

20

Årsrapport

18

2018

38  Ansatte

 **30**
Ansvar for samtlige
kommuner i Aust-
og Vest-Agder

4  Kontorer i
Kristiansand,
Arendal,
Lyngdal og
Flekkefjord

 Passasjerer i
Vest-Agder
13 361 000

15 391
Skoleelever
med rett til fri
skoleskyss 

Passasjerer i
Aust-Agder 
5 400 000

Millioner kroner
billettinntekter 
196

 Passasjerer reiste
med buss i Agder
18 761 000

 **18,2**
Millioner
rutekilometer

798 

Millioner kroner omsetning

37,4  Millioner søk i
reiseplanleggeren

1. OM SELSKAPET	6
1.1 Om selskapet	6
1.2 Formål	6
1.3 Styret	6
1.4 Organisasjon	6
1.5 HMS-arbeid	7
2. ØKONOMI	8
2.1 Årsregnskap 2017	8
3. PASSASJERER OG RUTETILBUD	20
3.1 Økning i antall passasjerer	20
3.2 Kundetilfredsheten	21
3.3 Avtaler med busselskap og drosjer	22
3.4 Nye avtaler om kjøp av busstjenester og drosjetjenester	23
3.5 Rutetilbudet	24
3.6 Bestillingstransport	27
3.7 Båtruter	27
3.8 Drosjer	27
4. SKOLESKYSS	29
4.1 Samarbeid med kommunene om skoleskyss	29
4.2 Ordinær skoleskyss	29
4.3 Trafikksfarlig skolevei — kommunale vedtak	32
4.4 Spesialtransport av elever til grunnskoler og videregående skoler	33
5. INFRASTRUKTUR OG FREMKOMMELIGHET	35
6. MILJØ	36
7. MARKED, INFORMASJON OG SALG	38
7.1 Markedsanalyse	38
7.2 Kundeinformasjon	38
7.3 Sanntidsinformasjon	40
7.4 Reiseplanlegger	40
7.5 Kundesentre og ruteopplysning	42
7.6 Kundeinformasjon på web	42
7.6.1 Websider	42
7.6.2 Sosiale medier	43
7.7 Markedsføring	44
7.7.1 Andre markedsføringstiltak	44

INNLEDNING

Kollektivtrafikken har hatt en fin passasjervekst i 2018. Kundene ønsker sømløse reiser slik at de kan kjøpe en billett og finne reiseinformasjon om hele reisen ett sted. Den teknologiske utviklingen gjør dette mulig, men det krever samarbeid mellom organisasjoner og forvaltningsnivåer. Vi må tilstrebe å se det å gå, sykle, kjøre bil, buss og båt mer i sammenheng. De nye løsningene må utvikles i et tett samarbeid med kundene. De store datamengdene som er tilgjengelige må brukes som grunnlag for utformingen av de gode løsningene.

AKT jobber systematisk med utviklingen av rutetilbudet. Gjennom analyser av markedet og evaluering av tilbudet, beskrives utviklingsretningen. Trafikkplan for Arendalsregionen 2018 – 2024 ble laget i 2018. AKT jobber langsiktig sammen med Sørlandet sykehus for å utvikle et felles system for bestillingstransport.

Boreal overtok ansvaret for drift av busstilbudet i Kristiansandsregionen 1. juli 2018, etter Nettbuss som hadde hatt ansvaret de siste 7,5 årene. Med Boreal som ny bussoperatør ble 139 dieselbusser erstattet med 153 busser som går på strøm, biodiesel eller en kombinasjon av strøm og biodiesel. Kollektivtransporten i Kristiansandsregionen ble tilnærmet fossilfri og med 5 el-busser i drift er en milepæl nådd. Fylkeskommunens nye bussanlegg på Dalane ble tatt i bruk og anlegget bidrar til effektiv drift og gode arbeidsforhold for sjåførere. Rutetilbudet i Kristiansandsregionen har i 2018 hatt den mest omfattende forsterkning siden innføringen av bussmetro i 2003.

Skagerrak Navigation AS hadde oppstart av ny kontrakt 1.7.2018 med ansvar for rutebåttilbudet Kongshavn - Randøyane og Høllen - Ny Hellesund. Oppstarten av begge kontraktene har gått bra. Taxi Sør har hatt driftsutfordringer i oppstart av sin kontrakt i kommunene i Kristiansandsregionen.

For å øke vår evne til innovasjon og gjennomføring har AKT innført en ny organisasjonsstruktur. Organisasjonen er forsterket på marked og IKT. Det har resultert i et mer målrettet markedsarbeid og videreutvikling av billetterings- og informasjonssystemene.

Kundetilfredshetsundersøkelsen viser stabile resultater. Nullpunktsanalysen som kartla AKTs omdømme viste at kjennskapen til AKT er høy både hos brukere og ikke-brukere. Resultatene fra undersøkelsen blir brukt i utviklingen av rutetilbudet.

Kundene ønsker å være selvhjulpne. Bruken av AKTs reiseplanlegger viser fortsatt en stor økning. Andelen forhåndskjøpte reiser fortsetter å øke og kjøp av billett via mobiltelefon vokser. AKTs kommunikasjon med kundene har dreid fra akt.no til sosiale medier i samsvar med kundenes mediebruk.

AKT har jobbet med å få på plass avtaler med kommunene om organisering og finansiering av skoleskyssen. Arbeidet fortsetter i 2019.

Det har vært et økt antall beredskapssituasjoner. Det utfordrer vår evne til rask handling og gode rutiner når uønskede hendelser inntreffer.

AKT har siden 2009 hatt en sak med Skatt Sør. Den ble avsluttet i 2018. Det ble gjennomført en selskapskontroll av AKT. Rapporten fra kontrollen var god. Oppfølgingspunktene med innspill om bedre måleindikatorer for virksomheten løses i datavarehuset og en har valgt å disponere deler av egenkapitalen til å ta i bruk ny teknologi og forsterke rutetilbudet i tråd med vedtatte planer. Regnskapet for 2018 viser et marginalt overskudd.

AKT har jobbet målrettet med å tilpasse virksomheten til den nye personvernloven.

Det er viktig å gjøre hverandre gode. AKT samarbeider tett med kommunene og fylkeskommunene i Agder og med kollektivbransjen i landet for øvrig innenfor de ulike strategiområdene. AKT har deltatt i kollektivtrafikkforeningens strategiarbeid.

For å sikre finansieringen av kollektivtrafikken er det av stor betydning at dagens belønningsavtale forlenges fra 2020. Det er et mål at mellomstore byer som Arendalsregionen får styrket finansieringen av kollektivtrafikken slik at disse byene også kan nå sine mål i forbindelse med internasjonale klimaforpliktelser. AKT har bidratt inn i arbeidet med søknad om Byvekstavtale for Kristiansandsregionen og i arbeidet med areal- og transportplan i Arendalsregionen.

1. OM SELSKAPET

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

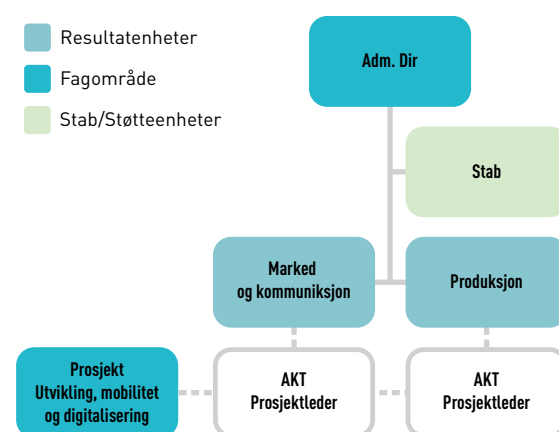
Selskapets formål er å tilby kollektivtransport, gi informasjon til befolkningen om tilbudet og yte tjenester relatert til dette. Selskapet skal primært ikke selv utføre rutetrafikk, men kjøpe tjenester fra eksterne tjenesteleverandører. Selskapet står fritt til å organisere deler av sin virksomhet i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

Målsettingen for selskapet er å tilby innbyggerne et vel-fungerende 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 2018:

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 rep.



Organisasjon

Vararepresentanter:

1. Odd Nordmo
2. Benedicte Limmesand Hellestøl
3. Oddbjørn Kylland
4. Anne Siri Skomedal, observatør ansattes rep.

1.4 ORGANISASJON

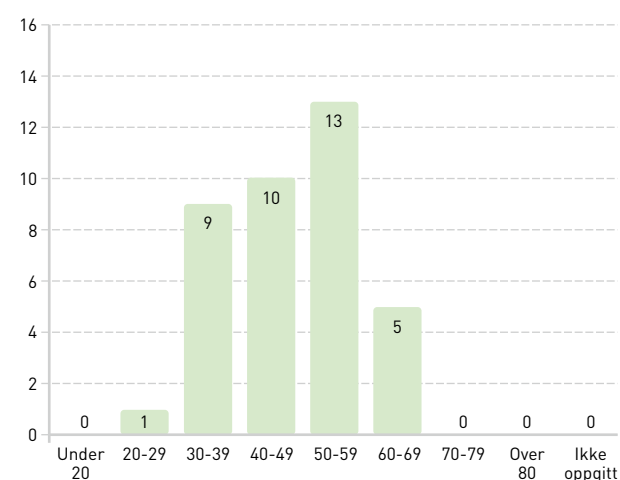
Det er arbeidet frem ny organisasjonsstruktur i AKT. Arbeidet ble påbegynt i 2017, og er avsluttet pr 31.12.2018.

Pr. 31.12.2018 var det 34,62 årsverk fordelt på 38 medarbeidere i AKT. I administrasjonen er det 23,80 årsverk fordelt på 24 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 5,10 årsverk fordelt på 6 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
- Terje Mathisen, Marked- og kommunikasjonssjef
- Kristin Løning Kjeldsen, Kontorsjef
- Hilde Bergersen, Plansjef
- Kjell Sverre Drange, Administrasjons- og produksjonssjef
- Harald Eide, Økonomisjef



Alderssammensetningen i AKT pr. 31.12.2018

1.5 HMS-ARBEID

- Ledelsen i selskapet vurderer arbeidsmiljøet som bra, og det er ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen.
- Det gjennomføres månedlige møter med Hovedtillitsvalgt i AKT, etter AML.
- HR- og Personalarbeid er digitalisert, og det er også anskaffet digitalt system for Avviksregistrering.
- Den årlige medarbeiderundersøkelsen er gjennomført. Se hovedresultater i tabell under.
- Samling med ansatte på sommeren gikk til Bragdøya der vi ble guidet rundt blant gammel bebyggelse etterfulgt av god mat og hyggelig samvær.
- AKT har vært IA-bedrift siden 01.01.13. Sykefravær har vært og er et prioritert område. Se tabell.
- Seniorpolitikk har fokus, særlig gjennom IA-arbeidet (3 partssamarbeid mellom ledelsen, IA og fagforening). Det betyr at i medarbeidersamtaler/utviklingssamtaler skal seniorperspektivet ha fokus. Både med tanke på den ansatte og på kompetanse og rekruttering i AKT er dette viktig. I løpet av 2019 vil 20 % av arbeidsstyrken i AKT være fylt 58 år. Se tabell side 6.
- Det arbeides kontinuerlig med organisasjons- og medarbeiderutvikling. Implementering av ny organisasjonsstruktur har vært prioritert, særlig med tanke på god og tett samhandling.

Sykefraværsutvikling:

AKT har hatt en nedgang i korttidssykefraværet og en økning i langtidssykefraværet.

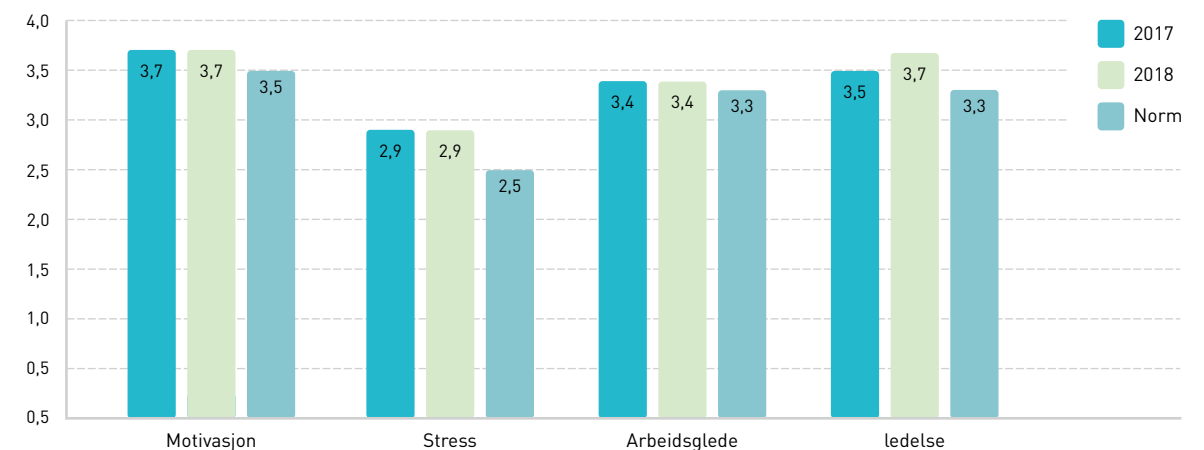
TABELL: Sykefraværet målt i %, fordelt på korttids- og langtidssykefravær, og totalt sykefravær i 2017 og 2018.

	2018	2017
Kort tid	2,3 %	1,9 %
Lang tid	4,3 %	5,4 %
Totalt	6,5 %	7,3 %

I AKT bør et sykefravær på mindre enn 5% være innen rekkevidde. Muligheter for individtilpasset tilrettelegging i perioder, nødvendig utstyr/hjelpemidler og fokus på ledelse/oppfølgning er viktige elementer for å oppnå målet. Reduksjon fra 7,3% til 6,5% i 2018, er et godt steg i riktig retning.

Medarbeiderundersøkelse

Resultatene av Medarbeiderundersøkelsen er stabile og gode. Resultatene i AKT er godt over landsgjennomsnittet (normen). Det er gledelig å se at for de 4 hovedgruppene, Motivasjon, Stress, Arbeidsglede og Ledelse så er det Ledelse som utmerker seg med et positivt avvik. Det er også viktig å merke seg at det er ingen i AKT som har opplevd at verken en selv eller kolleger har opplevd mobbing eller trakassering.



Medarbeiderundersøkelse

2. ØKONOMI

2.1 ÅRSREGNSKAP 2018

Selskapet hadde i 2018 driftsinntekter på kr. 797 970 773,-. Driftskostnadene var kr. 800 577 825,- og driftsresultatet negativt med kr. 2 607 052,-. Selskapets årsresultat for 2018 ble kr. 1 582 906,- som avsettes i sin helhet til annen egenkapital. Effekten av tidligere års avsetninger i forbindelse med en mva sak utgjør 1,4 MNOK av årets resultat. Årsregnskapet viser en liten nedgang i billettinntekter til tross for passasjerøkning. Dette er et resultat av at det ble innført nye soner og priser i oktober 2017.

Selskapet har hatt en sak med Skatt Sør siden 2009. Saken har endret forutsetninger og omfang flere ganger gjennom denne perioden frem til et endelig vedtak i september 2017. Endelig vedtak gjaldt etterberegning av utgående avgift for kr 94 MNOK med tillegg av renter på 10,5 MNOK. Kravet ble oppgjort ved at AKT etterfakturerte eiere og kommuner tilsvarende etterberegningen, som i sin tur har fått dette kompensert fra staten. I juni 2018 inngikk AKT og Skatt Sør et forlik hvor det fremgår at partene aksepterer vedtaket som er fattet. I forliket fremgår det også at alle renter i forbindelse med vedtaket ettergis. Kravet hadde dermed ingen økonomiske konsekvenser for selskapet. Etter inngåelsen av forliket ble siste del av avsetningen knyttet til gjenstående renter tilbakeført og det er dette som utgjør størstedelen av årets resultat. Det vises til årsregnskapet for detaljer rundt dette.

Kollektivtrafikken finansieres av fylkeskommunen og statlige belønningsmidler. Det knyttes fortsatt usikkerhet til de statlige belønningsmidlene på lengre sikt da dagens belønningsavtale utløper i 2019. Det er usikkert om denne

erstattes av en byvekstavtale eller om belønningsordningen forlenges. Uten statlig finansiering vil selskapet mangle finansiering i størrelsesordenen 50-60 MNOK for å opprettholde dagens ruteproduksjon.

De to omtalte forhold, og særlig mva-saken har ført til en tilbakeholdenhet fra AKTs side med hensyn til økt produksjon og reduserte takster. Når mva-saken nå er avsluttet vil selskapet over de neste årene fortsette å utvikle kollektivtilbudet i tråd med selskapets strategi og planer. Allerede fra 2019 vil selskapet benytte 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.

Overskuddet for 2018 avsettes til annen egenkapital og vil benyttes til økt produksjon og kvalitet i årene som kommer.

På de neste sidene kommer Agder Kollektivtrafikk AS sitt offisielle årsregnskap for 2018 bestående av styrets årsberetning, resultat, balanse og noter

STYRETS ÅRSBERETNING 2018 Agder Kollektivtrafikk AS (AKT)

Samfunnsoppdrag - virksomhetens art og hvor den drives

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

Selskapets utvikling, resultat og fortsatt drift

Selskapets hadde i 2018 driftsinntekter på kr. 797 970 773,-. Kundenes kjøp utgjør ca. 25% av disse. Driftskostnadene var på kr. 800 577 825,- med et negativt driftsresultat på kr. 2 607 052,-.

Selskapets årsresultat for 2018 ble på kr. 1 582 906,- som avsettes i sin helhet til annen egenkapital som pr. 31.12.2018 var på kr. 156 227 665,-. Belønningsmidler fra Staten til utvikling av kollektivtrafikken utgjorde i 2018 MNOK 65. Selskapet vil trekke frem at majoriteten av årsresultatet skyldes effekten av mva vedtak 2008-2015 som gav reduserte kostnader på kr. 1 385 484,- pga. tidligere års avsetninger i Skatt Sør saken. Dette er siste avsetning i forbindelse med saken da denne nå er avsluttet.

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. 31.12.2018.

Det har ikke inntrådt andre forhold etter regnskapsårets utgang som er av betydning ved bedømmelse av selskapets stilling. Resultatet for 2019 er budsjettert med et underskudd på ca. 22 MNOK. Det er utarbeidet en 4-års plan for opptrapping av kollektivtilbudet som samtidig reduserer den opparbeidede egenkapitalen til et forsvarlig nivå.

Andre forhold

Skatt Sør saken har vært omtalt i styrets årsberetninger siden 2009 og har endret karakter og retning flere ganger i løpet av disse årene. AKT mottok siste vedtak 19.09.2017 med en etterberegnet avgift inkludert renter på 104,5 MNOK.

AKT etterfakturerte eiere og kommuner på slutten av 2017 for utgående mva. for perioden 2008-2014. Dette er siden kompensert av staten gjennom momskompensasjonsordningen. Gjenstående krav per 31.12.2017 var renter på 10,5 MNOK.

I juni 2018 inngikk AKT og Skatt Sør et forlik hvor det fremgår at partene aksepterer vedtaket som er fattet. I forliket fremgår det også at alle renter i forbindelse med vedtaket ettergis 100%. Dette gjaldt også eventuelle renter som kunne oppstå i forbindelse med gjennomføringen av forliket.

Etter inngåelsen av forliket ble siste del av avsetningen knyttet til gjenstående renter tilbakeført. Avsetningen var på 10% av opprinnelig rentekrav basert på vurderinger gjort i forhold til et forlik inngått januar 2018 mellom Skatt Sør og Vestviken kollektivtrafikk i en lignende sak. Det er pr. 31.12.2018 ingen gjenstående balanseposter i AKTs regnskap knyttet til Skatt Sør saken.

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.



Forsknings- og utviklingsaktiviteter

Selskapet har inngått 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. I tillegg har MBA-studenter ved UIA gjennomført analyse av selskapet med tanke på bruken av store data i beslutningsprosessene. Selskapet deltar også i et såkalt impulsteam med vei- ledning av oppstartsbedrifter drevet av personer med fremmedkulturell bakgrunn.

Arbeidsmiljø

Etter styrets oppfatning har arbeidsmiljøet i selskapet vært bra.

Selskapet sysselsatte ved årets utgang 38 personer som utgjorde 34,6 årsverk. Sykefraværet var i 2018 på 6,5%. Det har ikke blitt rapportert om skader eller ulykker på arbeidsplassen i 2018.

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 4 menn.

Kristiansand 25. april 2019

Ytre miljø

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

Selskapet arbeider kontinuerlig med utskifting av bussparken til mer miljøvennlige busser. I Kristiansands- området fra 1. juli 2018 ble 139 dieselbusser erstattet med 153 busser som går på strøm, biodiesel eller en kombinasjon av strøm og biodiesel. Utskiftningen bidrar til sterk reduksjon i lokale og globale klimagassutslipp, mindre støy og lavere energiforbruk til kollektivtransport i Agder.

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

Agder Kollektivtrafikk AS

Resultatregnskap

NOTE	DRIFTSINNEKTER OG DRIFTSKOSTNADER	2018	2017
10	Inntekt og tilskudd fra offentlige oppdragsgivere	590 213 343	564 606 682
2	Billettinntekter	195 697 886	196 471 188
10	Annen driftsinntekt	12 059 545	5 581 971
	Sum driftsinntekter	797 970 773	766 659 841
	Underleveranser og videreformidlede tilskudd	758 238 619	703 689 654
3	Lønnskostnad	28 407 568	25 457 185
4	Avskrivning på varige driftsmidler	3 938 012	2 748 506
12	Effekt MVA-vedtak 2008-2015	-1 385 484	-36 337 704
3	Annen driftskostnad	11 379 112	9 925 980
	Sum driftskostnader	800 577 825	705 483 621
	Driftsresultat	-2 607 052	61 176 220
	FINANSINNEKTER OG FINANSKOSTNADER		
10	Annen renteinntekt	4 251 399	2 392 582
	Annen rentekostnad	-61 441	-250 162
	Netto finansresultat	4 189 958	2 142 419
	ÅRSRESULTAT	1 582 906	63 318 640
	OVERFØRINGER		
	Avsatt til annen egenkapital	1 582 906	63 318 640
7	Sum overføringer	1 582 906	63 318 640

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

Agder Kollektivtrafikk AS

Balanse pr. 31. desember

NOTE	EIENDELER	2018	2017
	Anleggsmidler		
	Varige driftsmidler		
	Maskiner og anlegg	0	587 370
4	Driftsløsøre, inventar, verktøy, kontormaskiner o.l.	11 865 690	5 808 590
	Sum varige driftsmidler	11 865 690	6 395 960
	Finansielle anleggsmidler		
	Andre langsiktige fordringer	212 653	165 972
	Sum finansielle anleggsmidler	212 653	165 972
	Sum anleggsmidler	12 078 343	6 561 932
	Omløpsmidler		
	Fordringer		
10	Kundefordringer	76 658 448	152 448 117
10	Andre kortsiktige fordringer	4 200 373	25 944 460
	Sum fordringer	80 858 821	178 392 577
5	Bankinnskudd, kontanter o.l.	183 526 363	157 364 296
	Sum omløpsmidler	264 385 185	335 756 873
	SUM EIENDELER	276 463 527	342 318 805

Agder Kollektivtrafikk AS

Balanse pr. 31. desember

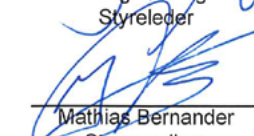
NOTE	EGENKAPITAL OG GJELD	2018	2017
	Egenkapital		
	Innskutt egenkapital		
6, 7	Selskapskapital (1 660 aksjer á kr 100)	166 000	166 000
7	Overkurs	24 700 885	24 700 885
	Sum innskutt egenkapital	24 866 885	24 866 885
	Opptjent egenkapital		
7	Annen egenkapital	156 227 665	154 644 759
	Sum opptjent egenkapital	156 227 665	154 644 759
	Sum egenkapital	181 094 550	179 511 643
	Gjeld		
	Avsetning for forpliktelser		
8	Pensjonsforpliktelser	6 465 117	5 785 037
	Sum avsetninger for forpliktelser	6 465 117	5 785 037
	Annen langsiktig gjeld		
9	Øvrig langsiktig gjeld	0	15 500 000
	Sum annen langsiktig gjeld	0	15 500 000
	Kortsiktig gjeld		
10	Leverandørgjeld	66 319 362	113 470 232
	Skyldige offentlige avgifter	2 092 210	1 800 379
12	Annen kortsiktig gjeld	20 492 288	26 251 513
	Sum kortsiktig gjeld	88 903 861	141 522 124
	Sum gjeld	95 368 978	162 807 161
	SUM EGENKAPITAL OG GJELD	276 463 527	342 318 805

Kristiansand, 25.04.2019
Styret i Agder Kollektivtrafikk AS

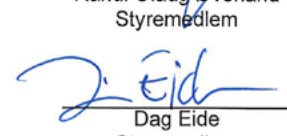

 Solveig Løhaugen
 Styreleder


 Endre Angelvik
 Nestleder


 Randi Olav Øverland
 Styremedlem


 Mathias Bernander
 Styremedlem


 Torunn Ostad
 Styremedlem


 Dag Eide
 Styremedlem


 Grete Kvelland Skaara
 Styremedlem


 Ståle Sætre
 Styremedlem


 Siv Elisabeth Wiken
 Administrerende direktør

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2018

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. Allokeringemetode tilsvarer planens opptjeningsformel med mindre det vesentlige av opptjeningen skjer mot slutten av opptjeningsperioden. Lineær opptjening legges da til grunn. For pensjonsordninger etter lov om foretakspensjon anvendes således lineær opptjening.

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

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

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2018

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 Billettinntekter

Per virksomhetsområde:	2018	2017
Billettinntekter	194 675 298	195 393 733
Godsinntekter	858 210	842 907
Provisjonsinntekter	164 377	234 548
Sum	195 697 886	196 471 188

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

Lønnskostnad	2018	2017
Lønn	21 497 671	19 229 820
Folketrygdavgift	3 088 435	2 724 647
Pensjonskostnader	3 729 315	3 319 885
Andre ytelser	92 147	182 833
Sum	28 407 568	25 457 185

Antall årsverk sysselsatt i regnskapsåret 33 31

Ytelser til ledende personer	Lønn inkl. overtid	Pensjonskostnader	Annen godtgjørelse
Daglig leder	1 302 234	183 321	5 258
Styret	505 500	-	-

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

Revisor
Godtgjørelse til revisor og samarbeidende selskaper fordeler seg slik:

	2018	2017
Lovpålagt revisjon	269 800	258 700
Regnskapsrelatert bistand	39 000	40 800
Annen bistand	115 400	172 500

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2018

Note 4 Varige driftsmidler

	Maskiner og anlegg	Kontor-utstyr	Billetterings-system	Bygnings-messige anlegg	Sum
Anskaffelseskost 01.01.18	4 314 570	1 200 429	9 252 192	506 344	15 273 535
Tilgang kjøpte driftsmidler	-	-	9 407 741	-	9 407 741
Benyttet tilskudd	-	-	-	-	-
Avgang	-	-	-	-	-
Anskaffelseskost 31.12.18	4 314 570	1 200 429	18 659 933	506 344	24 681 276
Akk. avskrivninger 31.12.18	4 314 570	995 036	7 008 823	497 159	12 815 588
Bokført verdi pr. 31.12.18	-	205 392	11 651 110	9 184	11 865 690
Årets avskrivninger	587 370	225 373	3 098 311	26 958	3 938 012
Årets nedskrivninger			-	-	-
Økonomisk levetid	3-6 år	3 år	3-6 år	10 år	
Avskrivningsplan	lineær	lineær	lineær	lineær	

Selskapet har inngått operasjonelle husleieavtaler av ulik varighet. Kostnadsført husleie for 2018 utgjør kr 2 467 198.

Note 5 Bankinnskudd

Bankinnskudd, kontanter o.l. omfatter bundne skattetrekksmidler med kr 1 092 685.

Note 6 Aksjekapital og aksjonærinformasjon

Aksjekapitalen består av 1.660 aksjer á kr. 100. Alle aksjer er likestilte.

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

Note 7 Egenkapital

Innskutt egenkapital	Aksjekapital	Overkurs	Annen egenkapital	Sum egenkapital
Egenkapital 01.01.18	166 000	24 700 885	154 644 759	179 511 644
Årets endring i egenkapital:				
Årets resultat			1 582 906	1 582 906
Egenkapital 31.12.18	166 000	24 700 885	156 227 665	181 094 550

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2018

Note 8 Pensjonskostnader, -midler og -forpliktelser

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

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

	2018	2017
Nåverdi av årets pensjonsopptjening	3 612 106	3 108 866
Rentekostnad av pensjonsforpliktelsen	550 460	470 539
Avkastning på pensjonsmidler	-641 606	-440 378
Administrasjonskostnader/rentegaranti	141 722	118 325
Netto pensjonskostnad	3 662 682	3 257 352

Antall personer omfattet av ordningen	01.01.2018	01.01.2017
Aktive	39	36
Pensjonister	8	8
Totalt	47	44

Økonomiske forutsetninger (ytelsesbaserte ordninger)	31.12.18	31.12.17
Diskonteringsrente	2,60 %	2,30 %
Forventet lønnsregulering	2,75 %	2,50 %
Forventet regulering av folketrygdens grunnbeløp (G)	2,50 %	2,25 %
Forventet pensjonsøkning	1,73 %	1,48 %
Forventet avkastning på fondsmidler	4,30 %	4,00 %

Aktuarmessige forutsetninger

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

Balanseført pensjonsforpliktelse	2018	2017
Påløpte pensjonsforpliktelser	23 591 198	18 032 972
Pensjonsmidler (til markedsverdi)	-17 041 799	-12 570 119
Periodisert arbeidsgiveravgift	923 465	770 262
Ikke resultatført virkning av estimatavvik	-1 007 747	-448 078
Netto pensjonsforpliktelse	6 465 117	5 785 037

Note 9 Annen langsiktig gjeld

Gjeld som forfaller mer enn fem år etter regnskapsårets slutt:

	2018	2017
Gjeld til Vest-Agder fylkeskommune	-	15 500 000
Sum annen langsiktig gjeld	-	15 500 000

Lånet er oppgjort i 2018. Rentekostnader utgjør kr 61 441 per 31.12.18.

Agder Kollektivtrafikk AS

Noter til regnskapet 2018

Note 10 Transaksjoner og mellomværende med nærstående parter

Resultatmessige transaksjoner med nærstående parter:	2018	2017
Inntekter og tilskudd		
Rammetilskudd og vederlag fra Vest-Agder Fylkeskommune	257 418 000	248 458 002
Tilskudd fra Kristiansand Kommune	4 521 000	4 412 000
Skoleskyss andel kommuner (krevd inn på vegne av fylkeskommuner)	91 447 343	90 746 676
Belønningsmidler	65 000 000	55 000 000
Andre tilskudd og vederlag fra kommuner	-	468 000
Tilskudd og vederlag fra Aust-Agder fylkeskommune	171 827 000	165 522 004
Sum inntekter og tilskudd fra nærstående parter	590 213 343	564 606 682

Kostnader		
IT- og lønnstjenester fra Vest-Agder fylkeskommune	1 285 360	771 830
Husleie Kristiansand Eiendom AS	2 467 198	2 436 041
Sum kostnader fra nærstående parter	3 752 558	3 207 871

Mellomværende med nærstående parter:

Motpart	Forhold til motparten	Kundefordringer		Andre fordringer	
		2018	2017	2018	2017
Vest-Agder fylkeskommune	Aksjonær	28 071 907	86 814 381	-	-
Aust-Agder fylkeskommune	Aksjonær	18 625 803	16 571 250	-	-
Kristiansand kommune	Aksjonær	4 762 144	11 858 468	-	-
Sum		51 459 854	115 244 099	-	-

Motpart	Forhold til motparten	Leverandørgjeld og annen kortsiktig gjeld		Annen langsiktig gjeld	
		2018	2017	2018	2017
Vest-Agder fylkeskommune	Aksjonær	536 223	270 057	-	15 500 000
Aust-Agder fylkeskommune	Aksjonær	52 403	2 984 854	-	-
Kristiansand kommune	Aksjonær	-	-	-	-
Sum		588 626	3 254 911	-	15 500 000

Note 11 Kontraktsforpliktelser

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

Note 12 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 har AKT inngått forlik i saken med Skatt Sør og gjenværende regnskapsmessig avsetning for et krav på rentebeløp på MNOK 1,4 er tilbakeført i regnskapet.



3. PASSASJERER OG RUTETILBUD

3.1 ØKNING I ANTALL PASSASJERER

I 2018 var det 13 361 000 passasjerreiser i Vest-Agder. I Kristiansandregionen var det en økning på 220 000 (2,4%) ordinære reiser, mens det i resten av Vest-Agder var en liten nedgang. Totalt viser det en passasjervekst på 1,9%. Nedgangen i Vest-Agder relateres til nedleggelse av asylmottak.

TABELL: Tall i 1000 passasjerer.

		2016	2017	2018
Kristiansandsområdet ¹	Ordinære passasjerer	8 924	9 224	9 444
	Skolereiser	1 158	1 132	1 145
	TOTALT	10 083	10 356	10 589
Vest-Agder utenom Kristiansandsområdet ²	Ordinære passasjerer	929	941	910
	Skolereiser	1 862	1 866	1 862
	TOTALT	2 792	2 807	2 772
Sum Vest-Agder	Ordinære passasjerer	9 854	10 165	10 354
	Skolereiser	3 021	2 998	3 007
	TOTALT	12 874	13 163	13 361

¹ Kristiansandsområdet omfatter kommunene Kristiansand, Søgne, Songdalen og Vennesla. Elever i videregående skole som må kjøpe ungdomskort i Kristiansandsregionen inngår i tallet for ordinære passasjerer.

² inkludert 59 % av trafikken Evje – Kristiansand.

I Aust-Agder ble det i 2018 gjennomført 2 585 904 ordinære reiser. Dette utgjør en økning på 0,8 %. Også i Aust-Agder er det den største kontrakten som sørger for en passasjerøkning. Aust-Agder Pakke Vest hadde en økning på 1,4 % reiser på tross av at linje 100 sluttet å betjene lokale reiser i Kristiansand. Totalt ble det gjennomført 5 400 000 reiser i Aust-Agder.

TABELL: Tall i 1000 passasjerer.

		2016	2017	2018
Kommunene Gjerstad, Risør, Tvedestrand, Vegårshei, Arendal, Grimstad og Lillesand Fra 2017 omfattes alle kommunene i Aust-Agder	Ordinære passasjerer	2 234	2 565	2 586
	Skolereiser	2 092	2 863	2 814
	TOTALT	4 326	5 428	5 400

* Den relativt store økningen fra 2016 til 2017 skyldes at vi har overtatt ansvaret for skoleskyss i Setesdalen.

3.2 KUNDETILFREDSHETEN

Kundetilfredshet Vest-Agder

AKT har gjennomført to kundetilfredshetsundersøkelser (KTI) i Agder i 2018. Undersøkelsene i Vest-Agder er gjennomført i ruteområdene Kristiansandsområdet (Nettbuss Sør + Boreal Buss), Kristiansand-Mandal-Lista (Sørlandsruta) og i Flekkefjordsområdet (Sørlandsruta). Det presiseres at undersøkelsen i Kristiansandsområdet i mai ble utført da Nettbuss Sør hadde kontrakten, mens undersøkelsen i november ble utført med Boreal som ny bussoperatør.

Det er relativt små endringer i resultatene fra tidligere års undersøkelser. Tallmaterialet er med andre ord svært konsistent over tid. Resultatene viser en liten nedgang i Mandal – Listaområdet og i Kristiansandsområdet, mens Flekkefjordsområdet har hatt en oppgang.

Hovedresultatene fra kundetilfredshetsundersøkelsene i 2018.

TABELL: Kundetilfredshet i Vest-Agder i 2015, 2016 og 2017. 5-punkts skala, der 5 er beste score.

Kristiansandsområdet	
Nettbuss Sør	Boreal
Mai 18	Nov 18
3,8	3,8

Mandal-Lista Sørlandsruta	
Mai 18	Nov 18
4,0	3,9

Flekkefjordsområdet Sørlandsruta	
Mai 18	Nov 18
4,0	4,1

Vurdering av tilgang på reiseinformasjon er generelt det enkeltspørsmålet som scorer høyest, sammen med spørsmålet om hvor trygt det oppleves å reise med buss. Det er relativt liten forskjell i svarene i de ulike områdene, selv om enkelte spørsmål blir vurdert noe annerledes i Kristiansandsområdet enn i de andre områdene (bytrafikk kontra ”distriktstrafikk”). Særlig gjelder dette spørsmålet om opplevelsen av om bussen holder rutetiden og vurderingen av sjåførens yrkesutøvelse, som blir vurdert lavere i Kristiansandsområdet enn i Mandal-Lista og Flekkefjordsområdet. I novemberundersøkelsen ble det en forventet økning i vurdering av standarden på bussmateriellet i Kristiansandsområdet, som er naturlig i forhold til operatørbyttet med nye busser. Ellers har det kun vært marginale endringer i svarene ved operatørbyttet fra Nettbuss Sør til Boreal.

Kundetilfredshet i Aust-Agder

AKT har i 2018 gjennomført to kundetilfredshetsundersøkelser (KTI) i Aust-Agder. Ruteområdet Setesdal er en del av undersøkelsen siden AKT overtok ansvaret for ruteområdet 1. januar 2017. I KTI-undersøkelsen skiller det ikke på operatørene Setesdal Bilruter/Agder Buss i ruteområde vest og ruteområde øst.

Resultatene er stabile i begge undersøkelsene i 2018. I ruteområde vest og ruteområde øst er resultatet tilnærmet uendret. I Setesdalsområdet er det en liten nedgang på 0,4%.

		Setesdal Bilruter/ Agder Buss 2018 (SBR/AB)		Setesdal Bilruter 2018 (Setesdal)	
KTI undersøkelse	Juni	Nov.	Juni	Nov.	
(5-punkt skala der 5 er best)	3,9	4,0	4,4	4,0	

Vurdering av tilgang på reiseinformasjon er ett av enkeltspørsmålene som scorer høyest, sammen med hvor trygt passasjerer opplever det er å reise med buss. Det er også verdt å merke seg at antallet ambassadørkunder ligger stabilt høyt.

Kollektivtrafikkbarometeret

AKT deltok også i 2018 i det nasjonale Kollektivbarometeret. Kollektivbarometeret gjennomføres som en webundersøkelse tre ganger per år, og i Agder er det årlige utvalget omkring 900 personer. Barometeret spør om sentrale forhold rundt kollektivtilbudet, og kundenes tilfredshet. Resultatene viser at AKT ligger på gjennomsnittet målt i forhold til de øvrige fylkene.

3.3 AVTALER MED BUSSELSKAP OG DROSJER

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	01.07.2018 - 30.06.2025	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	01.07.2012 - 30.06.2022	
L/L Setesdal Bilruter	Åseral	01.07.2014 - 30.06.2020	2 år
Agder Buss AS	Ruteområde øst – Risør, Gjerstad, Tvedestrand, Vegårshei, Åmli	01.01.2015 – 30.06.2022	2 år
	Tvedestrand Risør, Gjerstad, Tvedestrand, Vegårshei og Åmli (1)		
L/L Setesdal Bilruter	Ruteområde vest – Arendal, Froland, Grimstad, Lillesand, Birkenes	01.01.2015 – 30.06.2022	2 år



AKT har avtaler med drosjeselskapene om kjøp av persontransporttjenester.

Kommune	Drosjer/ persontransport/	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	31.12.2017	2 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		
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	31.12.2018	1,5 år
Valle og Bykle	Setesdal Bilruter	31.12.2018	1,5 år
Froland	Finns Transport AS	31.12.2018	1,5 år
Iveland, Evje og Hornnes, Bygland	Setesdal Bilruter	31.12.2018	1,5 år

I Birkenes kommune er det ikke drosjeavtale.

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

3.4 NYE AVTALER OM KJØP AV BUSSTJENESTER, BÅTTJENESTER OG DROSJETJENESTER

AKT hadde oppstart av flere kontrakter i 2018.

Flere drosjekontrakter hadde oppstart på våren og høsten 2018. Dette gjelder kontrakter i kommunene Kristiansand, Søgne, Songdalen, Marnardal, Arendal, Grimstad, Lillesand, Tvedestrand, Risør, Vegårshei, og Gjerstad.

Skagerrak Navigation AS hadde oppstart av ny kontrakt 1.7.2018 der oppdraget er å besørge båttransport i Kristiansand kommune mellom Kongshavn og Randøyane, samt Høllen i Søgne kommune.

Boreal Buss AS hadde oppstart av ny kontrakt 1.7.2018 for busstjenester i Kristiansandsområdet. Det nye bussanlegget på Dalane ble tatt i bruk. Ruteproduksjonen ble betydelig økt i Kristiansandsområdet med den nye kontrakten.

AKT vurderer at oppstartene med nye kontrakter har gått bra.

3.5 RUTETILBUDET

TABELL: Antall rutekilometer i 2017 og 2018, fordelt på busselskap. Alle tall i 1000 kilometer.

Rutebilselskap	Rutekilometer 2017	Rutekilometer 2018
Nettbuss AS (2017 og 1.halvår 2018) og Boreal Buss AS (2.halvår 2018) – Kristiansandsområdet	6 822	7 461
Sørlandsruta – Mandal, Lindesnes, Lista	2 253	2 297
Sørlandsruta – Flekkefjord, Kvinesdal, Sirdal	932	954
Setesdal Bilruter – Evje/skole		
Setesdal Bilruter - Setesdal og Vennesla nord	1 285	1 304
Setesdal Bilruter - Åseral	156	
Bestillingsruter div. undertransportører	303	314
Setesdal Bilruter – ruteområde vest Arendal, Grimstad, Lillesand, Froland og Birkenes	4 496	4 726
Agder Buss – ruteområde øst Risør, Gjerstad, Tvedestrand, Vegårshei og Åmli	1 139	1 134
TOTALT	17 386	18 190
Tillegg: Skoleskyss med undertransportører, Vest-Agder	600	600

Vest-Agder

Rutetilbudet er videreført og forsterket i 2018.

Kristiansandsområdet

I Kristiansand ble det gjennomført to større ruteendringer i 2018. Endringen sommeren 2018 var den mest omfattende siden innføringen av bussmetro i 2003, men også endringen i januar omfattet et større antall reisende. Begge endringene innebar en klar styrking av tilbudet, med fokus på å dekke kundens behov gjennom flere avganger, lettere å finne frem og utvidet åpningstid.

Endringen 2. januar var utsatt fra 2017. Denne innebar en betydelig styrking av tilbudet i Vågsbygd og til Sørlands-senteret.

Linje M1 Flekkerøy - Sørlandsparken fikk betydelig flere avganger. Til Flekkerøy ble tilbudet i rush økt til 6 avganger i timen. På kveldstid og i helgene ble tilbudet økt til 2 avganger i timen. Til Sørlandsparken kjøres det nå 6 avganger i timen i nesten hele åpningstiden til Sørlandssenteret (noe sjeldnere på lørdager). Linjene A24 og 01 ble nedlagt og erstattet av det forsterkede tilbudet til linje M1. Linje 19 ble i perioden frem til sommeren et forsterket tilbud som erstatning for 01.

Linje M2 Voiebyen - Hånes tok i bruk ny snuplass på Møvig, tidligere nybygde holdeplasser i Voiebyen og kjøres nå gjennom Voiebyen i begge retninger istedenfor i ring. Dette for å gi bedre punktlighet og et mer oversiktlig tilbud. Tilsammen

går nå linje M1 og M2 hvert 10. minutt mellom Håneskrysset og Kjoskrysset store deler av dagen.

Boreal overtok driften av busstilbudet i Kristiansands-området fra 1. juli 2018, mens Nettbuss hadde driften frem til og med 30. juni. I den forbindelse ble det satt i drift 155 nye busser som alle kjøres på fornybar energi, derav 5 elektriske og 77 hybridbusser. Elbussene ble satt inn på linjene 10 og 13. På bybuslinjene kjøres det det hybridbusser på biodrivstoff og el, noe som har redusert drivstoffbruket. De fleste ordinære linjer kjøres med busser med lavgulv, også til Vennesla, Songdalen, Søgne og Tveit. Dette gjør det lettere å reise med rullestol eller barnevogn. På endel av linjene ble også sitteplassantallet økt.

Det ble gjennomført en rekke endringer i rutetilbudet fra 25. juni:

Linjene M1, M2, M3, 10, 12 og 15 fikk avgang minst hver halvtime hele søndagen. Enkelte andre linjer fikk også flere avganger på kveldstid og i helgene. Driftstiden på søndag kveld ble utvidet med en time på de fleste linjer, slik at de også på søndager passer til sene båt-, tog- og flyankomster. Dette som en del av arbeidet med å utvide åpningstiden til tilbudet.

Tilbudet i sommerperioden ble forsterket ved at de aller fleste linjene nå kjører etter samme ruteplan hele året. Tilbudet på kveldstid og i helgene er nå det samme hele året, i hovedsak er det kun ekstra rushtidsavganger og enkelte lokallinjer som innstilles i sommerperioden, men nytt er at de også innstilles i julen og påsken. Dette gir en bedre

markedstilpasning og er også en del av arbeidet med å utvide åpningstiden.

Det ble gjort endringer i stoppmønsteret i Kvadraturen. Dette for å kjøre kundene nærmere dit de skal, gjøre det enklere og mer oversiktlig og utnytte kapasiteten i infrastrukturen bedre. Alle linjer som følger metrotraseen fikk samme stoppmønster. Alle avganger fra vest og nord ble forlenget fra Henrik Wergelandsgate til Festningsgata (Gyldengården/Rådhuset), alle avganger fra øst ble forlenget fra Rådhuset til Markens. Holdeplassen Tinghuset fra øst ble lagt ned, samtidig som linje 31 ble omlagt. Dette har bedret trafikkflyten. Holdeplasskapasiteten, som i rushtiden er en begrensning på tilbudet, utnytttes nå bedre.

I tillegg ble det gjort endel endringer i tilbudet og i linjennettet, som skapte nye reisemuligheter. En rekke linjer fikk også nye nummer. Linjene 07, 08, A18, 22, 23, 29, D31, 47, 49, 50, 53, 56 forsvant. Til gjengjeld fikk vi nye linjer 10, 41, 44, 57, 58, 59.

På linje M1 Flekkerøy - Sørlandsparken ble perioden med avganger til Sørlandsparken og Dyreparken på søndager utvidet. Det er nå avganger på alle søndager og helligdager i perioden mai - august.

Alle avganger i linje M2 Voiebyen - Hånes ble forlenget over Lauvåsen til Sørlandssenteret. Dette gir et bedre tilbud for reisende mellom Hånes og Sørlandssenteret, og mellom Lauvåsen og Kvadraturen.

Linje 10 ble innført som ny linje mellom Sykehuset og Kvadraturen. I Kvadraturen kjøres det i ring for å gi best mulig forbindelse til andre linjer. Linjen har avgang hvert 10. minutt fra morgen til ettermiddag på hverdager og hvert 20. minutt på kvelden. I helgene hver halvtime. Linje 12 fra Kjos haveby betjener ikke lenger sykehuset og linje A18 Tømmerstø - Sykehuset ble lagt ned.

Linje 12 til Kjos haveby og linje 23 til Justvik ble slått sammen til linje 12 mellom Kjos haveby og Justvik via Kvadraturen. Mellom Vågsbygd senter og Åsane ble traséen omlagt til via Auglandslia i begge retninger. Forøvrig i samme trasé som tidligere linje 12 og 23. Linjen har 2-3 avganger i timen alle dager, slik at Justvik har fått doblet tilbudet på kvelder og søndager.

Linje 15 Tinnheia - Kvadraturen ble forlenget fra Kvadraturen over Øvre Lund til Universitetet og erstattet linje 19 på Lund. Det har blitt flere avganger på både Tinnheia og Øvre Lund. Linjen fikk avgang hvert 10. minutt i rushtiden i begge retninger. På dagtid mandag - lørdag hvert kvarter, forøvrig hver halvtime.

Linje 19 Suldalen ble slått sammen med linje 22 Gimlekollen til en ny linje 19 Suldalen - Gimlekollen. Dette har gitt en ny, raskere reisemulighet mellom Grim og Universitetet via Østerveien. Gimlekollen fikk flere avganger på lørdager, Sul-



dalen fikk nye avganger på kveldstid og søndag morgen.

Tilbudet mellom Kristiansand og Vennesla ble styrket med at linje 30 over Mosby fikk halvtimesrute mellom Vennesla kirke og Kristiansand om ettermiddagen. Linje 31 som kjører Torridalsveien fikk endret trasé inn til Kvadraturen og kjører nå raskeste vei mellom Vikeland og Kvadraturen. Dette for å bedre kunne konkurrere med bilen. Om morgenen er det nå avganger opptil hvert 10. minutt i retning Kristiansand i linje 31. Begge linjene fikk nye busser med lavgulv med større kapasitet.

I Tveit og til Birkeland ble linjene 36 og 137 slått sammen til linje 36 Kristiansand - Tveit - Birkeland. Reisende fra Øvre Tveit trenger ikke lenger å bytte buss på Ve. Birkeland fikk et kraftig forbedret tilbud og er nå integrert i Kristiansandsområdet rutenett. Det går nå avganger hver time mellom Birkeland og Kristiansand på dagtid mandag-lørdag. Mellom Ryen/Hamresanden og Kristiansand er det nå avgang opptil hvert kvarter i rushtiden og 1-2 ganger i timen utenom.

I Søgne fikk linje 40 Kristiansand - Tangvall/Høllen/Åros halv-timesrute på hele dagen mandag-fredag og deler av lørdagen, ellers timesrute. I rushtiden er det fremdeles avgang hvert kvarter. Linje 40 fikk lavgulvsmateriell med større sitteplasskapasitet, men på grunn av dårlig fremkommelighet over Stauslandsbrua kan ikke linje 42 kjøres med samme materiell som linje 40. Derfor ble linje 42 Langenes endret til kun å kjøre mellom Tangvall og Langenes, med korrespondanse til linje 40 på Tangvall. Linje 42 fikk også flere avganger, med timesrute hele lørdag og søndag. Lokalrutetilbudet til Ålo, Trysnes, Ausviga og Vedderheia fikk endret linjenummer til 44. Tilbudet ble forbedret i feriene.

I Vågsbygd ble lokalrutenettet forbedret ved at linje 53 Slettheia - Vågsbygd senter ble lagt ned, istedenfor ble linjene 51 fra Andøya og 52 fra Bråvann forlenget til Slettheia. De fikk også ny trase via Trekanten, for å betjene nærsenteret der. I august ble det opprettet et lokalbusstilbud i de delene av Kjos haveby som ikke lenger betjenes av linje 12.

Øvrige deler av Vest-Agder

Linje 200 mellom Kristiansand, Mandal og Lista er styrket betydelig fra august 2018. Hovedendringene i tilbudet er kvarteravganger for strekningen Mandal – Kristiansand mellom kl. 06.20 og kl. 08.20, og retur mellom kl. 14.00 og 16.30. Trase ble noe justert, og ingen avganger kjører om Møll. Tilbudet er også styrket på hverdager mellom Farsund og Kristiansand med timesavganger mellom kl. 05.40 og 17.40, og retur mellom kl. 06.30 og 16.30. Lørdager og søndager er det også økte reisemuligheter på strekningen Lista – Kristiansand med retur. Avgangene korresponderer med linje 250 i Lyngdal for å binde sammen vestre del av fylket. Ny linje 230 på strekningen Farsund – Lista har blitt styrket med totalt sett flere avganger og mer forutsigbarhet i trase utføringen.

Linje 250 mellom Flekkefjord, Kvinesdal og Lyngdal har økt med en avgang på ettermiddag/kveld tur/retur samt etablert et helgetilbud på lørdager og søndager med to avganger tur/retur.

Aust-Agder

Rutetilbudet er videreført og forsterket på noen linjer i 2018.

Linje 36 Birkeland – Kristiansand (tidligere linje 137)

- Nytt rutetilbud med langt flere avganger og faste avgangstider hver time (dagtid mandag-lørdag) eller annenhver time (kvelder og søndager)

Linje 100 Arendal – Grimstad – Lillesand – Kristiansand

- Lørdager på dagtid ble rutetilbudet utvidet fra avganger hver time til avganger hver halvtime, og avgangene kjøres ikke lengre via Fevik
- Lørdager på kveldstid ble rutetilbudet utvidet fra avganger annenhver time til avganger hver time

Linje 101 Eydehavn – Arendal – Fevik – Grimstad Nord/Sør

- Lørdager på dagtid ble rutetilbudet utvidet fra avganger hver time til avganger hver halvtime
- Ny avgang Grimstad – Fevik – Arendal med ankomst Arendal 06.55 mandag-fredag
- Nye avganger Grimstad – Grimstad Sør 20.25 og 21.25 mandag-fredag
- Ny avgang 11.15 Arendal – Eydehavn med retur 11.48 søndager

Linje 102 Tromøy Vest – Arendal – Rykene

- Nye avganger Arendal – Rykene 21.15 og 23.15 mandag-fredag og 17.15 lørdager
- Nye avganger Arendal – Tromøy Vest/Øst 17.15 og 19.15 lørdager
- Nytt søndagstilbud med fem avganger Arendal – Bjorbekk med retur

Linje 103 Tromøy Øst – Arendal – Hisøy

- Ny avgang Skare – Arendal 06.35 via Østre Tromøyvei på skoledager
- Ny avgang Arendal – Hisøy 16.45 lørdager

Linje 110 Arendal – Torsbudalen – Jovannslia – Arendal

- Lørdag ettermiddag ble halvtimesfrekvensen utvidet med en time
- Ny avgang 11.45 søndager

Linje 111 Arendal – Solåsen – Grasåsen – Arendal

- Lørdag ettermiddag ble halvtimesfrekvensen utvidet med en time
- Ny avgang 12.45 søndager

Linje 126 Heldal – Osedalen

- Linjen ble innstilt ved skolefri grunnet lave passasjertall

Linje 133 Birkeland – Lillesand – Kroksteinåsen

- Flere avganger mandag-fredag, lørdag og søndag
- Korrespondanse med linje 100 til/fra Arendal på Tingsaker
- Linjen ble forlenget til/fra Kroksteinåsen som erstatning for linje 130. Dette gjorde at Kroksteinåsen fikk langt flere avganger enn tidligere og også et rutetilbud lørdager og søndager

Linje 134 Birkeland – Herefoss

- Linjen ble innstilt ved skolefri grunnet lave passasjertall

Linje 150 Arendal – Tvedestrand – Risør

- Avgangen 15.20 Arendal – Tvedestrand på skoledager gikk tidligere via Sam Eyde vgs. Avgangen fikk normal trasé og det ble istedenfor opprettet en egen skolebuss 15.40 Sam Eyde vgs. – Tvedestrand

Linje 170 Evje – Kristiansand

- Avgang kl 05.55 Evje skule – Kristiansand gikk tidligere ikke ved skolefri. Denne kjøres nå også ved skolefri

3.6 BESTILLINGSTRANSPORT

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

Totalt ble det brukt ca. 7,65 mill. kr på bestillingstransport.

3.7 BÅTRUTER

I 2018 ble det brukt ca. 4,8 mill. kr på følgende båtruter:

Kongshavn–Randøya

Rutetilbudet mellom Kongshavn og Randøya er i hovedsak tilpasset skoleskyss for elever på grunnskole og videregående skoler. Det kjøres bestillingsruter i vinterseasonen i tillegg.

Høllen–Borøya–Ny Hellesund

1. juli 2018 overtok ny operatør kjøringen i Søgne. Det kjøres 2-3 avganger daglig 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 2018 drosjetjenester innenfor den ordinære skoleskyssen i Vest-Agder for ca. 26,2 mill. kr, spesialskyss for ca. 27,4 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. 8 mill. kr og spesialskyss for ca. 18,2 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 87,5 mill. kr i løpet av 2018.



4. SKOLESKYSS

4.1 SAMARBEID MED KOMMUNENE OM SKOLESKYSS

AKT og kommunene i Agder har hatt egne avtaler om skoleskyss, først med kommunene i Vest-Agder siden 2008/2009. AKT og Aust-Agder fylkeskommune har hatt tilsvarende avtaler med kommunene i Aust-Agder siden 2014. Avtalene inngås for å sikre en forutsigbar finansiering av grunnskole-skyssen både for den enkelte kommune og for AKT. Avta-lene 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 hensikts-messig. Skoleskyssavtalene har som intensjon å bidra til en rasjonell og kostnadseffektiv skoleskyss. I 2018 har det ikke vært avtaler med kommunene, og det arbeides videre med å få på plass avtaler i 2019.

Hver høst/vinter gjennomføres det møter med alle kommu-nene, 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 tilbakemel-dinger på hvordan skyssen fungerer og hvordan samarbeidet med AKT vurderes. Møtene er viktige for å ha et samarbeid omkring start- og sluttider for kommende skoleår, skoleruter og for å få til en mest mulig rasjonell skoleskyss sammen med kommunene.

4.2 ORDINÆR SKOLESKYSS

Videregående skole

For elever i videregående opplæring er avstandsgrensen for rett til fri skoleskyss 6 km mellom hjem og skole. I Aust-Agder er det 2 979 elever som har skolereisekort som gir fri skyss, i tillegg er det ca. 70 elever som får skyssretten opp-fyllt ved at det utbetales et tilskudd til bruk av privat skyss-middel på enten hele eller deler av strekningen mellom hjem og skole.

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

Område / skoleår	2016/17	2017/18	2018/19
Region øst	469	529	517
Region vest	1 755	2 199	2 243
Setesdalregionen	-	208	217
Totalt antall elever som mottar skolereisekort	2 224	2 936	2 979

I Vest-Agder er det 4 899 elever i videregående skole som har mer enn 6 km mellom hjem og skole, og det er totalt 2 080 elever som har skolereisekort i 2018. I Kristiansands-regionen, hvor det er et godt utbygd rutetilbud, har ikke elevene i videregående skole krav på fri skyss og de må selv kjøpe ungdomskort. Vest-Agder fylkeskommune søker hvert år Fylkesmannen i 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 ungdomskort-ordningen i Kristiansandsregionen.

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

Område / skoleår	2016/17	2017/18	2018/19
Kristiansandsregionen	290	375	404
Lindesnesregionen	482	599	636
Listerregionen	874	1 031	1 039
Totalt antall elever som mottar skolereisekort	1 646	2 005	2 080

Videregående elever har elektroniske skolereisekort, og skolene administrerer utstedelse av kort til elevene ved skolestart og underveis i skoleåret. d kvalitet, og lokal-kunnskapen deres er med på å sikre en god og trygg skoleskyss i alle kommuner i Agder.

Grunnskolen

I Vest-Agder er det 5 881 skyssberettigede grunnskoleelever. Kristiansand kommune har flest skyss elever, og i Kristiansands-regionen (Kristiansand, Vennesla, Songdalen og Søgne) organiserer AKT daglig skoleskyss for 2 608 grunnskoleelever.

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

Vest-Agder, kommune	2016/17	2017/18	2018/19	Aust-Agder kommune	2016/17	2017/18	2018/19
Kristiansand	1 279	1 183	1174	Risør	218	215	224
Mandal	672	630	607	Grimstad	723	714	698
Farsund	528	470	450	Arendal	1 247	1 173	1 171
Flekkefjord	323	305	311		162	158	169
Vennesla	546	510	529	Vegårshei	186	186	184
Songdalen	444	438	439	Tvedestrand	402	361	353
Søgne	502	472	466	Froland	-	461	379
Marnardal	222	220	221	Lillesand	343	356	344
Åseral	86	80	80	Birkenes	-	317	319
Audnedal	173	145	142	Åmli	-	114	117
Lindesnes	327	343	343	Iveland	-	104	107
Lyngdal	574	504	502	Evje og Hornnes	-	169	177
Hægebostad	152	146	143	Bygland	-	76	73
Kvinesdal	345	342	338	Valle	-	58	63
Sirdal	98	96	88	Bykle	-	28	40
Utenfor fylket		40	48	Utenfor fylke		15	8
TOTALT	6 271	5 924	5 881	TOTALT	3 281	4 505	4 426
Kristiansandsregionen	2 771	2 603	2 608				
Sum øvrige kommuner	3 500	3 321	3 273				

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 AKT sin vurdering leverer disse transportørene tjenester av god kvalitet, og lokal-kunnskapen 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 2018 var ca. 49,2 mill.kr og inkluderer merbetalingen fra kommunene i forbindelse med kjøring til avlastningshjem. Inkludert i beløpet er også merkostnader for skyss til led-sagere som følger elever, samt ekstra skyss med drosje for elever grunnet kommunale vedtak om særlig farlig eller vanskelig skolevei. I Aust-Agder utgjør kommunenes del-finansiering av skoleskyssen 36,3 mill.kr for 2018.

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 2018 ble den kommunale delfinansieringen fra kommunene regulert med deflator i statsbudsjettet, til tross for at det ikke er gyldige skoleskyss-avtaler med kommunene.

TABELL: Kommunebetaling Vest-Agder pr. år fra 2016-18. Alle tall i 1000 kroner.

Kommunebetaling	2016	2017	2018
Beløp	49 005	50 931	49 156
%- endring	7,4	3,9	-3,5

TABELL: Kommunebetaling Aust-Agder pr. år fra 2016-18. Alle tall i 1000 kroner.

Kommunebetaling	2016	2017	2018
Beløp	24 540	35 351	36 273
%- endring	11,3	44,1	2,6

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 mellom hjem og skole er under 2 km for elev 1.trinn og 4 km for elev i 2.-10.trinn. Ulikt veisystem og ulik grad av utbygd gang- og sykkel-vei, 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. Tall i prosent av total antall skyss elever i kommunen viser denne fordelingen i Vest-Agder; Kristiansand (10 %), Mandal (7 %), Farsund (18 %), Flekkefjord (13 %), Vennesla (12 %), Songdalen (3 %), Søgne (7 %), Marnardal (8 %), Åseral (0 %), Audnedal (5 %), Lindesnes (9 %), Lyngdal (19 %), Hægebostad (29 %), Kvinesdal (18 %), Sirdal (16 %).

For Aust-Agder er fordelingen slik; Risør (7 %), Grimstad (19 %), Arendal (10 %), Gjerstad (16 %), Vegårshei (9 %), Tvedestrand (16 %), Froland (26 %), Lillesand (21 %), Birkenes (7 %), Åmli (5 %), Iveland (8 %), Evje og Hornnes (7 %), Bygland (9 %), Valle (0 %), Bykle (11 %).

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

År/ fylke	2016	2017	2018
Vest-Agder	12 %	11 %	11 %
Aust-Agder	13 %	14 %	12 %

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.

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

Region/ skoleår	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
Kristiansands-regionen	157	153	170	179
Lindesnes-regionen	23	27	22	32
Listerregionen	34	33	40	46
Totalt antall skyss elever	214	213	235	257

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

Region/ skoleår	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
Region øst	12	10	7	14
Region vest	75	75	62	124
Setesdalregionen	-	-	1	0
Totalt antall skyss elever	87	85	70	138

Den markante økningen i antall elever med spesialskyss i Aust-Agder, fra 2017/18 til 2018/19, skyldes innføring av ”nærskoleprinsippet” for spesialskyss i grunnskolen i Aust-Agder. Det innebærer at AKT nå mottar samtlige søknader om spesialskyss, også for de elevene hvor kommunen har besluttet at de får gå på andre skoler enn nærskolen. Kommunene dekker merkostnaden for skyssen. Disse elevene er fra 2018 også registrert i skoleskyssregisteret.

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

Videregående skoler / skoleår	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
Vest-Agder	90	62	92	66
Aust-Agder	74	64	92	69

I Vest-Agder var kostnaden for å løse drosjeskyssen for de 323 grunnskole- og videregående elevene med spesialskyss 27,4 mill. kroner. Gjennomsnittlig skysskostnad per elev er ca. 85 000 kr. per skoleår. I Aust-Agder er kostnaden for å løse drosjeskyssen for de til sammen 207 elevene med vedtak om spesialskyss 18,2 mill. kroner, og gjennomsnittlig skysskostnad per elev er ca. 88 000 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.

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

Skole/ år	2016	2017	2018
Grunnskoler	3 948	4 839	10 073
Videregående skoler	5 566	8 842	8 175
Totalt Aust-Agder	9 513	13 682	18 247

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

Skole/ år	2016	2017	2018
Grunnskoler	17 932	18 113	16 472
Videregående skoler	10 296	11 136	10 921
Totalt Vest-Agder	28 228	29 248	27 393





5. INFRASTRUKTUR OG FREMKOMMELIGHET

5.1 TERMINALER

Ny terminal på UiA i Kristiansand ble åpnet 5. november. Terminalen har et moderne design og gang- og sykkelvegen er lagt om slik at det blir færre konfliktpunkter. Som en del av terminalen er det bygget sjåførpausebygg og anlagt 5 venteplasser for buss. Disse er velegnet for de avgangene som starter fra UiA.

Bygging av ny paviljong på rutebilstasjonen startet i september og skal stå ferdig sommeren 2019. Når denne blir tatt i bruk skal den gamle stasjonsbygningen fra 1963 rives og det skal anlegges park på tomten.

Det er blitt etablert holdeplass langs fylkesvei 420 på Nedenes terminal i Arendal og på Borkedalen i Lillesand. Holdeplassene bidrar til å redusere reisetiden, fordi bussene unngår å måtte kjøre av fylkesveien, inn på terminalen og på igjen i begge retninger.

5.2 ENDEHOLDEPLASSER PÅ PENDELLINJER

I Kristiansand er det en utfordring å oppnå punktlighet i rutetilbudet. Det har i flere år vært satset på tilrettelegging av reguleringsplasser i enden av pendelruter for å bedre punktligheten. En pendellinje starter på én side av byen, går gjennom Kvadraturen og fortsetter på motsatt side av byen. Med endeholdeplasser kan bussjåføren ved forsinkelser korte ned på reguleringstiden på endeholdeplassen og starte ruten i samsvar med tidtabellen.

Endeholdeplass i Skonnertveien i Voiebyen ble tatt i bruk i januar. Linje M2 Voiebyen - Hånes - Sørlandsparken har dermed fått reguleringsplass i begge ender av traseen.

5.3 FREMKOMMELIGHET FOR KOLLEKTIVTRAFIKKEN

Anleggsarbeider i kollektivtraseen har gitt redusert fremkommelighet for bussen og økt reisetid for passasjerene. På grunn av anleggsarbeid ved bygging av ny Varoddbru er enkelte linjer lagt om i byggeperioden.

Arbeid med nytt parkeringshus under torvet medførte forsinkelser for bussene i Festningsgata. Oppgradering av Oddernes- og Baneheitunnelene har bidratt til forsinkelser inn og ut av Kvadraturen, spesielt når det har vært stengt hele helger.

5.4 NYTT BUSSANLEGG FOR KRISTIANSANDSREGIONEN

Fylkeskommunen har stort fokus på å effektivisere kollektivsystemet slik at mest mulig av ressursene går til rutetilbudet. Det nye bussanlegget vil gi et betydelig bidrag til dette arbeidet. Bygging av det nye anlegget på Dalane startet opp i mars 2017. Anlegget ble ferdig etter planen i slutten av mai 2018, og tatt i bruk av Boreal Buss AS ved oppstart av sin kjøring 1. juli 2018.

6. MILJØ

Miljøsatsing i kollektivtrafikken i Agder sparte samfunnet for lokale og globale utslipp verdt omlag 7 millioner kroner i 2018, sammenliknet med 2017.

Utskifting av bussparken

AKT er opptatt av miljøet. Derfor arbeider vi kontinuerlig med utskifting av bussparken til mer miljøvennlige busser. I Kristiansandsområdet er 139 dieselbusser erstattet med 153 busser som går på strøm, biodiesel eller en kombinasjon av strøm og biodiesel. Det er også foretatt noen utskiftninger i de øvrige kontraktsområdene.

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

TABELL: 437 busser på Agder som kjører på oppdrag for AKT. Status per 31.12.2018.

Kategori	Flekkefjord	Mandal	Kristiansand	Aust-Agder vest	Setesdal	Åseral	Aust-Agder øst
El	0	0	5	0	0	0	0
Euro 6 Hybrid Bio	0	0	74	0	0	0	0
Euro 6 Bio	0	0	74	0	0	0	0
Euro 6	20	7	0	105	24	0	37
Euro 5	0	42	0	3	10	5	0
Euro 4	4	5	0	0	0	0	0
Euro 3	7	14	0	0	0	0	0
Euro 2	0	1	0	0	0	0	0
Sum pr område	31	69	153	108	34	5	37

Kun fornybar energi i Kristiansandsområdet

1. juli 2018 ble hele bussparken i Kristiansandsområdet miljøvennlig. Alle fossilt drevne busser ble byttet ut, og det ble satt inn 5 helelektriske busser, 74 busser som kun bruker biodiesel og 74 hybride versjoner av biodieselbussene som kun bruker elektrisitet på holdeplass og utkjøring fra kryss og holdeplasser. Alle biodieselbussene har Euro VI-teknologi som stiller strenge krav til utslipp sammenliknet med eldre motorteknologi. Utskiftningen bidrar til sterk reduksjon i lokale og globale klimagassutslipp, mindre støy og lavere energiforbruk til kollektivtransport i Agder.

Samfunnets miljøgevinster

Miljøgevinstene er spesielt knyttet til reduksjon i lokale- og globale utslipp. Endringene i Kristiansandsområdet har gitt en nedgang i utslipp på 3 300 tonn CO2-ekvivalenter, 400 kg svevestøv og 31 tonn NOx. For Kristiansandsområdet er kostnaden for lokale- og globale utslipp redusert med 43 %.

Dette tilsvarer en samfunnsøkonomisk gevinst på rundt 5,2 millioner kroner. I tillegg kommer gevinster som følge av mindre støy på om lag 1,8 millioner kroner.

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 (side 37) viser en oversikt over sparte miljøkostnader for Kristiansandsområdet og for Agder som helhet.

TABELL 1: Endringer i utslippskostnader fra 2017-2018 (beregninger basert på totale vogndkm..

	Kristiansandsområdet	Hele Agder (inkl. Kristiansand)
NOx	- 3 320 000 kr	- 3 390 000 kr
Svevestøv, PM	- 780 000 kr	- 780 000 kr
CO2-ekvivalenter	- 1 130 000 kr	- 1 130 000 kr
Støy	- 1 790 000 kr	- 1 790 000 kr
Totalt	- 7 010 000 kr	- 7 090 000 kr

TABELL 2: Prosentvis endring i utslippskostnad per rutekilometer fra 2017 til 2018

	Kristiansandsområdet	Hele Agder (inkl. Kristiansand)
Lokale utslipp (NOx, svevestøv), kr/rutekm	- 51 %	- 36 %
CO2-ekvivalenter, kr/rutekm	- 36 %	- 15 %
Støy, kr/rutekm	- 11 %	- 4 %
Totale utslippskostnader, kr/rutekm	- 20 %	- 9 %

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 per rutekilometer som fører til at AKT sparer samfunnet for miljøkostnader. De største endringene er gjort i Kristiansandsområdet, og det er også her vi ser de største gevinstene.

Om beregningene og begrepene

Det er det totale antall vogndkm, det vil si summen av rutekilometer og tomkjøring, som er lagt til grunn for utslippsberegningene. Miljøvirkningene er primært beregnet med utgangspunkt utslippssatser (Braunschweig bykjøresyklus) fra TØI rapport 1540 (2016) og verdsettingssatser fra Statens Vegvesens Håndbok V712 for konsekvensanalyser (2018).

Drivstofforbruk og utslipp av CO2 henger tett sammen. Det er særlig overgang fra fossilt drivstoff til biodiesel og elektrisk drift som gir gevinster gjennom redusert energiforbruk og mindre utslipp av globale klimagasser.

Kostnadene ved lokale utslipp av NOx og svevestøv (PM) er knyttet til den eksisterende luftkvaliteten på stedet. I et gravgrenndt strøk der luftkvaliteten er god, er kostnaden knyttet til denne typen utslipp begrenset. I tettsteder der mange kjøretøy bidrar til slike utslipp er samfunnskostnaden høyere.

Det er primært utslipp i tettbygde strøk som Kristiansandsregionen som har en signifikant samfunnskostnad. I slike områder er det virkningsfullt å gjøre tiltak, slik AKT har gjort. Det er særlig krav til redusert utslipp av NOx og PM som har blitt strammet inn i den nyere Euro VI-standard, sammenliknet med eldre Euro-standarder. Således har også Mandalsregionen en forbedring i kollektivtrafikkens utslipp av lokale klimagasser.

For de elektriske bussene er det lagt til grunn 100% elektrisk drift fra garantert grønn strøm. Bussene benytter elektrisk oppvarming – ikke dieselkøpvarmere. Videre er det lagt til grunn at bussene, som primært kjører i sentrum, sjelden eller aldri har en hastighet som overstiger 40 km/t.

Biodieselbussene kjører på rapsbasert biodiesel. Basert på data fra produsenten er det lagt til grunn at disse bussene reduserer CO2-utslippene med om lag 60 %, sammenliknet med en konvensjonell Euro VI dieselbuss.

Hybrid biodieselbussene benytter elektrisk drift – ikke forbrenningsmotor – i akselerasjonsfasene, og dette antas å redusere drivstofforbruket med minst 30 % ifølge produsenten. Foreløpige erfaringstall for drivstofforbruk i 2. halvår i Kristiansand underbygger dette. Når akselerasjonen gjøres med elektrisk drift reduseres også støy i sentrum betydelig.

7.MARKED, INFORMASJON OG SALG

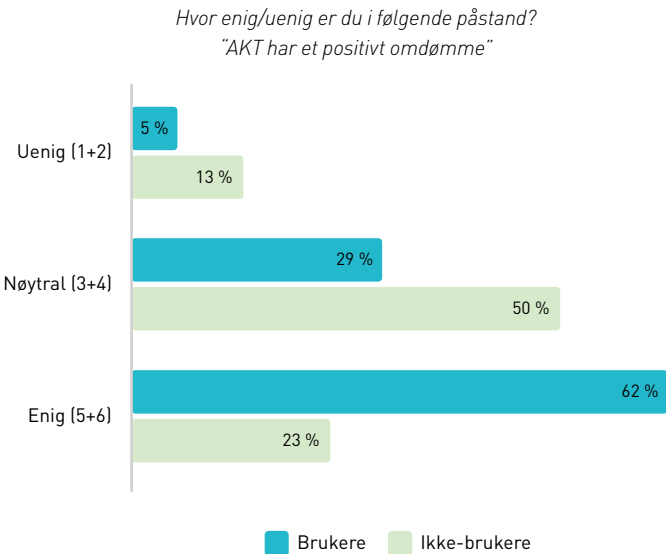
7.1 MARKEDSANALYSE

Omdømme og merkevarebygging vil være strategisk viktige områder i tiden som kommer med tanke på å tilegne nye kunder. AKT ønsket en situasjonsbeskrivelse av disse områdene fra befolkningen på Agder, og gjennomførte en nullpunktsanalyse høst 2018.

Resultatene fra undersøkelsen viste at kjennskapen til AKT er høy både av brukere og ikke-brukere. Analysen viser også at de fleste respondentene mener AKT har et positivt omdømme eller stiller seg nøytrale i dette spørsmålet.

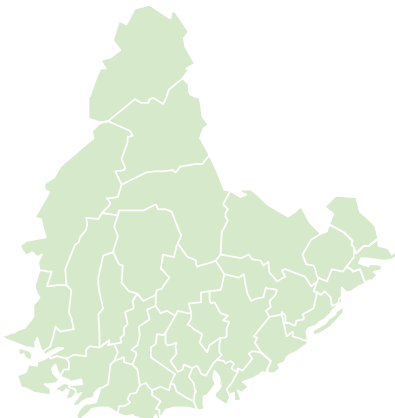
Analysen antyder også at kollektivtilbudet på Agder er underkommunisert til ikke-brukere: Busstilbudet er mer fleksibelt enn mange tror, og bussen kommer raskere frem enn det ikke-brukere tror. Undersøkelsen gir også verdifull informasjon om merkeassosiasjoner knyttet til AKT, som vil sette sitt preg på markedsføring og kommunikasjon i tiden som kommer.

Konkret viser undersøkelsen også at kundene i større grad benytter kollektivtilbudet til fritidsaktiviteter på ettermiddag og kveld. AKT ønsker derfor å prioritere satsing innenfor dette området i 2019 for å stimulere denne utviklingen ytterligere.



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.



1 kommune = 1 sone

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. Etter innføring av enkeltbillett på mobil, står nå mobilbilletten for 37,9% av alle enkeltbilletter.

*Unntak: Flexikort og periodekort for Kristiansandsområdet

År	2017	2018
Andel forhåndskjøpte	80,3%	88,3%

I tillegg til innføring av periodekort via mobil, ble følgende nye produkter innført i oktober 2018:

- 7-dagerskort, for salg i AKT Billett
- 9-14- gruppebillett, for salg til barnehager/skoler om bord på buss
- 24-timersbillett hele Agder, for salg i AKT Billett

Fra 1. juli 2018 muliggjorde AKT påstigning bakdør i 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 trafikantinformasjon, 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.

7.4 REISEPLANLEGGER

Bruk av reiseplanleggeren på web, mobil og app viser fortsatt stor økning i 2018, selv om det er noe mindre økning enn foregående år. Samlede bevegelser/forespørsler i reiseplanlegger og avgangslister var over 45 millioner, hvor søket i avgangslister alene utgjør over 37,4 millioner forespørsler.

	Reiseplanlegger fra-til				Avgangsliste fra holdeplass			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Antall forespørsler/søk:	4,4 mill.	5,9 mill.	7,1 mill.	7,8 mill.	8,35 mill.	18,6 mill.	28,9 mill.	37,4 mill.
Herav reiseplanlegger web på akt.no	65,1 %	52,2 %	45,5%	39,6%	1,0 %	0,7 %	0,6 %	0,4 %
Herav mobilversjon av reiseplanlegger/annet	-	-	1,9 %	0,6 %	0,2 %	0,1 %	-	-
Herav app "AKT-Reise"	34,9 %	47,8 %	52,6%	59,8 %	98,8%	99,2 %	99,4 %	99,6 %

Det er en helt tydelig forskjell i hvilke metoder/teknologier man benytter utfra hvor man er i reiseplanleggerfasen.

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.

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. 59,7 % av reiseplanleggersøkene fra-til holdeplass blir utført i AKT Reise. Reiseplanlegger på websidene står likevel fremdeles sterkt, 39,6 % 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 37,4 millioner søk ble utført i avgangslistene i 2018. Dette stiller store krav til AKTs informasjon til kundene, særlig i forhold til avvikssituasjoner. Økningen i bruk av avgangslisten er fremdeles formidabel, og har økt med 29,4 % fra 2017 til 2018. Dette er en noe mindre økning enn vi har sett de senere årene, men er fortsatt en konsekvens av at sanntid er tilgjengelig over hele Agder, og at man med appen har "sanntid i lommen" til enhver tid.

Entur – nasjonal reiseplanlegger

I november 2017 ble den nasjonale reiseplanleggeren til Entur 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. Entur 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 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.

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.

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 brukergupper.

Tallet på besvarte henvendelser ligger i 2018 på tilsvarende nivå som i 2017, ca. 28000 besvarte samtaler på telefon 117/38038300. Mens det i 2011 ble besvart ca. 88 000 samtaler er altså tilsvarende antall i 2018 redusert til ca. 28 000, en prosentvis nedgang på 68 %. Dette er en nasjonal trend og ikke unikt for Agderfylkene.

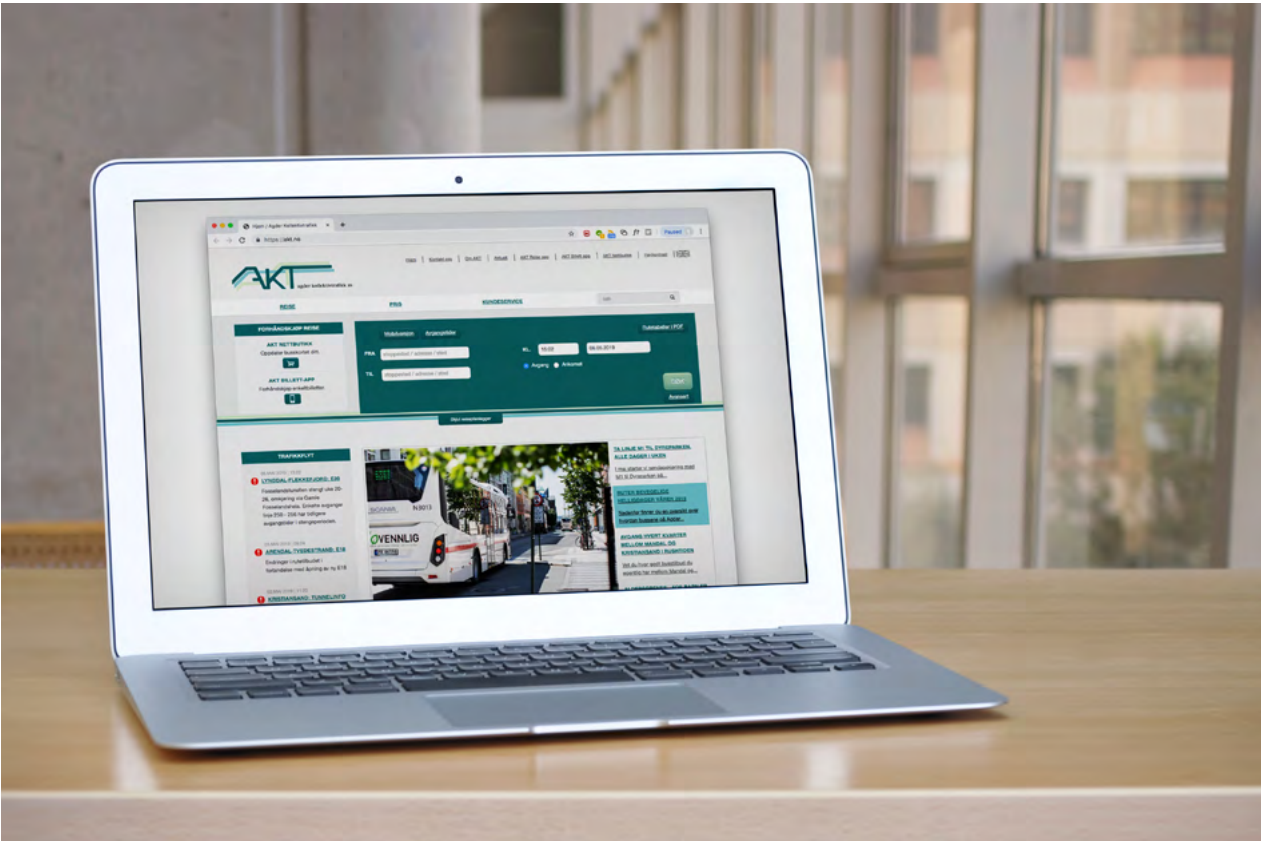
7.6 KUNDEINFORMASJON PÅ WEB

7.6.1 WEBSIDER
Mye av AKTs kunde- og markedskommunikasjon peker mot akt.no, men vi ser en større del av markeds-kommunikasjonen er overtatt av sosiale medier, som har minsket behovet for å “redirigere” publikum til akt.no. Besøket på websidene viser en liten nedgang fra 2017 til 2018, men nedgangen er likevel marginal i forhold til 2017.

I 2018 var det ca. 2,5 millioner besøk på akt.no, som er på tilsvarende nivå som i 2017. AKT har opplevd en vekst på 1,35 millioner besøk siden 2012 frem til i dag.

Besøk på web-siden	2014	2015	2016	2017	2018
Totalt mill	1,75	2,2	2,4	2,6	2,5

Gjennomsnittlig var det nærmere 6 800 besøk på våre web-sider daglig i 2018. Det var svært mye trafikk på websidene knyttet til omlegging under sykkeløpet Tour des Fjords og det er et tydelig at bruken av websidene er mer relatert til “informasjonsbruk” enn “kampanje/markedsaspektet”, som sosiale medier til en viss grad har 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 og gyldig.



7.6.2 SOSIALE MEDIER

De siste årene har mediebruken til det norske folk tatt en sterk dreining mot sosiale medier. Dermed blir sosiale medier nyttige verktøy for å løse samfunnsoppdraget for stadig flere virksomheter. På høstparten 2017 tok AKT konsekvensen av dette og re-lanserte seg på sosiale medier og var i 2018 tilstede på Facebook, Instagram, LinkedIn og Twitter.

Satsingen har lagt opp til en strategi hvor Facebook i hovedsak skal ivareta det faglige og emosjonelle i form av “content marketing” med målsetting om å formidle gode historier som skaper engasjement gjennom “liker” og “delinger”, konkurranser, videoer/info om AKTs produkter. Kundedialogen opprettholdes i stor grad via Facebook Messenger. Instagram blir benyttet til det mer inspirerende i bilder og fortellinger, mens Twitter ivaretar det faglige aspektet i meldinger som gjelder trafikk, produkter og avvikssituasjoner.

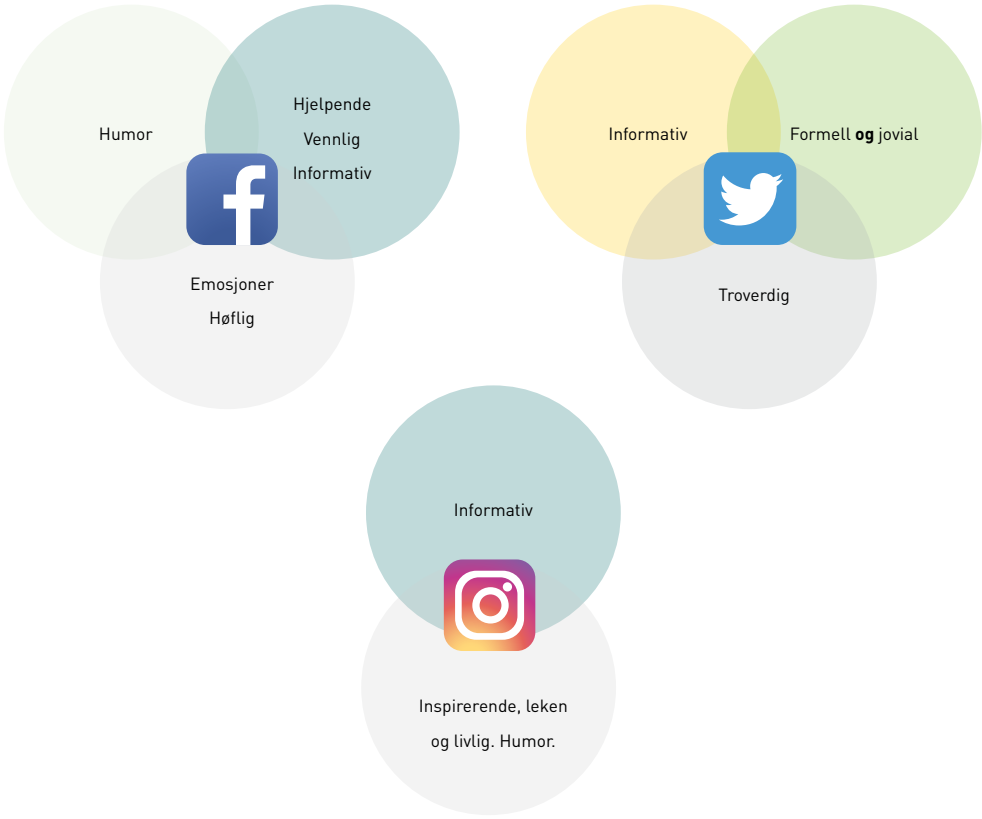
AKT har siden oppstartsfasen i 2017 hatt et mål om å skape nyttig og relevant innhold for passasjerene, og bygge opp en positiv merkevareassosiasjon ved hjelp av “gode og nære” historier og portretter av ansatte og kunder i kollektivtrafikken, særlig på Facebook. Dette har vært overraskende

godt mottatt hos publikum og har generert svært mye engasjement, i en sjanger som i utgangspunktet ikke var forventet å gi så god respons. Dette videreutviklet vi senere til å lansere en egen videoblogg på Facebook under navnet AKTV.

Det vil fremover bli gjort enda mer arbeid i 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 reiseplanlegger-tjenester/sanntidssystemet.

Følgere	Facebook	Instagram	Twitter
2017	4300	209	21
2018	5500	892	70

AKTs «TONE OF VOICE»



7.7 MARKEDSFØRING

I 2018 har AKT særlig hatt fokus på markedsføring av nytt rutetilbud/linjetilbud i Kristiansand, ny busskontrakt med Boreal i Kristiansand og innføring av periodebilletter i AKT Billett. I tillegg har vi jobbet med ressurskrevende informasjonsrettede tiltak knyttet til Tour des Fjords, påske-ruter, søndagskjøring til Dyreparken, omlegging av rutetilbudet i Mandal -Listerområdet, for å nevne noe.

Markedskampanjer

Hovedfokuset kampanjemessig i 2018 har vært knyttet til innføring av periodebilletter i AKT Billett høsten 2018. I tillegg har det vært gjennomført en del større og mindre aktiviteter som har inneholdt kampanjeelementer

Ruteendringer i Kristiansand 25. juni

En av de største ruteendringene som noen gang har funnet sted i vår landsdel, ble gjennomført i Kristiansandsområdet 25. juni. Omlegging av ruter, traseer og holdeplasser i Kvadraturen berørte en svært stor andel av de bussreisende i Kristiansand. I tillegg var det kommunikasjonsmessige utfordringer knyttet til at ruteomleggingen skjedde i siste uke av den eksisterende kontrakten med Nettbuss, en uke før oppstart av ny kontrakt med Boreal.

Oppstart ny kontrakt Boreal i Kristiansandsområdet

Samtidig med ruteomleggingen ble det også gjennomført forberedelser til overtakelse av ny kontrakt med Boreal, med oppstart 1. juli. Selv om den nye kontrakten medførte videreføring av det samme rutetilbudet som avsluttet Nettbusskontrakten, var det svært mange nye elementer som var viktig å få frem til publikum. Miljøfokuset i den nye kontrakten hadde stort fokus i markedskommunikasjonen, sammen med nytt bruksmønster for publikum, ved at de nye bussene tillater påstigning/avlesing av forhåndskjøpt billett på bakkør.

Periodebilletter i AKT Billett

Et av de viktigste momentene i forhold til forenkling av pris- og sonesystemet har vært å få periodebilletter tilgjengelig i mobilbilletten AKT Billett. I oktober 2018 ble dette rullet ut til eksisterende og nye brukere av AKT Billett, og har medført at kjøpsmønsteret og avhengigheten av "salgspersonell" er blitt adskillig mindre. Kunden kan nå betjene seg selv, også i forhold til periodebilletter, og er ikke lenger avhengig av sjåfør/kundesenter for å kunne bli en gjenkjøpende kunde av AKT. Innføring av 24-timersbillett i AKT Billett-app kan også åpne opp for nye markeder, særlig turistmarkedet, hvor AKT tidligere ikke har hatt tilstrekkelige produkter for å møte etterspørselen, hvor tilbudet stort sett har bestått av enkeltbilletter kjøpt om bord.

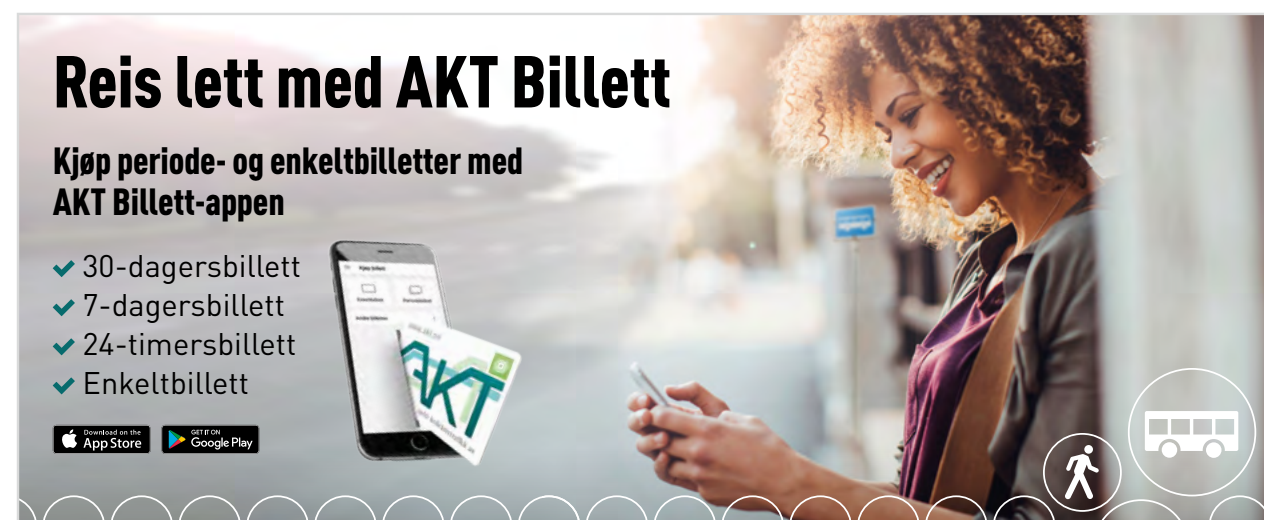
7.7.1 ANDRE MARKEDSFØRINGSTILTAK

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 2018 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 turistinformasjonspublikasjoner i Kristiansand og resten av Agder. Sanntidsinformasjonen i Google Maps er spesielt myntet på turistmarkedet og har med stor sannsynlighet vært viktig i turistmarkedet i 2018, selv om dette ikke er målbare tall for AKT.



Reis lett med AKT Billett

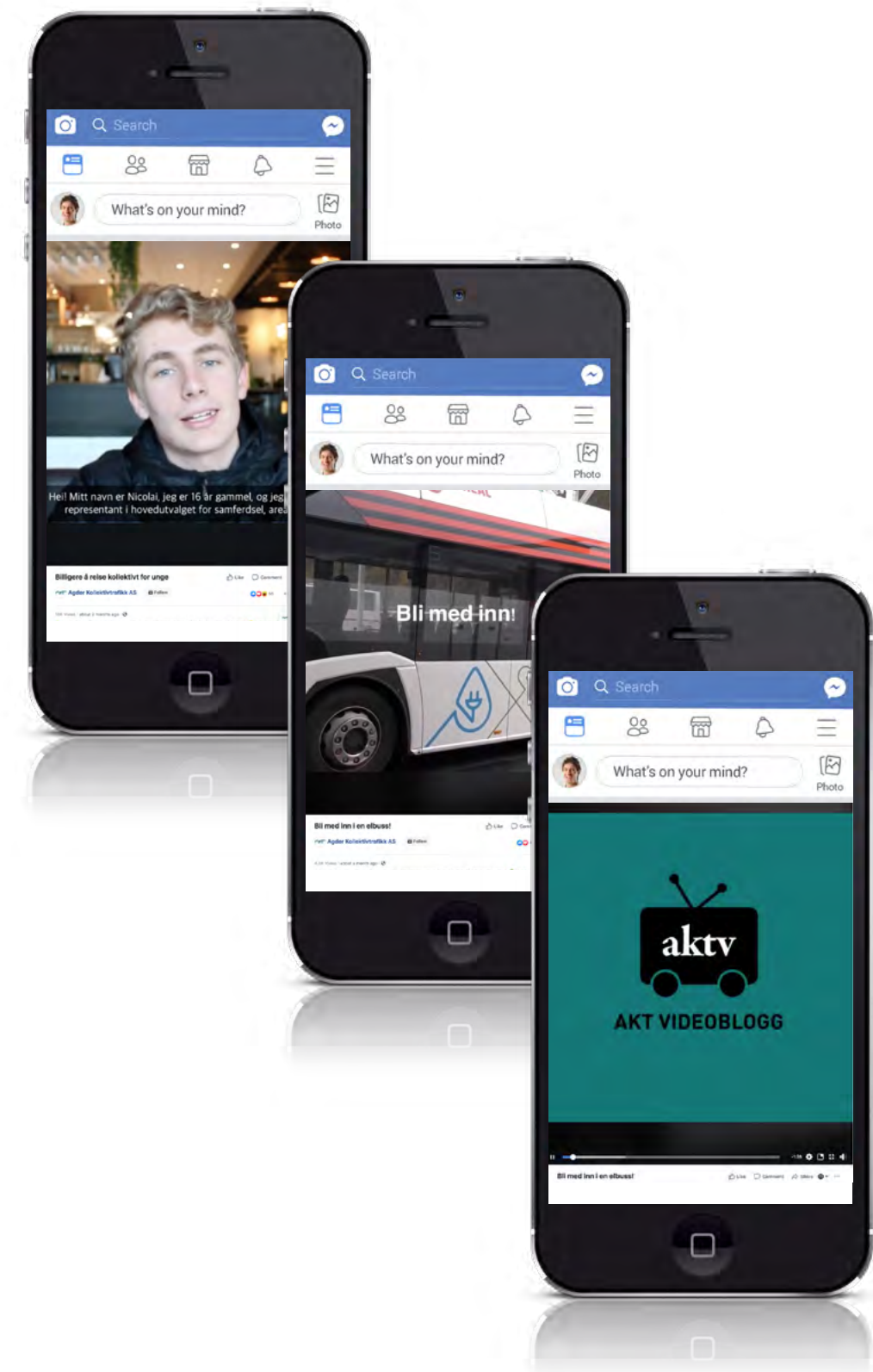
Kjøp periode- og enkeltbilletter med AKT Billett-appen

- ✓ 30-dagersbillett
- ✓ 7-dagersbillett
- ✓ 24-timersbillett
- ✓ Enkeltillett

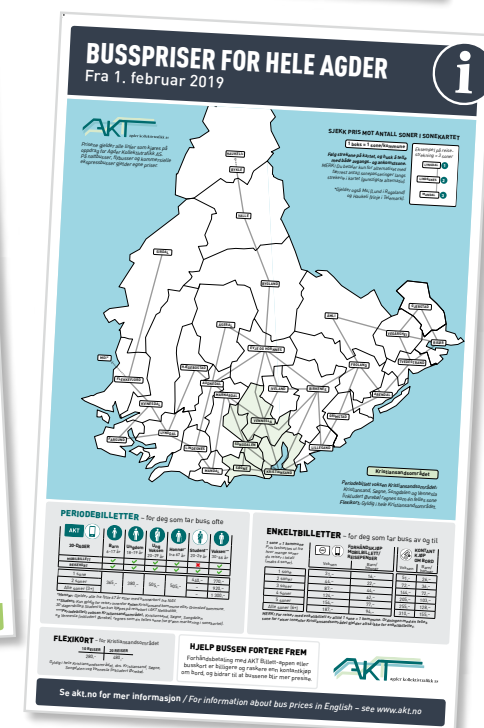
Download on the App Store | GET IT ON Google Play

Periodebillett

Periodebillett



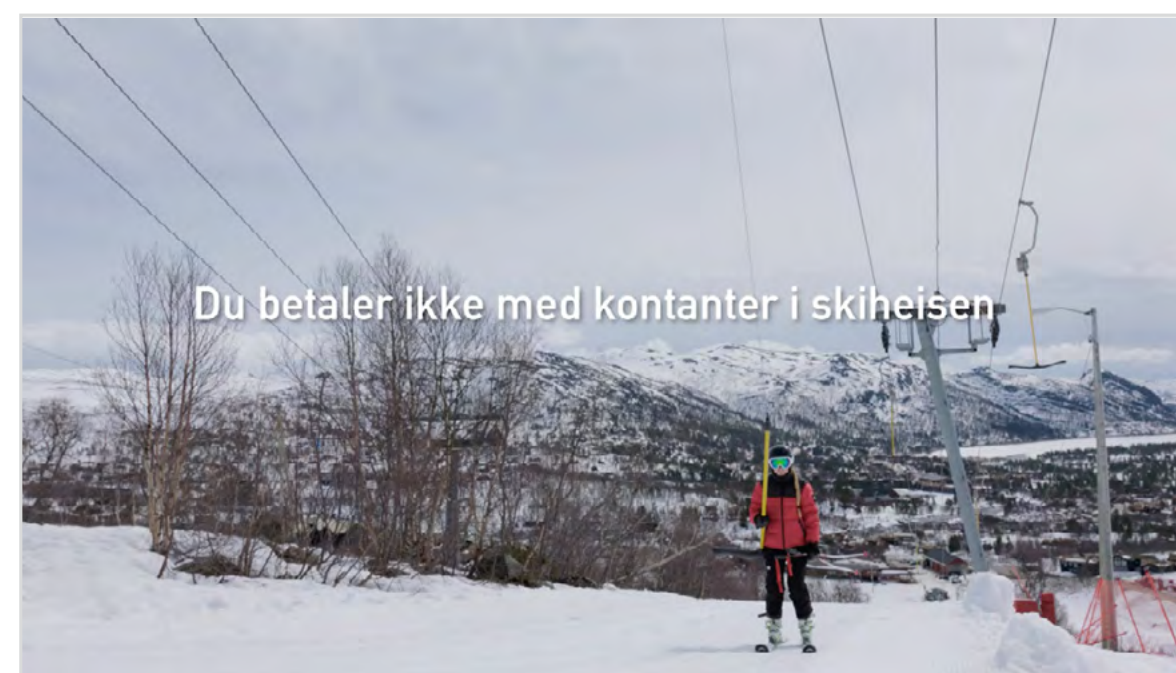
Forskjellige innslag fra AKTV videoblogg.



Mobilbillett, familierabatt og nytt sonesystem



Periodebillett



Kinofilm kontantkjøp



agder kollektivtrafikk as