

Kollektivtrafik
Mattias Johansson
mattias.johansson@regionjh.se

Kollektivtrafiknämnden
KTN/39/2026
2026-03-17

Inriktningsbeslut för zonindelning, taxor och produktutbud

Ärendebeskrivning

Projektet SYNK initierades 2020 som ett samarbete mellan kollektivtrafikaktörer i Norrland med målet att utveckla ett modernt och modulärt biljettsystem. Syftet var att öka samverkan, skapa lokal kontroll och möjliggöra ett kostnadseffektivt system med hög grad av enkelhet och teknisk frihet. Projektet bygger på den nationella branschstandarden BoB och har utvecklats av leverantörerna Kirei och Fara.

Systemet planerades att införas etappvis med centralsystem och resenärsapp först, följt av nytt försäljnings- och betalsystem. Trots att resenärsappen levererats enligt krav har projektet drabbats av omfattande förseningar och kvalitetsbrister. Centrala funktioner saknas fortfarande, leveranserna är mer än två år försenade och bristande styrning från leverantören har medfört tekniska flaskhalsar och negativ påverkan på drift, ekonomi och resenärsupplevelse. Bland annat har ett stort antal resor inte registrerats vilket orsakat intäktsbortfall och minskat förtroende.

Kollektivtrafiknämnden fattade beslut om nya biljetter, zonindelning och priser 2023-10-26 § 73, vilka driftsattes 2025-06-01. På grund av förseningarna löper nuvarande avtal med Fara ut 2026-03-31 utan att full funktionalitet erhållits. Under 2025 ledde bristerna i betalsystemet till tappade intäkter motsvarande 7,1 MSEK. De förväntade positiva effekterna av den nya zonindelningen och det nya taxesystemet har uteblivit och flera brister har identifierats i både zonlogik och resenärsupplevelse.

Under senhösten 2025 påbörjades en upphandling av nytt biljett- och betalsystem inklusive validatorer och betalterminaler. Parallellt har ett optionsår avropats i det befintliga avtalet med Fara till och med 2027-03-31 för att säkerställa drift under upphandling och implementering. Inledande dialoger med sex potentiella leverantörer visar att nuvarande zonindelning, produktutbud, rabattsystem och försäljningskanaler är relativt komplexa och kan förenklas. En renodling av taxesystem och produkter bedöms skapa ett mer kostnadseffektivt, driftsäkert och lättförvalt system, samtidigt som införandetiden förkortas. Ett enklare biljettsystem stärker även resenärens förståelse, minskar felköp och bidrar till ökad kundnöjdhet.

Mot denna bakgrund rekommenderas att en översyn genomförs av zonindelning, taxe- och produktstruktur. En enkelzon där giltighetstid på färdbeviset styr priset, eller alternativt kilometertaxa, bör övervägas. Vidare bör ombordförsäljning av chaufför och ombuds-försäljning utvärderas ur både ett drift-, arbetsmiljö- och kundperspektiv. Moderna blipplösningar möjliggör terminaler fram och bak i bussen och kan minska behovet av manuella försäljningsmoment. Det nuvarande rabattsystemet bör också ses över för att skapa en mer överskådlig och lättadministrerad struktur.

Sammantaget bedöms en förenkling av zoner, produktutbud och priser vara avgörande för att uppnå ett robust, driftsäkert och resenärsvänligt biljett- och betalsystem. Planen är att ta fram ett

underlag för beslut på nämnd och regionfullmäktige i juni för att ha det som underlag inför upphandlingen.

Regiondirektörens förslag

1. Regiondirektören får i uppdrag att utvärdera och se över zonindelningen för den allmänna kollektivtrafiken i Jämtlands län, och vid behov föreslå förändringar, inklusive möjlighet till enkelzon eller kilometertaxa, om detta bedöms bidra till ett mer kundvänligt, robust och driftsäkert biljett- och betalsystem.
2. Regiondirektören får i uppdrag att utvärdera produktutbud, rabattsystem och försäljningskanaler, inklusive ombordförsäljning av chaufför och ombudsförsäljning, och vid behov föreslå avveckling eller förändringar om dessa åtgärder bedöms förbättra arbetsmiljö, driftsäkerhet eller resenärsupplevelse samt förenkla systemets förvaltning.
3. Uppdragen återredovisas vid kollektivtrafiknämndens sammanträde 10 juni.

I tjänsten

Sara Lewerentz
Regiondirektör

Mattias Johansson
Områdeschef kollektivtrafik

Utdrag till

Områdeschef kollektivtrafik