

Styrelsen	2025-12-16
Handling nr	10.1
Handläggare	Kristina Fahlén
Daterad	2025-11-13
Reviderad	

Till
Styrelsen för Västtrafik AB

Uppföljning nytt seniorerbjudande

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Maria Björner Brauer

Rapport

Uppföljning av projektet Utreda och implementera nytt seniorerbjudande

2025-11-12

Innehållsförteckning

1. Sammanfattning	3
2. Om projektet	4
3. Uppföljning	6
3.1. Förändringar i kommuners seniorerbjudanden	6
3.2. Resande	8
3.3. Kalkylmodell	9
3.4. Enkät till kommuner	10
3.5. Enkät till kunder	12
4. Fortsatt utveckling	13
4.1. Val av zon	13
4.2. Digitala seniorbiljetter	13
4.3. Kommunikation	14

Bilagor

Bilaga 1. Statistik över seniorerbjudandet

Bilaga 2. Enkät seniorerbjudande kommuner

Bilaga 3. Enkät seniorerbjudande kunder

1. Sammanfattning

Västtrafik har på uppdrag av infrastruktur- och kollektivtrafiknämnden (IKN) utrett olika alternativa utformningar av Västtrafiks seniorerbjudande. Utredningen gjordes i projektet ”Utreda och implementera nytt seniorerbjudande”. Den 18 oktober 2023 fattade IKN beslut om ny utformning av seniorerbjudandet. Enligt beslutet är erbjudandet liksom tidigare ett kommunalt tillköp, vilket innebär att respektive kommun beslutar om de vill erbjuda kostnadsfria kollektivtrafikresor med seniorbiljett. Kommunerna betalar Västtrafik för resandet med seniorbiljetterna. Nytt är bland annat att kommunerna kan välja mellan tre olika åldersvillkor: 65, 70 eller 75 år (tidigare fanns endast 65 och 75 år).

Samtliga 49 kommuner i Västra Götalandsregionen samt Kungsbacka har nu ett seniorerbjudande. Fler än hälften, 27 kommuner, har infört det nya åldersvillkoret 70 år. Ingen kommun har längre kvar åldersvillkoret 75 år. Majoriteten av kommunerna som har förändrat sitt åldersvillkor har sänkt det, vilket innebär att fler seniorer har möjlighet att få kostnadsfria kollektivtrafikresor efter införandet av det nya seniorerbjudandet. Detta har bidragit till att det totala antalet seniorbiljetter har ökat med 11 procent (cirka 29 000 biljetter) sedan januari 2024. För de kommuner som sänkt sitt åldersvillkor har totalt antal resor med seniorbiljett ökat kraftigt. Det är en förväntad utveckling, eftersom fler av dessa kommuners invånare nu har en seniorbiljett.

Som en del av uppföljningen av seniorerbjudandet har Västtrafik skickat enkätundersökningar till samtliga 50 kommuner som har ett seniorerbjudande, samt till cirka 55 000 kunder med seniorbiljett. Av de som fick enkäten svarade 42 kommuner (84 procent) och cirka 14 000 seniorer (26 procent). Svaren som inkommit visar på en hög total nöjdhet med seniorerbjudandet: 95 procent av kommunerna och 88 procent av seniorerna är nöjda. Samtidigt framför enstaka kommuner önskemål om alternativ som av olika anledningar avskrivits från utredningen, till exempel ett enhetligt åldersvillkor. Önskemål från seniorer handlar bland annat om utökade resmöjligheter och giltighet.

Projektets måluppfyllnad bedöms vara hög. Det nya seniorerbjudandet är implementerat, så när som på val av zon som kräver systemutveckling. Samtliga förändringar av åldersvillkor som enskilda kommuner fattat beslut om är genomförda. Den nya kalkylmodellen för seniorerbjudandet är implementerad och tar hänsyn till resandeökning samt är anpassad utifrån den nya zonindelningen. Den höga nöjdheten bland kommuner och seniorer indikerar att seniorerbjudandet är väl anpassat utifrån intressenternas behov.

2. Om projektet

Västtrafik erbjuder kommunerna i Västra Götalandsregionen samt Kungsbacka att göra tillköp av seniorbiljetter, som ger kommunens äldre invånare kostnadsfria kollektivtrafikresor. I september 2020 fick Västtrafik i uppdrag av kollektivtrafiknämnden (numera infrastruktur- och kollektivtrafiknämnden, IKN) att utreda olika alternativa utformningar av seniorerbjudandet. Våren 2021 startade Västtrafik projektet ”Utreda och implementera nytt seniorerbjudande”.

Syfte och mål

Syftet med projektet var att utreda olika utformningar av ett seniorerbjudande och ta fram ett förslag som är anpassat utifrån faktorer som genomförbarhet och olika intressenters behov (kommuner, seniorer, Västra Götalandsregionen, Västtrafik och Västtrafiks partners). Det fanns även ett behov av att anpassa kalkylmodellen för seniorerbjudandet utifrån faktorer som resandeökning och förändringar i kostnaderna för erbjudandet. Projektets mål är att implementera den utformning av seniorerbjudandet som beslutats av IKN.

Genomförande

Utredningsfasen behövde förlängas på grund av pandemin och pågick 2021–2023. Under utredningen analyserades flera olika alternativa utformningar av seniorerbjudandet: olika varianter av kommunala tillköp, regionala erbjudanden och seniorrabatt.¹ Ett antal alternativ avskrevs under utredningens gång enligt kollektivtrafiknämndens beslut om avgränsningar.

Återstående alternativ utvärderades utifrån ett flertal kriterier, bland annat genomförbarhet, konsekvenser för intressenter och hur väl de uppfyller olika syften med seniorerbjudandet. Synpunkter inhämtades från kommuner, seniorer och kundnära personal; bland annat via en referensgrupp med tjänstepersoner från kommuner, delregionala kollektivtrafikråd (DKR), Västra Götalandsregionens regionala pensionärsråd och en referensgrupp med kundnära personal. Baserat på utredningens analys och med hänsyn tagen till projektets intressenter tog Västtrafik fram ett förslag till ny utformning av seniorerbjudandet.

Under utredningsfasen har även utformningen av kalkylmodellen för seniorerbjudandet setts över. Syftet med översynen var att skapa en kalkylmodell

¹ Mer information och analys av olika alternativ som ingick i utredningen finns i projektets statusrapporter från september 2021 och januari 2022 (Diarienummer Västtrafik 1-329-22-1 och 1-329-22-2), i det dialogunderlag från februari 2023 som skickades till kommunerna inför DKR (Diarienummer Västtrafik 1-329-22-3) samt i tjänsteutlåtandet inför IKN:s beslut i oktober 2023 (Diarienummer IKN 2023–00102).

som är tydlig, transparent och hållbar över tid. I den nya modell som togs fram tas hänsyn till faktorer som förändringar i resandet och trafikkostnader, vilket innebär att den bättre speglar Västtrafiks kostnader för erbjudandet.

Västra Götalandsregionen har bidragit med extra medel för utredningen, cirka 170 000 kronor, till en kundersökning gällande seniorernas resande (underlag till den nya kalkylmodellen) samt avstämningar med jurister. Projektet har i övrigt utförts inom ramen för Västtrafiks driftbudget.

Beslut om nytt seniorerbjudande

Den 6 december 2022 fattade kollektivtrafiknämnden beslut om principerna för seniorerbjudandets nya kalkylmodell (Diarienummer KTN 2021-00063). Den 18 oktober 2023 fattade IKN beslut om ny utformning av seniorerbjudandet (Diarienummer IKN 2023-00102).

Sammanfattning av det nya seniorerbjudandet

- Seniorerbjudandet är även fortsättningsvis ett kommunalt tillköp, vilket innebär att respektive kommun beslutar om de vill erbjuda seniorbiljetter samt vilket alternativ de vill erbjuda gällande ålder och giltighet.
- Kommunerna kan välja mellan tre olika åldersvillkor: 65, 70 eller 75 år (70 år ett nytt åldersvillkor).
- De flesta kommunerna kan välja om deras seniorbiljett ska vara giltig dygnet runt eller i lågtrafik. Undantag gäller kommunerna Borås, Göteborg, Mölndal och Partille, som endast kan välja giltighet i lågtrafik. Orsaken är att resandet på grund av kapacitetsproblem behöver spridas över dygnet i dessa kommuner.
- Seniorbiljetterna är liksom tidigare endast giltiga inom en zon.
- Kommuner som har hållplatser med dubbel zontillhörighet, så kallade omlottzoner, ska erbjudas möjlighet att låta seniorerna välja vilken zon de vill att seniorbiljetten ska vara giltig i.
- Kommunerna kan inte välja att ta ut en avgift av seniorerna för seniorbiljetten.
- Den nya kalkylmodellen för seniorerbjudandet baseras på resandet med respektive kommuns seniorbiljett samt nettokostnaden per resa, med beaktande av Västtrafiks totala självfinansieringsgrad.

Måluppfyllnad

Projektets måluppfyllnad bedöms vara hög. Det nya seniorerbjudandet är implementerat, så när som på val av zon som kräver systemutveckling (kapitel 4.1). Samtliga förändringar av åldersvillkor som enskilda kommuner fattat beslut om är genomförda (kapitel 3.1). Den nya kalkylmodellen för seniorerbjudandet är

implementerad och tar hänsyn till resandeökning samt är anpassad utifrån den nya zonindelningen (kapitel 3.3). Enligt de enkätsvar som inkommit är 95 procent av kommunerna och 88 procent av seniorerna nöjda med seniorerbjudandet (kapitel 3.4 och 3.5).² Den höga nöjdheten bland kommuner och seniorer indikerar att seniorerbjudandet är väl anpassat utifrån intressenternas behov.

3. Uppföljning

Västtrafik har följt upp det nya seniorerbjudandet utifrån flera parametrar: resandet med seniorbiljetterna, ekonomiskt utfall med den nya kalkylmodellen, vilka förändringar som genomförts i kommunernas seniorerbjudanden och hur det sistnämnda påverkat seniorernas möjlighet till kostnadsfria resor med kollektivtrafiken. Västtrafik har även skickat enkätundersökningar till både kommuner och seniorer.

3.1. Förändringar i kommuners seniorerbjudanden

De nya villkoren för seniorerbjudandet implementerades successivt. Under perioden 1 april 2024 till och med 1 juli 2025 har 22 kommuner sänkt åldersvillkoret för sitt seniorerbjudande, två kommuner infört sitt första seniorerbjudande och fem kommuner höjt sitt åldersvillkor. Av de kommuner som höjt åldersvillkoret har tre valt att använda den tillfälliga övergångslösning som fanns under en begränsad tidsperiod i samband med införandet av det nya åldersvillkoret 70 år. Den innebär att kommunerna kunde välja att låta de seniorer som redan hade en seniorbiljett få behålla den, trots att de inte uppfyllde kommunens nya åldersvillkor.

Samtliga 49 kommuner i Västra Götalandsregionen samt Kungsbacka har nu ett seniorerbjudande. Det nya åldersvillkoret 70 år är vanligast, 27 av 50 kommuner har infört detta åldersvillkor. Ingen kommun har kvar åldersvillkoret 75 år (i mars 2024 var det 22 kommuner som hade det villkoret). Antalet seniorbiljetter har ökat från cirka 265 000 i januari 2024 till cirka 294 000 i oktober 2025. Det är en ökning med 11 procent, som främst beror på att många kommuner sänkt åldersvillkoret för sitt seniorerbjudande och därmed gjort det tillgängligt för fler.

² Procentandelar är avrundade till hela procenttal i rapporten.

Förändringar i kommuners seniorererbjudanden

Förändring/nytt erbjudande	Kommuner
Sänkt åldersvillkor: 75 till 70 år (21 st*)	1 april 2024: Götene, Hjo, Karlsborg, Tibro, Töreboda 1 maj 2024: Skara, Sotenäs, Tanum 1 juni 2024: Essunga, Gullspång, Skövde, Tidaholm, Ulricehamn, Vara 1 juli 2024: Färgelanda, Grästorp, Herrljunga*, Lysekil, Mariestad, Uddevalla, Vänersborg
Sänkt åldersvillkor: 75 till 65 år (1 st)	1 januari 2025: Öckerö
Sänkt åldersvillkor: 70 till 65 år (1 st*)	1 juli 2025: Herrljunga*
Seniorererbjudande 70 år: kommunens första erbjudande (2 st)	1 maj 2024: Dals-Ed, Orust
Höjt åldersvillkor: 65 till 70 år (2 st)	1 juni 2024: Stenungsund 1 december 2024: Ale
Höjt åldersvillkor: 65 till 70 år, med övergångslösning (3 st)	1 oktober 2024: Munkedal 1 januari 2025: Falköping 1 april 2025: Svenljunga

* Herrljunga kommun har förändrat villkoren för sitt seniorererbjudande vid två tillfällen under perioden: sänkt åldersvillkor från 75 till 70 år den 1 juli 2024 och sedan sänkt åldersvillkor från 70 till 65 år den 1 juli 2025.

Antal invånare med tillgång till ett seniorererbjudande

Fler seniorer har möjlighet att få kostnadsfria kollektivtrafikresor efter införandet av det nya seniorererbjudandet. Det beror på att majoriteten av kommunerna som gjort förändringar i sina seniorererbjudanden har sänkt sitt åldersvillkor, samt att två kommuner infört sitt första seniorererbjudande. Den 31 december 2023, före kommunerna infört nya villkor i sina seniorererbjudanden, hade totalt 86 procent av kommunernas folkbokförda invånare 65 år eller äldre tillgång till ett seniorererbjudande (alla som omfattas av erbjudandet har dock inte beställt en seniorbiljett). Den 31 december 2024, efter att de flesta av kommunernas beslutade förändringar genomförts, var andelen 92 procent.³ Statistik för respektive kommun finns i bilaga 1, tabell 1.

³ SCB:s statistik för 2025 finns inte tillgänglig än, därför görs jämförelsen med 2024.

Att fler nu har tillgång till ett seniorerbjudande är positivt för kommunernas äldre invånare och bidrar till att uppfylla flera av de syften som kommuner tidigare uttryckt gällande seniorerbjudandet. Kostnadsfria kollektivtrafikresor kan exempelvis bidra till förbättrad folkhälsa, social hållbarhet och senarelagd färdtjänstdebut.

3.2. Resande

Seniorerbjudandets nya utformning har hittills inte inneburit någon förändring i seniorbiljetternas giltighet. Biljetterna gäller inom den zon kommunen tillhör och i samma trafik som tidigare. Ingen kommun har valt att byta giltighet från dygnet runt till lågtrafik. Den enda förändring som skett utifrån villkoren i det nya seniorerbjudandet är, som konstaterats i föregående kapitel, att fler än hälften av kommunerna har valt att införa det nya åldersvillkoret 70 år.

Antal resor med seniorbiljetterna

Majoriteten av kommunernas förändringar av åldersvillkor genomfördes under perioden 1 april 2024 till och med 1 juli 2024. Därför har jämförelsen gällande antal resor med respektive kommuns seniorbiljett gjorts mellan helår 2023 och rullande tolv månader juli 2024 – juni 2025. På så sätt syns effekter av förändrade villkor i jämförelsen mellan tidsperioderna. Resandestatistiken påverkas dock av att kommuner som har genomfört förändringar har gjort det vid olika tidpunkter. Det är inte möjligt att urskilja exempelvis hur många av resorna som görs över zongräns, då det i resandestatistiken inte går att se vid vilken hållplats resenären har stigit av. Statistik för respektive kommun finns i bilaga 1, tabell 2 (antal resor med kommunens seniorbiljett) och bilaga 1, tabell 3 (antal resor per seniorbiljett).

För de 22 kommuner som sänkt sitt åldersvillkor för seniorerbjudandet har totalt antal resor ökat kraftigt, från 762 877 till 1 281 559 resor (+68 procent). Att det totala antalet resor ökat är en förväntad utveckling, eftersom fler seniorer har en seniorbiljett. Även det genomsnittliga antalet resor per seniorbiljett och år har ökat något i dessa kommuner (+8 procent, vilket motsvarar cirka två resor per biljett och år). Ökningen av antalet resor per seniorbiljett går inte att härleda till det nya seniorerbjudandet.

För Ale och Stenungsund, som höjt sitt åldersvillkor utan övergångslösning, har totalt antal resor minskat från 254 642 till 209 003 resor (-18 procent). Det genomsnittliga antalet resor per seniorbiljett och år har dock ökat marginellt i dessa två kommuner (+3 procent, vilket motsvarar cirka en resa per biljett och år). Att det totala antalet resor har minskat är en förväntad konsekvens av kommunernas höjda åldersvillkor, eftersom färre seniorer har en seniorbiljett. Den marginella ökningen av antalet resor per seniorbiljett går inte att koppla till det nya seniorerbjudandet.

Falköping, Munkedal och Svenljunga har höjt åldersvillkoret för sitt seniorerbjudande med övergångslösning. För dessa tre kommuner har totalt antal resor ökat från 182 825 till 203 049 resor (+11 procent). Antalet resor per seniorbiljett och år har också ökat något (+7 procent, vilket motsvarar cirka en resa per biljett och år). Att det totala resandet och antal resor per biljett ökat i dessa tre kommuner går inte att härleda till förändringar i seniorerbjudandet. Ett höjt åldersvillkor innebär vanligtvis färre resenärer med seniorbiljett, men i och med övergångslösningen blir effekterna av kommunernas höjda åldersvillkor märkbara först över tid (eftersom inga biljetter avslutades i samband med att åldersvillkoret höjdes). Slutsatsen är att resandet påverkats av andra faktorer.

För samtliga 27 kommuner som genomfört någon förändring i sitt seniorerbjudande har det totala antalet resor ökat från 1 200 344 till 1 693 611 resor (+41 procent). Totalt antal seniorbiljetter har i dessa kommuner ökat från cirka 52 000 i januari 2024 till cirka 70 000 biljetter i juli 2025 (+35 procent). Det genomsnittliga antalet resor per seniorbiljett och år har ökat med 5 procent, vilket motsvarar cirka en resa per biljett och år.

Dals-Ed och Orust hade inte ett seniorerbjudande 2023, därför finns inte någon jämförelse gällande resandet med deras seniorbiljetter. För de 21 kommuner som inte har förändrat något i sina seniorerbjudanden sedan de nya villkoren infördes går det inte att härleda några resandeförändringar till det nya seniorerbjudandet.

I majoriteten av kommunerna har totalt antal resor och antal resor per seniorbiljett ökat (se bilaga 1, tabell 2 och 3). Detta gäller både för kommuner som har genomfört respektive inte genomfört någon förändring i sitt seniorerbjudande, även om totalt antal resor har ökat mest i de kommuner som sänkt sitt åldersvillkor. Det är generellt svårt att härleda förändringarna i resandet enbart till det nya seniorerbjudandet, i synnerhet gällande antal resor per seniorbiljett. Resandet har sannolikt påverkats även av andra faktorer.

Ovanstående analys omfattar enbart resor med seniorbiljett. Sannolikt har en del av resandeökningen funnits tidigare, men då betalats av seniorerna genom köp av biljetter från Västtrafiks ordinarie sortiment. Det finns inte statistik över de resor som seniorerna eventuellt gjorde innan de fick tillgång till kostnadsfria resor med seniorbiljett. Därför är det inte möjligt att redovisa seniorerbjudandets effekt på resandet totalt sett. Det som kan konstateras är att Västtrafiks resande på totalnivå inte har ökat under jämförelseperioden.

3.3. Kalkylmodell

Den tidigare kalkylmodellen för seniorerbjudandet var baserad på intäktsbortfall, vilket innebar att Västtrafik fick ersättning för förlorade intäkter för de resor seniorerna gjorde före kommunen införde sitt seniorerbjudande. Med den gamla modellen fick Västtrafik inte ersättning för exempelvis resandeökning eller ökade

trafikkostnader. Den tog inte heller hänsyn till den nya zonindelningen, som innebär att seniorerna kan resa i ett större område än tidigare.

Den nya kalkylmodellen är baserad på resandet med respektive kommuns seniorbiljett och nettokostnaden per resa för Västtrafiks allmänna kollektivtrafikresor, med beaktande av Västtrafiks totala självfinansieringsgrad. Antalet resor med en kommuns seniorbiljett multiplicerat med pris per resa ger kommunens årliga kostnad för seniorerbjudandet.⁴ Kostnaden justeras årligen och beräknas med en fördröjning på två år. Till exempel utgör år 2025 bas för kommunens kostnad 2027. Det innebär en förutsägbarhet för kommunerna, som under första kvartalet innevarande år får kostnaden för seniorerbjudandet nästkommande år. Att seniorernas resande utgör grunden för kalkylen och att kostnaden justeras årligen innebär att Västtrafik med den nya modellen får kostnadstäckning för det faktiska resandet med seniorbiljetterna.

Totalintäkt för seniorerbjudandet

År	Total intäkt (exkl. administrationsavgifter)	Kalkylmodell
2023	216 Mnkr	Gammal
2024	240 Mnkr	Gammal/Ny
2025	272 Mnkr (prognos)	Ny

Det är viktigt att poängtera att de årliga intäkterna för seniorerbjudandet i ovanstående tabell inte är jämförbara. Den nya kalkylmodellen för seniorerbjudandet infördes succesivt under perioden 1 januari till och med 1 juli 2024 (kommunerna fick själva välja när under perioden de gick över). Intäkterna är alltså baserade på olika kalkylmodeller. Dessutom har fler än hälften av kommunerna förändrat eller infört ett seniorerbjudande under perioden 2024–2025. Majoriteten av dessa förändringar är sänkt åldersvillkor, vilket innebär att Västtrafiks intäkter för seniorerbjudandet har ökat (fler seniorer reser med en seniorbiljett). Samtidigt har Västtrafiks publika biljettintäkter minskat genom att seniorerna inte längre köper biljetter.

3.4. Enkät till kommuner

I maj 2025 skickade Västtrafik en digital enkätundersökning om seniorerbjudandet till Västtrafiks respektive kontaktperson i Västra Götalandsregionens 49 kommuner och Kungsbacka. Av dessa deltog 42 kommuner i undersökningen, vilket motsvarar 84 procent. I bilaga 2 presenteras

⁴ För Borås, Göteborg, Mölndal och Partilles seniorerbjudanden räknas resandet upp med valideringsgrad.

en resultatanalys av samtliga frågor, i form av sammanställd statistik över fasta svarsalternativ och en kvalitativ innehållsanalys av fritextsvar.

Syftet med enkäten var att samla in kommunernas åsikter och erfarenheter kring seniorerbjudandet och följa upp deras nöjdhet. Enkäten visar att seniorerbjudandet är mycket uppskattat, 40 kommuner (95 procent) svarar att de totalt sett är nöjda. En kommun (2 procent) är neutral och en kommun (2 procent) har svarat att den är missnöjd.⁵

Majoriteten av kommunerna (30 kommuner, 71 procent) anser att den nya kalkylmodellen för seniorerbjudandet är enklare och tydligare än den tidigare. Nio kommuner (21 procent) upplever ingen större skillnad och tre kommuner (7 procent) anser att den nya modellen är svårare eller mer otydlig än den gamla. I fritextsvar lyfter enstaka kommuner exempelvis att de upplever en otydlighet gällande hur kostnaden per resa beräknas och framför önskemål om analys av resandeutvecklingen över tid.

Kommunernas nöjdhet med informationen om seniorerbjudandet är hög, 34 kommuner (81 procent) uppger att de är nöjda. Sju kommuner (17 procent) är neutrala och endast en kommun (2 procent) har svarat att den är missnöjd. Detta visar att informationen om seniorerbjudandet till stora delar fungerar bra enligt kommunerna, även om det finns ett fåtal kommuner som efterfrågar tydligare information om till exempel zonindelningen.

De flesta kommunerna är även nöjda med den administrativa processen kring tillköpet av seniorbiljetterna, 37 kommuner (88 procent) uppger att de är nöjda. En kommun lyfter till exempel att det är en låg administrativ börda för kommunen. Fyra kommuner (10 procent) är neutrala och en kommun (2 procent) har inte besvarat frågan. Ingen av kommunerna har svarat att de är missnöjda.

Fritextsvaren i enkäten speglar enskilda kommuners åsikter och är inte representativa för hela gruppen, men de ger värdefulla insikter och en mer nyanserad bild av det som framkommer i frågorna med fasta svarsalternativ. Exempel på vad som framförts i fritextsvar är att kommunen generellt är mycket nöjd och att den nya utformningen av seniorerbjudandet upplevs stämma väl överens med kommunens inspel till utredningen av seniorerbjudandets utformning. Samtidigt framför enstaka kommuner önskemål om alternativ som av olika anledningar avskrivits från utredningen och inte ingår i det nya seniorerbjudandet.⁶ Till exempel ett enhetligt åldersvillkor och att seniorerbjudandet ska vara regionalt i stället för ett kommunalt tillköp.

⁵ Procentandelar är avrundade till hela procenttal, vilket gör att summan inte alltid blir exakt 100 procent.

⁶ Mer information och analys av olika alternativ som ingick i utredningen finns i projektets statusrapporter från september 2021 och januari 2022 (Diarienummer Västrafik 1-329-22-1 och 1-329-22-2), i det dialogunderlag från februari 2023 som skickades till kommunerna inför DKR (Diarienummer Västrafik 1-329-22-3) samt i tjänsteutlåtandet inför IKN:s beslut i oktober 2023 (Diarienummer IKN 2023-00102).

Sammanfattningsvis visar enkätresultatet att nöjdheten med seniorerbjudandet är stor bland kommunerna. Majoriteten av kommunerna upplever även att seniorerna är nöjda med erbjudandet. Kostnadsfria kollektivtrafikresor anses bidra till seniorernas frihet och ökad social gemenskap. Seniorerbjudandet beskrivs som värdefullt för seniorerna ur ett ekonomiskt-, socialt- och tillgänglighetsperspektiv.

3.5. Enkät till kunder

Västtrafik genomförde en kundundersökning om seniorerbjudandet i maj 2025. En enkät skickades via e-post till 54 848 av de cirka 290 000 seniorer som då hade en seniorbiljett, fördelat på Västra Götalandsregionens 49 kommuner och Kungsbacka. Detta för att få ett representativt urval som speglar hela kundbasen. Av de som fick enkäten svarade 14 138 (26 procent), vilket ger en god statistisk grund för analysen. I bilaga 3 presenteras en resultatanalys av samtliga frågor, i form av sammanställd statistik över fasta svarsalternativ och en kvalitativ innehållsanalys av fritextsvar.

Syftet med enkäten var att förstå hur seniorbiljetten används och vad seniorerna tycker om erbjudandet. Undersökningen syftade även till att fånga upp synpunkter: vad seniorerna uppskattar, vilka hinder de upplever samt förslag på förbättringar.

Nästan hälften av respondenterna, 46 procent, använder seniorbiljetten för majoriteten av sina resor (alla färdssätt inberäknade; bil, cykel och kollektivtrafik). Bland fritextsvaren från de som svarat att de reser mer sällan med Västtrafik framträder några tydliga huvudskäl. Vanligast är begränsningar i kollektivtrafikens utbud och tillgänglighet som glesa turer, byten eller långt avstånd till hållplats. Många nämner praktiska hinder i vardagen, exempelvis ärenden längs vägen eller att behöva bära på saker. Andra anledningar som framförs är bland annat att man föredrar bil eller cykel, har lågt resbehov samt begränsningar i seniorbiljettens giltighet.

För de flesta täcker seniorbiljettens zongiltighet resbehovet till stora delar, endast tre av tio gör majoriteten av sina resor utanför hemzonen. 17 procent av respondenterna har en seniorbiljett från Borås, Göteborg, Mölndal eller Partille kommun, vars seniorbiljetter enbart gäller i lågtrafik. Av dessa svarar endast en av tio att de gör majoriteten av sina kollektivtrafikresor under högtrafik. Detta kan tolkas som att seniorerbjudanden med lågtrafikgiltighet har god effekt vid behov av att sprida resandet över dygnet av trafikkapacitetsskäl.

Majoriteten av seniorerna, 72 procent, är nöjda med informationen om seniorbiljetten. De flesta övriga är neutrala (25 procent), endast 3 procent uttrycker missnöje. Önskemål som framförs i fritextsvar är exempelvis ännu tydligare information gällande zoner och vilka tåg seniorbiljetterna gäller på.

Nöjdheten gällande resmöjligheter är hög. Av respondenterna är 83 procent nöjda, 10 procent neutrala och 7 procent missnöjda. I fritextsvaren framkommer bland annat att seniorbiljetten för många är viktig för att kunna resa mer i vardagen. Ett antal seniorer framför samtidigt önskemål, till exempel om fler turer och giltighet i hela regionen.

Seniorbiljetten är totalt sett mycket uppskattad: 88 procent är nöjda (varav 60 procent mycket nöjda), 8 procent är neutrala och endast 3 procent uppger någon grad av missnöje.⁷ I fritextsvaren uttrycker många stor uppskattning för biljetten och beskriver hur den underlättar vardagen. Förslag på hur seniorbiljetten kan utvecklas ytterligare handlar bland annat om ökade resmöjligheter och giltighet.

Sammanfattningsvis visar resultatet från enkäten att seniorerna är mycket nöjda med seniorerbjudandet. Seniorbiljetten beskrivs bland annat som en ekonomisk förmån som bidrar till frihet.

4. Fortsatt utveckling

4.1. Val av zon

Kommuner som har hållplatser med dubbel zontillhörighet, så kallade omlottzoner, ska enligt IKN:s beslut om ny utformning av seniorerbjudandet erbjudas möjlighet att låta seniorerna välja vilken zon de vill att seniorbiljetten ska vara giltig i. Det är inte fastställt när den systemutveckling som krävs kommer att kunna genomföras. Västtrafik arbetar för närvarande med flera andra prioriterade initiativ, bland annat kommunal subvention och uppdraget att utreda en ny zonstruktur för Bollebygd och Härryda. Ett par kommuner har uttryckt intresse för att införa val av zon när möjligheten finns. Härryda kommun är för närvarande (november 2025) den enda kommunen som inkommit med ett beslut till Västtrafik om att införa val av zon i sitt seniorerbjudande när det är möjligt.

4.2. Digitala seniorbiljetter

Digitala seniorbiljetter är något som har efterfrågats av både seniorer, kommuner och kundnära personal. I september 2025 påbörjade Västtrafik en successiv lansering av seniorbiljetter i appen Västtrafik To Go i Västra Götalandsregionens 49 kommuner och Kungsbacka. Lanseringen sker stegvis med några kommuner i taget för att säkerställa att allt fungerar smidigt. Seniorerna väljer själva om de vill ha seniorbiljetten i appen eller på ett kort. Mer information finns på vasttrafik.se/digitalseniorbiljett.

⁷ Procentandelar är avrundade till hela procenttal, vilket gör att summan inte alltid blir exakt 100 procent.

4.3. Kommunikation

Några kommuner och seniorer har framfört önskemål och förslag gällande kommunikationen om seniorerbjudandet, bland annat i de enkätundersökningar som Västtrafik genomfört. Inför lanseringen av digitala seniorbiljetter har all kommunikation om seniorerbjudandet setts över. Till exempel har informationen om seniorbiljetternas giltighet förtydligats på Västtrafiks hemsida, och både hemsidan vasttrafik.se/seniorbiljett och det postala seniorerbjudandet har fått en ny utformning. I samband med lanseringen av digitala seniorbiljetter får kommunerna ett utskick med kommunikationsmaterial som de kan använda i sina egna kanaler.

Dokumenthistorik

Version	Datum	Kommentar
1.0	2025-11-12	Första versionen fastställd

Bilaga 1

Statistik över seniorerbjudandet

Tabell 1. Antal folkbokförda invånare 65+ med tillgång till ett seniorerbjudande

Kommun	Antal dec 2023	% av 65+ 2023	Antal dec 2024	% av 65+ 2024	Förändrat villkor (se kapitel 3.1)
Ale	5 670	100 %	4 414	77 %	65 till 70 år
Alingsås	9 764	100 %	9 926	100 %	-
Bengtsfors	2 839	100 %	2 854	100 %	-
Bollebygd	2 105	100 %	2 113	100 %	-
Borås	22 366	100 %	22 637	100 %	-
Dals-Ed	0	0 %	1 074	79 %	Infört erbjudande
Essunga	761	50 %	1 165	77 %	75 till 70 år
Falköping	7 549	100 %	5 716	75 %	(65 till 70 år, övergångslösning)*
Färgelanda	840	48 %	1 318	75 %	75 till 70 år
Grästorp	755	50 %	1 149	75 %	75 till 70 år
Gullspång	843	49 %	1 300	75 %	75 till 70 år
Göteborg	95 559	100 %	97 471	100 %	-
Götene	1 780	51 %	2 683	75 %	75 till 70 år
Herrljunga	1 191	50 %	1 842	76 %	75 till 70 år (70 till 65 år)*
Hjo	1 318	52 %	2 001	78 %	75 till 70 år
Härryda	6 771	100 %	6 900	100 %	-
Karlsborg	1 175	55 %	1 708	79 %	75 till 70 år
Kungsbacka	17 779	100 %	18 132	100 %	-
Kungälv	10 148	100 %	10 421	100 %	-
Lerum	7 909	100 %	8 044	100 %	-
Lidköping	9 812	100 %	9 924	100 %	-
Lilla Edet	2 968	100 %	2 988	100 %	-
Lysekil	2 297	51 %	3 518	76 %	75 till 70 år
Mariestad	3 634	55 %	5 139	78 %	75 till 70 år
Mark	8 295	100 %	8 411	100 %	-
Mellerud	2 613	100 %	2 617	100 %	-
Munkedal	2 685	100 %	2 059	76 %	65 till 70 år, övergångslösning
Mölnadal	11 437	100 %	11 710	100 %	-
Orust	0	0 %	3 767	76 %	Infört erbjudande
Partille	6 975	100 %	7 109	100 %	-
Skara	2 291	52 %	3 310	75 %	75 till 70 år
Skövde	5 935	51 %	8 781	75 %	75 till 70 år
Sotenäs	1 584	49 %	2 512	77 %	75 till 70 år
Stenungsund	5 736	100 %	4 408	76 %	65 till 70 år
Strömstad	3 137	100 %	3 195	100 %	-
Svenljunga	2 800	100 %	2 125	75 %	(65 till 70 år, övergångslösning)*
Tanum	1 913	49 %	3 014	76 %	75 till 70 år
Tibro	1 546	54 %	2 189	76 %	75 till 70 år
Tidaholm	1 703	53 %	2 402	75 %	75 till 70 år
Tjörn	4 783	100 %	4 854	100 %	-
Tranemo	3 048	100 %	3 062	100 %	-
Trollhättan	11 543	100 %	11 667	100 %	-
Töreboda	1 234	49 %	1 851	74 %	75 till 70 år
Uddevalla	6 447	51 %	9 540	75 %	75 till 70 år
Ulricehamn	3 199	52 %	4 652	76 %	75 till 70 år
Vara	1 986	50 %	2 984	74 %	75 till 70 år
Vårgårda	2 615	100 %	2 659	100 %	-
Vänersborg	4 965	53 %	7 223	76 %	75 till 70 år
Åmål	3 401	100 %	3 406	100 %	-
Öckerö	1 833	52 %	3 622	100 %	(75 till 65 år)*

* Villkorsförändringen genomfördes 2025, se kapitel 3.1 i rapporten *Uppföljning av projektet Utreda och implementera nytt seniorerbjudande*.

Tabell 2. Antal resor med kommunens seniorbiljett

Kommun	Jan - dec 2023	Jul 2024 – jun 2025	Utv %	Förändrat villkor (se kapitel 3.1)
Ale	149 377	129 696	-13 %	65 till 70 år
Alingsås	163 598	188 861	15 %	-
Bengtsfors	18 749	18 238	-3 %	-
Bollebygd	13 637	15 779	16 %	-
Borås*	1 311 018	1 458 312	11 %	-
Dals-Ed	N/A	3 032	N/A	Infört erbjudande
Essunga	735	1 808	146 %	75 till 70 år
Falköping	147 828	161 810	9 %	65 till 70 år, övergångslösning
Färgelanda	4 272	12 135	184 %	75 till 70 år
Grästorp	3 374	8 852	162 %	75 till 70 år
Gullspång	1 593	3 773	137 %	75 till 70 år
Göteborg*	17 247 555	16 415 053	-5 %	-
Götene	8 860	18 030	103 %	75 till 70 år
Herrljunga	3 793	10 224	170 %	75 till 70 år; 70 till 65 år
Hjo	10 077	19 122	90 %	75 till 70 år
Härryda	188 925	172 471	-9 %	-
Karlsborg	9 039	15 471	71 %	75 till 70 år
Kungsbacka	239 425	259 924	9 %	-
Kungälv	210 844	203 064	-4 %	-
Lerum	138 179	160 843	16 %	-
Lidköping	215 180	220 988	3 %	-
Lilla Edet	13 846	17 698	28 %	-
Lysekil	29 497	46 481	58 %	75 till 70 år
Mariestad	53 748	80 067	49 %	75 till 70 år
Mark	75 333	89 555	19 %	-
Mellerud	12 117	16 014	32 %	-
Munkedal	18 902	20 399	8 %	65 till 70 år, övergångslösning
Mölnadal*	786 381	914 524	16 %	-
Orust	N/A	20 659	N/A	Infört erbjudande
Partille*	714 864	781 799	9 %	-
Skara	21 348	41 758	96 %	75 till 70 år
Skövde	205 049	306 048	49 %	75 till 70 år
Sotenäs	9 697	17 023	76 %	75 till 70 år
Stenungsund	105 265	79 307	-25 %	65 till 70 år
Strömstad	18 502	22 121	20 %	-
Svenljunga	16 095	20 840	29 %	65 till 70 år, övergångslösning
Tanum	5 959	13 048	119 %	75 till 70 år
Tibro	13 303	23 449	76 %	75 till 70 år
Tidaholm	7 617	11 369	49 %	75 till 70 år
Tjörn	84 617	107 135	27 %	-
Tranemo	23 195	28 072	21 %	-
Trollhättan	573 306	622 430	9 %	-
Töreboda	6 218	10 442	68 %	75 till 70 år
Uddevalla	203 891	329 680	62 %	75 till 70 år
Ulricehamn	25 393	41 376	63 %	75 till 70 år
Vara	5 960	12 142	104 %	75 till 70 år
Vårgårda	8 600	10 025	17 %	-
Vänersborg	94 030	172 893	84 %	75 till 70 år
Åmål	13 678	8 207	-40 %	-
Öckerö	39 424	86 368	119 %	75 till 65 år

* För Borås, Göteborg, Mölnadal och Partilles seniorerbjudanden räknas resandet upp med valideringsgrad.

Tabell 3. Antal resor per seniorbiljett

Kommun	Jan – dec 2023	Jul 2024 – jun 2025	Utv %	Förändrat villkor (se kapitel 3.1)
Ale	35,5	38,6	9 %	65 till 70 år
Alingsås	19,4	21,6	12 %	-
Bengtsfors	12,5	10,6	-15 %	-
Bollebygd	10,1	11,1	10 %	-
Borås*	67,0	73,7	10 %	-
Dals-Ed	N/A	5,7	N/A	Infört erbjudande
Essunga	3,0	3,4	12 %	75 till 70 år
Falköping	24,6	27,1	10 %	65 till 70 år, övergångslösning
Färgelanda	9,6	15,7	64 %	75 till 70 år
Grästorp	9,0	12,1	34 %	75 till 70 år
Gullspång	4,2	5,8	36 %	75 till 70 år
Göteborg*	189,8	176,0	-7 %	-
Götene	8,3	9,9	19 %	75 till 70 år
Herrljunga	7,6	7,2	-5 %	75 till 70 år; 70 till 65 år
Hjo	12,5	13,7	10 %	75 till 70 år
Härryda	31,8	28,6	-10 %	-
Karlsborg	11,2	12,5	12 %	75 till 70 år
Kungsbacka	16,0	16,7	4 %	-
Kungälv	23,7	21,8	-8 %	-
Lerum	20,0	22,5	13 %	-
Lidköping	25,2	25,6	2 %	-
Lilla Edet	10,2	11,4	11 %	-
Lysekil	16,6	16,7	0 %	75 till 70 år
Mariestad	18,5	20,1	9 %	75 till 70 år
Mark	12,5	14,2	14 %	-
Mellerud	8,3	9,7	17 %	-
Munkedal	11,5	12,0	3 %	65 till 70 år, övergångslösning
Mölnadal*	80,6	88,3	10 %	-
Orust	N/A	10,7	N/A	Infört erbjudande
Partille*	111,7	116,8	5 %	-
Skara	14,8	18,0	22 %	75 till 70 år
Skövde	40,2	40,5	1 %	75 till 70 år
Sotenäs	10,4	9,9	-5 %	75 till 70 år
Stenungsund	22,1	20,8	-6 %	65 till 70 år
Strömstad	9,3	10,6	14 %	-
Svenljunga	14,4	14,6	1 %	65 till 70 år, övergångslösning
Tanum	5,8	7,4	27 %	75 till 70 år
Tibro	12,5	14,3	14 %	75 till 70 år
Tidaholm	7,7	7,8	1 %	75 till 70 år
Tjörn	21,0	25,6	22 %	-
Tranemo	11,5	13,1	14 %	-
Trollhättan	58,7	62,2	6 %	-
Töreboda	9,3	9,0	-3 %	75 till 70 år
Uddevalla	38,6	43,9	14 %	75 till 70 år
Ulricehamn	12,2	12,9	6 %	75 till 70 år
Vara	5,5	6,5	18 %	75 till 70 år
Vårgårda	6,0	6,3	5 %	-
Vänersborg	23,5	30,5	30 %	75 till 70 år
Åmål	7,5	4,2	-44 %	-
Öckerö	29,8	28,4	-5 %	75 till 65 år

* För Borås, Göteborg, Mölnadal och Partilles seniorerbjudanden räknas resandet upp med valideringsgrad.

Bilaga 2

Kommunernas syn på seniorerbjudandet

Resultat från kommunenkät om seniorerbjudandet

Inledning och metod

Under maj 2025 genomförde Västtrafik en digital enkätundersökning bland Västra Götalandsregionens 49 kommuner samt Kungsbacka. Av dessa deltog 42 kommuner, vilket motsvarar 84 % av målgruppen.

Syftet med enkäten var att samla in kommunernas åsikter och erfarenheter kring seniorerbjudandet. Enkäten skickades till Västtrafiks kontaktperson hos respektive kommun.

Enkäten innehöll både fasta svarsalternativ och öppna fritextfrågor. Metoden kombinerar kvantitativ statistik och kvalitativ analys för att ge både bredd och djup i resultatet.

Kvantitativ analys: Resultaten från de fasta svarsalternativen har beräknats i andelar (%) och visualiserats främst med stapeldiagram.

Kvalitativ analys: Fritextsvaren har använts för att ge en djupare förståelse och fånga nyanser i upplevelser och synpunkter.

Observera att fritextsvaren kommer från en mindre grupp svarande. Resultaten speglar därför enskilda kommuners åsikter och inte hela gruppens upplevelse.

Procentandelar är avrundade till hela procenttal, vilket kan göra att summan inte alltid blir exakt 100 %.

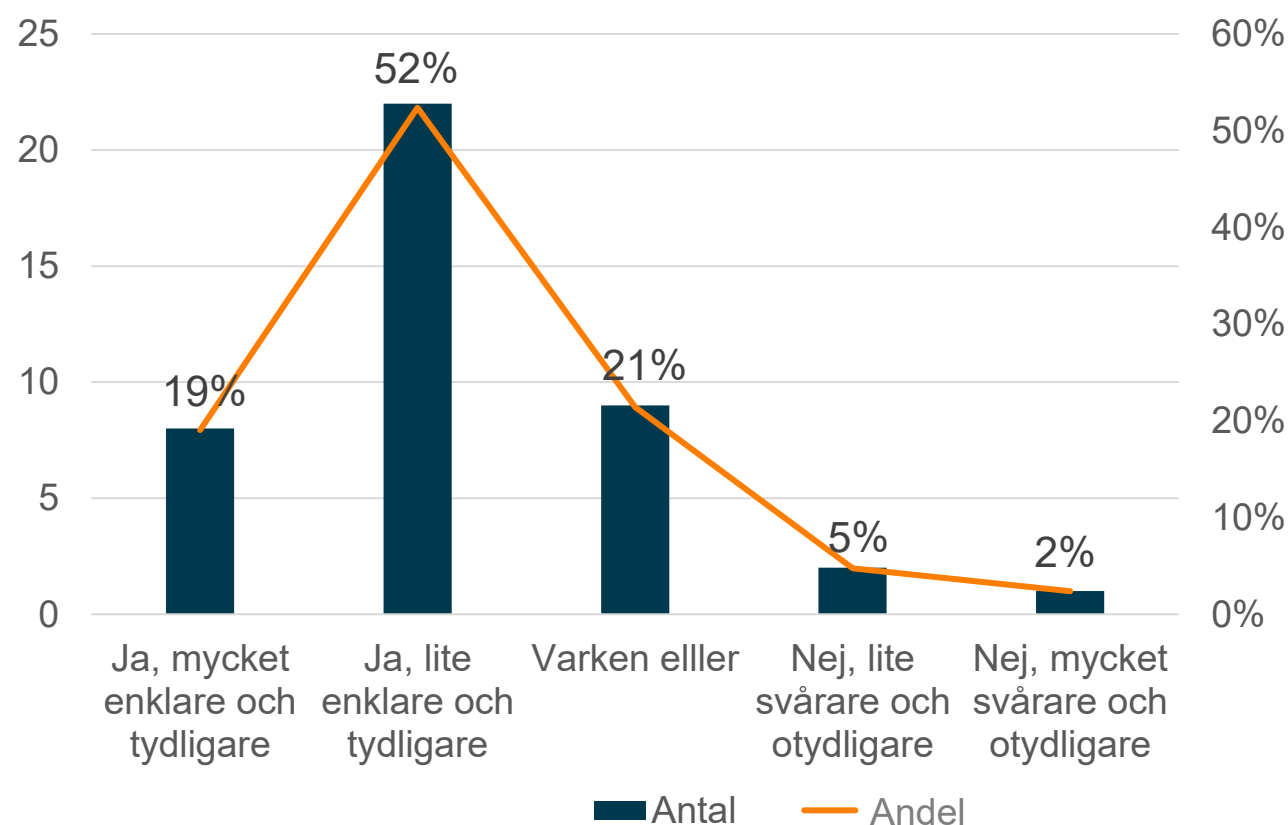
Nyckelinsikter

- ✓ **Stort deltagande** – 42 av 50 kommuner svarade (84 %).
- ✓ **Mycket uppskattat erbjudande** – 95 % av kommunerna är nöjda med seniorerbjudandet.
- ✓ **Gratis resor i stort område** är den största styrkan och lyfts som värdefullt för seniorernas frihet, social gemenskap och livskvalitet.
- ✓ **Den nya kalkylmodellen** upplevs tydligare av en majoritet, även om enstaka kommuner efterfrågar exempelvis mer omfattande underlag med statistik och analys av resandeutvecklingen över tid.
- ✓ **Informationen fungerar överlag väl**, men ett par kommuner lyfter behov av mer tydlighet kring till exempel zonindelningen och ansvarsfördelningen mellan kommunen och Västtrafik.
- ✓ **Administrationen beskrivs som enkel**, men enstaka kommuner framför önskemål om bland annat ytterligare digitalisering och mer enhetliga villkor (t.ex. gällande ålder).
- ✓ **Fritextsvaren speglar enskilda kommuners åsikter** och är inte representativa för hela gruppen – men de ger värdefulla exempel på upplevda styrkor och utvecklingsområden.

1. Upplever kommunen att den nya kalkylmodellen för seniorerbjudandet är enklare och tydligare än den gamla?

(att nu betala för seniorernas resande, i stället för som tidigare en årlig avgift per seniorkort oavsett användningsgrad)

- **Majoriteten av kommunerna** anser att den nya kalkylmodellen – där kommunen betalar för seniorernas resande istället för en fast årlig avgift per seniorkort – är **tydligare och enklare** än den tidigare.
- Totalt svarade **30 kommuner (71 %)** att modellen är **enklare** (8 mycket enklare och 22 lite enklare).
- **9 kommuner (21 %)** upplever **ingen större skillnad** jämfört med tidigare.
- **3 kommuner (7 %)** anser att den nya modellen är **svårare eller mer otydlig** än den gamla.



Procenttalen är avrundade till närmaste heltal, därför summerar de till 99 % istället för 100 %.

Fritextsvar kopplade till den nya kalkylmodellen

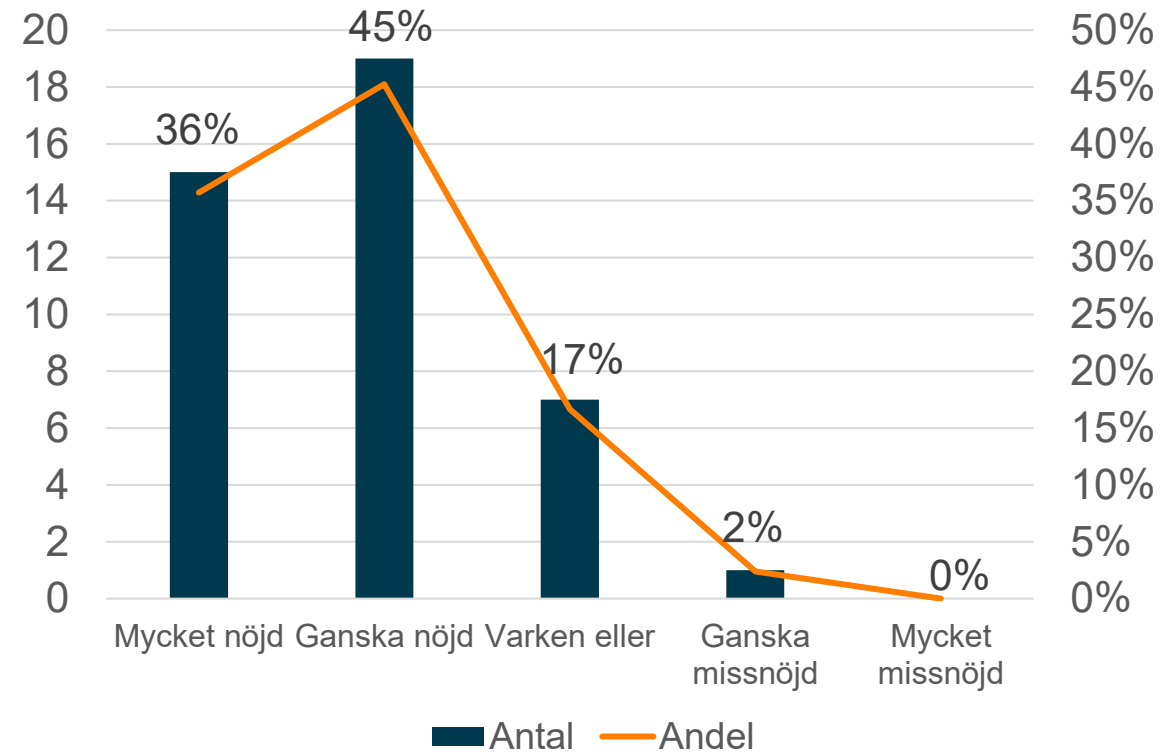
Av de 42 kommuner som besvarade enkäten har **6 kommuner** lämnat fritextsvar om den nya kalkylmodellen. Svaren är alltså inte representativa för hela gruppen, men ger en bild av olika upplevelser.

- **Tydligare** – Ett par kommuner framför att kalkylmodellen upplevs som tydligare och enklare att förstå samt ger bättre statistik, prognoser och tydligare kostnadsbild.
- **Otydligheter** – Enstaka kommuner upplever otydlighet, till exempel kopplat till att kostnaden per resa beräknas utifrån alla resor och inte bara seniorresor. En kommun framför även upplevd orättvisa gällande bland annat zonstrukturen.
- **Övergångsfas** – En kommun beskriver att det är lite krångligt med övergången, men att det förväntas lösa sig.

2. Hur nöjd är kommunen med informationen om seniorerbjudandet?

Kommunernas nöjdhet med informationen kring seniorerbjudandet är **överlag hög**.

- **34 kommuner (81 %)** uppger att de är **nöjda** med informationen – varav 15 mycket nöjda och 19 ganska nöjda.
- Ett mindre antal (**7 kommuner, 17 %**) är **neutrala** och har svarat “varken eller”.
- **En kommun (2 %)** har svarat **ganska missnöjd**, ingen kommun är mycket missnöjd.
- Detta visar att **informationen om seniorerbjudandet** till stora delar **fungerar bra** enligt kommunerna, även om det finns ett fåtal kommuner som efterfrågar förbättrad eller tydligare information.



Fritextsvar kopplade till informationen om seniorerbjudandet

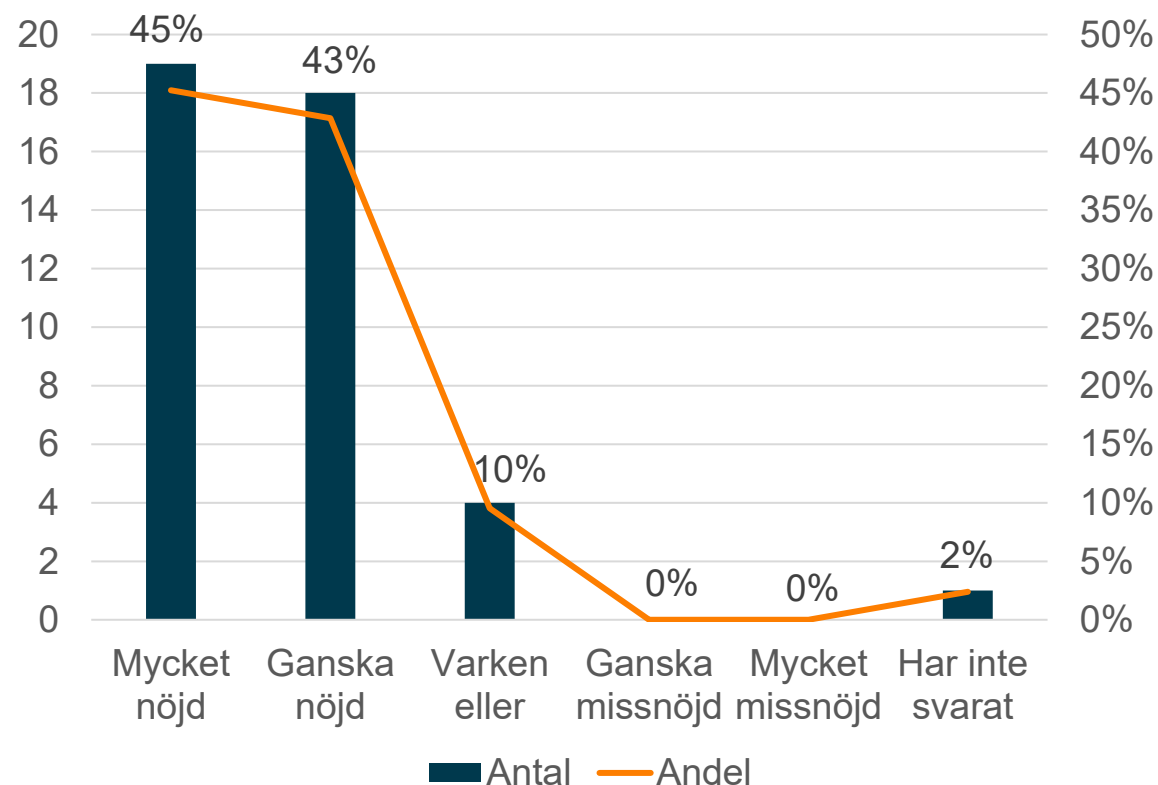
Av de 42 kommuner som besvarade enkäten har **5 kommuner** lämnat fritextsvar om den information som skickas ut om seniorerbjudandet. Svaren är alltså inte representativa för hela gruppen, men ger en bild av olika upplevelser.

- **Tydlighet** – En kommun lyfter att informationen är tydlig och tillräcklig.
- **Ansvar & ägarskap*** – En kommun vill vara mer delaktig i kommunikationen som skickas ut.
- **Behov av mer information** – Ett par kommuner framför ytterligare informationsbehov gällande till exempel zonindelning samt ansvarsfördelningen mellan kommunen och Västtrafik.
- **Räckvidd & kännedom** – Alla som omfattas av seniorerbjudandet får ett informationsutskick, men det finns ändå vissa seniorer som inte upplever att de har fått ett erbjudande.

*Kopplat till att seniorerbjudandet finansieras av kommunerna.

3. Hur nöjd är kommunen med den administrativa processen kring tillköpet av seniorbiljetterna?

- Kommunerna är överlag **mycket nöjda** med hanteringen av tillköp av seniorbiljetter.
- **37 kommuner (88 %)** uppger att de är **nöjda** – varav 19 är mycket nöjda och 18 är ganska nöjda.
- **4 kommuner (10 %)** är **neutrala** och har svarat “varken eller”.
- Ingen av kommunerna är missnöjda.
- **1 kommun (2 %)** har **valt att inte svara** på frågan.



Fritextsvar kopplade till den administrativa processen

Av de 42 kommuner som besvarade enkäten har **5 kommuner** lämnat fritextsvar om hur man upplever den administrativa processen för seniorerbjudandet. Svaren är alltså inte representativa för hela gruppen.

- **Generell nöjdhet**

"Vi är nöjda med den administrativa processen i stort."

- **Flexibilitet och förändringar**

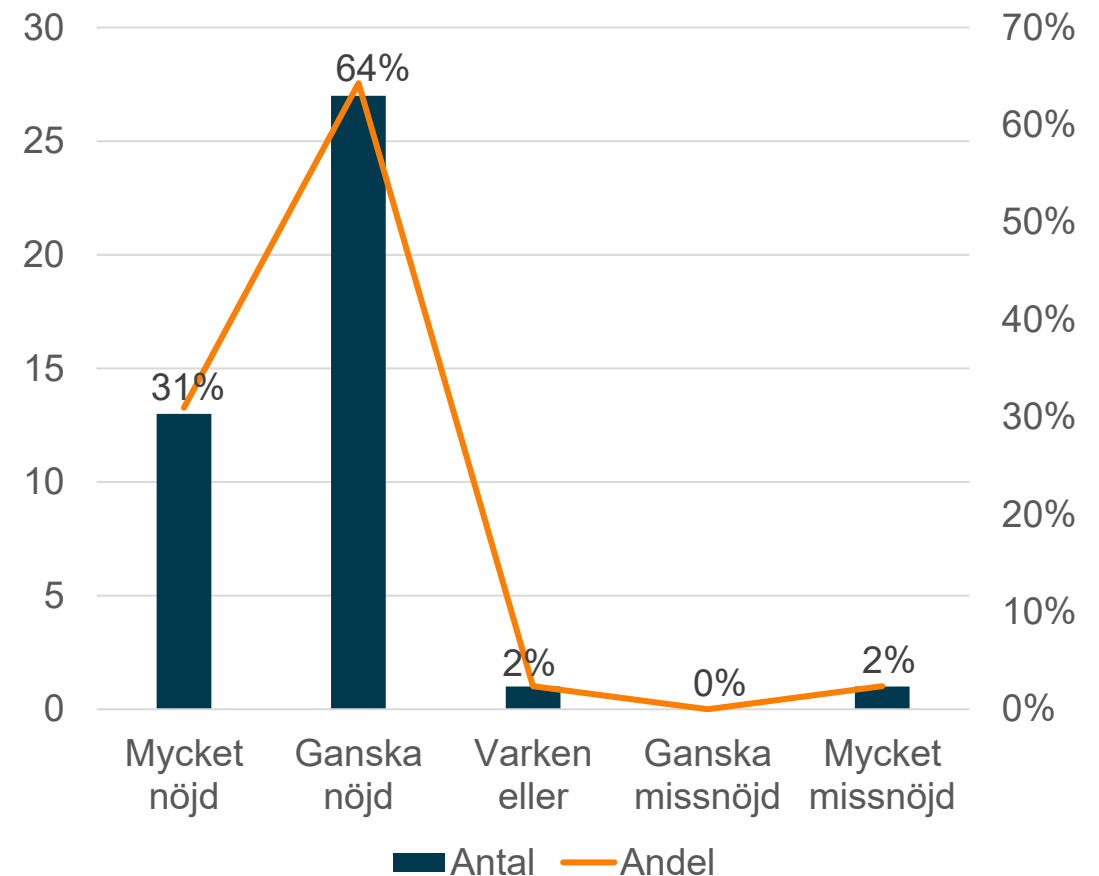
"Det är viktigt att det även framgent finns möjlighet att göra förändringar på kort tid, exempelvis ålderskriteriet."

- **Låg administrativ börda**

"Låg administrativ börda för kommunen."

4. Hur nöjd är kommunen totalt sett med seniorererbjudandet?

- **40 kommuner (95 %)** är **nöjda** med seniorererbjudandet: 13 kommuner (31 %) är mycket nöjda och 27 kommuner (64 %) ganska nöjda.
- **En kommun (2 %)** är **neutral** och har svarat “varken eller”.
- Endast **en kommun (2 %)** uttrycker **missnöje**.
- Resultatet visar att nöjdheten med erbjudandet är stor bland kommunerna. Endast ett fåtal efterfrågar förbättringar.



Procenttalen är avrundade till närmaste heltal, därför summerar de till 99 % istället för 100 %.

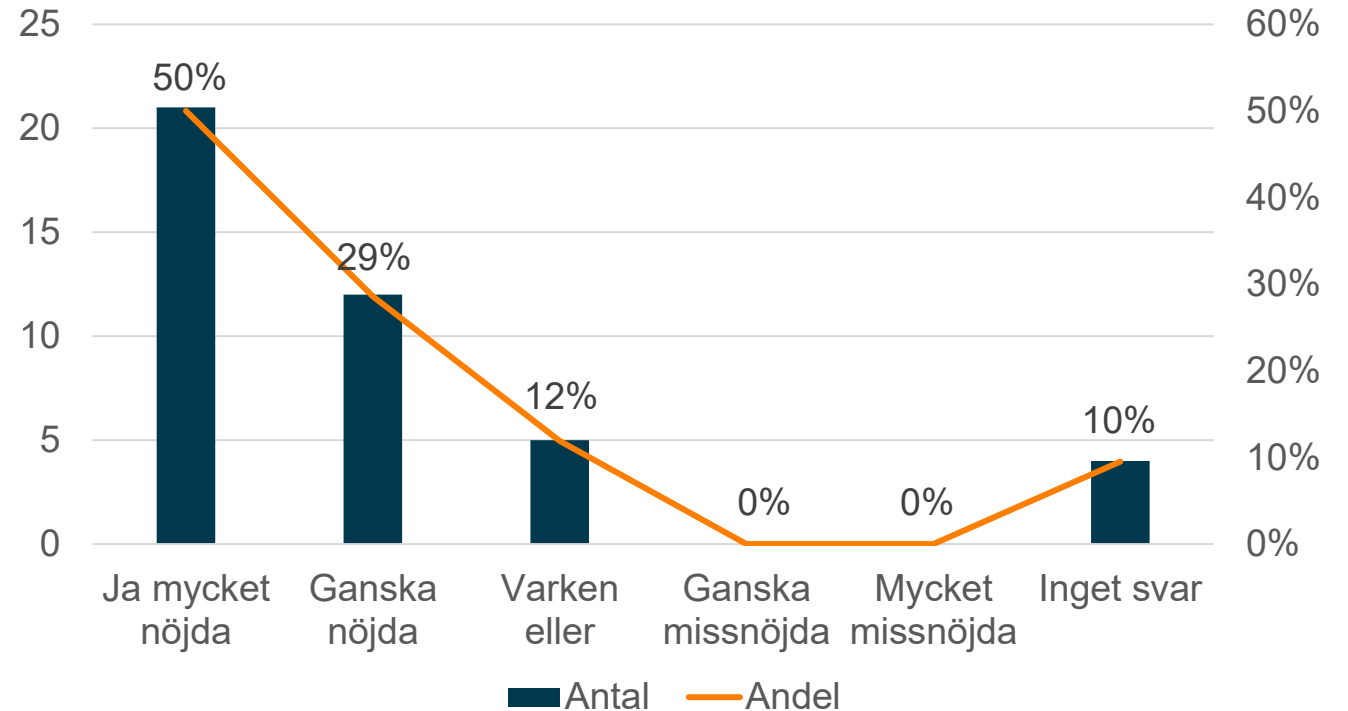
Fritextsvar kopplade till kommunernas totala nöjdhet med seniorerbjudandet

Av de 42 kommuner som besvarade enkäten har **5 kommuner** lämnat fritextsvar om hur man upplever seniorerbjudandet i stort. Svaren är alltså inte representativa för hela gruppen.

- **I linje med kommunens synpunkter**
"Vi upplever att utformandet av erbjudandet ligger i linje med kommunens synpunkter i framttagandet av förändrat seniorkortserbjudande."
- **Ägarskap & rättvisa**
"Seniorerbjudande borde vara en del av Västtrafiks egna sortiment, och inte ett tillköp av kommunerna. Dagens system skapar orättvisor mellan kommuninvånare i de olika kommunerna och zonerna, där man får ut olika mycket funktion och nytta trots samma regionskatt."
- **Flexibilitet & lokala önskemål**
En kommun framför att de vill "kunna erbjuda 65+ dygnet runt vilket vi kan göra med nuvarande upplägg för tillköp. Kostnaden för tillköpet är dock högt ställt".
- **Åldersvillkor**
*"Är nöjd men skulle gärna sett att alla kommuner har samma ålder."
"Det finns grupper som inte klarar att arbeta fram till 65 årsålder, som skulle önska att seniorkortet gäller från och med man tar ut sin ålderspension."*
- **Nöjdhet med helhetslösningen**
"Generellt mycket nöjda. Det kommunala rådet för äldre lyfter särskilt fram att de är nöjda över att det gäller hela dygnet runt och att de kan åka inom hela zon C. Det är t.ex. möjligt att åka till grannkommunerna och NÄL på seniorkortet."

5. Upplever kommunen att dess seniorer är nöjda med seniorererbjudandet?

- **33 kommuner (79 %)** upplever att **seniorerna är nöjda** med erbjudandet – varav 21 mycket nöjda och 12 ganska nöjda.
- **5 kommuner (12 %)** upplever att seniorerna är **neutrala**.
- Ingen kommun upplever missnöje.
- **4 kommuner (10 %)** har valt att **inte svara**.



Procenttalen är avrundade till närmaste heltal, därför summerar de till 101 % istället för 100 %.

Fritextsvar kopplade hur kommunerna upplever seniorernas nöjdhet

Av de 42 kommuner som besvarade enkäten har **9 kommuner** lämnat fritextsvar om hur man upplever seniorernas nöjdhet. Svaren är alltså inte representativa för hela gruppen.

- **Generellt nöjda**

"Generellt är de mycket nöjda."

- **Önskemål om utökad giltighet**

"Det finns en frustration över att seniorbiljetten inte gäller hela dagen utan bara i lågtrafik på vardagar."

"Vi får ärenden om att man önskar att korten gällde hela dygnet. Men de är välanvända oavsett."

- **Zoner & rättvisa**

"Gratis är gott, men många upplever orättvisor pga. zonsystemet och olika omlottzoner."

"De skulle också vilja ha för zon A."

- **Åldersvillkor**

"De som önskar en lägre åldersgräns är förmodligen mindre nöjda."

"Finns självklart de som önskat att det fanns för även lägre åldersgrupp än kommunen valt."

- **Osäkerhet/otillräckligt underlag**

"Har för lite underlag för att kunna svara på frågan."

"Svårt att bedöma eftersom vi inte följer upp nöjdheten."

6. Vad bedömer kommunen att seniorernas upplevda nivå av nöjdhet beror på? (Fritextsvar)

Av de 42 kommuner som besvarat enkäten har **32 kommuner** lämnat fritextsvar om vad man bedömer att seniorernas nöjdhet beror på. Svaren är alltså inte representativa för hela gruppen.

- **Gratis resor**

"Att det sker utan kostnad för dem."

"Det är gratis för den enskilde och området för resandet är stort."

- **Stort geografiskt område**

"Jättebra att hela zon C omfattas i seniorkortet."

"Stor uppskattning kring förmånen som zonsystemet ger i zon C."

- **Frihet och tillgänglighet**

"Att kunna åka fritt i kollektivtrafiken och Närtrafik ger frihet."

"Bra och enkelt för dem att åka och många åker och kommer ut."

"Vi ser också att det är en viktig fråga ur tillgänglighetsperspektiv."

- **Social gemenskap & trygghet**

"Möjligheten till ökad social gemenskap."

"Möjligheten att kunna åka kollektivt, dels ur ett socialt perspektiv, dels ur ett ekonomiskt perspektiv."

Kommunerna bedömer att seniorernas nöjdhet framför allt beror på att resorna är gratis, omfattar ett stort område och ger ökad frihet och social gemenskap.

Några kommuner lyfter även ett visst missnöje från seniorerna, bland annat gällande begränsningar i kollektivtrafikutbud och zongiltighet.

7. Är det något annat kommunen vill framföra gällande seniorerbjudandet? (Fritextsvar)

Av de totalt 42 kommunerna har **18 kommuner** valt att besvara den här frågan om seniorerbjudandet. Svaren är alltså inte representativa för hela gruppen.

- **Åldersvillkor** – En kommun framför önskemål om ett enhetligt åldersvillkor, en annan kommun önskar att åldersnivåerna kopplas till riktåldern för pension.
- **Kostnad & prismodell** – Enstaka kommuner uttrycker en oro för ökade kostnader för seniorerbjudandet.
- **Kalkyl & rapportering** – Enstaka kommuner önskar tydligare kalkyl och rapportering med trender över tid.
- **Medfinansiering av seniorer** – Enstaka kommuner efterfrågar möjlighet att ta ut en avgift av seniorerna.

- **Information & kommunikation** – Ett par kommuner önskar tydligare information, exempelvis ett färdigt informationskit.
- **Digitalisering** – En kommun framför önskemål om att seniorbiljetten ska vara tillgänglig i appen Västtrafik To Go.
- **Sortiment & giltighet** – Enstaka kommuner framför synpunkter och önskemål kopplade till zongränser och kollektivtrafikutbud. En anser att seniorerbjudandet inte borde vara ett tillköp utan en del av Västtrafiks sortiment.
- **Positiva effekter** – En kommun lyfter att fler äldre reser, vågar sig ut och upplever ökad självständighet.

Sammanfattning

- Enkäten visar att seniorerbjudandet överlag är uppskattat bland kommunerna. Kommunerna ser ett stort värde i att kunna erbjuda sina äldre invånare kostnadsfria resor.
- Synpunkter som framförs kommer från enstaka kommuner och berör områden som exempelvis kalkylmodellen, åldersvillkor och informationen om seniorerbjudandet.
- Några synpunkter handlar om andra områden än seniorerbjudandet, till exempel utformningen av Västtrafiks zoner.
- Sammanfattningsvis är kommunerna nöjda med seniorerbjudandet, även om det finns vissa önskemål om förändringar.



Bilaga 3

Så tycker kunderna om seniorbiljetten

Resultat från kundenkät om resvanor och resmöjligheter

Inledning

I maj 2025 genomförde Västtrafik en digital kundundersökning om Västtrafiks seniorbiljetter.

Enkäten skickades till 54 848 av de totalt cirka 290 000 kunder som då hade en seniorbiljett, fördelat över regionens 49 kommuner samt Kungsbacka. Detta för att få ett representativt urval som speglar hela kundbasen.

Syftet med enkäten var att förstå hur seniorbiljetten används och vad seniorerna tycker om erbjudandet.

Undersökningen syftade även till att fånga upp synpunkter från seniorerna – vad de uppskattar, vilka hinder de upplever samt förslag på förbättringar.

Totalt svarade 14 138 (26 %) av seniorerna på enkäten, vilket ger en god statistisk grund för analysen.

Metod

Enkäten innehöll både fasta svarsalternativ och öppna fritextfrågor. Metoden kombinerar kvantitativ statistik och kvalitativ analys för att ge både bredd och djup i resultatet.

Kvantitativ analys: Resultaten från de fasta svarsalternativen har beräknats i andelar (%) och visualiserats främst med stapeldiagram. Vissa frågor besvarades endast av relevanta undergrupper.

Kvalitativ analys: Fritextsvaren delades in i ämnesgrupper utifrån återkommande teman och mönster i vad som skrevs och kodades i kategorier (t.ex. begränsningar i kollektivtrafiken, önskemål om utökad giltighet, positiva omdömen).

Observera att fritextsvaren kommer från en mindre grupp svarande. Resultaten speglar därför enskilda individers åsikter och inte hela gruppens upplevelse.

Procentandelar är avrundade till hela procenttal, vilket kan göra att summan inte alltid blir exakt 100 %. För fritextfrågor kan samma svar kodas i flera kategorier, vilket gör att totalen kan överstiga 100 %.

Nyckelinsikter

Nöjdhet

- ✓ Seniorbiljetten upplevs som en ekonomisk förmån som bidrar till frihet.
- ✓ 88 % är nöjda, varav 60 % mycket nöjda.

Resvanor

- ✓ 69 % har behov av att resa minst ett par dagar/vecka (oavsett färdstätt), oftast inom hemzonen.
- ✓ I de fyra kommuner vars seniorbiljett enbart gäller i lågtrafik gör 9 av 10 de flesta av sina resor under lågtrafiktider.

Hinder

- ✓ Begränsat trafikutbud/tillgänglighet.
- ✓ Behov av bil för vissa ärenden.

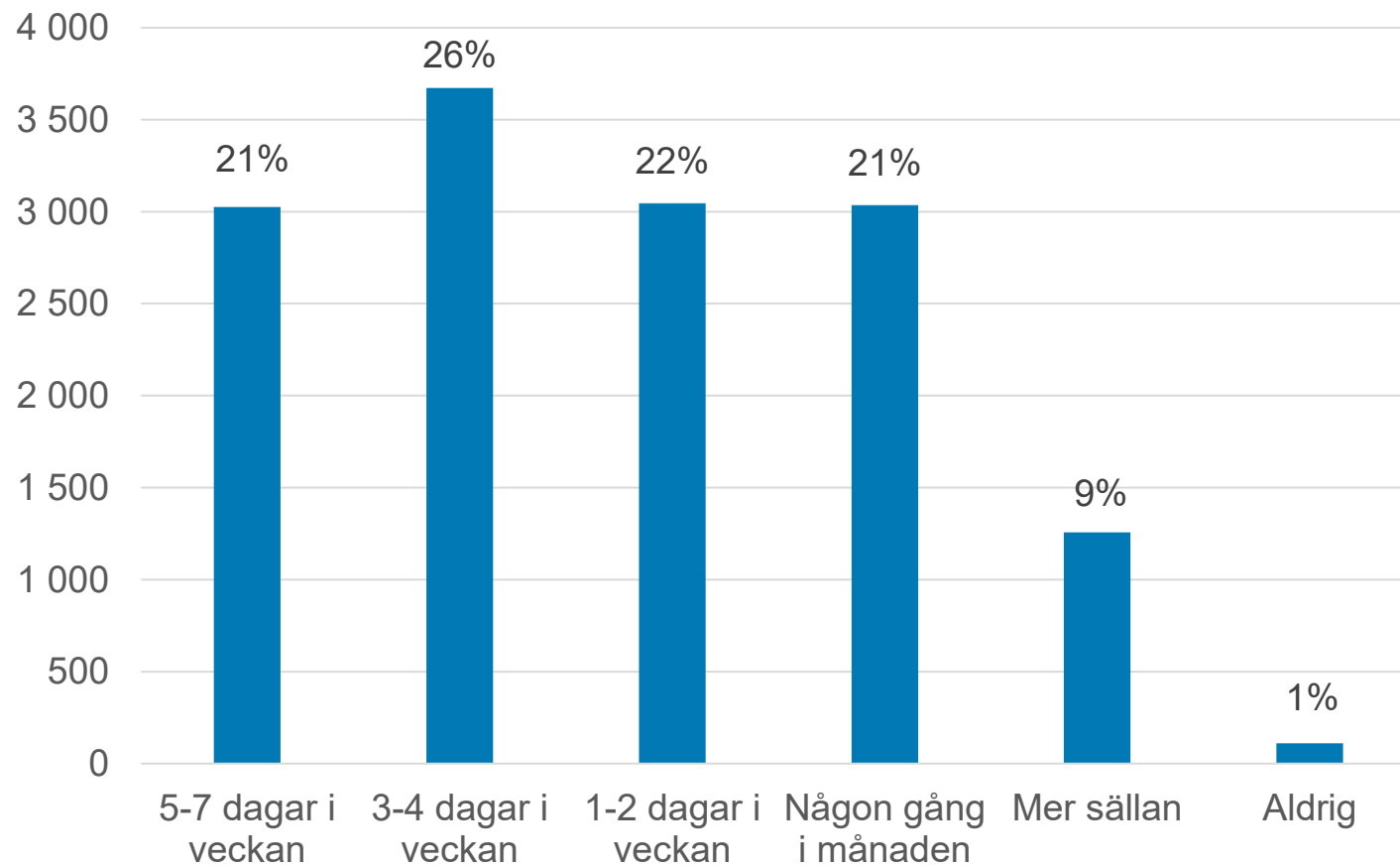
Önskemål från seniorer

- ✓ Giltighet i fler zoner.
- ✓ I de fyra kommuner som har en seniorbiljett som endast gäller i lågtrafik: önskemål om giltighet även under högtrafik.
- ✓ Bättre kollektivtrafikutbud.
- ✓ Majoriteten är nöjda med informationen om seniorbiljetten, men vissa efterfrågar ännu tydligare information.

Seniorbiljetten uppskattas av en stor majoritet, men praktiska hinder och giltighetsbegränsningar gör att den inte används fullt ut av alla.

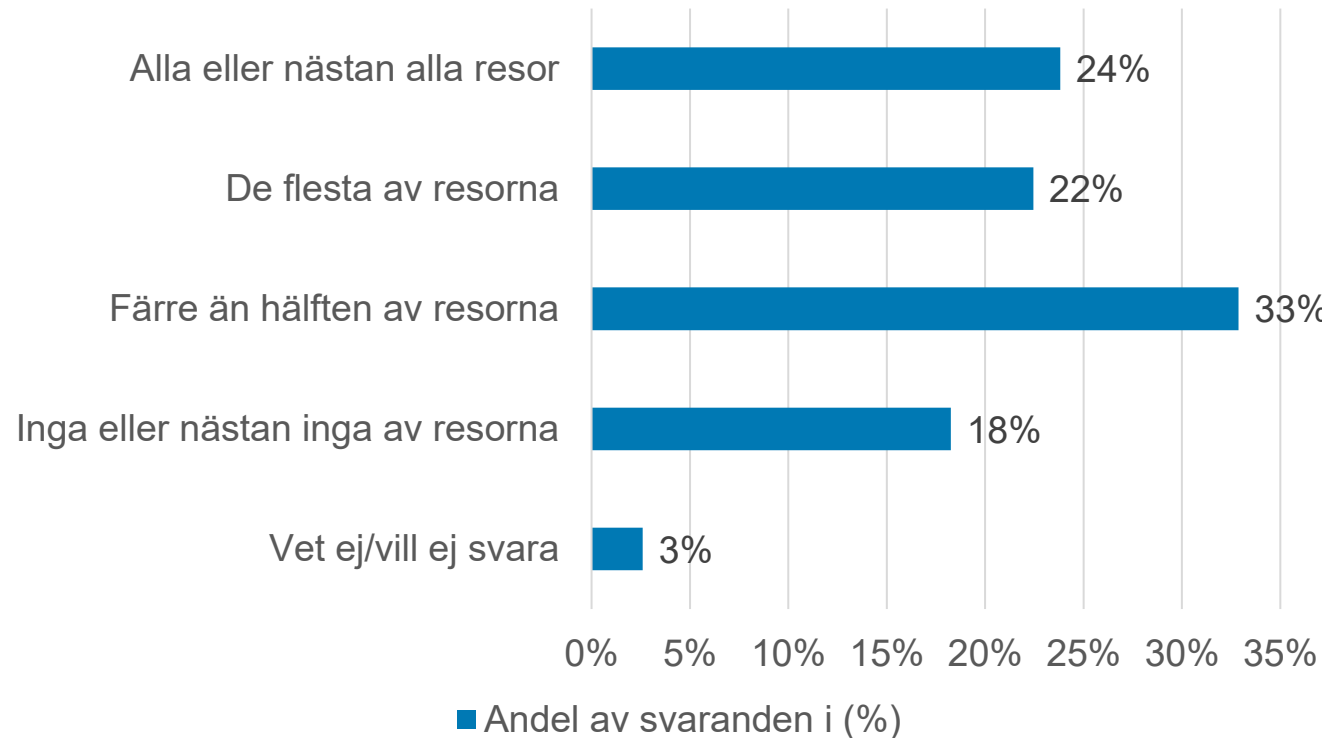
1. Ungefär hur många dagar har du behov av att resa?

Räkna med alla färdssätt (bil/cykel/ kollektivtrafik)



- **Vanligast:** behov av resa **3–4 dagar/vecka (26 %)**.
- **69 %** har behov av resa **minst ett par dagar/vecka**.
- **En tredjedel** har behov av resa **någon gång i månaden eller mer sällan**.
- Få har behov av resa **mer sällan än månadsvis (9 %)** eller **aldrig (<1 %)**.

2. Hur stor andel av dina resor gör du med din seniorbiljett?

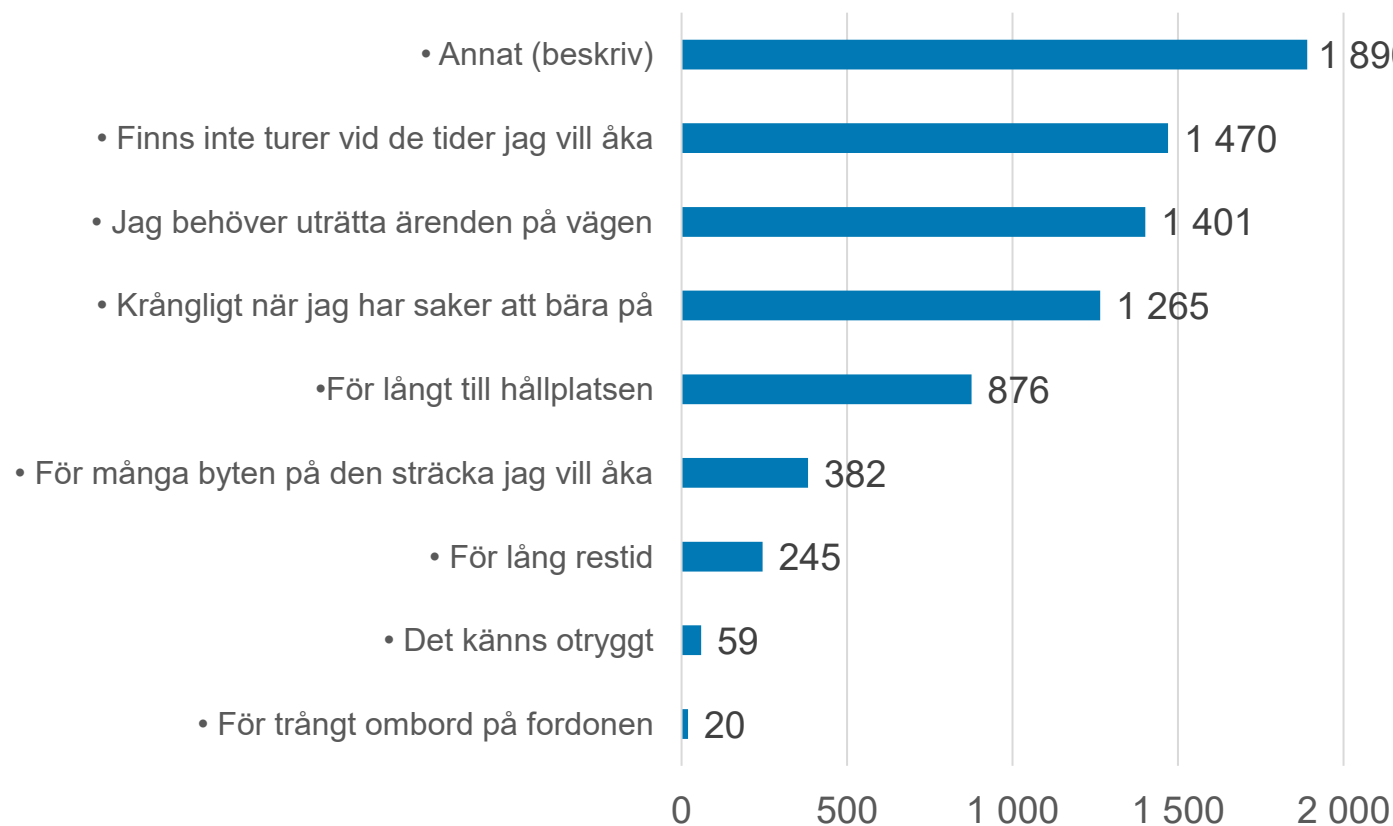


- **46 %** använder seniorbiljetten för alla eller de flesta av resorna.
- **51 %** använder den för färre än hälften av resorna (varav **18 %** nästan aldrig).
- **3 %** vet ej/vill ej svara.

Slutsats: Resor med seniorbiljetten är huvudfärdsätt för nästan hälften, men för en något större andel fungerar den mest som ett komplement.

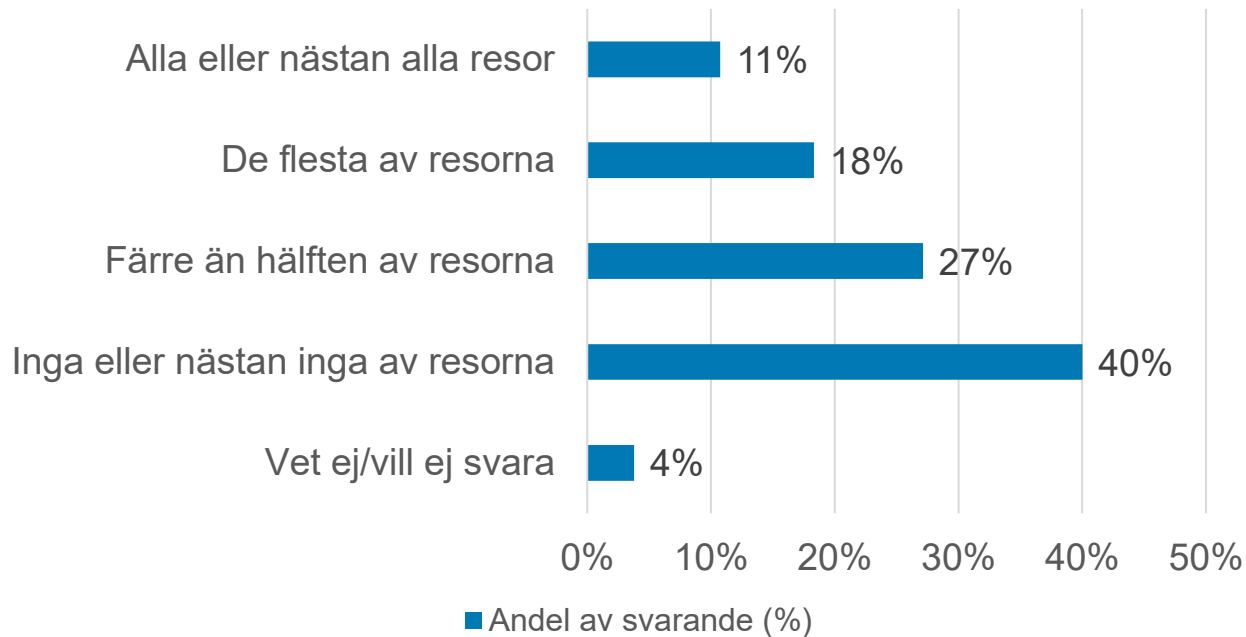
Vad är den största anledningen till att du sällan reser med Västtrafik?

Följdfråga till fråga 2 vid svar "Färre än hälften av resorna" eller "Inga eller nästan inga av resorna"



- Bland de 7 608 fritextsvaren framträder några tydliga huvudskäl till varför vissa sällan använder seniorbiljetten.
- **Vanligast är begränsningar i kollektivtrafikens utbud och tillgänglighet** som glesa turer, byten eller långt till hållplats.
- **Många nämner praktiska hinder i vardagen**, exempelvis ärenden längs vägen eller att behöva bära på saker.
- Under annat finns främst anledningar som **lågt resbehov, föredrar bil/cykel samt begränsningar i biljettens giltighet.**

3. Hur ofta reser du utanför zonen där din seniorbiljett gäller? *(till exempel från zon A till zon B)*

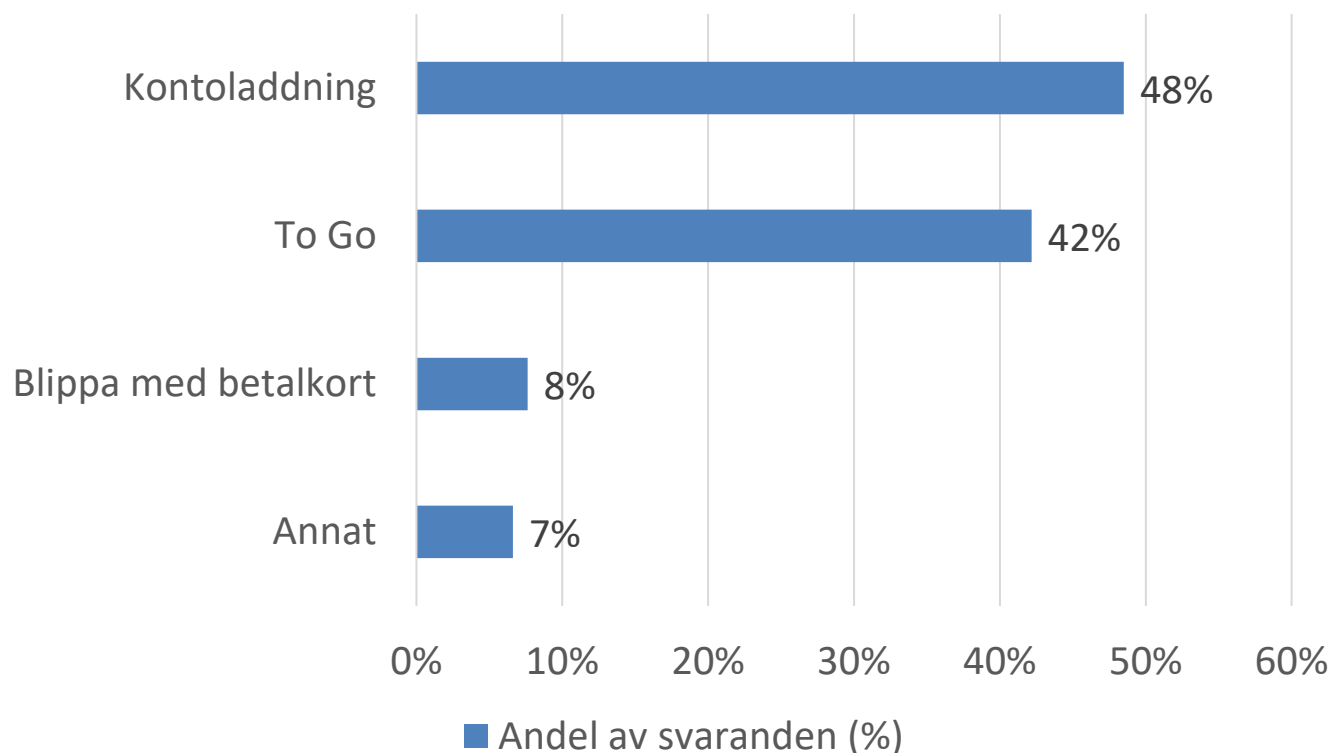


- **40 %** gör **inga eller nästan inga resor** utanför sin giltighetszon.
- **27 %** gör **färre än hälften** av resorna utanför sin giltighetszon.
- **18 %** gör **de flesta** av sina resor utanför sin giltighetszon.
- **11 %** gör **alla eller nästan alla** resor utanför sin giltighetszon.

För de flesta (67 %) täcker biljettens zongiltighet resbehovet till stora delar – endast 3 av 10 gör majoriteten av sina resor utanför hemzonen.

På vilket av följande sätt köper du biljett för den del av resan som går utanför den zon din seniorbiljett gäller i?

Följdfråga vid svar "Alla eller nästan alla resor", "De flesta av resorna" eller "Färre än hälften av resorna" på fråga 3

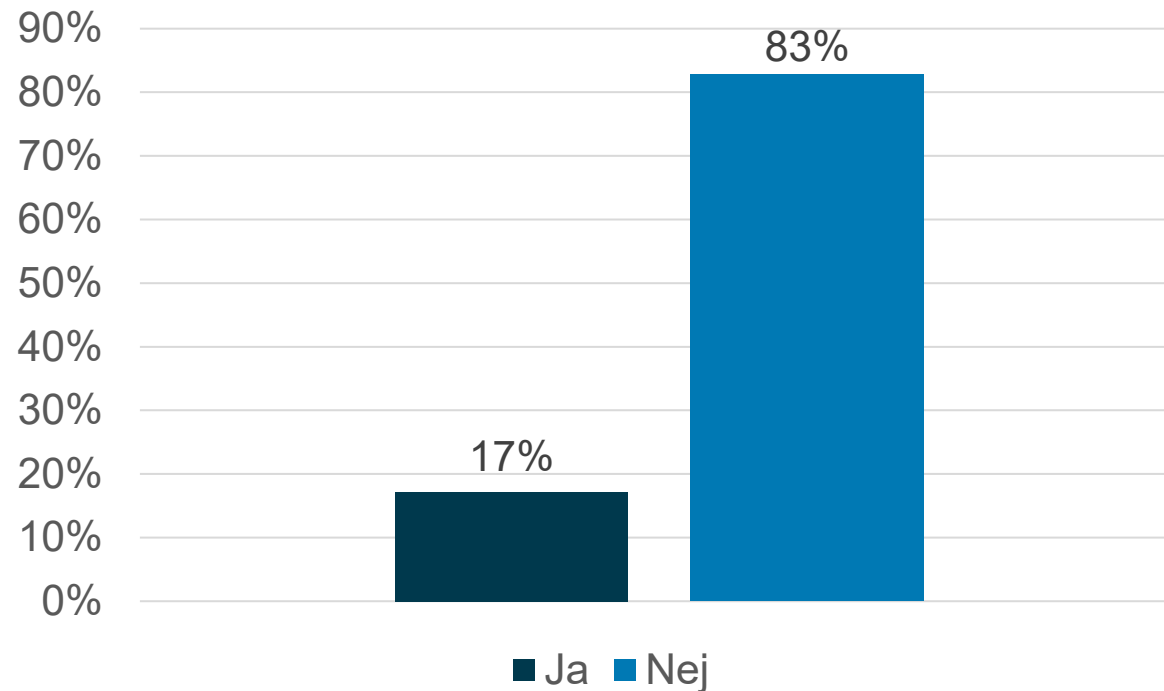


- **Kontoladdning dominerar**
– används av nästan hälften (48 %).
- **To Go är näst vanligast**
– 42 %.
- **Blippa och "annat" är ovanligt**
– 8 % respektive 7 %.

Bland seniorer som reser utanför zonen är kontoladdning och To Go vanligast – Blippa används fortfarande marginellt.

Frågan är en flervalsfråga – flera alternativ kan anges, därför summerar procentsatserna till mer än 100 %.

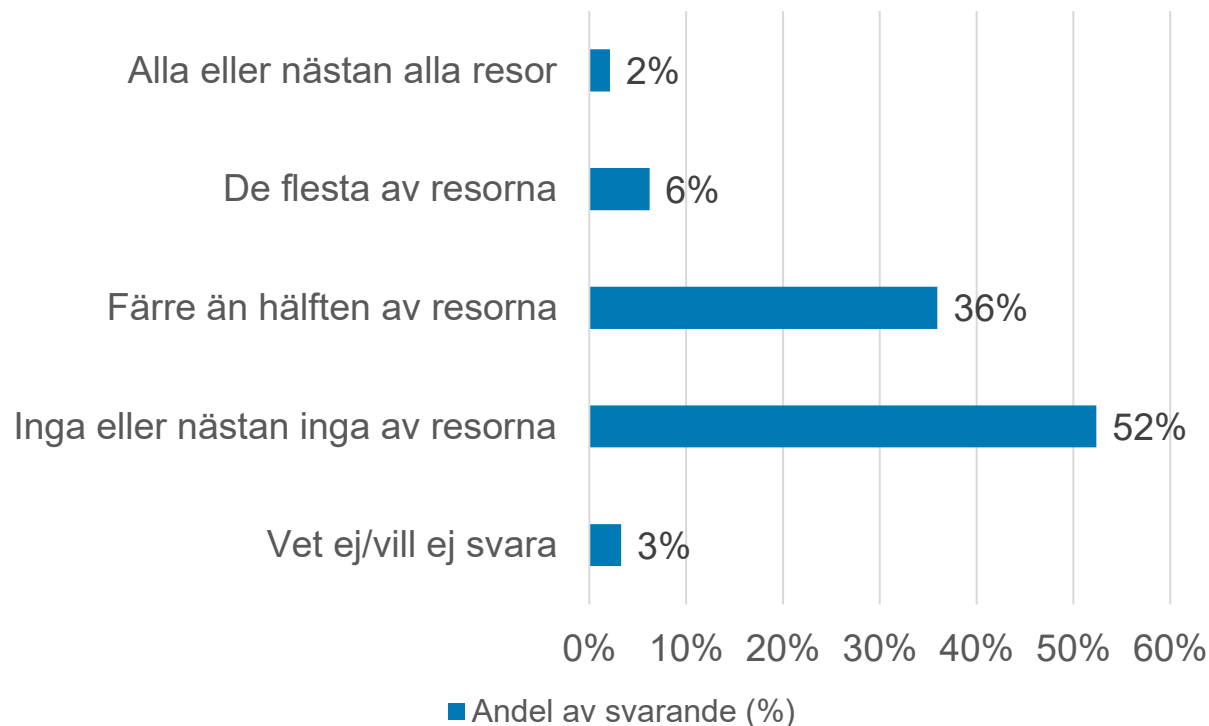
4. Har du en seniorbiljett från Borås, Göteborg, Mölndal eller Partille kommun*?



* Dessa fyra kommuners seniorbiljetter gäller endast i lågtrafik.

Hur ofta reser du med kollektivtrafiken i högtrafik*, när din seniorbiljett inte gäller?

Följdfråga till seniorer som svarat "ja" på fråga 4



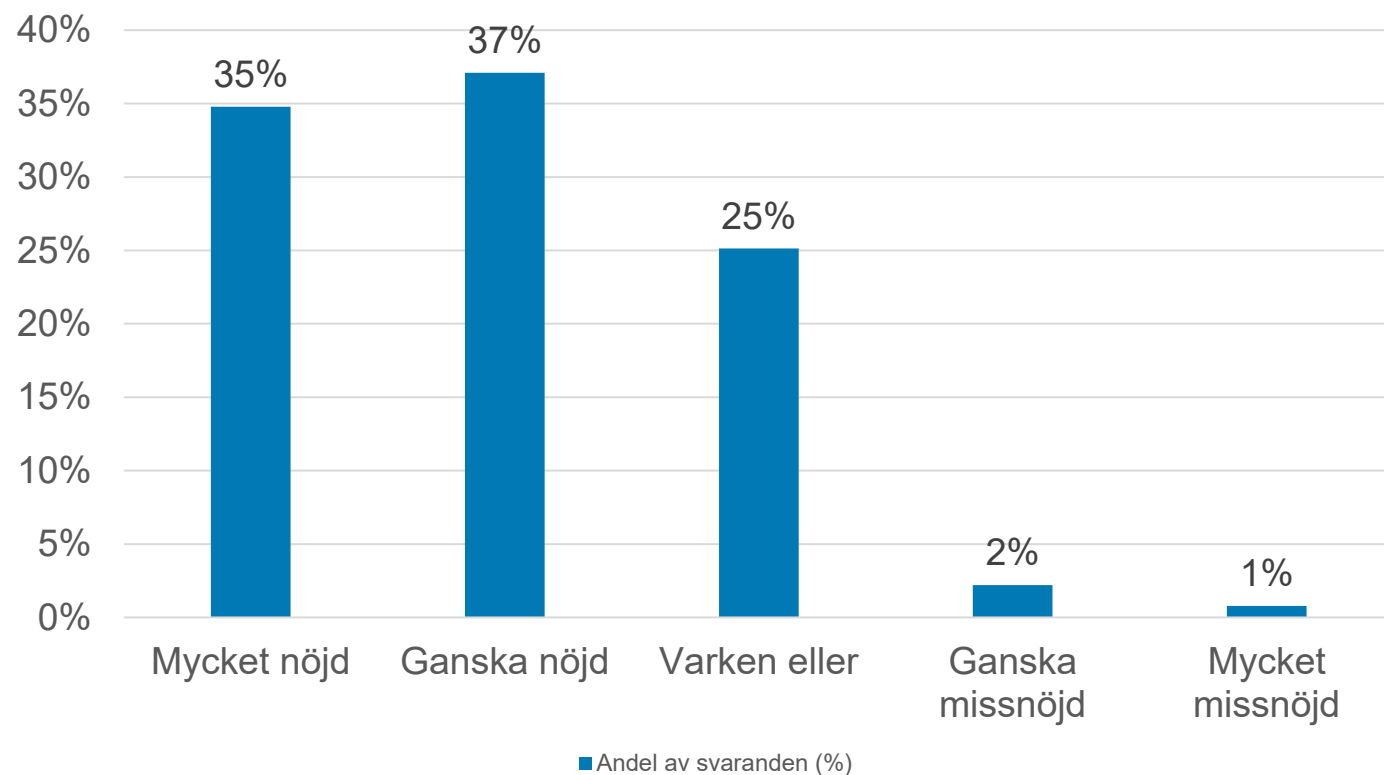
Summan blir 99 % p.g.a. avrundning (exakta värden = 100 %).

- **9 av 10 seniorer**
Reser aldrig eller sällan i högtrafik → behöver sällan köpa en annan biljett.
- **1 av 10 seniorer**
Reser ofta i högtrafik → behöver återkommande köpa en annan biljett.

Giltighet i lågtrafik fungerar för de flesta – få resor görs i högtrafik.

* Högtrafik: vardagar kl. 06.00-08.30 och kl. 15.00-18.00. Svar redovisas endast från kunder med seniorbiljett från kommunerna Borås, Göteborg, Mölndal eller Partille, vars seniorbiljetter gäller i lågtrafik.

5. Hur nöjd är du med informationen om seniorbiljetten? (t.ex. hemsidan www.vasttrafik.se/seniorbiljett och informationsbrevet du fick med kortet)



- **72 % är nöjda med informationen** om seniorbiljetten (35 % mycket nöjda, 37 % ganska nöjda).
- De flesta övriga är **neutrala (25 %)**.
- **Endast 3 % uttrycker missnöje** (2 % ganska missnöjda, 1 % mycket missnöjda).

Detta indikerar att informationen upplevs som tillräcklig av majoriteten av seniorerna.

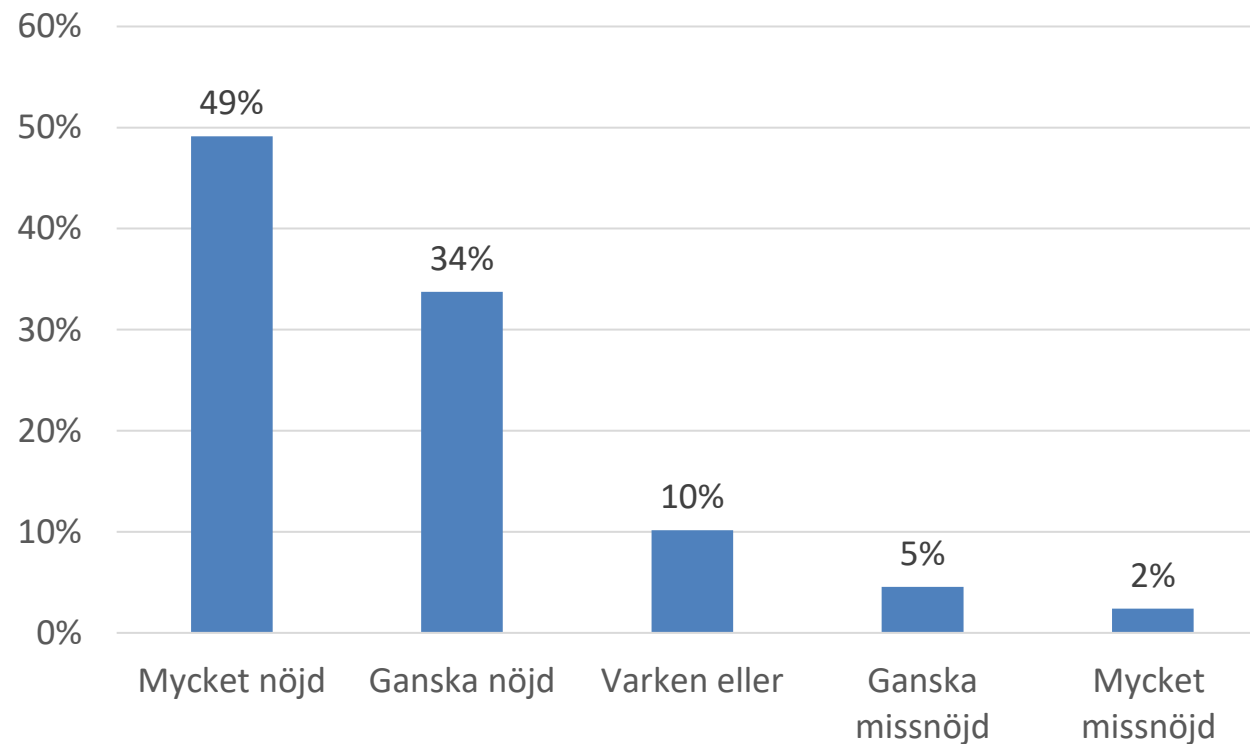
Fritextsvar om informationen kring seniorbiljetten

Av 14 138 svarande har 819 personer lämnat fritextsvar. Frågan handlade om tydligheten i informationen, men många använde fritextfältet för att lyfta andra erfarenheter och önskemål kring seniorbiljetten. Kommentarererna speglar därför inte bara synpunkter på informationen utan även mer generella reflektioner om resande och villkor.

De mest återkommande teman var:

- **Utökad giltighet** – exempelvis möjlighet att resa över zongränser, eller att resa i högtrafik (från kunder med seniorbiljett som endast gäller i lågtrafik).
- **Tydligare information** – särskilt om zoner, giltighet och vilka tåg biljetten gäller på.
- **Bättre kollektivtrafikutbud** – fler turer och bättre anpassning till behov.
- **Tekniska förbättringar** – exempelvis kunna ladda på kontoladdning digitalt och ha seniorbiljetten i appen Västtrafik To Go.
- Samtidigt gav **över 300 seniorer positiv feedback**, och många beskrev biljetten som en **"fantastisk frihet"**.

6. Hur nöjd är du med resmöjligheterna för din seniorbiljett?

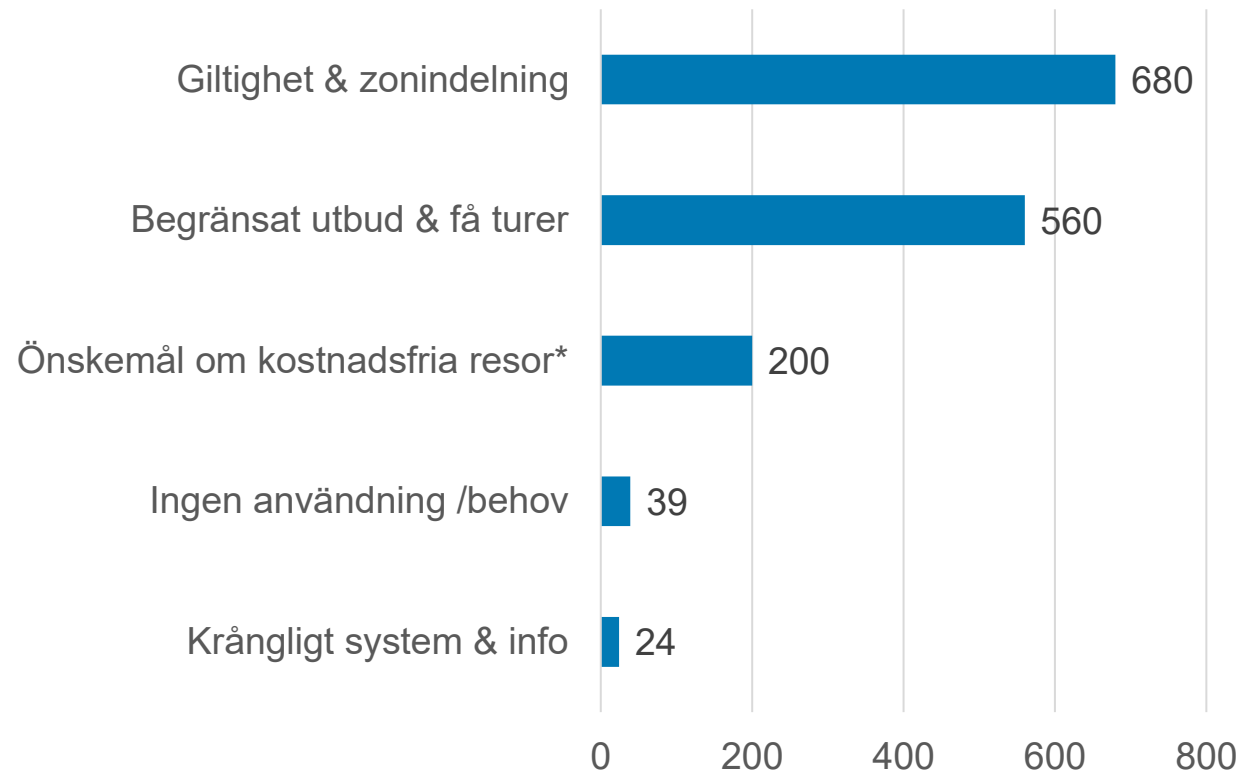


- **Hög nöjdhet:** Totalt **83 %** är nöjda (49 % mycket nöjda, 34 % ganska nöjda).
- **Neutral andel:** **10 %** svarar "varken eller".
- **Låg andel missnöjda:** **7 %** (5 % ganska missnöjda, 2 % mycket missnöjda).

Resultatet visar att en klar majoritet är nöjda, och nästan hälften är mycket nöjda.

Missnöjet är begränsat till en liten andel.

Fritextsvar om resmöjligheterna med seniorbiljetten

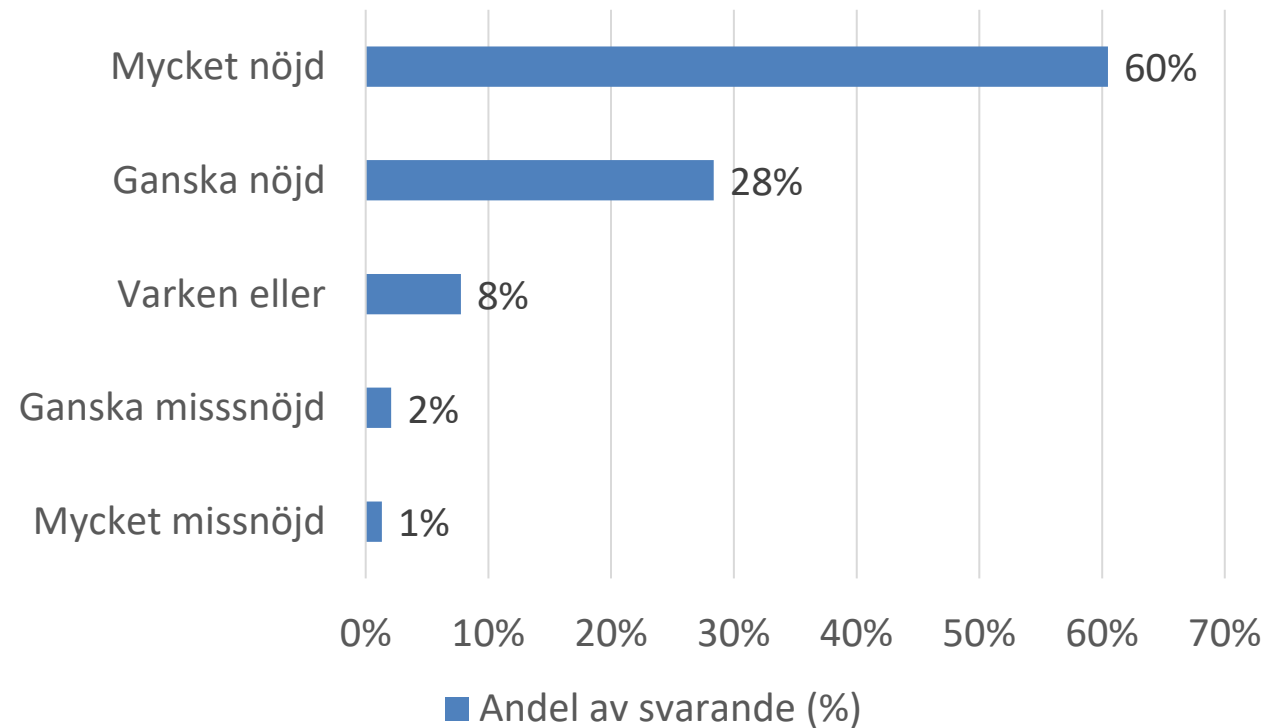


Av 14 138 svarande har 1 502 personer lämnat fritextsvar.

- Många seniorer ser biljetten som en viktig möjlighet för att kunna resa mer i vardagen.
- Flera lämnar förbättringsförslag, framför allt om fler turer.
- Önskemål finns också om giltighet i hela regionen.
- Endast en mindre andel lyfter tillkommande kostnader (tex vid lågtrafikbiljett), information och användarvänlighet.

*Till exempel ett lägre åldersvillkor eller att få resa i alla zoner.

7. Hur nöjd är du totalt sett med din seniorbiljett?

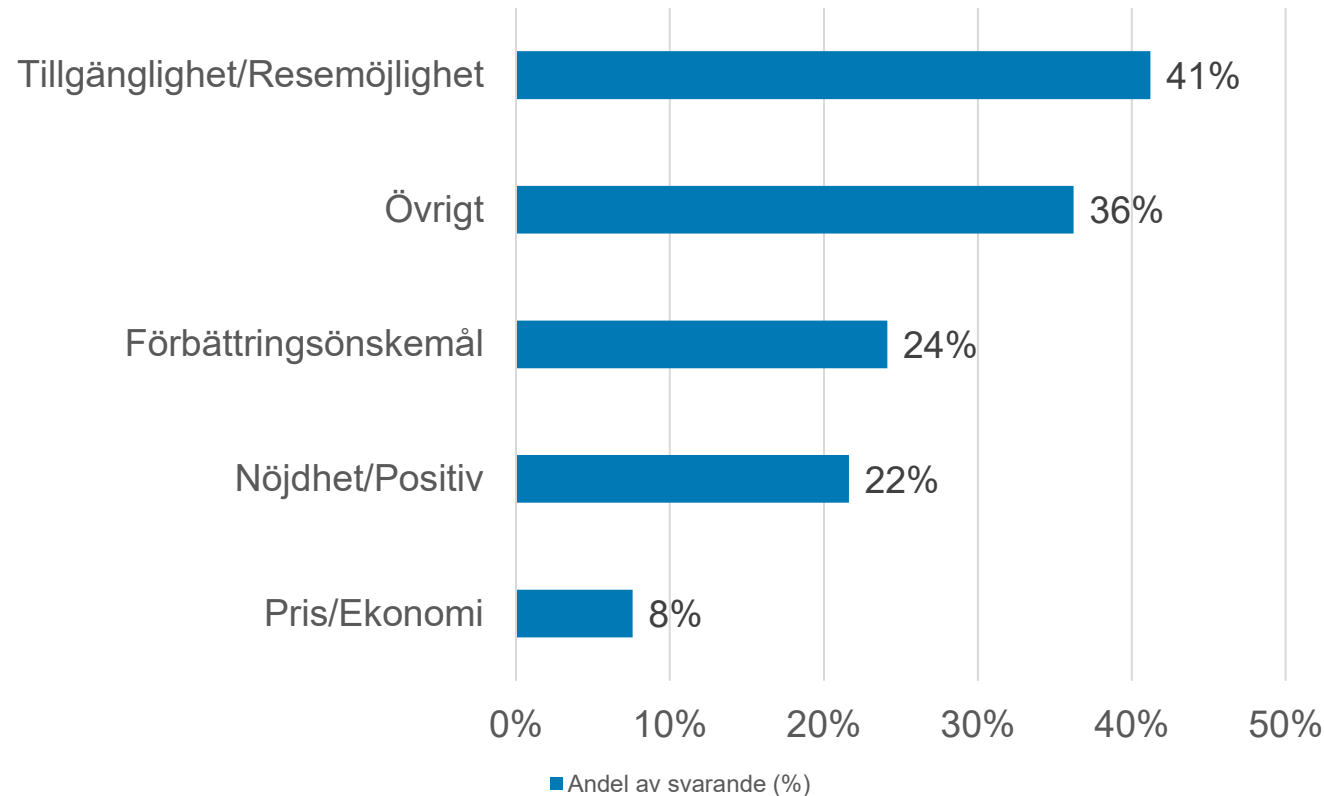


- Seniorbiljetten är överlag mycket uppskattad – **88 % av seniorerna** är på det hela taget **nöjda**, varav 60 % är mycket nöjda.
- **8 %** är **neutrala** och **endast 3 %** uppger någon grad av **missnöje**.

Seniorbiljetten är med andra ord en väldigt uppskattad förmån.

Procenttalen är avrundade till närmaste heltal, därför summerar de till 99 % istället för 100 %.

Fritextsvar om total nöjdhet med seniorbiljetten



Av 14 138 svarande har 485 personer lämnat fritextsvar.

- Många seniorer uttrycker stor uppskattning för biljetten och beskriver hur den underlättar vardagen.
- Framför allt lyfts möjligheten att resa enkelt och smidigt.
- Samtidigt finns förslag på hur biljetten kan utvecklas ytterligare, bland annat kring resmöjligheter och giltighet.

Eftersom en kommentar kan innehålla flera synpunkter har samma svar ibland kategoriserats i flera grupper. Därför summerar staplarna till mer än 100 %.

Önskemål från seniorer (exempel)

Giltighet

- Det finns önskemål om att seniorbiljetten ska gälla i fler zoner (helst hela regionen), samt giltighet dygnet runt även för de kommuner vars seniorbiljetter gäller i lågtrafik.

Förstärkt information

- En del seniorer önskar att informationen om seniorbiljetten utvecklas och förtydligas, till exempel gällande resor över zongränser.

Tekniska förbättringar

- Underlätta kombinationen av kostnadsfria resor och betalresor. Exempelvis finns önskemål om att kunna köpa kontoladdning online och smidigt "uppgradera" sin resa utanför hemzonen i samma system (bidrar till enklare resor över zongränser).

Sammanfattning

- Enkäten visar att kunderna överlag är mycket nöjda med seniorerbjudandet. Seniorbiljetten beskrivs bland annat som en ekonomisk förmån som bidrar till frihet.
- Synpunkter som framförs i fritextsvar berör områden som exempelvis seniorbiljettens giltighet (önskemål om utökning).
- Några synpunkter handlar om andra områden än seniorbiljetten, till exempel önskemål om bättre kollektivtrafikutbud samt förenklingar av biljettköp.
- Majoriteten är nöjda med informationen om seniorbiljetten, men vissa efterfrågar ännu tydligare information.
- Sammanfattningsvis är seniorerbjudandet mycket uppskattat, även om det finns vissa önskemål om förändringar.

