



	Forord	4
1.	Om selskapet	8
1.1	Om selskapet	8
1.2	Formål	8
1.3	Styret	8
1.4	Organisasjonen	9
1.5	HR/Personal	9
2.	Økonomi	14
	Styrets beretning	16
	Årsregnskap	19
3.	Passasjerer og rutetilbud	30
3.1	Reisestatistikk	31
3.1.2	Detaljert statistikk	32
3.4	Avtaler med busselskap, drosjer og båtselskap	34
3.5	Nye avtaler om kjøp av busstjenester, båttenester og drosjetjenester	35
3.6	Rutetilbudet	35
3.7	Båtruter	39
3.8	Drosjer	39
3.9	Bestillingstransport	39
4.	Skoleskyss	42
4.1	Samarbeid med kommunene om skoleskyss	43
4.2	Ordinær skoleskyss	43
4.3	Trafikkfarlig skolevei – kommunale vedtak	46
4.4	Tilrettelagt transport av elever til grunnskoler og videregående skoler	46
5.	Infrastruktur og fremkommelighet	48
5.1	Fremkommelighet for kollektivtrafikken	49
5.2	Sjåførpauserom	49
5.3	Sanntidsskilt	49
5.4	Andre tiltak	50
6.	Miljø	52
6.1	Endring fra biodiesel til vanlig dieselbruk medfører økte klimagassutslipp	53
6.2	Utskifting av bussparken gir lokal miljøgevinst	53
6.3	Høye samfunnsøkonomiske kostnader av økte CO2-utslipp	54
6.4	Energiforbruk	55
7.	Informasjon og salg	56
7.1	Kundeinformasjon på web	57
7.2	Sosiale medier	58
7.3	Målinger	60
7.4	Prosjekter	62
7.5	Ny AKT-profil og nye websider	63
7.6	Publikumsinformasjon	64
8.	Forsknings- og utviklingsaktiviteter i 2021	68

Det vil være et hovedmål gjøre kollektivtrafikken attraktiv igjen og få tilbake kundene til kollektivtrafikken.

Året har vært preget av pandemi og omstilling til den nye normalen. KS Agder og Agder fylkeskommune har tilrettelagt for et godt samarbeid mellom kommunene og AKT i håndteringen av pandemien. AKT har hatt et tett samarbeid med skolene for å løse skoleskyssen for elevene. Det har også vært samarbeidet godt med busselskapene for å ivareta bussjåførene i pandemien. Samarbeidet med busselskapene har gjort det mulig å ha fordøra på bussen åpen slik at billettering har blitt gjennomført.

Nasjonalt har KS, fylkeskommunene og kollektivtrafikkforeningen jobbet sammen med NHO transport og fagforeningene for å sikre inntektene til kollektivtrafikken og omstillingsmidler for å videreutvikle kollektivtilbudet til en ny hverdag etter pandemien. Den statlige kompensasjonsordningen har dekket tapte billettinntekter. Det er satt i gang et arbeid i regi av Samferdselsdepartementet som skal se på fremtidens kollektivtrafikk.

Det har vært en passasjervekst på 2,7 % i 2021 i forhold til 2020. Det totale antallet reiser var 14,8 millioner. Målt mot normalåret 2019 har det vært en passasjeredgang på 22 % i 2021. Kristiansandsregionen har forpliktet seg til nullvekstmålet og det er viktig at tilbudet har blitt opprettholdt slik at kollektivtrafikken kan være i stand til å ta sin andel av trafikkveksten i årene framover. AKT har hatt et tett og godt samarbeid med Agder fylkeskommune. Budsjettarbeid har vært krevende med færre kunder og stor usikkerhet om framtiden. Det har vært gjennomført godt styrearbeid på tross av pandemi.

Pandemien har framskyndet mange av de samfunnsendringene som en forutså ville komme. Det er derfor behov for å skaffe seg innsikt i kundens nye behov. Kollektivtrafikkforeningen har gjennomført et scenarioprojekt for å finne «Målbildet for den nye normalen» for kollektivbransjen. Rapporten «Fremtidens Kollektivtrafikk i Norge 2025» har gitt bransjen en felles forståelse av hvordan bransjen må utvikle seg i takt med de store samfunnsmessige endringene for å lykkes med samfunnsoppdraget.

Kommunikasjonsstrategien til AKT i pandemien har vært å framstå som en ansvarlig aktør for kunder og sjåfører, formidle smitteverntreglene og minne kundene om at AKT er her. Undersøkelser viser at AKT har beholdt sitt omdømme under pandemien men at attraktiviteten til kollektivtrafikken har falt. Det vil være et hovedmål gjøre kollektivtrafikken attraktiv igjen og få tilbake kundene til kollektivtrafikken.

For å bidra til å realisere målene i strategiplanen har AKT laget en 4-årig handlingsplan med prioriterte prosjekter. Alle ansatte har gjennomført prosjektskolen og det er fokus på å bedre samhandlingen på tvers i AKT samtidig som det har vært jobbet med lederutvikling.

Det er viktigere enn noen gang å jobbe på tvers av sektorene for å bygge opp igjen og videreutvikle kollektivtrafikken inn i den nye normalen.

AKT signerte kontrakt med Setesdal bilruter om kjøp av busstjenester i Lindesnes, Lyngdal og Farsund. Det ble signert kontrakt med Intercab/Ridel om persontransporttjenester med drosje i Kristiansand kommune og det har vært arbeidet med å forberede oppstarten 1.1.2022.

Tilskuddet fra fylkeskommunen til AKT ble redusert og rutetilbudet ble tilpasset til et lavere tilskuddsnivå. Rutereduksjonen ble prioritert etter antall berørte passasjerer, kundeulempe for berørte passasjerer, samfunnsmessig ulempe og ulempe for rutenettet i Agder.

El-sparkesykler har kommet for å bli. AKT ser mulighetene i samspillet mellom kollektivtransport kombinert med bysykkel eller sparkesykkel til/fra holdeplass, men tilbudet må reguleres. Det er satt i gang et arbeid sammen med Kristiansand kommune og AKT om mikromobilitet for å legge til rette for helhetlig mobilitet for innbyggerne i kommunen. AKT deltar i to større samarbeid sammen med bl.a. Ruter og EnTur. Målet for samarbeidet er å dele på utviklingen av teknologi til mobilitetstjenester.

Det er viktigere enn noen gang å jobbe på tvers av sektorene for å bygge opp igjen og videreutvikle kollektivtrafikken inn i den nye normalen.

AKT vil takke alle ansatte og sjåfører for en stor innsats gjennom pandemien.

Bussen tar oss fremover

Vårt hovedformål er å tilby innbyggerne i Agder et velfungerende kollektivtilbud, med tilhørende informasjons-tjenester.

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

1.2 FORMÅL
AKT har ansvaret for all kollektivtrafikk på Agder, inkludert lovpålagte skyss oppgaver. Vårt hovedformål er å tilby innbyggerne i Agder et velfungerende kollektivtilbud, med tilhørende informasjons-tjenester. Selskapet skal ikke ha overskudd som formål og skal heller ikke utbetale utbytte til eierne.

- Selskapet har ansvar for:
- All kollektivtrafikk på Agder
 - All skolebarntransport på Agder
 - Kontrakter med busselskaper og transportører
 - Ruteopplysning 177 for Agder

AKT er et administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Agder. Selskapets formål er å tilby kollektivtransport, gi informasjon til befolkningen om tilbudet og yte tjenester relatert til dette. Selskapet skal primært ikke selv utføre rutetrafikk, men kjøpe slike tjenester fra eksterne tjenesteleverandører. Målsettingen for AKT er å tilby innbyggerne et velfungerende og kostnadseffektivt kollektivtilbud, samt utføre lovpålagte skyss oppgaver på en formålstjenlig måte. Selskapet skal bidra til en miljøvennlig trafikkutvikling. AKTs oppgaver knytter seg til ansvar for all kollektivtrafikk og skoletransport i Agder, ansvar for kontrakter med busselskaper og undertransportører, samt ansvar for Ruteopplysning 177.

1.3 STYRET
AKT sitt styre består av 7 medlemmer og er valgt av selskapets generalforsamling. Styret i AKT bestod ved utgangen av 2021 av følgende personer:

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

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

AKTs personalpolitikk er preget av livsfasetilpasset tilnærming.

1.4 ORGANISASJON
31.12.2021 er det 33,6 årsverk fordelt på 36 medarbeidere i AKT. I tillegg til de faste ansatte i bedriften, er det ved utgangen av 2021 ansatt 1 medarbeider i midlertidig 100% stilling for å dekke opp langtidssykefravær. Av de 37 faste ansatte ved AKT er 17 kvinner og 20 menn. I tillegg 1 mann i midlertidig prosjektstilling.

AKT har som mål å ha færrest mulig deltidsstillinger. Pr. 31.12.2021 er det 6 fast ansatte i deltidsstillinger, hvorav 4 er kvinner og 2 er menn. Dette er i all hovedsak ansatte som lenge har jobbet deltid fordi de ønsker dette.

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

- Ledergruppen i AKT består av følgende personer:
- Siv Elisabeth Wiken, Administrerende direktør
 - Kjell Sverre Drange, Administrasjonssjef og nestleder
 - Thomas Ruud Jensen, Utviklingsdirektør
 - Terje Mathisen, Marked- og kommunikasjonssjef
 - Hilde Bergersen, Plansjef
 - Harald Eide, Økonomisjef
 - Steinar Moberg Bjørøy, Produksjonssjef vest
 - Njål Are Møller, Produksjonssjef øst

1.5 HR/PERSONAL
Langtidsfravær har vært for høyt i forhold til målsetting siste to år. Det er i stor grad forbigående i den forstand at det dreier seg om diagnoser og forhold som krever tid. Det jobbes godt med oppfølging og tilrettelegging. Det er ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen i 2021.

AKTs personalpolitikk er preget av livsfasetilpasset tilnærming. Arbeidstakere gjennomgår ulike faser i sitt yrkesaktive liv og AKT har forankret dette gjennom utviklingssamtaler og IA-arbeidet. Det er et mål at utvikling og tilrettelegging skal skje ut fra den enkeltes behov i ulike livsfaser, og i forhold til virksomhetens mål.

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

Organisasjonsutviklingsprosjekt som startet i 2019 ble avsluttet i 2021.
Forhold, som ønske/behov for mer samhandling, klarere roller, oppgaver og ansvar, følges opp. Dette gjøres i første rekke gjennom ny strategiplan og konkrete handlingsplaner for å nå målene. Arbeidet fortsetter og er en kontinuerlig forbedringsprosess. I 2021 ble det også satt i gang en organisasjonsutviklingsprosess innenfor Produksjonsavdelingen. Denne prosessen avsluttes i 2022.

Det har vært viktig å være bevisst på fjernledelse.

Store deler av 2021 ble i likhet med 2020 preget av Koronasituasjonen. Det har vært utstrakt bruk av hjemmekontor, selv om AKT ikke på noe tidspunkt har stengt kontorene helt ned. Det å opprettholde en viss fleksibilitet innenfor smittevernreglene tror vi har vært viktig for de ansattes ve og vel. Og det har vært viktig å sikre tryggheten på kontorene i henhold til nasjonalt regelverk og nasjonale/lokale føringer. Det har vært viktig å være bevisst på fjernledelse. Viktige virkemidler har vært hyppige digitale møter mellom ledere og medarbeidere. Det har dessuten blitt holdt regelmessige digitale allmøter

Likestillingsredegjørelse

Vårt likestillingsarbeid er forankret i våre etiske regler. Disse er en del av Handlingsregler for ansatte i AKT og ligger lett tilgjengelig i digital personalhåndbok.

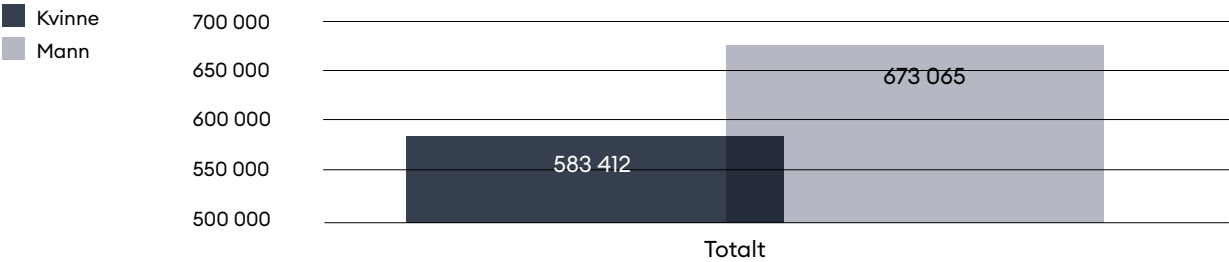
Alle ansatte har ansvar for å bidra til et godt arbeidsmiljø. AKT verdsetter mangfold på arbeidsplassen og tillater ikke noen form for diskriminering av ansatte, herunder diskriminering basert på kjønn, seksuell legning, alder, etnisitet eller religiøs overbevisning. Ansatte skal behandle hverandre,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

	2020	2021
Antall faste årsverk	33,6	33,6
Antall ansatte	37,0	37,0
Fordelt på kjønn:		
% andel kvinner	45,9	45,0
% andel menn	54,1	55,0
Fordelt på lederstillinger:		
% andel kvinner	33,3	33,3
% andel menn	66,7	66,7
Fordelt på deltid:		
% andel kvinner deltid	71,4	33,3
% andel menn deltid	28,6	66,6
Sykefravær:		
% sykefravær	7,0	4,3
% andel korttid	1,0	1,1
% andel langtid	6,0	3,2
Antall midlertidige ansatte:		
	3,0	3,0
% andel kvinner	33,3	33,3
% andel menn	66,7	66,7

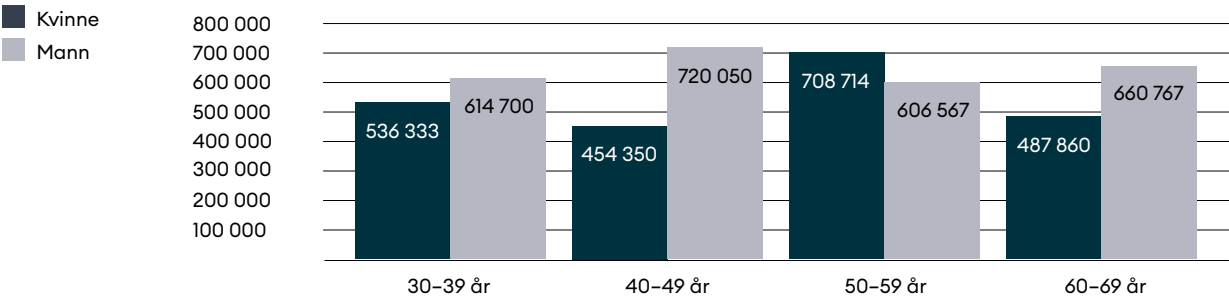
Foreldrepermisjon		
Gj.snitt antall uker kvinner	13,0	26,0
Gj.snitt antall uker menn	0	13,0

AKT er med sine 37 medarbeidere et for lite antall ansatte til å kunne offentliggjøre grupperte kjønns- og lønnsforskjeller. Det må være minst 5 av hvert kjønn i en gruppe for at vi skal kunne publisere resultatene fra lønnskartleggingen offentlig. Internt vil vi utover i 2022 arbeide med videre oppsplitting og basert på de mål som vil bli satt.

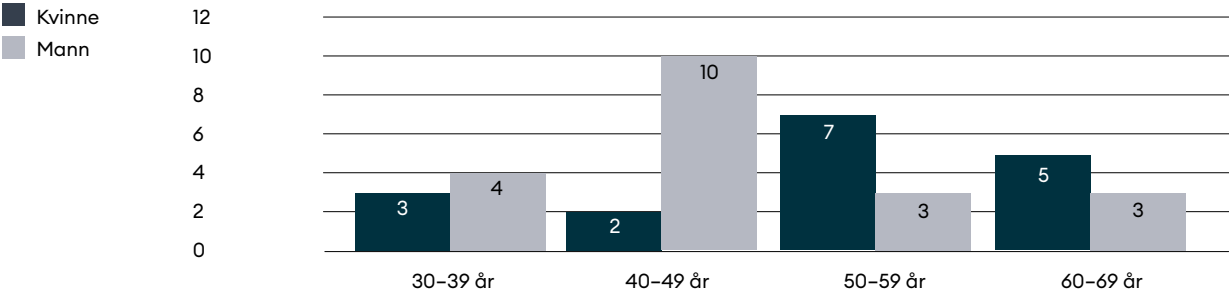
Lønnsfordeling mann/kvinne (i NOK)



Lønnsfordeling alder (i NOK)



Fordeling ansatte (i år)



I 2021 startet arbeidet med nye/reviderte varslingsrutiner som bidrar til å hindre diskriminering, trakassering, seksuell trakassering og kjønnsbasert vold, med et tilhørende varslingsystem.

I 2021 har vi hatt fokus på kompetanseoppbygging, fleksibilitet og individuell oppfølging:

Del 2: Vårt arbeid for likestilling og mot diskriminering

- Vårt likestillingsarbeid er forankret i Organisasjonspolitikken og lønnspolitikken i tillegg til Hovedavtalen og Hovedtariffavtalen.
- I 2021 startet arbeidet med nye/reviderte varslingsrutiner som bidrar til å hindre diskriminering, trakassering, seksuell trakassering og kjønnsbasert vold, med et tilhørende varslingsystem.
- Hensynet til likestilling og ikke-diskriminering er inkludert i den øvrige personalpolitikken.
- Det er arbeidet med inkluderende arbeidsliv som ivaretar arbeidet med likestilling. Der er tillitsvalgte, verneombud og administrasjonsavdelingen representert.
- Gruppa har møttes et par ganger i året, frekvensen er planlagt 4 ganger i 2022.
- Likestillingsarbeidet vil bli behandlet i ledergruppe årlig.
- Administrasjon, tillitsvalgte og verneombud vil gjennomgå alle virksomhetens retningslinjer på de ulike personalpolitiske områdene. Dette vil gjøres i første halvår 2022.

I 2021 har vi hatt fokus på kompetanseoppbygging, fleksibilitet og individuell oppfølging:

- Prosjektskolen, opplæring i prosjektarbeid ble tilbudt, og omtrent samtlige ansatte deltok i kurset.
- Fleksibilitet knyttet til arbeidssted er etterspurt og tilbys. Mulighet for å jobbe hjemmefra vil fortsette, i samråd med nærmeste leder.
- Rekruttering; vi har blitt mer bevisste på at bildebruk og ordvalg i stillingsannonser har konsekvenser for hvem som søker jobb hos oss. Vi stiller også krav om mangfold og ikke-diskriminerende/profesjonelle rekrutteringsprosesser til rekrutteringsbyrå.
- Vi har tilbudt ekstra PC skjerm og øretelefoner til bruk på hjemmekontor.





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

Driftsinntekter	887 398 455
Driftskostnader	912 086 967
Driftsresultatet	24 688 512
Årsresultat	-22 386 299

Selskapet hadde i 2021 driftsinntekter på kr 887 398 455. Driftskostnadene var kr 912 086 967 og driftsresultatet negativt med kr 24 688 512. Selskapets årsresultat for 2021 ble kr -22 386 299.

Kollektivtrafikken finansieres av fylkeskommunen og statlige belønningsmidler. I tillegg utgjør billettinntekter 165,2 millioner kroner. Til sammenligning var billettinntektene før pandemien 196,7 millioner kroner i 2019. Dagens belønningsavtale varer fra 2020–2023 og bidro til 76 millioner kroner til kollektivtrafikken i 2021. Belønningsavtaler er 4-årige og det skaper derfor noe usikkerhet rundt den langsiktige finansieringen av kollektivtilbudet. Det er igangsatt nødvendige prosesser for at Kristiansand skal komme i forhandlingsposisjon med Staten om en fremtidig Byvekstavtale, noe som vil gi forutsigbare rammer over lengre tid. Denne vil erstatte dagens belønningsordning, men det er per nå noe usikkerhet rundt tidsrammen for dette. Uten statlig finansiering vil selskapet mangle finansiering i størrelsesordenen 60–80 MNOK for å opprettholde dagens ruteproduksjon. I tillegg vil det føre til store utfordringer med å nå nullvekstmålet dersom ikke det blir tilført ytterlige midler i årene fremover.

AKT har hvert av de siste to årene hatt et underskudd på 20–22 MNOK. Tidligere usikkerhet rundt finansiering gjennom den statlige belønningsordningen, samt en tidligere sak med Skatt Sør førte i mange år til en tilbakeholdenhet fra AKTs side med hensyn til økt produksjon som igjen har bidratt til en relativt høy egenkapital i selskapet. Underskuddet de siste to år er derfor innenfor rammene og i tråd med selskapets strategi om å videreutvikle kollektivtrafikken slik at den er rustet til å nå nullvekstmålet. Dette vil også redusere egenkapitalen til et forsvarlig nivå for selskapet.

Det er viktig for AKT å fortsatt ha en solid egenkapital slik at selskapet kan håndtere naturlige og uforutsette svingninger i rammebetingelsene uten at dette går ut over passasjerene dersom det mangler finansiering enkelte år. Situasjonen rundt Covid-19 gjennom 2020 og 2021 er et eksempel på at rammebetingelser kan endres raskt. Det har vært krevende år for selskapet, men på grunn av statlige føringer om at rutetilbudet skulle opprettholdes samtidig som billettinnteksttap har blitt kompensert har selskapet og selskapets Operatører kommet godt gjennom denne perioden. Inngangen til 2022 var preget av en ny nedstenging, men nå er alle restriksjoner fjernet og vi ser en positiv trend i passasjerutviklingen. Det vil imidlertid være behov for statlige støtteordninger en stund utover i 2022. Endrede reisevaner etter pandemien vil kunne tvinge frem et behov for en omstilling til den nye normalen og justere rutetilbudet i tråd med dette.

På de neste sidene kommer Agder kollektivtrafikk AS sitt offisielle årsregnskap for 2021 bestående av styrets årsberetning, resultat, balanse og noter.

Korona-situasjonen påvirket kollektivtrafikken gjennom hele 2021.

SAMFUNNSOPPDRAG - VIRKSOMHETENS ART OG HVOR DEN DRIVES

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

SELKAPETS UTVIKLING, RESULTAT OG FORTSATT DRIFT

Selskapet hadde i 2021 driftsinntekter på kr 887 398 455. Kundenes kjøp utgjør 165 948 774 eller 1/5 av disse. Driftskostnadene var på kr 912 086 967 med et negativt driftsresultat på kr 24 688 512.

Selskapets årsresultat for 2021 ble på kr -22 386 299 og reduserer annen egenkapital som pr. 31.12.2021 er på kr 95 871 719. Belønningsmidler fra Staten til utvikling av kollektivtrafikken utgjorde i 2021 MNOK 76.

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. 31.12.2021.

Resultatet for 2022 er budsjettert med et underskudd på ca. 26 MNOK. Det er utarbeidet en 4-års plan for kollektivtilbudet som samtidig reduserer den opparbeidede egenkapitalen, da denne er høyere enn nivået styret legger til grunn for en forsvarlig egenkapital.

ANDRE FORHOLD

Covid-19

Korona-situasjonen påvirket kollektivtrafikken gjennom hele 2021. Etter lettelser i restriksjonene etter sommeren kom det en svak positiv økning, men etter nye innstramminger i desember 2021 falt passasjergrunnlaget kraftig. Passasjeredgangen for 2021 målt mot normalåret 2019 endte på 22%. Ruteproduksjonen er opprettholdt på normalt nivå gjennom hele 2021.

Gjennom hele året har det vært kostnader til ulike smitteverntiltak. AKT har fått kompensert bortfall av billettinntekter og kostnader til smittevern slik at selskapet klarte seg greit gjennom 2021.

Hittil i 2022 er det fortsatt lavere passasjerbelegg, men det er en positiv utvikling etter at alle restriksjonene ble fjernet i slutten av januar. Det vil likevel ta noe tid før passasjergrunnlaget er tilbake på 2019 nivå og det vil derfor være lavere billettinntekter også i 2022. De statlige støtteordningene vil videreføres i noe grad og selskapet følger situasjonen nøye.

Styret vil gjerne takke både kunder, alle operatører/leverandører og administrasjonen i selskapet for den ekstraordinære innsatsen som er gjort for å håndtere covid-19 situasjonen gjennom 2021.

AKT har bidratt i utarbeidelsen av to store rapporter «Fremtidens kollektivtrafikk i Norge 2025» og «Mulighetsrom for inntektsgenerering i den nye normalen»

MARKEDSRISIKO

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

MOTPARTRISIKO

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

FINANSIELL RISIKO

Overordnet om målsetting og strategi

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

Renterisiko

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

Kredittrisiko

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

Likviditetsrisiko

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

Forsknings- og utviklingsaktiviteter

AKT har bidratt i utarbeidelsen av to store rapporter «Fremtidens kollektivtrafikk i Norge 2025» og «Mulighetsrom for inntektsgenerering i den nye normalen». Rapportene er finansiert gjennom kontingenten til Kollektivtrafikkforeningen. Det skrives 2 Bacheloroppgaver og 1 masteroppgave på AKT Svipp. Selskapet har ellers ikke hatt kostnader til forsknings- og utviklingsaktiviteter i 2021.

ARBEIDSMILJØ

Etter styrets oppfatning har arbeidsmiljøet i selskapet vært bra. Selskapet sysselsatte ved årets utgang 37 personer som utgjorde 33,1 årsverk. Sykefraværet var i 2021 på 4,3%. Det har ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen i 2021.

Selskapet har som mål å være en arbeidsplass der det råder full likestilling mellom kvinner og menn.

Styrets beretning

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 2 kvinner og 6 menn. For ytterligere omtale av HR og personal etter likestillings og diskrimineringslovens §26a vises det til selskapets årsrapport kapittel 1.4 og 1.5 som er tilgjengelig på akt.no.

YTRE MILJØ

Selskapets virksomhet forurensar ikke det ytre miljø utover hva som er vanlig i tilsvarende virksomheter. Det jobbes målrettet mot å få flere av regionens innbyggere til å benytte kollektivtransport samtidig som det er stort fokus på utslippsreduserende tiltak gjennom effektiv ruteproduksjon og mer miljøvennlig bussmateriell. Fra 2019 til 2020 økte kjørte kilometer i Agder med 1,2%. Dette har ført til en svak økning av utslippene. Overgang fra Biodiesel til vanlig autodiesel i Kristiansand grunnet innføring av veibruksavgift har økt CO2 utslippene med 6 900 tonn fra 2020–2021.

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

Kristiansand 7. april 2022
Styret i Agder Kollektivtrafikk AS

Solveig Løhaugen Styrets leder	Endre Angelvik Nestleder	Dag Eide Styremedlem
Anne Siri Skomedal Styremedlem	Unni Nilsen Husøy Styremedlem	Morten Leuch Elieson Styremedlem
Kenneth Mørk Styremedlem	Siv Elisabeth Wiken Administrerende direktør	

Styrets årsberetning er signert digitalt.

Resultatregskap

NOTE	DRIFTSINNEKTER OG DRIFTSKOSTNADER	2021	2020
9	Inntekt og tilskudd fra offentlige oppdragsgivere	702 654 787	690 594 699
2	Billettinntekter	165 948 774	155 219 564
9	Annen driftsinntekt	18 794 894	17 005 587
	Sum driftsinntekter	887 398 455	862 819 850
	Underleveranser og videreformidlede tilskudd	863 504 022	837 009 961
3	Lønnskostnad	31 415 795	30 034 874
4	Avskrivning på varige driftsmidler	3 871 889	4 289 547
3, 9	Annen driftskostnad	13 295 261	13 788 803
	Sum driftskostnader	912 086 967	885 123 186
	Driftsresultat	-24 688 512	-22 303 336
	FINANSINNEKTER OG FINANSKOSTNADER		
	Annen renteinntekt	2 305 275	2 455 224
	Annen rentekostnad	-3 062	-119 147
	Annen finanskostnad	0	-555
	Netto finansresultat	2 302 213	2 335 522
	ÅRSRESULTAT	-22 386 299	-19 967 814
	OVERFØRINGER		
7	Overført fra annen egenkapital	-22 386 299	-19 967 814
	Sum overføringer	-22 386 299	-19 967 814

NOTE	EIENDELER	2021	2020
	Anleggsmidler		
	Varige driftsmidler		
4	Driftsløsøre, inventar, verktøy, kontormaskiner o.l.	10 143 884	11 177 467
	Sum varige driftsmidler	10 143 884	11 177 467
	Finansielle anleggsmidler		
	Andre langsiktige fordringer	363 356	312 911
	Sum finansielle anleggsmidler	363 356	312 911
	Sum anleggsmidler	10 507 240	11 490 378
	Omløpsmidler		
	Fordringer		
9	Kundefordringer	41 744 073	27 313 375
	Andre kortsiktige fordringer	10 300 838	8 305 125
	Sum fordringer	52 044 911	35 618 500
5	Bankinnskudd, kontanter o.l.	166 068 603	253 626 128
	Sum omløpsmidler	218 113 514	289 244 628
	SUM EIENDELER	228 620 754	300 735 006

Egenkapital		
Innskutt egenkapital		
Selskapskapital (1 660 aksjer á kr 100)	166 000	166 000
Overkurs	24 700 885	24 700 885
Sum innskutt egenkapital	24 866 885	24 866 885
Opptjent egenkapital		
Annen egenkapital	95 871 719	118 258 018
Sum opptjent egenkapital	95 871 719	118 258 018
Sum egenkapital	120 738 604	143 124 903
Gjeld		
Avsetning for forpliktelser		
Pensjonsforpliktelser	8 229 710	7 766 266
Sum avsetninger for forpliktelser	8 229 710	7 766 266
Kortsiktig gjeld		
Leverandørgjeld	54 798 292	80 276 298
Skyldige offentlige avgifter	1 777 018	1 766 272
Annen kortsiktig gjeld	43 077 130	67 801 267
Sum kortsiktig gjeld	99 652 440	149 843 837
Sum gjeld	107 882 150	157 610 103
SUM EGENKAPITAL OG GJELD	228 620 754	300 735 006

Kristiansand 7. april 2022
Styret i Agder Kollektivtrafikk AS

Solveig Løhaugen <i>Styrets leder</i>	Endre Angelvik <i>Nestleder</i>	Dag Eide <i>Styremedlem</i>
Anne Siri Skomedal <i>Styremedlem</i>	Unni Nilsen Husøy <i>Styremedlem</i>	Morten Leuch Elieson <i>Styremedlem</i>
Kenneth Mørk <i>Styremedlem</i>	Siv Elisabeth Wiken <i>Administrerende direktør</i>	

Årsregnskapet er signert digitalt.

Note 1 Regnskapsprinsipper

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

Hovedregel for vurdering og klassifisering av eiendeler og gjeld

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

Omløpsmidler vurderes til laveste av anskaffelseskost og virkelig verdi.

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

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

Inntekter

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

Fordringer

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

Bankinnskudd, kontanter og lignende

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

Pensjoner

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

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

Kostnader

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

Skatter

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

Note 2 Billettinnteker

Per virksomhetsområde	2021	2020
Billettinnteker	137 898 743	130 247 742
Godsinntekter	665 011	637 720
Provisjonsinntekter	26 653 265	24 154 415
Sum	165 217 020	155 039 877

Inntektene er opptjent i Agder fylke.

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

Lønnskostnad	2021	2020
Lønn	24 005 365	23 231 297
Folketrygd	3 770 045	3 495 752
Pensjonskostnader	4 056 615	2 560 768
Andre ytelser	-416 230	747 057
Sum	31 415 795	30 034 874

Antall årsverk sysselsatt i regnskapsåret	33	34
---	----	----

Ytelser til ledende personer	Lønn inkl overtid	Pensjons-kostnader	Annen godtgjørelse
Daglig leder	1 384 789	170 372	5 245
Styret	486 199		

Selskapet har ikke ytt lån til daglig leder eller øvrige ansatte

Revisor
Det er i regnskapsåret kostnadsført kr 190 200 ekskl. mva og fordeler seg på kr 130 000 i lovpålagt revisjon og kr 60 200 i annen bistand.

Note 4 Varige driftsmidler

	Elbusser	Kontorutstyr	Billetterings-system	Maskiner og anlegg	Sum
Anskaffelseskost 01.01.2021	4 793 770	1 819 203	20 463 095	4 820 914	31 896 982
Tilgang kjøpte driftsmidler	-		2 838 308	-	2 838 308
Avgang	-	-	-	-	0
Anskaffelseskost 31.12.2021	4 793 770	1 819 203	23 301 403	4 820 914	34 735 290
Akk. avskrivninger 31.12.2021	1 597 923	1 710 621	16 461 948	4 820 914	24 591 406
Bokført verdi per 31.12.2021	3 195 847	108 582	6 839 455	0	10 143 884
Årets avskrivninger	599 221	546 215	2 726 453		3 871 889
Årets nedskrivninger	-	-	-	-	0
Økonomisk levetid	5 år	3 år	3-6 år	3-10 år	
Avskrivningsplan	linær	linær	linær	linær	

Selskapet har inngått operasjonelle husleieavtaler av ulik varighet. Kostnadsført husleie for 2021 utgjør kr 2 664 477

Note 5 Bankinnskudd

Bankinnskudd, kontanter o.l. omfatter bundne skatterekksmidler med kr 1 162 520

Note 6 Aksjonærer

Aksjekapitalen i Agder Kollektivtrafikk AS pr. 31.12 består av:

	Antall	Pålydende	Bokført
Ordinære aksjer	1 660	100,0	166 000
Sum	1 660		166 000

Eierstruktur

De største aksjonærene i % pr. 31.12 var:

	Ordinære	Eierandel	Stemmeandel
Agder Fylkeskommune	1 320	80	80
Kristiansand kommune	340	20	20
Totalt antall aksjer	1 660	100	100

Note 7 Egenkapital

Per virksomhetsområde	Aksjekapital	Overkurs	Annen egenkapital	Sum egenkapital
Egenkapital 01.01.2021	166 000	24 700 885	118 258 018	143 124 903
Årets resultat			-22 386 299	-22 386 299
Egenkapital 31.12.2021	166 000	24 700 885	95 871 719	120 738 604

Note 8 Pensjonskostnader, -midler og -forpliktelser

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

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

	2021	2020
Nåverdi av årets pensjonsopptjening	4 554 127	3 624 030
Rentekostnad av pensjonsforpliktelsen	598 072	662 554
Avkastning på pensjonsmidler	-844 388	-840 752
Administrasjonskostnader/rentegaranti	126 814	128 543
Netto pensjonskostnad	4 434 625	3 574 375

Antall personer omfattet av ordningen	01.01.2021	01.01.2020
Aktive	47	42
Pensjonister	11	10
Totalt	58	52

Økonomiske forutsetninger (ytelsesbaserte ordninger)	31.12.2021	31.12.2020
Diskonteringsrente	1,50%	1,50%
Forventet Lønnsregulering	2,50%	2,00%
Forventet regulering av folketrygden grunnbeløp (G)	2,25%	1,75%
Forventet pensjonsøkning	1,48%	0,99%
Forventet avkastning på fondsmidler	3,30%	3,10%

Aktuarmessige forutsetninger

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

	2021	2020
Balanseførte pensjonsforpliktelse		
Påløpte pensjonsforpliktelser	35 527 313	31 650 283
Pensjonsmidler (til markedsverdi)	-28 417 807	-23 906 225
Periodisert arbeidsgiveravgift	1 002 440	1 091 912
Ikke-resultatført virkning av estimatavvik	117 760	-1 069 706
Netto pensjonsforpliktelse	8 229 708	7 766 264

Note 9 Transaksjoner og mellomværende med nærstående parter

Resultatmessige transaksjoner med nærstående parter:	2021	2020
Inntekter og tilskudd		
Rammetilskudd og vederlag fra Agder fylkeskommune	465 955 000	470 651 988
Tilskudd fra Kristiansand kommune	4 848 000	4 762 149
Skoleskyss andel kommuner (krevd inn på vegne av fylkeskommune)	99 094 934	94 352 470
Belønningsmidler	76 000 000	74 000 000
Andre tilskudd og vederlag fra kommuner	56 756 853	46 983 092
Sum inntekter og tilskudd fra nærstående parter	702 654 787	690 749 699

Kostnader		
IT- og lønnstjenester fra Agder fylkeskommune	159 650	155 000
Husleie Kristiansand Eiendom AS	2 664 477	2 711 307
Sum kostnader fra nærstående parter	2 824 127	2 866 307

Mellomværende med nærstående parter:	Kundefordringer	
Motpart	2021	2020
Agder fylkeskommune	28 757 947	0
Kristiansand kommune	4 957 048	5 589 010
Sum	33 714 995	5 589 010

	Leverandørgjeld og annen kortsiktig gjeld	
Motpart	2021	2020
Agder fylkeskommune	1 529 386	25 662 791
Kristiansand kommune	770 665	0
Sum	2 300 051	25 662 791

Note 10 Kontraktsforpliktelser

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

Note 11 COVID-19

Året 2021 har i likhet med 2020 vært preget av Covid-19 pandemien. Passasjergrunnlaget var 22% lavere enn i 2019, noe som er marginalt bedre enn 2020. Ruteproduksjonen og kostnadsnivået har vært opprettholdt gjennom året. Det har derfor vært behov for støtte fra Staten for å kompensere for tapte billettinntekter og økte kostnader knyttet til ekstra renhold og transport. Totalt har AKT fått støtte til bortfall av billettinntekter på 50,4 MNOK og andre kostnader på 4,5 MNOK. Ved inngangen til 2022 er fortsatt passasjerbelegget marginalt over 80% av normalen slik at det vil være betydelige tap også videre hvis rutetilbudet opprettholdes på samme nivå. Det er imidlertid utsikter til videre støtte fra Staten og vi ser en klar forbedring av passasjerbelegget etter at alle koronarestriksjoner er fjernet. Situasjonen blir nøye fulgt opp og tiltak fortløpende vurdert i takt med signaler fra Staten og passasjerutviklingen.

Bussen tar oss fremover



Totalt ble det i 2020 gjennomført 14,8 millioner reiser på Agder.

3.1 REISESTATISTIKK

Totalt ble det i 2021 gjennomført 14,8 millioner reiser på Agder. Dette tilsvarer en økning på 2,7% i forhold til 2020. Målt mot 2019 er det en nedgang på 22%. Tallene inkluderer også skolereiser og reiser som er utført i kjøretøy uten automatisk passasjertelling (totalt utgjør dette 615 932 reiser som ikke er plassert på linje eller kontrakt).

I de videre statistikker vil vi kun forholde oss til kvalitetssikrede registreringer gjennom Automatisk passasjertelling (APC).

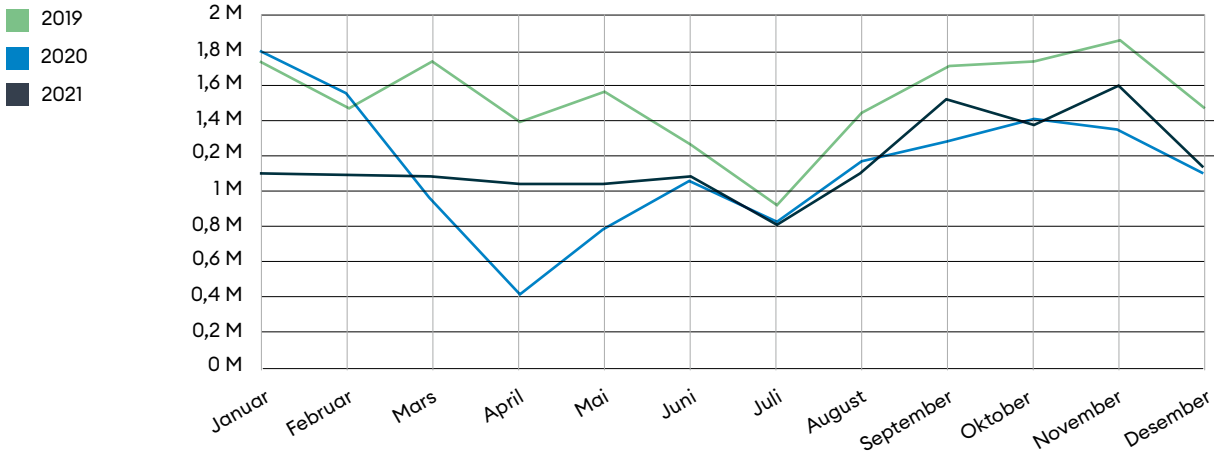
Kristiansandsområdet står for over 60 % av alle reiser i 2021.

Reiser registrert med APC:

Kontrakt	2019	2020	2021	2020 – 2021 i %	2019 – 2021 i %
Kristiansandsområdet	11 708 152	8 741 021	8 862 058	1,40 %	-24 %
Aust-Agder pakke vest	3 830 725	2 910 068	2 927 620	0,60 %	-24 %
Mandal - Lindesnes - Lista	1 410 093	1 069 371	1 112 368	4,00 %	-21 %
Aust-Agder pakke øst	660 884	482 022	525 593	9,00 %	-20 %
Flekkefjord-Kvinesdal-Sirdal	494 031	369 128	400 259	8,40 %	-19 %
Setesdal inkl. Åseral	386 303	352 089	357 655	1,60 %	-7 %
Uten APC	493 525	483 120	615 932	27,50 %	25 %
Totalt	18 983 713	14 406 819	14 801 485	2,70 %	-22 %

Grafen under sammenligner utviklingen i antall reiser pr måned i årene 2019-2021.

Utvikling i antall reiser pr måned (APC) i 2019, 2020 og 2021:



Det å se på statistikk på områdenivå gir bedre og enklere oversikt over de reelle påvirkningene endringer har

3.1.2 DETALJERT STATISTIKK

På bakgrunn av overgangen til APC som grunnlag har vi fått mye større detaljeringsnivå på våre statistikker. I tiden fremover vil vi fokusere mer på kommuner og områder, heller enn den enkelte linje. Kommunene med flest påstigninger i Agder i 2021 var Kristiansand, Arendal, Grimstad, Lindesnes, Vennesla og Lillesand. Disse kommunene er sammenlignbare med Agderbyen, der pendling til Kristiansand er en viktig del av reisemønsteret, og utgjør omtrent 84% av alle påstigninger.

Påstigninger pr kommune:

Kommune	2020	2021	Endring i %
Kristiansand	9082304	9166926	0,90 %
Arendal	1582844	1589455	0,40 %
Grimstad	558876	561211	0,40 %
Lindesnes	487444	487145	-0,10 %
Vennesla	347256	378746	9,10 %
Lillesand	290739	298988	2,80 %

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

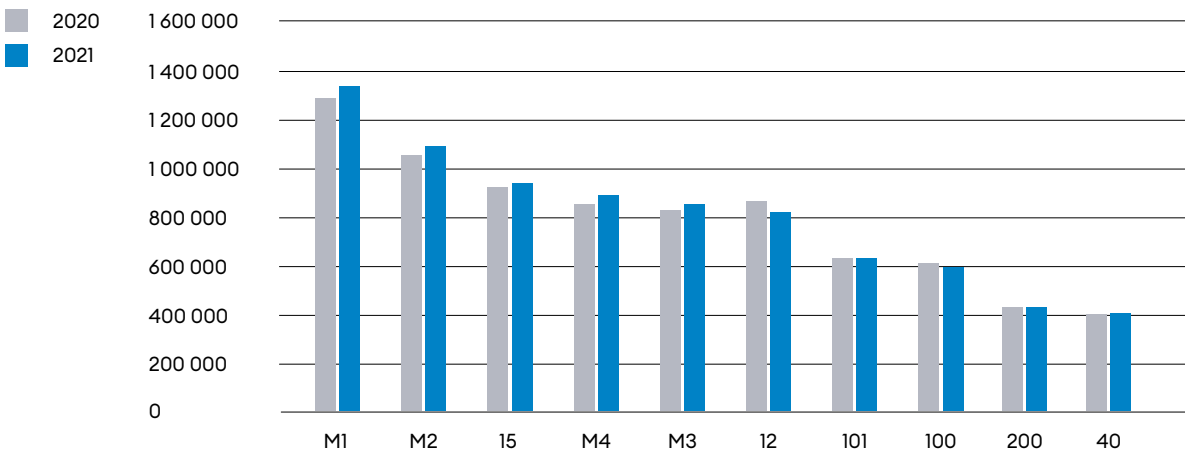
Kristiansand var pr 2021 delt inn i 45 områder.
Dette fordeler seg på både store og små områder, i tabellen under viser vi de 15 største:

Område	2020	2021	Endring	Endring i %
Kvadraturen	3 060 279	3 032 034	-28 245	-1 %
UiA/Oddemarka	712 815	703 580	-9 235	-1 %
Vågsbygd Sentrum	446 963	453 327	6 364	1 %
Søgne/Brennåsen	381 814	405 058	23 244	6 %
Sørlandssenteret	332 852	365 993	33 141	10 %
Lund	367 593	357 677	-9 916	-3 %
Slettheia	342 428	335 465	-6 963	-2 %
Justvik/Ålefjær/Fagerholt	250 527	242 690	-7 837	-3 %
Grim/Suldalen	218 619	231 400	12 781	6 %
Søm/Strømme	219 903	230 739	10 836	5 %

Tinnheia	217 172	215 988	-1 184	-1 %
Hellemyr	196 366	205 264	8 898	5 %
Strai/Mosby	180 676	179 843	-833	0 %
Hånes	164 271	169 273	5 002	3 %
Rona	161 844	166 403	4 559	3 %

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

Antall reiser på de 10 største linjene i 2020 og 2021:



3.4 AVTALER MED BUSSELSKAP, DROSJER OG BÅTSELSKAP

AKT har avtaler med Boreal Buss AS, Sørlandsruta AS, L/L Setesdal Bilruter og Agder Buss AS om kjøp av busstjenester i Agder.

Kontraktsområdene og varighet av avtalene er som følger:

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

AKT har avtaler med drosjeselskapene om kjøp av persontransporttjenester.

Kommune / område	Drosjer/ persontransport/ bestillingsruter	Utløp kontrakt	Opsjon
Kristiansand, Søgne, Songdalen	Taxi Sør	31.12.2021	
Øvre del av Songdalen (Finsland), Marnardal	Taxi Sør	31.12.2021	
Vennesla	Agder Taxi	31.12.2021	1,5 år
Mandal, Lindesnes, Åseral, Audnedal, Farsund, Lyngdal, Kvinesdal, Flekkefjord, Hægebostad og Sirdal	Elite Drosjen	31.12.2022	
Arendal, Grimstad	I-Taxi	30.06.2022	
Lillesand	Taxi Sør	30.06.2022	
Tvedestrand	Tvedestrand Drosjesentral	30.06.2022	
Risør	Risør tur og taxi NUF	30.06.2022	
Vegårshei	Gjerstad tur og taxi	30.06.2022	
Gjerstad	Gjerstad tur og taxi	30.06.2022	
Åmli	Nils Oddvar Oland	30.06.2022	1,5 år

Valle og Bykle	L/L Setesdal Bilruter	30.06.2022	1,5 år
Froland	Finns Transport AS	30.06.2022	1,5 år
Iveland, Evje og Hornnes, Bygland	L/L Setesdal Bilruter	30.06.2022	1,5 år
Birkenes	L/L Setesdal Bilruter og Birkeland taxi AS	30.06.2022	1,5 år

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

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

3.5 NYE AVTALER OM KJØP AV BUSSTJENESTER, BÅTTJENESTER OG DROSJETJENESTER

AKT hadde ikke oppstart av nye buss-, drosje- eller båtkontrakter i 2021.

Det er inngått nye drosjeavtaler i kjøreområde Kristiansand, Søgne og Songdalen med oppstart 1.1.2022. Det er inngått ny busskontrakt med LL Setesdal Bilruter i ruteområde Vest, med oppstart av kontrakten sommeren 2022.

3.6 RUTETILBUDET

I 2021 ble tilskuddet fra Agder fylkeskommune til AKT redusert med 13 mill. kr årlig, og det ble signalisert at reduksjonen ville være varig. For å tilpasse ruteproduksjonen til et lavere tilskuddsnivå gikk AKT gjennom alle ruteområdene og identifiserte mulige rutekutt fordelt over hele Agder. Forslagene ble beskrevet og vurdert etter fire kriterier:

- Antall berørte passasjerer
- Kundeulempe for berørte passasjerer
- Samfunnsmessig ulempe
- Ulempe for rutenettet i Agder

Dette resulterte i en prioritert liste over de svakeste linjene og avgangene, som ble brukt som grunnlag for nødvendige tilpasninger i produksjonen. Ruteendringene ble i hovedsak gjennomført fra sommeren 2021.

I Arendal ble det gjort mindre endringer på linje 102 og 103 for å gi bedre takting av bussene på fellesstrekning mellom Strømmen og Krøgenes.

Helt på tampen av året åpnet delstrekning av ny E39 mellom Mandal og Dølebru den 22. desember. Trasé for linje 200 ble lagt om til ny vei fra samme dato, og linje 210 ble flyttet fra Røyselandsveien til gamle E39 mellom Mandal og Dølebru med fem daglige avganger. Tilbud på kveld og helg langs gammel E39 er bestillingsavganger med linje 410.

Antall rutekilometer i 2020 og 2021, fordelt på Ruteområde.
Alle tall i 1000 kilometer.

Ruteområder (selskap)	Rutekilometer 2020	Rutekilometer 2021
Kristiansandsområdet (Boreal Buss AS)	8 058	8 192
Arendal, Grimstad, Lillesand, Froland og Birkenes (Setesdal Bilruter)	4 932	4 929
Mandal, Lindesnes, Lista (Sørlandsruta)	2 294	2 443
Setesdal og Vennesla nord (Setesdal Bilruter)	1 258	1 258
Risør, Gjerstad, Tv.str., Vegårshei og Åmli (Agder Buss)	1 188	1 198
Flekkefjord, Kvinesdal, Sirdal (Sørlandsruta)	903	894
Åseral (Setesdal Bilruter)	144	118
Div. mindre transportører	245	218
TOTALT	19 022	19 250

De viktigste endringene per ruteområde:

Kristiansandsområdet

Linje M1 Flekkerøy – Kvadraturen – Sørlandsparken – IKEA:
Kuttet siste avganger fra i IKEA på kveldstid, som følge av redusert åpningstid på IKEA

Linje 13 Kvadraturen – Kuholmen – Grimsmyra:
Innstilt avganger på morgen og ettermiddag, ny åpningstid ca 9-14.

Linje A27 Vennesla – Justvik – Sørlandsparken:
Lagt ned linje.

Linje 44 Tangvall – Ausviga – Trysnes:
Innstilt alle avganger som ikke er relatert til grunnskoleskyss på strekningen Ausviga – Trysnes.

Linje 2144 Tangvall – Ausviga – Ålo:
Innstilt alle avganger som ikke er relatert til grunnskoleskyss.

Linje 51/52 Andøya/Bråvann – Slettheia:
Tilbudet på strekning Vågsbygd senter – Slettheia redusert fra 3 til 2 avganger i timen på dagtid og fra 2 til 1 avgang i timen på kveldstid.

Linje 55 Lokalrute Vågsbygd:
Lagt ned linje. Område dekkes av AKT Svipp.

Linje 56 (Kvadraturen) – Rona – Dvergsnes – Odderhei:
Innstilt på strekning Kvadraturen – Rona.

Linje 58 Ytre Randesund:
Innstilt alle avganger som ikke er relatert til skoleskyss.

Linje 59 Justvik – Ålefjær:
Innstilt alle avganger som ikke er relatert til skoleskyss og rushtid.

Linje 2129 Ålefjær – Erkleiv:
Innstilt avgang som ikke er relatert til grunnskoleskyss.

Arendal/Grimstad/Froland

Linje 101, Eydehavn – Arendal – Grimstad Nord/Sør:
Enkelte avganger på kvelden kjøres ikke via Haugenes.

Linje 102, Tromøy øst – Arendal – Rykene:
Nye rutetider, bedre takting med linje 101 og 103.

Linje 103, Tromøy Vest – Arendal – Hisøy:
Nye rutetider, bedre takting med linje 101 og 102. Økt frekvens til og fra Hisøy i rush.

Linje 125, Froland – Arendal:
Alle avganger kjøres over Sam Eyde og Harebakken. Nye rutetider og ekstra avgang om morgenen. Enkelte avganger snur på Ovelandsheia istedenfor Frolands Verk. Utvidet åpningstid lørdager.

Lillesand

Linje 138, Høvåg skole – Ulvøysund – Skottevik – Høvåg skole:
Kjøres kun skoledager. Avganger som ikke er knyttet til skoleskyss er lagt ned.

Linje 139, Lillesand – Høvåg – Kristiansand:
En avgang mindre tur/retur Høvåg skole – Kristiansand på kveldstid. Avstikker Høvåg kirke er kuttet på avganger uten skoleskyss.
Vegårshei/Gjerstad

Linje 155, Vegårshei – Tvedestrand:
En avgang mindre tur/retur.

Linje 166, Gjerstad – Vinterkjær:
En avgang mindre tur/retur.
Setesdal/Iveland

Linje 170, Kristiansand – Evje – Hovden – Haukeli: En avgang mindre tur/retur Evje – Bygland.
Linje 173, Iveland – Vennesla: Kjøres kun skoledager. Avganger som ikke er knyttet til skoleskyss er lagt ned. Lindesnes/Lyngdal/Farsund:
Linje 200 Kristiansand – Mandal – Lyngdal – Farsund: Redusert fra 4 til 2 avganger i timen i rush mellom Mandal og Kristiansand i skolens sommerferie. Fra 22. desember ble linje 200 flyttet til ny motorveg på E39 mellom Mandal og Dølebru.
Linje 201 Mandal – Vigeland – Byremo: Lagt ned én avgang fra Vigeland til Mandal.
Linje 202 Mandal – Marnardal – Bjelland: Lagt ned én avgang fra Laudal til Mandal.
Linje 205 Mandal – Valand – Harkmark – Tregde – Mandal: Innstilt alle avganger i skolens sommerferie. Redusert antall avganger resten av året.
Linje 206 Mandal – Håland – Hesland – Mandal: Redusert antall avganger.
Linje 207 Vigeland – Sjølingstad – Hogganvik – Mandal: Redusert antall avganger.
Linje 210 Mandal – Møll – Dølebru/Mandal – Valand – Dølebru: Lagt ned alle avganger som ikke er relatert til skoleskyss fra august 2021. Fra 22. desember ble linje 210 lagt om til å dekke gammel E39 mellom Mandal og Dølebru i forbindelse med at linje 200 ble flyttet til ny motorveg. Fem daglige avganger mandag – fredag.
Linje 216 Mandal – Skjernøya – Mandal: Redusert antall avganger.
<u>Flekkefjord/Kvinesdal/Sirdal</u>
Linje 261 Flekkefjord – Hidra: Innstilt to avganger på torsdag og fredag kveld. Linje 265 Taxus Flekkefjord: Innstilt avganger på morgen og ettermiddag, ny åpningstid ca 9-14.

3.7 BÅTRUTER I 2021 ble det bruk ca 6,5 mill. kr på de to båttrutene i Kristiansand kommune. <u>Kongshavn - Randøyane</u> I hovedsak er rutetilbudet mellom Kongshavn og Randøyane i Kristiansand tilpasset skoleskyss for elever på grunnskole og videregående skole. I tillegg kjøres det bestillingsruter på ettermiddag og kveld mandag til fredag i vintersesongen. Det ble gjort noen mindre justeringer i ruteplanen for bestillingsruter høsten 2021 etter innspill fra beboere. <u>Høllen - Ny-Hellesund - Skarpøya - Borøya</u> Ved inngangen til 2021 var det ingen skoleelever verken på grunnskole eller videregående skole på denne båttruten. Etter dialog med velforeninger og næringsinteresser på øyene ble avgangstidene justert fra 4. januar 2021 for bedre å dekke ønsker og behov, uten å øke kostnadene. I perioden mars til august bodde det en familie med skolebarn i Ny-Hellesund, og tilbudet måtte tilpasses dette. Etter sommerferien ble tilbudet lagt tilbake til slik det var fra januar til mars. Tilbudet er begrenset til tre daglige avganger mandag-fredag, og to avganger lørdag og søndag. I sommersesongen var det i utgangspunktet satt opp fem daglige avganger. Bystyret i Kristiansand vedtok 22. juni å bevilge midler til en ekstra kveldsavgang i sommersesongen. Denne ble det satt opp fra 5. juli. Tilbudet utenom skoledager finansieres av Kristiansand kommune. I fellesferien hendte det flere ganger at båten måtte ta ekstraturer for å få med alle passasjerene.
3.8 DROSJER AKT kjøpte i 2021 drosjetjenester innenfor den ordinære skoleskyssen i Agder for ca. kr. 37 mill. kr og tilrettelagt transport for ca. 57,3 mill. kr. Samlet har AKT gjennomført kjøp av drosjetjenester for kr. 98 mill. kr. i 2021. Det er gjennomført anbud for persontransporttjenester med drosje i Kristiansand kommune, hvor det ble inngått en rammeavtale med Intercab/Ridel som hovedleverandør og Agder Taxi som leverandør nr. to. Skoleskyss legger beslag på all tilgjengelig drosjekapasiteten i mange kommuner i Agder, særlig om morgenen.
3.9 BESTILLINGSTRANSPORT Bestillingsruter brukes for å gi et tilbud der det ikke er grunnlag for ordinære busslinjer, og de kjøres bare dersom det kommer inn bestillinger. Rutene kjøres etter definerte traséer, men enkelte av rutene kan kjøre inntil 5 km ut av trasé for å hente eller levere på adresse. Totalt ble det brukt ca 9,4 mill. kr på bestillingsruter i 2021. Bestillingstransporttilbudet ble i 2021 noe redusert på grunn av reduksjon i tilskuddet til AKT fra Agder fylkeskommune.

3. Passasjerer og rutetilbud

Endringer i bestillingsruter i 2021

Linje 410 Bestillingsrute Mandal – Valand – Dølebru:

Ny bestillingsrute startet opp 22. desember i forbindelse med at linje 200 ble flyttet til ny E39 mellom Mandal og Dølebru. To daglige avganger på kveldstid mandag til fredag, samt to daglige avganger på dagtid lørdag og søndag.

Linje 472 Bestillingsrute Tonstad – Stavanger:

Lagt om til å kjøre mellom Tonstad og Egersund.

Linje 682 Bestillingsrute Konsmo – Laudal – Mandal:

Lagt ned avgangene på lørdag.

Linje 884 Bestillingsrute Tonstad – Gyland – Flekkefjord:

Lagt ned to avganger.

AKT Svipp

Svipp ble lansert som et prøveprosjekt for bestillingstransport høsten 2020. Tjenesten er etablert i bydelen Vågsbygd i Kristiansand. Målgruppen for tjenesten er eldre, dvs personer 67 år eller eldre eller utstedt honnørbevis. Tjenesten er etablert med et nytt system for bestilling av transport og det er et mål at flest mulig skal være i stand til å bestille transport på egen hånd. Tilbudet er åpent fra kl 10 til kl 17 på hverdager og lørdager og består av to elektriske minibusser som kjører fra adresse til adresse innad i området. Tjenesten ble fra starten i liten grad markedsført som følge av pandemien og at målgruppen var spesielt utsatt ved eventuell smitte. Etter hvert har det likevel blitt en del oppmerksomhet rundt AKT Svipp, og utover høsten 2021 ble det også enklere å markedsføre tjenesten. Ved utgangen av 2021 var det rundt 40 daglige bestillinger, og kundene er jevnt over veldig fornøyde med tjenesten.

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

AKT Svipp-tjenesten er etablert med et nytt system for bestilling av transport og det er et mål at flest mulig skal være i stand til å bestille transport på egen hånd.





På de videregående skolene i Agder er det 3 856 elever som har skolereisekort som gir fri skyss, en liten økning fra året før.

4.1 SAMARBEID MED KOMMUNENE OM SKOLESKYSS

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

Hver høst/vinter gjennomføres det møter med alle kommunene, enkeltvis eller regionvis. I tillegg er det dialog med kommuner og skoler om skoleskyss hver dag gjennom hele året. I de årlige møtene med kommunene får AKT tilbakemeldinger på hvordan skyssen fungerer og hvordan samarbeidet med AKT vurderes. Møtene er viktige for å ha en god dialog omkring start- og sluttider for kommende skoleår, skolestruktur og skoleruter og for å få til en mest mulig rasjonell skoleskyss sammen med kommunene. «F-Skyss» er AKTs digitale søknads- og saksbehandlingssystem for skoleskyss. Alle grunnskoler og videregående skoler har brukere i «F-Skyss», og her håndteres søknader, erklæringer, innmeldinger av nye elever, skolereisekort og fakturering av kommunal delfinansiering.

4.2 ORDINÆR SKOLESKYSS

Videregående skole

For elever i videregående opplæring er avstandsgrensen for rett til gratis skoleskyss 6 km mellom hjem og skole. På de videregående skolene i Agder er det 3 856 elever som har skolereisekort som gir fri skyss, en liten økning fra året før. Videregående elever søker selv om skoleskyss via «F-Skyss».

I tillegg er det ca. 180 elever som får skyssretten oppfylt ved at det utbetales tilskudd til bruk av privat skyssmiddel på enten hele eller deler av strekningen mellom hjem og skole.

Antall elever i Agder med gratis skoleskyss i videregående skole, antall fordeles etter skoletilhørighet i oppgitt kommune:

Område/ skole	2020/21	2021/22
Kristiansandsregionen* og Lindesnes	1 092	1 150
Listerregionen	788	732
Setesdal og Åseral	57	58
Østre Agder	1 893	1 916
Totalt antall elever med fri skoleskyss	3 830	3 856

*Kristiansandsregionen = Kristiansand, Lillesand, Birkenes og Vennesla.

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

Totalt antall elever i Agder med gratis skoleskyss i videregående skole pr. skoleår:
De fleste elevene i Kristiansandsregionen benytter ungdomskort.

Skoleår	2019/20	2020/21	2021/22
Totalt antall elever som mottar skolereisekort	4 060	3 830	3 856

Grunnskolen

I Agder er det 10 765 skyssberettigede grunnskoleelever i 2021. Kristiansand kommune har flest skyss elever med 2 170 elever, deretter Arendal med 1 286 skyss elever og så Lindesnes med 1 157 skyss elever. Antall elever med gratis skoleskyss går noe ned fra 2020 til 2021.

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

Kommune	2019/20	2020/21	2021/22
Kristiansand	1 143	2 442	2 170
Farsund	491	495	466
Flekkefjord	353	358	359
Vennesla	541	550	573
Åseral	75	75	71
Lindesnes	345	1 202	1 157
Lyngdal	562	656	704
Hægebostad	140	157	162
Kvinesdal	341	342	346
Sirdal	90	92	100
Risør	223	224	242
Grimstad	743	747	740
Arendal	1 349	1 357	1 286
Gjerstad	223	233	220
Vegårshei	172	172	171
Tvedestrand	342	343	342

Endringer i start- og sluttider ved skolene medfører som hovedregel økte utgifter, uten at den kommunale delfinansieringen øker.

Froland	345	345	362
Lillesand	395	396	392
Birkenes	321	324	327
Åmli	123	124	122
Iveland	118	119	124
Evje og Hornnes	189	190	177
Bygland	76	77	69
Valle	83	83	69
Bykle	43	43	28
Totalt	11 117	11 124	10 765

Kostnader skoleskyss

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

Finansiering av grunnskoleskyssen

Kommunenes finansiering av skoleskyssen i Agder i 2021 var 99,1 mill. kr og inkluderer merbetalingen fra kommunene i forbindelse med kjøring til ikke-nærskole og 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.

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. En god dialog med kommunene tidlig i prosessen er avgjørende for å finne gode og rasjonelle skyssopplegg når kommunene ønsker endringer.

Også i 2021 ble den kommunale delfinansieringen fra kommunene regulert med deflator i statsbudsjettet. Takstene for kommunal delfinansiering er forenklet og samordnet slik at alle kommuner i Agder følger det samme kilometerbaserte takstregulativet for skoleskyss.

Kommunebetaling Agder pr. år fra 2019-21:

Kommunebetaling	2019	2020	2021
Beløp	93,1 mill.	94,3 mill.	99,1 mill.
%- endring	+9,4 %	+1,2 %	+ 5 %

4. Skoleskyss

Elektroniske skolereisekort

Fra høsten 2021 har alle elever i grunnskolen og videregående skole elektroniske skolereisekort, som skal leses av i billettmaskinen i bussen. Elevene beholder det samme kortet fra skoleår til skoleår, og dersom søknad om skoleskyss godkjennes fylles kortet automatisk opp med nye skolereiser. AKT sender ut skolereisekort til nye 1.trinneelev, men ellers administrerer skolene utstedelse av erstatningskort og nye kort til enkeltelever.

4.3 TRAFIKKFARLIG SKOLEVEI – KOMMUNALE VEDTAK

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

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

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

År/ fylke	2019	2020	2021
Agder	12 %	12 %	11 %

4.4 TILRETTELAGT TRANSPORT AV ELEVER TIL GRUNNSKOLER OG VIDERE GÅENDE SKOLER

For den enkelte elev som har tilrettelagt transport 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, og at skoleskyssen skjer i et samarbeid mellom skolen, foresatt og AKT.

I 2021 er det 30 videregående elever som helt eller delvis får sin tilrettelagte transport oppfylt ved å bruke buss, og tilsvarende er det 89 grunnskoleelever. Det er et viktig tilbud for mange i en overgang mellom å bruke drosje til og fra skolen, til å kunne bli mer selvstendig å benytte det ordinære kollektivtilbudet sammen med medelever.

Antall elever som får tilrettelagt transport med drosje pga. funksjonsnedsettelse etter opplæringsloven § 7-3:

	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22
Grunnskole	395	477	443	466
Videregående	135	232	202	201

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

Skole/ år	2019	2020	2021
Grunnskoler	29 620	27 469	33 664
Videregående skoler	21 090	19 479	23 635
Totalt Agder	50 710	46 948	57 299

For skyss til grunnskoleelever var kostnaden for å løse tilrettelagt transport med drosje 33,6 mill. kroner. Gjennomsnittlig skysskostnad per grunnskoleelev er ca. 72 000 kr. per skoleår og per videregående elever er gjennomsnittlig skysskostnad på ca. 117 000. For elevene samlet er gjennomsnittlig kostnad pr. transport ca. 86.000 kroner.

Kostnaden til tilrettelagt transport med drosje gikk opp i 2021, noe som skyldes økning i antall elever med tilrettelagt transport, og mindre samkjøring som følge av smittevernstiltak i forbindelse med covid-19.

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



Bedre fremkommelighet for kollektivtrafikken gir færre forsinkelser og redusert reisetid.

Tiltak for bedre fremkommelighet for bussen vil kunne medføre en prioritering av bussen på bekostning av bilen.

5.1 FREMKOMMELIGHET FOR KOLLEKTIVTRAFIKKEN

Det betyr mye for kundene at kollektivtrafikken har en konkurransedyktig reisetid i forhold til bil og at de kan stole på at bussen kommer fram til planlagt tid. Bedre fremkommelighet for kollektivtrafikken gir færre forsinkelser og redusert reisetid. Tiltak for bedre fremkommelighet for bussen vil kunne medføre en prioritering av bussen på bekostning av bilen. Prioritering av prosjekter som bidrar til å bedre fremkommelighet for kollektivtrafikken er viktig for å nå nullvekstmålet.

Fremtidig kollektivtrasé i Dronningens gate

Fremtidig kollektivtrasé i Dronningens gate i Kristiansand kommune ble vedtatt i både Agder fylkeskommune og Kristiansand kommune. Fremtidig trasé gjennom sentrum i østgående trase blir flyttet fra dagens trasé i Henrik Wergelandsgate til Dronningensgate, mens vestgående trase beholdes som i dag. Hensikten er å bedre fremkommeligheten i kryss og unngå for mange svingebevegelser. Omleggingen må sees i sammenheng med prosjektet for Gartnerløkka som er finansiert og igangsatt.

Kollektivfelt på Varoddbrua og i Haumyrheitunnelen

Haumyrheitunnelen er blitt oppgradert og det er bygd nytt kollektivfelt i tunnelen i retning øst. Tunnelen åpnet i april 2021. Arbeidet er blitt gjort i sammenheng med byggingen av den nye Varoddbrua. For kollektivtrafikken gir det et sammenhengende kollektivfelt fra Vige, over den nye Varoddbrua og gjennom tunnelen til avkjøringen til Rona.

Kollektivfelt på Bjørndalssletta

Påkjøringsfeltet fra Lund ut på E18 i retning øst er blitt forlenget med et kollektivfelt helt fram til holdeplassen på Bjørndalssletta. Lengre påkjøringsrampe gir bussen bedre mulighet til å flette med trafikken på E18. Kollektivfelt fram til holdeplassen bedrer fremkommeligheten for kollektivtrafikken, spesielt i ettermiddagsrushet. Holdeplassen på Bjørndalssletta i østgående retning er flyttet lengre mot vest slik at påkjøringsfeltet ut av holdeplassen blir lengre.

Ny E39 Mandal – Døle bru åpnet

Ny E39 Mandal – Døle bru ble tatt i bruk i desember. Linje 200 Farsund/Lyngdal - Kristiansand er flyttet fra gammel til ny E39. Det er etablert innfartsparkeringsplasser ved det nye Mandalskrysset.

5.2 SJÅFØRPAUSEROM

Det ble etablert to sjåførpauserom på Rygene og på Eydehavn i Arendal kommune. Pauserommet på Rygene er bygd av elever på Tangen videregående skole.

5.3 SANNTIDSSKILT

Følgende holdeplasser fikk sanntidsskilt:

- E39 Mandalskrysset i begge retninger
- Bjørndalssletta i retning mot sentrum
- Sentrumsvegen i retning nord

Det pågår et systematisk arbeid for å oppgradere holdeplasser til universell utforming.

5.4 ANDRE TILTAK
Det pågår et systematisk arbeid for å oppgradere holdeplasser til universell utforming.
Holdeplassene

- fv 3968 Årosveien ved Åros Feriesenter
- fv 3920 Drivenesvegen ved Moseidmoen skole

ble oppgradert i 2021. I Sentrumsvegen Vennesla er en ny kommunal holdeplass tatt i bruk. Det er etablert kantstopp i begge kjøreretninger i Alleen i Lyngdal kommune. Det er satt opp lehus på holdeplassene Kjørrefjord og Kalleberg i Farsund kommune.





En gradvis oppgradering av bussparken i Agder gjennom utskiftning av eldre kjøretøy gir miljøgevinster gjennom reduksjon i utslipp av NOx.

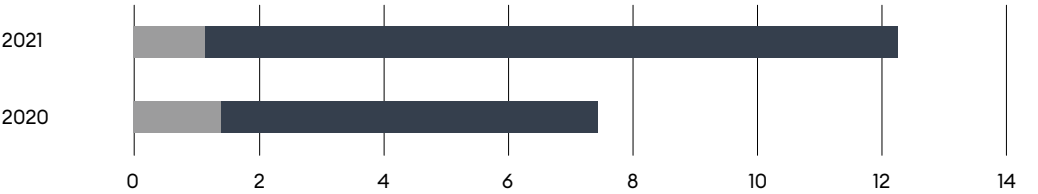
■ Lokalutslipp (Nox, PM) kr
■ Klimautslipp (CO2-ekv) kr
Årlige kostnader for utslipp (i millioner kroner)

6.1 ENDRING FRA BIODIESEL TIL VANLIG DIESELBRUK MEDFØRER ØKTE KLIMAGASSUTSLIPP
Kristiansandsområdet har 42 prosent av ruteproduksjonen i Agder. Overgangen fra å primært bruke biodrivstoff, til at samtlige dieselbusser kjører på autodiesel her, bidrar til økte CO2-utslipp i Agder fra 2020 til 2021. 1.juni 2020 fjernet regjeringen fritaket for veibruksavgift for biodiesel samtidig som at omsetningskravet økte. Dette medførte en økt kostnad for bruk av biodiesel som ikke kunne forsvares.

En gradvis oppgradering av bussparken i Agder gjennom utskiftning av eldre kjøretøy gir derimot miljøgevinster gjennom reduksjon i utslipp av NOx. Årsaken er at eldre busser slipper ut betydelige større mengder NOx enn nyere motorteknologi.

Den samlede samfunnsøkonomiske kostnaden av endringer fra 2020 til 2021 er 4,2 millioner kroner. Per rutekilometer har utslippskostnadene fra busstilbudet i Agder økt med 4 prosent i perioden. Figuren nedenfor illustrerer de samfunnsøkonomiske kostandene av lokalt og globalt utslipp i 2020 og 2021.

Utslippskostnader knyttet til lokale og globale utslipp i 2020 og 2021:

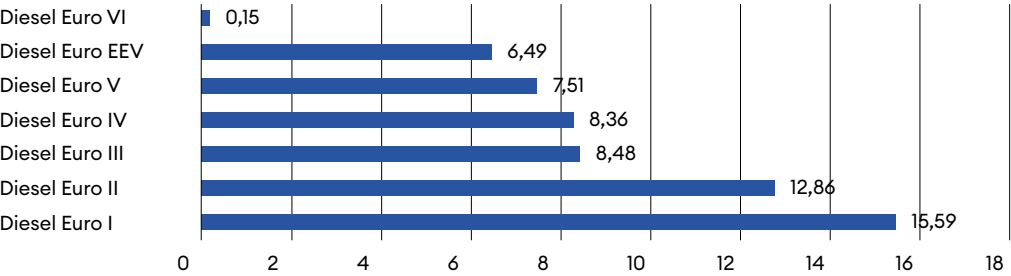


6.2 UTSKIFTING AV BUSSPARKEN GIR LOKAL MILJØGEVINST
Mer miljøvennlige busser sparer samfunnet for miljøkostnader. Fra 2020 til 2021 knyttes dette til overgangen fra eldre motorteknologi (Euro II, III, IV til V) til moderne Euro-standard (Euro VI). En slik oppgradering innebærer en betydelig lokal miljøgevinst ettersom de nye bussene slipper ut langt mindre: Eksempelvis er utslippsfaktoren per kilometer for Euro V-busser rundt 50 ganger så høy for NOx, sammenliknet med utslippsfaktoren for Euro VI-busser. Ettersom kostnad for lokale utslipp og støy er høyest i tette byområder er effekten størst ved bruk av miljøvennlige busser i disse områdene.

¹AKT forholder seg til Miljødirektoratets omsetningskrav for drivstoff. Omsetningskravet innebærer at 24,5 prosent av omsatt drivstoff skal være biodrivstoff (Miljødirektoratet, 2021). Merk at kravet om 24,5 prosent inkluderer en dobbelttelling av avansert biodrivstoff. Denne dobbelttellingen innebærer at fysisk andel av biodrivstoff som kreves for å oppfylle kravet er på mellom 12,25 og 15,5 prosent (Miljødirektoratet, 2022). AKT har i 2021 ikke benyttet avansert biodrivstoff.

Utslipp av NOx per kilometer for ulike Euroklasser.
Kilde: (TØI, 2011).

Gram NO_x per kilometer:



Ved utgangen av 2021 var det elleve busser med nullutslippsteknologi som kjørte i Agder. Tallet er uendret siden 2020. Syv av disse er i Kristiansand, én i Mandalsregionen og tre i Aust-Agder ruteområde vest. I flere av kontraktsonrådene har det vært noe utskiftning av de eldste busstypene. Videre er deler av bussparken oppgradert i Mandalsregionen, Flekkefjordsregionen samt Setesdal og Vennesla Nord.

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

Kategori	Antall busser 2021	Antall busser 2020	Endring 2020 – 2021
Biodiesel Euro VI	0	67	-67
Biodiesel Hybrid Euro VI	0	80	-80
Diesel Hybrid Euro VI	80	0	80
Elbuss	11	11	0
Diesel Euro VI	261	198	63
Diesel Euro V	56	71	-15
Diesel Euro IV	8	9	-1
Diesel Euro III	12	13	-1
Diesel Euro II	0	0	0
Sum	428	449	-21

6.3 HØYE SAMFUNNSØKONOMISKE KOSTNADER AV ØKTE CO2-UTSLIPP

Den store driveren for de globale utslippene i Agder er at bussene i Kristiansandsområdet fra 2021 ikke lenger ble kjørt på ren biodiesel. Samlet sett i Agder har CO2-utslippene økt med 6 900 tonn². Den samfunnsøkonomiske kostnaden av denne endringen er omtrent fem millioner kroner. I verdsettingen av CO2-utslipp fra 2020 og 2021 benyttes nyeste prisbane for CO2-utslipp fra Finansdepartementets Regelverk for prising av klimagassutslipp (Finansdepartementet, 2021). Her prises ett kilogram CO2 til 722 kroner³.

²6 900 tCO2 * 722 kr/kgCO2 ≈ 5 mill. kr.

De lokale miljøgevinstene knyttet til reduksjon i NOx veier noe opp for de økte CO2-kostnadene, men effekten er relativt liten. Samtidig ser man en svak kostnadsøkning knyttet til økt lokalt svevestøv (PM) som følge av overgangen fra biodrivstoff til diesel.

Selv om det ikke har vært en stor prosentvis nedgang i støy i 2021 sammenliknet med 2020, utgjør samfunnskostnaden av støy en stor andel av totale samfunnsøkonomiske kostnader (støy, lokale utslipp og globale utslipp). Dermed har den svake nedgangen et betydelig positivt utslag på de samlede samfunnsøkonomiske kostnadene, jf. tabellen nedenfor.

Endringer i utslippskostnader fra 2020 til 2021:

Utslippstype	2020 – 2021
NOx	-250 000
Svevestøv, PM	10 000
CO2-ekvivalenter	5 010 000
Støy	-580 000
Totalt	4 190 000

Prosentvise endringer i utslippskostnader per rutekilometer:

Utslippstype	2020 – 2021
NOx	-21,00 %
Svevestøv, PM	5,30 %
CO2-ekvivalenter	84,60 %
Støy	0,40 %
Totalt	5,40 %

Samlet sett øker kostandene per rutekilometer med 5,4 prosent, og årsaken til denne økningen er økningen i CO2-utslipp som følger av endret drivstoffbruk.

6.4 ENERGIFORBRUK

Med utgangspunkt i at én liter diesel tilsvarer en energimengde på 10,03 kWh⁴, og et gjennomsnittlig dieselforbruk på 0,29 liter per vognkilometer, beregnes totalt energiforbruk til ca. 66 GWh. Av dette er 1,3 prosent oppgitt energiforbruk fra elbusser. Etter hvert som andelen nullutslippsbusser øker, vil det legges til rette for å måle energibruken i årene fremover.

³ Les mer om Finansdepartementets regelverk her. Merk samtidig at rett prissetting av CO2-utslipp er en pågående diskusjon i fagmiljøene, og at anbefalte priser har endret seg over tid. I 2020 anbefalte Samferdselsdepartementet en CO2-pris lik 1 500 kroner (Samferdselsdepartementet, 2020), mens verdien som ble benyttet for samfunnsøkonomiske analyser av jernbanetiltak i 2019 var 508 kroner.

⁴ Utledet basert på tall fra Miljødirektoratet (2020).



En større del av markeds-kommunikasjonen på akt.no er overtatt av sosiale medier.

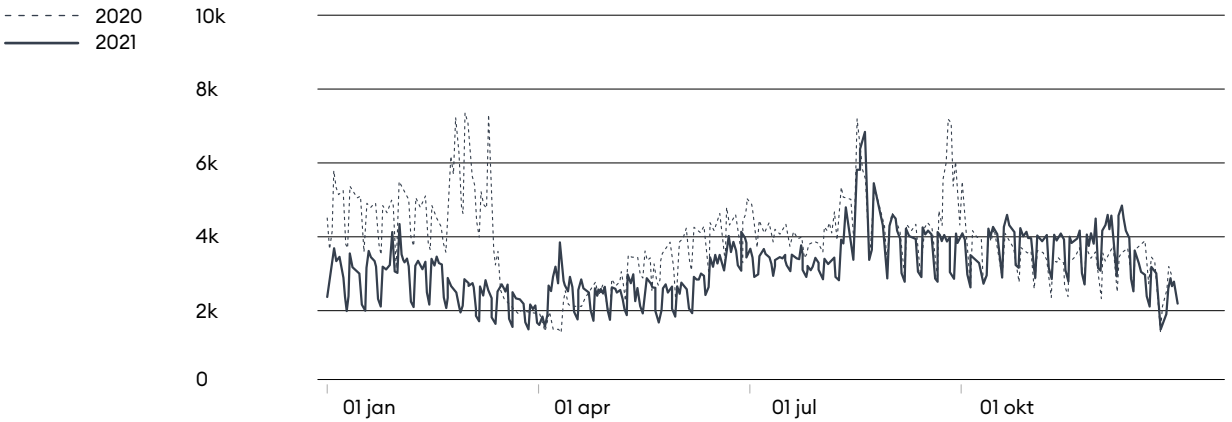
7.1 KUNDEINFORMASJON PÅ WEB

AKT fikk nye websider med ny profil og logo i januar 2021. Svært mye av AKTs kunde- og markedskommunikasjon peker fortsatt mot akt.no, men det er likevel en større del av markedskommunikasjonen er overtatt av sosiale medier som selvstendige kanaler. Dette har minsket behovet for å redigere publikum til akt.no. I 2021 var det ca. 1,6 millioner besøk på akt.no. Det er selvsagt koronasituasjonen som innvirker på publikums bruk av akt.no. Når det blir gjennomført færre kollektivreiser er det mindre behov for å søke informasjon om kollektivreisen.

Besøk på websiden	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Totalt	1,75 mill	2,2 mill	2,4 mill	2,6 mill	2,5 mill	2,5 mill	1,9 mill	1,6 mill

12. mars 2020 falt behovet for å søke informasjon om kollektivreisen drastisk, da de generelle smitteverntiltakene som i stor grad stengte ned Norge, inntraff. I dette som kan betegnes som «koronaperioden» er bruksmønsteret på akt.no relativt likt begge år, men ligger på et generelt lavere nivå i 2021 enn i 2020. Koronapandemien ble i stor grad avblåst i slutten av september 2021 og i løpet av høsten 2021 var det færre reiserestriksjoner enn samme periode i 2020. Det gjør at bruken av akt.no var noe høyere i 2021 enn i 2020 i denne perioden på slutten av året.

Antall brukerøkter på akt.no i 2020 og 2021:



Selv om 2021 har vært et spesielt år kommunikasjonsmessig, ser vi fremdeles at det særlig er «informasjonselementene» som etterspørres på websidene. Websidene som omhandler forhåndskjøp av billetter i nettbutikk og mobilbillett er mest brukt, men også bruk av reiseplanlegger og rutetabeller (pdf) er noe publikum bruker websidene mest til. Rene reklame- og kampanjeelementer har en større verdi i andre kanaler, særlig sosiale medier. Det er derfor svært viktig at informasjonen som fremkommer på websidene er oppdatert, relevant og gyldig for at akt.no kan opprettholde sin posisjon som en seriøs og viktig kanal for reiseinformasjon.

Kommunikasjonsstrategien går primært ut på å påvirke publikum til å endre reisevaner.

7.2 SOSIALE MEDIER

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

Utvikling og følgere på sosiale medier:

				
Antall følgere	Facebook	Instagram	Twitter	LinkedIn
2017	4300	209	21	-
2018	5500	892	70	-
2019	6600	1200	109	70
2020	8024	1539	130	121
2021	8380	1708	150	146

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

Også i 2021 har sosiale medier vært en viktig kanal for å formidle reiseråd under pandemien. En av utfordringene selskapet har stått i, var å ansvarliggjøre kundenes eget ansvar for smittevern i kollektivtrafikken. Fra februar 2021 anbefalte Kristiansand kommune bruk av munnbind blant annet i kollektivtrafikken, og vi så et markant stemningsskifte hos publikum. For AKT var det viktig å vise en ansvarlighet med tanke på smittevern, og vi startet med å dele ut gratis tøy-munnbind og antibac på kundesentrene våre. Gjennom året har kundesentrene distribuert over 7000 tøy-munnbind til publikum.

Imidlertid registrerte vi i denne perioden at publikum hadde nådd et metningspunkt på smitteverninformasjon. Derfor endret vi retning i kommunikasjonen til å omhandle hvordan vi i stedet kan klare å skape involvering og positivt engasjement, til tross for utfordrende omgivelser. Konseptserien «Rare navn på bussholdeplasser i Agder» med språkforsker Sylfest Lomheim ble foredlet, og ble gjennom resten av året en suksess. Filmene ble digitalt geosegmentert både på Facebook, Snapchat og Instagram. Budskapet var harmløst og engasjerende, og målinger viser et imponerende nedslagsfelt i hele Agder. AKT viste også gjennom hele året at vi

fortsatt var synlige og til stede, selv om pandemisituasjonen medførte at vi ikke kunne offensivt markedsføre kollektivtrafikktilbudet. Vi benyttet fortsatt sosiale medier til å formidle de viktigste smittevern rådene, men valgte å bruke akt.no som hovedlandingsstedet for informasjon rundt smittevern råd og -regler. Dette ble enda viktigere ettersom ulike kommuner på Agder gjennom vinteren innførte ulike grader av påbud, råd og regler, noe som var utfordrende å formidle på en intuitiv og lett forståelig måte på sosiale medier.



Utsnitt fra kampanjen om utdeling av gratis tøy-munnbind fra kundesentrene til AKT.



Utsnitt fra konseptserien «Rare navn på holdeplasser i Agder».

Billettkontroller

Synlig, uniformert, kontinuerlig og sivil billettkontrollering er svært viktig med hensyn til inntektssikring i kollektivtrafikken. AKT benytter vekterselskapet Avarn Security til denne oppgaven. I 2021 har AKT i større grad enn normalt omdisponert vekterne til foruten å utføre billettkontroller, også å utføre ulike smittevernmessige oppgaver. Vekterne har blitt benyttet til å desinfisere berøringsflater om bord på buss, tilby og dele ut munnbind til passasjerer som ikke er iført dette, telle antall passasjerer på holdeplasser for å forhindre overfylte busser og utføre veiledning på større holdeplasser. Da gjenåpningen var et faktum i september 2021, intensiverte vi igjen antallet billettkontroller, og i november ble 10774 passasjerer kontrollert for gyldig billett. Totalt på hele året ble 50442 passasjerer kontrollert. Resultatet av kontrollvirksomheten ble at 1,63% reiste uten gyldig billett og fikk ilagt gebyr. Tallet regnes som lavt, sammenlignet med andre selskaper.

7.3 MÅLINGER

Kundetilfredshet

AKT har ikke kunnet gjennomføre kundetilfredshetsundersøkelser (KTI) siden senhøsten 2019 på grunn av pandemien. Da samfunnet ble gjenåpnet høsten 2021, gjennomførte AKT den første kundeundersøkelsen på to år. KTI-undersøkelsene gjennomføres innen de ulike kontraktene som AKT har med bussoperatørene. AKT gjennomfører KTI-undersøkelsen ved å dele ut en flyer med QR-kode/nettadresse til reisende på én spesifikk dag, hvor den reisende så fyller ut en digital undersøkelse på egen hånd. Enkelte av undersøkelsesområdene har derfor svært god svartilgang, mens det i de mindre kontraktsområdene er færre svar, som i større grad kan innvirke på resultatene, sett opp mot tidligere historikk.

Som foregående år, viser resultatene fra de «store» undersøkelsene kun marginale endringer i forhold til foregående års undersøkelser, på tross av pandemien. Undersøkelsen ble også besvart av flere kunder enn noen gang tidligere, til tross for nedgang i antall reiser. I Kristiansand måles det en total tilfredshet på 3.9 av 5.0, med en samlet svartilgang på 1312 respondenter. Generelt sett i alle undersøkelsene er vurdering av hvor lett det er å få informasjon om rutetider, sammen med spørsmålet om hvor trygt det oppleves å reise med buss, enkeltspørsmålene som scorer høyest. Det er interessant å merke seg at kundene fortsatt anser det som trygt å reise kollektivt, på tross av pandemien.

Det er relativt liten forskjell i totalscoren i de ulike områdene, selv om bytrafikken i Kristiansand scorer noe lavere enn i områdene utenfor Kristiansand. Det vises også igjen i enkelte delspørsmål, som blir vurdert noe lavere i Kristiansandsområdet enn i de andre områdene. Særlig gjelder dette spørsmålet om opplevelsen av om bussen holder rutetiden og vurderingen av sjåførens yrkesutøvelse. Dette er en naturlig konsekvens av at det er mye mer krevende å være sjåfør i bytrafikk enn i mer distriktorienterte ruteområder.

Kundeundersøkelse kundetilfredshet:
Skala 0–5.

	Boreal: Kristiansands- området		Sørlandsruta: Mandal–Lista		Setesdal Bilruter: Lillesand–Grimstad– Arendal–Birkenes		Sørlandsruta: Flekkefjord– Kvinesdal–Sirdal		Setesdal Bilruter: Setesdal		Agder Buss: Risør–Tvedestrand– Arendal	
	nov. 19	nov. 21	nov. 19	nov. 21	nov. 19	nov. 21	nov. 19	nov. 21	nov. 19	nov. 21	nov. 19	nov. 21
	3,9	3,9	4,1	4,1	3,8	3,9	4,2	4,0	3,8	4,2	4,0	4,0
Ant. svar	1127	1312	206	212	546	479	86	95	62	94	64	95

AKT kundesenterundersøkelse

I perioden 17. februar til 31. mars gjennomførte Kantar en kundesenterundersøkelse på oppdrag fra AKT. Hensikten var å måle opplevd tilfredshet fra kunder som allerede har vært i kontakt med kundesenteret via telefon og e-post. Resultatene ble generert fra omkring 200 svar fra kundene, og benchmark i denne undersøkelsen var Vy, FjordLine, Fjord1, Flytoget, Kolumbus, Lavprisekspresen, Ruter og Skyss.

Resultatene fra undersøkelsen viser at AKTs kundesenter skårer over benchmark og er dermed bedre enn sammenlignbare selskap innenfor sin bransje. AKT viser høyere løsningsgrad ved første henvendelse, hvilket er den absolutt viktigste faktoren når det gjelder kundeservice. AKT skårer godt på serviceinnstilling og høy tilfredshet på responstid sammenlignet med benchmark. Rapporten viser at kundene som har ringt AKT, er mindre tilfreds med selve løsningen enn de er med den totale kundeservicen til AKT. Som regel er det høy korrelasjon mellom løsningstilfredshet og total kundeservicetilfredshet, noe som rapporten ikke viser for AKT. Dette kan ifølge rapporten tyde på at de ansatte gjør en meget bra jobb, selv om løsningen i seg selv ikke er optimal.

I denne undersøkelsen ble det også målt «emosjonell kundeservice». Dette vil si at det ble spurt om hvilken følelse kunden satt igjen med etter henvendelsen. Resultatene viser her at AKT i større grad enn benchmark greier å begeistre kundene. Dette er svært bra ettersom rapporten peker på KSindeks, som viser at begeistrede kunder er generelt mer tilfredse, og ikke minst mer lojale enn personer som bare er fornøyd med selve kundeservicen.

Halvparten av alle kunder som har kontaktet selskapet ønsker å benytte telefon når man kontakter selskapet. Dette er relativt høyt i forhold til benchmark, og det er svært få som ønsker å kontakte selskapet på chat. Dette samsvarer med fjorårets erfaringer fra piloteringen på chatbot-løsning, som til slutt ble forkastet.

55 % av kundene oppgir at de var inne på hjemmesidene eller på appene for å forsøke å finne svar på henvendelsen før de tok kontakt med selskapet. Dette betyr at det er et stort potensial for å utbedre disse flatene med tanke på selvhjelp. Rapporten anbefaler å styrke en «hjelp til selvhjelp»-tankegang, slik at kundene ved neste korsvei med samme forespørsel, faktisk greier å løse dette selv. AKT planlegger derfor utstrakt bruk av videomarkedsføring både på vår webbløsning, sosiale medier og fra kundesenteret for å adressere dette punktet i undersøkelsen.

Kundene ble også spurt om tilfredshet med åpningstidene til kundesentrene. Hele 30 % svarer at de ikke vet, og rapporten peker på at årsaken til dette er trolig at de ikke vet noe om åpningstidene, men fikk hjelp da de kontaktet AKT.

Undersøkelsen berører også merkevarebygging. Rapporten peker på en viss samrøre mellom operatør og AKT, og anbefaler at AKT bør omprofilere bussparken med AKT som avsender og merkenavn. På denne måten vil ikke kundene bli forvirret eller kontakte feil enheter.

Omdømmeundersøkelse

Etter nærmere to år med pandemi, hvor kommunikasjonsstrategien til AKT ble rettet mot omdømmejobbing og krisekommunikasjon, ønsket AKT å kartlegge om hvorvidt koronaperioden hadde påvirket AKTs omdømme og merkevare. Både kunder, ikke-kunder og ansatte i AKT var aktuelle målgrupper som ble spurt. Undersøkelsen ble gjennomført av Respons Analyse, med identisk metodikk som nullpunktsanalysen fra 2018, slik at resultatene skulle være direkte sammenlignbare. Undersøkelsen ble utført etter den første gjenåpningen medio november 2021. Årsaken til at det var ønskelig med å kartlegge omdømmet, er at resultatene av undersøkelsen skulle sette tonen for hvordan AKT velger å kommunisere med omverdenen post-korona.

Kjennskap til merkevaren AKT er et viktig ledd i arbeidet med å rekruttere nye kunder til kollektivtrafikken. Rapporten peker på at andelen som kjenner godt til AKT, har økt blant ikke-brukere siden 2018. Videre styrker AKT sitt omdømme blant ikke-brukere. Andelen av ikke-brukere som mener AKT har et godt omdømme har siden 2018 økt fra 23 % til 31 %. Blant eksisterende kunder mener de fleste – 6 av 10 – at AKT har et positivt omdømme. Sistnevnte resultat er helt identisk med omdømmemålingen i 2018. En kan dermed anta at selskapet ikke har mistet omdømmekapital som følge av to år med pandemi.

Undersøkelsen kartla også AKTs merkeassosiasjon både blant kunder og ikke-kunder. Her viser rapporten at AKT beskrives primært med positive begrep. De mest oppgitte egenskapene for å beskrive AKT er blant kunder behagelig (64 %), pålitelig (59 %) og hyggelig (55 %). Blant ikke-kunder beskrives AKT som pålitelig (40 %), behagelig (24 %) og avslappende (17 %). I 2018 var de mest nevnte egenskapene i begge gruppene hyggelig, behagelig og pålitelig. Svært få kunder (4 %) og ikke-kunder (9 %) har anført at AKT er upålitelig. Undersøkelsen viser som i 2018, at ansatte i AKT har en tendens til å undervurdere AKTs omdømme.

Publikum ble i undersøkelsen også bedt om å ta stilling til hvorvidt det er enkelt og attraktivt det er å reise kollektivt. I 2018 viste resultatene at 80 % av de spurte syntes det var attraktivt, mens hele 83 % syntes det var enkelt å reise kollektivt. I 2021 ser vi dramatiske endringer i dette bildet. Andelen som opplever det som attraktivt å reise kollektivt har falt fra 80 % til 37 %, mens andelen som synes det er lett å reise kollektivt har falt fra 83 % til 55 %. Det er plausibelt å anta at årsaken til denne nedgangen kan tillegges langvarige oppfordringer fra myndigheter og helseinstanser om å unngå å reise kollektivt under pandemien. Å gjøre kollektivtrafikken attraktiv og enkel igjen vil derfor være sentrale elementer i kommunikasjonsarbeidet i 2022 og videre fremover for AKT.

7.4 PROSJEKTER

Interregprosjekt ØKS: Hva skal til for å gjøre kollektivtransport attraktiv for innbyggerne våre etter Covid-19?

AKT er også bidragsyter i prosjekter på nasjonalt og internasjonalt nivå. Agder fylkeskommune og Agder Kollektivtrafikk deltar i EU-prosjekt som skal få kundene tilbake til bussen etter Covid-19. Det er målet for prosjektet under Interreg-programmet for Øresund-Kattegat-Skagerrak (ØKS), som undersøker og identifiserer tiltak som kan bidra til å få busspassasjerer tilbake etter pandemien. Prosjektet vil også undersøke hvordan folks transportbehov forventes

å bli når samfunnet begynner å åpne opp igjen. Agder fylkeskommune og AKT deltar i dette prosjektet sammen med Region Midtjylland og deres trafikkelskap Midtrafik, siden vi står overfor de samme utfordringene med å håndtere de ettervirkningene som Covid-19 har påført kollektivtransporten.

2 rapporter i prosjektet:

- Kollektivtrafikk under og etter Covid19, pr 09/21: Rapport utarbeidet av Kantar public for å avdekke og undersøke konsekvensene av pandemien for de kollektivreisende, særlig i forhold til hva som skaper trygghet/utrygghet for de reisende i Agder.
- Undersøkelse av innbyggernes transportvaner og behov, pr 12/21: Rapport fra Rambøll gjennomført i Midtjylland (DK) og Agder. Spørsmål som har vært besvart er:
 - Konkrete transportbehov og vaner etter Covid-19- gjenåpningen blant nåværende brukere av kollektivtransport, samt brukere som etter gjenåpningen benytter kollektivtransport mindre enn sammenlignet med hva de gjorde før Covid-19- nedstengningen.
 - Hva har betydning for innbyggernes transportmiddelvalg
 - Hvilke tiltak kan gjøre kollektivtransporten mer attraktiv

Norsk Forening for Kollektivtrafikk: Fremtidens kollektivtrafikk i Norge 2025

«Den nye normalen» er et hett tema i mange bransjer – for hvordan skal vi omstille oss etter Covid-19? Kollektivtrafikkforeningen har gjennomført et større scenarioprosjekt for finne «Målbildet for den nye normalen» for kollektivbransjen. Rapporten som har fått navnet «Fremtidens Kollektivtrafikk i Norge 2025», ble ferdigstilt i mars 2021. Rapporten gir sektoren et felles kunnskapsgrunnlag for strategisk og operativ utvikling frem mot 2025, og et rammeverk for å forstå hvordan bransjen må utvikle seg i takt med store samfunnsmessige endringer for å lykkes med samfunnsoppdraget.

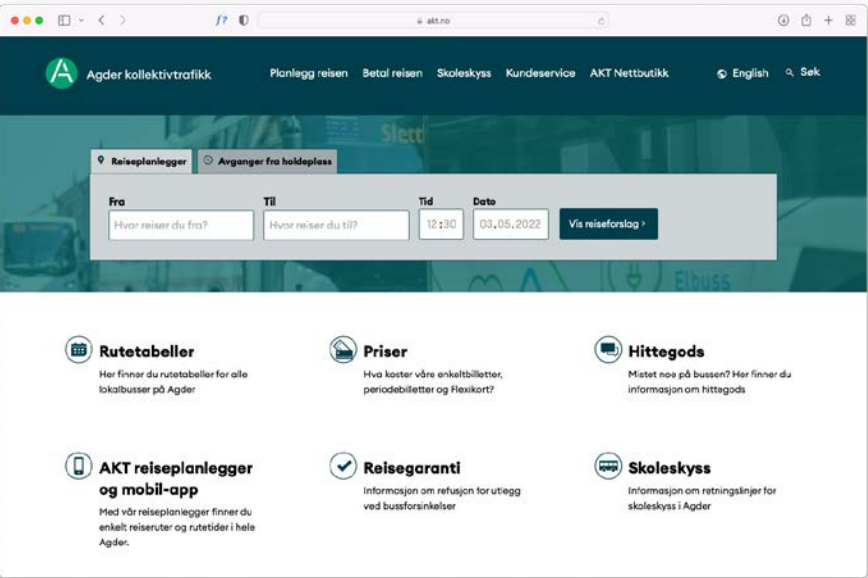
7.5 NY AKT-PROFIL OG NYE WEBSIDER

I 2021 ble nye websider og ny visuell identitet lansert. Begge deler ble lansert og implementert 19. januar 2021.

akt.no

«Nye» akt.no ble lansert januar 2021. De nye websidene har særlig gitt en bedret funksjonalitet på mobile flater. Dette er et vesentlig element, når vi vet at 80 % av besøkene på våre websider, foretas fra mobilklienter. Parallelt var det fokus på at krav til universell utforming (UU) ble møtt i ny løsning. AKTs websider har såkalt responsivt design (tilpasser seg automatisk enheten som brukes), og en ser at trafikken fra «mobile enheter» utgjør ca. 80 %. Dette er langt høyere enn for websider generelt og viser at kollektivinformasjon er informasjon som konsumeres når kunden reiser og er «på farten». Vi har også en relativt lav såkalt «fluktfrekvens» på våre websider, som tilsier at publikum oppsøker siden målbevisst og finner det informasjonen som søkes. Ut fra statistikk kan vi også se at de nye websidene har bidratt stort til å revitalisere og synliggjøre «nye» distribusjonsløsninger for våre billetter gjennom AKT Nettbutikk. Vi ser at nettbutikken gjennom koronapandemien har fått en stadig større betydning for salg og distribusjon av våre billetter.

akt.no er også plattformen hvor mye av vår markedskommunikasjon i andre kanaler, særlig sanntidssystemet og sosiale medier, til slutt «lander». Det betyr at vi eksempelvis har mulighet til å informere med korte meldinger i sanntidssystemet, hvor vi henviser til akt.no for mer informasjon. Vi har dermed mulighet til å gi utfyllende informasjon, som også kan leses på mindre skjermer, eksempelvis mobiltelefonen når en er «underveis».



Nye websider i 2021

7.6 PUBLIKUMSINFORMASJON

Trafikantinformatjon ved avvikkssituasjoner gjennom sanntidssystemet

Sanntidssystemet gjør at vi har mulighet til å få publisert trafikkavvik/servicemeldinger i reiseplanlegger, app-er på holdeplass og om bord på bussen på en helt annen måte enn tidligere. Det har også i 2021 vært fokus på å bruke systemet aktivt i kundeinformasjon og ha en høy kvalitet på informasjonen/meldingene som blir distribuert her.

Sanntidssystemet har også i 2021 spilt en viktig rolle i formidling av stedsspesifikk informasjon knyttet til koronasituasjonen, og har hatt stor betydning i forhold til å informere publikum om ulike smitteverntiltak i ulike geografiske områder. Info om smittevernråd har vært gitt på holdeplasskilt, på skjerm om bord i buss og i reiseplanlegger. Det har vært en stor utfordring, rent kommunikasjonsmessig, at ulike områder/kommuner har hatt ulike nivå på smitteverntiltak.

Reiseplanlegger i AKT Reise og på akt.no

Reiseplanleggeren i appen AKT Reise og på akt.no har den samme «bakgrunnsmotoren». I reiseplanlegger og avgangsliste kan man få frem reiseforslag og avgangstider på ulike måter. Reiseplanleggeren blir i stor grad benyttet for søk av reiseforslag fra et sted, til et sted, frem i tid,

mens avgangslisten er en mer umiddelbar metode man bruker mens man står på en holdeplass for å få oppgitt avgangstider fra en spesifikk holdeplass. Alle skoleruter i Agder fremkommer også i reiseplanleggeren.

2021 var et spesielt år for kollektivtrafikken, som også gjenspeiles i bruk av reiseplanlegger og avgangslistene. Det har vært en markant nedgang i bruken av reiseplanleggertjenestene fra nedstengingen av samfunnet i mars 2020. Mens det samlet sett var ca. 48, 4 millioner forespørsler i reiseplanleggeren i 2019, var det tilsvarende tallet for 2020 ca. 39, 2 millioner forespørsler. Dette sank ytterligere til 36, 4 millioner utførte reisesøk i 2021.

Koronasituasjonen har også hatt tydelig innvirkning på søk av reiser. Frem til og med februar 2020 var bruken i reiseplanlegger/avgangslistene i 2020 høyere enn i 2019, men sank resten av året 2020. I 2021 har bruken av de digitale reiseplanleggertjenestene vist ytterligere nedgang fra 2020.

Det er en markant forskjell i hvilke metoder/teknologier man benytter utfra hvilken «fase» man er i planleggingen av en reise. Reiseplanleggeren er koblet mot sanntidssystemet, slik at man alltid har tilgjengelig sanntidsinformasjon i reiseplanleggerappen eller reiseplanlegger på websidene

I avgangslistene, som altså er typisk brukt når man er på farten og venter på bussen på holdeplass, ble det i 2021 gjennomført ca. 30 millioner forespørsler på alle teknologier. I selve reiseplanleggeren, som ofte blir brukt for å planlegge en reise lengre frem i tid, ble det i 2021 gjennomført ca. 6,4 millioner forespørsler. Til sammen ble det i reiseplanlegger og avgangslistene gjennomført omkring 36, 4 millioner forespørsler i avgangsliste og reiseplanlegger på web, appen AKT Reise og den mobilbaserte versjonen.

	Teknologi						Totalt sum/år
	WEB: akt.no		APP: AKT Reise		MOBILVESJON: rp.akt.no		
	Avgangsliste	Reiseplanlegger	Avgangsliste	Reiseplanlegger	Avgangsliste	Reiseplanlegger	
2019	147 164	2 849 024	39 758 635	5 597 168	23 806	35 240	48 411 037
2020	175 359	1 899 812	33 275 487	3 875 223	12 709	15 221	39 253 811
2021	97 667	1 713 146	29 895 593	4 658 503	8 432	5 628	36 378 969
Andel 2021	0,27 %	4,71 %	82,18 %	12,81 %	0,02 %	0,02 %	100 %

Teknologi:

Sett i forhold til teknologi er det udiskutabelt at appen har den viktigste funksjonen når det gjelder våre reiseplanleggartjenester. Omkring 95 % av alle forespørsler/søk (36, 4 millioner søk i 2021) i avgangslisten og reiseplanleggeren blir utført i appen AKT Reise, hvor avgangsliste er det som publikum benytter aller mest.

Reiseplanlegger:

Fordeling mellom reisesøk på web og reiseplanlegger («fra» – «til» holdeplass/adresse).
Appen AKT Reise har de senere år tatt over som den viktigste plattformen for reisesøk fra-til holdeplass/adresse. Nesten 73 % av reiseplanleggersøkene fra-til holdeplass blir utført i AKT Reise, ca. 4,7 millioner søk. Reiseplanlegger på websidene står likevel fremdeles sterkt; 27 % av søkene i reiseplanlegger blir utført fra websidene (1, 7 millioner søk).

Avgangsliste:

Avgangsliste («fra» holdeplass)
Når man søker avgangstider fra én spesifikk holdeplass (avgangsliste) står appen AKT Reise for over 99 % av alle utførte søk i avgangslistene. Nær 30 millioner forespørsler ble utført i avgangslistene i 2021, dette er en nedgang fra 2019 fra ca. 33,5 millioner i 2020. I 2019 var tilsvarende tall ca. 39,9 millioner reisesøk i avgangslisten. Endringene gjenspeiler endrede reisebehov under koronapandemien.

I og med at bruken av app i reisesammenheng er så stor, stiller dette store krav til AKTs informasjon til kundene, særlig når det gjelder å informere om avvikssituasjoner.

En Tur – nasjonal reiseplanlegger

Den nasjonale reiseplanleggeren til En Tur ble lansert i 2017. Dette er en nasjonal reiseplanlegger som blant annet er finansiert og støttet av Samferdselsdepartementet. Publikums grensesnittet blir i stor grad ivaretatt via en app, men også via web-reiseplanlegger på: <https://en-tur.no/> AKT leverer her sine rutedata på lik linje med alle andre administrasjonsselskap og trafikk selskap i Norge. En Tur er nå den mest komplette løsningen for reiseplanlegging på tvers av fylker og trafikkslag. Det er ikke kjent hvor mange søk i den nasjonale reiseplanleggeren som er knyttet til Agder.

Google Maps

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

Kundesentrene

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

AKTs kundesentre på Agder har i hele 2021 løst koronasituasjonen med ordinære åpningstider og tilstrekkelig bemanning til at kundeservicen har blitt levert med samme, høye kvalitet som tidligere år.

Koronasituasjonen har gjort at kunden i enda større grad har blitt «selvbetjent» ved kjøp av billettprodukter. I store deler av 2021 har det ikke vært mulig å betale med kontanter om bord på buss. Selv om nye digitale salgs- og informasjonskanaler i større grad overlater kjøpssituasjonen til kunden, er det fortsatt en stor verdi i å ha kundesenterets produkt- og områdekunnskap tilgjengelig mot kunden. Koronapandemien har vist at områdekunnskap og kunnskap om reisemønstre har vært svært viktig.

Telefon 177

Selv om behovet for ruteopplysningstjenester de senere år har dreid mot mer selvbetjente løsninger, er fortsatt telefon 177 en viktig kilde til trafikantinformasjon for enkelte brukergrupper. Mens det i 2011 ble besvart ca. 88.000 samtaler, var tilsvarende tall i 2021 28.271, en liten oppgang fra 2020. En nedgang i antallet kunder som henvender seg telefonisk er en nasjonal trend, og ikke unikt for Agder. Telefon 177 har delvis i koronaperioden vært håndtert via hjemmekontorløsninger, som har fungert svært bra.

Telefon statistikk:

Kø	Nummer	Inn-kommende anrop	Svar-prosent	Snitt svartid	Snitt samtaletid	Sett over	Utgående anrop
Kø 177	906 10 835	24917	78	64	00:02:05	1372	52
Kø ADM	469 35 345	1348	74	58	00:01:38	164	14
Kø AKT Svipp	907 20 550	2167	78	66	00:01:55	3	6

Rapporter

AKT har bidratt i utarbeidelsen av to store rapporter «Fremtidens kollektivtrafikk i Norge 2025» og «Mulighetsrom for inntektsgenerering i den nye normalen». Rapportene er finansiert gjennom kontingenten til Kollektivtrafikkforeningen.

Datavarehus

I løpet av 2021 har rapporter og statistikker blitt stadig videreutviklet. For AKT vil det være en prioritert oppgave å holde datavarehuset relevant gjennom videreutvikling av rapportene og kvaliteten i dataene i tiden fremover. Spesielt fokus på kobling av etterspørselen med økonomiske data vil være en nyttig videreutvikling.

AKT Svipp

For Svipp-prosjektet har AKT samarbeidet med UiA og Kristiansand kommune ifm søknader om forskningsmidler til å forske på de samfunnsøkonomiske effektene av tjenesten. UiA og Kristiansand kommune har bidratt med svært god støtte i prosjektet og søknader om forskningsmidler. På den siste søknaden til Norges Forskningsråd deltok også TØI, Ruter og Norce som partnere i søknaden. Dessverre nådde ikke søknadene frem.

I løpet av 2021 har studenter ved UiA brukt AKT Svipp som case i sine oppgaver. 3 grupper bachelorstudenter har skrevet oppgave om Svipp. En masteroppgave er også levert med Svipp som case. Studentene har hatt mye kontakt med AKT og direkte med kundene av AKT Svipp i Vågsbygd.

Høsten 2021 var planen å utvide pilotprosjektet i Vågsbygd til også å omfatte Arendal. Som følge av pandemien ble denne lanseringen utsatt til 2022.

I budsjettbehandlingen for 2022-2023 bevilget Agder fylkeskommune til sammen kr 14 millioner til videreutvikling av Svipp i flere områder.

Prosjekt Mikromobilitet/bysykler

Siden 2020 har AKT samarbeidet tett med Kristiansand kommune i et prosjekt for å få etablert et tilbud for mikromobilitet i Kristiansand. I 2021 vedtok Stortinget en ny lov (18. juni 2021) som tillater kommunene å foreta en regulering av markedet gjennom en lokal forskrift. Denne loven danner grunnlaget for fellesprosjektet, der kommunen tar ansvaret for reguleringen, mens AKT tar ansvaret for å gjennomføre en konkurranse der leverandørene velges ut. Målet med prosjektet er at det skal bidra til å nå 0-vekstmålet og gjøre Kristiansand til en mer attraktiv by. Prosjekter bærer preg av nybrottsarbeid og en ikke ubetydelig risiko. Prosjektet skal etter planen realiseres sommeren 2022.

Siden 2020 har AKT samarbeidet tett med Kristiansand kommune i et prosjekt for å få etablert et tilbud for mikromobilitet.

