

# Pengehåndtering i kollektivtransporten

Tiltak for å redusere risiko for ran og vold



Rapport fra partssammensatt arbeidsgruppe 2. april 2011

Fagforbundet henvendte seg i mai 2009 til henholdsvis Arbeidsdepartementet, Kommunal- og regionaldepartementet og Samferdselsdepartementet vedrørende de arbeidsmiljømessige utfordringer pengehåndtering på vognene i kollektivtransporten skaper. Arbeidsdepartementet besluttet i oppfølgingen av dette å nedsette en arbeidsgruppe som blant annet skulle vurdere mulige tiltak for å få ned risikoen for ran i kollektivtransporten. Arbeidsdepartementet ved statssekretær Jan-Erik Støstad har ledet arbeidsgruppen, som for øvrig har bestått av representanter fra henholdsvis Samferdselsdepartementet, Fagforbundet, Norsk Transportarbeiderforbund, NHO Transport, Yrkestrafikkforbundet, KS ved Kollektivtrafikkforeningen, Arbeidsgiverforeningen Spekter og Arbeidstilsynet. Dette er arbeidsgruppens rapport. Arbeidsgruppen har bestått av:

Jan-Erik Støstad (leder)  
Arbeidsdepartementet

Carl Ivar Delingsrud (Fagforbundet)

Terje Sundfjord (NHO Transport)

Dag-Einar Sivertsen (NTF)

Anne Lise Stølan (NHO Transport)

Jack Nielsen (Yrkestrafikkforbundet)

Yngve Solberg (KS/ Kollektivtrafikkforeningen)

Bente Bakke (Arbeidstilsynet)

Rannveig Arthur (Spekter)

Thor Haatveit (Samferdselsdepartementet)

Sekretariatet har bestått av:

Tone Kjeldsberg og Hege Frydenberg Hermansen, Arbeidsdepartementet

## Innhold

<b>1</b>	<b>Sammendrag .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Innledning og bakgrunn.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Relevant regelverk – arbeidsmiljø/HMS .....</b>	<b>8</b>
3.1	Generelt .....	8
3.2	Krav til arbeidsmiljøet.....	8
3.3	Virkemidler i arbeidsmiljøarbeidet .....	9
3.4	Arbeidsgivers registrerings- og meldeplikt .....	10
<b>4</b>	<b>Organisering, ansvarsforhold og billettering i kollektivtransporten .....</b>	<b>11</b>
4.1	Innledning.....	11
4.2	Takstsystem .....	11
4.3	Billettssystem.....	11
4.4	Tiltakenes betydning – status fremdrift.....	13
4.5	Kontanter som betalingsmiddel.....	13
<b>5</b>	<b>Arbeidstilsynets arbeid.....</b>	<b>15</b>
5.1	Innledning.....	15
5.2	Nasjonale tilsynsprosjekter som omfatter vold og trusler .....	16
5.3	Informasjon og veiledning.....	18
5.4	Erfaringer fra andre land .....	18
<b>6</b>	<b>Risikoen for ran, vold og andre uheldige belastninger knyttet til pengehåndtering i kollektivtransporten i dag – erfaringer og omfangsbeskrivelse.....</b>	<b>20</b>
6.1	Innledning.....	20
6.2	Hendelsenes innvirkning på den enkelte ansatte og arbeidsmiljøet generelt .....	22
<b>7</b>	<b>Gjennomførte tiltak – erfaringer.....</b>	<b>24</b>
7.1	Innledning.....	24
7.2	Gjennomførte tiltak - generelt .....	24
7.3	Gjennomførte tiltak – eksempler fra selskapene .....	25
7.4	Planlagte tiltak.....	28
7.5	Oppsummering – gjennomførte og planlagte tiltak.....	29

<b>8</b>	<b>Forslag til nye tiltak.....</b>	<b>30</b>
8.1	Problemforståelse .....	30
8.2	Utgangspunktet for forslag til tiltak – dagens situasjon .....	31
8.3	Forslag til nye tiltak.....	33
	<b>Vedlegg 1: Oversikt over foreslåtte tiltak .....</b>	<b>37</b>

## 1 Sammendrag

En arbeidsgruppe med berørte parter og myndigheter drøfter i denne rapporten tiltak som kan redusere risikoen for ran, vold og andre uheldige belastninger knyttet til pengehåndtering i kollektivtransporten.

Når sjåfører i kollektivtransporten må håndtere kontanter øker risikoen for ran.

Arbeidsgruppen er derfor enig om at målet er at *kollektivtransporten skal være kontantfri*. Det er enighet om en rekke tiltak som kan iverksettes allerede i 2011 og første halvår av 2012.

Andre tiltak må fases inn så raskt det er mulig. Arbeidsgruppen er videre enig om at løsninger for mobil billettering for alvor skal tas i bruk i 2013. Kundenes behov for betalingsmuligheter og effektiv transport skal samtidig hensyntas på en god måte.

I 2010 var det i følge Servicenæringens Hovedorganisasjon 17 ran av buss og trikk, noe som utgjorde 6 prosent av alle ran. Samtidig opplyser hele 77 prosent av virksomhetene at de opplever at sjåførene er utsatt for risiko for vold og trusler. Selv om risikoen for ran, vold og trusler i kollektivtransport sannsynligvis er mindre enn i andre bransjer, er arbeidsgruppen enig i at dette er et alvorlig arbeidsmiljøproblem, både for den enkelte sjåfør som rammes og innenfor bransjen generelt.

For alle virksomhetene innenfor kollektivtrafikk er det viktig at medarbeiderne føler seg trygge på jobb. Kollektivselskapene har derfor de siste årene hatt et fokus på å redusere risikobildet for sjåførene og for kundene, og flere risikoreducerende tiltak er gjennomført eller planlagt gjennomført. En redegjørelse for iverksatte og planlagte tiltak fremgår av kapittel 7. Arbeidsgruppen mener at det må settes i verk flere nye tiltak for å bedre sikkerheten for sjåfører i kollektivtransporten.

Det foreslås blant annet å i løpet av 2011 og første halvår 2012 iverksette to-prissystem i hele landet, flere kommisjonærer, fornying og salg av periodekort på internett, bankkortterminaler på billettmaskiner i distriktene, flere deponeringssteder, lavere kontantbeholdning og holdeplasztiltak. I tillegg mener arbeidsgruppen at deling av informasjon og erfaringsutveksling i forbindelse med og i etterkant av gruppens arbeid, i seg selv er et tiltak som kan gi effekt.

Gruppen foreslår videre at det vurderes å iverksette en prøveordning for et tilnærmet kontantfritt system i et begrenset by/trafikkområde som snart det er praktisk mulig.

Arbeidsgruppen har ikke innenfor den tiden som har vært til rådighet hatt anledning til å få utredet de økonomiske og administrative konsekvensene av de ulike tiltakene som foreslås. Flere av forslagene vil imidlertid medføre økte kostnader og det innebærer at virksomhetene må foreta nærmere økonomiske konsekvensanalyser før ulike tiltak vurderes og iverksettes.

## 2 Innledning og bakgrunn

Det har i den senere tid vært mye fokus på den belastning og risiko sjåfører i kollektivtransporten utsettes for i den daglige arbeidssituasjonen. Kontanthåndteringen har vært fremhevet som en særlig risikofaktor. Også media har fortalt om gjentatte ran- og voldsepisoder mot sjåfører i kollektivtransporten de siste årene.

Fagforbundet henvendte seg i mai 2009 til henholdsvis Arbeidsdepartementet, Kommunal- og regionaldepartementet og Samferdselsdepartementet vedrørende de arbeidsmiljømessige utfordringer pengehåndtering på vognene i kollektivtransporten skaper. Arbeidsdepartementet besluttet i oppfølgingen av dette å nedsette en arbeidsgruppe som blant annet skulle vurdere mulige tiltak for å få ned risikoen for ran i kollektivtransporten.

Arbeidsdepartementet ved statssekretær Jan-Erik Støstad har ledet arbeidsgruppen, som for øvrig har bestått av representanter fra henholdsvis Samferdselsdepartementet, Fagforbundet, Norsk Transportarbeiderforbund, NHO Transport, Yrkestrafikkforbundet, KS ved Kollektivtrafikkforeningen, Arbeidsgiverforeningen Spekter og Arbeidstilsynet.

Arbeidsgruppens mandat har vært følgende:

”Arbeidsgruppen skal

Belyse ulike problemstillinger knyttet til temaet ”Risiko for ran, vold og andre uheldige belastninger knyttet til pengehåndtering i kollektivtransporten”.

Vurdere og fremme forslag til tiltak som kan redusere denne risikoen, herunder vurdere muligheten for tiltak for å unngå eller begrense pengehåndtering.

Behovene til både de ansatte i kollektivtransporten og de reisende skal hensyntas i arbeidet. Eventuelle forslag må forholde seg til at fylkeskommunens ansvar for den lokale kollektivtransporten, herunder rutetilbud, tilskudd og takster/billettering, ligger fast, samt at kontanter fortsatt er et gyldig betalingsmiddel.

Arbeidsgruppen skal utrede de økonomiske og administrative konsekvenser av eventuelle forslag. Forslagene skal fortrinnsvis kunne gjennomføres innenfor gjeldende økonomiske rammer.

Arbeidsgruppens arbeid skal sammenstilles i et dokument, som skal være ferdigstilt innen 1. april 2011”.

Første møte i arbeidsgruppen ble avholdt 24. november 2010. Senere har arbeidsgruppen hatt tre møter hvor deltagerne har diskutert de ulike temaene basert på skriftlige innspill og korte presentasjoner.

Arbeidsgruppen har tatt som utgangspunkt for sine forslag til tiltak pengehåndtering som risikofaktor for ran. Andre forhold, som bl.a. tidspress og arbeidstempo, teknologi, opplæring, mulighet til å ivareta de ulike roller og oppgaver, krav til raske beslutninger, relasjonelle krav ift kunden, alenarbeid og nattarbeid har således ikke vært utgangspunkt for forslagene.

I mandatet ligger det at arbeidsgruppen skal utrede de økonomiske og administrative konsekvensene av eventuelle forslag til nye tiltak. Dette har vist seg ikke å være mulig, både på grunn av tidsrammen, men også fordi virksomhetene er bundet av bestemmelsene om offentlig anskaffelse, og derfor ikke har mulighet til å innhente kostnadsopplysninger fra enkeltleverandører uten først å ha oppdraget ute på anbud. De økonomiske konsekvensene av de forslag som fremkommer i rapporten vil i stor grad falle på selskapene. Dette gjelder spesielt forslag til tiltak som skal gjennomføres i 2011 og første halvdel av 2012. De forslag som gjelder tiltak på lengre sikt, vil generere noen flere kostnader på myndighetssiden, spesielt når det gjelder kostnader knyttet til å få på plass felles administrasjonsselskap for elektronisk billettering og i forbindelse med prøveprosjektet. Da det ligger i arbeidsgruppens mandat at forslagene fortrinnsvis skal kunne gjennomføres innenfor gjeldende økonomiske rammer, vil arbeidsgruppen presisere at forslagene i rapporten i utgangspunktet betinger at det foretas en nærmere økonomisk analyse i virksomhetene.

### 3 Relevant regelverk – arbeidsmiljø/HMS

#### 3.1 Generelt

Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven) er den sentrale loven om arbeidsforhold i Norge. Et hovedformål med arbeidsmiljøloven er å sikre et arbeidsmiljø som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, og med en velferdsmessig standard som til enhver tid er i samsvar med den teknologiske og sosiale utviklingen i samfunnet. Dette følger av formålsbestemmelsen i § 1-1.

En rekke av lovens bestemmelser tar sikte på å realisere lovens formål. Nedenfor gjennomgås kort de bestemmelser som anses særlig relevante i forhold til temaet for rapporten. Det er arbeidsgiver som har ansvaret for at lovens bestemmelser blir overholdt, jf. arbeidsmiljøloven § 2-1.

#### 3.2 Krav til arbeidsmiljøet

Det generelle kravet til arbeidsmiljøet i en virksomhet er angitt i arbeidsmiljøloven § 4-1 (1), som fastslår at arbeidsmiljøet skal være *”fullt forsvarlig”* ut fra en *”enkeltvis og samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og velferd”*. Det følger av bestemmelsen at kravet til arbeidsmiljøet ikke er statisk, men at det skjerpes i forhold til samfunnsutviklingen. Av forarbeidene fremgår det at arbeidstaker skal være *”sikret mot skader på liv og helse så langt dette rent praktisk lar seg gjennomføre”*, jf. Ot.prp. nr. 3 (1975-76) s. 26.

Nærmere regler om tilretteleggingen av arbeidet er gitt i § 4-1 annet ledd. Etter denne bestemmelsen skal det ved planlegging og utforming av arbeidet *”legges vekt på å forebygge skader og sykdommer”*. Det presiseres at arbeidets organisering, tilrettelegging og ledelse, arbeidstidsordninger, teknologi mv. skal være slik at arbeidstakerne ikke utsettes for uheldige fysiske eller psykiske belastninger og slik at sikkerhetshensyn ivaretas.

I § 4-1 (3) pålegges arbeidsgiver å vurdere om det er særlig risiko knyttet til alenearbeid i virksomheten, og ved behov iverksette nødvendige tiltak for å forebygge og redusere eventuell risiko. Både psykososial og fysisk arbeidsmiljørisiko omfattes av bestemmelsen. I forarbeidene fremholder departementet at aktuelle tiltak for å forebygge og redusere eventuell risiko kan være opplæringstiltak, organisatoriske tiltak, bruk av sikkerhetsutstyr mv., alt etter hvilket risikobilde som foreligger, jf. Ot.prp. nr. 54 (2008-2009) s. 83. Først dersom arbeidsmiljøbelastningen fortsatt er uakseptabel, det vil si at den ikke kan *”repareres”* med andre tiltak enn økt bemanning, vil det være et rettslig forbud mot alenearbeid.

Sentrale krav når det gjelder det psykososiale arbeidsmiljøet er tydeliggjort i arbeidsmiljøloven § 4-3. I bestemmelsens fjerde ledd fastslås det at arbeidstaker, så langt det er mulig, skal *”beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre”*. Bestemmelsen presiserer at kravet til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø også gjelder forholdet til andre, det vil si ikke bare internt i virksomheten. I forarbeidene, jf. Ot.prp. nr. 49 (2004-2005) s. 307 flg., fremgår det at *”andre”* skal forstås som alle som kan representere en risiko for arbeidstaker, som f.eks. kunder og brukere. Det fremgår også at regelen angir en sikkerhets- og trygghetsstandard i arbeidslivet, og at plikten til å tilrettelegge *”så langt det er mulig”* ikke innebærer en plikt til å iverksette et høyere sikkerhetsnivå enn det som følger av en konkret risikovurdering i det enkelte tilfelle.



### 3.3 Virkemidler i arbeidsmiljøarbeidet

Mens kravene til arbeidsmiljøet fremgår av arbeidsmiljøloven kapittel 4, gir lovens kapittel 3 regler for virkemidlene som skal benyttes i dette arbeidet.

For å sikre at hensynet til arbeidstakers helse, miljø og sikkerhet blir ivaretatt, er arbeidsgiver pålagt å sørge for at det utføres systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid på alle plan i virksomheten, jf. arbeidsmiljøloven § 3-1. Arbeidet skal gjøres i samarbeid med arbeidstakerne og deres tillitsvalgte.

Systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid innebærer etter § 3-1 (2) at arbeidsgiver blant annet skal:

- fastsette mål for helse, miljø og sikkerhet,
- ha oversikt over virksomhetens organisasjon, herunder hvordan ansvar, oppgaver og myndighet for arbeidet med helse, miljø og sikkerhet er fordelt,
- kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn, vurdere risikoforholdene i virksomheten, utarbeide planer og iverksette tiltak for å redusere risikoen,
- under planlegging og gjennomføring av endringer i virksomheten, vurdere om arbeidsmiljøet vil være i samsvar med lovens krav, og iverksette de nødvendige tiltak,
- iverksette rutiner for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelser av krav fastsatt i eller i medhold av arbeidsmiljøloven,
- sørge for systematisk arbeid med forebygging og oppfølging av sykefravær,
- sørge for løpende kontroll med arbeidsmiljøet og arbeidstakernes helse når risikoforholdene i virksomheten tilsier det,
- foreta systematisk overvåking og gjennomgang av det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet for å sikre at det fungerer som forutsatt.

I HMS-forskriften (Forskrift 6. desember 1996 nr. 1127 om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter) er det fastsatt nærmere regler på området, herunder krav om at virksomheten skal dokumenterer sitt forebyggende helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid.

Arbeidsgiver skal videre, for å ivareta sikkerheten på arbeidsplassen, sørge for at arbeidstaker gjøres kjent med ulykkes- og helsefarer som kan være forbundet med arbeidet, og at arbeidstaker får den opplæring, øvelse og instruksjon som er nødvendig, jf. arbeidsmiljøloven § 3-2 (1) a. Arbeidsgiver skal også sørge for at arbeidstaker som har til oppgave å lede eller kontrollere at andre arbeidstakere har nødvendig kompetanse til å føre kontroll med at arbeidet blir utført på en helse- og sikkerhetsmessig forsvarlig måte, jf. § 3-2 (1) b.

Arbeidsgiver som ikke selv har tilstrekkelig kompetanse til å sikre etterlevelse av lovens krav, plikter å knytte til seg den sakkyndige bistand som trengs og i det omfang som er nødvendig, jf. § 3-2 (1) c. Sakkyndig bistand kan være særlig aktuelt i forbindelse med kravet om kartlegging, risikovurdering osv. i § 3-1, men gjelder i prinsippet alle lovens krav.

For øvrig plikter arbeidsgiver etter § 3-3, når det er behov for det, å knytte virksomheten til bedriftshelsetjeneste godkjent av Arbeidstilsynet. Det følger av bransjeforskriften om bedriftshelsetjeneste at alle virksomheter i landtransportsektoren har plikt til å knytte til seg

godkjent bedriftshelsetjeneste. Arbeidsgiver skal også gjennomgå opplæring i helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid, jf. arbeidsmiljøloven § 3-5.

### 3.4 Arbeidsgivers registrerings- og meldeplikt

Registrering av arbeidsulykker og lignende er nødvendig for kartlegging av risikoforholdene. Både for arbeidsgiver og for Arbeidstilsynet vil de aktuelle skadetilfellene danne utgangspunktet for det forebyggende vernearbeid.

Arbeidsmiljølovens § 5-1 stiller i denne sammenheng krav om at arbeidsgiver skal sørge for å registrere alle arbeidsrelaterte personskader og sykdom som antas å ha sin grunn i arbeidet eller forholdene på arbeidsplassen.

Etter aml. § 5-2 har arbeidsgiver videre plikt til straks å varsle Arbeidstilsynet ved arbeidsulykker der arbeidstaker omkommer eller blir alvorlig skadet.

Varslingsplikten i § 5-2 har tradisjonelt vært forbundet med ulykker som fører til fysiske skader. Ordlyden i bestemmelsen kan imidlertid ikke nødvendigvis tas til inntekt for at hendelser som vold, ran og trusler mot arbeidstaker ikke umiddelbart skal varsles eller i etterkant meldes til Arbeidstilsynet. Arbeidstilsynets erfaring er likevel at arbeidsgiver melder hendelser knyttet til vold, ran og trusler bare når slike hendelser fører til skade som krever behandling på sykehus.

## 4 Organisering, ansvarsforhold og billettering i kollektivtransporten

### 4.1 Innledning

Organiseringen av kollektivtransporten er underlagt staten og fylkeskommunene. Staten er ansvarlig for kjøp av tjenester på jernbanen, riksvegferger og kystruten Bergen - Kirkenes, mens fylkeskommunene er ansvarlige for den lokale kollektivtransporten, fortrinnsvis buss, trikk, hurtigbåter og fylkesvegferger. I tillegg fins private aktører med løyve til å betjene strekninger på kommersielt grunnlag, først og fremst fylkesgrensekryssende bussruter. Aktørene er hver for seg ansvarlige for utviklingen av tilbudet, og der fylkeskommunene i en anbudsprosess f.eks. kan bestemme hva slags billettsystem som skal brukes. Kollektivtransporten har i dag en markedsandel på om lag 10 prosent, men betydelig høyere i de større byene. Over 500 millioner reiser foretas årlig med kollektive transportmidler.

En utfordring for kollektivtransporten generelt, er gjennomføring av tiltak som øker tilgjengeligheten for kundene gjennom et koordinert og sammenhengende tilbud. I motsetning til vegnettet der bilistene kjører sammenhengende fra dør til dør, fungerer kollektivtransporten i større grad stykkevis og delt slik at det kan være vanskelig å foreta sammenhengende reiser. Denne utfordringen møtes gjennom flere typer virkemidler for samordning, bl.a. utbygging av felles knutepunkter med korrespondanse mellom linjer, bedre koordinering av ulike takst- og billettsystemer etc.

Utviklingen i senere år har gått i retning av økt bruk av systemer for elektronisk billettering. Dette er et omfattende arbeid som går over flere år, og som forutsetter utbygging av infrastruktur og driftsopplegg som i praksis må fungere landsdekkende for at både ansatte og reisende skal kunne dra nytte av et sammenhengende system som det er lett å forholde seg til og som blir allment akseptert. I mellomtiden er det viktig å utnytte bestående muligheter for tiltak for økt sikkerhet mot vold og ran.

### 4.2 Takstsystem

Takstregulativ eller individuelle takster må være godkjent av Samferdselsdepartementet eller den myndighet Samferdselsdepartementet har gitt fullmakt, jf. yrkestransportforskriften § 29. I praksis er ansvaret for utviklingen av takstsystemene på de ulike deler av kollektivtransporten underlagt fylkeskommunene eller underliggende administrasjonsselskaper samt kommersielle aktører. Systemene i dag er i noen grad historisk betinget og bygger på ulike prinsipper (f.eks. avstands- vs. sonetakst), og inneholder et omfattende antall reiseprodukter som tilbys kundene fra mange aktører. Mens dette på den ene side muliggjør skreddersøm mellom tilbud og etterspørsel (viktig markedsmessig og politisk), bidrar det også til å gjøre tilbudet unødig komplisert og uoversiktlig. Dette kan gjøre samarbeid og samordning aktørene i mellom krevende. Det er bred forståelse i fagmiljøene om at problemstillingen bør behandles, i første rekke gjennom forenkling av takstsystemene og gjennom bedre samarbeidsavtaler partene imellom. Det er også lagt fram forslag om at staten og fylkeskommunene skal samarbeide for å komme fram til en forenklet modell.

### 4.3 Billettsystem

Løyvehaver plikter å bruke billettmaskiner, billetter, rabattkort og liknende etter et system godkjent av løyvemyndigheten, jf. yrkestransportforskriften § 30. Ansvaret for utbygging av billettsystemene ligger hos aktørene, i praksis fylkeskommunale administrasjonsselskaper

eller transportørene. Ved utlysning av anbud stiller administrasjonsselskapet krav til billettsystemet.

For elektronisk billettering ble det i 2006 på oppdrag fra Samferdselsdepartementet og i samarbeid med fylkeskommunene og næringen innført en nasjonal teknisk standard (Håndbok 206 fra Statens vegvesen). Ved utbygging av nye systemer er alle kollektive transportselskaper i h.h. til yrkestransportforskriften med rundskriv i dag pliktige til å følge denne standarden. Forutsatt takstsamarbeid mellom aktørene, er derved forholdene teknisk lagt til rette for felles billettering for kollektivkunder uansett hvor i landet de reiser (samme kort kan brukes overalt). Gjennomføringen er fremdeles i en oppstartfase, men benyttes så langt av nærmere 400.000 kunder i Oslo, Akershus, Oppland, Hedmark, Rogaland og Hordaland. Om lag 16 av 18 fylkeskommuner har iverksatt, innfører, forbereder eller planlegger utbygging av elektronisk billettering. Den nye tekniske standarden gjør det mulig uten å forutsette, mindre kontanthåndtering på vognene.

Innføringen av elektronisk billettering har til nå vært lokalt innrettet. Målet på sikt er innføring også av nasjonale reiseprodukter (som kan legges inn parallelt med lokale og regionale produkter på samme billettbærer, dvs. elektronisk kort eller eventuelt mobiltelefon). En nasjonal felles administrasjon er under etablering for å ivareta interoperabilitet med bl.a. avregning mellom selskaper, sertifisering av løsninger, håndtering av sikkerhetsnøkler og løsninger m.v. Fylkeskommunene og virksomhetene har lagt opp til at administrasjonen skal være operativ fra og med 3. kvartal i inneværende år.

Utbygging av elektronisk billettering er trolig det viktigste enkelttiltak for å redusere - og på sikt eventuelt fjerne - kontanthåndtering på vogner og stasjoner. Dette fordi de nye elektroniske kortene kan inneholde flere typer produkter på ett og samme kort for kunder med et sammensatt reisemønster (f.eks. periodebillett for Oslo/Akershus, flerreisebillett for Bergen by og elektronisk pengepung for kjøp av billetter andre steder etter behov).

Den nasjonale standarden for elektronisk billettering tillater teoretisk ”alle” alternativer for betaling:

Produkt	Kontant på vogn	Kontant på salgspunkt	Betaling via mobiltelefon	Betaling via internett	Belastning av bankkort *)
Enkeltbillett	M, A	M, A	vurderes	M	M, A
Flerreisebillett	M, A	M, A	vurderes	M	M, A
Periodebillett	M, A	M, A	vurderes	M	M, A
e-pengepung	M, A	M, A	vurderes	M	M, A

M = Manuelt

A = Automat (selvbetjent)

\*) = På vogn og/eller stasjon, terminal, salgssted

Mens tabellen over illustrerer mulige varianter, vil antall betalingsmuligheter i praksis være begrenset ut fra stedlige hensyn og behov.

For billettering via mobiltelefon er det mange steder tatt i bruk enkle løsninger med ”hyllevarer” som fungerer bra til sitt formål, men det er kostbare løsninger. Betingelsen er at operatørene aksepterer begrensninger i forhold til bl.a. sikkerhet, valideringstid, kapasitet, økonomi m.v. som ikke uten videre er forenlig med kundenes interesser. Ny teknologi (såkalt ”NFC”) er imidlertid ferdig utviklet og vil ventelig bli innført i løpet av 1 – 2 år. Dette sammen med elektronisk billettering gir grunnlag for eventuell utfasing av kontant betaling

innenfor kollektivtransporten alle steder der det måtte være ønskelig. Selv om bl.a. forbrukerhensyn unntaksvis fortsatt kan tale for kontant betaling om bord på transportmidlene enkelte steder, vil dette trolig være unntaket og ikke regelen som i dag.

#### 4.4 Tiltakenes betydning – status fremdrift

En oppsummering over igangsatte og aktuelle arbeider ift billettering for økt sikkerhet mot vold og ran innenfor kollektivtransporten viser at 2 av 5 er klare for gjennomføring pr. 1.kv. 2011, mens 3 av 5 er forventet klare innen 3. kv. 2011:

Tiltak	Betydning	Oppstart	Ferdigstillelse
Generelle sikringstiltak	a) Viktig	Besluttet lokalt	Besluttet lokalt
Felles administrasjon	Viktig	2. kv. 2011 b)	3. kv. 2011 c)
Forenklet taksstruktur	Viktig d)	3 kv. 2011 e)	Må avklares lokalt
Elektronisk billettering	Viktig	2006	F.o.m. 4.kv.2009
Mobil billettering	Viktig	3. kv. 2011 f)	Skal for alvor tas i bruk i 2013 (avhengig av vedtak)

- a) Jf. TØI rapport 769/2005, se også tekst under
- b) Forventet etablering av selskap (forhandlinger om eierskap pågår)
- c) Daglig drift
- d) For forsert gjennomføring av elektronisk billettering og mobile løsninger
- e) Forutsatt statlig og fylkeskommunal oppslutning
- f) Forutsatt e) og kommersiell interesse næringen

Dagens hovedutfordring i forhold til fremdrift synes i hovedsak å være knyttet opp mot gjennomføringskapasitet og finansiering.

#### 4.5 Kontanter som betalingsmiddel

Det følger av sentralbankloven § 14 at sedler og mynter er tvunget betalingsmiddel i Norge.

I forhold til det å ta bort kontanter som betalingsmiddel, opplyser Norges Bank at utgangspunktet er at landets sedler og mynter er tvungent betalingsmiddel som kan brukes i alle betalinger som gjøres opp på stedet. Både betaler og betalingsmottaker har rett til å kreve oppgjør i sedler og mynter.

Finansavtaleloven angir i § 38 hvilke regler som gjelder for oppgjørsmåten mellom betaler og betalingsmottaker. Utgangspunktet er at betaler og betalingsmottaker kan avtale andre måter å gjøre opp på, for eksempel ved bruk av kontopenger. Betalingsmottaker kan videre anvisse bestemt oppgjørsmåte, for eksempel bruke bank eller post som medhjelper, dersom dette ikke medfører vesentlig merutgift eller andre ulemper for betaleren.

Dette tilsvarer gjeldsbrevlovens bestemmelse i § 3, som innebærer at betalingsmottaker for eksempel kan kreve at oppgjøret som hovedregel gjennomføres ved kreditering av hans konto

dersom dette ikke er en vesentlig ulempe for betaler. Et slikt krav vil ikke hindre betaler fra å bruke tvungne betalingsmidler, idet oppgjør ved hjelp av giro kan skje ved kontant innbetaling til bank eller post. Hva som menes med vesentlig merutgift eller ulempe må vurderes konkret. I finansavtalelovens forarbeider uttales det at betalingsmottaker ikke kan kreve at betaler gjør opp med bankkort eller ved hjelp av andre kort.

Finansavtaleloven gjør et unntak for forbrukere, som alltid kan kreve å få betale med tvungne betalingsmidler på betalingsmottakerens forretningssted, se § 38 (3). Det kan være situasjoner hvor betalingsmottaker har et reelt behov for oppgjør med annet enn kontanter, dersom forbrukeren skal få kjøpt en vare. Dette kan for eksempel gjelde ved salg av bensin fra bensinstasjoner når stasjonen ikke er betjent. Det antas følgelig at det ikke kan kreves at bensinstasjoner skal være betjent gjennom natten under henvisning til finansavtaleloven.

Det nærmere innholdet i sentralbankloven § 14 første ledd første punktum om at ”norske sedler og mynter er tvungent betalingsmiddel i Norge” er beskrevet på side 45 i Ot.prp.nr.41 (1998-1999) Om lov om finansavtaler og finansoppdrag (finansavtaleloven). Der fremgår det at bestemmelsen i utgangspunkt innebærer at betaleren har rett til å betale med sedler og mynter, og at betalingsmottakeren kan kreve å få oppgjøret i sedler og mynter. Bestemmelsen legger imidlertid ingen bånd på hvor betalingen med sedler og mynter skal skje. Videre står det at bestemmelsen ”er således ikke til hinder for at betaleren kan pålegges å betale med sedler og mynter i en bank, eller at mottakeren kan pålegges å motta oppgjøret i sedler og mynter i en bank.” Dette innebærer at det er en mulighet for å ta bort betaling fra bussene/trikkene med kort eller kontanter, dersom slik betaling kan finne sted andre steder, for eksempel hos kommisjonærer eller automat.

## 5 Arbeidstilsynets arbeid

### 5.1 Innledning

Arbeidsgruppen vil innledningsvis presisere at de undersøkelser og funn som Arbeidstilsynet referere til i dette kapittelet ikke er diskutert eller vurdert av arbeidsgruppens medlemmer.

Ett av Arbeidstilsynets syv satsingsområder i strategisk plan for 2008-2012 er å forebygge uheldige psykiske belastninger. Arbeidstilsynet retter innsatsen mot å påvirke utsatte bransjer og arbeidsgivere til å forebygge vold og trusler, og iverksette system for å håndtere og følge opp arbeidstakere og arbeidsmiljø som har opplevd vold og trusler.

Arbeidstilsynets tilsyn på dette området innebærer å kontrollere og stille krav om at virksomhetene har systemer for å kartlegge og vurdere risiko, iverksetter forebyggende tiltak som teknologi og opplæring mv, og gjør kjent rutiner for varsling, håndtering og oppfølging av opplevde volds- og trusselsituasjoner. Videre skal Arbeidstilsynet bidra til å påvirke og/eller stille krav om at aktuelle virksomheter forebygger og følger opp kravet i arbeidsmiljøloven § 4-3 (4) om at arbeidstaker så langt som mulig skal beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre. Arbeidstilsynets innsats skjer dels via informasjons- og veiledningsarbeid og dels som kontrollaktivitet.

Ifølge Nasjonalt overvåkingssystem for arbeid og helse (NOA 2008) er transportbransjen i Norge en av de fem mest utsatte bransjer for vold og trusler. NOA viser til at arbeidstakere er mest utsatte for risiko for vold, inkl. ran og trusler, i følgende arbeidssituasjoner:

- Arbeid rettet mot tredjepart som brukere, kunder, klienter mv.
- Kvelds – og nattarbeid
- Alenearbeid
- Arbeid med verdisaker og penger

Alle disse er risikoforhold som preger arbeidsmiljøet i transportbransjen. ILO har i sin oversikt over yrker og arbeidssituasjoner med forhøyet risiko for vold og trusler inkludert ”buss, sporvogns- og T-baneførere” på grunn av deres kontakt med offentligheten/passasjerene.

Vold og trusler er risikofaktorer som kan innvirke på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og bidra til arbeidsrelatert skade og sykdom. Å forebygge og redusere risiko for vold og trusler til et forsvarlig risikonivå krever systematisk arbeid over tid. Risikovurdering skal, i samsvar med arbeidsmiljølovgivningens krav, være en sentral aktivitet i alle virksomheters systematisk forebyggende helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid. Risikovurdering skal videre tilpasses den enkelte virksomhets art, aktivitet og omfang. Det er tre spørsmål som er kjernen i en risikovurdering:

- Hva kan gå galt – og hvor sannsynlig er det?
- Hva kan vi gjøre for å hindre dette?
- Hva kan vi gjøre for å redusere konsekvensene dersom det skjer?

Arbeidsmiljøets forsvarlighet avgjøres av en enkeltvis og samlet vurdering av risikofaktorer i og eventuelt utenfor virksomheten. Risikonivået avgjøres ikke av sannsynlighet alene, men også av de konsekvenser det kan få for arbeidstakernes sikkerhet og fysiske og psykiske helse dersom et forhold først inntreffer. Risikonivået knyttet til arbeidsoppgavens art, organisering

og teknologi vil variere med tid og sted. Risiko kan derfor ikke vurderes en gang for alle, men må vurderes løpende og regelmessig. Videre må konsekvenser for berørte arbeidstakeres fysiske og psykiske helse vurderes både på kort og lang sikt. Organisatoriske arbeidsbetingelser har betydning for ansattes risiko for å bli utsatt for vold og trusler. Dette omfatter krav til prestasjon mht. tidspress og arbeidstempo, teknologi, opplæring, rollekonflikter mellom ulike oppgaver, mulighet til å ivareta de ulike roller og oppgaver, krav til raske beslutninger og relasjonelle krav i forhold til tredjepart.

Arbeidstilsynet stiller krav om at arbeidsgiver samarbeider med de ansatte og tar vernetjenesten med på råd under planlegging og gjennomføring av tiltak for å redusere risiko for ran, vold og trusler for å sikre et fullt forsvarlig nivå. Det er avgjørende for kvaliteten på risikovurderingen at arbeidstakerne med sin kunnskap og erfaringer om risikofaktorer deltar i diskusjoner om hva som er forsvarlig risikonivå og i utforming, prioritering og gjennomføring av tiltak for å forebygge og redusere risiko for ran og vold.

De alvorlige helse- og arbeidsmiljøkonsekvensene vold, ran og trusler kan ha for individ og organisasjon ligger til grunn for arbeidsmiljølovens krav og Arbeidstilsynets arbeid for å påvirke bransjen til å forebygge, redusere og fjerne risikofaktorer som kan bidra til at sjåfører blir utsatt for blant annet vold.

## 5.2 Nasjonale tilsynsprosjekter som omfatter vold og trusler

Arbeidstilsynets tilsynsarbeid med vold og trusler er ofte prosjektbasert. Det har i perioden 2009 til januar 2011 vært gjennomført tilsyn i busselskap i fem av Arbeidstilsynets syv regioner. De fleste tilsyn ble gjennomført i forbindelse med prosjektet Vold og trusler i 2009. Tema for tilsynene var kartlegging og risikovurdering med tilhørende tiltak og handlingsplan knyttet til vold og trusler, vurderinger av risiko og risikonivå, gjennomførte tiltak inkludert rutiner for opplæring, varsling, håndtering og ettervern og om tiltakene står i samsvar med aktuelt risikonivå. Det ble over hele landet gjennomført 769 tilsyn med risiko for vold og trusler i risikobrancher, 56 av tilsynene var bussjåførers arbeidsmiljø i 17 busselskaper.

Hovedfunn i tilsynene var:

- 13 av 17 virksomheter svarte ja mht. om sjåførene er utsatt for risiko for vold og trusler
- 7 av virksomhetene vurderte risikoen som lav,
- 14 av 17 av virksomhetene har opplevd vold og/eller trusler.
- Alle virksomhetene gav uttrykk for at de er bevisst at risiko for vold og trusler kan føre til helseplager.
- I 14 av 17 virksomheter ble det gitt uttrykk for at tiltakene samsvarer med opplevd risikonivå.
- De små selskapene hadde mangler i sitt systematiske HMS-arbeid.

Det ble gitt pålegg i 62,5 prosent av tilsynene. Felles hovedtema for påleggene er at virksomhetene må kartlegge og risikovurdere faren for vold og trusler, tidfeste en handlingsplan med tiltak for å redusere risiko for vold og trusler, samt lage rutiner for melding, håndtering og oppfølging av eventuelle volds- og trusselsituasjoner.

De aktuelle virksomhetene har dokumentert rutiner, handlingsplaner og tiltak for å redusere risiko for vold og trusler i samsvar med påleggene.



Andre konklusjoner på bakgrunn av prosjektet er:

- En utfordring i denne bransjen er fordeling i eierskapet mellom transport og betalingssystem idet busselskapene og billettsystemene eies av ulike aktører.
- Pengehåndtering gir økt risiko for vold og trusler.
- Flere inspektører rapporterer om utrygghet blant sjåførene.
- Sjåførene har et sterkt ønske om å bli kvitt pengehåndtering i bussen.

Sjåførenes opplevelse av utrygghet er etter Arbeidstilsynets erfaring et vesentlig moment å legge vekt på når behovet for tiltak for å forebygge risiko for vold, ran og trusler skal vurderes. Det er verdt å merke seg at de fleste tilsyn er gjennomført i mindre byer eller utenbys, og prosjektet har konkludert med at det kan være at risikonivå øker med urbaniseringsgrad.

Arbeidstilsynet har for 2011 ikke planlagt tilsyn på nasjonalt nivå for å følge opp arbeidssituasjonen for sjåfører i kollektivtransporten, verken i form av et eget tilsynsprosjekt eller ved at denne bransjen inngår i andre prosjekter/aktiviteter. Imidlertid kan det være noen regioner som vil ha noe tilsynsaktivitet tilpasset regionale forhold. Når arbeidsgruppens rapport foreligger vil denne inngå i grunnlaget for Arbeidstilsynets vurderinger av videre gjennomføring og omfang av tilsyn med bussjåførenes arbeidsmiljø. Tiltak knyttet til informasjon, veiledning og annen kontakt med bransjeaktørene kan i tillegg til tilsyn også være aktuelle virkemiddel å ta i bruk for å bidra til å sikre at arbeidsmiljøet for sjåførene i kollektivtrafikken er fullt forsvarlig.

Henvendelser, meldinger om ulykke eller sykdom eller tilsyn med vold og trusler knyttet til sjåførers pengehåndtering i Arbeidstilsynets regioner 2009 – 2010 (2011).

Region	Henvendelser vedr. risiko/ utrygghet knyttet til ran/ vold/ trusler	Meldinger om ulykke (ran/vold) eller sykdom pga.ran/ vold/trusler	Tilsyn med tema ran,vold,trusler, evt. VO's stansing av all pengehåndtering
Østfold/Akershus	0	2	0
Oslo	2	10	- Tilsyn etter henvendelse fra HVO/tillitsvalgte pga. utrygghet pengehåndtering Pålegg om å foreta risikoreduserende tiltak. Oppfølging etter VO-stansing av pengehåndtering etter ran
Oslo	2	10	- Tilsyn etter henvendelse fra HVO/tillitsvalgte pga. utrygghet pengehåndtering Pålegg om å foreta risikoreduserende tiltak. Oppfølging etter VO-stansing av pengehåndtering etter ran
Indre Østland	0	0	3
Sør-Norge		03.01.2011: bekymringsmelding fra HVO i Nettbuss Sør etter ran nr. 8	-Tilsyn Vold og trusler – prosjektet 2009, og oppfølging skademelding -03.01.11:Arbeidstilsynet

			kontaktet av HVO – ønsker pålegg om strakstiltak for å sikre forsvarlig arbeidssituasjon for sjåførene. Region har vært i dialog med virksomhet og HVO.
Vestlandet	0	0	0
Midt-Norge	0	0	5
Nord-Norge	0	3 ran Tromsø/ Cominor) (2009, 2010 (og 1 04.01.2011: VO stans)	<u>2009:</u> -oppfølging ran <u>2011:</u> -opphevet VO-stans av pengehåndtering - Varsel om pålegg

### 5.3 Informasjon og veiledning

I tillegg til Arbeidstilsynets kontrollaktivitet mht. risiko for vold og trusler mv. er Arbeidstilsynets informasjon om vold og trusler tilgjengelig på faktaside om temaet vold og trusler, på Arbeidstilsynets hjemmesider [www.arbeidstilsynet.no](http://www.arbeidstilsynet.no), og i en egen veileder ”Vold og trusler på arbeidsplassen”. Videre svarer Arbeidstilsynets svartjeneste på spørsmål på telefon og e-post.

Det drives også et aktivt veiledningsarbeid i tilknytning til kontrollaktivitet i alle prosjekt og andre tilsyn som har vold og trusler eller lignende tema knyttet til psykososialt arbeidsmiljø. Vold, ran og trusler er et tema som lett fanger mediens interesse, så i prosjektsammenheng, ved aksjoner og lignende har etaten brukt mediene aktivt for å få ut budskap om risiko, kravet til forebygging og oppfølging i etterkant av vold-/ trusselhendelser.

### 5.4 Erfaringer fra andre land

Arbeidstilsynet har innhentet opplysninger fra Arbeidsmiljøverket i Sverige om deres vurderinger og erfaringer med hensyn til vold og ran av sjåfører i kollektivtrafikken. Opplysningene er basert på etatens kartlegging, tilsyn og arbeidsskadestatistikk.

Arbeidsmiljøverket gjennomførte våren 2008 tilsyn i utvalgte virksomheter for å kontrollere hvordan et utvalg av virksomhetene forebygde vold og trusler. I tillegg gjennomførte Arbeidsmiljøverket i flere distrikt erfaringsdialoger med ansvarlig länsmyndigheter innen kollektivtrafikken. Våren 2009 ble det så gjennomført kontrolltilsyn i et utvalg av virksomhetene som hadde hatt tilsyn tidligere.

Prosjektoppsummeringen konkluderer med at kravet om risikovurdering og risikofaktorer som kan føre til psykososiale belastninger bør vektlegges i fremtidige tilsyn.

I tillegg foreligger det enkelte øvrige vurderinger etter prosjektet: Volds- og trusselsituasjoner finnes først og fremst i større byer. Innlandsregionene har vært forskånet fra vold- og trusselsituasjoner. Videre har man sett en effekt av Arbeidsmiljøverkets tilsynsaktivitet ved at det har vært i klart færre volds- og trusselsituasjoner i kollektivtrafikken.

Risikovurderingsmodell for å identifisere risikofaktorer for vold og trusler i kollektivtrafikken som ble brukt i prosjektet fungerer bra, og tilsynserfaringer tyder på at busselskapene har tatt vurderingsmodellen i bruk. Det pekes på at å fjerne kontantsalget fra bussene er et tiltak som vil redusere risiko for ran, og at opplæring av førere også er et tiltak som har mange positive effekter mht. å redusere risiko for truende situasjoner.

Til generelle sikringstiltak kan bemerkes at disse på kort sikt vil kunne omfatte virkemidler utover hva som til nå er tatt i bruk i Norge. Eksempelvis er kontantsalg fra sjåfør i byer i Tyskland rutinemessig blitt erstattet av salg fra selvbetjent automat (i og/eller utenfor vogn), mens oppbevaring av kontanter i mange år har vært overført fra sjåfør til safe (fastmontert i vogn) i byer i USA.

## 6 Risikoen for ran, vold og andre uheldige belastninger knyttet til pengehåndtering i kollektivtransporten i dag – erfaringer og omfangsbeskrivelse

### 6.1 Innledning

Ran og vold er generelt et alvorlig samfunns- og kriminalitetsproblem. Det følger av straffeloven § 267 at grunnvilkåret for at noe skal klassifiseres som ran er at noen tilegner seg en gjenstand som er i en annens besittelse, og som tilhører en annen. Det må videre være anvendt vold eller trusler, eventuelt handlinger som setter fornærmede ute av stand til å forsvare seg selv for at forholdet skal anses som ran.

Det finnes flere ulike definisjoner av hva begrepene vold og trusler omfatter. Noen definisjoner er vide og omfatter både fysisk og psykisk vold og verbale trusler, andre bare fysiske handlinger. I Arbeidstilsynets publikasjon ”Vold og trusler på arbeidsplassen” legger etaten følgende definisjon av vold og trusler i arbeidslivet til grunn:

*Vold og trusler er hendelser hvor arbeidstakeren blir utskjelt, utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet fra tredjepart eller angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid og som innebærer en åpenlys eller antydnet trussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære.*

Vold kan videre deles inn i tre undergrupper:

- Fysisk vold: konsekvensen er primært fysisk skade, men kan gi psykisk skade både på kort og lang sikt.
- Psykisk vold: kan komme til uttrykk både verbalt og gjennom kroppsspråk. Konsekvensen kan være psykisk ubehag, frykt, engstelse og usikkerhet, på kort og lang sikt.
- Seksualisert vold: konsekvensen kan være både fysisk og psykisk skade.

Det finnes lite statistikk som direkte omhandler ran og vold mot sjåfører i kollektivtransporten. Den statistikk som finnes, er stort sett på et overordnet nivå, for eksempel er det i Politidirektoratets oversikt over ran og vold i 2010 ikke kommentert nærmere hvorvidt hendelsene har skjedd i arbeidslivet eller ikke. Det finnes imidlertid noe statistikk fra ulike interesseorganisasjoner, Næringslivets Sikkerhetsråd, fra myndighetene ved Arbeidstilsynet og fra de involverte arbeidstaker- og arbeidsgiverorganisasjonene. Denne statistikken er imidlertid avhengig av hva som rapporteres inn, og det opereres derfor med noe avvikende tall. Et eksempel er at det er registrert alt fra 10 til 22 ran i 2010. Arbeidstilsynet forklarer de sprikende tallene med at arbeidsrelaterte psykiske belastninger, sykdom og traumer som følge av uønskede hendelser sjelden meldes til Arbeidstilsynet som arbeidsulykke eller arbeidsrelatert skade eller sykdom, og det er derfor mørketall i alle bransjer og yrkesgrupper. Videre kan underrapportering av vold og trusler generelt henge sammen med at det ikke er definert og avklart hva som omfattes, hva som skal meldes eller hva som skal registreres som vold og trusler, eller at sikkerhetskulturen på enkelte arbeidsplassen er slik at den enkelte opplever det som normalt å leve med en viss risiko for vold og trusler. En slik holdning kan føre til at arbeidsmiljørisiko blir gjort til et individuelt problem.

Antallet rans- og voldshendelser rettet mot sjåfører i kollektivtrafikken har holdt seg noenlunde stabilt de siste årene. Unntaket er for 2010 hvor et bestemt belastet miljø av barn-

og ungdomskriminelle, bosatt på barnevern- og ungdomsinstitusjoner i Kristiansand, stod for 8 ran i løpet av kort tid.

På tross av mangelfulle/ avvikende tall, kan det allikevel være nyttig å se litt nærmere på den statistikk som foreligger. Dette kan, på tross av tallenes mangler, være med på å danne et bilde av situasjonen.

Politidirektoratet utgir som nevnt hvert år en rapport som presenterer statistikk over anmeldte lovbrudd og politiets straffesaksbehandling. Rapporten fra januar 2011 sammenligner tallene fra 2010 med 2009, samt gir en sammenligning av den siste femårsperioden (2006-2010). Rapporten viser at vinningsforbrytelser, som inkluderer ran, er den desidert største kategorien av forbrytelser og utgjorde 59 prosent av alle anmeldte forbrytelser i 2010. Vold utgjorde 9,8 prosent av alle anmeldte forbrytelser i 2010. Antallet ran økte i perioden 2006 til 2009, men viser en nedgang på 6,4 prosent fra 2009 til 2010. Antallet grove ran økte også i årene mellom 2006 og 2009, for så å gå tilbake med 10,9 prosent, fra 2009 til 2010. Til tross for denne nedgangen har det i løpet av femårsperioden vært en økning for grovt ran på hele 44,5 prosent. Det totale antallet anmeldte voldsforbrytelser har holdt seg relativt stabilt de senere årene, men det var en økning på 1,6 prosent fra 2009 til 2010, og en økning på 3,4 prosent sammenliknet med 2006.

Siden 1989 har Statistisk sentralbyrå (SSB) hvert 3. år gjennomført egne tverrsnittundersøkelser om det norske arbeidsmiljøet (SSBs Levekårsundersøkelsen (LKU)). En relativt stor andel av alle tilfeller av vold, både mot kvinner (37 prosent) og menn (29 prosent), skjer i følge denne undersøkelsen på arbeidsplassen (SSB LKU 2007), men omfanget av vold og trusler varierer mye med næring og yrke. SSBs LUK med tema arbeidsmiljø før 2006 kan ikke gi oss tall på omfang, status og utvikling av utsatthet for vold og trusler for sjåfører innen kollektivtransporten spesielt, bare for den store kategorien transportører mv. På grunn av SSBs endringer i spørsmål for å kartlegge vold på arbeidsplassen er heller ikke tidsserien direkte sammenlignbar i hele 20-års-perioden 1989-2009. I følge SSBs utvalgsundersøkelser ligger andelen som rapporterer at de har vært utsatt for vold og trusler på arbeidsplassen på ca. 5 prosent i perioden 1989 – 2009. Siden sysselsettingen har økt betyr det at antallet som har vært utsatt har økt. Fra og med LKU 2006 er utvalget ift arbeidsmiljø økt til 19 000 personer i alderen 18-66 år, og dette bedrer datagrunnlaget betraktelig. Fra 2009 spør SSB om utsatthet for vold og utsatthet for trusler om vold på arbeidsplassen i to separate spørsmål, og med referanseramme siste tolv måneder. I kategorien transportører mv. som omfatter sjåfører innen kollektivtransport svarer 6 prosent at de har vært utsatt for vold eller trusler om vold en eller flere ganger i måneden. I LKU 2009 har 2 prosent i kategorien sjåfører, operatører mv. vært utsatt for vold på arbeidsplassen de siste tolv månedene. Fire prosent av alle sysselsatte er blitt utsatt for vold og 3 prosent har blitt utsatt for trusler om vold.

Nasjonal overvåking av arbeidsmiljø og helse (NOA) har sett nærmere på resultatene fra LKU 2006 mht. en rekke psykososiale forhold for et utvalg yrkesgrupper. Yrkesgruppen førere (buss/bane) er en av yrkesgruppene med høy andel ansatte som rapporterer at de opplever vold eller trusler en eller flere ganger pr. måned (ca. 7,5 prosent). Denne gruppen er videre blant de yrkesgruppene som rapporterer om en arbeidssituasjon med høy belastning på de fleste av de psykososiale forhold som undersøkelsen omfatter (NOA, 2008). Ifølge en evalueringsrapport av arbeidsmiljøtiltak innen bussbransjen sa 13 prosent av bussjåførene seg helt eller ganske enig i at de er utrygge på grunn av pågående passasjerer og trusler om vold (TØI-rapport 908/2007, Transportøkonomisk institutt, 2007).

De mest konkrete tallene vi har vedrørende ran, er en statistikk utarbeidet av Thor Bjerke Servicenæringens Hovedorganisasjon (SHO), og gjelder ran av salgssteder i Norge i 2010.

### *Omfanget av ran av salgssteder i Norge i 2010*

Kilde Thor Bjerke SHO

2010	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Totalt
Butikk	9	3	5	6	4	1	2	1	7	6	11	3	58
Kiosk	16	4	6	9	2	1	3	1	6	10	12	3	73
Bensin	4	3	7	4	3	4	5	3	5	2	3	5	48
Annet	3	4	4	1	5	5	4	3	6	5	8	6	54
Buss	0	1	2	0	0	1	3	0	3	1	4	2	17
Taxi	9	1	0	2	0	0	0	0	4	0	1	3	20

Oversikten viser at vi i Norge hadde 17 tilfeller av vold og ran mot sjåfører av buss og trikk i 2010, noe som utgjør ca 6 prosent av alle ran i Norge. I tillegg til denne oversikten, har Næringslivets sikkerhetsråd laget en opplisting over hvor disse ranene har funnet sted.

Rødhettestien ovenfor Grønnåsen skole		Tromsø	Revolver/pistol	Pistol
Krokeide kai	5244	Bergen	Revolver/pistol	
Storgata	184	Oslo	Stikk/hugg	kniv
Kirsten Flagstads vei	4621	Kristiansand	Stikk/hugg	Kniv
Rødbergveien	591	Oslo	Ukjent	
Grovika på Hånes	4635	Kristiansand	Trusler	
Vestre Strandgate	4611	Kristiansand	Stikk/hugg	Kniv
Morgedalsveien, Tjensvoll	4021	Stavanger	Stikk/hugg	Kniv
Varabergvegen	4050	Sola	Stikk/hugg	Kniv
Setesdalsveien	4619	Mosby	Stikk/hugg	Kniv
Grønland	3045	Drammen	Ingen	Vold
Ferjekaia på Magerholm	6013	Ålesund	Revolver/pistol	Pistol
Hommersåk		Sandnes	Stikk/hugg	Kniv
	4311	Hommersåk	Stikk/hugg	Skrutrekker
Malmveien	9022	Krokeldalen	Verbalt	Stripset
Slettheiveien	4626	Kristiansand	Revolver/pistol	Pistol

## 6.2 Hendelsenes innvirkning på den enkelte ansatte og arbeidsmiljøet generelt

Statistikken viser at sannsynligheten for at den enkelte sjåfør skal bli utsatt for ran er liten. Allikevel opplever både sjåførene og hele yrkesgruppen sjåfører innen kollektivtransporten faren for ran som reell, spesielt i Oslo, Tromsø og Kristiansand hvor de fleste ran har blitt begått de siste årene. Ran, og frykt knyttet til dette, er alvorlige arbeidsmiljøproblemer i kollektivtransporten.

Medias dekning av fjorårets ransbølge i Kristiansandområdet har bidratt til at ransrisiko har blitt mer synlig. Det er bra at det rettes oppmerksomhet mot problemet, men mediaomtale i seg selv kan også innebære en økt psykisk og psykososial belastning for den enkelte sjåfør og for sjåførene som gruppe.

Forskning viser at dersom vold og trusler ikke blir håndtert, vil det ha negativ effekt, ikke bare på individnivå, men også for en virksomhets generelle arbeidsmiljø. I organisasjoner preget av arbeidsrelatert stress og utrygghet kan følgene blant annet være aggressiv kommunikasjon, konflikter, feil og redusert kvalitet på arbeidet, fravær og høy turnover. For den enkelte arbeidstaker kan resultatet av at man jobber i et yrke med risiko for vold eller trusler, være spenninger i kroppen og smerter i muskulaturen som følge av dette, uten at man knytter det direkte til situasjonen på jobben. De psykiske skadene kan også være søvnløshet, angst, depresjon og konsentrasjonsvansker.

Psykiske senreaksjoner på et volds- eller trusselbilde kan også forekomme, og det er ofte enklere å skjønne den direkte årsakssammenhengen i slike tilfeller. Klassiske reaksjoner i etterkant av et traume er angst, frykt, sinne, depresjon og skyldfølelse. Den mest alvorlige formen for senreaksjon etter en vold eller trusselsituasjon er det man kaller posttraumatisk stresslidelse (PTSD).

Til nå har det vært få alvorlige fysiske skader, men det å bli utsatt for et ran er en sjokkopplevelse som setter spor hos alle som har vært utsatt for dette. Det viser seg at de arbeidstakere som har opplevd ran har problemer med å gå på jobb i kortere eller lengre perioder etter hendelsen, og de fleste opplever ubehag når det skjer nye ran. Også familie og venner ønsker ofte ransutsatte vekk fra den risikoutsatte jobben. Erfaringene er at en del ransutsatte aldri gjenopplever tryggheten i jobben, og at de slutter i arbeidet som sjåfør.

Det er enighet om at risiko for ran alltid innvirker på arbeidsmiljøet. Blant annet fører vissheten om at det er tilfeldig hvem som utsettes for ran til et usikkert arbeidsmiljø. Konkret gir dette seg utslag i at enkeltpersoner ber seg fritatt fra kveldskjøring og/ eller kjøring på linjer med øde holdeplasser. Dersom dette ikke er mulig å få til gjennom en avtale med arbeidsgiver, er det vanlig å forsøke å bytte bort de utsatte vaktene direkte med kollegaer. Både arbeidsgiver- og arbeidstakerorganisasjonene har støttet virksomhetene, lokale fagforeninger og verneombud med å utvikle systemer for å følge opp de sjåfører som har vært utsatt for ran.

## 7 Gjennomførte tiltak – erfaringer

### 7.1 Innledning

Kollektivselskapene og trafikkelskapene har de siste årene hatt et fokus på å redusere risikobildet for sjåførene og for kundene, og flere tiltak er allerede gjennomført eller planlagt gjennomført. For alle virksomheter innenfor kollektivtrafikk, er det viktig at medarbeiderne føler seg trygge på jobb. Trygghet skapes gjennom en ledelse som tar sikkerhet på alvor og gjennomfører nødvendige tiltak, et godt samarbeid med medarbeiderne, god og profesjonell opptreden fra ledelsen i forbindelse med konfliktsituasjoner, skader, overfall, ran og lignende, og med god og profesjonell oppfølging av den enkelte medarbeider i etterkant. Erfaringene tilsier at virksomhetene tar på alvor arbeidsgivers ansvar for ivaretagelse av de ansatte i henhold til det helse-, miljø og sikkerhetsarbeid som skal skje på virksomhetsnivå i tråd med arbeidsmiljølovens system. Dette kan dokumenteres med omfattende skriftlige rutiner og retningslinjer for å forebygge hendelser knyttet til ran, vold og trusler som virksomhetene har utarbeidet. Virksomhetene har også skriftlige rutiner for oppfølging og ettervern i etterkant av en hendelse.

I Transportøkonomisk institutts (TØI) rapport ”Vern av kollektivtransportens ansatte mot vold, trusler og ran” (2005) foreslås en rekke tiltak. Tiltak foreslått i rapporten er nå i hovedsak gjennomført og/eller er i prosess hos operatørene i fellesskap med kollektivselskapene. Kollektivselskapene som på vegne av fylkeskommunene har ansvaret for kollektivtrafikken samarbeider med operatørene om kartlegging, forslag til valg av tiltak og system for evaluering. I hovedsak kan kollektivselskapene bidra til redusert kontanthåndtering gjennom pris og sonestruktur, billettportofølgen, valg av salgskanaler og systemutvikling.

### 7.2 Gjennomførte tiltak - generelt

Det har gjennom de siste 10 årene vært et systematisk risikoreduserende arbeid i kollektivselskapene. For eksempel har det i periodevis blitt innført vektertjenester på kveldsavganger, kameraovervåkning og alarmsystem. Videre har de fleste av selskapene gitt veiledning til de ansatte om hvordan man skal oppføre seg hvis man utsettes for ran, det vil si ikke å yte motstand og det å levere fra seg vesken med en gang, for så å melde fra så fort dette er forsvarlig. Enkelte steder har det også blitt gjennomslag for å redusere salg om bord, slik at pengebeholdningen som sjåføren har ansvar for minsker. Disse tiltakene reduserer sjåføren som et attraktivt ransoffer, men fjerner ikke problemet, da det ikke er mulig å se på en veske hvor mye penger som er i den.

I Oslo og Akershus er det gjennomført flere tiltak som har gitt gode resultater. Ved å fjerne salg av flerreisekort fra bussene er pengebeholdningen redusert med hele 68 prosent på trikken og 19 prosent på bussene fra januar 2010 til januar 2011. Det blir videre oppfordret til å kjøpe billetter andre steder enn om bord i bussen eller på trikken ved at billettprisene på ombordsalg har økt (to-prissystem), noe som også er med på å minske kontantstrømmen. I tillegg er veskene erstattet med drosjepung og det pågår et belyningsprosjekt for å gi mer opplyste holdeplasser.

I Tromsø og Kristiansand er det inngått avtaler med noen kommisjonærer om at de skal selge og oppdatere kort. Dette er ordninger som nettopp er tatt i bruk i de to byene, og effekten er derfor ikke kjent. Imidlertid vet vi at tilsvarende tiltak har hatt god effekt i Oslo. I både Tromsø og Kristiansand er det i tillegg satt inn vektere som sporadisk kommer innom bussene



på kvelden. Mange av selskapene har lagt til rette for at sjåførene kan tømme pengevesken oftere, for på den måten å ha mindre kontanter. Dette gjøres i tellemaskiner, droppsafe og lignende. I Tromsø er det slutt på kortfylling på bussene fra og med 10. januar 2011, det er også innført et to-prissystem, vektertjeneste på bussene og informasjonskampanje i bussene. I Kristiansand har de innført vektertjeneste, de har minsket kontantbeholdningen i veskene, det har kommet flere agenter/ kommisjonærer som selger reisekort og det er installert døgnåpne innskuddsautomater.

### 7.3 Gjennomførte tiltak – eksempler fra selskapene

I kollektivselskapene og trafikkselskapene legges det stor vekt på intern opplæring hvor sikkerhet er et grunnleggende tema, herunder hvordan de ansatte skal forholde seg i situasjoner med trusler, ran og vold.

Opplæringen skjer gjennom intern utdanning og gjennom felles bransjeopplæring for sjåførene.

Bransjen har gjennom utvikling av det såkalte Kompetanseløftet utarbeidet bransjemoduler som gir opplæring i ulike tema blant annet i HMS. I en av modulene legges det vekt på hvordan sjåførene skal opptre i vanskelige situasjoner herunder ran og voldssituasjoner samt hvordan man skal bistå kolleger som har vært utsatt for trusler og vold. Ved utgangen av 2010 er over 13 000 bussjåfører i gang med denne utdanningen.

Fra og med 2011 blir det i tillegg innført krav om obligatorisk etterutdanning for bussjåfører hvert 5. år, hvor alle elementene i sjåførutdanningen skal gjennomgås og kunnskapene skal oppfriskes. I undervisningsplanene som godkjennes av Statens vegvesen inngår opplæring i hvordan man håndterer sikkerheten ved volds og trusselsituasjoner.

De enkelte kollektivselskapene og trafikkselskapene arbeider gjennom sine egne HMS- og kvalitetssikringssystemene med å skape så godt og sikkert arbeidsmiljø som mulig.

Nettbuss har utviklet en rutinebeskrivelse på hvordan sjåførene skal opptre ved ran. Her fremgår det at dersom en sjåfør i bussen, eller på vei til/fra jobb, blir truet med våpen eller annen farlig gjenstand av en eller flere personer som ønsker sjåførens veskebeholdning, skal vedkommende gi fra seg pengene uten motstand. Det er i videre i rutinen beskrevet hvordan sjåføren kan forebygge ran (blant annet at man skal sjekke at kameraovervåkingen virker, at man skal bruke seddelboks der det er tilgjengelig, at oppgjør skal foretas så ofte som mulig og at det bare er nødvendige vekslepenger som kan ligge synelig i veska), hvordan man skal oppføre seg under og etter et ran, hvordan sjåføren skal ta hånd om passasjerene og hvordan sjåføren skal sikre bevis.

I rutinebeskrivelsen er det også utarbeidet en prosedyre på opptreden ved vold, trusler med mer. Rutinen gir veiledning/råd til hvordan en sjåfør skal opptre ved en hendelse (blant annet at sjåføren skal holde en sikkerhetsavstand, kontakte trafikkleddelsen og/eller politi, se på kroppsspråk og når selvforsvar kan brukes). Videre er det listet opp noen typetilfeller av hendelser, med en kort og konkret veiledning på hvordan sjåføren skal agere (det presiseres blant annet at liv og helse er viktigere enn penger og prinsipper), samt at sjåføren i etterkant av hendelsen skal snakke med trafikkleddelsen om nødvendig oppfølging.

Unibuss har utarbeidet prosedyrer for nødansrop fra sjåførene som beskriver hvordan alarmknappen skal brukes i en nødssituasjon. Alarmknappen trenger kun å bli holdt inne i ca 1 sekund for å aktiveres. Det er også laget prosedyre for mental førstehjelp ved yrkesskader og ulykker, for å sette inn tiltak for å normalisere reaksjoner og forebygge unødige ettervirkninger forårsaket av ekstraordinære hendelser. Prosedyren omfatter hva den enkelte avdeling og bedriftshelsetjenesten skal sørge for av hjelp til ansatte som har vært involvert i yrkesskader, ran eller ulykker. I tillegg er det laget prosedyrer som omfatter rapporteringsprosedyrer og saksbehandling ved skadeverk eller andre uønskede hendelser som kan være registrert på opptaksutstyr i bussene. Videre så ble det startet et prosjekt i januar 2002 om sikkerhet og ransforebyggende tiltak. Det ble i den forbindelse opprettet en prosjektgruppe bestående av ledelse, tillitsvalgte og verneombud. Denne prosjektgruppen skulle utrede og foreslå tiltak på kort og lang sikt for å bedre sikkerheten for førerne i forhold til ran, overfall og andre konfliktsituasjoner, samt vurdere sikkerheten for kunder og materiell.

Bakgrunn for prosjektet var flere episoder på kort tid der bussførere ble overfalt og/eller ranet – noen ble også fysisk skadet. Det ble registrert en økning i antall konflikter mellom fører og kunder i bussene, mer tagging og hærverk i bussene og andre konflikter og vold/trusler rettet mot bussførere.

Det som er oppnådd med arbeidet er større tillit og trygghet internt ved at ledelsen tar sikkerheten til førerne og kundene alvorlig, samarbeider med de ansatte og gjennomfører tiltak. Det har videre blitt bedre rapportering av uønskede hendelser, og et stort engasjement blant de ansatte på dette området, særlig ved verneombud og tillitsvalgte. Det har også vært en nedgang i antall konfliktsituasjoner, spesielt er det en markant nedgang i forbindelse med billettering sett i forhold til kjørte kilometer, i tillegg til at det har blitt en reduisering i tagging og hærverk.

Noe av det som ble gjennomført i prosjektet var:

#### Infrastruktur

- Bra med utelys på endeholdeplasser og ved hvilerom – fokus på sikkerhet på slike steder.
- Videoovervåking igangsatt som prøveprosjekt, sikkerhetskamera er nå standard i alle rutebusser.
- Speil for å sjekke dødsone bak fører ble montert.
- Vurdering av innebygd førerplass. Dette ble imidlertid ikke anbefalt av Securitas og politiet i Oslo idet de aller fleste ran er planlagt, og de var redde for at ranerne ville forberede seg bedre og volden øke.

#### Drift

- God sikring av pengehånderings- og billettsalgsfunksjonen.
- Faglig utvikling av driftsledelsen – satset mye på kursing og utvikling.
- Web-basert trafikkjournal utviklet (Kollektivnett). Konflikter og hendelser i bussene registreres nå fortløpende.
- Ytterligere reduksjon av veskebeholdningen i 2009 og 2010, nå til 1500 kr.
- Alarmknapp og GPS-overvåking i gang fra mars 2010.

#### Administrasjon

- Gode varslingsrutiner, håndtering og oppfølging av ansatte i forbindelse med ran, overfall, konflikter, skader etc.

- Erfarne og flinke verneombud bidrar vesentlig i forebygging og oppfølging av konfliktsituasjoner, skader, overfall, ran etc. Verneombudene ble kurset og det er årlige samlinger.
- Nye rutiner og enklere skjemaer for politianmeldelser.
- Siden 2009 har det vært økt fokus på opplæring av sjåførene i hele bransjen med fire kompetansemoduler og fra 2011 lovpålagt etterutdanning av yrkessjåfører etter yrkessjåførdirektivet.

Veolia Transport har en nullvisjon som grunnlag for sitt sikkerhetsarbeid. Nullvisjonen innebærer at virksomheten skal jobbe for en virksomhet uten skader på personer, materiell og miljø. I tillegg har de for eksempel laget en rutine for melding, håndtering og oppfølging av vold- og trusselsituasjoner og yrkesskader som en del av et større kvalitetssystem. Rutinene skal bidra til at eventuelle volds- og trusselsituasjoner i selskapet blir registrert og behandlet korrekt. Dette med fokus på arbeidet med en nullvisjon for skader, men også for å ivareta et trygt arbeidsmiljø for medarbeiderne.

Oslo trikken har omfattende sikkerhetsrutiner for å forebygge ran, blant annet ved bruk av deponering. Virksomheten har også rutiner for oppfølging av de ansatte dersom det skulle oppstå hendelser knyttet til ran, vold eller trusler. Rutinene til Oslo trikken innebærer blant annet at det ikke skal være mer enn 3000 kroner i kontanter om bord. Det er videre utarbeidet en egen rutine for fagleders oppgaver ved uhell/ulykke og vold/ran, hvor hensikten med rutinen er å sikre fagleders støtte til redningsetatens arbeid samt å sikre koordinering av selskapets innsats. Det ligger i rutinen at vognfører skal ivaretas inntil seksjonsleder, verneombud eller annet egnet personale ankommer skadestedet, samt at vognfører ved større hendelser skal skjermes for omgivelsene og tas vekk fra ulykkesstedet. Fagleder skal videre vurdere, sammen med ansatte på stedet, behovet for å oppsøke legevakt, herunder sosial legevakt. Oslo t-banedrift har utarbeidet en egen rutine ved ran av stasjonsbetjening og for kontroll av ransalarmer. Formålet med rutinen er å sikre at stasjonsbetjening som utsettes for ran eller andre truende episoder opptrer slik at verken de eller andre utsettes for unødig helsemessig risiko, samt sikre at eksterne og interne instanser varsels. I rutinen er det utarbeidet en veiledning til hvordan de ansatte skal agere under et ran, blant annet at de ansatte ikke skal yte motstand.

Østfold kollektivtrafikk har holdt et forebyggende ranskurs og valgt et nytt elektronisk billettsystem hvor målsetningen er at det skal være i full drift fra 1. august 2011. Billettsystemet vil gjøre det mulig å innføre SMS-billettering. I tillegg vil det innføres turkroner som alternativ til kontanter på enkelte ruter. Videre vil Østfold kollektivtrafikk arbeide for å få på plass en ny nettløsning med nettbutikk som gjør det enklere for kundene å velge kortløsninger for reise på bussen. Målet er videre å få på plass flere utsalgssteder så snart som mulig.

Hordaland fylkeskommune v/Skyss har innført et nytt elektronisk billettsystem for all buss- og bybanetrafikk i Hordaland våren/sommeren 2010. Det avholdes også dialogmøter mellom direktør i Skyss og ledelse lokale fagorganisasjoner for bussjåfører hvor risikoen for ran og eventuelle tiltak diskuteres.

Opplandstrafikk har besluttet å installere betalingsterminaler i ca 110 busser i løpet av våren/sommeren 2011. Disse vil bli installert på alle langruter, på bybussen og regionruter. Det er også opprettet en webshop hvor man kan kjøpe utvalgte kortprodukter.

Sogn og Fjordane fylkeskommune har det siste året hatt elektronisk billettering med mulighet til å betale reiser med kredittkort. I løpet av 2011 vil det bli installert nye betalingsterminaler i alle busser og båter slik at alle kan reise/ fylle på sine reisekort uten bruk av kontanter.

Agder Kollektivtrafikk AS (AKT) har utfordringer knyttet til at AKT ikke er arbeidsgiver, men systemeier. Fra januar 2011 har salg av predefinerte periodekort for voksen og Flexikort vært tilgjengelig på fire utsalgssteder på sentrale knutepunkter i Kristiansand, Søgne og Songdalen. Kommisjonærsalg vurderes etter en måneds drift å fungere svært tilfredsstillende. AKT jobber med flere potensielle kommisjonærer og har målsetting om å utvide produktporteføljen som kan selges via kommisjonærer. Prisen på papirbillett nærsone er økt, og webløsning er bestilt, men ikke klar. Bankkortterminal er testet på flybussen, men transaksjonstiden var for lang. Som midlertidig tiltak er det satt inn sivile og uniformerte vektere på bussene. Det er også satt ned en tverrfaglig gruppe som jobber for å øke fremføringshastighet på busser i Kristiansand, herigjennom økt bruk av busskort som virkemiddel for å redusere oppholdstid på holdeplass.

#### 7.4 Planlagte tiltak

Ut over sikkerhetstiltak og dialogmøter er det flere tiltak som alle kollektivselskapene arbeider med nå, dette er:

- Innføring av elektronisk billettering (over 400 000 er nå brukere i Oslo og Akershus).
- Utbygging av et kommisjonærnett og desentralisert salgskontor ved skoler og større arbeidsplasser.
- Utplassering av automater.
- Internettsalg og automatisk fornyelse og oppfylling av reisepenger.
- Nye sone og priser med vurdering av to-prisordninger hvor kjøp om bord er dyrere enn forhåndskjøpt billett.

På lengre sikt vil det i Tromsø innføres SMS-billettering, NFC-billettering og nettbasert kortpåfylling.

Unibuss har flere planlagte tiltak underveis. Den lokale arbeidsgruppen i Unibuss fortsetter arbeidet med å redusere risikoen for de ansatte ved å innføre drosjepunger i lomma i stedet for pengeveske, belyningsarbeidet fortsetter, risikoanalyse av kontanthåndtering og nattlinjer, fokus på utvikling av EBIR i samarbeid med Ruter, og SMS-betaling utredes nå av Ruter. Det er ønskelig å redusere førers pengehåndtering og å sikre fører bedre, men ikke ønskelig å fjerne billettsalget fra fører før det elektroniske billettsystemet er på plass.

I tillegg vil nytt elektronisk billettsystem, hvor stadig flere kunder benytter forhåndskjøpte kort og billetter, kunne gi ytterligere reduksjon av førers kontantbeholdning.

Som en del av det nye billettsystemet til Hordaland fylkeskommune v/Skyss er det planlagt selvbetjente salgskanaler (internett og billettautomater) og kommisjonærer for at flest mulig kunder skal betjene seg selv før påstigning. Omlag 50 av totalt 80 automater er utplassert. 35 av disse er plassert på en holdeplass for Bybanen; øvrige automater er plassert i Bergen sentrum og andre tungt trafikkerte knutepunkt / terminaler. Internettløsning for påfylling av reisekortet er under utvikling og skal etter planen lanseres i 2011. Et tett nettverk av kommisjonærer er ikke iverksatt, men i løpet av 1. halvår 2011 skal Skyss beslutte strategi for salgskanaler inkl kommisjonærer. Videre skal strategi for ulike salgskanaler utarbeides og

iverksettes første halvår 2011. Dette skal bidra til å øke antall reisende ved å gjøre tilbudet lettere å bruke, og redusere håndtering av kontanter om bord ved å øke tilgjengeligheten i forkant av reisen. Med tilstrekkelige med alternativer for å kjøpe billett før påstigning skal det innføres påslag i pris for kjøp av enkeltbillett ombord hos sjåfør i kollektivbyen Bergen.

Agder Kollektivtrafikk har planlagt et pilotprosjekt på Universitetet i Agder med et ”desentralisert” salgskontor for oppdatering av studentkort (ikke kun salg av predefinerte kort) via bokhandel. Pr februar er dette ikke driftsatt da en venter på bankavtale. Dersom pilotprosjektet er vellykket vil det føre til flere utplasseringer av salgskontor på tilsvarende steder, eksempelvis på videregående skoler.

## 7.5 Oppsummering – gjennomførte og planlagte tiltak

Gjennomgangen av gjennomførte og planlagte tiltak viser at virksomhetene allerede har satt i gang et betydelig arbeid for å redusere risikoen for sjåførene. Flere virksomheter har for eksempel tatt i bruk drosjeping, minsket kontantbeholdningen, satt inn vektere som et midlertidig tiltak, startet med videoovervåkning, gjennomfører grundig opplæring av sjåførene og innført skriftlige rutiner. Videre viser gjennomgangen at det i enkelte områder er innført et to-prissystem med formål å redusere salg om bord, i tillegg til at salg av verdi- og periodekort er fjernet fra buss og trikk.

Arbeidsgruppen viser til at de tiltak som er gjennomført er et skritt i riktig retning for å redusere sjåførenes risiko. Gjennomgangen viser at det varierer fra virksomhet til virksomhet hvilke tiltak som er tatt i bruk, og at flere virksomheter planlegger igangsetting av flere tilsvarende tiltak. I den prosessen som virksomhetene nå er inne i, er det viktig å høste erfaringer fra andre virksomheter som har gjennomført de tiltak som planlegges. Det er derfor hensiktsmessig med et systematisk arbeid på tvers av virksomhetene for å redusere sjåførenes risiko. Et mål med de tiltak som arbeidsgruppen foreslår i kapittel 8, er følgelig å sikre en erfaringsoverføring mellom selskapene, i tillegg til å sikre at alle virksomheter tar del i det risikoreducerende arbeidet.

## 8 Forslag til nye tiltak

### 8.1 Problemforståelse

Som det fremgår av kapittel 3 i rapporten, stiller arbeidsmiljøloven krav om at arbeidsgiver i samarbeid med arbeidstakeren og deres tillitsvalgte skal gjennomføre et systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheten. Dette innebærer blant annet å kartlegge og vurdere risikoforholdene og utarbeide planer og iverksette tiltak for å redusere risiko. Den partssammensatte arbeidsgruppen har i tråd med dette fått i oppgave å belyse ulike problemstillinger knyttet til ransrisiko, samt å vurdere, og fremme forslag til tiltak for å redusere denne risikoen. Det ligger også som et premiss for arbeidet at kontanter fortsatt skal være et gyldig betalingsmiddel, at forslagene fortrinnsvis skal kunne gjennomføres innenfor gjeldende økonomiske rammer og at behovene til de reisende skal hensyntas i arbeidet. Det har vært en forutsetning for gruppens arbeid at de tiltak som nå foreslås reelt sett kan gjennomføres, dels på kort og dels på lang sikt.

Arbeidsgruppen legger til grunn at det er mulighet for å ta bort kontantbetaling fra bussene/trikkene, dersom slik betaling kan finne sted andre steder, for eksempel hos kommisjonærer, jf. kapittel 4.5. Norge er imidlertid et langstrakt land med store geografiske forskjeller. Det kan derfor by på problemer på enkelte strekninger å ta bort muligheten til å betale med kontanter dersom det ikke finnes andre salgskanaler innen rimelig avstand. Dette må følgelig vurderes nærmere i forbindelse med implementeringen av de foreslåtte tiltakene i de ulike virksomhetene.

Rapporten belyser flere ulike problemstillinger til sikkerhet rundt pengehåndtering i kollektivtransporten, samt fremmer forslag til tiltak som kan redusere risiko for sjåfører/førere, og begrense pengehåndteringen om bord. Det har vært en viktig oppgave for arbeidsgruppen å oppsummere og vurdere erfaringene med de gjennomførte tiltakene som grunnlag for forslagene om nye tiltak, evt. forsterkning og videreføring av tiltak. Arbeidsgruppen har i sine vurderinger også sett hen til andre forhold av betydning, som forholdet til kunden/passasjerene, andre bransjer med tilsvarende problemer/risiko, geografiske og teknologiske forhold mv.

Det er viktig å ivareta behovene til både de ansatte og de reisende slik at kollektivtrafikken så langt det er mulig er tilgjengelig for alle. Myndighetenes og virksomhetenes visjon må være at flere kunder i stadig flere sammenhenger foretrekker å reise kollektivt. Virksomhetene ventes fremover å sette fokus på utvikling av billettprodukter/løsninger som bidrar til å forenkle kjøps- og bruksprosessen for kundene. Kjøp av billettproduktene må ha en god tilgjengelighet for kundene, slik at kundene i størst mulig grad kan skaffe denne i forkant av reisen. Salgskanaler som vektlegger selvbetjening er således et naturlig utviklings- og vekstområde. Kundene vil ha behov for å kjøpe og benytte en kollektivreise ”når som helst, hvor som helst”, og en sannsynlig løsning for å dekke dette behovet kan være mobile applikasjoner. Disse løsningene må være kundevennlige, ivareta betalingssikkerhet og personvern, samt sikre riktig inntektsfordeling selskapene imellom.

Et attraktivt kollektivtilbud må være helhetlig, tydelig og lett tilgjengelig både før, under og etter reisen. Bruk av mobile og digitale kommunikasjonsflater vil få en fremtredende plass i kundedialogen. Kundedialogene er målrettede, effektive og tilpasset ulike segmenter og målgrupper der og da når behovet for informasjon oppstår.

Hvis det er mye kontanter og verdibilletter i kjøretøyene eller det er tydelige symboleffekter slik som de gamle billettveskene, kan dette øke faren for ran selv om utfordringene i forhold til vold og ran, er mer sammensatt enn bare penger. Ofte er det tilfeldigheter som er utslagsgivende for hvem som ranes. Hvor og hvordan de fleste ranssituasjoner finner sted er av stor betydning for hvilke tiltak som skal anbefales. Det er på det rene at de fleste ran skjer i storbyen typisk kan det være på en endeholdeplass på en storbyrute. Arbeidstilsynet mener at også andre arbeidsmiljøforhold påvirker risikoen for ran og vold i kollektivtransporten. Dette kan være organisatoriske forhold som tidspress og arbeidstempo, teknologi, opplæring, rollekonflikter mellom ulike oppgaver, mulighet til å ivareta de ulike roller og oppgaver, krav til raske beslutninger og relasjonelle krav i forhold til tredjepart.

Det å få ned eller fjerne kontantbeholdningen kan være med på å få ned risikoen for ran, men vil således ikke kunne forhindre at enkelte kan forsøke å rane sjåfører og eventuelt passasjerer i kollektivtrafikken.

Det er ikke realistisk at arbeidsgruppen skal komme frem til omfattende og konsekvensvurderte forslag til tiltak innenfor den tid som er tilgjengelig. Ambisjonen har derfor vært å legge frem en omforent vurdering av status i saken, erfaringer med iverksatte tiltak og en vurdering av tiltak som reelt sett kan og bør gjennomføres på kort og lang sikt. Denne vurderingen vil kunne være et viktig grunnlag for partenes videre arbeid med saken, herunder det felles arbeid med systematisk HMS-arbeid i virksomhetene. Virksomhetene må derfor foreta nærmere økonomiske konsekvensanalyser før ulike tiltak vurderes og iverksettes. Det er videre et mål at arbeidsgruppens drøftinger kan være et bidrag til tilsvarende vurderinger i andre bransjer med de samme risikofaktorer.

## 8.2 Utgangspunktet for forslag til tiltak – dagens situasjon

Arbeidsgruppen viser til at sjåfører i kollektivtransporten er utsatt for risiko for vold, inkludert ran og trusler, og at dette i betydelig grad knytter seg til pengehåndtering.

Selv om alle tilfeller av ran og vold skal rapporteres, opplyser Arbeidstilsynet at den tilgjengelige statistikken for kollektivtrafikken har mangler. Arbeidsrelaterte psykiske belastninger, sykdom og traumer som følge av uønskede hendelser meldes sjelden til Arbeidstilsynet som arbeidsulykke eller arbeidsrelatert skade eller sykdom. Det er følgelig mørketall i alle bransjer og yrkesgrupper, og det totale antallet sjåfører som blir utsatt for trusler (men hvor det ikke går så langt som ran) er usikkert. Underrapportering av vold og trusler generelt kan bl.a. henge sammen med at det ikke er definert og avklart hva som omfattes og skal meldes og registreres som vold og trusler.

For 2010 har Servicenæringens Hovedorganisasjon registrert 17 ran og voldstilfeller mot sjåfører av buss og trikk. Dette utgjør ca 6 prosent av alle ran i Norge i 2010. Av disse 17 tilfellene, ble 8 utført av et bestemt belastet miljø av barn- og ungdomskriminelle, bosatt på barnevern- og ungdomsinstitusjoner i Kristiansandsområdet. Disse sakene kan derfor sies å være i en særstilling. For å få bort denne type av ranshendelser, må det iverksettes andre tiltak enn for de øvrige hendelsene, for eksempel gjennom barnevernstjenesten som har et ansvar overfor denne gruppen.

Dersom man bare ser på tallene isolert sett, er ran i kollektivtrafikken et mindre problem enn i andre bransjer, for eksempel arbeid i kiosker og bensinstasjoner. Totalt var det i 2010 58 butikkran, 73 kioskran, 48 bensinstasjonran, 20 taxiran, 17 bussran og 20 i kategorien annet i Norge. Det er imidlertid flere faktorer som spiller inn når det skal vurderes hvorvidt ran i kollektivtrafikken anses som et stort samfunnsmessig problem.

Arbeidsgruppens medlemmer er enige om at ran og trusler er alvorlig for den enkelte som rammes, og kan føre til både psykiske, fysiske og sosiale reaksjoner og problemer. Ransrisiko påvirker også arbeidsmiljøet i virksomheten generelt.

Videre er det en tankevekker at selv om antallet ran i kollektivtrafikken årlig er relativt lavt, svarer 13 av 17 virksomheter (77 prosent) at sjåførene er utsatt for risiko for vold og trusler. Dette betyr at selv om tallene viser at sannsynligheten for at den enkelte sjåfør skal bli utsatt for ran er liten, så opplever både den enkelte sjåfør og arbeidsgiver innen kollektivtransporten faren for ran som reell. Det gjelder særlig i byområdene hvor ran har vært hyppigst forekommende.

Selv om kollektivtransporten er rammet av mindre ran og trusler enn sammenliknbare bransjer, er arbeidsgruppen enig om at det er alvorlig både for den enkelte sjåfør som rammes og innenfor bransjen generelt. Virksomhetene har et HMS- ansvar og skal på denne bakgrunn arbeide kontinuerlig for at arbeidstakerne i minst mulig grad skal oppleve å bli utsatt for vold og trusler herunder ran. Det er iverksatt en rekke tiltak for å forebygge ran og bedre oppfølging/krisehåndtering, og arbeidsgruppens vurdering er at virksomhetene har tatt et stort ansvar ved blant annet å fokusere på:

- Proaktiv innsats; ved å gjennomføre risikoanalyser, bransjeopplæring, utvikling og vedlikehold av rutiner.
- Individuelle oppfølging når hendelser har skjedd gjennom egne rutiner slik at medarbeiderne skal bli ivaretatt.
- Sette i verk nye analyser og samarbeidstiltak når hendelser har skjedd. Tiltakene skjer i samarbeid med de ansattes organisasjoner, vernetjenesten og bedriftshelsetjenesten.
- Forslag til endringer i billett- og takststruktur som gir mindre kontanthåndtering

Det at sjåførene sitter med til dels store kontantbeholdninger, er fremdeles et av de største risikoelementene. Dette gjelder selv om det har vært en betydelig reduksjon av kontantbeholdningen de siste årene, spesielt i Oslo og Akershus hvor flexikort og kupongkort er fjernet fra buss og trikk. I Oslo har det for eksempel på bussen vært en nedgang i salg om bord med 19 prosent fra 2010 til 2011, for trikken er tilsvarende tall 68 prosent. Det er ulikt hvor stort kontantsalg som foregår på transportmidlene fra trafikkområde til trafikkområde. I Oslo er kontantsalget på ca 9,4 prosent, men i Sogn og Fjordane er kontantandelen 75 prosent. Den høye kontantandelen skyldes bl.a. at man fyller på verdikort på bussen.

Uansett hvor stor andel kontantsalg som foregår i dag, har det å redusere/fjerne kontanthåndteringen flere positive sider i tillegg til å redusere ransrisikoen. I enkelte storbyområde vil det være et viktig framkommelighetstiltak å få vekk kontanthåndteringen fordi kjøp av enkeltbillett og påfylling av verdikort forsinket kjøretøyet. I utkantsområder hvor påstigningene er få, vil man i liten grad kunne hente store tidsgevinster ved å fjerne kontanthåndtering eller ha krav omforhåndskjøpt billett.



Det varierer mellom selskapene om det er mulighet til å bruke kredittkort/betalingskort om bord eller om det er mulighet for å forhåndskjøpe billett på internett. De fleste kommersielle ekspressbussruter har mulighet til å betale med kort og flere selskaper har internettsalg. De ekspressbussene som kjører med stort innslag av fylkeskommunalt kjøp har i liten grad mulighet for betaling med kredittkort og internettsalg fordi salgsterminalene og systemet ikke støtter denne formen for salg. Krav til bruk av PIN-kode og chip gjør det mindre aktuelt å bruke kredittkort/bankkort i områder hvor det er mange påstigninger pr. stopp idet behandlingstiden er for lang med online-løsninger.

I tillegg til tidsperspektivet, vil det å få ned kontanthåndteringen også kunne gi mindre administrative kostnader. Elektronisk pengehåndtering er ofte mindre kostnadskrevenne enn fysisk pengehåndtering. En forutsetning for dette er at effektivitetsgevinsten i elektronisk billetteringssystemer kan tas ut, er at baksystemene fungerer og at partene har tillit til systemene. Det er ikke tilfelle for hele kollektivsektoren i dag.

Selv om det både fra virksomhetene, fra arbeidstakerne og fra myndighetenes side er gjort mye bra arbeid for å redusere risikoen for sjåførene, er utgangspunktet for arbeidsgruppens arbeid allikevel at det må settes i verk ytterligere risikoreduserende tiltak for å bedre sikkerheten for sjåfører i kollektivbransjen.

### 8.3 Forslag til nye tiltak

#### 8.3.1 Innledning

Når sjåfører i kollektivtransporten må håndtere kontanter øker risikoen for ran. Arbeidsgruppen er derfor enig om at målet er at *kollektivtransporten skal være kontantfri*. Det er enighet om en rekke tiltak som kan iverksettes allerede i 2011 og første halvår 2012. Andre tiltak må fases inn så raskt det er mulig. Arbeidsgruppen er videre enig om at løsninger for mobil billettering for alvor skal tas i bruk i 2013. Kundenenes behov for betalingsmuligheter og effektiv transport skal samtidig hensyntas på en god måte.

#### 8.3.2 Tiltak i 2011/ første halvår 2012

Uavhengig av spørsmålet om kontantfrie busser er det arbeidsgruppens vurdering at det systematiske HMS-arbeidet kan gi økt trygghetsfølelse i arbeidssituasjonen. Trygghet skapes best gjennom en ledelse som tar sikkerheten på alvor og gjennomfører nødvendige tiltak, et godt samarbeid med medarbeiderne, god og profesjonell opptreden fra ledelsen i forbindelse med konfliktsituasjoner, skader, overfall, ran etc. og med god og profesjonell oppfølging av den enkelte medarbeider i etterkant. Veiledning overfor sjåfører om hvordan man kan redusere risikoen for ran kan også være nyttig og forebyggende.

Det er gjennomført flere tiltak som er med på å redusere risikoen for sjåførene. Imidlertid varierer det mye fra selskap til selskap hvilke tiltak som er gjennomført, eller planlagt gjennomført og hvilke erfaringer som er høstet. Arbeidsgruppen vil derfor peke på at deling av informasjon og erfaringsutveksling i forbindelse med og i etterkant av gruppens arbeid, i seg selv er et tiltak som kan gi effekt.

Arbeidsgruppen har videre kommet frem til en rekke tiltak som med relativt enkle grep bør kunne implementeres, eller vurderes implementert, av alle virksomhetene i løpet av kort tid, dvs innen utgangen av første halvår 2012. Arbeidsgruppen har ved fastsettelse av fristen lagt til grunn at de fleste virksomheter allerede har innført ett eller flere av disse tiltakene, og at det følgelig ikke gjenstår mye arbeid før alle forslagene til tiltak kan gjennomføres. For noen av tiltakene er det nødvendig at den enkelte virksomhet gjennomgår sine behov i forhold til de særegenheter de står overfor, for eksempel er det stor forskjell på risikosituasjonene om det er en byrute i Oslo eller en ekspressrute i distriktet.

Det er flere tiltak som bør kunne iverksettes raskt hos alle virksomhetene. Dette er etter arbeidsgruppens vurdering:

- To-prissystem, dvs gjør det dyrere å kjøpe billett ombord (byområder)
- Salg/påfylling av verdi- og periodekort fjernes fra kjøretøy
- Flere kommisjonærer
- Fornyng og salg av periodekort på internett
- Alle takster inkl nattakst i billettmaskinene
- Kredittkort/bankkortterminaler på billettmaskiner (distrikt)
- Endring av takst og billettstruktur som gir økt bruk av forhåndskjøpt billett

Avhengig av hvilke utfordringer som avdekkes i den enkelte virksomhet må det etter arbeidsgruppens mening vurderes å gjennomføre følgende tiltak:

- Bedre opplæring
- Utvikling og forbedring av rutiner og styringssystemer
- Innføring av drosjeping
- Flere deponeringssteder
- Lavere kontantbeholdning
- Ofte og ”tvungen” deponering
- Holdeplasztiltak
- Endring av bonus/malussystemet vedrørende billettering i kontraktene
- Bruk av vektere som et midlertidig tiltak

Arbeidsgruppen er inneforstått med at tiltakene som nevnt over kan ha kostnadskonsekvenser, men mener det må ses i sammenheng med nytte.

Arbeidsgruppen vil presisere at det må arbeides for at de nye betalingsløsningene er universelt utformet tilpasset alle bruker grupper. Det innebærer at billettautomater for eksempel på buss eller trikk må kunne betjenes av alle brukergrupper.

### 8.3.3 Ytterligere tiltak

Håndbok 206 (HB 206) som omhandler nasjonal standard for elektronisk billettering med hovedvekt på kollektivtransport er utarbeidet på oppdrag fra Samferdselsdepartementet og er finansiert av Statens vegvesen, Vegdirektoratet og Samferdselsdepartementet. Hovedhensikten med håndboken er at den skal legge forholdene til rette for at elektronisk billettering skal gjøre det enklere for kundene å reise kollektivt. En viktig del av denne forenklingen er samordning av elektroniske billetteringssystemer på lokalt, regionalt og nasjonalt nivå. Bruk av elektroniske media som informasjonsbærere og

kommunikasjonsenheter har vært sterkt økende. Både IC kort (smartkort), mobiltelefoner og Personlige data-assistenten (PDA) er etter hvert tatt i bruk og en trend er at samme media kan anvendes på flere områder. Dette forutsetter igjen at passasjerene må legge inn reisepenger via kommisjonærer, automater eller internettløsninger. En videre utvikling av mobil billettering forutsetter at også dette må standardiseres og samordnes som en del av HB 206.

For de virksomheter som fra tidligere av har tatt i bruk elektronisk billettering, er det per i dag fra myndighetenes side lagt opp til at disse systemene kan beholdes uendret inntil utskifting blir bestemt å finne sted på et senere tidspunkt. Ved utbygging av nye systemer er derimot alle kollektivtransportsselskaper iht. yrkestransportforskriften med rundskriv i dag pliktige til å følge standarden i HB 206. Elektronisk billettering er en forutsetning, men ikke tilstrekkelig i seg selv for å få kontantfrie busser. Innføring av elektronisk billettering, SMS-billettering og mobil billettering vil nødvendigvis ta noe lenger tid enn strakstiltakene. Før det er mulig å ta i bruk denne type teknologi, må rammebetingelsene være på plass (jf. HB 206 og administrasjonsselskap for avregning m.v.) slik det allerede er lagt opp til og som gjør en raskere innføring av elektronisk billettering og også med nye billettører mulig. Videre må effektiv kontroll og inntektssikring bli ivaretatt før det nye systemet kan tas i bruk. Det innebærer at alle nye billettører må kunne kommunisere med avlesningsutstyret på kjøretøyene og øvrige baksystemer i salgssystemet. Administrasjonsselskapet for elektronisk billettering skal levere tjenester for sertifisering som sikrer at leverandørene fremstiller systemer iht HB 206. Det bør eventuelt på sikt vurderes om det også skal innføres incitamenter overfor næringen til å innføre det nye elektroniske billetteringssystemet.

SMS billett er i dag tilgjengelig for alle mobiltelefoner, men har begrenset sikkerhet. SMS billett kan medføre sniking, som igjen gir inntektstap for kollektivselskapene. Web portal er tilgjengelig for mange mobiltelefoner og med antakelig noe bedre sikkerhet. Apps. til mobiltelefon er tilgjengelig for en stadig større gruppe og kan antakelig tilby bedre sikkerhet, men forutsetter mer kostbar utvikling.

Når det gjelder mobil billettering, er det uavklart når løsninger for alvor kan tas i bruk. Et foreløpig estimat tilsier 2013, forutsatt at de nødvendige forarbeider er gjennomført og at vedtak om innføring foreligger.

Avklaringer som må gjøres før innføring av mobil billettering er bl.a.:

- Mobiltelefonen som billettører
- Mobiltelefonen som betalingsløsning
- Sikkerhet, mulighet for forfalskninger
- Personvern
- Universell utforming, tilgjengelighet for alle på hele reisen

Selv med elektronisk billettering og kjøp av billetter med mobile enheter, vil det være en gruppe kunder som kun bare har kontanter, men som ønsker å reise kollektivt. Spørsmålet er om det er akseptabelt å avvise reisende som ønsker å betale kontant.

Utviklingstiltak som etter arbeidsgruppens vurdering bør utredes i 2011/12 er:

- Bruk av reisepengekort
- Mobil billettering

### 8.3.4 Prøveordning

For eventuelle kontantfrie betalingsløsninger i kollektivtrafikk er det avgjørende at nye systemer og praktiseringen av regelverk og kontrakter ikke skaper nye konfliktsituasjoner. Det er viktig at det gjennomføres en kartlegging av hvordan arbeidssituasjonen for ansatte, effektiviteten og kostnadene for selskapene har vært i de selskapene i Norden som har, eller har testet, kontantfri kollektivtrafikk. For eksempel er bussene i Stor-Stockholm kontantfrie, og det er mulig å betale med SMS. Periodekort kan fornyes på automat, internett eller hos kommisjonær. Nettbuss i Grenlandsområdet har også tatt i bruk SMS i mindre målestokk som en prøveordning, og Veolia Transport Nord gjør også forsøk med SMS på bybussen i Alta. Det understrekes at ingen av forsøkene for mobil billettering slik de nå er utformet er compatible med HB 206.

Etter arbeidsgruppens oppfatning, bør det vurderes å iverksette en prøveordning med et tilnærmet kontantfritt system i et begrenset by/trafikkområde så snart den tekniske plattformen som gjør dette praktisk mulig er ferdigstilt i samsvar med HB 206. Slik kan tiltaket testes ut i liten skala før det eventuelt vurderes å innføre dette også i resten av landet. Byområdet/trafikkområdet må ha en størrelse slik at det oppleves som en fordel for både fremkommelighet og kortere reisetid for kundene å fjerne kontanthåndteringen. I trafikkområdet hvor kontantfritt kollektivsystem prøves ut, bør det også være tradisjonelle distriktruter hvor det ikke er kostnadseffektivt å plassere ut automater og at det ikke er et naturlig kommisjonærnett med kiosker m.m. slik at andre alternative betalingsmidler må brukes.

Gjennom prøveperioden gjøres det systematiske målinger av arbeidsmiljø, kundetilfredshet, økonomi for selskapene og punktlighet og regularitet i kollektivtrafikken. Basert på erfaringene fra et prøveprosjekt kan man forberede et kontantfritt kollektivtilbud spesielt i byområdene. Samtidig får man bedre informasjon om hvilke betalingsløsninger som gir tilgjengelighet til å kjøpe billetter i tynt befolkede områder, og som kundene ønsker å bruke.

## Vedlegg 1: Oversikt over foreslåtte tiltak

Formål	Tiltak	Ansvarlig
Risikoreduserende tiltak	<p>Bedriftene skal gjennom HMS-arbeidet kontinuerlig arbeide for at arbeidstakerne i minst mulig grad skal oppleve å bli utsatt for vold og trusler herunder ran. Gjennom jevnlig risikoanalyser skal bedriftene kartlegge situasjonen og avhenging av funn gjennomføre tiltak f.eks</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedre opplæring</li> <li>• Utvikling og forbedring av rutiner og styringssystemer</li> <li>• Innføring av drosjeping</li> <li>• Flere deponeringssteder</li> <li>• Lavere kontantbeholdning</li> <li>• Oftere og ”tvungen” deponering</li> <li>• Holdeplasstiltak</li> <li>• Bruk av vektere som et midlertidig tiltak</li> </ul>	Trafikkselskaper
Kontantreduserende tiltak	<p><b>I Policyendringer i for salg av billetter (tiltak som krever lite nyutvikling)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• To-prissystem dvs gjør det dyrere å kjøpe billett ombord (byområder)</li> <li>• Salg/påfylling verdi- og periodekort bort i fra kjøretøy</li> <li>• Flere kommisjonærer</li> <li>• Fornying og salg av periodekort på internett</li> <li>• Alle takster inkl nattakst i billettmaskinene</li> <li>• Kredittkort/bankkortterminal er på billettmaskiner (distrikt)</li> <li>• Endring av takst og billettstruktur som gir økt</li> </ul>	<p>Fylkeskommune/administrasjonsselskap</p> <p>SD må gjennom statlig kjøp avtalen be om at reisepengekort utstedt av fylkeskommunene godtas av NSB.</p>

Formål	Tiltak	Ansvarlig
	<p>bruk av forhåndskjøpt billett</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruke de elektroniske kortene både på tog og buss. Reisepengekort og månedskort på godkjennes både på buss og tog</li> </ul> <p><b>II Utviklingsprosjekter</b></p> <p>Utviklingstiltak som bør startes opp i 2011/12</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruk av reisepengekort</li> <li>• Mobilbillettering</li> </ul>	
Kontantfrie kollektivtransport	<p>Utprøving i et område</p> <p>Gjennom prøveperioden gjøres det systematiske målinger av arbeidsmiljø, kundetilfredshet, økonomi for selskapene og punktlighet og regularitet i kollektivtrafikken.</p>	Fylkeskommune/administrasjonsselskap og SD
Etablere infrastruktur for elektronisk billettering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Få på plass felles administrasjonsselskap for elektronisk billettering</li> <li>• Få på plass standard for mobilbillettering i HB 206</li> </ul>	<p>Fylkeskommunene/SD</p> <p>Statens vegvesen</p>