

20

ÅRSRAPPORT



15

2015

4 213 000

passasjerer reiste med buss i Aust-Agder

12 459 000

passasjerer reiste med buss i Vest-Agder

16 672 000

passasjerer reiste med buss i Agder

101 Eydehavn	Tid 21:51	22:15 B	100 Harebakk	22:35 H
102 Rykene		22:15 D	111 Solisen - Graslien	22:45 A
110 Torsbuden - Jovannella		22:15 A	150 Tvedestrand	22:50 C
112 Stoa - Ryne		22:15 F	100 Harebakk via Hauges	00:35 H
100 Kristiansand		22:16 G	Lillehammer via Kristiansand	

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 Årsregnskap 2015	8
3. PASSASJERER OG RUTETILBUD	20
3.1 Økning i antall passasjerer	20
3.2 Kundetilfredsheten har aldri vært høyere	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 Trafikksikker skolevei — kommunale vedtak	28
4.4 Spesialtransport av elever til grunnskoler og videregående skoler	28
5. INFRASTRUKTUR OG FREMKOMMELIGHET	30
6. MILJØ	32
7. INFORMASJON OG SALG	35
7.1 "Oppdag AKT" gjennom kundeinformasjon og markedsføring	35
7.2 Sanntidsinformasjon	35
7.3 Reiseplanlegger	35
7.4 Annen trafikantinformasjon	37
7.4.1 Navnemerking av større holdeplasser i Kristiansandområdet	37
7.4.2 Trasékart	37
7.4.3 Holdeplasskart for Kvadraturen	37
7.4.4 Piktogram	37
7.5 Kundesentre	38
7.6 Kundeinformasjon på web	39
7.6.1 Websider	39
7.6.2 Sosiale medier	39
7.7 Markedsføring	40
7.7.1 Kampanjer	40
7.7.2 Andre markedsføringstiltak	43

FORORD

For AKT har 2015 i hovedsak vært et år preget av ordinær drift. Dette var første året med driftsansvar for kontrakter i Aust-Agder. I tillegg har året vært preget av konkurranseutsetting av kollektivtrafikken i Sirdal, Flekkefjord og Kvinesdal, samt konkurranseutsetting av kollektivtrafikken i Vennesla nord og Setesdal. Anbudet om busstjenester i Vennesla nord og Setesdal er det første anbudet hvor man har slått sammen produksjon i Vest- og Aust-Agder i en felles kontrakt. Det har i tillegg vært konkurranseutsetting av drosjetjenester i flere kommuner i begge Agder fylkene.

For å være bedre forberedt i forhold til uønskede hendelser med konsekvenser for kollektivtrafikken og AKTs kunder, har AKT utarbeidet en egen beredskapsplan og det er gjennomført en øvelse i tråd med planen.

Det har vært en positiv utvikling i antall reiser i Aust-Agder, men siden dette er første driftsår er det utfordrende og eksakt si omfanget av endringen. Utover dette har det vært en mindre passasjerøkning i Kristiansandsregionen, mens det i øvrige områder har vært omtrent nullvekst. AKT gjennomfører årlige kundetilfredshetsundersøkelser. Kundetilfredsheten var i 2015 på sitt høyeste nivå!

For å prioritere de økonomiske ressursene i kollektivtrafikken i Agder vurderes rutetilbudet i forhold til passasjertall. Ved lave passasjertall vurderes det om tilbudet skal endres eller avvikles, og om ressursene flyttes til andre områder der det er et større passasjergrunnlag. 2015 har i hovedsak vært preget av justeringer og tilpasninger i ruteproduksjonen.

Kollektivtrafikken er et satsingsområde nasjonalt, regionalt og lokalt i omstillingen til lavutslippssamfunnet og i byutviklingen. Kollektivtransportens viktigste bidrag til en miljøvennlig trafikkutvikling er å bidra til at flere reiser kollektivt, og dermed bidra til redusert bilbruk. Grunnlaget for en høy markedsandel for kollektivtrafikken legges i arealpolitikken.

Utbyggingsmønsteret kan redusere transportbehovet og det er viktig at kollektivtransport inkluderes tidligst mulig i planleggingen.

Ambisjonene for kollektivtrafikken fremover vil gjenspeiles i søknad om bymiljøavtale for Kristiansandsregionen, og det er blant annet beskrevet et transportopplegg som vil bidra til at all vekst i persontransporten i Kristiansandsregionen skal skje ved gange, sykling eller kollektivtransport. Parallelt arbeides det med en areal- og transportplan for Arendalsregionen. For å nå nullvekstmålet må kollektivtrafikken ha en kapasitet som muliggjør et betydelig antall flere reisende, og den må ha en kvalitet som gjør at flere ønsker å reise kollektivt. For å møte nasjonale, regionale og lokale målsetninger om kollektivtrafikken som satsingsområde arbeider AKT for tiden med en strategiplan for de viktigste oppgave- og ansvarsområdene selskapet har. Dette arbeidet blir viktig å videreføre i 2016 slik at man er forberedt på relativt store endringer de kommende årene.

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 velfungerende og kostnadseffektivt kollektivtilbud, samt utføre lovpålagte skoleskyssoppgaver på en formålstjenlig måte. Selskapet skal bidra til en miljøvennlig trafikkutvikling.

1.3 STYRET

AKT sitt styre består av åtte medlemmer og er valgt av selskapets generalforsamling. Styret i AKT bestod av følgende personer ved utgangen av 2015:

- Solveig Løhaugen (leder)
- Espen Ulvin (nestleder)
- Per Sigurd Sørensen
- 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 2015 er det 30,79 årsverk fordelt på 35 medarbeidere i AKT.

I administrasjonen er det 19,6 årsverk fordelt på 20 medarbeidere. Avdelingskontoret i Lyngdal har 2,6 årsverk fordelt på 3 medarbeidere. Avdelingskontoret i Flekkefjord har 2,0 årsverk fordelt på 3 medarbeidere.

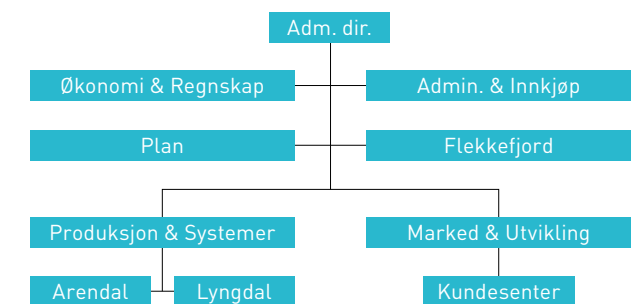
Kundesenteret i Kristiansand er bemannet med 5,59 årsverk fordelt på 7 medarbeidere og kundesenteret i Arendal er bemannet med 1,0 årsverk fordelt på 1 medarbeider.

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 samt nestleder
- Kristin Løining Kjeldsen, produksjonssjef
- Hilde Bergersen, plansjef
- Kjell Sverre Drange, administrasjonssjef
- Harald Eide, økonomisjef

1.5 ORGANISASJONSKART



1.6 HMS-ARBEID

- AKT hadde en 2-dagers fagtur til København med besøk hos København kommune, trafikkelskapet MOVIA og Lund kommune i Sverige.
- Høsten 2015 ble det gjennomført medarbeiderundersøkelse i AKT.
- Det har vært gjennomført en 2-dagers samling med alle ansatte, med tema etikk og anti-korrupsjon.
- Det ble utdelt Norges Vel fortjenestemedalje for lang og tro tjeneste til én medarbeider.
- AKT hadde avslutning for én ansatt som har vært i selskapet i over 30 år.
- Det ble organisert felles deltakelse i Grimstad maraton.
- AKT har vært IA-bedrift siden 01.01.13. I 2015 var det et sykefravær på 2,3 prosent.
- Ledelsen i selskapet vurderer arbeidsmiljøet som bra, og det er ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen i 2015.





2. ØKONOMI

2.1 ÅRSREGNSKAP 2015

Årsresultatet for 2015 er positivt og viser overskudd. Selskapet hadde i 2015 driftsinntekter på kr 598 142 692,-. Driftskostnadene var på kr 572 865 152,- med et driftsresultat på kr 25 277 540,-. Selskapets årsresultat for 2015 ble på kr 27 336 732,- som avsettes i sin helhet til annen egenkapital.

Som omtalt i årsmeldingen for 2014, er det fortsatt uavklart hvilken finansiering kollektivtrafikken vil ha gjennom ny bymiljøavtale og ved evt. bortfall av dagens belønningsordning. Belønningsavtalen mellom Kristiansand kommune og Staten varer til og med 2016, men 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. Ny bymiljøavtale gjelder først fra 2018 og det er dermed knyttet usikkerhet til manglende finansieringsordninger av kollektivtilbudet i 2017. Uten statlig finansiering i 2017 vil selskapet mangle finansiering i størrelsesorden 40-50 MNOK for å opprettholde dagens ruteproduksjon.

AKT har i lengre tid hatt en sak med Skatt Sør, og i mars 2015 mottok selskapet et varsel om etterberegning av mva. på 109 MNOK. AKT har sendt et tilsvar til varselet innen gjeldende frister, men det er ved utarbeidelsen av

årsregnskapet for 2015 ikke truffet et endelig vedtak fra Skatt Sør sin side. Situasjonen er derfor uavklart med hensyn til økonomiske konsekvenser for selskapet.

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

Overskuddet for 2015 avsettes derfor i sin helhet til annen egenkapital og vil kunne benyttes til økt produksjon i årene som kommer dersom finansieringen sikres og kravet fra Skatt Sør bortfaller i tråd med AKTs syn.

På de neste sidene følger det offisielle 2015-årsregnskapet for Agder Kollektivtrafikk AS, bestående av styrets årsberetning, resultat, balanse og noter.

Styrets årsberetning 2015

Agder Kollektivtrafikk AS (AKT)

Samfunnsoppdrag - virksomhetens art og hvor den drives

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

Selskapets utvikling, resultat og fortsatt drift

Selskapets hadde i 2015 driftsinntekter på kr. 598 142 692,-. Driftskostnadene var på kr. 572 865 152,- med et driftsresultat på kr. 25 277 540,-.

Selskapets årsresultat for 2015 ble på kr. 27 336 732,- som avsettes i sin helhet til annen egenkapital pr. 31.12.2015 på kr. 60 530 062,-. Belønningsmidler fra Staten til utvikling av kollektivtrafikken utgjorde i 2015 43,0 MNOK.

Styret bekrefter at forutsetning om fortsatt drift er til stede, men vil trekke frem at deler av finansieringen for 2017 ikke er avklart da nåværende belønningsavtale går ut 2016. Etter styrets oppfatning gir årsregnskapet en rettvise oversikt over utvikling og resultat av foretakets virksomhet og dets stilling pr. 31.12.2015.

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

Andre forhold

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

Skatt Sør vedtok og nektet fradrag for inngående mva for årene 2008-2010. Selskapet var uenig i kravet og kravet ble bestridt. Det var 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 avsa 11. mars 2014 dom i en liknende sak hvor Vestviken Kollektivtrafikk AS fikk fullt medhold, og retten opphevet vedtak fra Skatt Sør. Dommen er rettskraftig etter at statens anke til Høyesterett ble avvist.

I etterkant av dommen har det vært ulik oppfatning av konsekvensen av dommen mellom AKT og Skatt Sør. Skatteetatens vedtak som ble kjent ugyldig av Borgarting lagmannsrett i mars 2014 er fortsatt ikke opphevet. Agder Kollektivtrafikk AS mener at dommen i Borgarting lagmannsrett støtter AKT sin oppfatning av regelverket. Det er i regnskapet per 31.12.2015 belastet og avsatt MNOK 37,4 for kravet, hvorav MNOK 28,5 er betalt.

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

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

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

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

Markedsrisiko

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

Motpartrisiko

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

Finansiell risiko

Overordnet om målsetting og strategi

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

Renterisiko

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

Kredittrisiko

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

Likviditetsrisiko

Selskapet vurderer likviditetsrisikoen i selskapet som lav.

Forsknings- og utviklingsaktiviteter

Selskapet har ikke hatt kostnader til forsknings- og utviklingsaktiviteter i 2015.

Arbeidsmiljø

Etter styrets oppfatning har arbeidsmiljøet i selskapet vært bra.

Selskapet sysselsatte ved årets utgang 35 personer som utgjorde 30,8 årsverk. Sykefraværet var i 2015 på 2,3%.

Det har ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen i 2015.

Likestilling

Selskapet har som mål å være en arbeidsplass der det råder full likestilling mellom kvinner og menn. AKT har innarbeidet en policy som tar sikte på at det ikke forekommer forskjellsbehandling grunnet kjønn. Styret består av 8 medlemmer, og er sammensatt av 3 kvinner og 5 menn. Ledergruppa i AKT består av 3 kvinner og 3 menn.

Ytre miljø

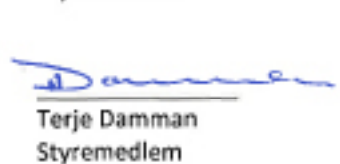
Selskapets virksomhet forurensar ikke det ytre miljø utover hva som er vanlig i tilsvarende virksomheter. Det jobbes målrettet mot å få flere til benytte kollektivtransport samtidig som det er stort fokus på utslippsreduserende tiltak gjennom effektiv ruteproduksjon og bussmateriell.

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

Kristiansand 7. april 2016


Solveig Løhaugen
Styrets leder


Hans Otto Lund
Styremedlem

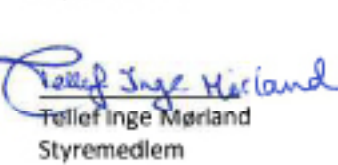

Terje Damman
Styremedlem


Erlend Ulvin
Nestleder


Maiken Messel
Styremedlem


Per Sigurd Sørensen
Styremedlem


Toril Runden
Styremedlem


Toller Inge Mørland
Styremedlem


Siv Elisabeth Wiken
Administrerende direktør

Agder Kollektivtrafikk AS

Resultatregnskap

NOTE	DRIFTSINTEKTER OG DRIFTSKOSTNADER	2015	2014
10	Inntekt og tilskudd fra offentlige oppdragsgivere	405 528 900	269 433 491
2	Billettinntekter	185 145 081	133 359 998
10	Annen driftsinntekt	7 468 711	2 844 417
	Sum driftsinntekter	598 142 692	405 637 906
	Underleveranser og videreformidlede tilskudd	537 769 087	365 611 846
3	Lønnskostnad	24 364 149	20 850 792
4	Avskrivning på varige driftsmidler	2 247 142	1 897 563
3	Annen driftskostnad	8 484 774	10 090 517
	Sum driftskostnader	572 865 152	398 450 717
	Driftsresultat	25 277 540	7 187 188
	FINANSINTEKTER OG FINANSKOSTNADER		
10	Annen renteinntekt	2 489 755	3 222 991
	Annen rentekostnad	-430 564	-717 136
	Netto finansresultat	2 059 192	2 505 855
	ÅRSRESULTAT	27 336 732	9 693 044
	OVERFØRINGER		
	Avsatt til annen egenkapital	27 336 732	9 693 044
7	Sum overføringer	27 336 732	9 693 044

Agder Kollektivtrafikk AS

Balanse pr. 31. desember

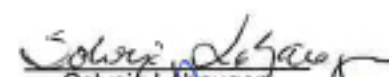
NOTE	EIENDELER	2015	2014
	Anleggsmidler		
	Varige driftsmidler		
	Maskiner og anlegg	2 450 970	3 382 770
4	Driftsløsøre, inventar, verktøy, kontormaskiner o.l.	5 071 357	7 691 073
	Sum varige driftsmidler	7 522 327	11 073 843
	Finansielle anleggsmidler		
5	Investeringer i datterselskap	187 772	0
	Andre langsiktige fordringer	98 532	78 324
	Sum finansielle anleggsmidler	286 304	78 324
	Sum anleggsmidler	7 808 631	11 152 167
	Omløpsmidler		
	Fordringer		
10	Kundefordringer	42 392 673	12 000 842
10	Andre kortsiktige fordringer	48 178 761	44 756 840
	Sum fordringer	90 571 434	56 757 682
12	Bankinnskudd, kontanter o.l.	91 328 129	76 699 333
	Sum omløpsmidler	181 899 563	133 457 015
	SUM EIENDELER	189 708 194	144 609 182

Agder Kollektivtrafikk AS

Balanse pr. 31. desember

NOTE	EGENKAPITAL OG GJELD	2015	2014
	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	60 530 062	33 193 331
	Sum opptjent egenkapital	60 530 062	33 193 331
	Sum egenkapital	85 396 947	58 060 215
	Gjeld		
	Avsetning for forpliktelser		
8	Pensjonsforpliktelser	4 117 898	2 712 578
	Sum avsetninger for forpliktelser	4 117 898	2 712 578
	Annen langsiktig gjeld		
9	Øvrig langsiktig gjeld	15 500 000	17 300 000
	Sum annen langsiktig gjeld	15 500 000	17 300 000
	Kortsiktig gjeld		
10	Leverandørgjeld	61 001 472	37 586 144
	Skyldige offentlige avgifter	1 639 357	1 565 079
11	Annen kortsiktig gjeld	22 052 520	27 385 164
	Sum kortsiktig gjeld	84 693 349	66 536 388
	Sum gjeld	104 311 247	86 548 966
	SUM EGENKAPITAL OG GJELD	189 708 194	144 609 182

Kristiansand, 07.04.2016
Styret i Agder Kollektivtrafikk AS


Solveig Løhaugen
styreleder


Espen Ulvin
nestleder


Toril Runden
styremedlem

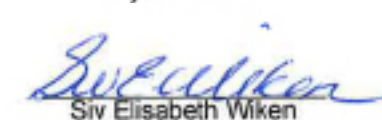

Hans Otto Lund
styremedlem


Maiken Messel
styremedlem


Tellef Inge Mørland
styremedlem


Terje Damman
styremedlem


Per Sigurd Sørensen
styremedlem


Siv Elisabeth Wiken
Adm. direktør

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2015

Note 1 Regnskapsprinsipper

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

Hovedregel for vurdering og klassifisering av eiendeler og gjeld

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

Omløpsmidler vurderes til laveste av anskaffelseskost og virkelig verdi.

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

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

Aksjer og i datterselskap

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

Inntekter

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

Fordringer

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

Bankinnskudd, kontanter og lignende

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

Pensjoner

En ytelsesplan er en pensjonsordning som ikke er en innskuddsplan. Ved regnskapsføring av pensjon som er ytelsesplan, kostnadsføres forpliktelsen over opptjeningstiden i henhold til planens opptjeningsformel. Allokeringmetode 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 2015

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

Note 2 Billetthinntekter

Per virksomhetsområde:	2 015	2014
Billetthinntekter	184 029 929	132 299 070
Godsinntekter	960 605	961 217
Provisjonsinntekter	154 547	99 712
Sum	185 145 081	133 359 998

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

Lønnskostnad	2 015	2014
Lønn	18 092 980	15 841 587
Folketrygdavgift	2 816 993	2 578 188
Pensjonskostnader	3 152 155	1 745 180
Andre ytelser	302 021	685 837
Sum	24 364 149	20 850 792

Antall årsverk sysselsatt i regnskapsåret	30	29
---	----	----

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2015

Ytelser til ledende personer	Lønn inkl overtid	Pensjons- kostnader	Annen godtgjørelse
Daglig leder	1 192 629	170 626	5 164
Styret	391 000	-	-

I tillegg har daglig leder mottatt en diskretionær engangsbonus på kr 50.000 i 2015.

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

Revisor

Godtgjørelse til revisor og samarbeidende selskaper fordeler seg slik:

	2 015	2014
Lovpålagt revisjon	228 300	208 359
Regnskapsrelatert bistand	29 100	58 100
Avgiftsrådgivning	379 000	158 269
Annen revisjonsrelatert bistand	38 369	48 200

Note 4 Varige driftsmidler

	Maskiner og anlegg	Kontor- utstyr	Billetterings- system	Bygnings- messige anlegg	Sum
Anskaffelseskost 01.01.15	4 314 570	1 057 193	13 511 483	506 344	19 389 590
Tilgang kjøpte driftsmidler	-	-	395 625	-	395 625
Benyttet tilskudd	-	-	-1 700 000	-	-1 700 000
Avgang	-	-	-	-	-
Anskaffelseskost 31.12.15	4 314 570	1 057 193	12 207 108	506 344	18 085 215

Akk. avskrivninger 31.12.15	1 863 600	352 731	8 073 175	273 382	8 699 288
Bokført verdi pr. 31.12.15	2 450 970	704 461	4 133 933	232 961	7 522 327

Årets avskrivninger	931 800	223 688	990 383	101 269	2 247 142
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 2015 utgjør NOK 1.839.541.

Note 5 Fusjon av datterselskapet Billettering AS

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

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2015

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 01.01.15	166 000	24 700 885	33 193 331	58 060 216
Årets endring i egenkapital:				
Årets resultat	-	-	27 336 732	27 336 732
Egenkapital 31.12.15	166 000	24 700 885	60 530 063	85 396 947

Note 8 Pensjonskostnader, -midler og -forpliktelser

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

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

	2 015	2014
Nåverdi av årets pensjonsopptjening	3 044 146	2 404 452
Rentekostnad av pensjonsforpliktelsen	331 813	409 652
Avkastning på pensjonsmidler	-255 664	-267 820
Adm.kostnader/rentegaranti	118 321	116 807
Netto pensjonskostnad	3 238 616	2 663 091

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2015

	01.01.15	01.01.14
Antall personer omfattet av ordningen		
Aktive	34	35
Pensjonister	4	3
Totalt	38	38

	31.12.15	31.12.14
Økonomiske forutsetninger (ytelsesbaserte ordninger)		
Diskonteringsrente	2,50	2,30
Forventet lønnsregulering	2,50	2,75
Forventet regulering av folketrygdens grunnbeløp (G)	2,25	2,50
Forventet pensjonsøkning	1,48	1,73
Forventet avkastning på fondsmidler	3,30	3,20

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

	2 015	2014
Balanseført pensjonsforpliktelse		
Påløpte pensjonsforpliktelser	11 522 548	9 807 442
Pensjonsmidler (til markedsverdi)	-7 854 889	-6 397 485
Periodisert arbeidsgiveravgift	517 140	335 211
Ikke resultatført virkning av estimatavvik	-66 901	-1 032 590
Netto pensjonsforpliktelse	4 117 898	2 712 578

Note 9 Annen langsiktig gjeld

	2 015	2014
Gjeld som forfaller mer enn fem år etter regnskapsårets slutt:		
Gjeld til VAF	15 500 000	15 500 000
Gjeld til Aust Agder Fylkeskommune	-	1 800 000
Sum annen langsiktig gjeld	15 500 000	17 300 000

Lånene er renteberegnet for 2015. Rentekostnader utgjør kr 393.635 pr 31.12.15

Note 10 Transaksjoner og mellomværende med nærstående parter

	2 015	2014
Resultatmessige transaksjoner med nærstående parter:		
Inntekter og tilskudd		
Rammetilskudd og vederlag fra Vest Agder Fylkeskommune	185 083 454	167 780 583
Tilskudd fra Kristiansand Kommune	4 337 000	4 058 875
Skoleskyss andel kommuner (krevd inn på vegne av fylkeskommuner)	72 746 446	46 919 033
Belønningsmidler	43 000 000	41 500 000
Andre tilskudd og vederlag fra kommuner	-	250 000
Tilskudd og vederlag fra Aust-Agder Fylkeskommune	100 362 000	8 925 000
Sum inntekter og tilskudd fra nærstående parter	405 528 900	269 433 491

Kostnader		
IT- og lønnstjenester fra Vest Agder Fylkeskommune	756 260	703 000
Sum kostnader fra nærstående parter	756 260	703 000

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2015

Mellomværende med nærstående parter:

Motpart	Forhold til motparten	Kundefordringer 2 015	2014	Andre fordringer 2 015	2014
Vest-Agder Fylkeskommune	Aksjonær	19 092 994	6 013 881	-	-
Aust-Agder Fylkeskommune	Aksjonær	5 901	-	-	-
Kristiansand Kommune	Aksjonær	4 190 105	1 936 836	-	-
Sum		19 098 896	6 013 881	-	-

Motpart	Forhold til motparten	Leverandørgjeld og annen kortsiktig gjeld 2 015	2014	Annen langsiktig gjeld 2014	2014
Vest-Agder Fylkeskommune	Aksjonær	510 732	13 506 003	15 500 000	15 500 000
Aust-Agder Fylkeskommune	Aksjonær	-	117 248	-	1 800 000
Kristiansand Kommune	Aksjonær	576 290	354 335	-	-
Sum		1 087 022	13 977 586	15 500 000	15 500 000

Note 11 Betinget utfall og hendelser etter balansedagen

Skatt Sør har vedtatt og nektet fradrag for inngående mva for årene 2008-2010. Selskapet er uenig i kravet og kravet er bestridt. Det har vært en dialog mellom selskapet og Skatteetaten vedrørende denne saken. I april 2013 mottok selskapet et vedtak fra Skatt Sør om innbetaling av opprinnelig krav med tillegg av renter og tilleggsavgift. Selskapet påklaget vedtaket. I forbindelse med klagen ble kravet om tilleggsavgift frafalt.

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 31.12.2015 belastet MNOK 37,4 for kravet, hvorav MNOK 28,5 er betalt.

I etterkant av dommen har det vært ulik oppfatning av konsekvensen av dommen mellom AKT og Skatt Sør. Skatteetatens vedtak som ble kjent ugyldig av Borgarting lagmannsrett i mars 2014 er fortsatt ikke opphevet. Agder Kollektivtrafikk AS mener at dommen i Borgarting lagmannsrett støtter AKT sin oppfatning av regelverket. Styret velger å beholde avsetningen i regnskapet for 2015 da vedtaket fra 2013 ikke er formelt opphevet av Skatt Sør og selskapet avventer videre forløp i 2016.

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

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

Note 12 Bankinnskudd

Bankinnskudd, kontanter o.l. omfatter bundne skattetrekksmidler med kr 965.721.

3. PASSASJERER OG RUTETILBUD

3.1 ØKNING I ANTALL PASSASJERER

I 2015 var det 12 459 000 passasjerreiser i Vest-Agder fylke. Det utgjorde en økning i antall reiser på 428 000 reiser fra 2014 til 2015. Det er en økning i antall passasjerer både i Kristiansandsregionen og i resten av fylket. 78 % av passasjerreisene finner sted i Kristiansandsregionen.

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

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

I 2015 var det 4 483 000 passasjerreiser i kommunene i Aust-Agder som AKT har ansvar for kollektivtransporten i.

TABELL: Tall i 1000 passasjerer.		2015
Kommunene Gjerstad, Risør, Tvedestrand, Vegårshei, Arendal, Grimstad og Lillesand	Ordinære passasjerer	1 985
	Skolereiser	2 228
	TOTALT	4 213
Skolereiser	Grunnskoler	1 215
	Videregående skoler	1 013
	TOTALT	2 228

3.2 KUNDETILFREDSHETEN HAR ALDRI VÆRT HØYERE

Kundetilfredshet Aust-Agder

AKT har gjennomført to kundetilfredshetsundersøkelser (KTI) i Aust-Agder i 2015. Undersøkelsene er gjennomført i ruteområde vest og ruteområde øst i mai og november (kontrakten langs kysten av Aust-Agder). Tallene viser en bedring fra forrige operatør, og tallene holder seg stabile i begge undersøkelsene. Det er særlig forhold knyttet til tilfredshet med selve busstilbudet, bedring av informasjon, bussenes tilstand og sjåførenes

servicenivå som har vist fremgang fra forrige operatør (undersøkelsene i 2014). Høyest score på spørsmålene i november 2015-undersøkelsen blir gitt på spørsmålet om det er trygt å kjøre buss (4,5) og om det er lett å finne informasjon om rutetilbudet (4,4). Lavest score oppnår spørsmålene om det er lett å finne informasjon om takster/priser (3,5) og opplevelsen av om bussene holder rutetiden (3,6).

Aust-Agder	Nettbuss Sør Aust-Agder		Setesdal Bilruter/Agder Buss	
KTI undersøkelse	juni 2014	nov. 2014	mai 2015	nov. 2015
Kundetilfredshets score (5-punkt skala)	3,7	3,8	4	4

Kundetilfredshet Vest-Agder

AKT har gjennomført to kundetilfredshetsundersøkelser (KTI) i Vest-Agder i 2015. Undersøkelsene er gjennomført i ruteområdet i Kristiansandsområdet (Nettbuss Sør), i Kristiansand-Mandal-Lista (Sørlandsruta) og

i Flekkefjords-området (Nettbuss Sør). På grunn av lav svartilgang er svarene fra Flekkefjordsområdet i november 2015 ikke medtatt i behandlingen.

Vest-Agder	Nettbuss Sør Kristiansand		Sørlandsruta		Nettbuss Sør Flekkefjord /Kvinesdal
KTI undersøkelse	mai 2015	nov. 2015	mai 2015	nov. 2015	mai 2015
Kundetilfredshets score (5-punkt skala)	3,8	3,8	4	4,1	4,3

Resultatene i KTI-undersøkelsene har vært stabil gjennom året. Generelt gir kundene til Sørlandsruta en gjennomgående noe høyere vurdering enn kundene i Kristiansandsområdet. Høyest total KTI-score gav reisende i Flekkefjord/Kvinesdalområdet i mai undersøkelsen, mens svartilgangen var for liten i november til å komme i betraktning. Kristiansandsområdet oppnådde en total kundevurdering på 3,8 på 5-punkts skalaen, tilsvarende tall for Sørlandsruta ligger noe høyere. Vurdering av tilgang på reiseinformasjon er det enkeltspørsmålet som scorer høyest sammen med hvor trygt det oppleves å reise med buss, mens opplevelsen av om bussene holder rutetiden blir vurdert lavest på skalaen i begge undersøkelsene.



3.3 AVTALER MED BUSSELSKAP OG DROSJER

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

Transportør	Område	Avtaleperiode	Opsjon
Nettbuss Sør AS	Kristiansand, Søgne, Songdalen	01.01.2011 - 30.06.2018	2 år
Nettbuss Sør AS	Vennesla, Høietun	01.01.2011 - 30.06.2018	2 år
Nettbuss Sør AS	Flekkefjord, Kvinesdal, Sirdal	01.01.2008 - 31.12.2015	1 år
Sørlandsruta AS	Mandal, Lindesnes, Lista	01.07.2012 - 30.06.2018	4 år
L/L Setesdal Bilruter	Skolekjøring Vennesla nord og rutekjøring Evje-Kristiansand	01.01.2013 - 31.12.2016	
L/L Setesdal Bilruter	Åseral	01.07.2014 - 30.06.2020	2 år
Agder Buss AS (1)	Ruteområde øst	01.01.2015 – 30.06.2022	2 år
L/L Setesdal Bilrute (2)	Ruteområde vest	01.01.2015 – 30.06.2022	2 år

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

3.4 NYE AVTALER OM KJØP AV BUSSTJENESTER

Nye kontrakter

Det har vært arbeidet med anbud og tildeling av ny kontrakt for busstjenester i Flekkefjord, Kvinesdal og Sirdal. Kontrakten ble tildelt Sørlandsruta AS og har oppstart 1.1.2016. Vest-Agder fylkeskommune og AKT har i 2015 gjennomført konkurranseutsetting av drosjetjenester i 10 kommuner i Vest-Agder. De nye avtalene har oppstart i 2016.

Det har vært arbeidet med å anbudsette ruteområde Setesdal og Vennesla nord. Kontrakten har oppstart 1.1.2017 og varighet til 30.6.2026. Aust-Agder fylkeskommune og AKT har i 2015 gjennomført konkurranseutsetting av drosjetjenester i kommunene i Setesdal. Nye avtaler har oppstart 1.1.2017.

TABELL: Oversikt over tildeling av kontrakter i 2015. Alle tall i 1000 kilometer.

Transportør	Område	Avtaleperiode	Opsjon	Rutekilometer
Sørlandsruta	Flekkefjord, Kvinesdal og Sirdal	1.1.2016 – 31.12.2025		908

3.5 RUTETILBUDET

Rutetilbudet er videreført og forsterket i 2015.

TABELL: Antall rutekilometer i 2014 og 2015, fordelt på busselskap. Alle tall i 1000 kilometer.

Rutebilselskap	Rutekilometer 2014	Rutekilometer 2015
Nettbuss – Kristiansandsregionen Pakke 1 og 2 (1)	6504	7254
Sørlandsruta – Mandal, Lindesnes, Lista	2200	2205
Nettbuss – Flekkefjord, Kvinesdal, Sirdal	1038	1108
Setesdal Bilruter – Evje/skole	305	305
Setesdal Bilruter – Åseral	145	156
Bygderuta Favoritten og div. undertransportører (2)	227	274
Setesdal Bilruter – Arendal, Grimstad, Lillesand	-	3582
Agder Buss – Risør, Gjerstad, Tvedestrand, Vegårshei	-	968
TOTALT	10 419	15 852
Tillegg: Skoleskyss med undertransportører, Vest-Agder	600	600

(1) I større grad anslag i 2014. Tall for 2015 er nøyaktig.
(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. I større grad anslag i 2014. Tall for 2015 er nøyaktig.

3.5.1 RUTEFORBEDRINGER

Kristiansandsregionen

I Kristiansandsregionen er det særlig strekningen Kvadraturen – Sørlandssenteret som har hatt en stor passasjerøkning. Det er etablert en ny direkte linje Kvadraturen – Sørlandsparken (A1) i ettermiddagsrush. I tillegg er det gjennomført en forenkling og forbedring av tilbudet på linje 12 Eg - Kjos haveby. Linjene 10/11/12 Eg - Kjos Haveby er slått sammen til linje 12, med én forenklet trasé. Denne forenklingen har gitt en passasjerøkning på ca. 4,5 %. I tillegg er det gjennomført en del justeringer og dubleringer for å tilpasse tilbudet til etterspørselen.

Det ordinære rutetilbudet kjøres 1 uke lengre, før sommerplanene iverksettes. Med denne endringen blir kollektivtilbudet i større grad tilpasset etterspørselen fra arbeidsreisende, samtidig som skolens sommerferie blir hensyntatt.

Øvrige områder

TAXUS-ruter er et konsept for lokalbetjening av mindre byer. Rutene kjøres med mindre bussmateriell. Det er TAXUS-tilbud i Mandal og Flekkefjord. I sommerukene kjører TAXUS ordinær trasé gjennom Mandal sentrum.

Ruteutvidelsene på strekningen Flekkefjord – Kvinesdal – Lyngdal/Farsund som ble iverksatt sommeren 2014, ble videreført i 2015.

I tillegg er det gjennomført tilpasninger og dubleringer i ruteproduksjonen for å ivareta skolekjøring og transport av asylsøkere til norskopplæring.

Ruteforbedringer i Aust-Agder

I konkurranseutsettingen av kjøp av busstjenester i Aust-Agder ble rutetilbudet videreført og forsterket på noen linjer fra 1.1.2015.

Linje 100 Arendal – Kristiansand fikk ny trasé i Arendal i 2015. Linjen kjøres mellom Arendal sentrum via His til Nedenes terminal. Det er satt opp flere direkteavganger fra Arendal som ikke kjøres via Lillesand og Sørlandsparken.

Linje 101 Eydehavn – Grimstad har fått kvartersavganger i morgen- og ettermiddagsrush mandag til fredag på strekningen Eydehavn og Arendal og kveldstilbud mellom Arendal og Grimstad et styrket.

Linje 102 Tromøy Vest – Rykene har fått halvtimesavganger i morgen- og ettermiddagsrush mandag til fredag mellom Rykene og Arendal.

I tillegg er det gjennomført tilpasninger og dubleringer i ruteproduksjonen for å ivareta skolekjøring og transport av asylsøkere til voksenopplæring.



3.6 SAM-PROSJEKTET – BESTILLINGSTRANSPORT

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

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

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

3.7 BÅTRUTER

I 2015 ble det brukt ca. 4 mill. kr på følgende båtruter:

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

3.8 DROSJER

AKT kjøpte i 2015 drosjetjenester innenfor den ordinære skoleskyssen i Vest-Agder for ca. 25,5 mill. kr, spesialskyss for ca. 24 mill. kr og ordinær rutekjøring/tilbringertjenester for ca. 7 mill. kr. I Aust-Agder ble det kjøpt drosjetjenester innenfor den ordinære skoleskyssen for ca. 6 mill. kr og spesialskyss for ca. 9 mill. kr.

AKT og Aust-Agder fylkeskommune anbudssatte 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.

AKT og Vest-Agder fylkeskommune har felles avtaler for persontransport som omfatter ordinær skolekjøring, spesialskyss, bestillingstransport og TT-kjøring. Opsjonen for forlengelse i avtalen med Taxi Sør ble tatt ut for kommunene Kristiansand, Søgne og Songdalen og gjelder i ytterligere 2 år, til og med 2017. Avtalen med Taxi Sør i Hægebostad ble det også tatt ut opsjon på, og ble videreført fra januar 2016. I de øvrige kommunene i Vest-Agder ble det gjennomført ny konkurranse. Det ble inngått avtale med Elite Drosjen gjeldende for 9 kommuner fra 1.1.2016.

I flere av kommunene i Vest-Agder bruker AKT maksimalt av kapasiteten som drosjeselskapene vil påta seg for å utføre skolekjøring. I Aust-Agder er det også meldt om kapasitetsutfordringer for enkelte av drosjeselskapene. Skolekjøringen konkurrerer blant annet med sykehuskjøringen hos drosjeselskapene.

4. SKOLESKYSS

4.1 SAMARBEID MED KOMMUNENE OM SKOLESKYSS

Siden 2008 og 2009 har AKT og samtlige kommuner i Vest-Agder hatt egne avtaler om skoleskyss. AKT og Aust-Agder fylkeskommune har hatt tilsvarende avtaler med kommunene i Aust-Agder siden 1.1.2014. Avtalene inngås for å sikre en forutsigbar finansiering av grunnskoleskyssen både for den enkelte kommune og for AKT. Avtalene regulerer beregningen av kommunal delfinansiering, årlige samarbeidsmøter, dato for avklaringer av vesentlige endringer, innmelding av elever i skoleskyssregisteret, samt intensjon om felles regionsvis skolerute hvor det er hensiktsmessig. Skoleskyssavtalene har som intensjon å bidra til en rasjonell og kostnadseffektiv skoleskyss. I Vest-Agder varer avtalene med kommunene om skoleskyss ut 2016, mens de i Aust-Agder varer ut 2017.

Fra 1.1.2015 overtok AKT ansvaret for kollektivtrafikken i deler av Aust-Agder; Lillesand, Grimstad, Arendal, Tvedestrand, Vegårshei, Gjerstad og Risør, og dermed også forvaltningen av skoleskyssen i disse kommunene. For kommunene og skolene har dette medført nye rutiner for skoleskyssen. AKT opplever at det er en god dialog med alle parter.

Hver høst gjennomføres det møter med alle kommunene, enkeltvis eller regionsvis. I tillegg er det dialog med kommuner og skoler om skoleskyss gjennom året. I de årlige møtene med kommunene får AKT tilbakemeldinger på hvordan skyssen fungerer, og hvordan samarbeidet med AKT vurderes. Møtene er viktige for å ha et samarbeid omkring start- og sluttider, skoleruter og for å få til en mest mulig rasjonell skoleskyss sammen med kommunene. Tilbakemeldingene i 2015 er at kommunene i hovedsak er fornøyd med samarbeidet med AKT.



4.2 ORDINÆR SKOLESKYSS

Videregående

For elever i videregående opplæring er avstandsgrensen for rett til fri skoleskyss 6 km mellom hjem og skole. I Aust-Agder er det 3 149 elever i videregående skole som har mer enn 6 km mellom hjem og skole, og det er totalt 2 665 elever som har skolereisekort som gir fri skyss, i tillegg er det mellom 70-80 elever som får tilskudd til bruk av privat skyssmiddel på enten hele eller deler av strekningen mellom hjem og skole. Det vil si at det er ca. 400 elever i videregående skole i Aust-Agder som ikke benytter seg av retten til fri skoleskyss.

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

Område / skoleår	2015/16
Kommunene Gjerstad, Risør, Tvedestrand og Vegårshei	445
Kommunene Arendal, Grimstad og Lillesand	1 820
Totalt antall elever som mottar skolereisekort	2 665

I Vest-Agder er det 4 464 elever i videregående skole som har mer enn 6 km mellom hjem og skole, og det er totalt 1 694 elever som har skolereisekort i 2015. I Kristiansandsregionen, hvor det er et godt utbygd rutetilbud, har ikke elevene i videregående skole krav på fri skyss og de må selv kjøpe ungdomskort. Vest-Agder fylkeskommune søker hvert år Fylkesmannen i Aust- og Vest-Agder om å videreføre dispensasjonen, som innvilges under vilkår angitt i opplæringsloven. Endringer i det ordinære rutetilbudet i regionen kan påvirke om ungdommene på aktuelt sted omfattes av ungdomskortordningen i Kristiansandsregionen.

I 2015 er det en økning i antall skyssberettigede elever både for grunnskolen og videregående

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

Område / skoleår	2012/2013	2013/14	2014/15	2015/16
Kristiansandsregionen	360	383	306	325
Lindesnesregionen	424	477	445	543
Listerregionen	743	737	734	826
Andre vgs. i/utenfor Vest-Agder	46	32	32	0
Totalt antall skyss elever som mottar skolereseisekort	1 573	1 629	1 517	1 694

Grunnskolen

I Vest-Agder er 6 136 skyssberettigede grunnskoleelever, og det er en økning på 309 i forhold til forrige skoleår. Kristiansand kommune er den kommunen med flest skyss elever, og i Kristiansandsregionen (Kristiansand, Vennesla, Songdalen og Søgne) organiserer AKT daglig skoleskyss for 2 644 grunnskoleelever.

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

Vest-Agder, kommune	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
Kristiansand	1 151	1 273	1132	1229
Mandal	617	660	661	667
Farsund	496	478	537	538
Flekkefjord	242	278	331	315
Vennesla	446	469	453	510
Songdalen	324	298	324	411
Søgne	386	379	401	494
Marnardal	204	210	211	213
Åseral	93	88	88	84
Audnedal	182	170	155	169
Lindesnes	324	317	340	340
Lyngdal	564	483	507	523
Hægebostad	179	191	187	179
Kvinesdal	368	388	395	370
Sirdal	99	96	105	94
TOTALT	5 675	5 778	5 827	6136
Kristiansandsregionen	2 307	2 419	2 310	2644
Sum øvrige kommuner	3 368	3 359	3 517	3492

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

Aust-Agder, kommune	2015/16
Risør	228
Grimstad	746
Arendal	1130
Gjerstad	186
Vegårshei	186
Tvedestrand	384
Lillesand	337
TOTALT	3197

Kostnader skoleskyss
Utgifter til skoleskyss omfatter skyss av elever i grunnskole og videregående skole, og gjelder skyss med buss, drosjer, øvrige undertransportører, foreldrekjøring og spesialskyss med drosje. I 2015 kjøpte AKT skoleskyss av ca. 70 drosjer/drosjesentraler og turvogner. Samtlige leverer tjenester av god kvalitet, og lokalkunnskapen deres er med på å sikre en god og trygg skoleskyss i alle kommuner i Agder.

I Aust-Agder er det 3 197 skyssberettigede grunnskoleelever.

Finansiering av grunnskoleskyssen

Kommunenenes finansiering av skoleskyssen i Vest-Agder i 2015 var 45,6 mill.kr og inkluderer merbetalingen fra kommunene i forbindelse med kjøring til avlastningshjem. Inkludert i beløpet er også merkostnader for skyss til ledsagere som følger elever, samt ekstra skyss med drosje for elever grunnet kommunale vedtak om særlig farlig eller vanskelig skolevei. I Aust-Agder utgjør kommunenes delfinansiering av skoleskyssen 22 mill.kr for 2015. 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 2015 ble den kommunale delfinansieringen fra kommunene regulert med deflator i statsbudsjettet.

TABELL: Kommunebetaling Vest-Agder pr. år fra 2012 – 2014. Alle tall i 1000 kroner.

Kommunebetaling	2012	2013	2014	2015
Beløp	44 860	42 080	43 825	45 634
%- endring	4,5	- 6,2	4,1	4,1

TABELL: Kommunebetaling Aust-Agder. Alle tall i 1000 kroner.

Kommunebetaling	2015
Beløp	45 634

4.3 TRAFIKKFARLIG SKOLEVEI — KOMMUNALE VEDTAK

Kommunene er ansvarlig for skyss dersom skoleveien er under 2 /4 km og den defineres som særlig farlig eller vanskelig for den enkelte elev. Ulikt veisystem når det gjelder utbygd gang- og sykkelvei, antall stam- og riksveier gjennom kommunen og skolestrwktur kan forklare noen av forskjellene mellom kommunene. Etter å ha sett en nedgang fra 2012 til 2014 er det i 2015 en økning i antall skyss elever med særlig farlig eller vanskelig skoleveg. Det er stor forskjell på hva den enkelte kommune definerer som særlig farlig eller vanskelig skolevei, og det er en individuell vurdering av den enkelte elev. I kommunen med flest kommunale vedtak om slik skyss har hver tredje skyssberettigede elever slik skyss.

- Oversikten per kommune er gjengitt nedenfor, tallet i parentes er prosent av totalt antall skyss elever i kommunen:
- Kristiansand (9 %)
 - Mandal (12 %)
 - Farsund (16 %)
 - Flekkefjord (14 %)
 - Vennesla (12 %)
 - Songdalen (6 %)
 - Søgne (5 %)
 - Marnardal (10 %)
 - Åseral (0 %)
 - Audnedal (14 %)
 - Lindesnes (9 %)

- Lyngdal (20 %)
 - Hægebostad (32 %)
 - Kvinesdal (15 %)
 - Sirdal (15 %)
 - Risør (7 %)
 - Grimstad (27 %)
 - Arendal (4 %)
 - Gjerstad (18 %)
 - Vegårshei (12 %)
 - Tvedestrand (18 %)
 - Lillesand (19 %)

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

År /fylke	2012	2013	2014	2015 Vest-Agder	2015 Aust-Agder
Andel i prosent av total antall skyss elever	12 %	14 %	10 %	12 %	14 %

4.4 SPESIALTRANSPORT AV ELEVER TIL GRUNNSKOLER OG VIDEREGÅENDE SKOLER

For den enkelte elev som har spesialskyss med drosje foreligger det egen søknad samt sakkyndigerklæring om elevens behov for drosjeskyss. For mange av elevene vil drosjeskyss være et varig behov gjennom hele skolegangen, mens andre elever vil ha behov for drosjeskyss for en periode. Det er viktig at skoler og kommuner som kjenner elevene vurderer hvorvidt den

enkelte elev kan ha mulighet til å bruke buss mellom hjemmet og skolen.

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 det var en økning på 35 %.

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

Region/skoleår	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
Kristiansandsregionen	153	153	156	157
Lindesnesregionen	34	26	23	23
Listerregionen	30	28	34	34
Totalt antall skyss elever	217	207	213	214

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

Region/skoleår	2015/16
Østre Aust-Agder	73
Vestre Aust-Agder	9
Totalt antall skyss elever	82



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

Videregående skoler / skoleår	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
Vest-Agder	70	94	84	90
Aust-Agder				74

I Vest-Agder er kostnaden for å løse drosjeskyssen for de 304 elevene med spesialtransport på 24,1 mill. kroner. Gjennomsnittlig skysskostnad per elev er ca. kr 80 000 per år. Kommunedelbetalingen for den enkelte elev på grunnskolen dekker ca. 1/10 av kostnaden for skyssen til elever med spesialskyss. Kostnadsøkningen på 3,5 prosent fra 2014 til 2015. Kostnadene for spesialtransport har økt med i overkant av om lag 30 prosent siden 2012. I Aust-Agder er kostnaden for å løse drosjeskyssen for de 156 elevene med spesialtransport på 9,2 mill. kroner, og gjennomsnittlig skysskostnad per elev er ca. kr 59 000 per år.

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

Skole/år	2012	2013	2014	2015
Grunnskoler	12 532	12 332	14 069	15 786
Videregående skoler	6 255	8 095	9 259	8 370
TOTALT VEST-AGDER	18 787	20 427	23 328	24 156

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

Skole/år	2015
Grunnskoler	5 023
Videregående skoler	4 203
Totalt Aust-Agder	9 226



5. INFRASTRUKTUR OG FREMKOMMELIGHET

Fremkommelighet for kollektivtrafikken

Kollektivfelt er et viktig virkemiddel for å sikre framkommeligheten.

- Kollektivfelt på E39 på strekningen Kartheiakrysset – Rige i begge retninger, ble ferdigstilt i andre halvår.
- Kollektivfelt på Rv9 Grim – Gartnerløkka på strekningen Jørgen Moes gate – Gartnerløkka ble ferdigstilt i første halvår.

Endeholdeplasser på pendellinjer

For å sikre at bussen kommer i tide, etableres det endeholdeplasser på pendellinjene. En pendellinje starter på en side av byen og pendler gjennom sentrum, og fortsetter på motsatt side av byen. Eksempler på pendellinjer er metrolinjene i Kristiansand og linje 101 Eydehavn-Arendal-Grimstad.

Med endeholdeplasser i hver ende av pendelen kan bussjåføren avslutte turen og få en kort pause. Ved forsinkelser vil bussjåføren ha mulighet til å korte ned på pausen ved endeholdeplass og starte ruten i samsvar med tidtabellen.

- Endeholdeplass for M2 Voiebyen - Hånes
Endeholdeplassen i Voiebyen er planlagt men ikke bygd. En venter på en løsning for Kjoskrysset Det er etablert endeholdeplass på Hånes.
- Endeholdeplass for M3 på Slettheia - Søm
Byggearbeidene for endeholdeplass på Slettheia ble igangsatt høsten 2015 med anslått ferdigstillelse høsten 2016.
- Endeholdeplass i Sørlandsparken for M1 Flekkerøy
– Sørlandsparken. Kristiansand kommune har opparbeidet endeholdeplass i Sørlandsparken som ble tatt i bruk høsten 2015. Det er etablert endeholdeplass på Flekkerøy.

Kollektivterminaler

I byområder og knutepunkter er det viktig med gode terminaler for å sikre passasjerene gode venteforhold og parkeringsmuligheter. Rasjonell drift av rutetilbudet skal også ivaretas. Opparbeidelse av to terminaler ble igangsatt i 2015 og skal stå ferdige første halvår 2016:

- Kollektivterminal i Farsund flyttes fra Storgaten til Nordkapp i forbindelse med bygging av AMFI senter.
- Terminal Vågsbygd senter

Oppgradering av holdeplasser

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



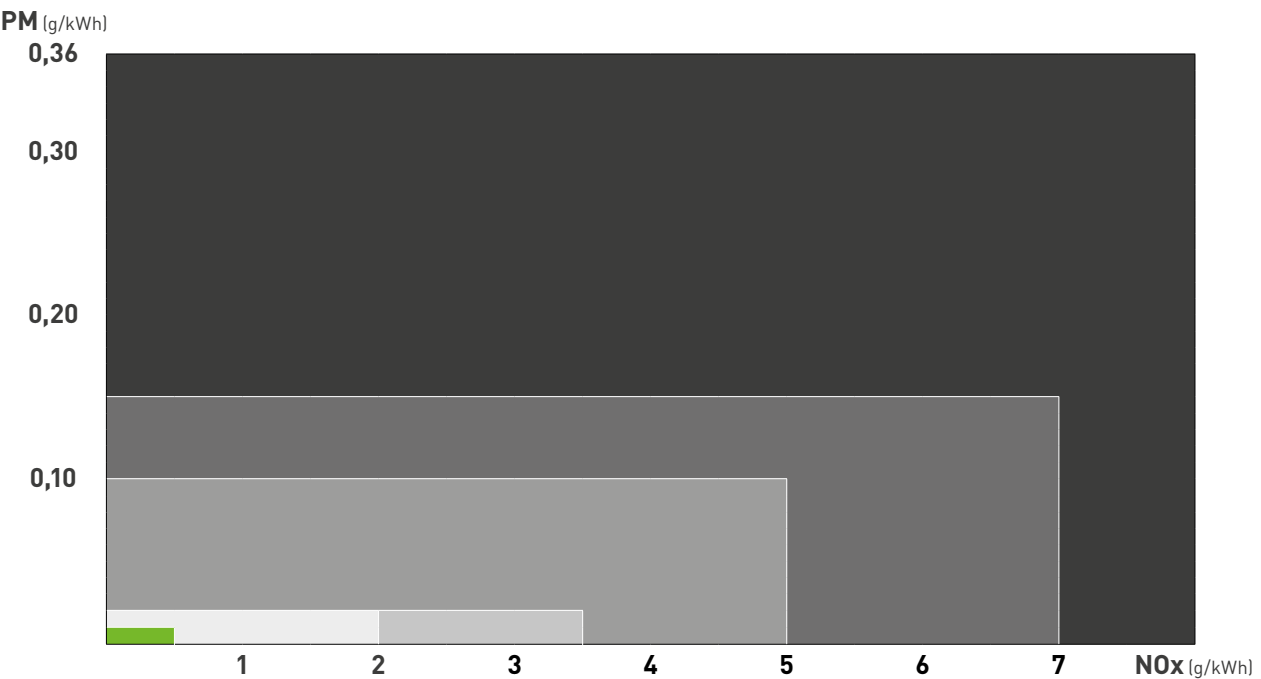
6. MILJØ

I 2015 var det ca. 300 busser i Agder som kjørte på oppdrag for AKT fordelt på 130 i Kristiansandsområdet, 90 i Aust-Agder langs kysten, 60 i Mandal/Lindesnes og 23 i Flekkefjordsområdet. Til sammen kjørte disse bussene ca. 15 millioner kilometer. Tabellen nedenfor viser fordelingen av antall busser på de ulike ruteområdene. Bussene er kategorisert etter hvilken utslippsstandard bussene er godkjent etter, såkalt euroklasse.

Områder						Totalt pr Euro-klasse:	Andel i %:
	Flekkefjord	Mandal	Kristiansand	Aust-Ager vest	Aust-Ager øst		
Euro 6	0	0	0	57	31	88	30 %
Euro 5	4	36	88	0	0	128	44 %
Euro 4	6	2	34	0	0	42	14 %
Euro 3	12	17	3	0	0	32	11 %
Euro 2	2	1	0	0	0	3	1 %
Sum	24	56	125	57	31	293	100 %

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

Det skilles mellom global forurensing (CO2) og lokal forurensing (partikler og nitrogenoksider). Sistnevnte har størst betydning i byer. Utviklingen av stadig mer effektiv motorteknologier og EUs stadig innskjerping av kravene til lokal forurensing (Euro-kravene) (se figur nedenfor) gjør at nye kontrakter med nye busser oppnår en relativt stor miljøgevinst.



Nylig foretatte beregninger for overgangen til nytt bussmateriell i Aust-Agder (kystkommunene) i 2015 viser en betydelig miljøgevinst. Utslipp av partikler (PM) og nitrogenoksider (NOX) er redusert med nær 90 % målt mot bussmateriellet som trafikkerte de samme områdene i 2014 (årlig er NOX redusert med ca. 85 tonn, PM redusert med ca. 1,5 tonn). I tillegg har motorene blitt mer effektive og antas å ha gitt en besparelse i utslippet av klimagasser på nær 20 %, dvs. en årlig reduksjon på mer enn 1 000 tonn CO2.



7. INFORMASJON OG SALG

7.1 "OPPDAG AKT" GJENNOM KUNDE-INFORMASJON OG MARKEDSFØRING

Generelt sett har 2015 markedsmessig vært preget av det første driftsåret med nye kontrakter i Aust-Agder. Mye av markedsføringen i begge fylker har i 2015 hatt fokus på å bygge kjennskap til AKT som leverandør og særdeles akt.no som den viktigste plattformen for å hente informasjon om kollektivtilbudet. Dette har vært fokus i Vest-Agder siden 2013 og vil være hovedfokus i alle nye kontraktsområder som AKT tar over. Kampanjene hatt en større nyvinningseffekt i Aust-Agder enn Vest-Agder (der kjennskap allerede er godt etablert), men vi har hentet nyttige kryseffekter ved å kjøre likelydende kampanjer i begge fylker.

Det er fortsatt noe forskjell i produkter vi tilbyr i begge fylker, der særlig Mobilbilletten og Flexikortet i Kristiansandsområdet gjør at en del målrettet markedsføring, særlig mot "av- og til reisende" og "sjeldent-reisende" har ulikt uttrykk i Kristiansand enn i resten av fylkene.

Potensiale for nye kunder

Majoriteten av Agders innbyggere befinner seg fortsatt i målgruppen "av-og-til reisende" og "sjeldent-reisende" og vår største utfordring er å få de som ikke har prøvd å reise kollektivt til å begynne å reise med det. Potensialet for flere passasjerer er størst der hvor kollektivtilbudet er best utbygd. Fokuset har vært å fortsette arbeidet med å forenkle reisehverdagen, noe som også har gjenspeilet seg i arbeidet som er gjort med informasjon og markedsføring.

7.2 SANNTIDSINFORMASJON

Trafikantinformasjon forteller og veileder passasjerene om kollektivtilbudet før og under reisen. AKT har jobbet mye med videreføring og foredling av trafikantinformasjon i 2015 gjennom innføring av nye komponenter i sanntidssystemet. Kundesenterets bruk av sanntidssystemet gjennom avviks- og servicemeldinger har vært med å forbedre bruken av sanntidsinformasjon. Det har også vært jobbet videre med å markedsføre sanntidsmulighetene mot bedriftsmarkedet ved at AKT tilbyr lenker med sanntidsinformasjon for nærliggende holdeplasser til bedrifter som ønsker å vise sanntidsinformasjon på sine egne infoskjermer.

7.3 REISEPLANLEGGER

Bruk av reiseplanleggeren på web, mobil og app har vist fortsatt økning i 2015. Reiseplanleggeren har vist sanntidsinformasjon i Kristiansandsområdet siden 2014 og store deler av Aust-Agder siden januar 2015, og reiseappen er det bærende element for markedsføring av sanntid. Det er den samme reiseplanleggeren/søkemotoren som ligger i bunn, både på websidene på "akt.no" og i appen "AKT Reise".

Reiseplanlegger og avgangsliste

I søkemotoren kan man få frem reiseforslag og avgangstider/liste på ulike måter, som dekker ulike behov.

Skoleskyssen er åpen for ordinære passasjerer, og i distriktene er skoleskyssen en vesentlig del av rutetilbudet i den enkelte kommune. AKT arbeider med å synliggjøre skoleskyssen som et kollektivtilbud som også andre passasjerer kan benytte. Alle skoleruter i Agder skal fremkomme som linjer i reiseplanleggeren.

Skoleskyss er åpen
for ordinære passasjerer,
og fremkommer i
ruteplanleggeren



2015	Reiseplanlegger (fra – til holdeplass)	Avgangsliste (fra holdeplass)
Antall forespørsler:	4,4 millioner	8,35 millioner
Reiseplanlegger web akt.no	65,1 %	1,0 %
Mobilversjon av reiseplanlegger	-	0,2 %
App "AKT-Reise"	34,9 %	98,8%

For reiseplanleggeren hvor man søker fra en holdeplass til en holdeplass, er det webversjonen av reiseplanleggeren fra akt.no som i hovedsak benyttes (over 65 % av søkene utføres fra webversjonen på akt.no), mens app-versjonen i mindre grad benyttes til reisesøk frem i tid.

Nedlasting "AKT Reise" pr 31/12-15	iOS	Android
2015	15 446	11 411
2014	13 215	9 437
2013	5 276	3 431

2015 har i stor grad blitt brukt til å opprettholde og forbedre kvaliteten på de tiltakene som ble satt i verk i årene før.

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



7.5 KUNDESENTRER

Kundesenter i Kristiansand Ruteopplysningen 177-agder

AKTs kundesenter holder til i 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 kundesenterets 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 kunder, egne ansatte og sjåfører oppdatert på alle teknologier med web, reiseplanleggere, apper, nettbutikk, mobilbilletter, etc.

AKT har egne kundesentre i Arendal, og på rutebilstasjonene i Lyngdal og Flekkefjord.

Telefon 177

Telefon 177 er fortsatt en viktig kanal for kundeinformasjon, men de senere år har behovet for ruteopplysningstjenester blitt vridd mot mer selvbetjente løsninger. I 2015 er det en nedgang i antall henvendelser til tlf 177 på i overkant av 21 % mot året før. Fra 2010 er det registrert en nedgang på nesten 50 % på

innkommende anrop på tlf 177. Dette er en nasjonal trend og ikke unikt for Agderfylkene. Det forventes at denne trenden forsterkes videre fremover, ved utbredelse av stadig flere selvbetjeningsløsninger i ulike kanaler.

Kundesenter i Arendal

AKT åpnet nytt kundesenter i Peder Thomassens gate i sentrum av Arendal januar 2015. Kundesenteret håndterer kunder i skranke, og brukes til ruteinformasjon, salg av busskort og hittegods. Responsen viser tydelig at det har vært et stort savn å ha et kundesenter sentralt i Aust-Agder.

Kundesenter i Lyngdal og Flekkefjord

AKT har kundesenter med lokal ruteopplysning og godsekspedering i Lyngdal og Flekkefjord. I Flekkefjord har kontoret også en avtale med NSB om salg av togreiser.

7.6 KUNDEINFORMASJON PÅ WEB

7.6.1 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 websidene. Det er en tydelig endring i at publikum har blitt mer selvhjulpne og i større grad er i stand til selv å finne informasjon de trenger for å reise kollektivt i Agderfylkene. Besøket på websidene viser fortsatt økning fra 2014 til 2015.

Trafikk fra mobile enheter

AKTs websider 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 %, og enkelte dager opp mot 70 %. Dette er langt høyere enn for websider generelt og viser at kollektivinformasjon er informasjon som konsumeres når kunden reiser. Vi har også en relativt lav "fluktfrekvens" på våre websider, som tilsier at publikum oppsøker siden målbevisst og finner det informasjonen som søkes.

Statistikk web

I 2015 har vi hatt i overkant av 2,2 millioner besøk/økter på sidene, som totalt har generert 5,4 millioner sidevisninger (2,46 sidevisninger i gjennomsnitt pr. besøk).

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

Gjennomsnittlig er det over 6000 besøk på våre websider daglig i 2015. Dette tallet er betydelig høyere ved studiestart, ruteomlegginger, før høytider osv. I 2015 var det en markant økning i trafikken på websidene under Tall Ships races og under Studiestartperioden. Siden lanseringen av "nye" akt.no i 2013, har vi opplevd en økning på over 40 % i antall besøk på websidene.

7.6.2 SOSIALE MEDIER

AKT har ikke vært representert på sosiale medier i 2015.

7.7 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 2015 er markedsføring brukt til å øke kjennskapen til AKT, særlig i Aust-Agder, men også 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 linke kunden til akt.no og de forskjellige undersidene. AKT har også generelt gjort et skifte i medie/kanalvalg i forhold til at 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 2015. I Aust-Agder har dette budskapet også vært en introduksjon av AKT som leverandør av kollektivtjenester, hvor dette budskapet har stått sentralt og 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 enkelte kundesegmenter vil AKT enkelt kunne bli valgt bort hvis tilbudet ikke tilfredsstiller kundens basisbehov for transport og kunden finner 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 vi at dette er med på å styrke kollektivtrafikkens konkurransekraft.

7.7.1 KAMPANJER

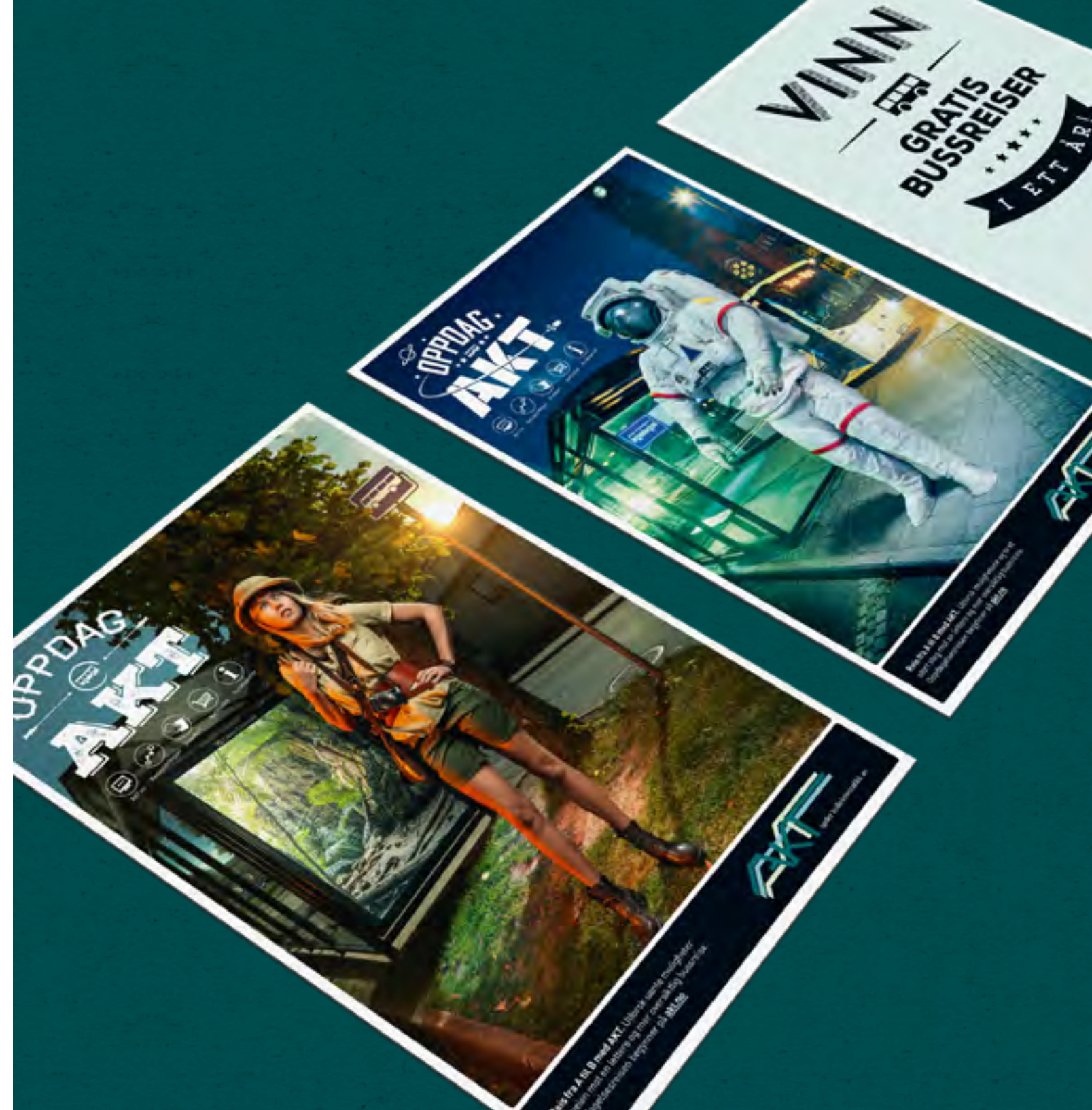
En kampanje har en begrenset tidshorisont, hvor en jobber målrettet og med konkrete virkemidler. Kampanjekonseptet har vært en vesentlig del av markedsføringsarbeidet i 2015:

Reis lett med akt.no

En oppstartsperiode på vinteren med ny operatør kan erfaringsmessig være en risikabel øvelse. AKT valgte i oppstartsfasen en nøktern tilnærming til markedet hvor vi fortalte på egne websider og i annonser om hva operatørbyttet ville ha av betydning for kunden, og bygget videre på kampanjen som har gått de senere år i Vest-Agder: ”Reis lett med akt.no” med fokus på kundetjenestene AKT leverer i digitale kanaler, som websider, Reise-app og mobil reiseplanlegger. Dette ble gjort via annonsering, bussbaksider, egne websider og andre kanaler hvor målet har vært å bygge identitet om AKT som ansvarlig for rutetilbudet i de deler av Aust-Agder som fikk nye operatører. Ved innføring av sanntidssystemet og holdeplassopprop ble dette informert om på egne websider. Når rollefordeling i Aust-Agder hadde ”satt seg” og det ble konstatert at oppstart hadde forløpt problemfritt, ble det på høstparten satt i gang felles kampanjer i begge Agderfylker.

Reis lett og kontantfritt med bussen

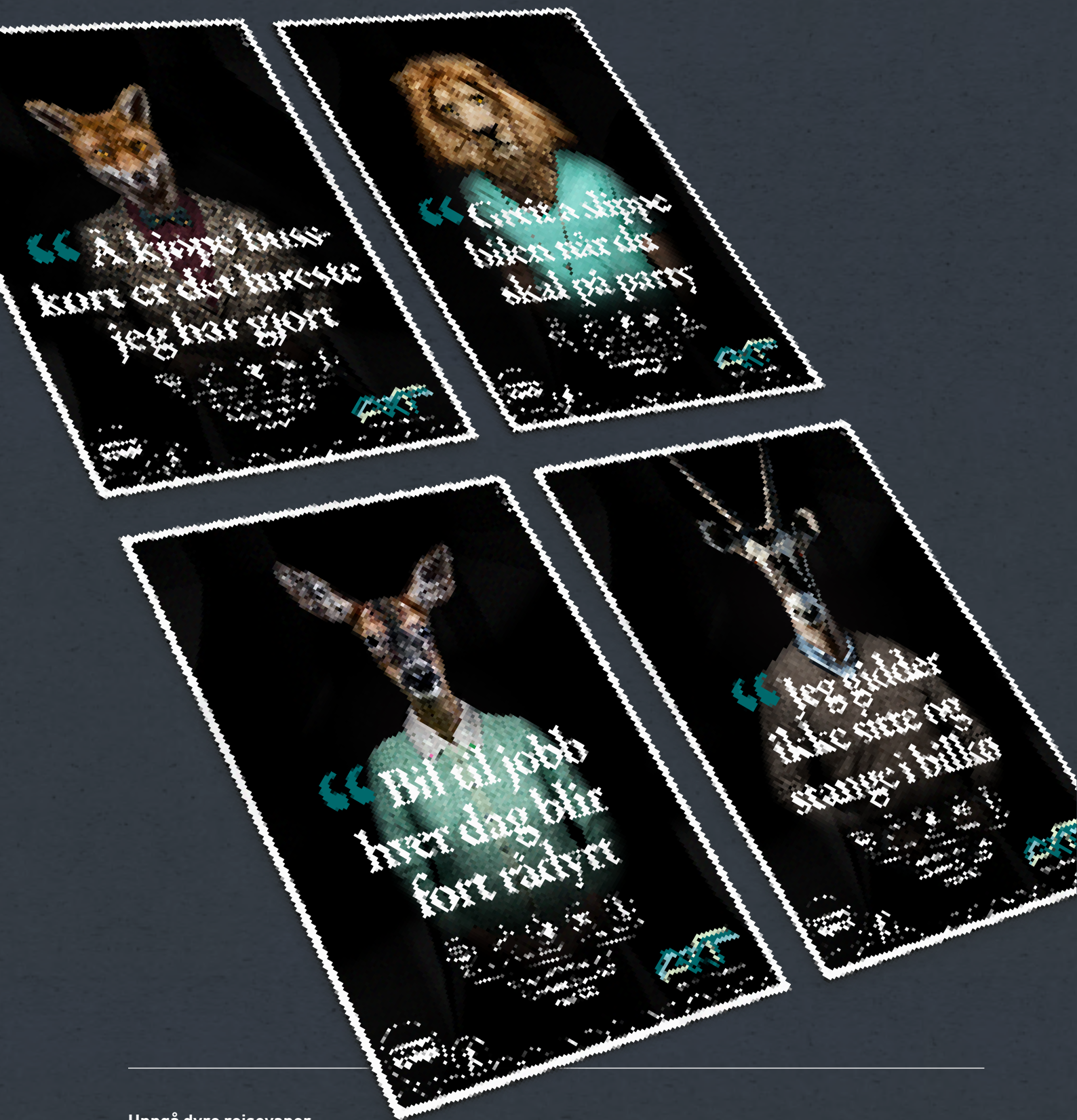
Vår 2015: Sjåførkampanje/plakatkampanje på buss for å få allerede etablerte kunder til å forhåndskjøpe produkter i større grad, for å øke fremføringshastigheten og redusere kontantandel om bord på bussen. Sjåfør har en enkel A6-flyer tilgjengelig som sjåføren kan dele ut til kunder som betaler kontant om bord på bussen, med oppfordring om å utforske våre kanaler for forhåndskjøp av billetter/reiser.



Oppdag AKT

En kampanje med varighet fra primo september til primo desember. Målet for kampanjen har vært å øke kjennskapen til AKT og til våre produkter og digitale hjelpemidler, særlig i Aust-Agder, med kampanjebudskapet ”Fra A til B med AKT”. En del av kampanjen har vært en quiz med gratis bussreiser som premier. Kampanjen ble kjørt bl.a. i nettaviser/mobilaviser, kino i Kristiansand og Arendal, Radio P5 i Arendal, bussholdeplasser, busser (vindusplakater), rutebilstasjoner.

Etterlatt inntrykk: AKT er moderne og fremtidsrettet. Det skjer mye som er vel verdt å utforske. Nye tilbud styrker AKT som merkevare. Det ble gjennomført en før- og etter test på ”merkevaren AKT” i Kristiansand og Arendal. Kjennskapen til AKT hadde etter kampanjen økt betraktelig i Arendal, tilnærmet uendret i Kristiansand.



Unngå dyre reisevaner

Fra primo desember (pågående): UNNGÅ DYRE REISEVANER fulgte umiddelbart etter OPPDAG AKT. En original og annerledes testimonial-kampanje, med fokus på fordeler med å ta buss fremfor bil. Humoristisk med glimt i øyet, stor stoppeffekt – «snakkis» med dyr i ulike reisesituasjoner som blikkfang. Svært relevant budskap for arbeidsreisende, med nye tilbud som styrker AKT som merkevare.

Etterlatt inntrykk: Buss har mange fordeler sammenliknet med bil. AKT byr på gode, rimelige og smarte løsninger for forskjellige målgrupper, spesielt arbeidsreisende.

7.7.2 ANDRE MARKEDSFØRINGSTILTAK

The Tall Ships Races

Kristiansand var i 2015 igjen vertskapshavn for The Tall Ships Races. Festivalen gikk av stabelen 25.-28. juli. Arrangementet stiller store krav til AKT som leverandør i forhold til at det er ønskelig å redusere bilandelen i Kvadraturen i dagene arrangementet pågår og i størst mulig grad frakte publikum kollektivt. Det er en stor utfordring å tilpasse kapasitet til forventet publikumstilstrømning, og værforholdene har også stor betydning for når publikum oppsøker utstillingsområdene. Det ble gjort store tilpasninger og kapasitetsøkninger i ruteområdet i Kristiansand, samt satt inn ekstrakjøring fra Mandal og Arendal/ Grimstadområdet. Lørdagen var værforholdene svært dårlig, og ekstrakapasiteten i kollektivsystemet ble på langt nær utnyttet så godt som ønsket. Søndag var det bedre vær, som medførte en plutselig økning i publikumstilstrømningen, som gjorde at vi fikk enkelte kapasitetsutfordringer denne dagen. Kapasitetsbestilling hos busselskapene må gjøres uker i forveien, og som leverandør av statisk kapasitet er vi derfor svært sårbar ovenfor dynamisk etterspørsel og forhold som ligger utenfor selve produksjonsleveransen. Kapasitetsproblematikken rammet kanskje særlig ruter vestover mot Søgne og Mandal.

Markedsføringskampanjen lokalt i Kristiansand hadde stort fokus på bruk av mobilbilletten, hvor en reise på AKT- Mobilbillett kostet kr 10,- pr reise uansett alderskategori. Dette tilbudet genererte en formidabel salgsøkning på mobilbilletten disse dagene.

I tillegg bemannet AKT en egen stand ved inngangspartiet, med eget salgskontor for salg av busskort og busskortprodukter. Det ble solgt relativt få produkter underveis på stand, men det var behov for "teknisk assistanse" på å få lastet ned mobilbillett-app samt reiseplanleggeren. Det var tydelig at mange "ukjente" brukere av kollektivtrafikken var kunder på bussene disse dagene.

Noen resultater fra kampanjen:
Antall solgte mobilbilletter (25.-27.juli): 10 431 (dagsrekord søndag med 4 443 solgte mobilbilletter)
Antall nedlastede mobilbillett app'er: 3194 stk (både IOS og Android)
Antall nedlastede reiseplanlegger app'er: 569 (både IOS og Android)

Totalt antall registrerte reiser: 55 066 (mot ca. 35 000 normalt for tilsvarende periode året før, dvs. ca. 20 000 flere reiser)

Studiestartfestivalen i Kristiansand og Grimstad

AKT hadde stand på både campus i Kristiansand og i Grimstad to dager under studiestart. Ungvoksenkortet ble i denne perioden solgt for halv pris og det ble registrert en enorm salgsøkning av dette produktet.

I Kristiansand var det i tillegg kampanje til kr 10,- på mobilbilletten i Kristiansandsområdet. Det ble satt salgsrekord på produktet ung/ voksen, og selv om kostnaden for kampanjen isolert sett, i forhold til tapte billettinntekter har vært mellom 1,5 mill. kr og 2 mill. kr, har dette igjen generert positiv goodwill for AKT på begge campus.

Noen resultater fra kampanjen –
Antall solgte periodekort: 6 463 stk. (kampanjetidspunkt: 10-11.august)
Antall solgte mobilbilletter: 13 490 stk. (kampanjetidspunkt: 10-18. august)
Antall nedlastede mobilbillett app'er: 992 (både IOS og Android, 10. og 11. august)
Antall nedlastede reiseplanlegger app'er: 580, (både IOS og Android, 10 ganger så mye som en ordinær dag)

Trafikantinformasjon ved trafikkomlegginger

Trafikantinformasjon ved ulike trafikkavvik/flytting av holdeplasser, har også har en profilerende verdi utover informasjonsverdien. Sanntidssystemet gjør at vi har mulighet til å få publisert trafikkavvik/servicemeldinger i reiseplanlegger, apper, på holdeplass og om bord på bussen på en helt annen måte enn tidligere. Bruken av plakat i buss og annonsering knyttet til trafikkavvik har derfor vært noe mindre i 2015 enn tidligere år.

Turistmarkedet

AKT har også hatt en del annonser/informasjon i mer tradisjonelle turistinformasjonspublikasjoner i Kristiansand og resten av Vest-Agder. Vi har også i 2015 hatt et eget samarbeid med Dyreparken, med tilrettelagt informasjon ved utgangspartiet i Dyreparken med info om busstilbudet i Kristiansand.

Reis lett med akt.no

I hele 2015 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 for turistmarkedet, websidene.

Annen markedsføring

AKT har også i 2015 hatt noe profil-/produktannonser i ulike tidsskrift og publikasjoner, med budskap som "reis lett med akt.no" og "oppdag AKT/Dyre reisevaner". 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