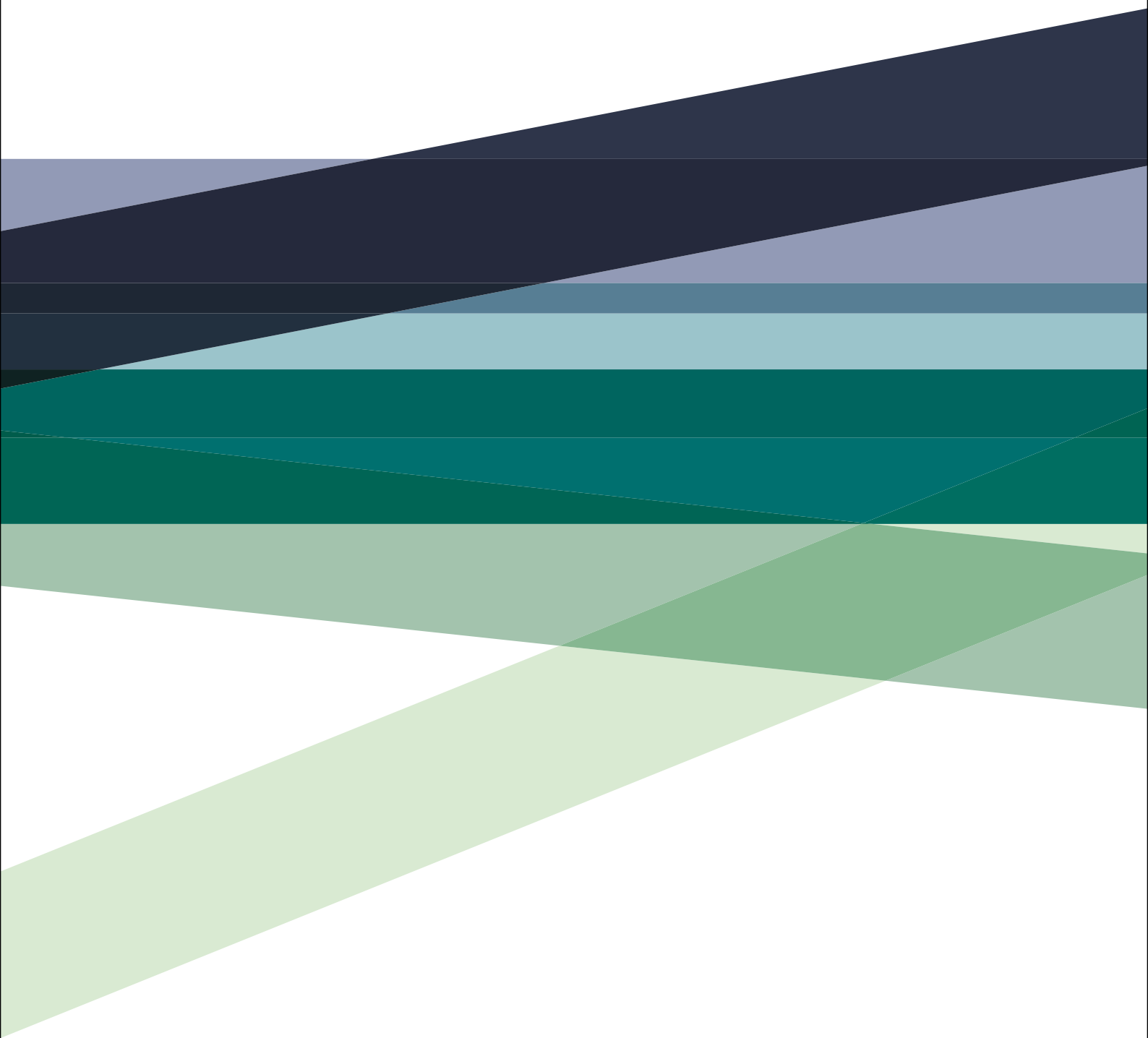




Forord	6
1. Om selskapet	8
1.1 Om selskapet	8
1.2 Formål	8
1.3 Styret	8
1.4 Organisasjonen	8
1.5 HMS-arbeid	9
2. Økonomi	10
Styrets beretning	12
Årsregnskap	
3. Passasjerer og rutetilbud	26
3.1 Reisestatistikker 2019 basert på ny innsamlingsmetode	27
3.2 Antall reiser for 2019 basert på historisk rapportering av reisestatistikker	29
3.3 Kundetilfredsheten	31
3.4 Avtaler med busselskap, drosjer og båtselskap	31
3.5 Nye avtaler om kjøp av busstjenester, båttjenester og drosjetjenester	32
3.6 Rutetilbudet	32
3.7 Båtruter	35
3.8 Drosjer	35
3.9 Bestillingstransport	36
4. Skoleskyss	38
4.1 Samarbeid med kommunene om skoleskyss	39
4.2 Ordinær skoleskyss	39
4.3 Trafikkkfarlig skolevei – kommunale vedtak	42
4.4 Spesialtransport av elever til grunnskoler og videregående skoler	42
5. Infrastruktur og fremkommelighet	44
5.1 Ny e18 Arendal – Tvedestrand	45
5.2 Fremkommelighet for kollektivtrafikken	45
5.3 Terminaler og sjåførfasiliteter	45
5.4 Ladeinfrastruktur	45
5.5 Andre tiltak	45
6. Miljø	46
7. Informasjon og salg	50
7.1 Oppfølging markedsanalyse	51
7.2 Kundeinformasjon	51
7.3 Sanntidsinformasjon	52
7.4 Reiseplanlegger	52
7.5 Kundesentre og ruteopplysning	54
7.6 Kundeinformasjon på web	55
7.7 Markedsføring	56



Markedskampanje 2019/2020



Bussen tar deg fremover

FNs bærekraftsmål er for første gang tatt inn i AKT sin kommunikasjon.



FNs bærekraftsmål er for første gang tatt inn i AKTs kommunikasjon. Bærekraftsmålene innarbeides også i revisjon av strategiplanen sammen med en tydeliggjøring av hvordan AKT kan bidra til å realisere målene til våre eiere.

AKT har deltatt på mange eksterne arenaer. Lokalvalget og sammenslåingen av fylkene og kommuner, preget våre eiere og de ulike prosjektene AKT er delaktige i. Arendal kommune signaliserte ønske om å gå inn på eiersiden i AKT. Det har vært møter med alle kommunene i Vest-Agder. Ambisiøse klimamål bidrar til sterkere fokus på hvordan kollektivtransporten kan bidra til å nå målene om et helelektrisk Agder. AKT har holdt innlegg Agder Energis konferanse, deltatt i nettverket Electric Region Agder og i utviklingssamarbeid med Agder Energi Nett.

19 000 000
reiser i 2019.

Totalt ble det gjennomført 19 millioner reiser med AKT i 2019. Rutetilbudet er forsterket med bedre tilbud på kveldstid og helger i Kristiansands-området og ruteomlegging fra gammel til ny E18 Arendal-Tvedestrand var den største endringen i Arendal.

AKT fortsetter strategien med gradvis elektrifisering av kollektivtrafikken. Mandal har fått sin første el-buss og det er kjøpt inn 2–3 elbusser som vil bli satt i drift i Arendal sommeren 2020.

Saksbehandlingen av skoleskyssen er profesjonalisert og digitalisert. AKT innførte et nytt system for skoleskyss og alle søknader om skoleskyss foregår nå digitalt.

AKT har en ambisjon om å bidra til samordning av offentlig betalt transport i Norge.

AKT har en ambisjon om å bidra til samordning av offentlig betalt transport i Norge. Det jobbes langsiktig sammen med Sørlandet sykehus og Pasientreiser HF for å utvikle et felles system for bestillingstransport. I 2019 har Helse Sørøst gjort samarbeidsprosjektet i Agder til et nasjonalt pilotprosjekt for bestillingstransport.

Kundeorientering er det aller viktigste for AKT og også i 2019 får AKT gode tilbakemeldinger fra kundene. Resultatene fra kundetilfredshetsundersøkelsen er stabilt gode og tyder på at busselskapene har høy kvalitet i leveransen av sine busstjenester.

AKT jobber aktivt gjennom analyser og målrettede markedsføringstiltak for å kommunisere med publikum.

Andelen forhåndskjøpte billetter øker.

I 2019 har det vært et tett samarbeid på kontrakt, marked og skoleskyss.

AKT jobber aktivt gjennom analyser og målrettede markedsføringstiltak for å kommunisere med publikum gjennom mange ulike kanaler. AKT startet for eksempel egen kanal på Snapchat i 2019 for å treffe en yngre målgruppe.

Enklere billettering har vært en langsiktig målsetting. Andelen forhåndskjøpte billetter øker og nå er 88,3 % av billettene kjøpt før kundene går på bussen. Bruk av reiseplanleggeren har stabilisert seg med 45,5 millioner søk i reiseplanleggeren i 2019.

Fremkommelighet er et av de viktigste og vanskeligste områdene for å få bedre kollektivtrafikk. Prosjektet «Buss i sentrum» i regi av Kristiansand kommune er eksempel på et godt prosjekt for å prioritere kollektivtrafikken gjennom Kvadraturen.

Hvis AKT skal lykkes med å øke kollektivandelen i Agder krever det et utstrakt samarbeid med de andre kollektivtrafikkselskapene i Norge, spesielt på utvikling. I 2019 har det vært et tett samarbeid på kontrakt, marked og skoleskyss. AKTs personaltur til Tromsø i juni ga et faglig påfyll og bidro til å styrke lagånden internt i AKT.

Samarbeid med eiere og andre aktører er helt nødvendig for å sikre gode rammevilkår for kollektivtrafikken. AKT er spent på utviklingen i den langsiktig finansieringen av kollektivtrafikken for å nå bærekraftsmålene i fremtiden.

Selskapets formål er å tilby kollektivtransport, gi informasjon til befolkningen om tilbudet og yte tjenester relatert til dette.

1.1 OM SELSKAPET

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

1.2 FORMÅL

Selskapets formål er å tilby kollektivtransport, gi informasjon til befolkningen om tilbudet og yte tjenester relatert til dette. Selskapet skal primært ikke selv utføre rutetrafikk, men kjøpe tjenester fra eksterne tjenesteleverandører. Selskapet står fritt til å organisere deler av sin virksomhet i egne resultatenheter eller selskaper.

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

1.3 STYRET

AKT sitt styre består av 8 medlemmer og er valgt av selskapets generalforsamling. Styret i AKT bestod av følgende personer ved utgangen av 2019:

1. Solveig Løhaugen, styreleder
2. Endre Angelvik, nestleder
3. Mathias Bernander, Vest-Agder fylkeskommune
4. Randi Øverland, Vest-Agder fylkeskommune
5. Grete Kvelland Skaara, Kristiansand kommune
6. Torunn Ostad, Aust-Agder fylkeskommune
7. Dag Eide, Aust-Agder fylkeskommune
8. Ståle Sætre, ansattes representant

Vararepresentanter:

1. Odd Nordmo
2. Benedichte Limmeland Hellestøl
3. Oddbjørn Kylland
4. Anne Siri Skomedal, observatør ansattes representant

1.4 ORGANISASJON

Pr. 31.12.2019 var det 31,62 årsverk fordelt på 36 medarbeidere i AKT. I administrasjonen er det 21,40 årsverk fordelt på 23 medarbeidere. Avdelingskontoret i Lyngdal har 2,72 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
- Thomas Ruud Jensen, Utviklingssjef og nestleder

Fokus på ledelse, livsfaseorientert personalpolitikk og kulturbygging er viktige elementer for å nå målet om under 4% sykefravær.

- Terje Mathisen, marked - og kommunikasjonssjef
- Kristin Løining Kjeldsen, kontorsjef
- Hilde Bergersen, plansjef
- Kjell Sverre Drange, administrasjonssjef
- Harald Eide, Økonomisjef
- Steinar Moberg Bjorøy, produksjonssjef vest
- Njål Are Møller, produksjonssjef øst

1.5 HR/PERSONAL

- Det er ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen i 2019. Sykefraværet viser en fin utvikling, se tabell under. Gjennomsnittlig nærvær er på 95,7 % og målet for 2020 er å komme opp på over 96 %.
- Livsfaseorientert personalpolitikk står i fokus. Arbeidstakere gjennomgår ulike faser i sitt yrkesaktive liv og AKT har fokus på de ulike behov i et gjensidig perspektiv. Gjennom IA-arbeidet forankres dette i organisasjonen. Utvikling og tilrettelegging ut fra den enkeltes behov i ulike livsfaser og i forhold til virksomhetens mål.
- Det gjennomføres månedlige møter med hovedtillitsvalgt i AKT, etter AML og Hovedavtalen.
- Medarbeiderundersøkelsen fra desember 2018 ble fulgt opp i januar 2019 med samling for alle ansatte.
- AKT gjennomførte en studietur til Tromsø våren 2019. Det ble en vellykket tur med god læring og erfaringsutveksling mellom AKT og Troms fylkestrafikk. Samtidig vellykket med tanke på kulturbygging og bygging av godt samhold mellom alle ansatte.

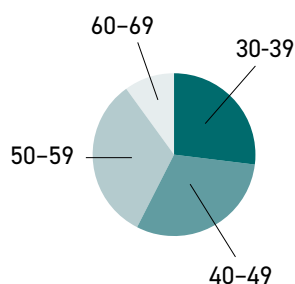
Sykefraværsutvikling

AKT har hatt en veldig fin utvikling på sykefraværet med en reduksjon på 34% fra 2018 til 2019. Målet er at det totale sykefraværet skal være under 4% i 2020. Fokus på ledelse, livsfaseorientert personalpolitikk og kulturbygging er viktige elementer for å nå målet.

	2018	2019
Kort tid	2,3%	3,2%
Lang tid	4,3%	1,1%
Totalt	6,5%	4,3%

SYKEFRAVÆRET

Sykefraværet målt i %, fordelt på korttids- og langtidssykefravær, og totalt sykefravær i 2018 og 2019.



ALDERSSAMMENSETNINGEN

Alderssammensetningen i AKT pr. 31.12.2019.

I løpet av 2020 vil AKT ha 7 fast ansatte som er 58 år og eldre.

2



Driftsinntekter	828 499 741
Driftskostnadene	851 228 366
Driftsresultatet	- 22 728 626
Årsresultat	-18 001 833

Underskuddet i 2019 er i tråd med selskapers planer for å redusere egenkapitalen i selskapet til et forsvarlig nivå gjennom økt produksjon og kvalitet i årene fremover.

Selskapet hadde i 2019 driftsinntekter på kr. 828 499 741,-. Driftskostnadene var kr. 851 228 366 og driftsresultatet negativt med kr. 22 728 626,-. Selskapets årsresultat for 2019 ble kr. -18 001 833,-.

Kollektivtrafikken finansieres av fylkes-kommunen og statlige belønningsmidler. Det knyttes fortsatt usikkerhet til de statlige belønningsmidlene på lang sikt da dagens belønningsavtaler er 4-årige og inneværende utløp i 2019. Belønningsordningen forlenges og det er signalisert at den videreføres på 2019 nivå, men en endelig avklaring ventes imidlertid ikke før våren 2020. Uten statlig finansiering vil selskapet mangle finansiering i størrelsesordenen 50-60 MNOK for å opprettholde dagens ruteproduksjon.

Usikkerhet rundt finansiering gjennom den statlige belønningsordningen, samt en tidligere sak med Skatt sør har i mange år ført til en tilbakeholdenhet fra AKTs side med hensyn til økt produksjon som igjen har bidratt til en relativt høy egenkapital i selskapet. Saken med Skatt Sør er avsluttet og selskapet er inne i en periode hvor det over de neste årene vil fortsette å utvikle kollektivtilbudet i tråd med selskapets strategi og planer. Allerede i 2019 benyttet selskapet deler av opptjent egenkapital til styrking av kollektivtilbudet.

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. Driftsmessig stabilitet i rutetilbudet gir forutsigbarhet for kundene og det er derfor ønskelig å unngå en situasjon med store kutt i rutetilbudet på grunn av manglende finansiering i et enkelt år. Situasjonen rundt Covid 19 våren 2020 har også vist at det kan komme uforutsette hendelser som raskt kan endre selskapets rammebetingelser.

Underskuddet i 2019 er i tråd med selskapers planer for å redusere egenkapitalen i selskapet til et forsvarlig nivå gjennom økt produksjon og kvalitet i årene fremover.

SAMFUNNSOPPDRAK – 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.

SELSKAPETS UTVIKLING, RESULTAT OG FORTSATT DRIFT

Selskapet hadde i 2019 driftsinntekter på kr. 828 499 741,-. Kundenes kjøp utgjør ca. 1/4 av disse. Driftskostnadene var på kr. 851 228 366,- med et negativt driftsresultat på kr. 22 728 626.

Selskapets årsresultat for 2019 ble på kr. -18 001 833 og reduserer annen egenkapital som pr. 31.12.2019 er på kr. 138 225 832. Belønningsmidler fra Staten til utvikling av kollektivtrafikken utgjorde i 2019 MNOK 73.

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. 31.12.2019.

Etter regnskapsårets utgang vil Covid 19 situasjonen som oppstod fra 13. mars være av betydning ved vurdering av selskapet. Dette er omtalt under andre forhold. Resultatet for 2020 er budsjettert med et underskudd på ca. 33,9 MNOK. Det er utarbeidet en 4-års plan for opptrapping av 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 har medført store endringer i kollektivtrafikken. Etter delvis nedstengning av samfunnet fra fredag 13. mars opplevde selskapet en umiddelbar nedgang i passasjergrunnlaget på 80% med tilhørende bortfall av billettinntekter. Kapasiteten i bussene er begrenset for å opprettholde krav til avstand og sjåførene er skjermet fra de reisende. Ruteproduksjonen er redusert i samtlige kontraktsområder med busselskapene, med henholdsvis skolefriproduksjon eller sommerproduksjon. AKT har hatt dialog med Agder fylkeskommune og SSHF mtp. drosjenæringens situasjon.

AKT vil fortsatt ha høye kostnader selv om produksjonen er redusert og er avhengig av staten for å opprettholde produksjonen på dette nivået. I en redningspakke fra regjeringen er kollektivtrafikken omtalt og vil få midler for bortfall av billettinntekter. Det er på nåværende tidspunkt ukjent hvilke beløp som tilfaller Agder fylkeskommune i denne redningspakken til kollektivtrafikken.

Situasjonen fører også til at planlagte produksjonsøkninger i 2020 er satt på vent inntil den økonomiske situasjonen er avklart.

AKT følger løpende nasjonale myndigheters retningslinjer.

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. Tiltak som redusert ruteproduksjon vil på lengre sikt kunne dempe effekten av reduserte billettinntekter.

Forsknings- og utviklingsaktiviteter

Selskapet har en avtale med PhD Student fra UIA ved Fakultet for Teknologi og realfag. Doktorgradsarbeidet vil i stor grad omfatte forskning på bærekraftig mobilitet i byområdene mellom Arendal og Kristiansand. Avtalen strekker seg over en periode på 3 år. Selskapet deltok også i et såkalt impulsteam med veiledning av oppstartsbedrifter drevet av personer med fremmedkulturell bakgrunn.

Arbeidsmiljø

Etter styrets oppfatning har arbeidsmiljøet i selskapet vært bra.

Selskapet sysselsatte ved årets utgang 36 personer som utgjorde 31,6 årsverk. Sykefraværet var i 2019 på 4,3%. Det har ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen i 2019.

Likestilling

Selskapet har som mål å være en arbeidsplass der det råder full likestilling mellom kvinner og menn. AKT har innarbeidet en policy som tar sikte på at det ikke forekommer forskjellsbehandling grunnet kjønn. Styret består av 8 medlemmer, og er sammensatt av 4 kvinner og 4 menn. Ledergruppa i AKT består av 3 kvinner og 6 menn.

Ytre miljø

Selskapets virksomhet forurensar ikke det ytre miljø utover hva som er vanlig i tilsvarende virksomheter. Det jobbes målrettet mot å få flere av regionens innbyggere til benytte kollektivtransport samtidig som det er stort fokus på utslippsreducerende tiltak gjennom effektiv ruteproduksjon og mer miljøvennlig bussmateriell. I 2019 har produksjonen økt med nær 5% siden 2018. Til tross for økt produksjon er utslippene redusert som følge av investering i mer miljøvennlig bussmateriell. Utslippene av klimagasser er i samme periode redusert med mer enn 15%, mens lokale utslipp og støy også viser betydelig nedgang.

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

Kristiansand 24. april 2020

Styremøte 24.4.2020 ble gjennomført via Microsoft Teams p.g.a. Covid19. Det har ikke vært anledning til å få styrets underskrift på Styrets årsberetning og regnskap 2019 i årsrapporten.

Solveig Løhaugen
Styrets leder

Mathias Bernander
Styremedlem

Grete Kvelland Skaara
Styremedlem

Endre Angelvik
Nestleder

Torunn Ostad
Styremedlem

Ståle Sætre
Styremedlem

Randi Olaus Øverland
Styremedlem

Dag Eide
Styremedlem

Siv Elisabeth Wiken
Administrerende direktør

Note	Driftsinntekter og driftskostnader	2019	2018
9	Inntekt og tilskudd fra offentlige oppdragsgivere	613 663 058	590 213 343
2	Billettinntekter	196 681 412	195 697 886
9	Annen driftsinntekt	18 155 270	12 059 545
	Sum driftsinntekter	828 499 741	797 970 773
	Underleveranser og videreformidlede tilskudd	806 765 488	758 238 619
3	Lønnskostnad	29 332 554	28 407 568
4	Avskrivning på varige driftsmidler	4 634 251	3 938 012
11	Effekt MVA-vedtak 2008-2015	0	-1 385 484
3	Annen driftskostnad	10 496 074	11 379 112
	Sum driftskostnader	851 228 366	800 577 825
	Driftsresultat	-22 728 626	-2 607 052
	Finansinntekter og finanskostnader		
	Annen renteinntekt	4 727 022	4 251 399
	Annen rentekostnad	-229	-61 441
	Netto finansresultat	4 726 793	4 189 958
	ÅRSRESULTAT	-18 001 833	1 582 906
	Overføringer		
	Avsatt til annen egenkapital	0	1 582 906
	Overført fra annen egenkapital	-18 001 833	0
7	Sum overføringer	-18 001 833	1 582 906

Note	Eiendeler	2019	2018
	Anleggsmidler		
	Varige driftsmidler		
4	Driftsløsøre, inventar, verktøy, kontormaskiner o.l.	14 629 343	11 865 690
	Sum varige driftsmidler	14 629 343	11 865 690
	Finansielle anleggsmidler		
	Andre langsiktige fordringer	261 615	212 653
	Sum finansielle anleggsmidler	261 615	212 653
	Sum anleggsmidler	14 890 958	12 078 343
	Omløpsmidler		
	Fordringer		
9	Kundefordringer	64 599 670	76 658 448
9	Andre kortsiktige fordringer	13 011 198	4 200 373
	Sum fordringer	77 610 868	80 858 821
5	Bankinnskudd, kontanter o.l.	180 512 084	183 526 363
	Sum omløpsmidler	258 122 952	264 385 185
	Sum eiendeler	273 013 909	276 463 527

Note	Egenkapital og gjeld	2019	2018
	Egenkapital		
	Innskutt egenkapital		
6, 7	Selskapskapital (1 660 aksjer á kr 100)	166 000	166 000
7	Overkurs	24 700 885	24 700 885
	Sum innskutt egenkapital	24 866 885	24 866 885
	Opptjent egenkapital		
7	Annen egenkapital	138 225 832	156 227 665
	Sum opptjent egenkapital	138 225 832	156 227 665
	Sum egenkapital	163 092 717	181 094 550
	Gjeld		
	Avsetning for forpliktelser		
8	Pensjonsforpliktelser	7 094 557	6 465 117
	Sum avsetninger for forpliktelser	7 094 557	6 465 117
	Kortsiktig gjeld		
9	Leverandørgjeld	78 155 566	66 319 362
	Skyldige offentlige avgifter	1 903 825	2 092 210
9	Annen kortsiktig gjeld	22 767 244	20 492 288
	Sum kortsiktig gjeld	102 826 635	88 903 861
	Sum gjeld	109 921 192	95 368 978
	SUM EGENKAPITAL OG GJELD	273 013 909	276 463 527

Kristiansand, 24.04.2020
Styret i Agder Kollektivtrafikk AS

Styremøte 24.4.2020 ble gjennomført via Microsoft Teams p.g.a. Covid19. Det har ikke vært anledning til å få styrets underskrift på Styrets årsberetning og regnskap 2019 i årsrapporten.

Solveig Løhaugen
Styrets leder

Endre Angelvik
Nestleder

Randi Olaug Øverland
Styremedlem

Mathias Bernander
Styremedlem

Torunn Ostad
Styremedlem

Dag Eide
Styremedlem

Grete Kvelland Skaara
Styremedlem

Ståle Sætre
Styremedlem

Siv Elisabeth Wiken
Administrerende direktør

NOTE 1 REGNSKAPSPRINSIPPER

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

Hovedregel for vurdering og klassifisering av eiendeler og gjeld

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

Omløpsmidler vurderes til laveste av anskaffelseskost og virkelig verdi.

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

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

Aksjer og andeler i andre selskap

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

Inntekter

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

Fordringer

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

Bankinnskudd, kontanter og lignende

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

Pensjoner

En ytelsesplan er en pensjonsordning som ikke er en innskuddsplan. Ved regnskapsføring av pensjon som er ytelsesplan, kostnadsføres forpliktelsen over opptjeningstiden i henhold til planens opptjeningsformel. Allokeringsmetode tilsvarer planens opptjeningsformel med mindre det vesentlige av opptjeningen skjer mot slutten av opptjeningsperioden. Lineær opptjening legges da til grunn. For pensjonsordninger etter lov om foretakspensjon anvendes således lineær opptjening.

Estimatavvik og virkningen av endrede forutsetninger amortiseres over forventet gjenværende opptjeningsperiode i den grad de overstiger 10 % av den største av pensjonsforpliktelsen og pensjonsmidlene (korridor). Virkningen av planendringer med tilbakevirkende kraft som ikke er betinget av fremtidig ansettelse, innregnes i resultatregnskapet umiddelbart. Planendringer med tilbakevirkende kraft som er betinget av fremtidig ansettelse, fordeles lineært over tiden frem til ytelsen ikke lenger er betinget av fremtidig ansettelse.

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

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 BILLETTINTEKTER

Per virksomhetsområde:	2019	2018
Billettinntekter	195 800 663	194 675 298
Godsinntekter	742 395	858 210
Provisjonsinntekter	138 354	164 377
Sum	196 681 412	196 471 186

NOTE 3 LØNSKOSTNAD, ANTALL ANSATTE, GODTGJØRELSE, LÅN TIL ANSATTE MM

Lønnskostnad	2019	2018
Lønn	21 913 366	21 497 671
Folketrygdavgift	3 195 108	3 088 435
Pensjonskostnader	3 931 152	3 729 315
Andre ytelser	292 928	92 147
Sum	29 332 554	28 407 568

Antall årsverk sysselsatt i regnskapsåret	32	33
---	----	----

Ytelser til ledende personer	Lønn inkl. overtid	Pensjons-kostnader	Annen godtgjørelse
Daglig leder	1 358 444	184 853	5 217
Styret	502 000		

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

Revisor

Godtgjørelse til revisor og samarbeidende selskaper fordeler seg slik:

	2019	2018
Lovpålagt revisjon	283 750	269 800
Regnskapsrelatert bistand	46 100	39 000
Annen bistand	30 950	115 400

NOTE 4 VARIGE DRIFTSMIDLER

	El-busser	Maskiner og anlegg	Kontor-utstyr	Billetterings-system	Bygnings-messige anlegg	Sum
Anskaffelseskost 01.01.19	-	4 314 570	1 200 429	18 659 933	506 344	24 681 276
Tilgang kjøpte driftsmidler	4 793 770	-	1 432 250	1 171 884	-	7 397 904
Avgang	-	-	-	-	-	-
Anskaffelseskost 31.12.19	4 793 770	4 314 570	2 632 679	19 831 817	506 344	32 079 180
Akk. avskrivninger 31.12.19	399 481	4 314 570	1 628 031	10 601 413	506 344	17 449 839
Bokført verdi per 31.12.19	4 394 289	-	1 004 649	9 230 403	-	14 629 343
Årets avskrivninger	399 481	-	632 995	3 592 590	9 185	4 634 251
Årets nedskrivninger				-	-	-
Økonomisk levetid	5 år	3-6 år	3 år	3-6 år	10 år	
Avskrivningsplan	lineær	lineær	lineær	lineær	lineær	

Selskapet har inngått operasjonelle husleieavtaler av ulik varighet. Kostnadsført husleie for 2019 utgjør kr 2 540 704.

NOTE 5 BANKINNSKUDD

Bankinnskudd, kontanter o.l. omfatter bundne skattetrekksmidler med kr 1 016 076.

NOTE 6 AKSJEKAPITAL OG AKSJONÆRINFORMASJON

Aksjekapitalen består av 1 660 aksjer á kr 100. Alle aksjer er likestilte.

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

NOTE 7 EGENKAPITAL

Innskutt egenkapital	Aksjekapital	Overkurs	Annen egenkapital	Sum egenkapital
Egenkapital 01.01.19	166 000	24 700 885	156 227 665	181 094 550
Årets endring i egenkapital:				
Årets resultat			-18 001 833	-18 001 833
Egenkapital 31.12.19	166 000	24 700 885	138 225 832	163 092 717

NOTE 8 PENSJONSKOSTNADER, -MIDLER OG -FORPLIKTELSE

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

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

	2019	2018
Nåverdi av årets pensjonsopptjening	3 928 737	3 612 106
Rentekostnad av pensjonsforpliktelsen	684 134	550 460
Avkastning på pensjonsmidler	-791 648	-641 606
Administrasjonskostnader/rentegaranti	134 426	141 722
Netto pensjonskostnad	3 955 649	3 662 682

Antall personer omfattet av ordningen	01.01.2019	01.01.2018
Aktive	43	39
Pensjonister	6	8
Totalt	49	47

Økonomiske forutsetninger (ytelsesbaserte ordninger)	31.12.19	31.12.18
Diskonteringsrente	1,80 %	2,60 %
Forventet lønnsregulering	2,25 %	2,75 %
Forventet regulering av folketrygdens grunnbeløp (G)	2,00 %	2,50 %
Forventet pensjonsøkning	1,24 %	1,73 %
Forventet avkastning på fondsmidler	4,20 %	4,30 %

Aktuarmessige forutsetninger

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

Balanseført pensjonsforpliktelse	2019	2018
Påløpte pensjonsforpliktelser	28 147 104	23 591 198
Pensjonsmidler (til markedsverdi)	-20 252 275	-17 041 799
Periodisert arbeidsgiveravgift	1 113 171	923 465
Ikke-resultatført virkning av estimatavvik	-1 913 445	-1 007 747
Netto pensjonsforpliktelse	7 094 557	6 465 117

NOTE 9 TRANSAKSJONER OG MELLOMVÆRENDE MED NÆRSTÅENDE PARTER

Resultatmessige transaksjoner med nærstående parter:	2019	2018
Inntekter og tilskudd		
Rammetilskudd og vederlag fra Vest-Agder fylkeskommune	258 218 000	257 418 000
Tilskudd fra Kristiansand kommune	4 628 000	4 521 000
Skoleskyss andel kommuner (krevd inn på vegne av fylkeskommuner)	94 266 877	91 447 343
Belønningsmidler	73 000 000	65 000 000
Andre tilskudd og vederlag fra kommuner	783 182	-
Tilskudd og vederlag fra Aust-Agder fylkeskommune	182 767 000	171 827 000
Sum inntekter og tilskudd fra nærstående parter	613 663 058	590 213 343
Kostnader		
IT- og lønnstjenester fra Vest-Agder fylkeskommune	875 325	1 285 360
Husleie Kristiansand Eiendom AS	2 540 704	2 467 198
Sum kostnader fra nærstående parter	3 416 029	3 752 558

Mellomværende med nærstående parter:

		Kundefordringer		Andre fordringer	
Motpart	Forhold til motparten	2019	2018	2019	2018
Vest-Agder fylkeskommune	Aksjonær	29 340 546	28 071 907	-	-
Aust-Agder fylkeskommune	Aksjonær	21 991 669	18 625 803	-	-

Kristiansand kommune	Aksjonær	3 929 524	4 762 144	-	-
Sum		55 261 739	51 459 854	-	-

		Leverandørgjeld og annen kortsiktig gjeld		Annen langsiktig gjeld	
Motpart	Forhold til motparten	2019	2018	2019	2018
Vest-Agder fylkeskommune	Aksjonær	170 697	536 223	-	-
Aust-Agder fylkeskommune	Aksjonær	-	52 403	-	-
Kristiansand kommune	Aksjonær	-	-	-	-
Sum		170 697	588 626	-	-

NOTE 10 KONTRAKTSFORPLIKTELSE

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 ANDRE FORHOLD

Regnskapslinjen «Effekt MVA-vedtak 2008-2015» er tilbakeføringer av tidligere års regnskapsmessige avsetninger vedrørende Skatt Sør- saken. Denne saken, som har vært omtalt i styrets årsberetninger siden 2009, har endret karakter og retning flere ganger i løpet av disse årene. Som følge av utvikling i saken ble det i 2017 tilbakeført tidligere års avsetning med MNOK 36,3. I 2018 inngikk AKT forlik i saken med Skatt Sør og gjenværende regnskapsmessig avsetning for et krav på rentebeløp på MNOK 1,4 ble tilbakeført i regnskapet.

NOTE 12 HENDELSER ETTER BALANSEDAGEN

Korona-situasjonen har medført store endringer i kollektivtrafikken. Etter delvis nedstengning av samfunnet fra fredag 13. mars opplevde selskapet en umiddelbar nedgang i passasjergrunnlaget på 80% med tilhørende bortfall av billettinntekter. Kapasiteten i bussene er begrenset for å opprettholde krav til avstand og sjåførene er skjermet fra de reisende. Ruteproduksjonen er redusert i samtlige kontraktsområder med busselskapene, med henholdsvis skolefriproduksjon eller sommerproduksjon. AKT har hatt dialog med Agder fylkeskommune og SSHF mtp. drosjenæringens situasjon.

AKT vil fortsatt ha høye kostnader selv om produksjonen er redusert og er avhengig av staten for å opprettholde produksjonen på dette nivået. I en redningspakke fra regjeringen er kollektivtrafikken omtalt og vil få midler for bortfall av billettinntekter. Det er på nåværende tidspunkt ukjent hvilke beløp som tilfaller Agder fylkeskommune i denne redningspakken til kollektivtrafikken.

Situasjonen fører også til at planlagte produksjonsøkninger i 2020 er satt på vent inntil den økonomiske situasjonen er avklart.

AKT følger løpende nasjonale myndigheters retningslinjer.

KONTANTSTRØMOPPSTILLING

	2019	2018
Kontantstrømmer fra operasjonelle aktiviteter		
Ordinært resultat	-18 001 833	1 582 906
Ordinære avskrivninger	4 634 251	3 938 012
Pensjonskostnad uten kontanteffekt	629 440	680 080
Endring i kundefordringer	12 058 778	75 789 669
Endring i leverandørgjeld	11 836 204	-47 150 870
Endring i andre omløpsmidler og andre gjeldsposter	-6 724 255	16 276 693
Netto kontantstrømmer fra operasjonelle aktiviteter	4 432 587	51 116 490
Kontantstrømmer fra inesteringsaktiviteter:		
Utbetalinger ved kjøp av varige driftsmidler	-7 397 904	-9 407 742
Utbetalinger til investeringer i finansielle anleggsmidler	-48 962	-46 681
Innbetalinger ved salg av finansielle anleggsmidler	0	0
Netto kontantstrøm fra investeringsaktiviteter	-7 446 866	-9 454 423
Kontantstrømmer fra finansieringsaktiviteter:		
Innbetalinger ved opptak av ny langsiktig gjeld	0	0
Utbetalinger ved nedbetaling av langsiktig gjeld	0	-15 500 000
Netto kontantstrøm fra finansieringsaktiviteter	0	-15 500 000
Netto endring i bankinnskudd, kontanter og lignende	-3 014 279	26 162 067
Beholdning av bankinnskudd, kontanter og lignende per 01.01.	183 526 363	157 364 296
Beholdning av bankinnskudd, kontanter og lignende per 31.12.	180 512 084	183 526 363

3



Totalt ble det gjennomført 19 millioner reiser med AKT i 2019.

3.1 REISESTATISTIKKER 2019 BASERT PÅ NY INNSAMLINGSMETODE

Totalt ble det gjennomført 19 millioner reiser med AKT i 2019.

I 2019 måles antall reiser med ny målemetode basert på automatisk passasjertelling. I tidligere reisestatistikker ble betalende reiser målt via billettsystemet. Skoleskyssreiser ble beregnet som antall skyssberettigede elever multiplisert med antall skoledager og 2 reiser pr skoledag. Den reelle bruken av skyssretten er lavere enn tidligere stipulert. I enkelte områder står nær halvparten av rettighetene ubenyttet. Med ny målemetode vil statistikkene vise antall reelle reiser.

Sammenligning av utviklingen i antall reiser fra 2018 til 2019 med ny målemetode lar seg ikke gjennomføre siden automatisk passasjertelling ikke var installert i alle bussene i 2018. Først fra 2020 vil en kunne vise utviklingen i antall reiser fra 2019 til 2020. I forbindelse med overgang til ny metode for innsamling og rapportering av reisestatistikker og sammenslåingen til Agder fylkeskommune, vil reisestatistikken fra 1.januar 2020 bli rapportert samlet for Agder.

3.1.1 Vest-Agder

Med ny målemetode viser tallene for Vest-Agder 2019 totalt antall reiser på nær 14 millioner reiser (13,98 mill). Dette inkluderer alle reiser, uavhengig av skolereiser eller ordinært betalende reiser.

Antall reiser i Vest-Agder fordelt på ruteområder, i absolutte tall og %:

Kontraktsområde	Registrerte reiser	% av Total
Kristiansandsområdet	11 844 144	84,8 %
Mandal, Lindesnes, Lista	1 612 744	11,5 %
Flekkefjord, Kvinesdal, Sirdal	518288	3,7 %
Total antall reiser i Vest-Agder	13 975 176	100 %

Kristiansandsområdet startet målinger med ny metode med automatisk passasjertelling allerede i 2018. Her indikerer tallene en betydelig passasjervekst for høsten 2019 målt mot høsten 2018.

Passasjertall Vest-Agder 2019 :

Antall passasjerer	0	5 000 000	10.000 000	15 000 000
Flekkefjord – Kvinesdal				
Mandal – lindesnes –lista				
Bussmetro (M1, M2, M3)				
Andre Linjer i KRS				
Totalt Vest-Agder				
Historisk rapportering				

3.1.2 Aust-Agder

Med ny målemetoden basert på automatisk passasjertelling viser tallene for Aust-Agder 2019 totalt antall reiser på rett over 5 millioner reiser. Dette inkluderer alle reiser, uavhengig av om det er skole reiser eller ordinære betalte reiser.

Antall reiser i Aust-Agder fordelt på ruteområder, i absolutte tall og %.

Kontraktsområde	Registrerte reiser	% av Total
Ruteområde vest	4 012 755	80 %
Ruteområde øst	690 680	14 %
Setesdalskontrakten (inkl. Åseral)	305 102	6 %
Total antall reiser i Aust-Agder	5 008 537	100%

Differansen mellom reiser registrert i billettsystemet, og reiser målt etter ny metode, er i all hovedsak skoleskyss.

Passasjertall Aust-Agder 2019 (APC-tall pr område og totalt målt mot billettsystem.)

Antall passasjerer	0	1 MILL	2 MILL	3 MILL	4 MILL	5 MILL	6 MILL
Setesdalskontrakten (inkl. Åseral)							
Tvedestrand – Risør							
Arendal – Grimstad – Lillesand							
Total Aust-Agder							
Historisk rapportering							

Total antall reiser i Vest-Agder.
Tall i 1000

Endring i skolereiser er omtalt i
kapittel 4.2

Total antall reiser i Vest-Agder.
Tall i 1000

Endring i skolereiser er omtalt i
kapittel 4.2

3.2 ANTALL REISER FOR 2019 BASERT PÅ HISTORISK RAPPORTERING AV REISESTATISTIKKER

I 2019 var det 10 621 605 ordinære passasjerreiser i Vest-Agder. I Kristiansandregionen var det en økning på 267 000 (ca. 3%) ordinære reiser, mens det i resten av Vest-Agder var uendret. Totalt viser det en passasjervekst på rett under 3%.

	2017	2018	2019
Ordinære passasjerer	10 165	10 354	10 622
Skolereiser (totalt)	2 998	3 007	3 095
Total antall reiser i Vest-Agder	13 163	13 361	13 717

I Aust-Agder ble det i 2019 gjennomført 2 647 294 ordinære reiser. Dette utgjør en økning på 2,4 %. Det er den største kontrakten som sørger for en passasjerøkning. Aust-Agder pakke øst viste en nedgang på ca. 5%, Setesdal var uendret. Totalt ble det gjennomført 5 320 000 reiser i Aust-Agder.

	2017	2018	2019
Ordinære passasjerer	2 565	2 586	2 647
Skolereiser	2 863	2 814	2 673
Total antall reiser i Aust-Agder	5 428	5 400	5 320

3.3 KUNDETILFREDSHETEN

AKT har gjennomført to kundetilfredshetsundersøkelser (KTI) i Agder i 2019. Tilfredsheten måles fra 1-5, der 5 er best score.

Undersøkelsene i Vest-Agder er gjennomført i ruteområdene Kristiansandsområdet (Boreal), Kristiansand-Mandal-Lista (Sørlandsruta) og i Flekkefjordsområdet (Sørlandsruta).

Resultatene viser kun marginale endringer fra foregående års undersøkelser, men den lille endringen som vises, er i positiv retning. Undersøkelsene innad de ulike ruteområdene er også likt vurdert i mai og november, som tyder på høy stabilitet i utøvelsen av kontraktene.

Kristiansandsområdet		Mandal-Lista		Flekkefjordsområdet	
Boreal		Sørlandsruta		Sørlandsruta	
Mai 19	Nov 19	Mai 19	Nov 19	Mai 19	Nov 19
3,9	3,9	4,1	4,1	4,2	4,2

Vurdering av tilgang på reiseinformasjon, sammen med spørsmålet om hvor trygt det oppleves å reise med buss er enkeltspørsmålene som scorer høyest. 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 annerledes i Kristiansandsområdet enn i de andre områdene. Særlig gjelder dette spørsmålet om opplevelsen av om bussen holder rutetiden og vurderingen av sjåførens yrkesutøvelse. Dette blir vurdert noe lavere i Kristiansandsområdet enn i Mandal-Lista og Flekkefjordsområdet.

AKT har også i 2019 gjennomført kundetilfredshetsundersøkelser (KTI) i Aust-Agder. For å imøtekomme et ønske om rapportering på kontraktsnivå, ble Agder Buss sitt ruteområde skilt ut som eget område i undersøkelsen i november. Tidligere har dette ruteområdet/kontraktsområdet vært inkludert i Setesdal Bilruters kontrakt (ruteområde vest).

Resultatene er i stor grad stabile i forhold til tidligere års undersøkelser.

Setesdal Bilruter (ruteområde vest)	Setesdal Bilruter 2018 (Setesdal)	Agder Buss
November	November	November
3,8	3,8	4,0

I og med at undersøkelsen i ruteområdet vest og øst i november er skilt ut som separate undersøkelser fra november, er det vanskelig å gi en vurdering og sammenligning av historikken, i og med at undersøkelsene får et nytt «startpunkt» og vil representere et kontinuitetsbrudd i tidligere års tallmateriale. Ut fra kommentarer gitt i fritekst, både i Setesdal Bilruter (område vest) og Agder Buss sine undersøkelser, er det tydelig at markedet har vært følsomt for endringer i rutetilbudet gjennom ruteomleggingene som ble gjennomført. Vi scorer lavest på om «rutetidene passer mine behov» og «hvor fornøyd du er med det lokale busstilbudet» i alle undersøkelsene i Aust-Agder i november.

Vurdering av tilgang på reiseinformasjon er ett av enkeltspørsmålene som scorer høyest, sammen med hvor trygt passasjerer opplever det er å reise med buss. I tillegg er de mer selskapsavhengige vurderingene (som busselskapene er ansvarlig for og kan påvirke utfallet av), som går på bussmateriell og sjåfør, relativt høy og stabil, også når man sammenligner mot tidligere undersøkelser.

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 Vest-Agder og Aust-Agder.

Kontraktsområdene og varighet av avtalene er som følger:

Transportør	Område	Avtaleperiode	Opsjon
Boreal Buss AS	Kristiansand, Søgne, Songdalen og Vennesla	01.07.18–30.06.25	Gjensidig opsjon på inntil 3 år
Sørlandsruta AS	Flekkefjord, Kvinesdal, Sirdal	01.01.16–31.12.25	
Sørlandsruta AS	Mandal, Lindesnes, Lista	01.07.12–30.06.22	
L/L Setesdal Bilruter	Setesdal og Vennesla nord	01.01.17–30.06.26	
L/L Setesdal Bilruter	Åseral	01.07.14–30.06.20	2 år
Agder Buss AS	Ruteområde øst – Risør, Gjerstad, Tvedestrand, Vegårshei, Åmli	01.01.15–30.06.22	2 år
L/L Setesdal Bilruter	Ruteområde vest – Arendal, Froland, Grimstad, Lillesand, Birkenes	01.01.15–30.06.22	2 år

AKT har avtaler med drosjeselskapene om kjøp av persontransporttjenester.

Kommune	Drosjer/persontransport/ bestillingsruter	Utløp kontrakt	Opsjon
Kristiansand, Søgne, Songdalen	Taxi Sør	31.12.2019	2 år
Øvre del av Songdalen (Finsland), Marnardal	Taxi Sør	31.12.2019	2 år
Vennesla	Agder Taxi	31.12.2021	1,5 år
Mandal, Lindesnes, Åseral, Audnedal, Farsund, Lyngdal, Kvinesdal, Flekkefjord, Hægebostad og Sirdal	Elite Drosjen	31.12.2020	2 år
Arendal, Grimstad	I-Taxi	31.12.2020	1,5 år
Lillesand	Taxi Sør	31.12.2020	1,5 år
Tvedestrand	Tvedestrand Drosjesentral	31.12.2020	1,5 år
Risør	Risør tur og taxi NUF	31.12.2020	1,5 år
Vegårshei	Gjerstad tur og taxi	31.12.2020	1,5 år
Gjerstad	Gjerstad tur og taxi	31.12.2020	1,5 år
Åmli	Nils Oddvar Oland	30.06.2020	
Valle og Bykle	Setesdal Bilruter	30.06.2020	
Froland	Finns Transport AS	30.06.2020	
Iveland, Evje og Hornnes, Bygland		30.06.2020	

I Birkenes kommune er det ikke drosjeavtale. 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- eller båtkontrakter i 2019. Det er inngått en ny drosjeavtale i Vennesla kommune.

3.6 RUTETILBUDET

I tråd med strategiplanen prioriteres tilbudsforbedring der det er størst potensiale for å få flere passasjerer. Forsterkningene styres mot områder der kollektivtrafikken kan gi et best mulig tilbud til flest mulig, samtidig som flatedekning og minimumstilbud skal opprettholdes. Minimumstilbudet løses i noen områder ved bruk av bestillingstransport.

Antall rutekilometer i 2018 og 2019, fordelt på Ruteområde.
Tall i 1000 kilometer.

Ruteområder (selskap)	Rutekilometer 2018	Rutekilometer 2019
Kristiansandsområdet (Boreal Buss AS)	7 461	7 915
Mandal, Lindesnes, Lista (Sørlandsruta)	2 297	2 365
Flekkefjord, Kvinesdal, Sirdal (Sørlandsruta)	954	1 003
Setesdal og Vennesla nord (Setesdal Bilruter)	1 304	1 285
Åseral (Setesdal Bilruter)	156	156
Div. mindre transportører	314	288
Ruteområde vest (Setesdal Bilruter)	4 726	4 909
Arendal, Grimstad, Lillesand, Froland og Birkenes		
Ruteområde øst (Agder Buss) Risør, Gjerstad, Tvedestrand, Vegårshei og Åmli	1 134	1 159
Totalt rutekilometer	18 190	19 080

Rutetilbudet er opprettholdt og forsterket i Aust-Agder i 2019.

Vest-Agder

Hovedtrekkene er at rutetilbudet er opprettholdt og forsterket i 2019.

Kristiansandsområdet

De store ruteendringene og tilbudsforbedringen i 2018 ble videreført og fulgt opp av videre opptrapping i 2019. Rutetilbudet i Kristiansandsområdet ble forbedret i to omganger i 2019. 2. januar ble rushtiden utvidet noe på linjene M1, A3, 12 og 40 ved at det ble satt inn flere avganger i randsone til rush. I tillegg ble linje 44 lokalrute Søgne lagt noe om på grunn av utfordringer med å snu bussen ved Ausvigheia. Her ble avgangene til Ausvigheia midlertidig erstattet med bestillingsrute kjørt av taxi.

Rutetilbudet i Kristiansandsområdet ble forbedret i to omganger i 2019

De største endringene ble gjennomført i august:

- Ny linje M4, som erstatning for linje 17 og 18, mellom Tømmerstø (Holte snuplass) og Hellemyr, med trasé som gamle linje 18. Dette er den korteste traséen, og det er den mest attraktive for flertallet av kunder. Å gå fra to nesten like linjer, med henholdsvis to og én avgang i timen på dagtid, til én linje med tre avganger i timen på dagtid gjør at tilbudet fremstår som mer attraktivt, og det er enklere å forstå for nye kunder. Endringen ga også en dobling av antall avganger til Tømmerstø på hverdager etter kl 20, lørdager etter kl 17 og hele søndag. Til Hellemyr ble det dobling av antall avganger på søndager, fra én til to avganger per time.
- Ny linje 56, lokalrute Rona - Sømmlandet - Dvergsnes - Odderhei. Linje 56 gir Dvergsnesåsen et etterlengtet busstilbud, og sikrer samtidig fortsatt kollektivbetjening av Odderhei og Sømmlandet, som tidligere ble betjent av linje 17. I rushtid kjøres linje 56 til og fra Kvadraturen, på dagtid hverdager og lørdag kjøres linje 56 til Rona.
- Styrking av linje M1 og M2 på kveldstid hverdager. Tre avganger i timen til siste avgang rundt midnatt, mellom Flekkerøy og Kvadraturen på M1 og på hele M2. Dette gir buss hvert tiende minutt mellom Kjosbukta og Kvadraturen hele kvelden.
- Styrking av linje M3 og M4 på kveldstid hverdager. Tre avganger i timen fram til kl 2030, mot tidligere fram til kl 17.
- Styrking av alle metrolinjer og linje 10 på lørdag. Tre avganger i timen fra ca kl 10 til ca kl 17, mot tidligere to avganger i timen hele dagen.
- Flyttet endeholdeplass for linje 15 Tinnheia - Lund - UiA fra Eigevannet til Hannevika. Bedre muligheter for å reise mellom Vågsbygd og Tinnheia, styrker Hannevika som knutepunkt.
- Forlenget linje A2 til Vågsbygd senter. Avlaster metrolinjer mellom Kvadraturen og Vågsbygd senter i rush, samt gir kortere reisetid i rush mellom Hånes og Vågsbygd.
- Forlenget linje A25 fra Rige til Mjåvann. Industriområdet Mjåvann har både mange arbeidsplasser og til dels lang avstand til bussholdeplass på E39. Flere av de største bedriftene ligger helt øverst på Mjåvann, mer enn to kilometer fra E39. I utgangspunktet ble linje A25 lagt til E39 forbi Rige. Dette kom det en del reaksjoner på, og fra oktober ble linje A25 lagt innom Rige igjen.
- Linje 43 og 44, lokalruter i Søgne. Ny snuplass ved Norddalsheia ble åpnet i august, og da ble bestillingsavgangene til Ausvigheia erstattet av ordinære bussavganger via Ausvigheia til Norddalsheia. Linje 44 ble også splittet i to:
Linje 43 kjører Tangvall - Vedderheia (- Lindlia)
linje 44 Tangvall - Norddalsheia (- Trysnes).
Antall avganger ble økt slik at det er timesrute på dagtid mandag-lørdag mellom Lunde og Tangvall, og oftere i rush.

Rutetilbudet er opprettholdt og forsterket i Aust-Agder i 2019.

Øvrige deler av Vest-Agder

Det har ikke vært større endringer i rutetilbudet i Vest-Agder utenfor Kristiansandsområdet i 2019. I juni ble Mandals første elbuss satt i drift. Den brukes på linje 204 Taxus. Bussen har blitt godt mottatt, og den er godt synlig i bybildet.

Bygging av ny Fedeåna bru på Feda fra høsten 2018 til høsten 2019, samt stenging av E39 over Kvinesheia i tre måneder høsten 2019 for rehabilitering av tunneler, medførte mye arbeid med midlertidige omlegginger av linje 250 og linje 251. Omkjøringsplanene fungerte bra.

Aust-Agder

Hovedtrekkene er at rutetilbudet er opprettholdt og forsterket i 2019.

De fleste ruteendringene gjennomføres i juni, men i 2019 ble det også gjennomført en større ruteendring i september som hadde sammenheng med at kollektivanleggene langs ny E18 Arendal – Tvedestrand ble ferdigstilt.

Linje 102 Tromøy Øst – Arendal – Rykene

Linje 102 byttet fra Tromøy Vest til Tromøy Øst og kjører nå til Skare på alle avganger. Hastensund har tilbud ved skolestart/skoleslutt og to avganger med bestillingstransport i hver retning. Tromøy Øst – Arendal har fått et søndagstilbud med tre avganger i hver retning.

Linje 103 Tromøy Vest – Arendal – Hisøy

Linje 103 byttet fra Tromøy Øst til Tromøy Vest. Traseen er endret fra ringlinje til pendel, og ender nå på Skilsø med mulighet for overgang til ferge.

Linje 101, 102 og 103 Krøgenes – Arendal – Strømmen

Takting av avgangene på fellesstrekningen slik at linje 101, 102 og 103 til sammen gir kvartersfrekvens på dagtid og halvtimesfrekvens på kveldstid.

Linje 150 Arendal – Tvedestrand

Ny trasé for linje 150 på ny E18 og kun mellom Arendal og Tvedestrand, og korrespondanse med linje 160 på Grenstøl terminal.

Avgang hver time med forsterkning i rush i retning Arendal morgen og i retning Tvedestrand ettermiddag.

Linje 158 Arendal – Tvedestrand

I forbindelse med at linje 150 ble flyttet til ny E18 som åpnet september 2019 ble det etablert en ny linje 158 på gamle E18.

- Fire avganger fra Arendal på skoledager.
- Tre/fire avganger fra Tvedestrand på skoledager.
- Bestillingstransport på kveldstid kl. 18.00 og 21.00 fra Arendal og kl. 17.50 og 19.50 fra Tvedestrand.

Linje 160 Tvedestrand – Risør

Ny linje mellom Tvedestrand og Risør med korrespondanse med linje 150 på Grenstøl terminal. Avgang annenhver time med forsterkning i rush i retning Tvedestrand morgen og i retning Risør på ettermiddag.

Linje 160 Tvedestrand – Risør

- Ny linje mellom Tvedestrand og Risør med korrespondanse med linje 150 på Grenstøl terminal.
- Avgang annenhver time med forsterkning i rush i retning Tvedestrand morgen og i retning Risør på ettermiddag.

Linje 173 Engesland/Iveland – Vennesla

Det er gjort markedstilpasninger på denne linjen for å sikre at offentlige midler til kollektivtrafikk benyttes på mest mulig effektiv måte.

Endringer i skolestrukturen

Det har blitt gjennomført endringer i skolestruktur i flere kommuner.

Gjerstad kommune har lagt ned Gjerstad skole og Fiane skole, og samlet alle elever på Abel skole. Valle kommune har lagt ned Hylestad skule og flyttet elevene til Valle skule. Roligheden skole i Arendal kommune har flyttet inn i nye lokaler med ny plassering av sнопlass for skolebusser 5-600 meter lenger øst langs Skilsøveien. Skolebusser er tilpasset endringene og det har vært behov for økt kapasitet på skoleskyss både i Gjerstad og Valle.

3.7 BÅTRUTER

I 2019 ble det brukt ca. 6,4 mill. kr på følgende båtruter:

Kongshavn–Randøyane

Rutetilbudet mellom Kongshavn og Randøyane er i hovedsak tilpasset skoleskyss for elever på grunnskole og videregående skoler. Det kjøres bestillingsruter i vintersesongen i tillegg. Ruteplan for bestillingsruter ble endret fra oktober 2019 etter innspill fra beboere. Endringen ble gjort i dialog med velforeningen på Randøya, og den nye ruteplanen har blitt godt mottatt.

Høllen–Borøya–Ny Hellesund

Det kjøres 2-3 avganger gjennom hele året, samt at det i sommersesongen var 7 daglige avganger. Deler av tilbudet finansieres av Søgne kommune.

3.8 DROSJER

AKT kjøpte i 2019 drosjetjenester innenfor den ordinære skoleskyssen i Vest-Agder for ca. 27,6 mill. kr, spesialskyss for ca. 30,4 mill. kr og ordinær rutekjøring/tilbringertjenester for ca. 7,65 mill. kr. I Aust-Agder ble det kjøpt drosjetjenester innenfor den ordinære skoleskyssen for ca. 7,9 mill. kr og spesialskyss for ca. 20,3 mill. kr.

I flere av kommunene i Vest-Agder bruker AKT maksimalt tilgjengelig drosjekapasitet. I Aust-Agder er det også meldt om kapasitetsutfordringer for enkelte av drosjeselskapene. Samlet har AKT gjennomført kjøp av drosjetjenester på 93,8 mill. kr i løpet av 2019.

Totalt ble det brukt
ca. 9,4 mill. kr på
bestillingstransport
i 2019.

3.9 BESTILLINGSTRANSPORT

Bestillingsrutene er som ordinære ruter med definerte traséer og rutetider, men bestillingsrutene kjører bare hvis det kommer inn bestillinger. Enkelte av rutene kan kjøre inntil 5 km ut av trasé for å hente eller levere på adresse.

Bestillingstransporten brukes for å gi et tilbud der det ikke er grunnlag for ordinære linjer. I Vest-Agder dekkes flere ulike funksjoner, blant annet tilbringertjeneste til tog, skyss til lokale kommunesentre og mating til knutepunkt ordinære linjer. AKT har bestillingstransport i en eller annen form i de fleste kommuner i Vest-Agder.

Ny bestillingsrute i Lyngdal ble åpnet 20. mai, som et ettårig prøveprosjekt i samarbeid med Lyngdal kommune. Den har avganger tre dager i uka, med to avganger hver av disse dagene. Ruta betjenes med taxi og går mellom Lyngdal rutebilstasjon, Sørlandsbadet og handelsparken på Rom. Den er også innom boligområdene Hamran, Oftebrofeltet og Romsbogen. Kostnadene deles likt mellom AKT og Lyngdal kommune, og bestillingsruta skal evalueres i løpet av våren 2020.

Bestillingstransporten i Aust-Agder sikrer flatedekning eller utvidet driftsdøgn. Områdene som dekkes er gamle E18 Arendal – Tvedestrand og Hastensund på Tromøy i Arendal, samt Åseral.

Totalt ble det brukt ca. 9,4 mill. kr på bestillingstransport i 2019.



4



I 2019 innførte
AKT et nytt digitalt
skoleskyssystem.

4.1 SAMARBEID MED KOMMUNENE OM SKOLESKYSS

AKT og kommunene i Agder har hatt avtaler om skoleskyss, først med kommunene i Vest-Agder siden 2008/2009, og deretter inngikk AKT og da Aust-Agder fylkeskommune tilsvarende avtaler med kommunene i Aust-Agder i 2014. I 2019 var det ikke avtale med kommunene om skoleskyss, men prinsippene i tidligere avtaler ble videreført. Høsten 2019 ble avtalene fornyet med alle kommunene i Agder, og takstregulativet for kommunal delfinansiering av skoleskyss ble forenklet og samordnet mellom fylkene. Avtaler gjelder fra 2020. 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 regionsvis. 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, skoleruter og for å få til en mest mulig rasjonell skoleskyss sammen med kommunene.

I 2019 innførte AKT et nytt digitalt skoleskyssystem, som både er AKTs interne saksbehandlings- og faktureringsystem for kommunal delfinansiering samtidig som det er gitt tilgang til brukere på alle grunnskoler og videregående skoler. All søknad om skoleskyss foregår nå digitalt. De videregående elevene søker selv om skoleskyss i det samme systemet, kalt «FSkyss».

4.2 ORDINÆR SKOLESKYSS

Dette nye systemet innebærer også en ny registrering- og tellemåte i forhold til antall skyssberettigede elever innen de ulike kategoriene. Mange av tallene i tabellene har tidligere tatt utgangspunkt i elevens bostedskommune, mens nå er elevens skoletilhørighet som er førende. Det medfører noen avvik i tabellene for videregående skole i forhold til tidligere år, men totalt antall elever med skoleskyss er relativt stabilt

Videregående skole

For elever i videregående opplæring er avstandsgrensen for rett til fri skoleskyss 6 km mellom hjem og skole. På de videregående skolene i Aust-Agder er det 2 288 elever som har skolereisekort som gir fri skyss, i tillegg er det mellom 60- 70 elever som får sin skyssrett 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 Aust-Agder med gratis skoleskyss i videregående skole pr. skoleår, fordelt på regioner.

Område / skoleår	2017/18	2018/19	2019/20
Region øst	529	517	414
Region vest	2 199	2 243	1 817
Setesdalregionen	208	217	57
Totalt antall elever som mottar skolereisekort	2 936	2 979	2 288

På de videregående skolene i Vest-Agder er det 1 772 elever med fri skoleskyss og skolereisekort i 2019. Det er i tillegg mellom 70-80 elever som får oppfylt skyssretten ved at det utbetales skysstilsudd. I Kristiansandsregionen, hvor det er et godt utbygd rutetilbud, har ikke elevene i videregående skole krav på fri skyss og de må selv kjøpe ungdomskort. Fylkeskommune søker hvert år Fylkesmannen i Agder om å videreføre dispensasjonen, som innvilges under gitte vilkår angitt i opplæringsloven. Endringer i det ordinære rutetilbudet i regionen kan påvirke om ungdommene på aktuelt sted omfattes av ungdomskortordningen i Kristiansandsregionen.

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

Område / skoleår	2017/18	2018/19	2019/20
Kristiansandsregionen	375	404	547
Lindesnesregionen	599	636	392
Listerregionen	1 031	1039	833
Totalt antall elever som mottar skolereisekort	2 005	2 080	1 772

Nedgangen i antall elever med skolereisekort antas å skyldes ulike måter for elevene å søke skyss på fra det ene skoleåret til innværende skoleår, da videregående elever fra høsten 2019 selv må søke skoleskyss i digital søknadsportal FSkyss. I tidligere skoleår har det vært mange ulike løsninger hvor det senest har vært slik at AKT har avstandsberegnet alle elevene, og skolen har utstedt kort til alle elever med mer enn 6 km.

Videregående elever har elektroniske skolereisekort, og skolene administrerer utstedelse av kort til elevene ved skolestart og underveis i skoleåret.

Grunnskolen

I Vest-Agder er det 6 372 skyssberettigede grunnskoleelever. Kristiansand kommune har flest skyss elever, og i Kristiansandsregionen (Kristiansand, Vennesla, Songdalen og Søgne) organiserer AKT daglig skoleskyss for 2 967 grunnskoleelever.

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

Vest-Agder, kommune	2017/18	2018/19	2019/20
Kristiansand	1 183	1 174	1 143
Mandal	630	607	635
Farsund	470	450	491
Flekkefjord	305	311	353
Vennesla	510	529	541
Songdalen	438	439	593
Søgne	472	466	690
Marnardal	220	221	214
Åseral	80	80	75

Audnedal	145	142	159
Lindesnes	343	343	345
Lyngdal	504	502	562
Hægebostad	146	143	140
Kvinesdal	342	338	341
Sirdal	96	88	90
Utenfor fylket	40	48	
Totalt elever med fri skoleskyss	5 924	5 881	6 372

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

Aust-Agder kommune	2017/18	2018/19	2019/20
Risør	215	224	223
Grimstad	714	698	743
Arendal	1 173	1 171	1 349
Gjerstad	158	169	223
Vegårshei	186	184	172
Tvedestrand	361	353	342
Froland	461	379	345
Lillesand	356	344	395
Birkenes	317	319	321
Åmli	114	117	123
Iveland	104	107	118
Evje og Hornnes	169	177	189
Bygland	76	73	76
Valle	58	63	83
Bykle	28	40	43
Totalt elever med fri skoleskyss	4 505	4 426	4 745

I Aust-Agder er det 4 745 grunnskoleelever med fri skoleskyss, og det er en liten økning i antall elever bl.a. i Gjerstad og Valle som sannsynligvis skyldes endringer i skolestruktur.

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 Vest-Agder i 2019 var 53,2 mill.kr og inkluderer merbetalingen fra kommunene i forbindelse med kjøring til avlastningshjem. Inkludert i beløpet er også merkostnader for skyss til ledsagere som følger elever, samt ekstra skyss med drosje for elever grunnet kommunale vedtak om særlig farlig eller vanskelig skolevei. I Aust-Agder utgjør kommunenes delfinansiering av skoleskyssen 38 mill.kr for 2019.

AKT opplever at rasjonelle skyssopplegg utfordres av ønsker om endringer i start- og sluttider i flere kommuner. Endringer i start- og sluttider ved skolene medfører som hovedregel økte utgifter, uten at den kommunale delfinansieringen øker. Også i 2019 ble den kommunale delfinansieringen fra kommunene regulert med deflator i statsbudsjettet. Takstene for kommunal delfinansiering ble forenklet og samordnet slik at alle kommuner i Agder har like takster, og dette ble iverksatt fra høsten 2019.

Kommunebetaling Vest-Agder pr. år
fra 2017–19.
Tall i 1000 kroner:

Kommunebetaling Vest-Agder	2017	2018	2019
Beløp	50 931	49 156	53 742
%- endring	3,9	-3,5	9,3

Kommunebetaling Aust-Agder pr. år
fra 2017–19.
Tall i 1000 kroner:

Kommunebetaling Aust-Agder	2017	2018	2019
Beløp	35 351	36 273	39 466
%- endring	44,1	2,6	8,8

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 stam- og riksveier gjennom kommunen og skolestruktur kan forklare noen av forskjellene mellom kommunene når det gjelder antallet med skyss innvilget på grunn av særlig farlig eller vanskelig skolevei. Det er også relativt stor forskjell på hva den enkelte kommune definerer som særlig farlig eller vanskelig skolevei, i tillegg til at dette alltid skal være en individuell vurdering for den enkelte elev.

I kommunen med flest kommunale vedtak om slik skyss har ca. hver tredje skyssberettigede elev skyss på grunnlag av særlig farlig eller vanskelig skolevei, mens i andre kommuner har så få som 2-3 % skyss på grunn av særlig farlig eller vanskelig skolevei.

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

År/ fylke	2017	2018	2019
Skyss elever Vest-Agder	11 %	11 %	12 %
Skyss elever Aust-Agder	14 %	12 %	11 %

4.4 SPESIALTRANSPORT AV ELEVER TIL GRUNNSKOLER OG VIDEREGÅENDE SKOLER

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

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

Region/ skoleår	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Kristiansandsregionen	153	170	179	186
Lindesnesregionen	27	22	32	32
Listerregionen	33	40	46	63
Totalt antall skyss elever Vest-Agder	213	235	257	281

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

Region/ skoleår	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Region øst	10	7	14	39
Region vest	75	62	124	153
Setesdalregionen	-	1	0	4
Totalt antall skyss elever Aust-Agder	85	70	138	196

Det oppleves en reell økning i antall søknader om spesialskyss, noe også tallene over viser. Den største økningen er i Aust-Agder, men her skyldes nok også økningen at AKT har overtatt søknadsbehandlingen også for de elevene som går på annen skole enn nærskolen.

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

Videregående skoler / skoleår	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Vest-Agder	62	92	66	125
Aust-Agder	64	92	69	107

I Vest-Agder var kostnaden for å løse drosjeskyssen for de 406 elevene i grunn- og videregående skole med spesialskyss 30,4 mill. kroner. Gjennomsnittlig skysskostnad per elev er ca. 74 800 kr. per skoleår. I Aust-Agder er kostnaden for å løse drosjeskyssen for de til sammen 303 elevene med vedtak om spesialskyss 20,3 mill. kroner, og gjennomsnittlig skysskostnad per elev er ca. 67 100 kr. per skoleår.

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

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

Skole/ år	2017	2018	2019
Grunnskoler	4 839	10 073	11 677
Videregående skoler	8 842	8 175	8 664
Totalt Aust-Agder	13 682	18 247	20 341

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

Skole/ år	2017	2018	2019
Grunnskoler	18 113	16 472	17 943
Videregående skoler	11 136	10 921	12 426
Totalt Aust-Agder	29 248	27 393	30 369

5



Den nye terminalen på rutebilstasjonen i Kristiansand ble åpnet 5. juli. Den nye stasjonen har gitt økt kvalitet på ventefasilitetene for kundene.

5.1 NY E18 ARENDAL-TVEDESTRAND

Ny firefelts E18 mellom Arendal og Tvedestrand ble tatt i bruk. Kollektivterminalen Grenstøl i Tvedestrand kommune overtok funksjonen som byttepunkt for busser til/fra Vegårshei og Åmli, samt ekspressbussene til/fra Oslo. Det ble etablert innfartsparkeringsplasser på Grenstøl og Longumkrysset, som er et viktig tilbud for dem som bor et stykke fra holdeplass.

5.2 FREMKOMMELIGHET FOR KOLLEKTIVTRAFIKKEN

Det betyr mye for kundene at reisetiden med buss er konkurransedyktig i forhold til bil og at de kan stole på at bussen kommer fram til planlagt tid. AKT har betydelige forsinkelser gjennom sentrum av Kristiansand og Arendal. Sammen med kommunene, fylkeskommunene og Statens vegvesen er det prioritert et sett av tiltak for å bedre fremkommeligheten for kollektivtrafikken. Grunnlaget for prioriteringene er analyser av kjøretidene som viser hvor bussene er mest forsinket.

AKT har hatt utfordringer med fremkommeligheten i Langsækrysset i Arendal. Særlig linjer ut av byen har blitt forsinket og passasjerene har fått økt reisetid. På grunn av anleggsarbeid ved bygging av ny Varoddbru er enkelte linjer lagt om i byggeperioden. Oppgradering av Oddernes- og Baneheitunnelen har bidratt til forsinkelser inn og ut av Kvadraturen i første halvår, spesielt når det har vært stengt hele helger.

5.3 TERMINALER OG SJÅFØRFASILITETER

Den nye terminalen på rutebilstasjonen i Kristiansand ble åpnet 5. juli. Den nye stasjonen har gitt økt kvalitet på ventefasilitetene for kundene.

Linje 103 Hisøy – Skilsø har endeholdeplass på Sandvigen i Arendal kommune. Her er det etablert toalettfasiliteter for sjåførene.

5.4 LADEINFRASTRUKTUR

Det er etablert en ny hurtiglader for el-busser ved UiA i Kristiansand kommune.

5.5 ANDRE TILTAK

Kollektivgruppene i de to fylkene representert ved fylkeskommunene, Statens vegvesen og AKT har ansvaret for planlegging og gjennomføring av kollektivtiltak på fylkesveg. En av målsettingene er oppgradering av holdeplasser til universell utforming.

Prosjektene som ble prioritert i 2019 var:

- Hortemo i Songdalen kommune, 2 holdeplasser
- Strømsdalen i Kristiansand kommune, 2 holdeplasser
- Tjørsvågheimen i Flekkefjord kommune, 2 kantstopp
- Øyestranda i Kvinesdal kommune, 1 holdeplass
- Samkom i Vennesla kommune, asfaltering av snuplass
- Holdeplassene Tinghuset, Kuviga og Krøgenes senter i Arendal kommune ble gjort om fra lomme til kantstopp.
- Grenstøl terminal i Tvedestrand kommune, 2 holdeplasser.
- Longumkrysset i Arendal kommune, 2 holdeplasser.
- Krøgenes øst i Arendal kommune ble flyttet i forbindelse med ny rundkjøring.

6



Årlig samfunns-
økonomisk gevinst
av miljøatsingen er
beregnet til 8 millioner
kroner.

Årlig samfunnsøkonomisk gevinst av miljøatsingen er beregnet til 8 millioner kroner målt mot hvordan bussparken var i 2018. Mesteparten av gevinstene oppstod når ny kontrakt for Kristiansandsområdet startet opp 1.juli 2018 og fikk full effekt i 2019. Reduserte lokale utslipp og redusert støy gir størst gevinst og gevinstene er størst i Kristiansandsområdet. Til tross for flere kjørte kilometere i 2019, er miljøbelastningen redusert betydelig fra 2018.

Utskifting av bussparken

Ved utgangen av 2019 var det 6 busser med nullutslippsteknologi som kjørte på Agder. En svak økning fra 2018. Det er også foretatt noen utskiftninger av annet materiell i de øvrige kontraktsområdene.

Mer miljøvennlige busser sparer samfunnet for store miljøkostnader. Miljøgevinsten er særlig store ved skifte fra fossile til elektriske busser og busser som går på bærekraftig biodiesel, men også endring til moderne Euro-standard fra eldre motorteknologi (Euro II, III, IV til V) gir positiv miljøgevinst.

Tabell1: 447 busser på Agder som kjører på oppdrag for AKT. Status per 31.12.2019

Kategori	Antall busser
El	6
Euro 6 Hybrid Bio	83
Euro 6 Bio	74
Euro 6	199
Euro 5	60
Euro 4	8
Euro 3	17
Sum busser	447

1 juli 2018 ble
hele bussparken i
Kristiansandsområdet
mer miljøvennlig.

Fortsatt satsing på fornybar energi og nullutslipp gir miljøgevinster

1 juli 2018 ble hele bussparken i Kristiansandsområdet mer miljøvennlig. Dette ga effekt for 2. halvår 2018. For bytrafikken i Mandal ble en eldre dieslbuss erstattet med en elektrisk buss i 2019. I 2019 har endringene i Kristiansandsområdet fått full årseffekt.

Miljøgevinstene er spesielt knyttet til reduksjon i lokale- og globale utslipp. Målt mot 2017 har en mer miljøvennlig busspark gitt en nedgang i utslipp på 6 700 tonn CO₂-ekvivalenter, 900 kg svevestøv og 63 tonn NO_x. Reduksjonen i utslipp tilsvarer en årlig samfunnsøkonomisk gevinst på rundt 12 millioner kroner. I tillegg kommer gevinster som følge av mindre støy på om lag 4 millioner kroner.

Med en stadig forbedring av batteriteknologien er det også snart mulig å se for seg elektriske busser i trafikk mellom byområdene. Overgangen til nullutslippsbusser bidrar til sterk reduksjon i lokale og globale klimagassutslipp, mindre støy og lavere energiforbruk til kollektivtransporten i Agder.

Den store miljøforbedringen skjedde 1.juli 2018 (2.halvår). Som følge av dette viser beregningene for hele 2018 bare halvparten av de reelle besparelsene. Først i 2019 vil regnskapet vise den fulle årlige effekten av de endringene som er gjort. Tabell 2 (under) viser en oversikt over sparte miljøkostnader for Kristiansandsområdet og for Agder som helhet. Totale årlige miljøkostnader for bussparken i 2017 er beregnet til 114 millioner kroner. I 2019 var denne redusert til kr 98 millioner.

Tabell 2: Endringer i utslippskostnader fra 2018 til 2019 (beregninger basert på totale vognkm).

	Kristiansandsområdet	Hele Agder (inkl. Kristiansand)
NOx	- 3 470 000 kr	- 3 480 000 kr
Svevestøv, PM	- 810 000 kr	- 810 000 kr
CO2-ekvivalenter	- 1 710 000 kr	- 1 720 000 kr
Støy	- 1 910 000 kr	- 1 930 000 kr
Totalt	- 7 900 000 kr	- 7 940 000 kr

Tabell 3: Prosentvis endring i utslippskostnad per rutekilometer fra 2018 til 2019.

	Kristiansandsområdet	Hele Agder (inkl. Kristiansand)
Lokale utslipp (NOx, svevestøv), kr/rutekm	- 93 %	- 54 %
CO2-ekvivalenter, kr/rutekm	- 49 %	- 16 %
Støy, kr/rutekm	- 6 %	- 4 %
Totale utslippskostnader, kr/rutekm	- 20 %	- 8 %

Ettersom AKT også har styrket sitt kollektivtilbud gjennom å øke antall rutekilometer som tilbys de kollektivreisende, er det viktig å se på totale utslipp fordelt per rutekilometer. Tabell 3 viser at det særlig er nedgang i lokale og globale klimagasser pr rutekilometer som fører til at kollektivtrafikken sparer samfunnet for miljøkostnader. De største endringene er gjort i Kristiansandsområdet, og det er også her vi ser de største gevinstene.

Hybrid biodieselbussene benytter elektrisk drift – ikke forbrenningsmotor – i akselerasjonsfasene, og dette antas å redusere drivstofforbruket med minst 30 % ifølge produsenten. Erfaringstall for drivstofforbruk i Kristiansand underbygger dette. Når akselerasjonen gjøres med elektrisk drift reduseres også støy i sentrum betydelig.

Kilder verdsetting utslipp:

- CO2: Håndbok for konsekvensanalyser (V712) fra Statens Vegvesen (2018) er en statlig veileder med anbefalte tall for CO2-priser. Prisene er basert på beregninger fra Klimakur-2020. Jernbanedirektoratets verktøy for nyttekostnadsanalyser er i 2019 oppdatert med CO2-priser iht TØI-rapport 1704/2019 (Fridstrøm, 2019).
- Lokale utslipp (NOx og PM): Håndbok for konsekvensanalyser (V712) fra Statens Vegvesen (2018). Dette er samme type satser som legges til grunn i samfunnsøkonomiske analyser av veiltak.
- Støy: Verdsetting av støy benytter satser fra rapporten «Künnskapssammanställning – Euro VI stadsbuser» fra Trafikverket (2015) i Sverige.



AKT Elbuss

7



Resultatene av nullpunktsanalysen utført i Q4 2018 viste at AKT har et godt utgangspunkt i markedet, både når det gjelder omdømme og merkekjennskap. I tillegg viste undersøkelsen at publikum har positive merkeassosiasjoner knyttet til merkevaren AKT, både hos kunder og ikke-kunder.

7.1 OPPFØLGING MARKEDSANALYSE

Resultatene av nullpunktsanalysen utført i Q4 2018 viste at AKT har et godt utgangspunkt i markedet, både når det gjelder omdømme og merkekjennskap. I tillegg viste undersøkelsen at publikum har positive merkeassosiasjoner knyttet til merkevaren AKT, både hos kunder og ikke-kunder.

I 2019 har AKT jobbet målrettet med å omsette resultatene av analysen i markedsføringstiltak som underbygger og forsterker disse assosiasjonene. Dette bygger på en innholdsstrategi og -produksjon som skal underbygge AKTs strategi og visjon, og som har til hensikt å påvirke, engasjere, motivere og utfordre publikum. AKT har i dette arbeidet hatt et spesielt fokus på videomarkedsføring. Denne innholdsdistribusjonen foregår i stadig flere digitale kanaler, hvor målsettingen er å treffe og påvirke ulike, relevante målgrupper i forskjellige alderskategorier. AKT startet for eksempel egen kanal på Snapchat i 2019 for å treffe en yngre målgruppe. Nullpunktsanalysen avdekket også at kunder i større grad benytter kollektivtilbudet til fritidsaktiviteter på ettermiddag, kveld og i helg. For å stimulere denne utviklingen, resulterte dette i en forsterkning av dette tilbudet i ruteomleggingen fra august 2019.

7.2 KUNDEINFORMASJON

Nytt pris- og sonesystem ble lansert høsten 2017. Noe av hensikten var å gjøre kollektivtilbudet enklere for både passasjerer og sjåførere, samtidig som det skulle bli enklere for AKT å markedsføre sitt tilbud. Med de nye prisene var det intensjonen at det alltid skulle være billigere for passasjerene å kjøpe billett før de går på bussen. Et av delmålene var å redusere kontantmengden om bord på bussene og redusere tiden sjåførene bruker på billettering.



Evalueringen av innføring av nytt pris- og sonesystem viser at kundene er fornøyd med at det har blitt enklere å kjøpe billett. Sonene følger kommunegrensene* og sonemodellen er dermed betraktelig forenklet. Andelen forhåndskjøpte reiser fortsetter å øke til 88,3% i 2018, og trenden er økende også i 2019.

*Unntak: Flexikort og periodekort for Kristiansandsområdet

7.3 SANNTIDSINFORMASJON

Sanntidsinformasjon gir grunnlag for automatisk å utarbeide prognoser for når bussen forventes å forlate en holdeplass. Denne informasjonen formidles til passasjerer på skilt/skjermer, nett og mobil, slik at passasjerene får full oversikt over når bussen går fra en spesifikk holdeplass. AKT jobber kontinuerlig med å videreutvikle kvaliteten på og distribusjonen av trafikkant-informasjon, da særlig knyttet til avvikssituasjoner og hendelser som skjer underveis. Kundesenterets bruk av sanntidssystemet gjennom avviks- og servicemeldinger har vært med å forbedre kundens nytteverdi, særlig underveis på reisen. Dette innebærer også bruk av sosiale medier for å nå ut til publikum, primært Twitter.

7.4 REISEPLANLEGGER

Bruk av reiseplanleggeren på web, mobil og app en noe mindre økning enn foregående år og bruken har til en viss grad flatet ut og stabilisert seg. Samlede bevegelser/forespørslar i reiseplanlegger og avgangslister var ca. 45,5 millioner i 2019, hvor søket i avgangslister alene utgjør over 37,1 millioner forespørslar.

Reiseplanlegger og avgangsliste

I søkemotoren kan man få frem reiseforslag og avgangstider på ulike måter. Reiseplanleggeren blir i stor grad benyttet for søk av reiseforslag frem i tid, mens avgangslisten er en mer umiddelbar metode man bruker mens man står på en holdeplass for å få oppgitt avgangstider fra en spesifikk holdeplass.

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

Reiseplanleggeren AKT Reise inneholder i dag kun reiseinformasjon og ingen annen «sekundærinformasjon» om AKT og AKTs produkter/tjenester. Bruken av mobiltelefon blir stadig viktigere, og dette utfordrer AKT til å se på hvilke muligheter man har for å gjøre reiseopplevelsen enda bedre ved å legge ut mer informasjon på AKT Reise. AKT Reise har i 2019 styrket seg i forhold til reisesøk på websidene, og tar over en større del av reiseplanleggingen, også i fra-til søkene.

Reiseplanlegger
(fra-til holdeplass/adresse):

	2015	2016	2017	2018	2019
Antall forespørslar/søk: (i millioner)	4,4	5,9	7,1	7,8	8,4
Teknologi:					
Herav reiseplanlegger web på akt.no	65,1 %	52,2 %	45,5%	39,6%	33,6%
Herav mobilversjon av reiseplanlegger/annet	-	-	1,9 %	0,6 %	0,4%
Herav app «AKT-Reise»	34,9 %	47,8 %	52,6%	59,8 %	66%

Avgangsliste
(fra holdeplass) :

	2015	2016	2017	2018	2019
Antall forespørslers/søk: (i millioner)	8,35	18,6	28,9	37,4	37,1
Teknologi:					
Herav reiseplanlegger web på akt.no	1,0 %	0,7 %	0,6 %	0,4 %	0,4%
Herav mobilversjon av reiseplanlegger/annet	0,2 %	0,1 %	–	–	0,1%
Herav app «AKT-Reise»	98,8%	99,2 %	99,4 %	99,6 %	99,5%

Det er en markant forskjell i hvilke metoder/teknologier man benytter utfra hvilken «fase» man er i planleggingen av en reise

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. 66 % av reiseplanleggersøkene fra-til holdeplass blir utført i AKT Reise. Reiseplanlegger på websidene står likevel fremdeles sterkt; 33,6 % av søkene blir utført fra websidene.

App (AKT Reise) 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. Over 37,1 millioner søk ble utført i avgangslistene i 2019, dette er en ørliten nedgang fra 2018. I og med at bruken av app i reisesammenheng er så stor, stiller dette store krav til AKTs informasjon til kundene, særlig i forhold til å informere om avvikssituasjoner. Økningen i bruk av avgangslisten har stabilisert seg på et jevnt, høyt nivå og er en konsekvens av at sanntid er tilgjengelig over hele Agder, og at man med appen har «sanntid i lommen» til enhver tid.

En Tur – nasjonal reiseplanlegger

I november 2017 ble den nasjonale reiseplanleggeren til En Tur lansert. Dette er en nasjonal reiseplanlegger som blant annet er finansiert og støttet av Samferdselsdepartementet. Publikumsgrensesnittet 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 i Norge. En Tur er nå den mest komplette løsningen for reiseplanlegging på tvers av fylker og trafikkslag. Foreløpig er det reiseplanlegging som har fokus i EnTur, men på sikt satses det på at billettering også skal kunne foregå i appen, også over fylkesgrenser. Dette ligger likevel noe lenger frem i tid.

Sanntid i 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 i forhold til design, symbol- og fargebruk som AKT ikke har innflytelse over.

7.5 KUNDESENTRE OG RUTEOPPLYSNING

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 hittegoods.

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.

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.

Kundesentret til AKT i Arendal sentrum.



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 er dette antallet i 2019 redusert med nesten 70%. Dette er en nasjonal trend og ikke unikt for Agderfylkene.

7.6 KUNDEINFORMASJON PÅ WEB

7.6.1 Websider

Svært mye av AKTs kunde- og markedskommunikasjon peker fortsatt mot akt.no, men vi ser likevel at en større del av markedskommunikasjonen er overtatt av sosiale medier som selvstendige kanaler, som har minsket behovet for å "redirrigere" publikum til akt.no.

I 2019 var det ca. 2,5 millioner besøk på akt.no, som er på tilsvarende nivå som i 2018. Bruken av websidene ser dermed ut til å ha stabilisert seg på et jevnt nivå de siste årene. Vi har likevel opplevd nesten en dobling i bruken av websidene fra 2012, med 1,35 millioner besøk i 2012, frem til i dag.

Kanalvalg og uttrykk, 2019.

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

AKT er det første administrasjons-selskapet i Norge som tar i bruk Snapchat som markedsføringskanal

Gjennomsnittlig var det nærmere 6 800 besøk på våre websider daglig i 2019. Perioden rundt skolestart i august og oppstart av høstruter var den perioden hvor det var mest aktivitet på websidene. Det er et signal om at bruken av websidene er mer relatert til «informasjonsbruk» enn «kampanje/markedsaspektet». Kampanjeelementet har i stor grad sosiale medier overtatt. Det er særlig bruk av reiseplanlegger og rutetabeller (pdf) som websidene blir brukt til, og det er svært viktig at informasjonen som fremkommer i disse kanalene er oppdatert, relevant og gyldig.

7.6.2 Sosiale medier

Innholdsstrategien til AKT har bestått å ivareta det faglige informative og emosjonelle i form av innholdsmarkedsføring, som omhandler ekte mennesker med ekte historier om kollektivtrafikken på Agder. Hensikten 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.

AKTs «Tone of Voice»



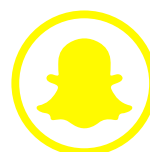
Informativ
Formell og jovial
Opplysende
Troverdig



Hjelpende
Vennlig
Informativ
Emosjoer
Høflig
Humor
Engasjerende



Estetikk
Informativ
Inspirereden
Leken og livlig



Livlig
Inspirerende
Leken
Informativ
Inspirereden

Utvikling og følgere på sosiale medier:

AKT vil i fremtiden fortsette med å være nysgjerrig på hva aktuelle, nye markedsføringskanaler kan tilføre oss av verdi. Vi ønsker å videreutvikle og rendyrke de ulike kanalenes særegenheter og se i hvilken grad det er mulig å integrere og inkludere sosiale medier i andre av AKTs publikumssystemer, særlig reiseplanleggingstjenester/sanntidssystemet.

Antall følgere	Facebook	Instagram	Twitter	Snapchat
2017	4300	209	21	-
2018	5500	892	70	-
2019	6600	1200	109	220

7.7 MARKEDSFØRING

I 2019 har AKT særlig hatt fokus på markedsføring av forbedret rutetilbud/linjetilbud i Kristiansand med satsing på kvelder/helger, markedsføring av rutetilbud i Arendalsområdet, trafikantinformasjon i tilknytning til satsing på ekstrakjøring 17. mai og videre satsing på periodebilletter i AKT Billett. I tillegg har vi jobbet med ressurskrevende informasjonsrettede tiltak knyttet til endrede aldersgrenser for billettprodukter for barn, Tour of Norway, helligdagsruter, søndagskjøring til Dyreparken på sommeren og ekstrakjøring til Sørlandsparken i juleperioden.

Ruteendringer i Kristiansandsområdet

Bedre tilbud på kveldstid og helger, samt ny Bussmetrolinje M4 var de største endringene i rutetilbudet i Kristiansandsområdet fra 19. august. Ved utvidelse av Bussmetroen fikk mange oppleve at bussen nå går oftere på kveldstid og i helgene. Spesielt merkbart var det at mange linjer fikk 50% flere avganger på hverdagskveldene og på dagtid på lørdag. Samtidig var det en del som opplevde at de måtte endre reisemønster og at avgangstidene ble endret.

Ruteendringer i Arendalsområdet

Omlagging av ruter, traseer og spredning av rutetilbudet på fellesstrekninger i Aust-Agder og Arendal berørte en stor andel av de bussreisende. Endringene skjedde på ulike tidspunkt som gjorde kommunikasjonsoppgaven utfordrende. I Arendal (hvor satsingen på et jevnere og mer fleksibelt rutetilbud på fellestrekkningen med kvartersavganger i rushtid) ble markedsført på bussenes sideflater og i digitale og analoge kanaler. På Tromøy byttet linje 102 og linje 103 fra 24. juni destinasjon, som igjen medførte nye rutetider på Hisøy og Rykene. Endringene medførte også at bussene får større spredning på fellesstrekningen mellom Strømmen og Krøgenes, slik at reisende på denne strekkningen har fått enda flere avganger å velge mellom.

I tillegg var det kommunikasjonsmessige utfordringer knyttet til åpning av ny E18 Arendal-Tvedestrand og ruteomlegging fra gammel til ny E18, hvor deler av ruteomleggingen ble gjort etappevis på ulike datoer. Den tidligere linje 150 Risør - Tvedestrand - Arendal ble splittet opp i to linjer. Ny linje 160 går nå mellom Risør og Tvedestrand, med bytte på Grenstøl for dem som skal til/fra Arendal. Linje 150 går nå mellom Tvedestrand rutebilstasjon og Arendal på ny E18 med stopp på Grenstøl terminal og i Longumkrysset. Nytt ruteopplegg har gitt inntil 15 minutter kortere reisetid for de lengste reisene, mens beboere langs den gamle E18 har fått et tilbud gjennom bestillingstransport.

«Bussen tar deg framover», som gjennom fakta og følelser skal vise fordelene man har med å reise kollektivt kontra å kjøre sin egen bil.



Markedskampanjer

AKT lyste ut nytt anbud på reklamebyråtenester på vårparten i 2019, og valget falt på Kommunikasjonshuset Fundament AS. Vi har i etterkant av inngåelsen utviklet konseptet «Bussen tar deg framover», som gjennom fakta og følelser skal vise fordelene man har med å reise kollektivt kontra å kjøre sin egen bil. Tilnærmet samtlige busser på Agder har blitt foliert med budskap om ulike aktiviteter man kan gjøre om bord på bussen og ikke mens man kjører bil.



Ett av omkring 60 ulike budskap som preger bussparken i Agder.

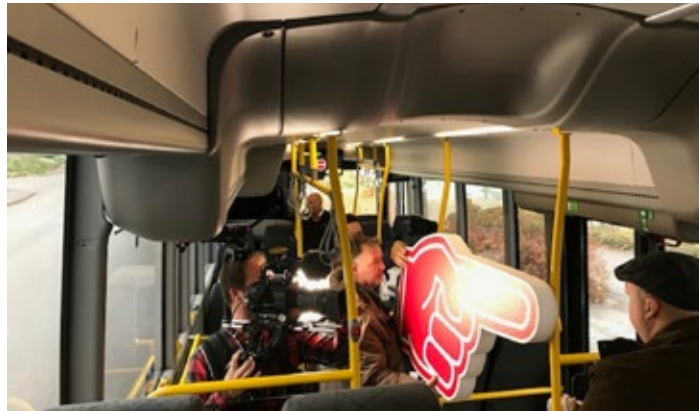
Budskapene som har vært eksponert på baksiden og sidene av bussene, er direkte myntet på bilistene og har skapt engasjement og nysgjerrighet for kollektivtrafikken. Kombinert med en «faktasjekk» utført av Transportøkonomisk institutt, som også har blitt filmatisert, som viste privatkostnadene ved å eie/kjøre bil kontra å benytte bussen på tre ulike sentrale reisestrekninger, har dette vært med å skape en bevissthet om kollektivtrafikkens fordeler, særlig for nye kunder på bussen.



Bildeutsnitt fra filmatisering av arbeidsdokument fra Transportøkonomisk institutt, som viser monetære sammenligninger mellom bil og buss.

Vi har også satset mye på å treffe dagens kunder på bussen, gjennom videomarkedsføring og filmatiserte situasjoner om bord på bussen, hvor vi gjennom innspill fra sjåfører og ansatte i kollektivbransjen har illustrert og filmet situasjoner som ansatte i kollektivtrafikken synes vil være et bidrag for at jobben kan utføres bedre og mer effektivt. Dette har blitt tatt ut i rollefiguren «Karsten» og #unngåpekefingeren, som ufrivillig gjør en del tabber som busspassasjer. Seriekonseptet spiller på humor i sitt budskap, og gjenkjennbare elementer som har til hensikt å formidle holdningsskapende budskap.

Opptak fra konseptserien «Unngå pekefingeren», hvor hovedpersonens personlighet er formet fra publikums positive merkeassosiasjoner til AKT (Nullpunktanalysen 2018).



7.7.1 ANDRE MARKEDSFØRINGSTILTAK

Trafikantinformasjon ved trafikkomlegginger

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 2019 vært fokus på å bruke systemet aktivt i kundeinformasjon og forbedre kvaliteten i meldingene som blir distribuert her. Dette er noe som vi med stor sannsynlighet også ser igjen i våre egne Kundetilfredshetsmålinger og det nasjonale Kollektivbarometeret, hvor informasjon er de punktene hvor AKT scorer høyest, både blant publikum, men også i sammenligning med andre kollektivselskaper.

Turistmarkedet

AKT har også hatt en del annonser/informasjon i mer tradisjonelle turistinformasjons-publikasjoner i Kristiansand og andre deler av Agder.

