

BEDRE TRYGGHET I KOLLEKTIVTRANSPORTEN

av Anne Inga Hilsen, Kathrine Holstad &
Katrine S. Hanssen

Arbeidsforskningsinstituttet, november 2003

INNHALDSFORTEGNELSE

BAKGRUNN	4
0. SAMMENDRAG	6
0.1 Vold og trusler i arbeidslivet	6
0.2 Forebygging	7
0.3 Oppfølging	10
0.4 Juridiske virkemidler	11
0.5 Generelle virkemidler - forslag og tiltak	16
0.6 Juridiske virkemidler – forslag og tiltak	18
1. KUNNSKAPSUTVIKLING	19
1.2 Nasjonale og internasjonale relevante satsninger på feltet	20
1.3 Arenaer på bransjenivå	22
2. FOREBYGGING	23
2.1 Arbeidsrutiner og systematisk HMS-arbeid	24
2.1.1 Systematikk i det interne arbeidsmiljøarbeidet.....	24
2.1.2 Systematisk HMS-arbeid og et mer inkluderende arbeidsliv.....	25
2.2 Informasjon og opplæring	26
2.3 Holdningsarbeid i skoler og nærmiljø	28
2.4 Pengehåndteringsrutiner	28
2.5 Fysiske tiltak	30
2.5.1 Kjøretøymiljø.....	30
2.5.2 Terminal/stoppestedmiljø.....	30
2.5.3 Sikkerhetssystemer og installasjoner.....	31
2.6 Samarbeid som forebyggingsstrategi	32
3. SKADEBEGRENSNING	34
3.1 System for oppfølging	34
3.3.1 Av arbeidstaker.....	34
3.3.2 Av passasjer/publikum.....	35
3.2 Informasjon i nærmiljøet og håndtering av media	35
4. JURIDISKE VIRKEMIDLER	36
4.1 Utforming av forskrifter	36

4.2 Rutiner for anmeldelse/rettslig oppfølging	37
4.3 Krav til rapportering (jf. HMS-oppfølging)	37
4.4 Økt trygghet for passasjerene gjennom regulering	39
Litteraturliste.....	40
Vedlegg 1	42
Vedlegg 2	43
Vedlegg 3	47

BAKGRUNN

I likhet med andre bransjer er vold, trusler og ran innen kollektivtransporten et økende problem. Dette er noe av bakgrunnen for at Samferdselsministeren høsten 2002 opprettet en arbeidsgruppe som skal vurdere tiltak mot vold, trusler og ran. Regjeringen er opptatt av at reisende med kollektivtransport skal føle seg trygge, og at de som arbeider i transportsektoren skal ha en sikker og attraktiv arbeidsplass. Arbeidsgruppen er en oppfølging av initiativ fra LO, fellesaksjonen "Sambuss" (Norsk Jernbaneforbund, Norsk Transportarbeiderforbund og Norsk Kommuneforbund) og Transportbedriftenes Landsforening.

Arbeidsgruppens representanter er valgt fra disse organisasjonene, i tillegg til representanter fra Norges Taxiforbund, Arbeidsgiverforeningen NAVO v/Nettbuss og Yrkestrafikkforbundet som har kommet med i senere tid. Fra myndighetssiden er Justis- og politidepartementet, Arbeids- og administrasjonsdepartementet og Samferdselsdepartementet representert.

Retningslinjer for utredningsarbeidet:

"Med utgangspunkt i Samferdselsdepartementets pressemelding nr. 132/02 datert 22.10.02, hvor arbeidsgruppen for bedre trygghet i kollektivtransporten ble opprettet, samt gruppens mandat, gjennomføres et utredningsarbeid som skal resultere i en rapport som drøfter tiltak mot vold, trusler og ran innenfor kollektivtransporten.

Utredningen skal inneholde utredning, prioritering og anbefaling av tiltak på kort og lengre sikt som på nasjonalt grunnlag kan bidra til å gi bedre trygghet for ansatte og kunder innenfor kollektivtransporten. Arbeidet skal omfatte virkemidler innenfor kollektivtransportområdet inklusive taxinæringen sett i forhold til lovverk/håndheving. Virkemidlene som vurderes kan være fysiske, økonomiske og/eller administrative. Utredningen skal videre fokusere på tiltak og virkemidler som har en forebyggende effekt, og/eller begrenser skadevirkningene av vold og rans-hendelser i kollektivtransporten (jfr. prioritert sammenstilling over forslag til virkemidler som fremlagt av arbeidsgruppen).

I forhold til arbeidstakerne vil flere aktuelle tiltak på dette området kunne forankres i arbeidsmiljøloven som bedriftene har et selvstendig ansvar for å iverksette i samarbeid med de ansatte. Utredningen skal derfor peke spesielt på ansvarsfordelingen samt forslag til praktisk gjennomføring."

Arbeidsgruppens prioriterte sammenstilling over forslag til virkemidler fremgår av vedlegg 1.

Samferdselsdepartementet har ledet arbeidsgruppen som har bestått av: Norsk Transportarbeiderforbund v/Frank Holm; Landsorganisasjonen i Norge v/Kenneth Sandmo; Transportbedriftenes Landsforening v/Borgny Helnes; Norsk Kommuneforbund v/Ole R. Berg; Norsk Jernbaneforbund v/Knut Sagmoen; Norges Taxiforbund v/Wiggo Korsnes; Arbeidsgiverforeningen NAVO/Nettbuss v/Arne Bleken; Yrkestrafikkforbundet v/Geir Anthonsen; Arbeids- og administrasjonsdep. v/ Godtfred Bøen; Justis- og politidep. v/Lars Meling; og Samferdselsdep. v/Thor K.Haatveit og Kristin Dahle.

Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) har på oppdrag og finansiering fra Samferdselsdepartementet vært ansvarlige for å utføre utredningsarbeidet om bedre trygghet i kollektivtransporten. AFI står ansvarlig for innhold og konklusjoner i rapporten.

Som utredningsarbeid er det noen klare avgrensninger i rapporten. Materialet som legges til grunn er materiale som er samlet inn gjennom litteratursøk, gjennom samtaler med nøkkelinformanter og gjennom henvendelser skriftlig (elektronisk) til relevante miljøer. I vedlegg 2 gjøres det rede for hvor vi (forskerne fra AFI) har henvendt oss og hvem vi har vært i kontakt med. Vi har forholdt oss til de innspillene vi har fått fra arbeidsgruppen, og fulgt opp henvisningene de har gitt oss. Det betyr at det kan være kilder vi ikke har oppdaget, eller

erfaringer som ikke har kommet frem. Vedlegget skal gjøre det mulig å etterspore kildene til materialet og dermed også identifisere eventuelle utelatelser.

Som et ledd i utredningsarbeidet ble det den 11. september 2003 avholdt et arbeidsseminar om bedre trygghet i kollektivtransporten (se vedlegg 3). Her deltok ca 70 deltagere fra bransjen, myndigheter og forskningsmiljøer. Arbeidsseminaret var organisert i to deler. Først en plenumsdel, innledet ved samferdselsminister Torild Skogsholm, med presentasjon av utredningsarbeidet og resultater så langt, og et faginnlegg om forebyggende arbeid og krisehåndtering ved ranshendelser ved konsernoverlege Bjørnar Brændeland i Nordea. Den andre delen var bygd rundt fire parallellsesjoner med temaene: regelverk, fysiske tiltak, helhetlig tenkning for økt trygghet og pengehåndtering – tekniske muligheter. Avslutningsvis ble diskusjonene fra parallellsesjonene presentert og kommentert i plenum. Diskusjonene fra de fire sesjonene oppsummeres kort i vedlegg 3.

Materialet og innspillene fra arbeidsseminaret har blitt benyttet i ferdigstillingen av rapporten.

Rapporten er ikke organisert rundt bransje innen kollektivtransporten, men rundt temaer på tvers av de underliggende bransjene. Dette betyr at noen av tiltakene og virkemidlene som diskuteres er bransjespesifikke mens andre gjelder kollektivtransport som helhet. Der diskusjonen gjelder for eksempel drosjenæringen spesielt, står dette i teksten.

Fordi utredningen skal fokusere på tiltak og virkemidler som har en forebyggende effekt og/eller begrenser skadevirkningene av vold og ran i kollektivtransporten, har vi bevisst vært ute etter gode erfaringer og god praksis. Det betyr at vi har ikke sett på om bedriftene faktisk etterlever tiltakene de forteller oss om, eller hvor stor andel ansatte som dekkes av de forskjellige forebyggende tiltakene.

Rapporten er organisert i to nivåer:

Sammendraget, kap. 0, presenterer hoveddiskusjonene fra rapporten med konklusjoner. Kap.0 avsluttes med to sammenfattende tabeller (0.5 og 0.6) som oppsummerer forslagene.

Mer utfyllende beskrivelser og eksempler på god praksis står under de respektive kapitlene 1-4. I disse kapitlene finner man ingen *nye* konklusjoner som ikke også er omtalt i sammendragdelen.

Det har vært en målsetning at sammendraget skal kunne leses uavhengig av de utdypende kapitlene. Det betyr at det er noe gjentakelse mellom de komprimerte diskusjonene i Kap.0 og de mer utdypende diskusjonene i de øvrige kapitlene i rapporten.

0. SAMMENDRAG

0.1 Vold og trusler i arbeidslivet

Vold og trusler blir stadig vanligere i arbeidslivet. Både norske og utenlandske undersøkelser viser at vold er et tiltagende problem. Selv om vold foreløpig er konsentrert om noen typer yrker og arbeidsplasser, indikerer undersøkelser at vold er et problem som har økt på mange samfunnsområder og i flere deler av arbeidslivet.

Manglende kunnskap

Gjennomgang av litteratur på området viser at det finnes mye kunnskap om vold og trakassering i arbeidslivet, men med mest vekt på personifisert vold (klientrelasjon) og lite på den ikke-personifiserte volden som kjennetegner kollektivtransport. Vold og trusler forekommer i større omfang i noen yrker enn andre og kollektivtransporten er en av de bransjene det ofte vises til som utsatt. Likevel er kunnskapsbildet overraskende mangelfullt når det gjelder vold og trusler i kollektivtransport.

Bedriftene har gjort seg mange erfaringer, men disse erfaringene er lite systematisert og i liten grad beskrevet skriftlig. Det mangler også i stor grad vurderinger av forskjellige tiltak og virkemidler satt opp mot hverandre.

Gode best practise-studier ville i stor grad gi et bedre grunnlag for prioritering og anbefaling av tiltak på kortere og lengre sikt som på nasjonalt grunnlag kan bidra til å gi bedre trygghet for ansatte og kunder innenfor kollektivtransporten.

I europeisk sammenheng fokuseres det på vold som et økende arbeidsmiljøproblem, og EU finansierte i 2002 en rapport om vold og trakassering i arbeidslivet med gjennomgang av feltet med vekt på hva som kan gjøres. Selv om kollektivtransport nevnes som en av risiko-bransjene, er hovedvekten i rapporten på bedriftsintern vold og trakassering (mobbing).

Forskjellige typer vold

I Arbeidstilsynets kortinformasjon om vold og trusler i arbeidslivet sies det følgende:

”Vold påfører arbeidstakere i en del yrker angst, smerte og fysiske skader. Det kan påvirke arbeidsevnen. De som er mest utsatt for trusler og vold har ofte spesielle funksjoner og yrker:

- Penger: Transport eller oppbevaring av verdifulle varer og verdisaker kan medføre risiko for vold. Dette gjelder dem som håndterer penger, varer, våpen, medisin m.m. Særlig utsatt er en del sjåfører og ansatte i post, bank og visse typer butikker.
- Makt: Politi, vektere og fengselspersonell har en "maktposisjon" som kan provosere til vold. Dette kan også gjelde ansatte i sosialvesenet og ansatte på skoler og institusjoner for unge kriminelle.
- Omsorg og service: Helsepersonell, særlig innenfor psykiatri og en del akuttmottak og hjemmetjenester, sosialarbeidere, buss- og drosjesjåfører kan møte personer som i visse situasjoner kan være truende eller voldelige.”

Vi kan skille mellom personifisert vold, der voldsutøver inngår i en klientrelasjon til offeret, og ikke-personifisert vold, der utøveren ikke kjenner offeret fra før. Ikke-personifisert vold

kan igjen deles i vold utført i vinnings øyemed (det man kan kalle *funksjonell vold*) og spontan voldsutøvelse (det man kan kalle *ekspressiv vold*).

Kollektivtransport kjennetegnes av begge typene vold, men tiltakene og løsningene vil variere etter hvilken type vold man ønsker å forhindre. Erfaringer tilsier at funksjonell vold (ran eller ransforsøk) i all hovedsak kan forhindres ved hjelp av fysiske/tekniske løsninger (som fjerner pengene fra situasjonen), og hindrene for implementering av løsninger ser hovedsaklig ut til å være økonomiske. Dette handler bl.a. om forholdet mellom arbeidsgiveransvar og samfunnsansvar, siden arbeidstakerne utsettes for risiko i utførelsen av samfunnsoppgaver (offentlig transport og kommunikasjon). Dette vil bli diskutert nærmere i kap. 4 ”Juridiske virkemidler”.

Litteraturen på området viser at det er viktig å kartlegge hva slags risikoforhold det handler om. Hvis de uønskede hendelsene utløses av passasjerer som prøver å unngå å betale (billettsniking), vil dette være et annet type problem enn hvis hendelsen utløses av berusede ungdommer på vei til eller fra fest. Begge typene hendelser fortelles det om, og tiltakene vil måtte velges ut fra hva som utløser hendelsene og hvordan de kan forebygges. Hvis problemet er billettsniking, blir selvsagt hovedinnsatsen rettet mot å fjerne billettsalget fra togene og innføre billettautomater på stasjonene, kontroll av gyldig billett før påstigning o.l. Hvis problemet er bråk, uro og vold fra ruspåvirkede passasjerer må innsatsen rettes andre steder. Det forebyggende arbeidet må settes inn på flere plan, så som overfor lokalsamfunnet, foreldre, skoler, barnehager, ungdomsklubber og andre som organiserer fritidstilbud for barn og ungdom, i tillegg til opplæring av personalet. Fordi problemene er forskjellige, vil innsatsen naturlig nok måtte ta utgangspunkt i lokal problemforståelse.

Ekspressiv vold blir ikke borte selv om pengene organiseres bort. Denne typen vold og trusler ser ut til å kreve iverksetting av en rekke tiltak i samspill. Kombinasjonen opplæring, fysiske tiltak og samarbeid mellom interne og eksterne aktører på flere arenaer ser ut til å gi de beste resultatene.

Systematisering av erfaringer og kunnskap

Utfordringen for å forebygge vold, ran og trusler i kollektivtransport handler i liten grad om å finne opp nye tiltak, men om å ta i bruk den kunnskapen og erfaringene som finnes, til å kartlegge mulig risiko for vold eller trusler om vold, lage en plan for forebygging av voldshandlinger og implementere den. Økonomi er en begrensende faktor. Forholdet mellom sikring av arbeidstakeren og bedring av trygghet for passasjerene kan også være et dilemma.

Tre hovedpunkter som ser ut til å fange opp innspillene fra flere av bedriftene i bransjen er:

- Ledelsen ser det som sitt problem
- Nært samarbeid med eksterne aktører (politi, natteravner etc.)
- At mange tiltak som gjensidig understøtter hverandre settes inn samtidig

0.2 Forebygging

Forebygging dekker både tiltak som skal hindre uønskede hendelser i å inntreffe og tiltak som skal hjelpe arbeidstakerne med å håndtere hendelsen når den inntreffer. Tiltakene som beskrives under forebygging vil dermed både dekke hele spekteret av tiltak fra systematisk

arbeidsmiljøarbeid, via opplæring/informasjon og samarbeid med aktører utenfor bransjen, til fysisk utforming og alarmsystemer som kan benyttes hvis hendelsen inntreffer. Selv om man gjerne tenker på forebygging som noe som skal hindre uønskede hendelser i å inntreffe, ser vi også på det som forebygging å sette inn tiltak som skal minske belastningene/virkningene av å oppleve en uønsket hendelse.

Hovedkonklusjonen når det gjelder forebyggende arbeid, ser ut til å være at det handler ikke om å finne ett tiltak som løser alle problemer, men om å sette inn mange tiltak i samspill. På samme måte ligger mye av suksessen i å få organisert godt samarbeid med andre aktører utenfor bedriften, så som politiet, natteravner, lokale myndigheter, skoler, foreldre m.fl.

Forebygging inngår i systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid

Forebygging av vold, ran og trusler forutsetter systematisk innsats som inngår som en del av bedriftens systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid. Ledelsen og de ansatte må sammen kartlegge og vurdere risikoforhold, utarbeide handlingsplan og iverksette den. Nyttige støtte-spillere i dette arbeidet er bedriftens verne- og helsepersonale (bedriftshelsetjeneste). Hvis bedriften er en IA- virksomhet vil kontaktpersonen ved trygdeetatens arbeidslivssenter også være en ressurs å trekke på.

Vellykket forebygging forutsetter systematisk gjennomgang av bemanning og upopulære/utsatte avganger og utsatte ruter med hensyn til strategi for å minske belastning og forhindre sykefravær.

For å sikre at resultatene er godt forankret og at det integreres i det organiserte helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet i bedriftene, kan det stilles noen krav til prosessen der løsningen utvikles. Utvikling og vellykket praksis på det forebyggende området krever: 1) Ledelsesforankring, 2) medvirkning i utvikling av løsninger og 3) systematikk i arbeidet.

Opplæring og informasjon

Det finnes flere utenlandske eksempler på konkrete og gode veiledninger rettet mot bedriftens ledere og ansatte (eks. faktaark fra WorkCover, Australia). Samferdselsdepartementet og bransjen bør vurdere å samarbeide med Arbeidstilsynet om å utarbeide tilsvarende veiledninger for norske forhold i kollektivtransporten.

Det er bred enighet om at opplæring/informasjon er en viktig side ved det forebyggende arbeidet. Opplæringen bør knyttes til virkelighetsnære øvelser, det bør holdes regelmessige øvelser på håndtering av uønskede hendelser, og de må gjentas jevnlig. Det er ikke nok med teoretisk informasjon, men man må få anledning til å knytte kunnskapen til praksis og trene på å bruke den. Det er heller ikke nok at denne opplæringen inngår i bedriftens opplæringsprogram for nytilsatte, men det kreves repetisjon underveis.

Siden opplæring står sentralt, hevder flere at det må innføres minimumskrav til opplæring fra myndighetenes side. Det vises til behov for å utvikle et mer spesialisert fagbrev for bussjåfører, som inkluderer kundebehandling/servicearbeid.

Tydelig fokus og satsning på opplæring er også en måte for ledelsen å demonstrere forpliktelse. Det gir signaler om prioritering, og er viktig for arbeidstakerenes opplevelse av at voldsproblematikk tas på alvor.

Fysiske tiltak

En annen måte å forebygge uønskede hendelser er gjennom gode overvåkningssystemer. Erfaringene ser stort sett ut til å være gode, noe avhengig av type arbeidssituasjon og hvordan det praktiseres.

En side ved kameraovervåkning er hensynet til arbeidstakerne. Ved å innføre kameraovervåkning for å bedre trygghet, innfører man også kameraovervåkede arbeidsplasser. Siden dette kan true personvernet for de ansatte, bør plassering av kamera derfor diskuteres med de ansatte og deres representanter.

I en ny undersøkelse om kameraovervåkning på offentlige steder (Sætnan, Lomell & Dahl, under utgivelse) svarer 84% av respondentene at de er positive til kameraovervåkning på tog-/undergrunnsstasjoner, mens 7% er negative. 72% sier at de er positive til kameraovervåkning av passasjerene i drosjer, mens 12% er negative. Undersøkelsen indikerer at jo mer offentlig stedet som kameraovervåkes er, jo mindre motforestillinger har publikum til overvåkning. Dette kan forklare at overvåkning i drosjer kommer noe dårligere ut enn overvåkning på perronger.

Erfaringene i drosjenæringen har kameraovervåkning i drosjene vist seg svært effektivt for å forebygge uønskede hendelser. Overvåkning i drosjene og lagringsprosedyrer ved håndtering av overvåkningsmateriale, inngår i debatten rundt personvern og overvåkningssamfunn. Ut over hensyn og begrensninger i forhold til personvern (og Datatilsynet), ser det ut til å være et kostnadsspørsmål hvorfor det ikke innføres overalt. Hvis bransjeerfaringene er så entydig positive som vi har blitt fortalt, er det liten grunn til å ikke etterstrebe at ordningen innføres i alle drosjer.

Pengehåndtering er et særlig problem, siden ran forutsetter at det finnes penger tilgjengelig. Det finnes mange løsninger på dette. Valg av løsninger handler om å kombinere hensynet til minst mulig pengehåndtering for sjåførene og hensyn til enklest mulig billettkjøp for passasjerene. Det finnes mange slags tekniske systemer, men de svarer på dette dilemmaet mellom to ulike hensyn på forskjellige måter. Eksempelvis vil forhåndskjøpte billetter fjerne billettsalg fra kjøretøyene, men medføre ulemper for publikum. De må da kjøpe billett i forkant av reisen. For publikum er selvsagt et system der både enkeltbillett og andre billetttyper som kan kjøpes hos føreren det enkleste, men dette utsetter til gjengjeld førerene for større ransrisiko. Nye elektroniske billetteringssystemer ventes å løse problemene på en bedre måte enn i dag.

Pengeveskene til sjåførene i dag er særlig utsatt for ran, ikke bare ombord i kjøretøyet, men også på vei til og fra jobb. Transport av penger mellom jobb og hjem kan evt. fjernes gjennom samarbeid med produsentene av kjøretøy om utvikling av løsninger for å låse inn pengene om bord (f.eks. safe på bussene). Hvis sjåførene slipper å ta med pengeveskene hjem ved endt arbeidsdag, er både ransrisikoen redusert og det tydeliggjøres at forsvarlig oppbevaring av pengene er et rent arbeidsgiveransvar. En utfordring i denne forbindelse er at arbeidsstedet kan endre seg fra dag til en annen.

Felles systemer for elektronisk billettering er et viktig tiltak for å bedre sjåførenes arbeidssituasjon. Samferdselsdepartementet er i gang med å revidere Håndbok 206 Elektronisk billettering. Hovedmålet med revidert håndbok er både å motivere operatører til å anskaffe elektroniske billetteringssystemer og å legge forholdene til rette for samordning av slike systemer til det beste for kundene. Elektroniske betalingssystemer er samtidig et viktig tiltak for å redusere risiko knyttet til pengehåndtering i kollektivtransporten.

Fysisk sikring av vognfører/sjåfør/etc i kollektivtransporten handler om en avveining mellom arbeidstakertrygghet og publikumstrygghet. Hvis vognfører skjermes med f.eks. sidevegger,

sikrer dette vognføreren så lenge han/hun sitter på førerplassen, men en slik utforming av kjøretøyet kan gi signaler som skaper følelse av utrygghet hos passasjerene og en forskyvning av problemet til vognene/ publikum eller perrongene.

På langdistansebussene oppleves ikke publikum som et problem eller en trussel, og det er derfor ikke aktuelt å ”bygge inn” føreren. Både tilgjengelighet og kontakt med publikum tilsier åpen løsning, og halvvegg bak føreren ser ut til å være eneste skjerming som er ønskelig.

Det er dermed en diskusjon om hvilke områder som egner seg for generelle krav, og hvilke som bør være åpne for lokale løsninger som ikke binder opp arbeidsplasser som ikke opplever problemet. Dagens lovverk krever allerede at arbeidsgiver skal sikre arbeidstakerne mot farer, og lovverket understreker at det er den lokale risikosituasjonen som avgjør hvilke forebyggende tiltak som skal settes inn på den enkelte arbeidsplass. Uten en bred tverrpolitisk enighet (reflektert i enighet mellom hovedorganisasjonene i arbeidslivet) er det vanskelig å se hvorfor dagens reguleringspraksis skulle fravikes.

Spredning av erfaringer og kunnskap

Internasjonale nettverk kan se ut til å sette standarden for løsninger. Kan det være årsaken til at så få bedrifter forteller om egne, interne prosesser for å avveie løsninger og fatte begrunnede valg? Erfaring som deles gjennom slike nettverk er sårbar, både fordi man er avhengig av spredning fra de som deltar i nettverket til resten av organisasjonen, og fordi erfaringene sjelden nedfelles i skriftlige rapporter som er tilgjengelig for andre enn deltagerne.

Det er dermed avgjørende for bedrifter, bransjeorganisasjoner og myndigheter som deltar i slike nettverk, at erfaringene bearbeides på en måte som gjør at de kan spres til andre enn de som var tilstede. I EU-sammenheng ligger det ofte finansiering i nettverkene til produksjon av oppsummerende rapporter eller best practise-studier. Hvis det er mulig bør dette fremmes som et behov også i andre nettverk.

0.3 Oppfølging

Bransjen har mye god erfaring å bygge på når det gjelder tiltak som begrenser skadevirkningene av vold- og ranshendelser. De aller fleste har et system for oppfølging av arbeidstakere som har vært utsatt for vold, ran og trusler. Stort sett har bedriftene ordninger for å melde hendelsene til en eller annen type bemannet sentral/vaktsjef el. som kan koble inn det som er nødvendig i situasjonen (følge til legevakten, ta seg av bil/buss etc.).

Omfang gir profesjonalitet. Det betyr at bransjer og bedrifter som opplever ran og vold hyppig også ser ut til å ha de mest utbygde systemene for å håndtere problemet. Det er dermed her den beste erfaringen finnes. Det ser også ut til å være lettest å etablere gode systemer i større bedrifter. Små enheter har mindre internt støtteapparat, hendelsene forekommer sjeldnere pr. enhet (selv om forekomsten på bransjenivå kan være omfattende), og de har sjeldnere gode eksterne samarbeidspartnere å støtte seg på (som bedriftshelsetjeneste BHT, rådgiver ved trygdeetatens arbeidslivssenter i kraft av å ha tegnet IA- avtale etc.).

Innenfor transportnæringen er det særlig drosjene som kjennetegnes av små, delvis selvstendige enheter, og det ser ut til at gode BHT- ordninger er sjeldnere enn i andre deler av kollektivtransportbransjen. Initiativ i bransjen har arbeidet for å få til fellesordning, men med

mange selvstendige aktører har det vist seg å være vanskelig. Bransjen bør videreutvikle slike samarbeid om fellesordninger, siden behovet tydelig er til stede.

Det finnes mye erfaring med oppfølgingssystemer fra andre bransjer som har opplevd omfattende ransproblematikk (som Posten, bankene etc.). Oppfølgingssystemene er mindre avhengig av bransjespesifikke kjennetegn, og erfaringene fra f.eks. Posten kan være overførbare til kollektivtransport.

Arbeidsgiveransvar i oppfølgingen

Det understrekes, både i litteraturen og fra bedriftene vi har vært i kontakt med, at ledelsens rolle er viktig. Det er sentralt at de er tilstede så fort som mulig, at de snakker med vedkommende som har vært utsatt for hendelsen og at de følger opp.

Siden effektene av å ha vært utsatt for en traumatisk hendelse kan komme etter en tid, etterlyses oppfølging over et lengre tidsrom etter hendelsen. Det er viktig å understreke at arbeidsgiveransvaret strekker seg utover den akutte situasjonen, og at arbeidstakerne kan trenge oppfølging også i lang tid etter hendelsen, gjerne i flere år.

Oppfølging av publikum

Selv om de fleste bedriftene ser ut til å ha et ganske godt grep om oppfølging av arbeidstakere som har vært utsatt for hendelser, er det langt sjeldnere å høre om systematiske oppfølgings tiltak rettet mot passasjerene som har vært utsatt. Det finnes noen eksempler på system for dekning av publikums økonomiske (materielle) skade. Praksis for øvrig ser ut til å være å henvise videre til det ordinære behandlingsapparatet i helsevesenet. Noen bedrifter tilbyr også oppfølging fra egen BHT.

Håndtering av media

Informasjon/håndtering av media inngår i bedriftenes ordinære beredskapsplaner. Dette handler mer om skadebegrensning for bedriftens gode navn og rykte, og ikke så mye om skadebegrensning for ofrene. Dermed er det et tema som har blitt lite belyst i samtalen med bedriftene og gjennom foreliggende litteratur.

0.4 Juridiske virkemidler

Ivaretagelse av trygghet i kollektivtransport i lovverket

Regulering i lov og forskrift er et spørsmål om hva slags reguleringspraksis man ønsker.

Langt på vei er arbeidsgiveransvaret godt dekket i norsk lov, men det er lite konkret på hvordan kravene skal oppfylles. Denne innvendingen mot et uklart lovverk går (overraskende) ofte hånd i hånd med kritikk mot lovverket for å være for omfattende.

Bl.a. i forarbeidene til nedsettelse av Arbeidslivslovutvalget (NOU 1999 : 34 Nytt millennium - nytt arbeidsliv, Innstilling fra Arbeidslivsutvalget) sies det at lov/forskrifter på arbeidsmiljøområdet er omfattende og vanskelig å skaffe seg oversikt over. Noe av grunnen til at det finnes så mange forskrifter er den tidligere tradisjonen med detaljforskrifter, som ga nøyaktige

angivelser av krav og måter å oppfylle kravene på. Det har lenge pågått en revidering og forenkling av regelverket på arbeidsmiljøområdet (hele 90-tallet). Endringen innebærer en overgang fra detaljkrav til funksjonskrav. Det medfører at forskriftene stiller generelle krav om funksjonalitet slik at arbeidstakerens liv og helse ikke trues, men overlater til virksomheten å velge sin egen løsning, ofte understøttet av standardiseringsarbeid og godkjenningsordninger. Eksempelvis, da Brukerforskriften (Forskrift om bruk av arbeidsutstyr) trådte i kraft 26.juni 1998 opphevet eller erstattet den (med unntak av Svalbard) 22 tidligere detaljforskrifter.

Endringene fra omfattende detaljkrav til mer overgripende funksjonskrav, gjør at lovverket blir mindre omfattende, men åpner for kritikk fordi det er vanskeligere å se hvordan og når lovens krav er oppfylt. Funksjonskrav er i tråd med ambisjonene om en formålslov, og understøtter dagens arbeidsmiljølovs ambisjon om et kontinuerlig forbedringsarbeid i virksomhetene på arbeidsmiljøområdet.

I forbindelse med at arbeidsmiljøloven er under revisjon (det pågående arbeidet i det nedsatte Arbeidslivslovutvalget), er det viktig at vernet mot vold og trusler videreføres og evt. tydeliggjøres i revidert arbeidslivslov.

Både myndighetene og arbeidsgiver og -takerorganisasjonene er representert i Arbeidslivslovutvalget, og påvirkning av utvalget kan (og bør) skje gjennom alle tre kanaler for å sikre bredest mulig forankring i utvalget. Det er viktig at bransjens problemopplevelse gjenspeiles i den utredningen (NOU) som er under utarbeidelse, og ivaretas i utvalgets forslag til lovtekst.

Forskrift mot vold og trusler

Erfaring fra Sverige med konkret forskrift mot vold og trusler kan være et eksempel også for Norge. I Sverige valgte man å gå fra allmenne krav i deres arbeidsmiljølov (som langt på vei tilsvarer den norske arbeidsmiljøloven) til konkrete krav i egen forskrift i 1993. Begrunnelsen var at de generelle kravene ikke var tilstrekkelige til å sikre vern mot vold og trusler. Det er ikke gjort noen systematisk evaluering av effekten av forskriftsregulering av voldsproblematikken i Sverige. Før man velger å følge Sveriges eksempel, bør man gjøre et noe mer omfattende arbeid på å innhente erfaringer fra svenske myndigheter og bransjeorganisasjoner, som grunnlag for et eventuelt forslag om utarbeidelse av norsk forskrift på området. Det bekreftes fra bransjen at forskrift på området ville gjøre det enklere å stille krav til trygghet i kollektivtransport.

Om forskriftsregulering er et effektivt virkemiddel må vurderes. I Norge har Arbeidstilsynet gjennomført en evaluering av tilsynsetatens informasjon som virkemiddel i forebygging av muskel- og skjelettplager. Ett av hovedresultatene her var at mange ledere og arbeidstakere hevdet at informasjonen fra Arbeidstilsynet var vanskelig tilgjengelig. Ca 30% kjente ikke til at informasjonsmaterialet fantes i det hele tatt. Stort sett viste det seg at det var bedriftshelse-tjenesten som var hovedkilden til informasjon for bedriftene gjennom kurs og annen kontakt. Det var også de som vurderte nytteverdien opp mot konkrete tiltak for å øke forståelsen for forebygging, og som konkret sa at de brukte informasjonen i kurs og opplæring (Fische m.fl., 2003). Ut fra dette kan det se ut som om forskrifter og informasjonsmateriell i seg selv ikke kommuniserer så godt med arbeidslivet, men at mye av effekten oppstår gjennom ”gode hjelpere” som bedriftshelsetjenesten. Dette kan være en alvorlig utfordring for en bransje der mange aktører ikke har tilknyttet verne- og helsepersonale, så som drosjenæringen.

Arbeidsgiveransvar eller samfunnsansvar?

En annen side ved ønsker om regulering er hvor langt arbeidsgiveransvaret går (og bør gå). Dette spørsmålet handler om i hvor stor grad kollektivtransport er et samfunnsansvar, og i så fall hvor langt samfunnets ansvar går for å sikre arbeidstakerne mot vold og trusler som fremkommer fordi de utfører sin samfunnsoppgave. Er det selskapenes eller samfunnets (myndighetene) ansvar å bære økonomiske kostnader som ved eksempelvis å fjerne penger fra bussene og lignende tiltak som vil redusere/fjerne risiko, men til svært høye investeringskostnader?

Det finnes ikke ett svar på dette, og det er kanskje også mer et spørsmål om hvor langt vi ønsker at velferdsstaten skal gå på dette punkt.

Anbudssituasjonen

En annen side ved arbeidsgiveransvaret er anbudssituasjonen og kontraktsforhold. Erfaringer fra bransjen er entydige på at anbudssituasjonen fører til press på arbeidsmiljøet. Hvis vi ønsker å beskytte arbeidsmiljøet, må det stilles krav i anbudene, slik at det ikke lønner seg å "kutte hjørner", eller at det koster dyrt å gjøre "det riktige". Kontraktsforhold, med utstrakt bruk av kortsiktige kontrakter, vanskeliggjør langsiktige investeringer. Når kontraktene er kortsiktige, vil økonomien i omfattende investeringer for å øke tryggheten være tyngre å bære for den enkelte virksomhet. Det er et sterkt ønske fra bransjen å innføre mer langsiktige kontrakter (anslagsvis 10 år) for å gjøre investeringer og langsiktige satsninger på helse, miljø og sikkerhet (HMS) mer lønnsomme.

Arbeidstilsynet har tilsyn med at arbeidsmiljølovgivningen overholdes, og fra kollektivtransportbransjen er det ønskelig at Arbeidstilsynets innsats for økt trygghet i kollektivtransport intensiveres betraktelig. Det er allikevel ikke Arbeidstilsynets oppgave å kontrollere at konsesjonsvilkårene overholdes. Oppdragsgiver (oftest Fylkeskommunen) har ansvar for å følge opp at konsesjonsvilkårene overholdes. Det generelle inntrykket er at bedrifter ikke fratas konsesjoner underveis i kontraktsperioden. Vi har heller ikke hørt om noen som har blitt fulgt opp og kontrollert på arbeidsmiljøområdet underveis. Samtidig tilsier erfaringer fra bransjen at samme bedrift sjelden vinner anbudsrunder to ganger på rad. Dette sier noe om at oppfølging/kontrollen underveis er manglende, og anbudssystemet (med kortsiktige kontrakter) ikke er godt nok til å sikre og ivareta arbeidstakernes trygghet.

Egenerklæring om helse, miljø og sikkerhet i anbudssituasjoner

Fra andre reguleringsområder kjenner vi til at det stilles krav til egenerklæring om helse, miljø og sikkerhet i anbudssituasjoner. I forskrift om offentlige anskaffelser slås det fast at alle offentlige oppdragsgivere skal kreve HMS-erklæring ved alle anskaffelser til en verdi over 200.000 (eks. mva) med unntak for direkte kjøp.

En HMS-erklæring er en bekreftelse fra tilbyder på at virksomheten arbeider systematisk med helse, miljø og sikkerhet, i tråd med gjeldende HMS-lovgivning. Selve kravet om HMS-erklæring finnes ikke i Arbeidstilsynets regelverk, men i forskrift om offentlige anskaffelser fra Nærings- og handelsdepartementet. I Forskrift om offentlige anskaffelser sies det:

§ 12-10. HMS-egenerklæring

(1) For arbeid som skal utføres i Norge skal oppdragsgiver kreve at samtlige leverandører fremlegger en egenerklæring i samsvar med vedlegg 2 om at leverandøren oppfyller, eller ved eventuell tildeling av kontrakt, vil oppfylle, lovbestemte krav i Norge innen helse, miljø og

sikkerhet (HMS). Denne bestemmelsen gjelder ikke varekontrakter og ved direkte anskaffelser.

Selv om forskriften bare gjelder for offentlige virksomheter, kan den være et godt eksempel på en type lovgivning som kan være gunstig også for alle andre typer virksomhet. På bakgrunn av problembeskrivelsen kollektivtransportsektoren gir, vil det være nærliggende å fremme forslag om forskriftsfesting av tilsvarende krav for andre deler av arbeidslivet, og da særlig kollektivtransportsektoren.

Krav til rapportering og skademelding

Krav til rapportering (jf. HMS-oppfølging) ligger hjemlet i dagens lovverk og inngår i virksomhetenes systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid. Innrapportering av uønskede hendelser er et viktig virkemiddel for å øke oppmerksomheten og innsatsen mot vold og trusler i kollektivtransport.

Skadebildet er utydelig fordi bransjen ikke overholder meldeplikten av skader¹. Dermed er det vanskelig for myndighetene å vurdere behovet for innsats i kollektivtransport i forhold til andre voldsutsatte bransjer med bedre dokumentasjon av skadeomfang. For å overkomme dette må bransjen både jobbe for å øke meldefrekvensen og søke dialog med partene i arbeidslivet sentralt og myndighetene (særlig Arbeidstilsynet) om å utarbeide bedre situasjonsbeskrivelser og best practise-undersøkelser, i tillegg til å prioritere innsats mot vold og trusler i kollektivtransport på bakgrunn av den foreliggende kunnskapen bransjen sitter med om voldsproblematikk. Forenkling av skademeldingsblanketten vil også kunne øke meldefrekvensen, og vil dermed være et nyttig tiltak.

Rutiner for anmeldelser og rettslig oppfølging er i all hovedsak et politisk spørsmål om prioritering av ressurser mellom forskjellige samfunnsoppgaver. For å fremme prioritering av ressurser til oppfølging av voldshendelser i kollektivtransport, er det viktig at bransjen bringer kunnskap om utbredelse og alvorlighetsgrad til politikere og bevilgende myndigheter. Gode data over skadetype og –omfang er et virkemiddel i dette arbeidet. En aktiv kampanje for å bedre meldefrekvensen vil gi data som verken politikere eller myndigheter kan velge å se bort fra. Siden ansvaret for melding av hendelser ligger på den enkelte virksomheten vil bransjens egne organisasjoner være den sterkeste støttespilleren bak en slik kampanje.

Trygghet for publikum

Arbeidsmiljøloven stiller krav til sikkerhet og trygghet for *arbeidstakerne*, ikke for publikum og passasjerer. Det finnes få organiserte tilbud for publikum som utsettes for voldshendelser, men det finnes eksempler på løsninger fra andre land. Et av de mest profilerte er Victim Support Scotland. I Norge arbeider Landsforeningen for voldsofre for å opprette en organisasjon i Oslo etter modell av Victim Support, gjennom Prosjekt Oslo En Tryggere By. Dette prosjektet er i planleggings-/oppstartsfasen. Hvis kollektivtransportbransjen (myndighetene og partene) ønsker å jobbe aktivt for å fremme ivaretagelse av passasjerenes/publikums trygghet i kollektivtransport, kan et tiltak være å søke samarbeid med Landsforeningen for voldsofre. Siden Prosjekt Oslo En Tryggere By er avhengig av både

¹ RTV-blankett 11.01A, skal fylles ut av arbeidsgiver ved skader/arbeidsulykker som er skjedd i arbeidstiden, jfr. folketrygdloven. Hvis arbeidsgiver ikke melder skaden, kan arbeidstakeren selv sende meldingen. I henhold til folketrygdloven skal selvstendige næringsdrivende også fylle ut 11.01A ved egen ulykke. Skademeldingspraksis er nærmere beskrevet i kap. 4.3 Krav til rapportering.

praktisk og finansiell støtte, kan bransjens aktører være pådrivere for å sikre det nødvendige grunnlaget for at prosjektet skal bli noe av.

0.5 Generelle virkemidler - forslag og tiltak

Problem/tema	Tiltak	Ansvar for å initiere aktivitet	Prosess
Kap. 0.1 Vold og trusler i arbeidslivet - kunnskapsbildet			
1. Mangler sammenlignende studier av forskjellige løsninger (f.eks. systemer for pengehåndtering, førerplassutforming, kameraovervåkning etc.)	Utarbeide best practise-studier	SD sammen med arbeidsgruppen	Definere problemområdene for studiene Utarbeide prosjektskisser Søke finansiering Gjennomføre studiene
2. Erfaringsspredning fra deltagelse i internasjonale nettverk	Sørge for finansiering i nettverkene til produksjon av oppsummerende rapporter eller best practise-studier Organisere lokale arenaer for kunnskapsspredning	Alle som deltar i nettverk	Stille krav i alle nettverkssammenhenger
3. Ikke tilstrekkelig fokus på trygghetsarbeid i kollektivtransporten	Kampanje og økt tilsyn	SD og partene	Kontakte arbeidstilsynet for samarbeid om kampanje og økt tilsyn
Kap. 0.2 Forebygging			
4. Pengehåndtering og ranstrusler	Vurdere systemer for elektronisk billettering Innføre ordninger som gjør at sjåføren ikke trenger å ta med pengevesker hjem Innlede samarbeid med bussprodusenter for å utvikle løsninger allerede i byggefasen (så som innebygd safe el.l)	Arbeidsgiver, partene og myndigheter. Arbeidsgiver Partene og myndigheter	Bransjesamarbeid om utvikling av gode løsninger Inngår i bedriftens systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (IK) Innlede samarbeid med TBL (påbyggergruppa)
5. Øke trygghet for arbeidstakere i kollektivbransjen	Vurdere behov for minimumskrav på enkelte områder, som kameraovervåkning på bybuss	SD og partene	Arbeidsgruppen definerer relevante områder
6. Fysiske tiltak for å beskytte fører på buss og trikk	Vurdere hvordan sikkerhet ivaretas i anbudssituasjoner Vurdere lokale behov og sette inn nødvendige tiltak.	SD og partene Arbeidsgiver	Bransjesamarbeid Inngår i bedriftens systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (IK)
7. Ivaretagelse av trygghet på terminaler	Gjennomgå ansvar for ivaretagelse av trygghet på terminaler	SD og partene Bedriftene	

8. Bråk, uro og vold fra ruspåvirkede passasjerer på utsatte avganger og utsatte ruter	Systematisk gjennomgang av bemanning og upopulære/utsatte avganger/ruter med hensyn til strategi for å minske belastning	Bedriftene	Inngår i bedriftens systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (IK)
9. Manglende kunnskap om håndtering av voldspromematikk i kollektivtransport	Utarbeide faktaark skreddersydd for kollektivbransjen (tilsvarende WorkCover)	SD og partene	Samarbeide med Arbeidstilsynet
10. Opplæring	<p>Krav til opplæring innarbeides i ny forskrift om vold og trusler (se tiltak 16)</p> <p>Regelmessige, praktiske øvelser på håndtering av uønskede hendelser avholdes og gjentas jevnlig</p> <p>Gjennomgang av fagbrevet for å innarbeide kunnskap om håndtering av publikum</p> <p>Utarbeide opplæringspakker på bransjenivå</p>	<p>Se tiltak 16</p> <p>Bedriftene</p> <p>SD og partene</p> <p>SD og partene</p>	<p>Se tiltak 16</p> <p>Inngår i bedriftens systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (IK)</p> <p>Tas opp i arbeidsgruppa</p> <p>Tas opp i arbeidsgruppa</p>
Kap. 0.3 Oppfølging			
11. Varsling hvis uønskede hendelser inntreffer	Alarmsystem og bemannet sentral for melding av hendelser	Bedriftene/-bransjen	<p>Større bedrifter kan gjøre dette selv</p> <p>Mindre kan samarbeide om det</p> <p>Vurdere samarbeid med eksisterende sentraler i drosjenæringen</p>
12. Uønskede hendelser i drosjenæringen	Påby kameraovervåkning i alle drosjer Bildene overføres sentralen	SD	<p>Innføre påbud</p> <p>Støtte søknaden overfor Datatilsynet</p>
13. Mangel på støtte-spillere i drosjenæringen med mange selvstendige næringsdrivende	<p>Etablere BHT-fellesordning i drosjenæringen</p> <p>Vurdere utvikling av ordning med regionale verneombud</p>	<p>Bransjen</p> <p>SD og partene</p>	<p>Videreføre igangsatt initiativ</p> <p>Tas opp i arbeidsgruppen</p>
14. Øke trygghet og opplevelsen av trygghet for passasjerer i kollektivtransport.	<p>Øke trygghet gjennom synlig personale.</p> <p>Øke opplevelsen av trygghet gjennom informasjonsarbeid og synlig personale.</p>	Bedriftene, SD og partene	

0.6 Juridiske virkemidler – forslag og tiltak

Problem/tema	Tiltak	Ansvar	Prosess
15. Ivaretagelse av vern mot vold og trusler i revidert arbeidslivslov	Arbeide gjennom deltagerne i arbeidslivsutvalget Sette kollektivtransportbransjens problemer på den politiske dagsorden	Partene og myndighetene	Ta kontakt med sine representanter i utvalget. Spredning og markedsføring av utredningen av trygghet i kollektivtransport
16. Øke vern mot vold og trusler	Utvikle forskrift om vold og trusler, ref. Svensk forskrift. Vurdere forslag om forskrift om alenearbeid.	SD og partene	Fremme forslag om utarbeidelse av norsk(e) forskrift (evt. forskrifter) overfor AAD
17. Manglende ivaretagelse av HMS i anbudssituasjoner	Forskriftsfeste krav til egenerklæring om helse, miljø og sikkerhet i anbudssituasjoner (ref. forskrift om offentlige anskaffelser)	SD og partene	Fremme forslag om forskriftsfesting av krav overfor relevant myndighet
18. Mangler gode data over skadetype og – omfang Politiets voldsstatistikk skiller ikke mellom arbeidstaker i utførelse av arbeidet og andre Meldingsblanketten oppleves som komplisert og kan utgjøre en barriere for skade-rapportering	Utvikle bedre skadedata Øke meldefrekvensen gjennom en kampanje i bransjen Samarbeid med politiet Forenkle meldebarketten (RTV-blankett 11.01a), slik at den blir lettere å bruke	Bedriftene SD og partene SD og partene SD og partene	Gjennomgå interne rutiner for melding av skader i bedriftene Samarbeide med Arbeidstilsynet om kampanje SD undersøker mulighetene for forenkling av blanketten
19. Dårlig rettslig oppfølging av voldshendelser i kollektivtransport	Fremme prioritering av ressurser gjennom påvirkning av politikerne og bevilgende myndigheter	SD og partene	Bl.a. spredning og markedsføring av denne utredningen av trygghet i kollektivtransporten
20. Dårlig ivaretagelse av publikum som har vært utsatt for voldshendelser	Vurdere samarbeid med Landsforeningen for voldsofre om Prosjekt Oslo En Tryggere By (etter modell fra Victim Support Scotland).	SD, partene og evt. større trafikk-selskaper i Oslo.	Siden et slikt prosjekt er avhengig av både praktisk og finansiell støtte, kan bransjens aktører være pådrivere for å sikre det nødvendige grunnlaget for at prosjektet skal bli noe av.

1. KUNNSKAPSUTVIKLING

Vold i arbeidslivet er et bredt felt, og på et ekspertmøte organisert av EU-kommisjonen i Dublin i mai 1995 kom man frem til følgende definisjon (Wynne et al, 1997 i Di Martino et al 2003):

”Hendelser der personer blir trakassert, utskjelt, truet eller angrepet under omstendigheter som har forbindelse med deres arbeid og som innebærer åpenlys eller underforstått trussel mot deres sikkerhet, velvære og helse.”

Den 3. europeiske arbeidsmiljøundersøkelsen (Eurosurvey 2000) viser at 4% av den yrkesaktive befolkningen mener de har vært utsatt for fysisk vold fra personer utenfra jobben. Tall fra Statistisk sentralbyrås arbeidsmiljøundersøkelse (Samordnede Levekårsundersøkelser – Arbeidsmiljø) i 2000 viste at 5 % av arbeidstakerne i Norge mener at de utsettes for vold eller trusler minst et par ganger i måneden.

I en undersøkelse som ble utført for Arbeidstilsynet i 1996, kom det fram at ca. 220 000 arbeidstakere i Norge har opplevd ran, vold eller trusler på arbeidsplassen. Ca. 230 000 arbeidstakere var av og til eller ofte redde for å bli utsatt for ran, vold eller trusler når de er på jobb. Det er størst risiko for aggressivitet og vold innen servicesektoren og da spesielt innenfor helse- og sosialsektoren, transport, detaljhandel, catering, finanssektoren og undervisning. Kontakt med kunder eller klienter øker faren for å bli utsatt for vold.

I følge Faktaark nr. 24 fra det europeiske arbeidsmiljøorganet (OSHA), er de mest utsatte: sykepleiere og annet helsepersonell, drosjesjåfører, bussjåfører, håndverkere som utfører reparasjoner i kundens hjem, ansatte på bensinstasjoner, kassepersonale, sikkerhetsvakter, bud, politifolk, parkeringsvakter, fengselsbetjenter, sosialarbeidere, vaktmestere i sosialboliger osv. I EU-landene finnes det ofte flest tilfeller av vold i helsesektoren. Også ansatte i detaljhandelen er en stor risikogruppe.

Det sies at volden gradvis har spredt seg fra virksomheter som behandler varer av høy verdi, f.eks. banker og apotek, til virksomheter som «representerer» samfunnet, f.eks. transport i byene og offentlige tjenester. Det har nylig også dukket opp nye 'målgrupper', som brannmannskap og leger på nattevakt. Ansatte i servicesektoren er ofte utsatt, f.eks. sykepleiere, ansatte i hjemmetjenesten, leger, lærere, hotell- og restaurantansatte osv.

Kunnskapen er hovedsaklig knyttet til voldsrisiko for *arbeidstakerne*. Det ser ut til å være gjort lite på *passasjertrygghet* i kollektivtransport. Transportøkonomisk institutt (TØI) har gjort noen undersøkelser på dette området, og viser bl.a. til en undersøkelse som TØI gjennomførte for Oslo Sporveier i 1992 som handlet om passasjerens opplevelse av utrygghet ved bruk av kollektivtransport. De fant at 10% av de faste kollektivtrafikanter oppgir at de ikke reiser på kveldstid, og én av grunnene oppgis å være utrygghet. De viser også til en undersøkelse i Göteborg der 4% av alle göteborgere mellom 18 og 74 år unngår å reise kollektivt minst én gang per uke på grunn av utrygghet. I Göteborg svarer 30% av faste kollektivbrukere (de som reiser kollektivt minst 5 dager i uken) at de føler utrygghet på grunn av vold og trusler i forbindelse med kollektivreisen.

Buss-selskaper vi har vært i kontakt med, hevder at problemene er konsentrert i storbyområder. Noen områder er spesielt utsatt. Ofte henger dette sammen med at det finnes gjengmiljøer eller rusmiljøer her. Det er spesielt på kveldstid i helgene problemer oppstår, men transport hjem fra ungdomsskoler kan også være problematisk. HSD sier at det ikke nødvendigvis er på nattbusser, men på kveldsruter *til* byen i helgene at bråk oppstår. Her kan

det være truende passasjerer. Gaia Trafikk i Bergen har inntrykk av at det er store mørketall i hva som blir registrert, fordi tålegrensen til sjåførene er variabel.

1.2 Nasjonale og internasjonale relevante satsninger på feltet

Det er ikke bare i Norge vold, ran og trusler er et problem det settes økende fokus på. Vold og trusler er et tema som er satt på dagsorden i flere internasjonale fora.

På ITFs konferanse i Vancouver 2002 ble det besluttet at trakassering/mobbing/vold på arbeidsplassen skal settes høyt på dagsorden. Det skal opp på møte i november der vold og trusler blir hovedtema. Det planlegges å sette i gang internasjonale kampanjer for å sette fokus på vold og ran i kollektivtransporten for å opplyse både publikum og myndigheter, og for å øke bevisstheten om problemstillingen.

VOYAGER er et europeisk nettverk for å fremme utvikling av kollektivtransporten med hensyn til kvalitet, tilgjengelighet, hyppighet, utbredelse og trygghet. VOYAGER forholder seg til EUs 5. rammeprogram.

PRISMATICA er et EU-finansiert prosjekt som samler 6 kollektivtransportbedrifter i storbyer, inkludert London Underground; RATP, Paris og STIB, Brussel, som skal utvikle erfaring med bedre integrering av overvåkningssystemer med prosedyrer for håndtering av uønskede hendelser. Prosjektet skal gi personalet teknisk og organisatorisk støtte til å bedre håndtere uønskede hendelser.

HiTrans er et europeisk prosjekt under Interreg IIIB, Nordsjø-programmet, som tar sikte på å utvikle prinsipper og strategier for høykvalitets kollektivtrafikk i middels store byer og byområder. Fire nasjoner står bak prosjektet, som ledes av Rogaland Fylkeskommune. Andre norske partnere er Jernbaneverket, NSB BA, Oslo Sporveier, Statens vegvesen og Sandnes og Stavanger kommune. I følge vår informant ved Rogalandsforskning, inngår trygghet og sikkerhet som tema, noe som var et eksplisitt ønske fra de britiske prosjektpartnerne. www.hitrans.org.

Fra Sverige kjenner vi til "Säkerhetsnätet", som definerer seg som "ett samarbeide mellom SL, Busslink, Connex, Swebus och Kommunal för ökad säkerhet i SL-trafiken med buss". Säkerhetsnätet har utgitt en "trygghetsbok" for buss-sjåfører, dvs. et arbeidshefte om samarbeidsprosjektet i Stockholm og håndtering av trygghet og sikkerhet i kollektivtransporten der.

Som ledd i FN's tiår for fred (a Decade for a Culture of Peace and Non-Violence) 2001-2010, har UITPs Transport Management Commission satt i gang et initiativ for økt bevissthet om problemstillingen. 10 kollektivtransportbedrifter over hele verden inviteres til å søke midler til å delta i et pilotprosjekt som skal gå perioden 2003-2006.

UITP er involvert i flere relevante satsninger. I en utredning fra februar 2003, summeres arbeidet fra en arbeidsgruppe om utrygghet og følelse av utrygghet i kollektivtransport i Europa (Insecurity and feeling of insecurity on local public transport), finansiert av EU. Denne rapporten ser på samarbeid mellom partene, på bedriftsnivå og samfunnsnivå, som virkemiddel, og hovedkonklusjonen er at partssamarbeid virker positivt for å skape større trygghet i kollektivtransport. Siden tradisjonen for partssamarbeid varierer svært innen Europa, er dette kanskje ikke en spesielt overraskende konklusjon for oss i Norge.

Mens Amsterdam-traktaten gir EU mulighet til å styrke innsatsen mot vold i arbeidslivet, legges mye av vekten her på trakassering og mobbing. Det ligger allikevel en klar styrking av

innsats mot hele ”vold i arbeidslivet”-problematikken, noe som også kan fremme trygghet i kollektivtransport. Økt fokus og økt innsats muliggjør tiltak som særlig retter seg mot vold, ran og trusler i kollektivtransport, som en side ved arbeidslivsvold.

EU har utarbeidet en større utredning om vold og trakassering som arbeidsmiljøproblem i regi av European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Dublin-instituttet) (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003). Denne er en omfattende gjennomgang av problemet, og rapporten diskuterer tiltak og lovgivning for å hindre arbeidstakere i å utsettes for vold og trakassering. Mye av vekten i rapporten legges på vold og trakassering fra kolleger (mobbing), men forekomst av vold og trusler (fra publikum) i kollektivtransport er også dekket, om enn ikke så omfattende. Utredningen inneholder 12 casebeskrivelser av god praksis, og tre av casebeskrivelsene er fra kollektivtransportsektoren. Disse gjengis under de relevante temaområdene i denne rapporten.

Utredningen understreker at publisering av eksempler på god praksis er viktig for å spre idéer, utveksle erfaringer og inspirere tiltak. En av anbefalingene i utredningen er økt innsats for å samle og utarbeide best practise-studier.

Sikkerhet og trygghet i kollektivtransport er også tema for en rapport fra Round Table 123 under OECD/European Conference of Ministers of Transport (Round Table 123: Vandalism, terrorism and security in urban public passenger transport).

ILO (International Labour Office) i Geneve har utarbeidet en omfattende bibliografi over litteratur om vold i arbeidet som omfatter både rapporter, bøker, artikler, undersøkelser og konferanserapporter. Denne gir et bredt bilde av kunnskap om problemstillingen. Siden det er en oversikt over hva som er publisert på området, er det ikke mulig å gi en oppsummering av innholdet, men den kan være en god oversikt for den som vil lese videre om temaet.

Health and Safety Executive, UK utgir en veiledning for arbeidsgivere i håndtering av vold i arbeidet, og på deres nettsider finner man også omfattende oversiktsrapporter om vold (Review of workplace-related violence, Contract Research Report 143/1997; og From accidents to assaults – how organisational responses to traumatic incidents can prevent post-traumatic stress disorder (PTSD) in the workplace, Contract Research Report 195/1998). Siden disse rapportene er svært omfattende, er det vanskelig å gi noen kort oppsummering av dem, men rapportene kan bestilles fra Health and Safety Executive, UK.

Den svenske Arbetarskyddsstyrelsen har utarbeidet mye materiell på området, bl.a. en rapport over omfang og typer voldsproblematikk man finner i svensk arbeidsliv (Våld och hot i arbetet, rapport 1998:12). Arbetarskyddsämnden (samarbeid mellom partene i arbeidslivet) utgir flere hefter om vold og trusler, der også kollektivtransport er dekket (Nenzén: Hot och våld i arbetslivet, allmän del & branschhäfte, 2003).

Det amerikanske arbeidsmiljøinstituttet NIOSH har utarbeidet en oversikt over vold på arbeidsplassen som et arbeidsmiljøproblem, der de gjør rede for omfang og tiltak som kan hindre eller begrense problemet (Current Intelligence Bulletin 57 ”Violence in the workplace”).

WorkCover NSW, et arbeidsmiljøorgan under delstatsmyndighetene i New South Wales, Australia, har mye relevant og brukervennlig stoff om vold på arbeidsplassen rettet mot arbeidsgiver- og arbeidstakersiden. De gir også ut konkrete faktaark med oversikt over tiltak og måter å håndtere voldsproblemet på for en rekke bransjer (eksempelvis Factsheet ”Managing the risk of robbery and violence in service stations”), men dessverre ikke for transportbransjen. Det bør vurderes om norske arbeidsmiljømyndigheter (Arbeidstilsynet) bør utarbeide tilsvarende materiell, og då særlig for kollektivtransport. Et eksempel på et slikt faktaark fra WorkCover ligger i vedlegg.

1.3 Arenaer på bransjenivå

Det finnes en rekke tiltak på bransjenivå som adresserer utfordringen med vold, ran og trusler i kollektivtransport. I hvor stor grad erfaringene her er overførbare til andre bransjer, eller deler av bransjen, avhenger av typen aktiviteter og tiltak som diskuteres/utvikles. Det er også avgjørende hvordan erfaringene gjøres tilgjengelig for andre. Selv om f.eks. nettverkene nødvendigvis spiller en sentral rolle for de som deltar der, er spredningsproblematikken en klar utfordring både innad i egen bedrift og til andre aktører i og utenfor bransjen.

Større satsninger som SundBus i Danmark og FriskBuss i Norge har rikt med dokumentasjon på internett, for de som er interessert.

Et utvalg sentrale satsninger på området:

- Et internasjonalt benchmarking prosjekt/nettverk for mellomstore T-baner (som bl.a. Oslo Sporveier deltar i) om best practise-utveksling
- Nordisk best practise-nettverk ”Best” der Oslo Sporveier deltar
- SundBus-satsningen i Danmark som har erfaring med en rekke tiltak. (www.ami.dk/research.sundbus)
- Håndbok i oppbyggingen av kriseberedskap for Taxi-bransjen i Danmark med en rekke tiltak.
- TØIs Kollektivtransportforum er et møtested for faglig diskusjon og kunnskapsutveksling mellom forskere, fagfolk, bransje og myndigheter innenfor kollektivtransporten. (www.toi.no)
- Sambuss er LOs samarbeidsorgan for ansatte i transportnæringen. SAMBUSS er et samarbeid mellom Norsk Transportarbeiderforbund, Norsk Kommuneforbund og Norsk Jernbaneforbund. Målet er å sette søkelyset på og gjøre noe for de felles utfordringene som ansatte i transportnæringen står overfor. (www.lo.no/sambuss)
- FriskBuss- prosjektet har som mål å skape et bedre arbeidsmiljø for sjåfører, redusere sykefraværet og forhindre utstøting. Prosjektet er et samarbeid mellom 7 arbeidsgiver- og arbeidstaker organisasjoner i bransjen, samt ulike fagmiljøer i Norge og i utlandet. Våren 2003 deltar fire pilotbedrifter i ulike delprosjekter for å teste ut og dokumentere hva som kan gjøres for å redusere sjåførenes pressede situasjon. (www.friskbuss.no)

2. FOREBYGGING

I følge Faktaark nr. 24 fra det europeiske arbeidsmiljøorganet (OSHA), kan vold og trusler forebygges gjennom opplæring og informasjon, gjennom organisering og tilrettelegging av arbeidet og gjennom innretning av arbeidsplassen. De beskriver følgende tiltak:

Opplæring av personale og informasjon:

- legge merke til uakseptabel oppførsel og tidlige tegn på aggresjon;
- lære hvordan en skal takle vanskelige situasjoner med kunder;
- overholde sikkerhetsforskrifter, sørge for relevant kommunikasjon, berolige og snakke til rette en aggressiv person, identifisere klienter som tidligere har vist voldelig oppførsel;
- stresshåndtering i situasjonen for å kunne kontrollere følelsesmessige reaksjoner;
- kurs i god kommunikasjon, konflikthåndtering, stresshåndtering, selvforsvar, krisehjelp m.m..

Organisering og tilrettelegging av arbeidet:

- regelmessig fjerning av kontanter og verdisaker, bruk av kontantløse alternativer
- sortere og forkorte køer;
- tilstrekkelig antall ansatte;
- åpningstider tilpasset kundene;
- legitimasjonskontroll av besøkende;
- følge av personale der det er nødvendig;
- unngå alenearbeid og hvis dette ikke er mulig, holde kontakt med de som arbeider alene
- best mulig mottakelse og offentlig informasjon osv.

Innretning av arbeidsplassen

- sørge for fysiske sikkerhetsforanstaltninger, f. eks. låser, skjermer, god belysning, resepsjonsskranker, nødutganger, installering av videoovervåkingskameraer, alarmsystemer, dører med kodelås, fjerning eller begrensning av no-exit områder og gjenstander som kan brukes som kastevåpen;
- sørge for bedre arbeidsplasser, innredning, løpende informasjon om forsinkelser osv i publikumsarealene.

Et hovedinntrykk i mange av samtalene vi har hatt med bedriftene i kollektivbransjen er at vellykket forebygging krever mange tiltak i samspill. Eksempelvis fortalte Norgesbuss Bærum at de hadde store problemer med trusler, bråk og vold (spesielt i helgene) for tre år siden. Disse problemene har i dag forsvunnet takket være målrettet, systematisk arbeid der de satte inn mange ulike tiltak samtidig. De fortalte om erfaringer med tiltak rettet mot skole/foreldre, samarbeid med politi, videoovervåking, samarbeid med kommunen og de koblet inn vektere og satte inn ekstra bemanning som skulle rykke ut hvis det ble bråk på bussene i helgene. De sier at problemet er i all hovedsak forsvunnet som resultat av målrettet arbeid og tiltak på mange plan som ble satt inn samtidig.

2.1 Arbeidsrutiner og systematisk HMS-arbeid

2.1.1 Systematikk i det interne arbeidsmiljøarbeidet

I Arbeidstilsynets kortinformasjon om vold og trusler i arbeidslivet sies det følgende om hvordan vold i arbeidslivet kan forebygges:

”Arbeidsgiver skal kartlegge mulig risiko for vold eller trusler om vold og lage en plan for forebygging av voldshandlinger. Det kan være vanskelig helt å unngå problemet, men mye kan likevel gjøres for å redusere risikoen:

- Kartlegging: Start arbeidet for å gjøre arbeidsplassen din tryggere med å finne ut hvordan situasjonen er i dag. Hvilke problemer finnes hos dere, og hvordan kan de løses? Den beste metoden for å vurdere arbeidsmiljøet er å spørre de ansatte selv, det er de som vet hvor skoen trykker! Kartleggingen må følges opp med en prioritert handlingsplan, slik at en får gjennomført konkrete endringer for å gjøre arbeidsplassen tryggere. Handlingsplanen må inneholde tidsfrister og gjøre det klart hvem som har ansvaret for å få gjennomført de konkrete tiltakene. Denne prosessen er en sentral del av internkontrollen på arbeidsplassen.
- Opplæring og informasjon: God opplæring gjør hverdagen tryggere for de ansatte. Alle må kjenne aktuelle rutiner for å kunne være med på å forebygge vold på sin arbeidsplass. Det gjelder bl.a. hvordan man skal oppføre seg i møte med truende personer. I noen yrker kan det være nødvendig med opplæring i selvforsvar.
- Lokaler og innredning: Alt under planleggingen av et nytt bygg eller en ny arbeidsplass der det er risiko for vold, bør en tenke nøye igjennom plassering av mottak, ekspedisjoner, kassadisker og andre steder der arbeidstakeren møter kunde eller klient. Unngå, hvis det er mulig, å legge slike lokaler på gateplan eller ut mot gaten. Det er også viktig å ha gode rømningsveier, slik at en ikke blir stående med ryggen mot veggen i en truende situasjon. I visse tilfelle kan det være nyttig å bruke laminert glass (motstandsklasse B 1) i stedet for vanlig glass.
- Trygghetsrutiner: Mye lidelse kan forhindres gjennom gode forebyggende rutiner, og ved at en tar seg av dem som har vært utsatt for vold eller trusler om vold. Det er særlig viktig å ha en kollega fysisk til stede i situasjoner der en vet det er risiko for å bli utsatt for vold. Rutiner for å forebygge vold og redusere ettervirkningene, skal være en del av internkontrollen på arbeidsplassen. Dette skal sikre at rutineene er kjent for alle og at de alltid er oppdatert. All vold eller trussel om vold i sammenheng med arbeidet, må registreres og følges opp av arbeidsgiver.
- Overvåking og alarm: Overfallsalarm, interntelefon, tidslåser, dørkontroll og videoovervåking er tekniske hjelpemidler som kan være med på å øke tryggheten. Men selv de mest avanserte alarmene fungerer bare dersom noen oppfatter alarmen og vet hva de skal gjøre.”

Hensikten med systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid er å sikre systematisk oppfølging av arbeidsmiljøet for å sikre bedre og tryggere arbeidsplasser.

Arbeidstilsynet sier i innledningen til veiledning til Internkontrollforskriften at ”Gode og sikre arbeidsvaner, klare ansvarsforhold, godt samarbeid, ryddige lokaler, sikre produkter og forbrukertjenester gir kvalitet i arbeidet og bedre resultater. Det er dette systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (internkontroll) egentlig dreier seg om. Noen som følger opp, også hvis noe går galt, er kvalitetsarbeid i praksis.

De beste resultater kommer med systematiske forbedringer, ikke ved skippertak. Riktig gjort første gang lønner seg. Det er dårlig butikk å ta sjanser ved å utsette det forebyggende arbeidet. Det er bedre og billigere å forebygge enn å reparere.

Det er viktig at alle deltar aktivt i arbeidet samtidig som ledelsen må ta sitt ansvar. Kunnskap og kompetanse må vedlikeholdes – det er en forutsetning for å få et systematisk arbeid med helse, miljø og sikkerhet til å fungere.”

NattLokalgruppa til NSB Jærbanen er en felles arbeidsgruppe med billettører, konduktører, ledelsen og BHT sammen. Denne arbeidsgruppen jobbet for økt trygghet på utsatte tidspunkt, og de reiste også på de kritiske avgangene for selv å se hva som skjer. Det understrekes at det er viktig at ledelsen også deltar. De forteller om gode erfaring med denne samarbeidsformen.

I Gaia har man møte med avdelingen hvis noe har skjedd, der avdelingsleder, verneombud og tillitsvalgte er til stede. Dette gir felles, systematisk oppfølging av uønskede hendelser.

Flere forteller om bemanning av upopulære avganger som et kjent og vanskelig problem. Det fortelles at sykemeldinger er vanligere ved ubehagelige ruter, og vikarene som settes inn er ofte mindre rutinerne enn de som er syke. Hvis dette ikke håndteres som et organisatorisk problem, risikerer man at både sykefraværskostnadene øker, og problemomfanget øker fordi vikarene er mindre i stand til å avverge uønskede hendelser enn mer erfarent personell.

Hvordan dette skal håndteres er en del av den lokale dialogen, og det finnes flere løsninger, men de må forankres i et samarbeid mellom ledelsen og de ansatte. Flyselskapene har erfaringer med forskjellige policyer for bemanning av særlig utsatte poster, som skranken i ankomsthallen (der man bl.a. etterlyser bortkommet bagasje). Mens ett selskap valgte å bemanne disse skrankene med personale som er valgt ut fordi de har lyst til å arbeide med denne typen utfordringer (håndtering av misfornøyd publikum), lot et annet selskap denne jobben gå på omgang for å minske belastningen på hver enkelt. Uansett løsning, handler det om å finne løsninger ledelsen og de ansatte er inneforståtte med, og som systematisk håndterer en arbeidsmiljøbelastning for de ansatte.

2.1.2 Systematisk HMS-arbeid og et mer inkluderende arbeidsliv

En sentral del av internkontrollarbeidet er å kartlegge potensielle farer i arbeidsmiljøet og utarbeide prosedyrer for å sikre at arbeidstakerne ikke eksponeres for helsefarer. Gjennom systematisk arbeidsmiljøarbeid skal man oppnå gode arbeidsplasser som ikke truer helse og velvære.

Samtidig har utviklingen av sykefravær og uføretilgang de senere år gått i negativ retning. Når stadig flere går ut av arbeidslivet på langvarige trygdeordninger, er det ikke til det beste verken for individ, bedrift eller samfunn. Sykefravær, uføretrygd og tidlig pensjon bidrar også til å svekke tilgangen på arbeidskraft til alle deler av samfunnslivet.

Intensjonsavtalen om et inkluderende arbeidsliv ble inngått mellom organisasjonene i arbeidslivet og Regjeringen Stoltenberg 3. oktober 2001. Samarbeidsregjeringen Bondevik har tiltrådt avtalen. Intensjonsavtalen beskriver hva organisasjonene i arbeidslivet og myndighetene ønsker og har til hensikt å oppnå ved samarbeid og bruk av aktive virkemidler.

I forbindelse med Intensjonsavtalen om et mer inkluderende arbeidsliv (IA-avtalen), har arbeidslivet fått en ny aktør på banen (trygdeetatens arbeidslivssentre) og en styrking av virkemidlene. Samtidig har man også fått en økt vektlegging av lokal dialog mellom leder og

ansatte på den enkelte arbeidsplassen. Selv om IA-arbeidet har et visst helsefokus med vekt på å begrense sykefravær, uføretilgang og bidra til å øke den reelle pensjoneringsalder i landet, er det også en styrking av systematisk, lokal dialog for å løse problemer på arbeidsplassnivå.

Som en del av IA-arbeidet må virksomheten utarbeide skriftlige rutiner for oppfølging av sykemeldte. Det understrekes i veiledning til IA-avtalen at rutinene skal inngå i virksomhetens systematiske HMS-arbeid (internkontroll). Veiledningen understreker at utarbeidelsen av rutiner må skje i samarbeid med de ansattes representanter og vedtas i eventuelle samarbeidsfora.

Som støttespiller i det lokale arbeidsmiljøarbeidet får bedrifter som tegner avtale, en fast kontaktperson ved trygdeetatens arbeidslivssenter i fylket. Kontaktpersonen skal både bistå bedriften i deres arbeidsmiljøarbeid og samordne de offentlige virkemidlene til gode for den enkelte arbeidstaker og bedriften.

På denne måten vil inngåelse av IA-avtale være et aktivt virkemiddel for å fremme bedre arbeidsplasser og styrke det systematiske HMS-arbeidet. Økt trygghet i kollektivtransport forutsetter systematisk satsning på forebyggende og oppfølgende arbeid, og IA-arbeidet kan understøtte dette.

2.2 Informasjon og opplæring

Informasjon og opplæring er en sentral del av forebygging av vold, ran og trusler. Tiltakene kan ligge på bedriftsnivå, på bransjenivå eller på myndighetsnivå.

Forebygging av vold og trusler er ofte tema i opplæring av nytilsatte. Bærumbuss (Norgesbuss) bruker sine egne erfaringer ved trussel/vold/hærverk-problematikken som del av teoriopplæringen av nyansatte. Norgesbuss forteller at de driller de ansatte i beredskapsplaner, og instruerer i hvordan håndtere ulike situasjoner i forbindelse med nyansettelse. For eksempel opptreden ved ran: at det er bedre å levere ut pengene enn ikke å gjøre det. De har dessuten audiovisuell opplæring på CD-rom som de ansatte har tilgang til.

NSB, konduktørenheten i Trondheim, har brukt Midtnorsk sikkerhetsopplæring (MINSO) i arbeidet for mestring av vold og trusler. Her er filosofien ”å prate seg ut av situasjonen”, ledelsesteknikker og preventiv adferd.

NSB har også erfaring fra Løvstadskolen. HSD har gjort det samme. HSD har sendt 5 - 7 ansatte på kurs. Disse blir igjen instruktører i terapeutisk mestring av vold, og går tilbake til bedriften og underviser sine kolleger/medarbeidere. Gaia vurderer også å la samarbeid med Løvstadskolen bli en del av et kursopplegg som de skal sende alle sine sjåfører på.

På den Internasjonale jernbaneunionens (UIC) kongress i Paris 1999 fremførte NSB et rollespill om håndtering av vanskelige kunder. Denne presentasjonen er en måte å spre kunnskap om slike opplæringsformer, og det ble godt mottatt.

TL holder på å utarbeide bransjemateriell til bruk i 40-timerskurset i arbeidsmiljø. I tillegg utarbeider de et opplæringsprogram på CD for ansatte i næringen. Ran, trusler og vold er ett tema i dette opplæringsprogrammet.

Flynæringen har lenge kjørt egne kurs i håndtering av vanskelige passasjerer (”Unruly-passenger”-kurs), og har erfaring med hvordan opplæring kan gjøre de ansatte bedre i stand til å avverge eller hindre uønskede hendelser.

I en EU-utredning om vold i arbeidslivet (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003) presenteres et case fra Irland. Dublin Bus, Irland la frem et arbeid de har gjort for å lette håndteringen av voldshendelser når de oppstår. De har utarbeidet en veileder for ansatte om hvordan opptre hvis de blir utsatt for en voldshendelse. Veiledningen beskriver 14 generelle scenarier som ofte inntreffer, og anbefaler hvordan de kan håndteres. Hvert scenario er beskrevet på et eget ark, og etter en kort beskrivelse av hendelsen, grupper ansatte som er mest utsatt o.l., gis instruksjoner for håndtering av handlingsforløp. Scenariene omfatter ran, pengehåndtering, billettsjekk, forskjellige konfliktsituasjoner og hvordan tilkalle assistanse. Hvis mulig oppsummeres instruksene i korte punkter. F.eks. i forbindelse med ran står det "In the case of robbery – CO-OP", som er en forkortelse for "Concentrate, Obey, Observe and Preserve". Hovedbudskapet for personale er å sette egen sikkerhet høyest.

Nettbuss gjennomførte ranskurs høsten 2000 og våren 2001 i samarbeid med politiet. Mange sjåfører deltok. En del av dette opplegget var en kurstur på Kielfergen, med simulert ran på bussen på vei til ferga, og bruk av den hendelsen som utgangspunkt for kurset. De kjørte mange ansatte gjennom dette kurset i 2001, men siden de ikke klarer å få alle ansatte i gjennom kurs hvert år, og det ansattes nye medarbeidere etter hvert, vurderer de å gjenta slike kurs. Opplegget vurderes som relevant fordi det kombinerer praksisnære øvelser med kunnskap om hvordan man kan håndtere det.

Norgesbuss har også denne typen store øvinger. De hadde et gisseldramakurs i Østfold. Politiet var koblet inn her, i et tett samarbeid. "Så ofte vi har tid og anledning gjennomfører vi øvinger, enten det er i redningssammenheng, eller kapring, som øvelsen vi hadde nå."

På bransjenivå ligger initiativ som et fra Taxiforbundet, som søker om innføring av obligatorisk opplæring for sjåførene. Begrunnelsen for å ønske obligatorisk krav til opplæring er at det i dag er forskjellig praksis. Taxiforbundet understreker at det er viktig at alle får tilstrekkelig opplæring.

Tilsvarende har Transportbedriftenes Landsforening (TL) foreslått obligatorisk sikkerhetskurs for buss-sjåfører, og arbeider for at dette skal inngå i Nasjonal Handlingsplan for Sikkerhet.

Initiativene og tiltakene ligger nok oftere på bedrifts- og bransjenivå, enn på samfunnsnivå, men et klart myndighetsinitiativ og tiltak er det arbeidet som ble gjort under Verdikommisjonen. Ett av temaene man fokuserte på var vold, og det ble samlet og utarbeidet materiale om vold som et samfunnsproblem. Det ble også fremmet en del forslag om oppfølging av arbeidet, men det er vanskelig å finne konkrete effekter av arbeidet. Siden Verdikommisjonen hadde et bredt samfunnsperspektiv, blir bransjespesifikk vold bare en liten del av det generelle bildet.

En interessant påpekning fra Verdikommisjonens arbeid mot vold var at frykten for vold er vesentlig større enn forekomsten, og at de som er mest utrygge generelt er de med minst risiko. Dette bildet finner vi igjen i TØIs rapport om publikumstrygghet og kollektivtransport, der de som fortalte om størst utrygghet (eldre damer) var minst voldsutsatt, mens de som oftest var involvert i episoder (unge menn) fortalte om minst utrygghet. Det kan bety at informasjonsarbeid og synlig personale er de viktigste virkemidlene for å møte publikums frykt og utrygghet.

Fra et arbeidstakerperspektiv er dessverre ikke utryggheten like ubegrunnet, og vurderingen av voldsrisiko bygger på erfaring og opplevelser. Det må derfor også adresseres på en annen måte.

2.3 Holdningsarbeid i skoler og nærmiljø

Flere av busselskapene vi har vært i kontakt med arbeider i forhold til skolene. Det finnes mye god praksis på dette området som kan legges til grunn ved videre satsning. Om problemet adresseres best gjennom generelle kampanjer (av typen ”lær å oppfør deg ordentlig når du reiser kollektivt”) eller gjennom direkte samarbeid mellom det enkelte busselskapet og de(n) involverte skoler ved konkrete hendelser, er en diskusjon bransjen selv må ta, eventuelt sammen med skoleverket.

Norgesbuss i Bærum (Bærumsbuss) hadde for tre år siden spesielle problemer med trusler og bråk, og samarbeidet med en ungdomsskole i det utsatte området. Foreldre og skole ble kalt inn til møte der de tok opp sine problemer. Foreldre engasjerte seg på bakgrunn av dette, og deltok som natteravner på bussene. I en periode var ni foreldre ute hver kveld. Elever melder seg frivillig til å være ordensvakter på skolebussene og kontaktledd mellom elever og sjåfør. De skal gå med bånd/merking og være to ved hver avgang. Selv om problemene nå sies å ha forsvunnet, vurderer busselskapet det som viktig å ha god kontakt med skolens ledelse og elever. Særlig ved skoleoppstart er det viktig å ha god dialog.

Connex Vest har så vidt vært borti samarbeid med skolene i en bydel, og vurderer om de skal gå videre med dette. Dette har de gjort når det har vært nødvendig å signalisere noe inn mot en konkret skole. De samarbeider med rektor og tar for seg klasser enkeltvis etter grønt lys fra foreldrene. I klassene har de vist opptak fra videokamera i bussen (etter tillatelse fra Data-tilsynet) for å fortelle om sine problemer.

Gaia i Bergen samarbeider også med skoler, men dette er mer rettet mot generell folkeskikk av typen: hvordan oppfører man seg på en buss, man må ta vare på de små osv.

Statsjernbanen i Nederland benytter voldsutsatte medarbeidere til å drive holdningsarbeid på skoler. De forteller om sine opplevelser og bidrar til bevisstgjøring om vold og effekter av vold og trusler (ref. foredrag av John Dietz).

2.4 Pengehåndteringsrutiner

I et materiale fra det nederlandske jernbaneselskapet (NS Reiziger), som ble presentert på Arbeidsmiljøkongressen i 1998, fant man at hovedandelen av voldshendelsene utløses av billettsniking (”fare dodgers”). Hvis det er tilfellet, blir pengehåndteringsrutiner et naturlig innsatsområde. I følge presentasjonen ble selskapets hovedinnsats rettet mot å fjerne billettsalget fra togene og innføre billettautomater på stasjonene, kontroll av gyldig billett før påstigning o.l. (Dietz, presentasjon). Dette reduserte omfanget av voldshendelsene betraktelig.

Flere av selskapene som driver langkjøring har problemer med ran av pengeveske. Det kan samles opp mye penger i veska. Sjåføren må ofte ut og hjelpe kunder, og kan oppleve at veska eller sedler er borte når han/hun kommer inn igjen. Det arbeides med å utvikle løsninger der pengeveska lett kan låses, eller låses inn. Bussterminalen i Oslo ser ut til å være et anerkjent utsatt sted for ran av pengevesker. Dette oppleves som en belastning for sjåførene og krever tiltak som reduserer problemet.

Her finnes også allerede gode løsninger. Det finnes samarbeid mellom busselskapene på dette området. Blant annet deltar Jotunheimen og Valdresruten bilselskap i et debattforum med flere busselskaper der de blant annet søker å finne løsninger som gjør at sjåførveska med letthet kan låses.

Vår kontaktperson fra Nor-Way bussekspress fortalte at de presenterte hva slags ordninger selskapet bruker til penger, på en samling for busseierne 12-13. juni 2003. Nor-Way bussekspress har fått betalingsterminaler i alle flybusser og noen ekspressbusser, og målet er å innføre det i alle bussene for å unngå store pengebeløp.

Gaia har oppgjørsautomater inne på stasjonen. De trekker frem fordelene ved å kunne levere inn penger på terminalen, slik at sjåførene kan slippe å kjøre rundt med så store beløp i bussen. Nettbuss er klare på at det er viktig at ranere ikke skal få med seg store beløp; ”Ingen skal erfare at dette lønner seg!” Ved spesielt utsatte strekninger kan man levere inn penger oftere, og gjerne før en tur i et slikt område.

Team Trafikk har laget en spesiell ryggsekk for å bære pengeveska i for å unngå at den blir for synlig.

Håndtering av pengeveskene ser ut til å være et kritisk punkt for å forebygge veskenapping (ran), og handler både om sikring av veskene under arbeidet og etter arbeidsdagens slutt. Bransjen trekker frem muligheten for samarbeid med produsentene av kjøretøy, for å utvikle løsninger der pengene kan låses inn i kjøretøyet (f.eks. innebygd safe i busser).

Pengehåndtering handler ikke bare om arbeidstakersikkerhet, men berører like mye service overfor publikum. Hvis billettsalget fjernes fra sjåføren/konduktøren, kan det føre til at det blir vanskeligere tilgang til billett kjøp for publikum. Derfor velges ofte løsningene ut fra balansen mellom disse hensynene.

Det handler også om økonomi. Eksempelvis har man i Sverige forsøkt med gratis busser i særlig sårbare tidsrom (etter kl. 21), men det ble avvirket. Grunnen var hovedsaklig at verken selskapet eller samfunnet var villig til å bære kostnadene. En annen, uheldig bieffekt var at selv om ran forsvant, så gjorde tiltaket, i følge vår informant, at ”mange rare mennesker dumpet inn på bussene” og miljøet ble urolig og utrygt for de andre passasjerene.

På SAMBUSS-konferansen i november 2002 fortalte det danske Spesialarbeiderforbundet (SiD) om erfaringer fra København, der volden mot bussjåfører har økt drastisk. SiD forteller at ”det største busselskapet i København – HT – har hatt positive erfaringer med å pushe salget av klippekort for å unngå store pengebeløp i bussene – og håper innføringen av elektronisk betalingskort i 2004 ytterligere vil bedre situasjonen”. Samtidig sies det at bussene aldri blir helt kontantfri pga turister, tilreisende og andre enkeltbillettbetalende kunder. Det vil være av stor verdi å følge erfaringene danskene gjør med innføring av elektroniske betalingskort.

Felles systemer for elektronisk billettering er et viktig tiltak for å bedre sjåførenes arbeidssituasjon. St.meld. nr. 26 (2001-2002) Bedre kollektivtransport, jf. Innst. S. nr. 228 (2001-2002), fremhever betydningen av et koordinert og sammenhengende transportsystem for de reisende. Det sies at mange kunder kan i dag oppleve barrierer som følge av utilstrekkelig samordning mellom ulike typer produkter, transportmidler, trafikkselskap og myndighetsområder. I den forbindelse er Samferdselsdepartementet i gang med å revidere Håndbok 206 Elektronisk billettering. Hovedmålet med revidert håndbok er både å motivere operatører til å anskaffe elektroniske billetteringssystemer og å legge forholdene til rette for samordning av slike systemer til beste for kundene. Den reviderte utgaven vil slik kunne utgjøre et viktig virkemiddel for å øke trygghet mht. ran i kollektivtransporten.

2.5 Fysiske tiltak

Bedrifter og andre aktører forteller om deltagelse i internasjonale nettverk. Hvis utvikling og valg av løsninger skjer gjennom internasjonale nettverk rundt best practice, hvordan sikrer man da lokal forankring av løsningene og skaper lokale dialoger rundt hensikten med løsningene? Særlig i store bedrifter kan intern kommunikasjon og dialog være vel så stor utfordring som kommunikasjon med andre bedrifter i bransjen.

2.5.1 Kjøretøymiljø

Det kom frem at videoovervåking på busser var vanlig, og at det gir gode erfaringer. Det samme sier drosjenæringen. Effekten av overvåking ombord er god. Det er forebyggende (forekomsten av hendelsene går ned) og nyttig hvis noe inntreffer (etterforskning). Informasjon til de reisende om at det er overvåking er viktig. Informasjonen er i seg selv forebyggende, fordi publikum blir gjort oppmerksomme på at de kan overvåkes.

En del busselskaper vi var i kontakt med vurderer mulighetene for å bygge inn sjåførene. Norgesbuss Oslo vurderer dette nå, og sier at det nok kommer en delvis innebygging/fysisk skjerming av sjåførene. De sier det kommer an på hvor anvendelig og publikumsvennlig det er. Kontakten med publikum er viktig. De hevder at full innebygging/skjerming egner seg mer til langkjøring. De fleste busselskapene opplever imidlertid ikke at langkjøring er spesielt utsatt, men at problemene er mer et storbyfenomen. Kontaktpersonen i Nor-Way bussekspress hevder at innbygging av sjåfør ikke er en god løsning, og at det ikke ville fungere fordi det er for upraktisk. En vegg bak sjåføren er nok i følge dem, og dette har blitt gjort til standard i deres busser alle steder.

2.5.2 Terminal/stoppestedmiljø

Det sies at utforming, design, belysning o.l. er et felt det har vært mye fokus på. Vi fant det likevel lite beskrevet i litteraturen, og få av bedriftene fortalte om systematiske intern-diskusjoner rundt valg av løsninger når det gjaldt terminal/stoppestedmiljø.

Mange av bedriftene i kollektivtransportbransjen har erfaring med bruk av vektere og vektertjeneste. Erfaringene ser ut til å være noe blandet. Flere forteller at man har opplevd at vekterne kan være med på å provosere i gang bråk, enten ved sin måte å håndtere situasjoner på eller rett og slett ved sitt nærvær. Samtidig fortelles det at vekterne gjør en viktig jobb overfor publikum på stasjoner/perronger, og også ombord.

Det påpekes at vekterne bør ha den samme opplæringen i hvordan håndtere uønskede hendelser som egne ansatte får, hvis de skal praktisere samme tilnærmingen.

Selv om utforming av buss-skur, design av stasjoner, belysning m.v. ikke kom opp i samtale vi har hatt med informanter, er dette et viktig område for å øke trygghet i kollektivbransjen. Flere informanter sa at beslutninger om valg av løsninger ble tatt ut fra samtaler i internasjonale nettverk eller fora. I den grad diskusjonene av løsninger og fordeler/ulempene med dem foregår i internasjonale nettverk, kan det forklare hvorfor så få forteller om interne diskusjoner rundt de valgte løsningene. Utfordringen her blir å bringe diskusjonene tilbake til bedriften/bransjen, på en slik måte at flere enn nettverksdeltagerne kjenner til diskusjonen og vurderingene som gjøres.

2.5.3 Sikkerhetssystemer og installasjoner

PRISMATICA er et EU-finansiert prosjekt som samler 6 kollektivtransportbedrifter i storbyer, inkludert London Underground; RATP, Paris og STIB, Brussel, som skal utvikle erfaring med bedre integrering av overvåkningssystemer med prosedyrer for håndtering av uønskede hendelser. Prosjektet skal gi personalet teknisk og organisatorisk støtte til å bedre håndtere uønskede hendelser.

Mange av bedriftene i bransjen har døgnbemannet alarmsentral i "kjøretiden" (NSB, Oslo Sporveier m.fl.). Hensikten med døgnbemannet sentral er at sjåføren kan få kontakt med hjelpere i en nødsituasjon.

I tillegg til døgnbemannet sentral som tar i mot alarm, fortalte Oslo Taxi om både GPS og kameraovervåkning i bilene. Foreløpig lagres opptakene bare i bilen, men det er ønske fra bransjen om at opptakene skal kunne overføres sentralen. Denne avgjørelsen angår i stor grad krav til personvern og ligger hos Datatilsynet. Erfaringen med kameraovervåkning er så positive at de ønsker å påby alle bilene å anskaffe det.

Flere av busselskapene vi har snakket med har prøvd ut, og bruker, videoovervåking. Dette er ganske nytt, de eldste erfaringene er gjerne tre år gamle. De fleste har positive erfaringer fra prøveperioder, og har, eller skal ta inn, flere kameraer på grunnlag av disse erfaringene. Eksempelvis har Connex vest videoovervåking i samtlige busser. De har tre kameraer i hver buss. Ett fremme, ett i midten av bussen, og ett bak. Connex Norge forteller at de har hatt tiltagende problem med hærverk og graffiti i bussene, mer enn vold. Erfaringene med kameraovervåkning er en drastisk reduksjon av slike uønskede hendelser. En sideeffekt er at når det har skjedd overtredelser, kan selskapet hjelpe politiet med å identifisere gjerningsmenn.

Norgesbuss Bærum har svært gode erfaringer med videoovervåking, og har installert kamera i 50 busser. Det finnes ulike løsninger man kan bruke. For eksempel kan man ha dummy-bokser, der publikum ikke vet om det er aktivert.

I en artikkel i Transportforum fra 2001 forteller Norgesbuss Bærum at kameraovervåkning betyr ekstra sikkerhet for sjåførene og penger spart for selskapet. Med fire innvendige kameraer overvåkes alle setene innvendig. De oppgir at kostnadene per buss var kr. 40.000 inkl. mva. Dette ble dekket med 50% av Stor-Oslo Lokaltrafikk og 50% av selskapet selv. De forteller at de sparer svært mye penger på reparasjon, vask, graffiti fjerning og ståtid (Kilde: Transportforum nr. 6/7 – 2001).

Mange busselskaper har alarmknapp i bussene, med direktekommunikasjon til trafikkleder, som bryter seg gjennom eventuell samtale- kø. Noen har også en enkel kode for kommunikasjon med politiet, der denne linjen også bryter seg gjennom køen.

De fleste busselskaper vi har snakket med har også internt samband mellom bussene. Andre har imidlertid kun mobiltelefon som kommunikasjonsmiddel. Mobiltelefon kan være usikkert siden dekningen varierer.

I et tidsavgrenset prøveprosjekt for Nettbuss Sør sommeren 2003 tester man ut et nytt alarmssystem koblet til et spesialutviklet armbåndsursur. Armbåndsuret fungerer som alarm, nødpeilesender og mobiltelefon i ett. Ved å trykke på en knapp på klokka varsles alarmsentralen, og de kan både høre hva som skjer i bussen og se hvor den befinner seg. Erfaringene fra prøveprosjektet vil avgjøre om ordningen vil bli utvidet.

Vi ble fortalt at aktører i Taxinæringen (som har godt utbygde sentraler) diskuterer samarbeid om døgnvaktssentraler med buss-selskap, men det foreligger foreløpig ikke konkrete tiltak.

2.6 Samarbeid som forebyggingsstrategi

En av våre informanter uttrykte det slik: ”Gjennom samarbeid og dialog med eksterne får en gjort mer enn hva en selv kan gjøre internt.”

NSB Jærbanen fortalte at politiet uoppfordret har begynt å reise tilfeldig på de kritiske avgangene. De skjerper også boteleggingspraksis for å innskjerpe ro og orden på offentlig sted. Dette oppleves positivt.

Flere forteller om bredt samarbeid med lokalsamfunnsaktører for å angripe problemet på flere fronter. Bl.a. trekkes det frem dialog med kommunen som er involvert for å søke felles løsninger.

Som del av dette har NSB Jærbanen inngått avtale med lokale kommuner i et særlig belastet område om at hvis kommunen ikke bidrar til å forbedre forhold på plattformen, så kjører toget forbi. Dette understreker at det er flere enn NSB som skal bære kostnadene og ansvaret for å gjøre noe med problemet.

De har også erfaringer med foreldreaksjonen ”Foreldre på banen” med tilstedeværelse av foreldre på stasjonen på belastede avganger/tidspunkt (særlig lørdags kveld) for å forebygge bråk. Erfaringene er gode. NSB Jærbanen tilbyr seg å stille på foreldremøter, hvis ønskelig, for å snakke om utfordringene med bråk på toget.

NSB Jærbanen forteller også om samarbeid med Natteravnere for å tydeliggjøre oppgavene og rollene. De påpeker at det er viktig at Natteravnene vet hvilken rolle og mandat de skal ha, for at det skal virke godt. Det samme gjelder vektene om bord. De må vite hva de gjør der og kjenne til NSBs policy på området.

NSB Jærbanen har hatt samarbeid med journalister for å sette problemet på dagsorden og få i gang en samfunnsdebatt. Det øker bevisstheten om problemet i lokalsamfunnet og hos politiet. Erfaringene var gode, men det hadde også noen negative sider; det ga også noe økt utrygghet og negativ fokusering, og kunne være med på å skape normer om at slik skal ungdom utagere.

Samarbeid med politi er utbredt og flere selskaper har gode erfaringer fra dette samarbeidet. Det fremheves at et nært samarbeid er viktig når problemene er knyttet til gjenger og/eller rusmiljøer. Eksempelvis har Gaia hatt samarbeid med lokalpoliti der de rapporterer at en viss gjeng drar til byen klokken ni. Politiet kan da forberede seg på å ligge i nærheten av ”siste buss hjem”. Av og til har de også fulgt bussen hele strekningen. HSD har avtalt med politiet at de har aksjoner på bussen. Dette skal vise at visse ting ikke er tillatt. Samtidig påpekes det at det er utrygt å basere seg for mye på samarbeidet med politiet, fordi de er underlagt økonomiske innskrenkninger som kan begrense deres evne til å stille opp.

Oslo Sporveier forteller at i Oslo møtes politi, Natteravnere og sporveiens vektere (sivile og uniformerte) hver fredag for å briefes for helgen og snakke sammen. Sporveienes egne ansatte eller ledere er sporadisk representert på møtene.

Busselskaper forteller om å involvere skolene for å jobbe sammen om å forebygge problemet. De forteller om at de har brukt videoopptak og vist disse på skolene. En spesielt utsatt skole i Bærum har ordning med vaktansvarlige elever på bussene som skal være bindeledd mellom

sjåfør og elever. Det skal være to elevvakter på hver buss, men det klarer man ikke alltid å praktisere. De forteller om positive erfaringer.

I en EU-utredning om vold i arbeidslivet (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003) presenteres et tysk case fra Bremen (Community-based action addressing potential perpetrators – Bremen Strassenbahn BSAG), der frivillige ansatte i selskapet gikk sammen med aktører i lokalmiljøet om å bygge ungdomsklubb i et særlig belastet by-område. Ungdommene deltok også selv i prosjektet. Ved å bidra til at ungdommene fikk et sted å være på fritiden, reduserte bedriften problemet med at ungdomsgjenger brukte terminal-områdene som møteplasser. Prosjektet resulterte i bedre arbeidsmiljø for de som jobbet på terminalene, økt trygghet for både publikum og ansatte og 30% reduksjon i skader som skyldtes hærverk.

3. SKADEBEGRENSNING

Arbeidstilsynet understreker betydningen av oppfølging i sin kortinformasjon om vold og trusler i arbeidslivet:

”Mange kan få psykiske reaksjoner etter ran, overfall og liknende. Det er ikke alltid reaksjonen kommer med en gang. For å hindre langvarige plager med angst og uro, er det viktig at de som har vært utsatt for vold og alvorlige trusler, snarest mulig får snakke med noen. Både kolleger og familie eller venner kan bety mye i en slik situasjon. Vurdér også om verneombudet eller fagfolk i bedriftshelsetjenesten skal kontaktes. Det er svært viktig at det finnes beredskap for både fysiske og psykiske skader.”

Det finnes mye generell litteratur om krisehåndtering og psykisk førstehjelp etter traumatiske hendelser, men vi fant lite som var direkte rettet mot forholdene i kollektivtransport.

3.1 System for oppfølging

3.3.1 Av arbeidstaker

De fleste bedriftene forteller om systematikk i oppfølging av arbeidstakere som har vært utsatt for vold, ran og trusler. Hvor utbygd systemet er ser ut til å avhenge av bedriftsstørrelse (store bedrifter har bedre utbygde systemer) og hvor hyppig hendelsen inntreffer (hyppighet presser frem systematikk i håndteringen).

HSD fortalte om omsorgsgruppe i eget apparat. Deltagerne i omsorgsgruppen får opplæring og øver regelmessig på håndtering av alvorlige hendelser. De har en gruppe på 70 personer som inngår i denne ordningen. Der det er nødvendig, kombineres dette med å trekke inn fagpersoner fra BHT.

Flere busselskap bruker modeller der de kombinerer forskjellige typer kollegastøtteordninger med profesjonell kriseberedskap i BHT. Ofte har kollegaene som plukkes ut til slik beredskap fått instruksjoner og opplæring fra BHT.

I Idébanken for et mer inkluderende arbeidsliv (tidligere: Idébanken for sykefraværsarbeidet) finnes eksempler på systematisk oppfølging av arbeidstaker. Bl.a. beskrives et NSB-prosjekt med kollegastøtte ved Ofofbanen (Ofofbanens kollegastøtte), der BHT bistod Ofofbanen med å etablere en kollegastøtteordning for å håndtere psykiske påkjenninger i forbindelse med uønskede hendelser.

Posten var svært utsatt for ran tidligere, og de har nedlagt et stort arbeid på å utvikle gode systemer for oppfølging av ansatte som har opplevd ran eller ransforsøk. De har også gjort oppfølgingsstudier for å se effekten av innsatsen sin. I en undersøkelse fra Postens helse- og miljøsenster, (Postran, 1995) undersøkes ettervirkninger hos posttilsatte som ble ranet i perioden 1989-1994. De fant bl.a. at godt for- og ettervern hadde stor betydning for hvordan ansatte opplevde hendelsen og hvor sterke ettervirkninger de opplevde. Oppfølging fra nærmeste leder trekkes frem som viktig.

I en hovedoppgave ved psykologisk institutt, Universitetet i Oslo (Haugen, 2001) undersøkes psykiske senskader hos ransutsatte i posten. Her konkluderes det med at personlige egenskaper påvirker helseskadelige senvirkninger av opplevelsen. I tillegg betyr oppfølgingen mye for å begrense utviklingen av senskader.

Kollektivtransportbransjen kan med letthet nyttegjøre seg erfaringene fra Posten, siden det foreligger god dokumentasjon og skriftlig bearbeiding av innsatsen og erfaringene.

Den danske bransjebladet Søsikker, som utgis av Søfartens Arbejdsmiljøråd, utga i juni 2002 et temanummer om psykisk arbeidsmiljø der mye av fokus er på prosedyrer og støtte etter hendelser.

I en EU-utredning om vold i arbeidslivet (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003) presenteres et case fra Frankrike. RATP, Metro Company, Paris opprettet i 1999 et senter for psykologisk støtte til voldsofre (Institut d'Accompagnement Psychologique Post-Traumatique, IAPPT). Støtten tilbys på to områder: en døgnbemannet hotline (telefonlinje) for umiddelbar debriefing etter en voldshendelse; og tilbud om personlig oppfølging på middels til lang sikt fra rådgivere med bl.a. ekspertise innen post-traumatisk behandling. IAPPT er gitt myndighet til å sykemelde arbeidstakerne ved behov.

Dette tiltaket var særlig viktig siden fransk lovgiving ikke tok høyde for denne typen arbeidsmiljørisiko. I utredningen sies det at RATP var første arbeidsgiver som anerkjente voldshendelser som arbeidsrelatert helserisiko i Frankrike. Behovet for denne typen oppfølging understrekes av at senteret i 1999 registrerte 700 konsultasjoner i en 3-måneders periode.

3.3.2 Av passasjer/publikum

Mens system for oppfølging av egne ansatte er godt utbygd, fant vi færre eksempler på oppfølging av publikum som blir involvert i uønskede hendelser. Stort sett ser prosedyren ut å være at man henviser passasjerer/publikum videre til det ordinære behandlingsapparatet (helsevesenet).

NSB Jærbanen forsøker å sender blomster til "uskyldige passasjerer" som utsettes for generelle sanksjoner rettet mot bråkmakerne, eksempelvis når toget stoppes og tømmes for passasjerer ved ekstra mye bråk. Flere forteller også om dette som en måte å gi oppmerksomhet til passasjerer som har vært involvert i ubehagelige hendelser.

NSB tilbyr passasjerer som har vært utsatt for alvorlige hendelser kontakt med sin BHT. De tilbyr også økonomisk kostnadsdekning ved fysiske/materielle ødeleggelser.

3.2 Informasjon i nærmiljøet og håndtering av media

Dette inngår ofte i beredskapsplanen, avhengig av typen bedrift og bedriftstørrelse. Informasjonsprosedyrer beskriver hvem som skal informeres/om hva/hvordan. Større bedrifter har gjerne informasjonsansvarlige med særlig oppgave å håndtere omgivelsene og media.

Vi fant få eksempler på at dette ble koblet til oppfølging av arbeidstakere eller publikum/passasjerer. Informasjonsarbeidet ser ut til å kobles hovedsaklig til å berolige potensielle kunder og begrense skader på bedriftens gode navn og rykte.

4. JURIDISKE VIRKEMIDLER

4.1 Utforming av forskrifter

I europeisk sammenheng er det stor variasjon i reguleringspraksis på dette området.

Eksempelvis arbeider UNISON (tilsvarende Kommuneforbundet i UK) for en lovendring for at en nylig vedtatt lov som straffer vold mot brannmenn og utrykningsmannskap, skal utvides til å ivareta andre voldsutsatte grupper av offentlig ansatte. UNISON er særlig opptatt av å gi lovhjemlet vern mot vold for helsepersonale.

Sverige har derimot både en omfattende arbeidsmiljølovgivning som skal beskytte alle arbeidstakere (lik den norske). I tillegg finnes det to forskrifter som særlig skal ivareta vernet mot vold og trusler: Forskrift om Våld och hot i arbetsmiljön (AFS 1993:2); og Forskrift for å hindre alenearbeid i arbeid med særlig risiko for vold ("To må man være").

Europakommisjonen har tatt forholdsregler for å sikre arbeidstakernes helse og sikkerhet. Rådets direktiv fra 1989 (89/391) inneholder grunnleggende bestemmelser om helse og sikkerhet på arbeidsplassen, og her blir arbeidsgivere pålagt ansvar for å sikre at arbeidstakere ikke utsettes for fare, inkludert vold på arbeidsplassen. For å følge intensjonene i direktivet, bør arbeidsgiverne i samarbeid med arbeidstakerne og deres representanter:

- forebygge vold på arbeidsplassen;
- vurdere risikoen for vold på arbeidsplassen;
- ta egne forholdsregler for å forebygge skader.

Dette skal skje som en del av helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet på arbeidsplassen.

Norge er, sammen med Sverige, kjent for å ha en av de mest avanserte arbeidsmiljølovgivninger i verden.

Arbeidsmiljøloven av 1977 (AML) er en såkalt formålslov, ikke en minimumslovgivning. AML har klare ambisjoner om å legge til rette for et kontinuerlig forbedringsarbeid. Det sies blant annet (§1) at man skal legge vinn på å ta i bruk nye innsikter om sammenhengene mellom arbeidsmiljø og arbeidsvilkår og helse.

I det pågående arbeidet med ny Arbeidslivslov i Norge er det viktig at trygghet mot vold, ran og trusler videreføres og eventuelt styrkes.

Erfaring fra Sverige med konkret forskrift mot vold og trusler kan være et eksempel for Norge også. I Sverige valgte man å gå fra allmenne krav i deres arbeidsmiljølov (som langt på vei tilsvarer den norske arbeidsmiljøloven) til konkrete krav i egen forskrift i 1993. Begrunnelsen var at de generelle kravene ikke var tilstrekkelige til å sikre vern mot vold og trusler. Etter samtale med Annika Hultin i Arbetsmiljöverket, ble vi fortalt at man ikke har planer om revisjon av den i nær fremtid, og inntrykket er at forskriften fungerer bra. Det er ikke gjort noen systematisk evaluering av effekten av forskriftsregulering av voldsproblematikken i Sverige, og før man velger å følge Sveriges eksempel, bør man gjøre et noe mer omfattende arbeid på å innhente erfaringer fra svenske myndigheter og bransjeorganisasjoner som grunnlag for et eventuelt forslag om utarbeidelse av norsk forskrift på området.

Om forskriftsregulering er et effektivt virkemiddel diskuteres i mange sammenhenger. Arbeidstilsynet er i gang med en evaluering av kjennskap til forskrifter på området tungt og ensidig belastende arbeid (under utarbeidelse), og erfaringene herfra bør trekkes inn når

transportbransjen diskuterer hensiktsmessigheten av å utvikle nye forskrifter for å forebygge vold i kollektivtransporten.

En annen side ved arbeidsgiveransvaret i bransjen er anbudssituasjonen og kontraktsforhold. Anbudssituasjonen kan gjøre at det konkurreres på pris, på bekostning av tiltak som sikrer arbeidstakernes sikkerhet og trygghet. Kontraktsforholdene vanskeliggjør også langsiktige investeringer. F.eks. eier SL billettsystemet/billettinntektene, men setter bort selve driften. Det betyr at underleverandørene må bære arbeidsmiljøkonsekvensene, slik som sykefraværskostnader. Hvem skal da dekke kostnadene ved å øke trygghet for arbeidstakerne?

4.2 Rutiner for anmeldelse/rettslig oppfølging

Dette punktet angår særlig politiets og rettsapparatets arbeid, og er et spørsmål om politiske prioriteringer og styringssignaler.

Hvis man ønsker å påvirke disse prioriteringene, er det viktig å kunne dokumentere omfang og alvorlighetsgrad av vold, ran og trusler i kollektivtransport. Gjennom å rette samfunnets interesse mot trygghet i kollektivbransjen, kan man også påvirke politiske beslutningstakere.

Flere bedrifter snakker om betydningen av null-toleranse som policy, dvs. praksisen med å melde til politiet alle små og store overtredelser. Det blir sagt at oppfølging av anmeldelsene overfor publikum krever et godt samarbeid med politiet. Samtidig er slik policy også viktig for å demonstrere omfanget av problemene overfor politiet og omverdenen generelt.

4.3 Krav til rapportering (jf. HMS-oppfølging)

Flere av bedriftene forteller om interne registre og databaser som viser omfanget av hendelser (vold, trusler etc.). Disse brukes i det interne arbeidsmiljøarbeidet, og er en nødvendig forutsetning for målrettet innsats.

NSB fortalte i et innlegg på Arbeidsmiljøkongressen 1998 at i 1996 innførte NSB registreringssystemet SYNERGI som verktøy for å registrere, systematisere og analysere uønskede hendelser. Dette inngikk i NSBs internkontrollarbeid, og hensikten var å sikre et godt datagrunnlag for å kunne målrette innsatsen mot alle typer uønskede hendelser. De sier:

”Det viste seg at spesielt på Jærbanen var det tildels store problemer med bråk, uro og vold på de såkalte ”vor- og nachspieltogene” i helgene. Dette var et stort problem både for vårt personale som følte seg utrygge og var redde for å gå på jobben. Andre reisende følte seg også utrygge, og mange ble redde for å reise med toget på spesielle avganger. Problemet var faktisk så stort at det ble vurdert å slutte å kjøre disse togene, til tross for et godt kundegrunnlag.”

Virksomhetene har ansvar for å kartlegge arbeidsmiljørisiko, og slike interne registrerings-systemer vil være et nødvendig verktøy i dette arbeidet. I tillegg finnes det lovhjemlet plikt til å rapportere mer alvorlige skader.

«Rammes arbeidstaker av arbeidsulykke som har voldt døden eller alvorlig skade, skal arbeidsgiveren straks, og på hurtigste måte, varsle Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet» jfr. arbeidsmiljølovens §21. Hensikten med denne meldeplikten er å sikre rask etterforskning og gjøre det mulig å raskt sette inn tiltak for å beskytte arbeidstakerne. Også når det gjelder vanlige skader, er arbeidsgiver pålagt å melde alle ulykker der arbeidstakeren trenger medisinsk behandling eller som medfører sykefravær utover skadedagen. «Melding om yrkesskade eller yrkessykdom påført under arbeid på norsk eller utenlandsk

landterritorium», RTV-blankett 11.01A, skal fylles ut av arbeidsgiver ved skader/arbeidsulykker som er skjedd i arbeidstiden, jfr. folketrygdloven. RTV-blanketten skal sendes fra arbeidsgiver senest 3 dager etter hendelsen, til den skadedes bostedskommune. Hvis arbeidsgiver ikke melder skaden, kan arbeidstakeren selv sende meldingen. I henhold til folketrygdloven skal selvstendig næringsdrivende også fylle ut 11.01A ved egen ulykke.

RTV-blankett 11.01A inneholder informasjon om 1) arbeidsinntekten m.v., 2) gjøremål da ulykken skjedde og hvordan ulykken skjedde, 3) skadens art og 4) skadet kroppsdel. I forbindelse med revisjon av folketrygdloven i 1997, har man revidert meldeblanketten slik at opplysninger om bakenforliggende årsak til ulykken inkluderes, eksempelvis manglende sikring, manglende bruk av personlig verneutstyr, manglende opplæring etc. Informasjonen om skadens art og skadet kroppsdel er også tilpasset slik at den skal være i samsvar med informasjonen som registreres av EUs statistikk-kontor EUROSTAT.

Trygdekontoret skal straks gi Arbeidstilsynet melding om yrkesskade som vedkommer Arbeidstilsynets arbeidsområde. Varslingen sendes til det lokale arbeidstilsyn som virksomheten sorterer under. Her registreres den inn i Arbeidstilsynets Yrkesskaderegister. Direktoratet for arbeidstilsynet er registeransvarlig, og produserer også den årlige statistikken over meldte arbeidsskader i Norge. Selvstendig næringsdrivende faller utenfor arbeidsmiljølovens virkeområde, og meldinger fra disse sendes ikke videre til Arbeidstilsynet. Denne gruppen faller dermed utenfor statistikken.

Siden alle norske arbeidsgivere er pålagt å melde arbeidsskader, skulle man tro at det ikke forekom store skjevheter i skadestatistikken, men dessverre er dette ikke tilfelle. Som nevnt faller selvstendig næringsdrivende utenfor, og det samme gjør andre næringsområder som ikke er dekket av arbeidsmiljøloven, dvs. sjøfart, fiskerier, offshorevirksomhet, luftfart og militært personell.

Den foreliggende norske statistikken for yrkesskader utgjør et utilstrekkelig informasjonsgrunnlag for vurdering av den faktiske skadeutviklingen i det norske arbeidslivet. De viktigste manglene ved statistikken er:

- Meldetilbøyeligheten synes å variere mye - både mellom næringer og over tid. Rapportering av skader avhenger ofte av tilfeldige faktorer, som for eksempel kunnskap om hva som defineres som yrkesskade, kunnskap om meldesystemet, tilgjengelighet av meldeskjemaer og interesse for å melde skaden.
- Noen utvalgsundersøkelser indikerer betydelig underrapportering av yrkesskader. Tilfeller av overrapportering kan heller ikke utelukkes, men er neppe vesentlig i omfang.
- Meldingene skiller ikke mellom små og store skader. Høye skadefrekvens-tall i noen næringer kan for eksempel ha sammenheng med at man rapporterer flere småskader enn i andre næringer.

Estimater anslår at meldefrekvensen er omtrent 25%, men at dette kan varierer sterkt fra bransje til bransje. Når det gjelder meldefrekvens avhengig av alvorlighetsgrad, regner man med at man får innmeldt alle dødsulykkene og de fleste alvorlige ulykkene. Med synkende alvorlighetsgrad går også meldefrekvensen ned. Man kjenner til at store virksomheter melder hyppigere enn små. I senere tid har man sett eksempler på at lave skadetall brukes som konkurransefortrinn ved forhandlinger om kontrakter, og dermed kan motivasjonen for å melde skader synke ytterligere.

Skadetallene er dermed ikke egnet til å skaffe oversikt over forekomsten av skader i forskjellige bransjer. I en artikkel i LO-aktuelt nr. 6-2003 kommenteres den mangelfulle

statistikken. Det trekkes frem at Arbeidstilsynet registrerte 15 tilfeller av trusler om vold i transportsektoren i 2002. Dette tallet er svært lavt, og artikkelen forteller at Oslo Taxi har arbeidet mye med vold i drosjenæringen. Det sies at de "bare i Oslo har 40-50 alvorlige voldsepisoder mot drosjesjåfører i året." Dette viser at skadebildet innad i bransjen oppleves som helt annerledes enn det sammenstilte skadebildet for norsk arbeidsliv som fremkommer av Arbeidstilsynets register.

Slike resultater kjenner vi også til fra andre deler av transportbransjen, og det er med på å vanskeliggjøre arbeidet med å plassere vold i kollektivtransporten som et nasjonalt prioritert område. Når Arbeidstilsynet rettet sin kampanje mot vold i 1996 hovedsaklig mot sosialkontorer, bensinstasjoner, fengsler og restauranter, kan dette skyldes at vold i transportbransjen ikke skiller seg tilstrekkelig ut som innsatsområde.

Siden skadetallene baserer seg på innmelding fra bransjen selv, er det påfallende at kritikken gjerne rettes mot mangelfullt register i stedet for mot mangelfull meldepraksis hos bransjens egne aktører på arbeidsgiver- og arbeidstakersiden.

4.4 Økt trygghet for passasjerene gjennom regulering

Arbeidsmiljøloven stiller krav til sikkerhet og trygghet for *arbeidstakerne*, ikke for publikum og passasjerer. Hvis de utsettes for trusler mot sikkerhet og trygghet, anvendes det ordinære lovvern som gjelder alle samfunnsborgere.

Det finnes få organiserte tilbud for publikum som utsettes for voldshendelser, men det finnes eksempler på løsninger fra andre land. Et av de mest profilerte er Victim Support Scotland.

Victim Support er en hjelpeorganisasjon som yter hjelp og støtte på frivillig basis. I Skottland består organisasjonen av 1000 frivillige og 100 lønnede, og de får økonomisk støtte fra stat og kommune til å drive sitt arbeid og lønne de ansatte. Organisasjonen ble startet av politiet for 15 år siden. Victim Support arbeider for å tilby støtte for ofre for kriminelle handlinger, inkludert voldsofre. Støtten gjelder hele spekteret fra noen å snakke med til rådgivning på hvordan håndtere forsikringsselskap, rettsapparatet, eventuelle vitnemål i retten etc. Hovedandelen av henvendelsene til Victim Support gjelder tyveri, innbrudd og overfall.

Victim Support Scotland er en av grunnleggerne av European Forum for Victim Support som ble grunnlagt i 1989. Gjennom arbeidet i dette forumet har man arbeidet for å ivareta ofrenes interesse og å fremme felles retningslinjer for organisasjoner som tilbyr støtte til ofre for kriminalitet.

I Norge er Landsforeningen for voldsofre en samarbeidspart, og de arbeider for å opprette en lignende organisasjon i Oslo gjennom det de kaller Prosjekt Oslo En Tryggere By. Dette prosjektet er i planleggings-/oppstartsfasen.

For kollektivtransportbransjen (myndighetene og partene) kan det være av interesse å søke samarbeid med Landsforeningen for voldsofre for å fremme ivaretagelse av deres målgruppe (passasjerer/publikum som har vært utsatt for voldshendelser i kollektivtransport) gjennom et eventuelt tilbud. Siden et slikt prosjekt er avhengig av både praktisk og finansiell støtte, kan bransjens aktører være pådrivere for å sikre det nødvendige grunnlaget for at prosjektet skal bli noe av.

Litteraturliste

Arbeidstilsynet. *Faktaside om vold og trusler om vold*. Se www.arbeidstilsynet.no

Arbetarskyddstyrelsen, Utrednings- og planeringsavdelingen. (1998). *Våld och hot i arbetet. Statistik över anmälda arbetsskador, utsatthet och besvär*. Rapport 1998:12.

Dekindt, J. (2003). *Insecurity and the feeling of insecurity on local public transport*. Summary report. EuroTeam, UITP.

Dietz, J. *Staff and Customer Assaults*. Presentation.

Di Martino, V., Hoel, H. and Cooper, C.L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Work Conditions.

Det europeiske arbeidsmiljøorganet. *Faktaark om vold på arbeidsplassen*. Faktaark nr. 24.

Fische, C; Huse, A.; Sørensen, P.; Økstad, E.; Negaard, A. og Alnæs, K. (2003): *Tunge løft i informasjonsarbeidet. En evaluering av Arbeidstilsynets informasjon som virkemiddel i forebygging av muskel- og skjelettplager*. Oslo: Arbeidstilsynet.

Forskrift om Våld och hot i arbetsmiljön. AFS 1993:2, Sverige

Haugen, N.E. (2001). *Psykiske senskader hos ransutsatte i Posten*. Hovedoppgave ved Psykologisk institutt, Universitetet i Oslo.

Health and Safe Executive. (1997). *Review of work-place related violence*. Contract Research Report 143/1997

Health and Safe Executive. (1998). *From accidents to assaults. How organizational responses to traumatic incidents can prevent post-traumatic stress disorder in the work place*. Contract Research report 195/1998.

Idebanken for sykefraværsarbeid. *Vold og trusler i arbeidslivet. Tiltak på arbeidsplassen*.

International Labour Office (ILO). *Annotated bibliography on violence at work*. Geneva: ILO.

Landsforeningen for Voldsofre: www.voldsoffer.no

LO-aktuelt nr. 5. *De farlige yrkene*. 5/2003

LO-aktuelt nr. 6. *Verdiløs statistikk*. 6/2003.

National Institute for Occupational Safety and Health. (1996). *Violence in the Workplace. Risk Factors and Prevention Strategies*. Current Intelligence Bulletin 57. DHHS (NIOSH) Publication No. 96-100.

Nenzén, B. (1997). *Hot och våld i arbeidslivet*. Branscheft. Arbetarskyddnämnden.

Nenzén, B. (2003). *Hot och våld i arbeidslivet*. Allmän del. Arbetarskyddnämnden.

Norheim, B og Stangeby, I. (1993). *Bedre kollektivtransport*. Oslo: Transportøkonomisk institutt. TØI rapport 167/1993.

NOU 1999: 34. *Nytt millennium – nytt arbeidsliv*. Innstilling fra Arbeidslivsutvalget.

Paoli, P. & Merlié, D. (2001): *Third European Survey on Working Conditions 2000 (Eurosurvey 2000)*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Dublin-instituttet).

Postens helse og miljøsektorer. (1995). *Postran. Undersøkelse av ettervirkninger hos posttilsatte som ble ranet i perioden 1989-1994. Kartlegging av for- og ettervern.*

Round Table 123: *Vandalism, terrorism and security in urban public passenger transport.* OECD TURPIN, UK.

Samferdselsdepartementet (upublisert). *Håndbok 206 Elektronisk billettering.*

SSB (2000): Samordnede Levekårsundersøkelser – Arbeidsmiljø 2000

Stangeby, I. (2001). *Opplevelse av utrygghet hos trafikanter ved bruk av kollektivtransport.* Innlegg på Sabuss-konferanse 5.11.2001. Oslo: Transportøkonomisk Institutt.

SøSikker, utgivet av søfartens arbeidsmiljøråd. *Fokus på arbeidsmiljø.* Nr. 2: 2002

Säkerhetsnätet (2003). *Tillsammans är vi oslagsbara. En trygghetsbok för bussförare.* AB Storstockholms Lokaltrafik i samarbeidet med Busslink, Connex, Swebus och Kommunal.

Sætnan, A.R.; Lomell, H.M. & Dahl, J.Y. (forthcoming rapport på www.urbaneye.net): *Views from under surveillance – public opinion in a closely watched area.* Rapporten inngår i et EU-finansiert internasjonalt sammenlignende studie; UrbanEye. NTNU, Trondheim.

Transportforum (2001). *Bærumsbuss AS: Videovervåking i samtlige busser gir sjåføren trygghet!* 6/7: 2001.

Verdikommisjonens arbeid om vold i Norge. www.verdikommisjonen.no/publikasjoner

Victim Support Scotland: www.victimsupport.org

WorkCover NSW. Guide 2002. *Violence in the workplace.* Sydney: WorkCover NSW.

Vedlegg 1

FORSLAG TIL VIRKEMIDLER:

Kunnskapsutvikling

1. Skaffe oversikt over problem- og risikoomfang

Forebygging

1. Informasjon og opplæring
 - A. Ansatte: Servicekurs, kundebehandling og konflikthåndtering
 - B. Næring: Utarbeide ransinstruks
 - C. Myndigheter: Tydeliggjøre lov og virksomhetsansvar
 - D. Holdningsarbeid i skoler og ungdomsklubber
2. Arbeidsrutiner og andre ordninger
 - A. Mindre pengehåndtering (jf. elektronisk billettering)
 - B. Enklere/sikrere oppgjør rutiner
 - C. Utrykning/assistanse (jf. radio/alarm/GPS)
 - D. Vakt hold og tilstedeværelse/synlighet (jf. natteravnere)
3. Fysiske tiltak
 - A. Kjøretøymiljø (utforming av førerplass, video, safe)
 - B. Terminal/stoppestedmiljø (lokalisering, utforming)
 - C. Sikkerhetsinstallasjoner

Skadebegrensing

1. System for oppfølging/bistand
 - A. Av arbeidstaker
 - B. Av publikum
2. Informasjon i nærmiljøet (skoler, ungdomsklubber)
2. Håndtering av media

Juridiske virkemidler

1. Utforming av forskrifter (jf. krav til kjøretøy/terminaler m.v.)
2. Rutiner for anmeldelser/rettslig oppfølging
3. Krav til rapportering (jf. HMS-oppfølging)

Vedlegg 2

FREMGANGSMÅTE I UTREDNINGEN

Utredningen baserer seg på en kombinasjon av telefonintervjuer med bedrifter, søking i litteraturl databaser og mail-henvendelser til forskningsmiljøer og organisasjoner. I tillegg har vi gjennomført en rekke søk på hjemmesidene til norske og utenlandske fagmiljøer på området. Det betyr at følgende lister ikke er å anse som utfyllende lister over hva som *finnes* av fagmiljøer, kunnskapskilder og tidsskrifter, men en dokumentasjon av hva vi har *brukt* i utredningen.

1. HOVEDSØKEORD I KILDESØKENE

Engelsk: public transportation, transport, security, violence, hostility, harassment, working conditions, OSH, accidents at work.

Norsk: kollektiv transport, kollektivtrafikk, trusler, vold, trygghet, psykososialt arbeidsmiljø.

Konklusjon: Vi fikk mest treff på violence. Security/safety er ofte ikke skilt og gir dermed mange ikke relevante treff. Når det gjelder vold, finner vi flest treff i helse- og omsorgsyrkene, og svært lite spesielt rettet mot kollektivtransport.

2. BOKDATABASER

ISI –artikler

BIBSYS

British Library

NORART –norske tidsskriftartikler

SAMBOK

3. FAGTIDSSKRIFTER

Vi har sendt forespørsel om de har publisert noe på problemstillingen i tillegg til at vi har søkt på hjemmesidene hos noen.

Fagtidsskrifter vi har vært i kontakt med:

- Transportarbeideren (Utgis av Norsk Transportarbeiderforbund)
- Samferdsel (utgis av TØI)
- Arbeidsmiljø
- Jerbanemanden
- Teknisk Ukeblad
- Arbeidervern (utgis av Arbeidstilsynet)
- LO-aktuelt
- Magasinet for fagorganiserte

- Psykisk Helse
- HMS
- Transportforum
- Res och Trafikk - Ulo Masing red., Sverige
- Arbetsliv (utgis av Prevent, Sverige)
- Arbejdsmiljø (Sverige)
- Tidsskift for legeforeningen

4. FAGMILJØER

Vi har søkt på hjemmesidene og sendt forespørsel til følgende fagmiljøer:

4.1 Forskningsinstitusjoner

- Norsk Forskningsråd (NFR): Skrevet en oversikt: "Forskning om vold"
- Statistisk sentralbyrå (SSB), levekårsundersøkelsen 2000
- Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) (andre prosjekter ved instituttet)
- Norsk Teknisk Naturvitenskaplig Universitet (NTNU)
- SINTEF: 1)IFIM 2)Sikkerhet og pålitelighet 3) Teknologiledelse: Trafikkavdeling, D. Moe
- Institutt for samfunnsforskning (ISF)
- Statens arbeidsmiljøinstitutt (STAMI)
- Forskningsstiftelsen FAFO
- Rogalandsforskning (RF)
- Norsk institutt for oppvekst velferd og aldring (NOVA)
- Norsk Institutt for By og Regionsforskning (NIBR)
- Teknologisk Institutt (TI)
- Transportøkonomisk institutt (TØI), friskbuss-prosjektet (rapport)
- Statens institutt for folkehelse, seksjon for forebyggende og helsefremmende arbeid.
- Arbeidsmiljøseneteret; Foredragshefte fra Arbeidsmiljøkongressen i Bergen 1998.
- Kompetansesenter for voldsofferarbeid, ved Høgskolen i Oslo

4.2 Offentlige kilder

- Arbeidstilsynet
- Stortinget.no, Stortingsdebatt om vold og ran 10. mars 1999
- Fellesaksjonen "Sambuss" (info. på nettet)
- Verdikommisjonen – 52 teser om vold

- Idébanken for et mer inkluderende arbeidsliv, trygdeetaten (tidl. Idébanken for sykefraværsarbeidet)

4. 3 Organisasjoner

Organisasjonene i styringsgruppa:

- Norsk Jernbaneforbund
 - Norsk Transportarbeiderforbund
 - Norsk Kommuneforbund
 - Transportbedriftenes Landsforening
 - Norges Taxiforbund
 - Arbeiderforeningen NAVO v/Nettbuss
 - Yrkestrafikkforbundet
- AOF
 - Landsforeningen for voldsofre og motarbeiding av vold
 - Ungdom mot vold
 - Løvstadskolen
 - Natteravnene

5. UTENLANDSKE MILJØER

Vi har avgrenset til søk på hjemmesidene til følgende utenlandske miljøer:

Internasjonalt: ILO ; ITF - International Transport Federation

Sverige: Arbetslivsinstituttet; Arbetsmiljövärket

Danmark: Sosialforskningsinstituttet; Arbejdslivsinstituttet; Arbejdstilsynet (Bransjerådet); Det danske specialarbejderforbundet

EU: OSHA (Bilbao-instituttet); European foundation for the improvement of living and working conditions (Dublin-instituttet)

Nederland: Innlegg på Arbeidsmiljøkongressen 1998, Bergen, om statsbanen i Nederland; TNO

UK: Health and Safety Executive; TUC, Trade Union Congress; Unison UK & Scotland; Victim Support Scotland

USA: NIOSH; TWU

Australia: Workcover (NSW)

6. BEDRIFTER

Bedriftene er kontaktet pr. telefon. Liste over bedrifter og kontaktpersoner:

- NSB. Direktør for trafikk og operatørforvaltning Tom Ingulstad, Sikkerhetssjef Svein Ivar Johannessen, BHT Odd Håvard Vognild, Henning Lode v/Jærbanen.
- Flytoget. Sikkerhetsansvarlig Asle Martinsen.
- Oslo Sporveier. 1.instruktør i opplæring Kari Engh Nyjordet, Trygghetsansvarlig Ove Svenningsen, HMS-ansvarlig Marianne Slinde, Kundeansvarlig Hans Chistian Jensen.
- Nettbuss, avdeling Lillestrøm. Personalsjef Eirik Havdahl.
- HSD. HMS-ansvarlig Magne Sele.
- Nor-Way Bussekspress. Adm.dir. Odne Svendsen.
- Jotunheimen og Valdresruten bilselskap. Ruteleder Kjell Steinsæter.
- Gaia Trafikk, Bergen. HMS-ansvarlig.
- Team Trafikk, Trondheim. Driftssjef Jon Olav Sætertrø.
- SL. Trafikksjef Henry Gaarde.
- Norgesbuss Oslo AS. Organisasjonssjef Per Arne Engen.
- Norgesbuss Bærum. John Gunnar Aune.
- Connex Vest, Stavanger. Daglig leder Odd Aksland.
- Taxiforbundet. Wiggo Korsnes.
- Oslo Taxi. Driftsleder Jan Bekkevold.
- SAS/ Braathens (kun kontaktet indirekte gjennom aktivitetene i Frontlinjepersonal i flybransjen-prosjektet på AFI)
- Posten. Avdelingsdirektør i HMS konsern Hans Petter Nordhagen, og ansvarlig for sikkerhet i Posten Arnfinn Nordheim.

Vedlegg 3

Arbeidsseminar:

Bedre trygghet i kollektivtransporten

Tid: 11. september 2003 kl. 09.30 – 16.00

**Sted: Auditoriet i 1. underetasje Samferdselsdepartementet
Akersgt. 59, Oslo**

Møteleder: Ekspedisjonssjef Pål Tore Berg, Samferdselsdepartementet

Del I: Bedre trygghet i kollektivtransporten

10.00 – 10:10	Velkommen v/ Samferdselsminister Thorild Skogsholm
10:10 – 10:30	Presentasjon av Arbeidsforskningsinstituttets utredningsarbeid v/ forsker Anne Inga Hilsen, AFI
10:30 – 11:30	Forebyggende arbeid, strategiske valg og prioriteringer v/ konsernoverlege Bjørnar Brendeland, Nordea
11:30 – 11:45	<i>Pause</i>

Del II: Effekter av tiltak

11:45 – 12:45 4 parallelle sesjoner

Sesjon A:	Regelverk <i>Møteleder; Hans Haavind /Direktoratet for Arbeidstilsynet</i>
Sesjon B:	Fysiske tiltak <i>Møteleder; Rolf Bergstrand /AS Oslo Sporveier</i>
Sesjon C:	Helhetlig tenking for økt trygghet <i>Møteleder; Henning Lode/ NSB Jærbanen</i>
Sesjon D:	Pengehåndtering, tekniske muligheter <i>Møteleder; Jarle Bugge/ NOR-WAY Bussekspress</i>

12:45–13:45 *Lunsj*

13:45 – 14:45 Fortsettelse i 4 parallelle sesjoner

14:45 – 15:00 *Pause*

15:00 – 16:00 Plenumssesjon – Oppsummering og diskusjon
Ordstyrer: Ekspedisjonssjef Pål Tore Berg, SD.

REFERAT FRA PARALLELLESJONENE PÅ KONFERANSE OM BEDRE TRYGGHET I KOLLEKTIVTRANSPORT 11.09.2003

SESJON A - REGELVERK

1. Registrering/rapportering

Det er i dag store mangler i registrering og oppfølging av mindre skader, nesten ulykker og trakassering/trusler i kollektivtransportbransjen generelt. Årsaker til dette:

- Vanskelig å fylle ut RTV-blankett. Den fylles mangelfullt ut eller ikke i det hele tatt. Blanketten mangler en tilstrekkelig veiledning. Den er overdimensjonert for mindre hendelser.
- Ønske om elektronisk meldeblankett som kan samkjøres med interne skade-registreringssystemer (som SYNERGI)
- Det finnes hjemlet meldeplikt, men det er uklart hvor langt ned i alvorlighetsgrad en skal gå.
- Dårlig lokal praksis i bedriften, bla.a. ledelsen følger ikke godt nok opp meldinger, som reduserer motivasjonen hos de ansatte til å melde fra neste gang.
- Individuelle forskjeller i hva som oppleves som trusler eller belastende hendelser
- Etablerte holdninger i bransjen ”dette må du da tåle”
- For lite oppfølging fra Arbeidstilsynet
- For lav bevissthet i bransjen om hvorfor det er viktig å registrere mindre alvorlige hendelser, for bla.a kunne synliggjøre hvor stort problemet egentlig er gjennom statistikk.

Konklusjon: Det ble diskutert behovet for å utvikle et mer forenklet skjema enn RTV-blanketten. Virksomhetene må også forbedre egen praksis på området og følge pålagte plikter til å kartlegge risikoforhold for ansatte jmf. Internkontrollforskrift. Bransjen er mer opptatt av den interne melding av uønskede hendelser som kan følges opp på bedriftsnivå.

2. Anbud/løyve

Det er uklart om reglene i transportlovgivningen fullt ut hjemler nødvendige/ønskede krav. Det finnes vilkårsregler i både lov og forskrift, og det ble stilt spørsmål om det er noen juridiske hindre for å stille disse også ved løyvetildeling.

I dag er det krav til egenerklæring om HMS ved offentlige anskaffelser, men ikke ellers i arbeidslivet. Er det behov for å forskriftsfeste krav til egenerklæring om HMS i forbindelse med offentlige anbud eller når det gjelder løyvekrav til operatør? Eksempler på krav ved tildeling av løyver:

- Krav om alarmsystem
- Krav om minst to ansatte på bussen ved utsatte ruter/avganger
- Krav til å angi bemanningsplan, forsvarlig hviletid/ arbeidstidsordninger
- Krav til å angi kompetansenivå hos ansatte

Konklusjon: Øke anbudsperioden til 10 år. Dette gir operatøren større mulighet til å kunne ta investeringskostnadene.

3. Forskrift/lov

Internkontrollforskriften pålegger bedriftene å kartlegge risikoforhold, utarbeide handlingsplan og følge denne opp. Er det likevel behov for mer detaljforskrifter for å bedre tryggheten for ansatte? Svenske forskrifter om vold og om alenearbeid ble diskutert. Informasjonsmaterieil kan også være en vei å gå. Eksempler: Det vises til svenske erfaringer med å utarbeide en kort og konkret beskrivelse av hva arbeidsgiver skal gjøre for å forebygge vold og trusler spesielt med tanke på alenearbeid.

Konklusjon: Behov for å utarbeide ny forskrift mot vold, trusler og ran og evt. ny forskrift om alenearbeid.

SESJON B – FYSISKE TILTAK

Fysiske tiltak som ble drøftet:

Kamera/videoovervåkning: Gode erfaringer med kameraovervåkning bla.a i taxibransjen. Trygger både sjåfør og passasjer. Er også et forebyggende tiltak. Viktig å samarbeide med Datatilsynet.

Vektene: Delte erfaringer med å benytte vekterselskap. Avgjørende å utforme spesifikke krav til vekterne i tråd med bedriftens praksis.

Førerutforming: Hva man ønsker på dette området varierer med del av bransjen man representerer og type kjøretøy det gjelder. Det ble uttrykt et ønske om bedre skjerming av sjåføren, men må ikke hindre utøvelse av service til publikum. YTF viser til gode erfaringer med delvis skjerming av fører, som beskytter mot overfall bakfra, men gir samtidig passasjeren tilgang til føreren.

Alarmberedskap: Døgnbemannet alarmsentral er ønsket. Tror det er nødvendig med påbud fra myndighetene. Kan samordnes med andre selskaper innenfor samme geografiske området.

Uniformering av personalet: Delte meninger om bruk av uniformert personale som forebyggende/konfliktdempende tiltak.

0-toleranse: Gode erfaringer med praksisen om å melde til politiet absolutt alle små og store overtredelser. Krever et godt samarbeid med politiet.

Rapportering: I dag er det stor underrapportering av vold, trusler og ran i kollektivselskapene. Det er nødvendig med bedre registreringspraksis i bedriftene for å få en mer reell statistikk om problemomfanget. I tillegg må alle overtredelser meldes til politiet, så disse blir loggført og kan bidra til å synliggjøre det reelle omfanget av problemet.

Konklusjoner:

Nasjonale retningslinjer: Det må bli utarbeidet nasjonale retningslinjer for hva slags fysiske tiltak man skal/bør ha i kjøretøyene. Minimumskrav fra myndighetene.

Øremerkede midler: Det må opprettes en nasjonal støtteordning for tiltak/prosjekt som er bidrar til bedre trygghet i kollektivtransporten. Viktig at slike støtteordninger ikke erstatter de investeringene bedriftene skal ta selv. Må komme i tillegg.

Best practice studier: Mer systematisk erfarings/kunnskapsdeling. Forslag om at SD gjøres ansvarlig for å opprette en database. Bygge bedre nettverk mellom alle kollektivselskaper (bane/buss/trikk/taxi) for å utveksle erfaringer og kunnskap om tiltak mot vold, trusler og ran på deres arbeidsplasser.

Kameraovervåkning: Erfaringene med kameraovervåkning er svært gode. Krav til installering av kamera på alle kjøretøy må bygges inn i anbudskrav. Det må tildeles øremerkede midler til kollektivtransportbransjen for å bygge et felles system for kameraovervåkning.

Økte politiresurser: En viktig del av fysiske tiltak for økt trygghet er et tettere samarbeid med politiet. For å sikre dette må det prioriteres økning i politiresursene. Når eksempelvis ran meldes til politiet er det viktig at det reageres raskt. Flere har erfaringer med at politiet ikke har ressurser til å etterforske hendelser, eller at dette skjer i lang tid etter overtredelsen meldes.

Økt samarbeid: Det må utvikles et tettere og bedre samarbeid mellom alle relevante aktører både nasjonalt og lokalt. Bygge et tettere samarbeid mellom ulike transportmidler eks. buss og taxi innenfor samme geografiske område.

Generelt: Arbeidet som her er satt i gang i form av arbeidsseminaret og rapporten må fortsette! Der er viktig at rapporten blir et levende dokument. Arbeidsgruppen bør fortsette, eventuelt i en annen form/sammensetning.

SESJON C – HELHETLIG TENKNING

Lokale problem – lokale løsninger

Vi må ikke lete etter universelle løsninger som skal løse alle problem. Løsningene kan raskt bli for overdimensjonerte eller løser problemer som bare eksisterer hos noen/noen steder. Problemene mht. ran, vold og trusler er ulike i by kontra småsteder og tiltakene vil være forskjellig om det rettes inn mot ulike transportmidler som buss, bane, tog og taxi. Derfor er det viktig at hver enkelt selskap kartlegger ”hvor skoen trykker” hos dem. Dette bedriftsinterne arbeidet må kjennetegnes av:

- Ledelsen må eie problemet
- Involvering av de ansatte i kartleggingsarbeidet og diskusjoner rundt tiltak
- Systematisk og kontinuerlig fokus på dette arbeidet

System for oppfølging etter hendelser

Det ble foreslått at det utarbeides en sjekkliste/enkel mal for hva et system for oppfølging bør inneholde som er tilpasset kollektivtransporten, spesielt med tanke på alenearbeid som sjåfør. Dette vil være et tiltak som kan settes inn på kort tid.

Opplæring

Det ble avdekket et sterkt ønske om kompetanseheving på hvordan håndtere publikum generelt (servicearbeid), og truende situasjoner med tanke på ran, vold og trusler mer spesielt.

Det ble presisert at ran ikke er et stort problem (ennå), men at håndtering av vanskelige passasjerer er en daglig utfordring. Det er ulike typer kategorier av ”vanskelige passasjerer” ut fra hvilke type rute det er; ekspressbuss, skolebuss, nattbuss osv. Kvaliteten og omfanget på

opplæringen må heves mht. hvordan unngå at situasjoner oppstår, hva gjør en hvis noe skjer og hvordan fungerer systemet rundt sjåføren hvis noe har skjedd:

- Det må innføres et minimumskrav til opplæring fra myndighetene
- Utarbeide standardiserte opplæringspakker som er tilpasset kollektivtransporten
- Bransjeorganisasjonene må være pådrivere
- Utvikle et mer spesialisert fagbrev for bussjåfører, som inkluderer kundebehandling/-servicearbeid som en viktig del

Nettverksbygging

Det må utvikles et bedre samarbeid mellom alle de involverte aktørene i systemet: selskapene, bransjeorganisasjonene, fylkeskommunene og direktoratet med flere.

For å utveksle erfaringer og kunnskap om tematikken må det bygges nettverk både:

- mellom selskapet og andre aktører i nærmiljøet (politi, natteravner osv.)
- mellom kollektivtransportselskaper i samme geografiske område (eks. buss, trikk og taxi i Oslo)
- mellom selskaper i samme bransje (eks. alle busselskaper)
- kollektivtransporten som helhet

Etablerte nettverk i dag må inkludere trygghet mtp. ran, vold og trusler som tema, for å skape større fokus på tematikken.

Finansiering

Myndighetene må bidra til å skape rom for investeringer som ikke hvert enkelt selskap kan stå for alene. Noen tiltak skal plasseres som et arbeidsgiveransvar, andre tiltak krever større investeringer som myndighetssiden må bidra til å finne løsninger på.

Andre tiltak som ble nevnt:

Elektronisk billettsystem, pengeoppbevaring i safe, skillevegg bak bussjåføren må påbys, alarmknapp og døgnaktivt alarmsystem med GPS. Det vises til gode erfaringer med videoovervåkning. Kravspesifikke tilbud som ivaretar trygghet.

SESJON D – PENGEHÅNDTERING, TEKNISKE MULIGHETER

Erfaringer fra bransjen

I bussbransjen er hovedproblemet knyttet til ran (veskenapping) som i hovedsak forekommer i de større byene, særlig ved terminal men også i forbindelse med at sjåfør tar med seg full veske etter ferdig skift. Den betydelige pengeflyten fører til en generell utrygghet hos sjåførene. Alvorlig vold i bussbransjen har foreløpig noe begrenset omfang, men konsekvensene er store for de som rammes. Man antar også at problemet er voksende. Alvorlige voldshendelser forekommer hyppigere i drosjenæringen.

Langsiktige løsninger

- Bruk av betalingsterminal er effektivt, men fungerer dårlig på lokale ruter.
- I byer er det mulig å utvikle system for kjøp av billett og kort på forhånd. Dette er vanskeligere i distriktene.
- Utvikling av nye teknologiske løsninger er kostbart. Samarbeid i bransjen og evt. mellom bransjen og myndighet vil være viktig.
- Det finnes mange eksempler fra andre land hvor all pengeflyt er borte fra bussen.
- Viktig med langsiktig tenkning og langsiktig mål om å få fjernet mest mulig av pengeflyten fra bussene.
- Ved design og bygging av nye busser, må det tilpasses installasjon av eks. innebygde safer. De som designer busser må derfor involveres i dette arbeidet.

Kortsiktige løsninger:

- Bruk av safe kan være en god løsning både ved terminal og på buss.
- Andre tekniske løsninger som hindrer eller vanskeliggjør ran finnes på markedet.
- Lås på veske.
- Kamuflere pengevesken bedre (ryggsekk eller lignende)

Virkemidler:

- Myndighetene kan stille krav ved løyve eller i anbud. Anbudskrav vil være enklest ved at det kan tilpasses lokale behov, men vil da ikke gjelde for buss som ikke er gjenstand for offentlig kjøp.
- Hvem skal betale, bransjen selv, myndighetene eller spleiselag? Det kan være vanskelig/uheldig å basere seg på det offentlige.
- Bransjen finner løsninger selv gjennom bransjeorganisasjonene (eks. Oslo Taxi). TBL kan spille en viktigere rollen enn i dag. Arbeidstakerorganisasjonene er også viktige.
- Bransjen må bygge opp kompetanse på feltet, og spredning av kunnskapen må organiseres eksempelvis gjennom nettverk og etablering av en felles database.