse og Farsund til Kvinesdal med trasé over Åpta. Det ble også etablert et skysstilbud fra Tonstad til Lister vgs. avd. Kvinesdal, hvor transporten går direkte til skolen, ikke via Flekkefjord som tidligere. I begge tilfellene fikk elevene kortere reisetid til skolen. Det ble opprettet Taxis-rute 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 har blitt videreført som et minimumstilbud.

3.7 BÅTRUTER

I 2014 ble det bevilget 3,95 mill. kr i tilskudd til følgende båtruter:

Kongshavn–Randøya

Fra 1. oktober 2012 ble det nødvendig å justere rute-tilbudet, og kun avganger tilpasset skoleskyss ble satt opp.

I januar 2013 ble det utlyst anbud på rutekjøring, som omfattet skolekjøringen med opsjon på bestillingsruter. Det innebar en vesentlig kostnadsøkning på transporten, og av økonomiske grunner ble det ikke mulig å legge inn bestillingsruter på ettermiddag og kveld.

Etter politisk behandling i Kristiansand kommune, Vest-Agder fylkeskommune og i AKT-styret ble det vedtatt å bevilge midler til et bestillingsrutetilbud for høsten 2013 og våren 2014. Fra høsten 2014 er det Kristiansand kommune og AKT som har bevilget midler til bestillingstransport.

For høsten 2014 og våren 2015 ble det satt opp bestillingstransport med 4 avganger ettermiddag/kveld tilpasset beboernes behov. Bruken tilpasses de økonomiske rammene.

Høllen–Borøya–Ny Hellesund

Noen avganger på hverdager og i helgen.

3.8 DROSJER

AKT kjøpte i 2014 drosjetjenester innenfor den ordinære skoleskyssen for ca. 24,6 mill. kroner, spesialskyss for ca. 23,3 mill. kroner og ordinær rutekjøring/tilbringertjenester for ca. 6,5 mill. kroner.

AKT og Vest-Agder fylkeskommune konkurranseutsatte all kjøring utført med drosje i 2013, med oppstart av nye kontrakter 1.1.2014. Hver enkelt kommune er ett ruteområde. Oppdraget omfattet spesialskyss, ordinær skolekjøring, bestillingsruter og TT-kjøring. Avtalene gjelder for to år med mulighet for forlengelse i inntil to år. Det har vært betydelige kostnadsøkninger ved de nye avtalene, og det er ikke konkurranse om disse tjenestene med unntak av i Kristiansand kommune.

I flere av kommunene i Vest-Agder bruker AKT maksimalt av kapasiteten drosjeselskapene tilbyr for å utføre skolekjøring. Skolekjøringen konkurrerer blant annet med drosjeselskapenes sykehuskjøring.

AKT og Aust-Agder fylkeskommune anbudsutsatte og inngikk avtaler om drosjetjenester tilknyttet spesialskyss, ordinær skolekjøring og bestillingsruter i kommunene Risør, Gjerstad, Tvedestrand, Vegårshei, Arendal, Grimstad og Lillesand i 2014. Aust-Agder fylkeskommune har en opsjon på TT-kjøring i avtalene. Oppstart av avtalene var 1.1.2015. Avtalene gjelder for to år med mulighet for forlengelse i inntil halvannet år.

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 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 skoleskys-sregisteret, samt intensjon om felles skolerute regions-vis. Skoleskyssavtalene har som intensjon å bidra til en rasjonell og kostnadseffektiv skoleskyss. Avtalene om skoleskyss varte ut 2014, og samtlige avtaler er forlenget i 2 år.

Høsten 2014 ble det gjennomført møter med kommunene Lillesand, Grimstad, Arendal, Tvedestrand, Vegårshei, Gjerstad og Risør, samt de videregående skolene i Aust-Agder i forbindelse med at AKT overtok ansvaret for kollektivtrafikken i disse kommunene, og dermed også forvaltningen av skoleskyssen fra 1.1.2015. For kommunene og skolene innebar dette nye rutiner, og god dialog og kontakt med alle parter var høyt prioritert.

Årlige møter gjennomføres med kommunene i tillegg til løpende dialog med kommuner og skoler omkring skoleskyss gjennom hele året. I de årlige møtene med kommunene får AKT tilbakemeldinger fra den enkelte kommune om hvordan skyssen fungerer, og hvordan samarbeidet med AKT vurderes. Tilbakemeldingene i 2014 er at kommunene i hovedsak er fornøyd med samarbeidet med AKT.

4.2 ORDINÆR SKOLESKYSS

I Vest-Agder er det ca. 3900 elever i videregående skole som har reiseavstand mellom hjem og skole på over 6 km, avstandsgrensen for fri skyss. Det er totalt ca. 1500 elever i videregående skole som har gratis skolereisekort til og fra skolen. I Kristiansandsregionen, hvor det er relativt godt utbygde 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 de aktuelle stedene omfattes av ungdomskortordningen i Kristiansandsregionen eller om de kan nytte gratis skolereisekort mellom hjem og skole.

Totalt ca. 1500 elever
i videregående skole
har gratis skolereisekort
til og fra skolen.



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

Område / skoleår	2011/2012	2012/2013	2013/14	2014/15
Kristiansandsregionen	371	360	383	306
Lindesnesregionen	349	424	477	445
Listerregionen	698	743	737	734
Andre vgs. i/utenfor Vest-Agder	44	46	32	32
Totalt antall skyss elever som mottar skolereseisekort	1 462	1 573	1629	1517

TABELL: Antall elever med gratis skoleskyss i grunnskole pr. skoleår, fordelt på kommune.

Kommune	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15
Kristiansand	1 264	1 151	1 273	1132
Mandal	651	617	660	661
Farsund	506	496	478	537
Flekkefjord	253	242	278	331
Vennesla	483	446	469	453
Songdalen	335	324	298	324
Søgne	390	386	379	401
Marnardal	218	204	210	211
Åseral	100	93	88	88
Audnedal	165	182	170	155
Lindesnes	319	324	317	340
Lyngdal	551	564	483	507
Hægebostad	175	179	191	187
Kvinesdal	356	368	388	395
Sirdal	105	99	96	105
TOTALT	5871	5 675	5 778	5 827
Kristiansandsregionen (1)	2 472	2 307	2 419	2 310
Sum øvrige kommuner	3 399	3 368	3 359	3 517

1) Omfatter kommunene Kristiansand, Vennesla, Songdalen og Søgne

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 rute-tilbudet og skoleskyssen er åpen for ordinære passasjerer. AKT arbeider med å synliggjøre skole-skyssen som et kollektivtilbud også andre passasjerer kan benytte.

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

Undertransportører – ordinær skoleskyss

I 2014 kjøpte AKT skoleskyss av ca. 50 drosjer/drosje-sentraller og turvogner. Lokalkunnskapen deres er med på å sikre transport av god kvalitet i kommunene.

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

Område/skoleår	2011/2012	2012/2013	2013/14	2014/15
Undertransportører grunnskoleskyss	20 200	20 900	20 800	24 625
Skyss av egne barn/elever	1 020	938	590	461
Refusjoner og undertransportører vgs.	2 141	2 100	1950	1 332
SUM	23 361	23 938	23 340	26 418

Finansiering av grunnskoleskyssen

Den mottatte kommunebetalingen i 2014 var kr 43,8 mill. og inkluderer merbetalingen fra kommunene i forbindelse med avlastningskjøring. Inkludert i beløpet er også merkostnader for skyss til ledsagere som følger elever, samt ekstra skyss med drosje for elever grunnet kommunale vedtak om særlig farlig eller vanskelig skolevei.

AKT og kommunene i Vest- Agder inngikk egen avtale om fakturering av merkostnadene for spesialskyss for elever som ikke går på sin nærscole. Nærskoleprinsippet gjenspeiler at kommunene fatter vedtak om skolebytte, og dermed blir ansvarlig for merkostnadene i forhold til skyss. Kommunenes merkostnader var i 2014 på i overkant av 3 mill. kroner.

TABELL: Kommunebetaling pr. år fra 2011 – 2014. Alle tall i 1000 kroner.

Kommunebetaling	2011	2012	2013	2014
Beløp	42 917	44 860	42 080	43 825
%- endring	0,01	4,5	- 6,2	4,1

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

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.

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 2014 ble den kommunale delfinansieringen fra kommunene regulert med deflator i statsbudsjettet for 2014.

4.3 TRAFIKKFARLIG SKOLEVEG – KOMMUNALE VEDTAK

Det er stor forskjell på hva de enkelte kommunene definerer som særlig farlig eller vanskelig skoleveg. I kommunene med færrest vedtak har ingen av elevene skyss som følge av vedtak om farlig skoleveg. I kommunene med flest kommunale vedtak har 14 prosent av skyssberettigede elever slik skyss. Ulikt veisystem og antall stam- og riksveier gjennom kommunen og skolestruktur kan forklare noen av forskjellene. Nedgangen fra 2013 til 2014 i antall skyss elever med særlig farlig skoleveg kan tyde på større fokus på bygging av sykkel- og gangfelt de siste årene.

TABELL: Andel skyss elever som følge av særlig farlig eller vanskelig skoleveg.

	2011	2012	2013	2014
Andel skyss elever som følge av særlig farlig skoleveg	14 %	12 %	14 %	10 %

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

- Kristiansand (10 %)
- Mandal (13 %)
- Farsund (14 %)
- Flekkefjord (10 %)
- Vennesla (12 %)
- Songdalen (6 %)
- Søgne (4 %)
- Marnardal (6 %)
- Åseral (0 %)
- Audnedal (12 %)
- Lindesnes (8 %)
- Lyngdal (14 %)
- Hægebostad (7 %)
- Kvinesdal (13 %)
- Sirdal (12 %)

4.4 SPESIALTRANSPORT AV ELEVER TIL GRUNNSKOLER OG VIDEREGÅENDE SKOLER

For den enkelte elev som har spesialskyss med drosje kreves det egen søknad samt sakkyndiges erklæring om elevens behov for drosjeskyss. For mange av elevene vil drosjeskyss være et varig behov gjennom hele skolegangen, mens andre elever vil ha behov for drosjeskyss i 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 har økt noe fra 2013 til 2014. Antall elever med spesialtransport på videregående skoler er redusert i forhold til forrige skoleår, hvor man så en økning på 35 %.

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

Kommune	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15
Kristiansandsregionen	167	153	153	156
Lindesnesregionen	38	34	26	23
Listerregionen	30	30	28	34
Totalt antall skyss elever	235	217	207	213

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

Videregående skoler	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15
Antall elever med spesialskyss med drosje i videregående skole	71	70	94	82



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

	2011	2012	2013	2014
Grunnskoler	10 138	12 532	12 332	14 069
Videregående skoler	5 212	6 255	8 095	9 259
TOTALT VEST-AGDER	15 350	18 787	20 427	23 328

Kostnaden for å løse drosjeskyssen til de 295 elevene med spesialtransport er på kr 23,3 mill. Gjennomsnittlig skysskostnad per elev er ca. kr 79 100,- per år. Kommunedelbetalingen for den enkelte elev på grunnskolen dekker ca. 1/10 av kostnaden for elever med spesialskyss. Kostnadsmessig er det en økning på 14,2 prosent fra 2013 til 2014. Kostnadene for spesialtransport har økt med i overkant av 50 prosent siden 2011.

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 2014 ER FØLGENDE INFRASTRUKTURTILTAK FOR BUSS PLANLAGT OG/ELLER GJENNOMFØRT:

Kollektivfelt på E39 (Kartheiakrysset–Rige)

Anleggsarbeid med bygging av kollektivfelt i begge retninger på strekningen ble igangsatt og forventes ferdigstilt i første halvår 2015.

Kollektivfelt på E18 (Vollevannet–Bjørndalssletta)

Første fase over Bjørndalssletta ble opparbeidet i siste halvår 2013 og hele strekningen ble ferdigstilt i 2014. En vanskelig plassert holdeplass ble flyttet nærmere krysset på Bjørndalssletta og trafikkforholdene ble vesentlig forbedret.

Kollektivfelt på Rv9 Grim–Gartnerløkka

Anleggsarbeid med bygging av kollektivfelt på strekningen Jørgen Moes gate–Gartnerløkka ble igangsatt og forventes ferdigstilt i første halvår 2015.

Ny Vågsbygdvei

Vegprosjektet ble offisielt åpnet i juni og nytt permanent rutesystem kunne iverksettes med Hannevika som knutepunkt for alle øst og vestgående ruter.

ØVRIGE INFRASTRUKTURTILTAK:

Terminal AMFI Mandal

Kjøpesenteret ble åpnet 20. november. Bussterminalen er tatt i bruk for lokalrutene, og noe senere for linje 900 Kristiansand–Mandal–Lyngdal–Farsund–Lista.

Flekkefjord rutebilstasjon

Statens vegvesen oppnådde enighet med Jernbaneverket om bygging av perrong langs jernbanespolet og inntil stasjonsbygningen. Dette ble finansiert med riksvegmidler øremerket for ekspressbuss-terminaler. Midlene kunne brukes her fordi ekspressbusselskapene for noen år siden konkluderte med at de ønsket å kjøre innom Flekkefjord framfor å få en terminal ved E39.

Terminal Vågsbygd senter

Planene ble godkjent i Bystyret i september og oversendt fylkeskommunen for videre prosjektering og bygging.

Endeholdeplass for M1 på Flekkerøy

Anlegget ble ferdigstilt tidlig på høsten og omfatter foruten sjåførpausefasiliteter også «Park&Ride» og sykkel-/mopedparkering.

Endeholdeplass for M2 Voiebyen

Planlegging og prosjektering av endeholdeplass i Skonnertveien ble gjennomført. Tiltaket skal medvirke til at rutekjøringen blir mer presis med mindre forsinkelser. Det er en forutsetning for gjennomføring at holdeplassene i motsatt retning i Voiebyen blir oppgradert og at framkommeligheten i Kjosbukta blir bedret.

Endeholdeplass for M3 på Slettheia

Planlegging og prosjektering ble på det nærmeste fullført i løpet av året, men framdrift for realisering er ikke fastsatt. I likhet med Voiebyen er dette primært et tiltak for mer stabil rutekjøring, men det gir også muligheter til endret kollektivbetjening av Slettheia.

Endeholdeplass i Sørlandsparken

Det ble kjøpt tomt i Avenyen og prosjektert plan for opparbeiding. Kristiansand kommune er eier av tomten. Målet er ferdigstillelse medio 2015. Tomten er strategisk plassert med tanke på betjening av hele Sørlandssenteret.

Oppgradering av holdeplasser og utplassering av venteskur

Målsettingen om full tilgjengelighet på alle by-linjer nærmer seg fullføring, men Hellemyr gjenstår. I 2014 fortsatte oppgraderingen av holdeplasser på Fv3 Sømsveien–Dvergsnesveien–Kystveien, men måtte reduseres betydelig i forhold til planen fordi BRA-tilskuddet ble betydelig redusert.

Pauserom for sjåfører i Kristiansand

AKT inngikk avtale med Rom Eiendom om pauserom for sjåfører til erstatning for rutebilstasjonen, som ble stengt i oktober da AKT flyttet til Tollbodgt 22.

6. INFORMASJON OG SALG



6.1 VIDEREFØRING AV «Å REISE LETT MED AKT»

2014 har vært et år for videreføring og videreutvikling av tiltakene som ble iverksatt i 2013. Høsten har vært preget av forberedelse til oppstart av ny kontrakt i Aust-Agder. I november/desember ble det gjennomført en relativt stor og målrettet kampanje for å bygge kjennskap til AKT i Aust-Agder. I Vest-Agder har hovedlinjene i informasjon og salg bygget videre på grunnlaget fra 2013. Arbeidet med forenklet reisehverdag har stått i fokus, noe som også har gjenspeilt seg i informasjons- og markedsføringstiltak.

Potensiale for nye kunder

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 med dette. Over 90 prosent av alle reiser som betales av kunden utføres i Kristiansandsområdet. Potensialet for flere passasjerer er der hvor kollektivtilbudet er best utbygd.

6.2 SANNTIDSINFORMASJON

Trafikantinformatjon forteller og veileder passasjerene om kollektivtilbudet før og under reisen. AKT har jobbet mye med videreføring og foredling av trafikantinformatjon i 2014. Kundesenterets bruk av avviks- og servicemeldinger har vært med på å forbedre kvaliteten av sanntidsinformatjon. Det har også vært jobbet videre med å markedsføre sanntidsmulighetene mot bedriftsmarkedet, ved at AKT tilbyr lenker med sanntidsinformatjon for nærliggende holdeplasser til bedrifter som ønsker slik informasjon på egne info-skjermer.

6.3 REISEPLANLEGGER

Bruk av reiseplanleggeren på web, mobil og app har vist fortsatt økning i 2014. Reiseplanleggeren har vist sanntidsinformatjon i Kristiansandsområdet i hele 2014 og reise-appen er det bærende elementet for markedsføring av sanntid.

Nedlasting app «AKT Reise» pr desember 2014	IOS	Android
	18 400	12 800

Appene vil også være det bærende elementet i markedsføringen av sanntid utover 2015. Selv om appene allerede er blant de mest nedlastede i Kristiansandsregionen, er det fortsatt potensial til at flere har sin egen «sanntid på lomma».



6.4 ANNEN TRAFIKANTINFORMASJON

Det ble gjort en større satsing for å forbedre trafikantinformasjonen i 2013. 2014 har i stor grad blitt brukt til å opprettholde og forbedre kvaliteten på de tiltakene som ble satt i verk året før.

6.4.1 NAVNEMERKING AV STØRRE HOLDEPLASSER I KRISTIANSAND

Majoriteten av kollektivreiser utføres i Kristiansandsområdet. Samtlige store holdeplasser med vente-fasiliteter har fått navnermerking i Kristiansandsområdet. For å opprettholde kvaliteten krever dette kontinuerlig oppfølging i forhold til hærverk etc.

6.4.2 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 i 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 HOLDEPLASSKART KVADRATUREN

Holdeplasskart for Kvadraturen er utplassert på ulike knutepunkt i Kvadraturen. Disse kartene har også en sentral plass og stor betydning for «informantene» som er oppført i Markensgate. AKT har i dette kartet innført bokstavmerking av holdeplasser i Kvadraturen (holdeplassen er fysisk merket med en bokstav). Merkingen er gjenkjennbar 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 har i 2014 videreført prinsippene med bokstavmerking også på andre knutepunkter.

6.4.4 PIKTOGRAM

I sentrale publikasjoner bruker AKT formspråket og piktogrambiblioteket til Ruter (administrasjonsselskapet for Oslo og Akershus), noe som også er viktig i forhold til gjenkjennelseeffekten over fylkeskommunale grenser.





6.5 KUNDESENTRE

Kundesenter i Kristiansand /Ruteopplysningen 177 - Agder

I oktober flyttet AKTs kundesenter fra rutebilstasjonen i Kristiansand til nye, funksjonelle lokaler i Tollbodgata. Med nye salgs- og informasjonskanaler som i større grad overlater kjøpssituasjonen til kunden, er det fortsatt en stor verdi i å ha kundesentrene produktkunnskap lett tilgjengelig for kunden. Bruken av kundesentrene har de siste årene gått fra å være rene salgssteder til i større grad å være et sted for problemløsning. Vi ser i den forbindelsen utfordringer i forhold til å holde egne ansatte og sjåfører oppdatert på alle teknologiske løsninger som web, reiseplanleggere, apper, nettbutikk, mobilbilletter etc.

AKT har egne kundesentre på rutebilstasjonen i Lyngdal og Flekkefjord. Nytt kundesenter åpner i Arendal januar 2015.

Telefon 177

Telefon 177 er fortsatt en viktig kanal for kundeinformasjon, men de senere år har behovet for ruteopplysnings-tjenester blitt vridd mot selvbetjente løsninger. I 2014 var det en nedgang i antall henvendelser til tlf 177 på i underkant av 20 % mot året før. Dette er en nasjonal trend og det forventes at den 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
2014 (3)	69 862	62 446	89,7

Statistikkmodul 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.
 (3) Estimerte tall for oktober, november, desember 2014 grunnet overflytting til nytt system.



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 av året hvor både ruteproduksjon og antall reiser er færre enn resten av året. Mens kundene ellers i året har god kjennskap til kollektivsystemet, og dermed mindre behov for kunderettet veiledning, er det om sommeren i stor grad behov for 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.

6.6 KUNDEINFORMASJON PÅ WEB

6.6.1 WEBSIDER

Web-siden akt.no ble lansert i juni 2013 og har fått en sentral rolle i AKTs publikumsinformasjon. Størstedelen av AKTs kundekommunikasjon peker mot akt.no og publikum har tatt svært godt imot de nye web-sidene. Det er en tydelig endring i retning av at publikum har blitt mer selvhjulpne. Besøket på web-sidene viser fortsatt en økning fra 2013 til 2014.

Trafikk fra mobile enheter

AKTs web-sider har såkalt responsivt design (tilpasser seg automatisk enheten som brukes), og en ser fortsatt en stor andel trafikk fra mobile enheter. Trafikken fra mobile enheter ligger på gjennomsnittlig 60 prosent, og enkelte dager opp mot 70 prosent. Dette er langt høyere enn for web-sider generelt og viser at kollektivinformasjon er informasjon som benyttes når kunden reiser.

Besøk på websiden	2012	2013	2014
Totalt	1, 15 mill	1,5 mill	1,75 mill
Gjennomsnittlig besøk daglig	3 150	4 100	4 800
Gjennomsnittlig 4800 besøk på våre web-sider daglig i 2014. Dette tallet er betydelig høyere ved studiestart, ruteomlegginger, før høytider osv.			

6.6.2 SOSIALE MEDIER

AKT var frem til høsten 2014 representert på Facebook. Grunnet små ressurser har ikke AKT hatt kapasitet til å utnytte kanalens potensiale og Facebook ble i stor grad benyttet til enveis informasjonsarbeid, samt til å svare på konkrete henvendelser. De fleste tilbakemeldingene som har kommet på AKTs Facebook-side omhandler sjåfører. Siden ingen av sjåførene i Vest-Agder er ansatt i AKT, men i de ulike selskapene som AKT har kontrakt med, har AKT derfor et stort ansvar for å forvalte personvernet til sjåfører ansatt i tredjepartsselskap. Facebook ble en liten kanal i kundesammenheng. Ressursbruken som krevdes for å følge opp Facebook-siden ble for stor, og en valgte å legge den ned høsten 2014.

6.7 MARKEDSFØRING

Informasjon og kommunikasjon skal primært være et middel for å realisere målsettingene for AKTs kjernevirksomhet, nemlig 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 2014 er markedsføring brukt til å understøtte flere av de strategiske prosjektene vi har jobbet med, blant annet kontantfrie løsninger og reiseinformasjon. Akt.no er den viktigste kunde kanalen og all markedsføring og informasjon har hatt som målsetting å lenke kunden til akt.no og de forskjellige undersidene. AKT har også generelt gjort et skifte i medie-/kanalvalg. Satsing på digital annonsering er styrket på bekostning av tradisjonell print-annonsering.

«Reis lett med akt.no» uttrykker ambisjonene AKT har for fremtidig utvikling av tilbudet og har vært en bærebjelke i AKTs kundekommunikasjon i 2014. I Aust-Agder er dette også en introduksjon av AKT som leverandør av kollektivtjenester, hvor dette budskapet har stått sentralt – og fortsatt vil stå sentralt i fremtidig markedsføring.

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 noen kundesegmenter vil AKT kunne bli valgt bort hvis tilbudet ikke tilfredsstiller kundens basisbehov for transport, og kunden vil finne alternative transportløsninger. I andre delmarkeder er lojaliteten til kollektivtilbudet sterkere, ofte fordi kunden ikke har andre alternativer. Ved å introdusere nye løsninger for kundeinformasjon og betaling, håper en at dette er med på å styrke kollektivtrafikkens konkurransekraft.

6.8 KAMPANJER

6.8.1 KONTANTFRIE BUSSE

AKT har i 2014 videreført markedsføringen av kontantfrie løsninger gjennom ulike virkemidler, og mobilbilletten har etter hvert blitt en betydelig faktor for å redusere kontantmengden om bord. Ved studiestart ble det i Kristiansand kjørt egen kampanje for mobilbilletten, med svært gode resultater, og mange fikk øynene opp for bruk av mobilbillett som betalingsmiddel. Mobilbilletten har hatt en vesentlig høyere daglig bruk på høstparten enn på vårparten (tilnærmet 800 daglige billetter på høstparten kontra 450-500 daglige billetter på vårparten), hvor en del av økningen med stor sannsynlighet kan tilskrives kampanjen rundt studiestart. I tillegg har mobilbilletten blitt brukt som kampanjeelement der alle reiste for 10 kroner på mobilbillett under åpningen av Rådhuskvartalet og Bilfri Dag.

Den fortsatte publikumsveksten gjorde at to bussplakat-kampanjer i tillegg ble sentrale.

Holdningskampanje

Fire ulike og humoristiske plakatbudskap har ved hjelp av strektegninger satt fokus på oppførsel på buss, med temaer som: vær oppmerksom, vis hensyn, vær galant, vis omtanke. Kampanjen har blitt godt mottatt av publikum og sjåfører. En avvæpnende, nostalgisk strek får budskapet om bruk av for eksempel mobiltelefon og sitteplasser lettere frem til publikum enn en moralsk pekefinger i moderne formspråk. Plakatkampanjen vil gjentas også i årene fremover.



Takk for at du tar bussen

AKT har også ønsket å gi anerkjennelse av passasjerenes reisevalg gjennom en plakatkampanje direkte rettet mot dagens busskunder. Plakatene har hatt fokus på betydningen for miljøet, og pengene kunden sparer ved å reise kollektivt.

6.8.2 ANDRE MARKEDSFØRINGSTILTAK

Trafikantinformasjon ved trafikkomlegginger

Trafikantinformasjon ved ulike trafikkavvik/flytting av holdeplasser, har også hatt en profilerende verdi utover informasjonsverdien. Sanntidssystemet gjør at vi har mulighet til å få publisert trafikkavvik/servicemeldinger i reiseplanlegger, apper, på holdeplasser og om bord på bussen på en helt annen måte enn tidligere. Bruken av plakat i buss og annonsering knyttet til trafikkavvik har derfor vært noe mindre i 2014 enn tidligere år.

Turistmarkedet

AKT har også hatt en del annonser/informasjon i mer tradisjonelle turistpublikasjoner i Kristiansand og resten av Vest-Agder. Vi har også hatt et eget samarbeid med Dyreparken, der utgangspartiet viser info om busstilbudet i Kristiansand.

Reis lett med akt.no

I hele 2014 har hovedbudskapet i kundekommunikasjon vært «reis lett med akt.no» i annonseform, plakatform og i andre medier/kanaler. Målet er å dirigere kunden inn til vår viktigste formidlingsplattform, web-sidene.

Annen markedsføring

AKT har også i 2014 hatt noen profil-/produktannonser i tidsskrift og publikasjoner, med budskapet «reis lett med akt.no». Dette har både vært knyttet til spesielle begivenheter, eksempelvis innføring av sommerruter, men også som ren profilerende annonsering. I sammenhenger hvor markedsinnsatsen ikke er knyttet opp til bestemte kampanjer/begivenheter, har det vært en målsetting å satse på publikasjoner med omfattende distribusjon direkte til publikum, hovedsakelig gjennom postkassedistribusjon eller som innstikk i aviser.

European Bus Forum 2014

AKT ble også invitert til å holde foredrag på «European Bus Forum» i Manchester i juli 2014 om hvordan forbedring av kundeinformasjon har hatt innvirkning på kunderelasjoner. En svært nyttig og spennende opplevelse å registrere at store britiske og europeiske aktører lytter til det et lite selskap fra Norge har gjennomført informasjonsmessig i løpet av de siste årene.

akt.no