

# Vern av kollektivtransportens ansatte mot vold, trusler og ran

Veileder



**Trine Hagen**  
TØI rapport 769/2005

# Vern av kollektivtransportens ansatte mot vold, trusler og ran

Veileder

Trine Hagen

Transportøkonomisk institutt (TØI) har opphavsrett til hele rapporten og dens enkelte deler. Innholdet kan brukes som underlagsmateriale. Når rapporten siteres eller omtales, skal TØI oppgis som kilde med navn og rapportnummer. Rapporten kan ikke endres. Ved eventuell annen bruk må forhåndssamtykke fra TØI innhentes. For øvrig gjelder åndsverklovens bestemmelser.

ISSN 0802-0175

ISBN 82-480-0496-1 Papirversjon

ISBN 82-480-0498-8 Elektronisk versjon

Oslo, april 2005

---

**Titel:** Trygghet mot vold, trusler og ran i kollektivtransporten. Veileder

**Forfatter(e):** Trine Hagen

TØI rapport 769/2005

Oslo, 2005-04

52 sider

ISBN 82-480-0496-1 Papirversjon

ISBN 82-480-0498-8 Elektronisk versjon

ISSN 0802-0175

**Finansieringskilde:**

Samferdselsdepartementet

**Prosjekt:** 3008 Bedre trygghet i kollektivtransporten

**Prosjektleder:** Trine Hagen

**Kvalitetsansvarlig:** Arild H. Steen

**Emneord:**

Ran; vold; trusler; trygghet; forebyggende tiltak

**Sammendrag:**

Hensikten med veilederen er å styrke og forbedre kollektivtransportbedriftenes arbeid for å bedre tryggheten i egen bedrift. Veilederen omhandler tiltak rettet mot arbeidstakere i landbasert kollektivtransport (buss, skinnegående transport og taxi). Tiltakene vil bidra til å forhindre vold, ran og trusler, og å begrense skadeområdet av slike hendelser. Veilederen beskriver tiltak som arbeidsgiver kan iverksette på forskjellige områder, og gir eksempler på bedrifter som driver et godt og helhetlig sikkerhetsarbeid. Veilederen inneholder også et juridisk kapittel, stikkordregister, anbefalt litteratur, kontakter og nyttige web-adresser.

---

**Title:** Improved safety in public transport. A guide with examples of programmes of action

**Author(s):** Trine Hagen

TØI report 769/2005

Oslo: 2005-04

52 pages

ISBN 82-480-0496-1 Paper version

ISBN 82-480-0498-8 Electronic version

ISSN 0802-0175

**Financed by:**

Ministry of Transport and Communications

**Project:** 3008 Improved safety in public transport

**Project manager:** Trine Hagen

**Quality manager:** Arild H. Steen

**Key words:**

Robbery; safety; violence; threats; preventive measures

**Summary:**

The object of the guide is to enhance how public transport companies work in order to improve safety in their own company. The guide deals with measures directed towards employees in land based public transport (coach, rail and taxi). The measures will help prevent violence, robbery and threats in public transport, as well as minimize the extent of damage caused by such actions. The guide describes measures that the employer may implement on different levels, and gives examples of companies that run excellent safety-improving programmes. The guide also contains a chapter describing the legal framework for safety enhancement, an index, recommended literature, contacts and useful web sites.

**Language of report:** Norwegian

---

*Reporten kan bestilles fra:*

*Transportøkonomisk institutt, biblioteket,*

*Postboks 6110 Etterstad, 0602 Oslo*

*Telefon 22 57 38 00 - Telefax 22 57 02 90*

*Pris kr 250*

---

*The report can be ordered from:*

*Institute of Transport Economics, the library,*

*PO Box 6110 Etterstad, N-0602 Oslo, Norway*

*Telephone +47 22 57 38 00 Telefax +47 22 57 02 90*

*Price € 0*

---

Copyright © Transportøkonomisk institutt, 2005

Denne publikasjonen er vernet i henhold til Åndsverkloven av 1961

Ved gjengivelse av materiale fra publikasjonen, må fullstendig kilde oppgis

# Forord

Høsten 2000 opprettet Samferdselsministeren en arbeidsgruppe som skulle vurdere tiltak mot vold, trusler og ran i kollektivtransporten. Initiativet til opprettelsen kom fra LO, fellesaksjonen Sambuss (Norsk Jernbaneforbund, Norsk Transportarbeiderforbund, daværende Norsk Kommuneforbund (i dag Fagforbundet)) og Transportbedriftenes Landsforening. Foruten disse deltok også Arbeidsgiverforeningen NAVO v/Nettbuss, Yrkestrafikkforbundet og Norges Taxiforbund. Fra myndighetssiden var Justis- og politidepartementet, Arbeids- og sosialdepartementet og Samferdselsdepartementet representert. Gruppens arbeid munnet ut i rapporten ”Bedre trygghet i kollektivtransporten”, utarbeidet av Arbeidsforskningsinstituttet (Hilsen mfl. 2003).

I forlengelsen av dette arbeidet har Samferdselsdepartementet gitt Transportøkonomisk institutt i oppdrag å utarbeide en veileder for vern av kollektivtransportens ansatte mot vold, trusler og ran.

Tidligere medlemmer av departementets arbeidsgruppe, samt representanter fra Direktoratet for arbeidstilsynet og Samferdselsdepartementet, har kommentert utkast til veilederen underveis i prosessen. Kontaktpersoner i Samferdselsdepartementet har vært Kristin Dahle og Thor K. Haatveit.

Veilederen er utarbeidet av forsker Trine Hagen ved TØI. Forsker Jan Usterud Hanssen har bidratt til kapitlet om juridiske rammer. Sekretær Kari Tangen har stått for endelig databehandling. Avdelingsleder Arild Steen har hatt ansvaret for kvalitetssikring. Truls Lange, Rådgivergruppen Civitas AS, har gitt råd om dokumentstruktur.

Oslo, 8. april 2005

Lasse Fridstrøm  
instituttssjef

Arild H. Steen  
avdelingsleder

# Innhold

<b>Introduksjon</b> .....	<b>1</b>
Trygghetsskapende arbeid vil lønne seg .....	1
Pakker framfor enkelttiltak .....	2
Arbeidsgiveren har ansvaret for trygg arbeidsplass .....	2
<b>Angrepsmåte og gjennomføring</b> .....	<b>4</b>
Trek inn de ansatte .....	4
Kartlegg.....	5
<b>Tiltak</b> .....	<b>9</b>
Trygghetsfremmende pengerutiner .....	9
Sikrere håndtering av akutt-situasjonene .....	11
Fysiske tiltak i kjøretøy og omgivelser .....	15
Bedre rustet med hjelp fra flere.....	18
Tiltak for ettervern .....	19
<b>Fem gode eksempler</b> .....	<b>22</b>
Oslo Taxi.....	22
Norgesbuss Bærum Romerike AS.....	26
NSB Lokaltog Stavanger .....	28
Bussen Trafikkselskap AS .....	31
AS Sporveisbussene.....	33
<b>God praksis</b> .....	<b>37</b>
Hva skal til for å lykkes med arbeidet? .....	37
Ledelsesforankring .....	37
Definer problemet .....	37
Lag en arbeidsgruppe.....	38
Arbeidstakerrepresentasjon .....	38
Velg tiltak ut fra problem – legg en handlingsplan.....	39
Smart planlegging sparer penger.....	39
Inkluder trygghetsarbeidet i det daglige livet i bedriften.....	40
Oppretthold tiltakene over tid .....	40
Evaluering.....	40

<b>Vedlegg.....</b>	<b>41</b>
Aktuelle lover og regler .....	42
Sjekkliste .....	46
Nyttige kilder .....	48
Utdypende litteratur .....	49
Kontaktinformasjon.....	50
Stikkordregister .....	51

# Introduksjon

Denne veilederen tar for seg trygghetsarbeid rettet mot arbeidstakere i landbasert kollektivtransport, det vil si med buss, skinnegående transport og taxi. Tiltak rettet spesielt mot sjøfart eller luftfart berøres ikke. Tiltakene som beskrives vil likevel kunne ha relevans for sjøfart og luftfart også. Tiltak mot terror er heller ikke behandlet i veilederen. Tiltakene er rettet mot arbeidstakerne i bransjen, men de fleste av tiltakene medfører også bedre sikkerhet for passasjerene. Sikkerhet for fører og passasjer er ofte to sider av samme sak.

Veilederen retter seg mot både arbeidstakerne og arbeidsgiverne i kollektivtransporten.

## Trygghetsskapende arbeid vil lønne seg

Det er en kjent sak at norske kollektivtransportsselskapers hverdag er preget av et sterkt kostnadsfokus. Det kan være små økonomiske marginer som avgjør om en er konkurransedyktig eller ikke. Mange bedrifter har sin virksomhet i konkurranseutsatte markeder. Da kan det være fristende å ikke gjennomføre ”frivillige”, ikke lovpålagte tiltak, for å spare penger.

Sett fra en annen side kan det bli dyrt å ikke drive slikt arbeid. Høyt sykefravær som følge av utrygghet kan fort bli en større utgiftspost enn utgiftene til tiltak for å bedre tryggheten.

Trygghetsskapende arbeid må ikke nødvendigvis være ressurskrevende. Det er best for gjennomføringen av tiltakene dersom arbeidet integreres i allerede eksisterende rutiner og annet arbeid bedriften allerede er i gang med, f.eks. vedlikehold, HMS eller arbeidsmiljøarbeid. Når bedriften skal kjøpe inn nye kjøretøy, er det gunstig å legge inn i forhandlingene nytt utstyr som bedrer tryggheten (videokameraer, alarmsystemer) – når man likevel skal forhandle med en tilbyder.

## **Pakker framfor enkelttiltak**

Det er grunn til å tro at pakker, eller programmer, av trygghetstiltak fungerer bedre enn enkeltstående tiltak. I sammensatte pakker kan flere tiltak virke samtidig, og man kan se at det ene tiltaket fører til en forsterket effekt av andre tiltak. Tiltakene støtter opp om hverandre. De bedriftene vi har hentet inn opplysninger fra om trygghetsarbeidet, har denne erfaringen.

Det er ikke ett spesielt tiltak som har bidratt til at bedriftene får til et vellykket trygghetsarbeid – men helheten.

## **Arbeidsgiveren har ansvaret for trygg arbeidsplass**

Arbeidsgiveren har ansvaret for at arbeidstakeren er trygg når han eller hun er på jobb. Det er slått fast i § 7 i Arbeidsmiljøloven:

”Arbeidsmiljøet i virksomheten skal være fullt forsvarlig ut fra både en enkeltvis og samlet vurdering av de faktorer i arbeidsmiljøet som kan ha innvirkning på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og velferd.”

I § 8 slår Arbeidsmiljøloven fast at arbeidsplassen skal innrettes slik at arbeidsmiljøet blir fullt forsvarlig ut fra hensynet til arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd.

Også Arbeidsmiljølovens § 12 er sentral når det gjelder ansattes krav på trygghet mot trakassering, vold, ran, kapring osv. Her presiseres det at både tekniske forhold og organiseringen av arbeidet skal være slik at ansatte ikke utsettes for uheldige psykiske belastninger. Bestemmelsen slår også fast at arbeidet må tilrettelegges slik at det ikke går utover de ansattes mulighet til å ivareta sikkerhetshensyn under arbeidet.

I Arbeidsmiljølovens § 14 heter det at for å sikre at hensynet til arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd blir ivaretatt på alle plan i virksomheten, skal arbeidsgiveren: (...)

b. Sørge for en løpende kartlegging av det eksisterende arbeidsmiljø i



virksomheten med hensyn til risikoforhold, helsefarer og velferdsforhold, og iverksette de nødvendige tiltak.  
c. Sørge for en løpende kontroll med arbeidsmiljøet og arbeidstakernes helse, når det kan være fare for at påvirkninger i arbeidsmiljøet kan utvikle helseskader på lang sikt.

# Angrepsmåte og gjennomføring

Første skritt i arbeidet for å bedre tryggheten for arbeidstakerne er å gjennomføre noen enkle forberedelser.

## Trekk inn de ansatte

Selv om det juridisk er arbeidsgiverens ansvar at arbeidstakerne i bedriften skal være trygge på jobb, er det nødvendig med et godt samarbeid mellom arbeidstakerne og deres representanter og arbeidsgiveren for å få dette til. Både arbeidstaker- og arbeidsgiversiden har en lovfestet plikt til å samarbeide for å oppnå felles mål.

Det er flere gode grunner til at arbeidstakerne og deres representanter bør trekkes inn i arbeidet for å bedre tryggheten:

- Arbeidstakerne/deres representanter gir viktige bidrag til problembeskrivelsen, blant annet ved å få fram hva arbeidstakerne, som føler problemene på kroppen, mener skal til for å motvirke problemene.
- Når arbeidstakerne trekkes inn, vil de ha mulighet til å påvirke prosessen underveis. De vil derved føle sterkere eierskap til trygghetsarbeidet. Arbeidstakermedvirkning fører både til bedre tiltak og til et bedre psykososialt arbeidsmiljø i bedriften.
- Arbeidstakerne bør trekkes inn for å sikre at tiltakene er noenlunde i samsvar med arbeidstakernes problemforståelse.

## **Kartlegg**

### **Hva er problemet?**

Det første en bedrift som skal arbeide med å bedre tryggheten må gjøre, er å kartlegge hvilke utrygghetsproblemer bedriften har. Tiltak for å bedre tryggheten må velges ut fra hvilket problem bedriften står overfor. Det er derfor nødvendig å stille følgende spørsmål:

- Opplever førerne situasjoner der de føler seg truet?
- Har førerne erfaringer med vold, ran eller trusler i jobben?
- Er det spesielle grupper av passasjerer som de ansatte opplever som truende?
- Utpeker noen geografiske områder seg som spesielle?
- Når (hvilken tid på døgnet) er det verst?

Det er også viktig å definere problemets omfang før tiltak settes i verk, slik at det er mulig å evaluere tiltakene ut fra en beskrivelse av ”før-situasjonen”.

Både arbeidsmiljøloven selv og forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (også kalt internkontrollforskriften eller ”HMS-forskriften”) krever at arbeidsgiver kartlegger alle problematiske forhold som kan føre til helseskade. Forhold som truer de ansattes trygghet, faller inn i denne kategorien. Alle personskader som oppstår skal registreres (§ 20), og alvorlige personskader skal dessuten meldes til Arbeidstilsynet eller politiet.

## Registrering av hendelser

*Eksempel på enkel registrering:*

Registrering kan gjøres helt enkel, f eks i en enkel tabell eller i et Excel-ark. Registreringen bør pågå en stund (f eks et års tid) før man kan isolere klare trender. Det er viktig å definere hvem som har ansvaret for å oppdatere registreringen.

---

	Dato:	Dato:	Dato:
Klokkeslett:			
Rutenr.			
Adresse:			
Fører			
Var det andre enn føreren på kjøretøyet?			
Hva skjedde?			
Politi/vektene på stedet? (ja/nei)			
Har fører fått oppfølging? (ja/nei)			
Er forholdet anmeldt? (ja/nei)			

---

Noen bedrifter har allerede i utgangspunktet et system eller rutiner for registrering av hendelser som fører til økt utrygghet. Hvis ikke, må bedriften skaffe seg slike rutiner.

Dersom bedriften ikke har rutiner for registrering, kan man ta utgangspunkt i antallet anmeldte hendelser de siste 2-3 årene.

Det er viktig å ha i bakhodet at det antakeligvis forekommer underreportering. Underrapportering vil si at det forekommer langt flere negative hendelser enn hva bedriftsledelsen er klar over. For å avdekke underrapportering må de ansatte bidra.

## Mål for arbeidet

Det er flere grunner til å sette mål for arbeidet.

- Mål er noe å strekke seg etter: *Dit* skal vi! På denne måten gir mål rammer for aktiviteten. Målene styrer tiltakene som iverksettes. Mange bedrifter bruker målstyring som et verktøy i sitt arbeid. Her kan trygghetsskapende arbeid trekkes inn.
- Når arbeidet skal evalueres er det naturlig å ta utgangspunkt i målene. Er målene nådd? Hvis de ikke er nådd kan det være greit å finne ut hvorfor – for å justere arbeidet i tråd med målene, eller for å sette nye mål for aktiviteten. Hvis målene er nådd, har bedriften en grunn til å feire!

Vi anbefaler at målene er enkle å forholde seg til, og at de gjøres operasjonelle. Med operasjonelle mener vi at målene skal være konkrete, observerbare og målbare, og at det er begripelig hvordan bedriften skal komme seg fra mål til måloppnåelse.

## Ressurser

Når vi har definert hva problemet er, kan det være greit å gå videre til å vurdere hvilke ressurser bedriften har til rådighet.

- Ressurser i egen bedrift: Arbeidsmiljøutvalg, verneombud, tillitsvalgte, trafikkentral og bedriftshelsetjeneste vil normalt sitte inne med mye kunnskap om problemets art og mulige løsninger. Bruk dem!
- Ressurser utenfor bedriften: Politi, natteravnere og vekterselskaper kan bidra med kunnskap om spesielt belastede geografiske områder eller kundegrupper. Det kan være lurt å invitere til samarbeid og kunnskapsutveksling.
- Andre busselskapers erfaring kan være verdifull. Ta kontakt – spør om råd!
- Lovverket regulerer tiltak som videoovervåking, og plasserer ansvaret for arbeidstakerens trygghet. Dersom videoovervåking velges, må kollektivselskapet kontakte Datatilsynet for å få

tillatelse. Lovverket gir også rammer for rapportering av skader og ulykker.

- Trygdeetaten, fylkenes arbeidslivssenter og Direktoratet for arbeidstilsynet er spesialister det kan være nyttig å konsultere. Dersom bedriften har undertegnet avtalen om et mer inkluderende arbeidsliv og er IA-bedrift, kan arbeidslivssenteret bidra med blant annet veiledning.

# Tiltak

Det finnes svært mange forskjellige tiltak som bedriftene kan iverksette for å bedre tryggheten for arbeidstakerne.

## Trygghetsfremmende pengerutiner

### Sikker pengehåndtering

Dersom det er mye penger i kjøretøyet, og dette er offentlig kjent, øker faren for ran. Hvordan reisene betales, og hvordan kontantene håndteres, er derfor av stor betydning.

Dersom vi fjerner pengene fra kjøretøyet, og gjør dette offentlig kjent, vil faren for ran sannsynligvis avta. Dette kan føre til ulemper for kundene og kollektivselskapet. Der det ikke er mulig å fjerne kontantene fra kjøretøyet, må bedriftene legge til rette for at førerne i samarbeid med bedriften kan gjøre risikoen for å bli ranet minst mulig.

### Trygg oppbevaring av kontanter på kjøretøyet

Penger fra billettering på kjøretøyet kan oppbevares i låste, fastskrudde kasser som ikke lar seg åpne av føreren. Kassene kan utstyres med fargeampuller som eksploderer dersom man forsøker å åpne kassene uten riktig nøkkel.

I norsk dagligvarehandel og på kollektivtransport i utlandet (f eks engelske bybusser) ser vi pengebehandlingsmaskiner som veksler maskinelt. Dette gjør at føreren på transportmiddelet eller stasjonsbetjeningen ikke lenger er i befatning med kontanter. Pengebehandlingsmaskiner bør være låst med tidslås eller på annen måte være ranssikret.

## **Systemer for elektronisk billettering**

Systemer med elektronisk billettering har bare ransforebyggende effekt dersom reisebeviset lades opp andre steder enn på transportmiddelet. Dersom reisebeviset skal lades opp på transportmiddelet, bør bedriftene foretrekke elektronisk betaling (kort) for å hindre at det skjer pengebehandling om bord i kjøretøyet.

Ved innføring av systemer for elektronisk billettering bør derfor bedriftene forsikre seg om at systemet medfører at kontantene forsvinner fra kjøretøyet. Dersom dette sikres, har slike systemer svært god ransforebyggende effekt.

## **Hyppig kontantoppgjør**

Jo oftere det skjer oppgjør fra salg av billetter på kjøretøyet, desto mindre kontanter vil arbeidstakeren bære på seg. Slik sett er daglig oppgjør å foretrekke for arbeidstakeren. Dette gjør at førere slipper å ha personlig ansvar for kontanter over tid, og føreren slipper derved risikoen ved å oppbevare bedriftens midler. Daglige kontantoppgjør har en kostnadsside for bedriftene. Det er opp til det enkelte bedrift å finne et system for hyppig kontantoppgjør som gir minst mulig ulemper for både fører og bedrift.

## **Pengeoppbevaring ved transport mellom hjem og kjøretøy**

Når førerne skal transportere kontanter fra billettsalg mellom kjøretøy og hjem etter endt arbeidsdag, er det fornuftig at pengene oppbevares på en mest mulig "usynlig" måte. En ryggsekk kan fungere bedre enn en pengeveske i hånda! Bedriften kan utstyre sine ansatte med ryggsekker eller annet utstyr, og dessuten jobbe med holdninger til pengeoppbevaring.



## Sikrere håndtering av akutt-situasjonene

### Konflikthåndtering

Når en konflikt først har oppstått, er det viktig å begrense konflikten omfang. Dette betyr å unngå at flere mennesker blir involvert i eller berørt av konflikten, og å bidra til å avslutte konflikten så fort som mulig.

Arbeidstakerne trenger opplæring for å være forberedt på at konflikter kan oppstå. En godt forberedt arbeidstaker vil også føle større trygghet enn en som ikke har mottatt noen form for opplæring.

#### *Eksempel:*

Opplæringsopplegg i konflikthåndtering kan bestå av følgende elementer:

1. Informasjon om hvordan håndtere en konflikt der man selv ikke er part (om man bør gå inn i en meglersrolle, utløse alarm, tilkalle politi, skjerme andre passasjerer, tømme kjøretøyet – åpne alle dører). Det viktigste er å ivareta egen og andre passasjerers liv og helse.
2. Hvordan takle en konflikt der man selv er part
  - a. Tell til ti – å roe seg ned er første bud.
  - b. Be passasjerer fortelle hvorfor han er sint. La passasjerer snakke.
  - c. Dersom passasjerer krever det, svar rolig på tiltale. Vis at du tar ham på alvor, og at du skal viderefremde kritikken.
  - d. Dersom du føler deg truet: Utløs alarm. Kontakt trafikksentral. Åpne alle dører i kjøretøyet og slik at andre passasjerer kan forlate kjøretøyet.
  - e. Dersom passasjerer ikke ønsker å betale for seg, så la ham gå. Helse er viktigst!

*Eksemplet er hentet fra Oslo Taxis kurs i konflikthåndtering. Teksten er bearbejdet.*

## **Hvordan unngå at en konfliktsituasjon oppstår**

For å forhindre at konfliktsituasjoner oppstår, må føreren først og fremst være bevisst at det er lite konstruktivt å gå inn i en krangel med passasjerer. Dette dreier seg om holdninger og hvordan førerne reagerer på negativ respons fra publikum.

Opplæring på dette punktet kan med fordel ha form av praktiske øvinger, for eksempel rollespill eller konstruerte konfrontasjoner i trygge omgivelser der førerne får anledning til å øve sammen med andre førere.

## **Håndtering av ranssituasjoner – opplæring av førere**

Noen bedrifter har arrangert ranskurs. I kurset gjøres en simulering av ran som ofte tas opp på video, slik at føreren kan studere sin oppførelsen i etterkant. Det er mange tilbydere i markedet for ranskurs. Erfaringene med ranskurs er blandede. Bedriftene melder at førerne som deltar på ranskurs kan bli mer redde enn opplyste, og at kursene derfor ikke svarer til forventningene (eller utgiftene). Vi skal derfor ikke gå inn på ranskurs her.

Bedriftene kan imidlertid utdanne førerne i håndtering av ran på andre måter. Det viktigste vil være å gjøre førerne bevisst på hva de bør gjøre i en ranssituasjon.

**Eksempel:**

I sjåførhåndboken til Oslo Taxi beskrives enkle regler for hvordan førerne bør forholde seg i en ranssituasjon. Disse retningslinjene gjennomgås i bedriftens ranskurs. Vi gjengir retningslinjene her som et eksempel.

1. Gi raneren det han vil ha, enten det er penger eller kjøretøyet.
2. Ikke gjør motstand.
3. Det er viktig å huske at raneren er i en ekstrem stressituasjon. Raneren kan derfor opptre irrasjonelt, og være lett å provosere. Forhold deg rolig.
4. Dersom raneren har våpen: Anta alltid at våpenet er ladd og at raneren er i stand til å bruke våpenet.
5. Utløs alarmen så fort du kan.
6. Følg ikke etter raneren når han forlater kjøretøyet. Sitt stille, kall på hjelp. Vent på hjelp på stedet.
7. Ikke snakk med noen før politiet kommer. Beskrivelsen av det som skjedde kan bli påvirket når du snakker med andre.

## **Holdningsskapende arbeid i skoler og nærmiljø**

Målet for holdningsskapende arbeid er å forebygge og redusere utrygghet skapt av en gruppe eller i et avgrenset geografisk område. Arbeidet bør skje i samarbeid med andre lokale aktører, som skole, politi eller andre aktive grupper (foreldregrupper, natteravner, fritidsklubb, idrettslag) som kjenner området eller gruppen godt, og som allerede har kontakt med gruppen man retter det holdningsskapende arbeidet mot.

I første omgang bør arbeidet gå ut på å synliggjøre utrygghetsproblematikken for gruppen og vise konsekvenser av situasjonen. Dette kan gjøres i møter med gruppe eller publikum generelt, eller gjennom lokal presse.

Deretter starter arbeidet med å finne fram til og gjennomføre konkrete tiltak, gjerne i samarbeid med gruppen og andre lokale aktører.

## **Førerinstruks - førerhåndboka**

Det er en ekstra trygghet for arbeidstakeren å vite at bedriften har rutiner som følges dersom en uønsket episode skulle inntreffe. De

fleste bedrifter som har denne typen rutiner knytter dem til helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet i bedriften, og rutineene gjøres gjerne kjent for de ansatte i førerhåndbok, -instruks eller liknende.

Gjennomgang av førerhåndboka hører naturlig med i opplæringen av nye ansatte.

**Eksempel:**

For å synliggjøre hva som menes med rutiner eller system skal vi beskrive et typisk opplegg som kunne vært hentet fra et norsk kollektivtransportsselskap.

1. Når en fører har vært utsatt for vold, eller det har funnet sted et ran, skal føreren så fort det er mulig varsle trafikksentral eller liknende om det som har skjedd. Føreren varsler via internradio der dette finnes, eller mobiltelefon.
2. Trafikksentralen varsler Politiet, alarmleder (dersom selskapet har et system for dette), hovedverneombud og bedriftens ledelse. Ut fra informasjonen Trafikksentralen har om episoden som har funnet sted, avgjør Trafikksentralen hvorvidt det skal tilkalles ambulanse eller annet helsepersonell. Noen trafikkselskaper har avtaler med psykolog/psykiater for akutt krisehjelp.
3. Trafikksentralen opprettholder kontakten med føreren på stedet enten via internradio eller mobiltelefon. Føreren får beskjed om å holde seg i ro på stedet og vente på at hjelpen kommer. Føreren får også beskjed om å ikke berøre åstedet mer enn nødvendig, slik at det skal være mulig for Politiet å sikre spor.
4. Representanten for bedriftsledelsen som kommer til stedet tar seg av kontakt mot presse. En person fra bedriften utpekes til å ha hovedansvar for å være sammen med føreren.
5. Føreren får følge fra bedriften ved avhør hos Politiet og til besøk ved legevakt/sykehus, dersom dette er nødvendig. Føreren skjermes så mye som mulig fra pressen.

## **Alarmledelse på åstedet**

Alarmleder er en fører som har fått opplæring i arbeid på åsted for vold eller ran. Opplæringen gjelder både ivaretagelse av personell som er rammet, åstedsvaretagelse for å hindre at bevis går tapt, og håndtering av media som kan komme til stedet før politiet.

Alarmlederen har ansvaret for å koordinere arbeidet på åstedet før Politiet kommer. Etter at Politiet har ankommet, har alarmlederen hovedansvaret for å ta seg av føreren. Føreren skal ha følge til avhør hos Politiet og til besøk på legevakten/sykehus.

## **Fysiske tiltak i kjøretøy og omgivelser**

### **Alarm**

Alarm kan installeres i alle typer kjøretøy. Det finnes mange ulike typer alarmer på markedet, og det er flere tilbydere å velge mellom.

Dersom det er installert alarm i kjøretøyet, sendes det signaler til trafikkentral når føreren utløser alarmen. Alarmknappen finner plasseres ved førerplassen, enten på dashbordet eller rett i nærheten. Alarmknappen bør plasseres slik at overgripere ikke kan se at fører utløser alarm ved å trykke på knappen.

Utløst alarm kan normalt ikke høres eller sees i kjøretøyet. Trafikkentralen, som mottar alarmen, varsler politi og følger interne varslingsrutiner i bedriften.

### **Fysisk sikring av fører og billettsalg**

Fører og billettsalg kan sikres ved skjerming av førerplass med vegg av glass eller herdet plast, og ulike former for innbygging av førerplass/billettsalg. Eksempel på slik skjerming er billettsalg over skjermede skranker eller førerkottene på T-banovogner i Oslo.

Skjermingstiltak må sees i forhold til publikumskontakten. Skjermingstiltak kan gi inntrykk av dårligere service og en økt følelse av utrygghet for kundene. Skjermingen kan også oppfattes av de

reisende som et signal fra kollektivselskapet om at det ikke er trygt å reise kollektivt.

Dette er avveininger kollektivtransportsselskapene må gjøre når de vurderer innføring av denne typen tiltak. De færreste norske kollektivtransportsselskaper har innført slik skjerming, men i større byer i andre land finner vi skjerming av førerplass og billettsalg.

## **Videoovervåking**

Av alle enkeltstående tiltak er videoovervåking det mest brukte i norsk kollektivtransport. Sporveisbussene, som har evaluert virkningen av innføring av videoovervåking, mener også at det er det mest effektive tiltaket.

Videoovervåking er effektivt fordi det gir gode, tidfestede bilder av alle som oppholder seg i kjøretøyet. Derfor har slik overvåking en forebyggende effekt. Det er viktig at det gjøres godt kjent for passasjerene at kjøretøyet er videoovervåket. Datatilsynets retningslinjer for videoovervåking krever at videoovervåking gjøres kjent for passasjerene. Det kan du lese mer om i veilederens vedlegg, under avsnittet om juridiske rammer for trygghetsarbeid.

Videokameraene monteres fortrinnsvis i taket i kjøretøyet. De fleste nyere systemer har en ”fiskeøyelinsje” som tar bilder i vidvinkel. Kameraene filmer kontinuerlig mens bussen er i drift. Det kan produseres film kontinuerlig, eller man kan velge å ta bilder med noen sekunders intervaller. Det finnes forskjellige tekniske løsninger på markedet. De fleste nyere systemer er digitale løsninger. Her spilles videoen inn på en disk som enten befinner seg i busselskapets lokaler eller i kjøretøyet.

Som et alternativ til videoovervåking finnes det systemer der det tas bilde av passasjerene, enten i det de entrer kjøretøyet eller i det de setter seg i et sete.

Datatilsynet har regler for lagring av film og bilder. Det er også nødvendig å søke om tillatelse for å installere denne typen utstyr i kjøretøyene. Retningslinjene er under revisjon. Kontaktinformasjon for Datatilsynet finner du i vedlegget til veilederen.

## **GPS-overvåking**

I kjøretøyet sitter en sender som sender radiosignaler til en satellitt. Satellitten sender beskjed om hvor senderen befinner seg til en mottaker på trafikksentralen. Trafikksentralen kan dermed se hvor kjøretøyet befinner seg.

GPS-overvåking er vanlig i drosjenæringen. Drosjesentralen overvåker alle sine drosjer og vet derfor til enhver tid hvor hver enkelt bil befinner seg. Dersom en alarm utløses, kan hjelpen lett og raskt sendes til rett sted.

## **Belysning**

Ansvar for holdeplasser ligger på andre enn trafikkselskapet (som regel kommune eller fylkeskommune). Kollektivtransportsekselskapene kan likevel påvirke slik at holdeplassene utformes på en måte som styrker tryggheten til de som skal ferdes her – både førere og trafikanter. Her er det viktig å etablere en god dialog med myndighetene, slik at det er naturlig at kollektivselskapet melder inn det de mener er behov for bedret belysning.

Noen bedrifter går lenger enn til dialog, ved å påta seg ansvar som egentlig ligger til kommunen. Som et eksempel på dette nevner vi at AS Sporveisbussene på enkelte holdeplasser i Oslo har påtatt seg ansvaret for å utbedre belysningen. Det er to grunner til dette: Å gjøre det triveligere og tryggere for passasjerene, og å bedre tryggheten for førerne.

## **Lokaler og innredning**

Billettutsalg eller ekspedisjonslokaler kan være potensielle mål for ranere, og bør utformes slik at risikoen for ran reduseres. Direktoratet for arbeidstilsynet anbefaler at denne typen lokaler ikke bør ligge på gateplan eller ut mot gaten, men dette er det nesten umulig å unngå i kollektivtransporten. Sørg derfor for gode rømningsveier, slik at den ansatte ikke blir stående med ryggen mot vegg i en truende situasjon. God belysning og et oversiktlig lokale er dessuten å anbefale.

## **Bedre rustet med hjelp fra flere**

I særlig utrygge geografiske områder eller urolige perioder kan det være aktuelt å øke bemanningen i eller omkring kjøretøyet, av flere grunner:

- For å øke førernes trygghetsfølelse ved at de ikke er alene.
- For å lette situasjonen for førerne dersom det skulle oppstå konflikter.
- Som et forebyggende tiltak, ved at man viser potensielle overgripere at føreren ikke er alene.
- Som et tiltak for å øke publikums trygghetsfølelse.

Dette kan gjøres ved at bedriften setter inn flere av sine egne arbeidstakere på kjøretøyer eller stoppesteder/terminaler, eller det kan gjøres ved samarbeid med eksterne.

## **Politiet**

Politiet kan sjelden tilby fast tilstedeværelse i kollektivtransporten. I enkelte geografiske områder eller perioder kan imidlertid politiet anmodes om å patruljere kjøretøyet.

Politiet bør få beskjed om hvilke spesielle problemstillinger kollektivselskapet står ovenfor (spesielle grupper? Spesielt urolige avganger eller holdeplasser der det ofte er bråk?) og vil avgjøre hvordan de håndterer dette overfor kollektivselskapet. Politiet kan gi råd og veiledning om konflikthåndtering og forebygging av vold.

## **Vektene**

Flere vaktelskaper tar på seg både patruljering, utrykning ved tilkalling/alarm og fast tilstedeværelse i kjøretøy. Det er viktig å huske at vaktelskapenes myndighetsområde er vesentlig forskjellig fra politiets myndighetsområder. Bruk av vaktelskaper kan derfor aldri erstatte politiet i vanskelige konfliktsituasjoner, eller dersom en kriminell handling har funnet sted. I slike tilfeller skal alltid politiet varsles.



## **Natteravner**

I tilfeller der kollektivtransportsselskapet opplever vold, hærverk og bråk som er geografisk avgrenset, eller knyttet til spesielle grupper trafikanter, kan det være fornuftig å inngå samarbeid med andre aktører i nærmiljøet. Foreldre fra skoler i busselskapets nærmiljø kan inviteres til å reise som ”Natteravner” med bussen på spesielt problematiske avganger”.

Erfaring med ”Natteravner” på sene avganger viser at slike ordninger har svært god effekt for å forebygge bråk og hærverk.

## **Tiltak for ettervern**

Når en ansatt har vært utsatt for trussel, vold eller ran, er det viktig at den enkelte ikke overlates til seg selv. Slike opplevelser kan gi alvorlige fysiske og psykiske skader, også på lengre sikt. Selv om den ansatte virker uberørt eller uskadd på åstedet, kan opplevelsen ha gitt store effekter. Arbeidsgiver bør ha en plan for ivaretagelse av føreren etter slike hendelser. Dette kaller vi ettervern. Ettervernet starter umiddelbart etter at hendelsen har inntruffet, og arbeidsgiver bør ha rutiner for ettervern.

Ettervern bør også omfatte en plan for håndtering av media, for å ivareta både offerets og bedriftens interesser.

Bedriftenes systemer for ettervern er først og fremst rettet mot egne ansatte, men noen bedrifter tilbyr også passasjerer og publikum oppfølging fra egen bedriftshelsetjeneste.

## **Tiden etter hendelsen**

I perioden etter at en fører har vært utsatt for kriminalitet, har mange bedrifter egne rutiner for hvordan de følger opp den ansatte.

De første dagene er det viktig at føreren får snakke om det som har skjedd. Bedriftenes erfaringer fra denne typen hendelser viser at det er god terapi for føreren å fortelle gjentatte ganger om hva han har opplevd, gjerne detaljert. Noen bedrifter tilbyr oppfølging fra bedriftshelsetjenesten, og det er vanlig at bedriftshelsetjenesten tar seg av

føreren med oppfølgingsavtaler for å forhindre seinvirkninger av opplevelsen.

Det er også viktig at føreren kommer i arbeid igjen så fort som mulig, for å overvinne mulig angst. Dersom det er traumatisk for føreren å kjøre på bestemte strekninger eller tider på døgnet, bør bedriften være fleksibel og tilby føreren en ordning som fungerer godt i forhold til førerens behov.

## **Kameratstøttegrupper**

Kameratstøttegrupper er organiserte team som trer i kraft dersom en medarbeider har vært utsatt for kriminalitet.

I Oslo Taxi består Støttegruppa av åtte erfarne kollegaer som avløser hverandre på døgkontinuerlige vakter året rundt. De informeres fra alarmleder og sentralen, og rykker ut til offeret på åstedet. Her bistår Støttegruppa offeret gjennom besøk på legevakt, hos politiet, på sykehuset eller andre steder. Vakthavende blir hos offeret som en støtte og samtalepartner så lenge det er behov for det. Det er vakthavende som sørger for at de ansatte på sentralen får informasjon før de går av vakt. Videre er det hans ansvar at ledelsen i Oslo Taxi får så korrekt og detaljert informasjon som mulig. Vakthavende skal skjerme offeret fra media.

Gruppas støtte til medarbeideren er av en mer uformell natur enn det bedriften ellers tilbyr. Hovedoppgavene til kameratstøttegruppen er å hjelpe den uheldige føreren med å komme så raskt som mulig tilbake til arbeidsplassen igjen, og å stille opp som samtalepartnere for å snakke om det som har skjedd.

For å hjelpe en fører tilbake i arbeid, kan man i begynnelsen arbeide to førere sammen.

## **Individuelle hensyn**

Å bli utsatt for ran eller vold på arbeidsplassen er for mange en dypt personlig hendelse, som griper inn i førerens liv. For mange kan det være vanskelig å snakke om det man har opplevd. Med riktig hjelp

kan den psykiske belastningen reduseres. Hvordan man legger opp hjelpen til den enkelte fører må være tilpasset den enkelte førerens ønsker og behov. Det er viktig å ta individuelle hensyn. Når en fører som har opplevd noe skremmende, takker nei til hjelp, er det viktig å ikke "ta et nei for et nei" i første omgang. Alle trenger hjelp til å komme seg videre etter en slik opplevelse, men på forskjellige måter.

# Fem gode eksempler

De fleste store, norske kollektivtransportelskaper arbeider for å bedre tryggheten for sine arbeidstakere.

I de følgende avsnittene vil vi presentere det trygghetsfremmende arbeidet i fem kollektivtransportelskaper. Disse bedriftene er valgt ut fordi de kan vise til gode effekter av sitt arbeid for å bedre tryggheten for sine arbeidstakere. Bedriftene arbeider med helhetlige *pakker av tiltak for å bedre tryggheten*. Alle pakkene inneholder flere elementer. Pakker av tiltak, som er godt forankret i bedriften, der flere aktiviteter skjer samtidig, har større sjanse for å gi effekt enn enkeltstående tiltak.

Dette er gode eksempel til etterfølgelse og inspirasjon.

## Oslo Taxi

”Hverdagshelter for folk i by’n” er Oslo Taxis visjon. Oslo Taxi utfører 10,5 millioner drosjeturer og frakter om lag 15 millioner passasjerer hvert år. Taxisentralen eies av drosjeeiere i Oslo. 1900 drosjer er tilknyttet denne sentralen. Sentralen har en rekke felles funksjoner for drosjeeierne som er tilknyttet den. En av funksjonene har vært utarbeidelsen av et sikkerhetsprogram for drosjene.

Oslo Taxi anslår at det hvert år inntreffer ca. 40 hendelser av alvorlig karakter i drosjene tilknyttet denne sentralen. Med ”alvorlig karakter” menes det hendelser som medfører psykisk eller fysisk personskade, nærmere bestemt vold, grove trusler og ran. Dette er bakgrunnen for at Oslo Taxi har valgt å satse sterkt på å bedre tryggheten for sine drosjeførere.

Trygghetsprogrammet i bedriften består av flere elementer – i hovedsak et variert opplæringsprogram for førerne og flere fysiske tiltak. Det er også gode rutiner for oppfølging av førere som utsettes

for vold, ran eller alvorlige trusler. Trygghetsarbeidet gjøres i nært samarbeid mellom taxisentralen, drosjeeiere, sjåfører og tillitsvalgte.

## **Sikkerhetskurs: Helse i behold!**

Oslo Taxis egen opplæringsavdeling står for utforming og gjennomføring av sikkerhetsopplæring i flere trinn. Opplæringen handler om både trafiksikkerhet og tiltak for å bedre tryggheten for sjåførene, og vi skal gå inn på den delen som dreier seg om trygghet for førerne.

Sikkerhetskursets første del er obligatorisk for alle nyansatte drosjesjåfører. I løpet av kurset tas følgende temaer opp:

- Hvordan unngå truende situasjoner? Det er mange ting sjåføren selv kan gjøre for å hindre ran. Blant annet oppfordres det til å ha mest mulig personlig kontakt med passasjerene (åpne døra, stille inn speil og sete så du ser passasjerene), plassere penger slik at det ikke er synlig for alle at man har store summer på seg, unngå mørke, uoversiktlige henteadresser eller snuplasser.
- Hvordan oppdage en ransmann før han setter seg inn i bilen? Føreren må være oppmerksom, og gjerne ta kontakt med passasjerene før han setter seg i bilen (hilse, holde opp døren).
- Konfliktforebygging: På dette punktet handler det om å bevisstgjøre føreren på hans egne reaksjoner og egen innvirkning på passasjerene. Punkter det rettes søkelyset mot er å unngå å provosere, og behandle kundene med respekt, åpenhet, tillit og oppmerksomhet. Førerne lærer viktigheten av å tenke før man snakker, å være bevisst sitt eget kroppsspråk, å være rolig og å gi kunden mulighet til å komme seg ut av en pinlig situasjon uten å bli latterliggjort ("redde ansikt").
- Hvordan opptre under et ran: Først må føreren trykke på alarmknappen. Deretter er det viktig å forholde seg rolig og gjøre slik som raneren sier. Det oppfordres også til å ta våpen eller våpenliknende gjenstander på alvor, og alltid forholde seg til en trussel som om våpenet er ladd.
- Hva skjer på sentralen når alarmen utløses: Oversikt over bedriftens interne rutiner.

- Hvordan opptre når raneren forlater åstedet og når ranet er over
- Psykiske og fysiske reaksjoner i forbindelse med ran/overfall.
- Ettervern. Bearbeiding av reaksjoner etter en traumatisk opplevelse. Tegn på psykisk belastning som gjør at det bør søkes mer profesjonell hjelp etter ran/vold.

## **Fysiske tiltak**

Alle drosjene er satellittovervåket. Drosjene er utstyrt med GPS-sender. Signalet, som viser hvor bilen befinner seg til enhver tid, sendes til drosjesentralen på Ca. rl Berners plass. På drosjesentralen koples signalet til kart, som viser operatørene på sentralen hvor bilen befinner seg.

Det er også installert alarm i alle drosjer. Alarmknappen er sentralt plassert i bilen, tilpasset den enkelte bil. Når føreren utløser alarmen overføres det tale fra bilen til sentralen, slik at operatørene på sentralen kan høre hva som sies i bilen.

Alarm og GPS-overvåking er knyttet sammen. Når en alarm er utløst, vises dette også på kartet som markerer hvor bilen befinner seg.

Omtrent 450 av drosjene tilknyttet sentralen har videoovervåking. Fra 2006 innføres ny teknologi i bilene (nytt datasystem, ny skjerm), noe som gjør det mulig å overvåke bilene med webkamera. Dette er en rimeligere løsning enn dagens. Hvert år utvides antallet videoovervåkede biler med omtrent hundre nye.

## **Rutiner når alarm er utløst**

Når en alarm er utløst i en drosje, får sentralen beskjed. Operatørene på taxisentralen (som sitter ved skjerm) får opp et kartbilde på skjermen, der det er markert hvor drosjen, som har utløst alarm, befinner seg. Operatøren vil nå kunne høre hva som foregår i drosjen, og skal lytte for å danne seg et bilde av hva som skjer.

Politiet varsles. Det sendes ut melding fra sentralen til alle drosjer om at en sjåfør har utløst alarmen, og om hvor den aktuelle drosjen befinner seg. Ledige drosjer vil da dra til alarmstedet. Når sentralen

sender ut alarm til drosjene vil en av flere spesialutdannede sjåfører i en egen beredskapsgruppe melde seg for sentralen. Den fra beredskapsgruppa som befinner seg nærmest åstedet, blir utnevnt til alarmleder og rykker ut for å bistå sjåføren på åstedet. Alarmlederen er iført en refleksest for å være godt synlig.

Det er alarmlederen som har ledelsen på åstedet til politiet kommer og overtar. Ingen andre enn alarmlederen har lov til å nærme seg bilen der det er utløst alarm. Hvis en situasjon løser seg før alarmleder kommer til åstedet, skal sjåføren vente til alarmlederen kommer.

## **Ettervern**

Oslo Taxi har et gjennomarbeidet program for oppfølging av den som er utsatt for vold eller ran på åstedet og umiddelbart etterpå, samme dag og på lengre sikt.

På åstedet er det alarmlederen fra Beredskapsgruppa som har det overordnede ansvaret.

Alle sjåfører skal rutinemessig til legeundersøkelse etter en slik opplevelse. Bedriften har i tillegg avtale med psykolog om krisehjelp. Psykologen har døgnvakt og kan bistå på to timers varsel. Psykologen har også selv erfaring som drosjesjåfør.

Det viktigste målet for ettervernet er å sikre at føreren bevarer helse og kommer seg tilbake på jobb så snart som mulig. Å komme tilbake i sitt vanlige virke vil også være terapi. Det vil bidra til å overvinne redsel og vonde minner.

I tillegg til det som nå er nevnt, finnes det en mer uformell ordning som kalles kameratstøttegruppa. Denne gruppa av sjåfører følger opp kolleger som har opplevd ran eller vold over tid. Støtten kameratene gir er enkel: De er samtalepartnere, hjelper kollegaen med å komme på besøk på arbeidsplassen og bistår eventuelt i fasen da han etter hvert begynner å kjøre igjen.

Dersom førerens plager ikke avtar med, eller forverres, får føreren ytterligere oppfølging av bedriftshelsetjenesten og psykologen.

Oslo Taxi har også en fast bistandsadvokat. Advokaten bistår førerne i svært alvorlige tilfeller.

## **Norgesbuss Bærum Romerike AS**

Norgesbuss Bærum Romerike AS kjørte tidligere blant annet i Lommedalen, Bærums Verk og Sandvika i Bærum kommune. Norgesbuss Bærum Romerike er et datterselskap i Norgesbuss-konsernet. Bedriften har totalt 570 ansatte.

Høsten 1999 og vinteren 1999/2000 var det til stadighet bråk, hærverk og munnhuggeri mellom unge passasjerer og førere. Det var flere tilfeller av vold, og det ble gjentatte ganger rettet trusler mot førerne. De opplevde naturlig nok denne situasjonen som svært ubehagelig, og mange var redde på jobb – særlig på kveldstid i helgene.

På nyåret i 2000 toppet situasjonen seg. Flere busser ble regelrett bombardert med tagging, og det var flere tilfeller av vold mot førere. Utgiftene til renhold og fjerning av graffiti steg kraftig. Til tross for at bedriften leide inn et vaktelskap som patruljerte på bussene, var situasjonen så ille at de ansatte truet med å nekte å kjøre rutene i området Bærums Verk – Lommedalen på fredags- og lørdagskveldene, dersom ikke noe ble gjort for å bedre situasjonen.

Bedriftens ledelse samlet informasjon fra de ansatte. Førerne fortalte at det dreide seg om grupper av ungdommer fra de to lokale ungdomsskolene.

### **Samarbeid med andre lokale aktører**

I det videre arbeidet allierte busselskapet seg med andre som kunne ha interesse av problemet i nærmiljøet. Alliansene viste seg å være svært vellykket for busselskapets arbeid.

I samarbeid med nærpoltistasjonen på Bærums Verk, barnevernstjenesten og Foreldrenes Arbeidsutvalg (FAU) ved de to ungdomsskolene i området arrangerte busselskapet i januar 2000 foreldremøter på de to ungdomsskolene. Busselskapet orienterte foreldrene om hva problemet besto i, hvordan dette artet seg for de ansatte, og hva som



ville bli konsekvensene dersom problemet ikke bedret seg: Bedriften ville ikke kunne kjøre i området på kveldene i helgen. I tillegg hadde bedriften tatt med seg en tilgriset buss, full av tagging, for å vise foreldrene hvor ille det faktisk var. Politiet var til stede og kunne bekrefte Norgesbuss' problembeskrivelse.

Foreldrene reagerte spontant, og i løpet av kort tid tok ildsjeler i FAU initiativet til Natteravn-grupper på bussene på de mest belastede tidspunktene. Norgesbuss mottok initiativet med åpne armer, definerte de mest belastede avgangene og ga Natteravnene gratis reisebevis. Politiet bisto med løfte om rask reaksjon ved anmeldelser eller ordensforstyrrelser på bussene, i tillegg til at de patruljerte bussene.

## **Videoovervåking**

I samme periode innførte Norgesbuss videoovervåking. Dette ga god effekt, særlig på forekomsten av tagging og annet hærverk. På videobildene kan man se ansikter og identifisere taggere. Videobildene ble levert politiet som dokumentasjon og bevis, sammen med anmeldelser av hærverket. Politiet bisto med å gi rask behandling av anmeldelsene, slik man hadde avtalt.

## **Rask effekt**

Systemet med Natteravner på bussene startet i februar 2000, og ble opprettholdt i om lag 8 uker. Etter denne relativt korte perioden var situasjonen radikalt forbedret, og FAU avsluttet ordningen med Natteravner. Etter dette har det ikke vært behov for flere tiltak av denne typen.

## **Erfaringer**

Busselskapets ledelse framhever i dag samarbeidet med FAU, politiet og vaktelskap som udelt positivt. Hver lokale aktør bidro med det de hadde spesiell kompetanse på, og problemet ble praktisk talt borte etter kort tids innsats. Norgesbuss framhever politiets vilje til å behandle anmeldelsene raskt, og berømmer foreldrene for å ha bidratt til en tryggere helg for både bedriftens ansatte og sine egne unger.

Representanter fra FAU ved de to skolene påpeker at problemet ikke var ukjent før busselskapets innlegg på foreldremøtene, men at omfanget av skader, vold og rengjøringsutgifter var overraskende høyt. Foreldrene reagerte spontant på dette, og var svært motivert for å bidra. Ikke minst satte trusselen om kjørestans fart i enkelte foreldre. Foreldrene som deltok som natteravner opplevde også at ungdommene på bussene var glade for å se dem der, og at særlig en del unge jenter ga uttrykk for at det følte trygt å ha voksne tilstede på bussene.

Bråkmakerne er også enig i at tiltakene virket. Som en av dem sa til en natteravn: ”Jeg er jo ikke så dum at jeg gjør noe tull når foreldra mine er med!”

## **NSB Lokaltog Stavanger**

NSB lokaltog trafikkerer strekningen Stavanger – Egersund, og har ca. 100 ansatte.

I 1992 startet NSB med avganger på natten i helgene fra Stavanger. Togene kjørte nå helt til kl 0300. Dette initiativet ble godt mottatt i markedet, men det var også helt fra starten uro på enkelte avganger.

### **Forberedelser til innsats**

I 1999 forverret situasjonen seg så mye at den lokale ledelsen så seg nødt til å gjøre noe. Det ble gjort registreringer av hva slags uro det dreide seg om (ordensforstyrrelser, oppkast, tilgrising av vognsett, utskjelling, trusler, vold mot konduktør, drikking, bortvisning fra tog og tilkalling av politi). Det ble også registrert på hvilke holdeplasser og hvilke tidspunkter det var verst. Det kom tydelig fram at det var verre på enkelte holdeplasser og på enkelte avganger enn andre.

Situasjonen var rett og slett ganske ille. Både ansatte og øvrige reisende med toget følte seg utrygge. NSB så en økning i utgiftene til rengjøring på togene som ble brukt på nattavgangene.

De ansatte ble tidlig dratt med i prosessen. Her var de tillitsvalgte og hovedverneombud aktive, både i definisjon av hva problemet gikk ut på, og i valget av tiltak.

## **Samarbeid med andre lokale grupper**

Et viktig element i forberedelsene til NSB var kontakt med presse og politi. NSB gikk åpent og ærlig ut i lokalpressen og fortalte om problemene. Det ble gjort klart at dersom det ikke ble en bedring, ville NSB vurdere å kjøre forbi enkelte holdeplasser på nattetid. Politiet deltok i prosessen med både rådgivning og støtte. Politiet startet også patruljering på togene. Enkelte kommuner langs togstrekningen (Stavanger, Sandnes, Klepp, Time, Hå, Eigersund) ble trukket inn i arbeidet.

Det ble også etablert kontakt med Natteravnene som deltok med sin tilstedeværelse på nattavgangene.

Internt i NSB ble det opprettet en arbeidsgruppe som fikk navnet ”Nattlokalgruppa”. Grappa hadde ansvaret for å planlegge og vurdere tiltak. Både ansatte og ledelse i NSB var representert i gruppa.

## **Tiltakene: En del av daglig drift**

Det viktigste med NSBs arbeid som eksempel for andre ligger i to ting: For det første det gode samarbeidet som ble etablert mellom lokale samarbeidspartnere og NSB, og for det andre den måten NSB valgte å organisere arbeidet for å bedre tryggheten på.

Etter oppstarten ble trygghetsarbeidet gjennomført sammen med oppgaver som hører med til daglig drift i virksomheten. Bedriften la opp til å integrere trygghetsarbeidet i allerede eksisterende arbeidsområder. Som ledelsen i NSB sier selv:

*”Trygghetsarbeidet er ikke egentlig noe prosjekt. Det er en måte vi jobber på”.*

NSB og samarbeidspartnere hadde nå definert problemet, og det ble satt i verk en rekke tiltak – samtidig:

- Vektore, ekstra NSB-personell, natteravner og politipatruljer på de mest utsatte avgangene.
- Det ble gjennomført årlige samlinger med personalet, hvor en inviterte politi, ansatte innen helsevern og bedriftshelsetjeneste. Hensikten var å gjøre personalet bedre forberedt til å mestre uønskede hendelser. NSB har retningslinjer om trygghet på arbeidsplassen for som gjelder hele konsernet, men ledelsen i Stavanger følte at man trengte mer enn de sentrale retningslinjene med den situasjonen man hadde lokalt.
- Innføring av nattakst på enkelte avganger. Hensikten med dette var å spre de reisende på flere avganger. Man antok (og hadde rett i) at ungdommene helst ville reise med avgangene med lavest pris. Man priset derfor de seineste (og mest bråkete avgangene) høyere. I tillegg skulle en dekke økte kostnader med vektore og konduktører.
- Billettsalg og kontroll før påstigning på stasjonen (sperrekontroll).
- Innskjerping av praksis av NSBs befordringsvedtekter: Avvising av synlig berusede passasjerer.

Tiltakene ble iverksatt i 1999/2000, og systemet for å bedre tryggheten er fortsatt i drift i 2005, selv om tryggheten er blitt bedre og uroen mindre på nattavgangene. NSB opprettholder tiltakene fordi situasjonen endrer seg, og trygghetsarbeidet er noe som må utvikles kontinuerlig.

## **Et ledelsesansvar**

Ledelsen ser på arbeidet for å bedre tryggheten som sitt ansvar. De er opptatt av temaet og ønsker å lede arbeidet med å bedre forholdene. Ledelsen har valgt en strategi som de ser fungerer: De velger å være på mange arenaer samtidig – mange tiltak som til sammen former en helhet. Etter ledelsens syn er det ikke et enkelttiltak som har gitt effekt, men flere ting på en gang som sammenlagt hadde virkning.

## Bussen Trafikkselskap AS

Bussen Trafikkselskap driver i hovedsak ordinær rutekjøring i Kristiansand, Søgne, Songdalen og Vennesla kommuner. Bedriften har ca. 300 ansatte og 114 busser.

Bussen er på flere måter et typisk norsk busselskap, både når det gjelder bedriftens størrelse og markedet det opererer i. Busselskapet har sin drift i en blanding av mellomstor by og forstadskommuner. Bedriften har iverksatt en rekke forskjellige tiltak for å bedre tryggheten for sine arbeidstakere, og som beredskap dersom vold eller ran skulle inntreffe.

Bussen trygghetspakke bestående av flere elementer: Opplæring av førerne, fysiske tiltak og et system for ettervern, for å ivareta førere som har opplevd vold eller ran. Her skal vi konsentrere oss om de fysiske tiltakene og særlig ettervernet, som er et godt eksempel på et tilbud tilpasset den enkelte førers behov.

### Fysiske tiltak

De fysiske sikkerhetstiltakene hos Bussen tilsvarer det vi finner i langt større bedrifter i større byer. Disse fungerer godt i bedrifter av ulik størrelse.

### GPS-system

I forbindelse med at Bussmetroen ble introdusert i Kristiansand, er det gjort kraftige forbedringer av infrastrukturen for kollektivtransporten i kommunen. For mer informasjon om Bussmetroen: Se [www.bussmetro.no](http://www.bussmetro.no). Bussene som trafikkerer Metro-strengen er utstyrt med GPS-system, i utgangspunktet i forbindelse med sanntids-systemet. GPS-systemet har også en trygghetsfunksjon, i og med at trafikksentralen kan si med sikkerhet hvor bussen befinner seg når en alarm blir utløst. På trafikksentralens skjermer vises det hvor bussen fysisk befinner seg (internnummer, rute), og det registreres når bussen har passert siste holdeplass.

Det er bare de nye bussene som er innkjøpt i forbindelse med Bussmetroen som er utstyrt med GPS-system. Antallet busser tilpasset Bussmetroen øker.

### **Videoovervåking**

Det er digital videoovervåking i 30 av bussene. Antallet busser med videoovervåking utvides fortløpende.

Videoovervåking kom i stand etter en periode med mye bråk i Søgne i 2003. Det ble registrert mye bråk og fyll på bussene i helgene, og et tilfelle av vold mot føreren gjorde at bedriften satte forgang i prosessen med å installere kamera. Dette var allerede planlagt, men ble påskyndet.

### **Alarmsystem**

Det er alarm i alle bussene. Alarmen er koblet til et ordinært VHF-radiosamband. Alarmsignalet overføres til trafikksentralen, som alltid er bemannet når det er busser i trafikk (også en del av trygghetsprogrammet). Alarmknappen er i førerens beinhøyde. Det kan ikke merkes i bussen at føreren har utløst alarmen. På trafikksentralen merkes alarmen med en høy tone både utendørs og innendørs, samt utskrift på logg med bussens internnummer og klokkeslett da alarmen ble utløst.

Deretter får trafikksentralen taleoverføring fra bussen der alarmen er utløst.

### **Ettervern**

Bedriftsledelsen er opptatt av hvordan man kan ta hånd om de ansatte etter at de har vært utsatt for en traumatisk opplevelse. Det er viktig å gi tilstrekkelig oppfølging. Samtidig må oppfølgingen som gis, være tilpasset førerens individuelle behov og ønsker.

Når et ran eller en voldsepisode har funnet sted, varsler enten trafikksentral eller føreren politiet. En representant for ledelsen i bedriften rykker ut og har som sin viktigste oppgave å være til stede for føreren på åstedet. Lederen skal verne føreren mot presse, følge føreren til avhør eller legevakt/sykehus og være sammen med føreren helt til han er hjemme igjen. Vel hjemme skal fører og leder avtale at de skal snakke sammen neste dag. Neste dag skal føreren møte hos bedriftshelsetjenesten for en samtale om det som har skjedd. Bedriftshelsetjenesten har bl.a. spesialister på krisepsykiatri. Dersom det er behov

for det, kan føreren fortsette hos bedriftshelsetjenesten for flere samtaler.

### ***Individuelt tilpasset oppfølging***

En representant for ledelsen følger opp føreren. Dersom føreren er sykmeldt, blir han kontaktet jevnlig for å høre hvordan det går. Hvor ofte bedriftens representant tar kontakt eller kommer med andre innspill overfor føreren, kommer an på føreren selv. De vi har snakket med i Bussen, legger vekt på at det er store individuelle forskjeller fra fører til fører, og at det er viktig å finne ut av hva den enkelte har bruk for. Dette blir særlig aktuelt når føreren skal tilbake i arbeid. Bedriften forsøker å få føreren tilbake i arbeid så fort som mulig. Bedriften legger også vekt på å lytte til førerens behov og tilrettelegge arbeidet slik at det blir lettest mulig for føreren. Dersom føreren føler ubehag ved å kjøre på bestemte tider av døgnet eller på bestemte traseer, legger bedriften til rette for at føreren kan kjøre på andre steder eller tider.

### ***Kollegastøttegruppe***

I tillegg til ledelsens oppfølging og opplegget hos bedriftshelsetjenesten har bedriften kollegastøttegrupper. En kollegastøttegruppe består av et tverrsnitt av de ansatte i bedriften. De har til oppgave å ta hånd om føreren – ta kontakt, dra på hjemmebesøk, forsøke å få føreren med til arbeidsplassen – om ikke annet, så gå på hjembesøk. Hovedverneombudet er også med i kollegastøttegruppa.

## **AS Sporveisbussene**

AS Sporveisbussene har sin virksomhet i Oslo og Akershus. Sporveisbussene og datterselskapet Nexus har til sammen om lag 900 ansatte, 350 busser og en forventet omsetning i 2005 på ca. 600 millioner kroner.

Trygghetsarbeidet i bedriften tok et kraftig steg framover ved årsskiftet 2001-2002. På grunn av økning i antall tilfeller av vold og trusler, og to spesielt brutale ran, ble det i desember 2001 satt ned en hurtigarbeidende gruppe som skulle komme med forslag til tiltak. Gruppen fikk også et ansvar for gjennomføringen av tiltakene.

Gruppen besto av representanter fra driftsledelse, personalansvarlige, hovedtillitsvalgte og hovedverneombud. Det første gruppen gjorde var å lage en oversikt over utbredelsen av ran, vold og trusler. Deretter laget gruppen en lang liste over mulige tiltak, med hvem som fikk ansvaret for tiltakene og en gjennomføringsfrist. Tiltakenes art varierte, men i hovedsak var det fysiske tiltak. Gruppen rapporterte til administrerende direktør.

## **Fysiske tiltak**

Sporveisbussene har et system for fysisk skjerming av føreren. Bak førerplassen er det en utfellbar pleksiglasskive som, når den er utfelt, skjerner føreren for angrep bakfra.

Ellers er de fleste nyere busser utstyrt med videoovervåking. Alle nye busser skal ha videoovervåkingsystem. Alle busser har alarmknapp og direkte kontakt med trafikksentral.

I Oslo er det kommunen som har ansvaret for belysning på holdeplassene. Sporveisbussene har i noen tilfeller ønsket en høyere standard enn det kommunen har lagt opp til og har på enkelte holdeplasser satt opp ekstra lys for å bedre tryggheten.

## **Opplæring**

Alle nyansatte i bedriften får 3-4 ukers opplæring, avhengig av behov. En stor del av opplæringen er rettet mot førerens kjøreferdigheter.

På kurset blir bedriftens HMS-system gjennomgått. Her er det egne punkter som handler om hva føreren kan gjøre for å bedre tryggheten. Et sentralt punkt i kurset er håndtering av penger. Konfliktforebygging er også et sentralt tema.

Hvert annet år går alle førere gjennom et servicekurs. Her er konfliktløsning et av flere temaer. I tillegg får alle førere oppfølging med sin nærmeste leder ved behov.



## **Ettervern – oppfølging av førere**

Sporveisbussenes rutiner og system for oppfølging av førere er svært likt det vi ser i andre bedrifter. Vi skal derfor ikke gå i detalj om dette her. I Sporveisbussene er man også fleksibel med hensyn til å gi en forulykket fører arbeidsforhold som passer ham best. Dersom en fører ønsker å bytte linje eller kjøre på et annet skift, forsøker man å strekke seg langt for å få det til. Driftsavdelingene og verneombudene jobber godt sammen. Sporveisbussene kjøper bedriftshelsetjenester utenfor bedriften og har et godt samarbeid også her.

## **Evaluerings: Tiltakene virker**

Ved arbeidsgruppens start ble det gjort en opptelling av antallet kriminelle eller uønskede handlinger på bussen i året som gikk. I både 2003 og 2004 er det gjort tilsvarende opptellinger av denne typen hendelser. Disse undersøkelsene viser at antallet kriminelle eller på andre måter uønskede hendelser på bussene har sunket klart på de to årene som er gått. Statistikken som er samlet er svært enkel, men gir bedriften et godt bilde av utviklingen.

## **Ledelsens holdninger er viktige**

Ledelsen i AS Sporveisbussene prioriterer arbeidet for å bedre tryggheten høyt, til tross for at tiltakene som ble gjennomført, var kostnads-krevende så vel som tidkrevende.

Det er mange bedrifter som befinner seg i en konkurranse-/anbudssituasjon på lik linje med det Sporveisbussene gjør. Mange vil kunne kjenne seg igjen i at det er viktig å være konkurransedyktig og mene at det derfor er vanskelig å finne rom for å gjennomføre tiltak for å bedre førernes trygghet. I Sporveisbussene ser man annerledes på saken. De ansatte betraktes som bedriftens viktigste ressurs, og det må derfor investeres i de ansatte. Motiverte ansatte som vet at de er viktige for bedriften er et konkurransefortrinn – ikke bare en utgiftspost.

Ledelsens involvering og holdninger har også betydning for hvordan tiltakene blir mottatt i organisasjonen. Ledelsen signaliserer med sin deltakelse at dette tiltaket har høy prioritet, og de ansatte legger merke

til dette. Ledelsens engasjement er en av årsakene til at tiltakene har blitt vellykkede hos AS Sporveisbussene.

# God praksis

## Hva skal til for å lykkes med arbeidet?

Kollektivtransportbedriftene som lykkes med sitt arbeid for å bedre tryggheten til sine arbeidstakere har noe til felles. I dette kapittelet oppsummerer vi hvilke elementer som trolig skal til for å oppnå resultater med arbeidet.

## Ledelsesforankring

For at trygghetsarbeidet skal lykkes, må ledelsen i bedriften ha forståelse for problemene og ønske at gode tiltak skal settes i verk. Det forutsettes også at bedriftsledelsen er inneforstått med at tiltak kan komme til å koste og må tas med i bedriftens budsjetter. Dette er essensielt for at bedriften skal kunne utvikle trygghetsarbeidet over tid.

## Definer problemet

I begynnelsen av arbeidet er det nødvendig å gjøre en kartlegging av problemene bedriften står overfor. Uten en kartlegging i forkant er det umulig å vite sikkert om man har oppnådd målene når tiltakene er gjennomført.

Kartleggingen kan gjøres helt enkel eller mer omfattende. Hvis man velger den enkle varianten, kan man f.eks. telle opp antallet anmeldte forhold og hva anmeldelsen gjaldt. Mer omfattende kan man over tid registrere alle rapporterte hendelser, f.eks. i samarbeid med bedriftens hovedverneombud og andre tillitsvalgte.

## Lag en arbeidsgruppe

For å få framdrift i arbeidet bør det etableres en arbeidsgruppe som har ansvaret for kartlegging, forslag til valg av tiltak og system for evaluering. Denne gruppen bør ha representanter fra de tillitsvalgte, hovedverneombud, personalavdeling og den øvrige ledelsen. Hvem det er fornuftig å trekke inn i arbeidet, kan variere fra bedrift til bedrift. Arbeidsgruppen bør ha en ansvarlig leder.

Den bør rapportere direkte til selskapets ledelse.

## Arbeidstakerrepresentasjon

Det er et kjent fenomen at dersom de ansatte skal kjenne eierskap til prosjekter i bedriften, bør de trekkes med i arbeidet. De ansatte vil se at tiltakene gagnar deres arbeidssituasjon, og derved ha en positiv holdning og bidra til å gjennomføre dem i praksis. Videre kan arbeidstakerne ha mye verdifull kunnskap og erfaring å bidra med. Å trekke med de ansatte kan gjøres på mange måter. Her er noen eksempler:

- Inviter de ansattes representanter med i arbeidsgruppen. Ansattes representanter vil bidra med en annen problemforståelse enn ledelsen sitter med fra før. I tillegg kan ansattes representanter bidra til god informasjonsspredning i bedriften, i og med at de har andre nettverk enn ledelsen har.
- Hold allmøter/førermøter der det informeres om arbeidsgruppen, registrering av vold, trusler og ran, og fortell hvorfor. Forklar hvorfor det er viktig at den ansatte rapporterer denne typen hendelser. Forklar hvorfor bedriften ønsker å satse på trygghets-skapende tiltak – og hvorfor de ansattes trygghet er viktig for bedriften som helhet.
- Dersom bedriften går inn for en mer omfattende kartlegging av problemene den står overfor, kan det være en god idé å la de ansatte delta i en spørreundersøkelse der omfanget av utrygghet blant førerne kartlegges. Her vil man også kunne hente inn verdifulle data om hvordan førerne opplever utryggheten, om det er spesielle områder eller tider som er verre enn andre, osv.

- Informer de ansatte i god tid når et tiltak skal iverksettes. Dette sikrer at alle ansatte kan bidra til gjennomføringen.
- Etabler samarbeid med eksterne aktører der det er hensiktsmessig. Er det andre i nærmiljøet eller i bransjen som det er naturlig å samarbeide med? Ta kontakt!

## **Velg tiltak ut fra problem – legg en handlingsplan**

Kartleggingen danner grunnlaget for hvilke tiltak man bør satse på. Det er lite hensiktsmessig å velge seg et tiltak man har hørt fungerer godt i andre bedrifter, uten å sjekke om tiltaket passer i din bedrift. Kontroller i så fall om bedriftene har de samme rammevilkårene, og om problemene bedriftene står overfor er noenlunde like.

Etter at kartleggingen er gjort, er det fornuftig om arbeidsgruppen samler trådene og lager en handlingsplan. Planen danner grunnlaget for systematisk gjennomføring av prosjektene. Planen må også ligge til grunn ved evalueringen av tiltakene.

## **Smart planlegging sparer penger**

Dersom bedriften skal kjøpe inn nye kjøretøy, er det smart å ha trygghetsarbeidet i tankene. Er det planer om innføring av fysiske tiltak som skjerming av førerplassen, GPS-overvåking, videoovervåking, alarmsystem? I så fall kan det være billigere å kjøpe nytt materiell med trygghetsutstyret ferdig montert, enn først å kjøpe kjøretøyet for så å montere utstyret seinere. Man kan også få gode avtaler med leverandør av trygghetsutstyret ved å forhandle ved innkjøp av nye kjøretøy.

Det er også en mulighet å alliere seg med andre bedrifter i samme situasjon som også skal kjøpe inn liknende utstyr til trygghetstiltak. Er det muligheter for felles innkjøp?

## **Inkluder trygghetsarbeidet i det daglige livet i bedriften**

Dersom trygghetsarbeidet organiseres som et eget prosjekt vil det være mer ressurskrevende enn dersom arbeidet er integrert i daglig drift. Det er også større risiko for at prosjektet gjennomføres og avsluttes, men deretter har liten verdi.

Vi anbefaler derfor at trygghetsarbeidet inkluderes i det daglige arbeidet i bedriften. Når trygghetstiltakene inkluderes i daglig drift, sikrer vi også en bedre systematikk i arbeidet.

Å gjøre trygghetsorientering til en måte å jobbe på, slik man gjør i NSB Stavanger, krever mye innsats. Det er imidlertid mulig å integrere gjennomføring av tiltak i andre varige prosjekter, som arbeidsmiljø- eller HMS-rutiner, eller gjøre det til en del av driften.

## **Oppretthold tiltakene over tid**

Å bedre tryggheten for arbeidstakerne er ikke noe en bedrift kan gjøre én gang, og så være ferdig med det. Dette arbeidet må gå over tid – og tiltak må opprettholdes. Når bedriften ser at antallet anmeldelser går ned, eller at de ansatte sier i arbeidsmiljøundersøkelser at de føler større trygghet etter at de nye tiltakene ble iverksatt, er det ekstra stor grunn til å fortsette.

## **Evaluering**

Har tiltakene fungert? For å kunne svare må tiltakene evalueres. Det er fornuftig å gjøre evalueringen enkel, dersom den skal gjøres i bedriftens egen regi. Ta utgangspunkt i kartleggingen av problemet som ble gjort da arbeidet var i startfasen. Hvordan ligger bedriften an på de samme variablene etter at tiltakene er gjennomført?

NB: Husk at tiltakene må få virke en stund, for eksempel et år, før de evalueres!

# Vedlegg

## Aktuelle lover og regler

I dette avsnittet går vi gjennom hvilke lover og forskrifter som er relevante for arbeidet med å bedre tryggheten.

Generelt kan vi si at det ikke er noe lovverk som er utformet spesielt og utelukkende for å regulere arbeidet med å verne arbeidstakerne mot vold, ran og trusler. Arbeidsmiljøloven med forskrifter regulerer likevel bedriftenes arbeid med å bedre tryggheten.

### Arbeidsmiljøloven

Målet med arbeidsmiljøloven er:

1. å sikre et arbeidsmiljø som gir arbeidstakerne full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger og med en verneteknisk, yrkeshygienisk og velferdsmessig standard som til enhver tid er i samsvar med den teknologiske og sosiale utvikling i samfunnet,
2. å sikre trygge tilsetningsforhold og en meningsfylt arbeidssituasjon for den enkelte arbeidstaker,
3. å gi grunnlag for at virksomhetene selv kan løse sine arbeidsmiljøproblemer i samarbeid med arbeidslivets organisasjoner og med kontroll og veiledning fra offentlig myndighet.

Loven gjelder for alle virksomheter som har ansatte.

Loven krever at arbeidsmiljøet i en virksomhet skal være fullt forsvarlig ut fra både en enkeltvis og samlet vurdering av de faktorer i arbeidsmiljøet som kan ha innvirkning på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse, velferd og sikkerhet (§ 7 og 8).

### *Krav om opplæring og kartlegging*

Virksomheten bør ha et opplegg for opplæring av ansatte i førstehjelp og rutiner ved brann og andre uhell. Det bør også finnes rutiner for opptreden ved overfall, ran mv. I henhold til lovens § 14 har virksomheten et generelt ansvar for at arbeidstakerne gjøres kjent med



”ulykkes- og helsefare som kan være forbundet med arbeidet og at de får den opplæring, øvelse og instruksjon som er nødvendig” for å sikre at arbeidsmiljøet er trygt.

Både arbeidsmiljøloven (§ 14) og HMS-forskriften (§ 5) pålegger arbeidsgiver å sørge for en løpende kartlegging for å identifisere risiko og problemer.

## Arbeidsmiljølovens forskrifter

Arbeidsmiljøloven er fulgt opp med forskrifter som detaljerer ulike forhold. Det er ikke utarbeidet noen egen forskrift som omhandler vern mot overfall, men andre forskrifter er relevante.

### *Forskrift 1996-12-06 nr 1127 om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (“Internkontrollforskriften”)*

Denne HMS-forskriften legger et viktig grunnlag for oppfølging av arbeidsmiljøloven og skal bidra til å sikre arbeidsmiljø og helse. Kravet om internkontroll innebærer blant annet at virksomheten skal fastsette ”mål for helse, miljø og sikkerhet” samt ”kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risiko, samt utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene”. Begge disse punktene skal dokumenteres skriftlig.

Arbeidsmiljøloven slår uttrykkelig fast at verneombud og eventuelt arbeidsmiljøutvalg skal delta i etablering og vedlikehold av internkontrollen (§§ 24 og 26).

Forskriften gjelder både for privat og offentlig virksomhet.

## Hva har vi lov til ved videoovervåking?

### *Personopplysningsloven (POL): Lov av 14. april 2000 nr 31 om behandling av personopplysninger*

Lovens formål er å beskytte mot at personvernet blir krenket gjennom behandling av personopplysninger. Opplysningene skal behandles slik at grunnleggende personvern hensyn ivaretas (personlig integritet, privatlivets fred og tilstrekkelig kvalitet på personopplysningene).

Denne loven og tilhørende forskrifter angir både hvilke opplysninger som kan samles inn og hvordan de skal håndteres. Loven tar i hovedsak opp behandling av opplysninger og data om den enkelte person.

Lovens kapittel VII tar opp spørsmålet om fjernsynsovervåking. Dette defineres som ”vedvarende eller regelmessig gjentatt personovervåking ved hjelp av fjernbetjent eller automatisk virkende fjernsynskamera, fotografiapparat eller lignende apparat”.

### ***Meld fra til Datatilsynet!***

Fjernsynsovervåking som har til formål å avdekke opplysninger om ”at en person har vært mistenkt, siktet, tiltalt eller dømt for en straffbar handling” (§2, nr 8, bokstav b) er unntatt fra bestemmelsen om at den registrerte skal samtykke i registreringen. Det kreves ikke konsekisjon fra Datatilsynet når hensikten er å avdekke straffbare handlinger. Derimot må det alltid gis melding om overvåking.

Datatilsynet ønsker ikke at overvåking inne i transportmidler skal foregå kontinuerlig. Man mener også at kameraene primært bør fange opp problemområdene. Reglene for overvåking og bruk av kameraer inne i kjøretøyet er under revisjon.

### ***Kan vi lagre opptakene?***

Opptak kan ikke leveres til andre enn den behandlingsansvarlige uten at den som er avbildet samtykker eller det følger av lov. Ved straffbare handlinger kan opptak likevel leveres til politiet (§39).

Forskriftens kapittel 8 dreier seg spesielt om ”fjernsynsovervåking” med grunnlag i personopplysningslovens §§36-41.

I § 40 gjøres det klart at det både på offentlig sted og steder der en begrenset krets av personer ferdes, skal gjøres tydelig oppmerksom på at stedet blir overvåket og på hvem som er behandlingsansvarlig. Det er derfor viktig å merke kjøretøyet eller holdeplass/terminal/venterom med at området overvåkes.

Datatilsynet har utarbeidet en femtrinns veiledning om temaet med tittel ”Når har du lov til å overvåke?”.

Datatilsynet bruker betegnelsen kameraovervåking. Det er opp til den enkelte virksomhet å avgjøre behovet for kameraovervåking, men det skal sendes inn et eget meldeskjema (kan gjøres elektronisk).

Steder åpne for alminnelig ferdsel kan i hovedsak bare overvåkes av offentlige myndigheter. Det diskuteres ikke hvordan man oppfatter stasjonsområder, holdeplasser mv som eies og driftes av transport-selskaper.

Datatilsynet skriver at folk vil føle seg i en privat situasjon inne i transportmidlene og at kravet til diskresjon derfor er relativt høyt. Kameraovervåking kan derfor normalt bare anses tillatt dersom det skal ivareta passasjerenes eller førerens sikkerhet.

### ***Forskrift av 15. desember 2000 nr 1255 om behandling av personopplysninger (Personopplysningsforskriften)***

Denne forskriften gir klare føringer for ulike sider ved overvåking og kontroll. I kapittel 2 (Informasjonssikkerhet) gjøres det klart at det er den som har den daglige ledelsen ved virksomheten, som har ansvaret for at bestemmelsene følges. Bruken av informasjonssystemet skal jevnlig gjennomgås for å klarlegge om det er i samsvar med virksomhetens behov, og om informasjonssikkerheten er tilfredsstillende.

I §8-4 heter det at billedopptak skal slettes når det ikke lenger er saklig grunn for oppbevaring og senest 7 dager etter opptak, unntatt hvis det er sannsynlig at opptaket skal utleveres til politiet i forbindelse med etterforskning av straffbare handlinger eller ulykker. Da er grensen 30 dager. Datatilsynet kan gjøre unntak fra dette.

Virksomheten skal jevnlig gjennomføre en sikkerhetsrevisjon av informasjonssystemet. Medarbeidere hos den behandlingsansvarlige skal være autorisert for dette og har taushetsplikt.

Det skal føres internkontroll.

## Sjekkliste

Nedenfor har vi oppsummert hvordan bedriftene jobber, i en sjekkliste. Her kan du selv fylle ut for din egen bedrift. Slik kan denne sjekklista være en start på arbeidet for vern av kollektivtransportens ansatte mot vold, trusler og ran.

Hoved-overskrift	Tiltak	Oslo Taxi	Norgesbuss Bærum	NSB AS Lokaltog Stavanger	Bussen Trafikkselskap AS	AS Sporveisbussene	Min Bedrift Fyll ut!
<b>Organisering</b>	Ledelsesengasjement	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
	Arbeidsgruppe	Ja	Ja	Ja		Ja	
	Mål	Noe	Ja	Ja	Noe	Ja	
	Handlingsplan		Ja	Ja		Ja	
<b>Rutiner</b>	Registrering av nå-situasjon		Ja	Ja		Ja	
	Oversikt over lovverk	Ja				Ja	
	Definisjon av problem	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
	Opplæring av ansatte	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
	Lokalt samarbeid		Ja	Ja		Ja	
	Informasjonsrutiner						
	Trukket inn ansatte		Ja	Ja	Ja	Ja	
	Evaluerer av tiltak					Ja	
<b>Fysiske tiltak på kjøretøy</b>	Planer over tid	Ja		Ja	Ja	Ja	
	Skjermet førerpass					Ja	
	Alarm	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
	Videoovervåking	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
	GPS-overvåking	Ja			Ja	Ja	

Hoved-overskrift	Tiltak	Oslo Taxi	Norgesbuss Barum	NSB AS Lokaltog Stavanger	Bussen Trafikkselskap AS	AS Sporveisbussene	Min Bedrift Fyll ulti
Trygghets- skapende rutiner	Elektronisk billettering				Ja		
	Fokus på pengehåndtering	Ja			Ja	Ja	
	Opplæring i konflikt- håndtering	Ja				Ja	
Økt bemanning	Eksterne (politi, vakt)		Ja	Ja	Ja	Ja	
Ettervern	Akutt (på stedet)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
	Kort sikt	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	
	Lang sikt	Ja			Noe	Ja	
	Kameratstøtte	Ja			Ja	Ja	

## Nyttige kilder

Handels- og servicenæringens hovedorganisasjon driver ransforebyggende virksomhet i samarbeid med politiet, og sertifiserer virksomheter i varehandelen. Les mer her: [www.sikret-mot-ran.no](http://www.sikret-mot-ran.no).  
Telefon: 22 54 17 00.

Victim Support Scotland: [www.victimsupportscotland.co.uk](http://www.victimsupportscotland.co.uk) kan sammenliknes med Landsforeningen for voldsoffer i Norge, og har bidratt til å fremme konkrete tiltak for å bedre sikkerheten generelt og i kollektivtransporten spesielt.

Svenska Lokaltrafikföreningen (SLTF) og Bussbranchens Riksförbund (BR) samarbeider i et prosjekt for å bedre tryggheten. Følg med her: [www.slutf.se](http://www.slutf.se), se under overskriften ”PROJEKT”.  
[www.bussbranchen.se](http://www.bussbranchen.se).

Landsforeningen for voldsoffer: [www.voldsoffer.no](http://www.voldsoffer.no).

Natteravnene: [www.natteravn.no](http://www.natteravn.no).

Politiet: [www.politi.no](http://www.politi.no).

Idébanken: Idébanken skal være et virkemiddel for partene i arbeidslivet og sentrale myndigheter for å formidle ideer og resultater som kan bidra til bedre arbeidsmiljø og til lavere sykefravær. På [www.idebanken.org](http://www.idebanken.org) finnes gode lenker, litteratur og annet som kan være nyttig i bedriftenes arbeid.

Arbeidstilsynet gir ut tidsskriftet ”Arbeidervern”, som kan være nyttig. Link finner du her:  
<http://www.arbeidstilsynet.no/publikasjoner/arbeidervern>

Nyttig å vite om Arbeidstilsynet: Etaten består av Direktoratet for arbeidstilsynet, og er inndelt i syv regioner. Sjekk på internett for ansvars- og rolledeling! [www.arbeidstilsynet.no](http://www.arbeidstilsynet.no).

Datatilsynet har utarbeidet en femtrinns veileder for kameraovervåking. Veilederen finner du på Datatilsynets nettsider: [www.datatilsynet.no](http://www.datatilsynet.no).

## Utdypende litteratur

Chappell D and DiMartino V 1998. *Violence at work*. International labour office.

DiMartino V, Hoel H and Cooper C I 2003. *Preventing violence and harassment in the workplace*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Work Conditions.

Hilsen A I mfl. 2003. *Bedre trygghet i kollektivtransporten*. Arbeidsforskningsinstituttet.

Idébanken for sykefraværarbeidet 2001. *Vold og trusler i arbeidslivet. Betydning for sykefraværet. Tiltak på arbeidsplassen*. Ark nr 29.

Koren P 2000. *Arbeid med vold og trusler*. Tiden Norsk Forlag.

Rydning T 1997. *Vold – en arbeidsmiljøutfordring*. Kommuneforlaget.

Stangeby I og Nossum Å 2004. *Trygg kollektivtransport. Trafikanter opplevelse av kollektivreiser og tiltak for å øke tryggheten*. TØI-rapport 704a/2004.

Svanstrøm R og Knudsen H 1997. *Vold og trusler i arbeidslivet*. Arbeidshefte. Folkets Brevskole/AOF.

Svenska Lokaltrafikföreningen 2004. *Policy for en trygg och säker kollektivtrafikk*. Finnes her: <http://www.sltf.se/fileupload/dokument/Trygghet%20och%20säkerhet.pdf>

Säkerhetsnätet 2003. *Tillsammans är vi oslagbara. En trygghetsbok för bussförare*. AB Stockholms Lokaltrafikk i samarbeide med Busslink, Connex, Swebus och Kommunal.

## Kontaktinformasjon

Virksomhet	Adresse	Telefon	Internett
Arbeidsforskningsinstituttet	Postboks 6954 St Olavs Plass, 0130 Oslo	23369200	<a href="http://www.afi-wri.no">www.afi-wri.no</a>
Arbeids- og sosialdepartementet	Postboks 8019 Dep, 0030 Oslo	22249090	<a href="http://www.odin.no/asd/norsk/bn.html">http://www.odin.no/asd/norsk/bn.html</a>
Arbeidstilsynet	Avhenger av hvilket distrikt du hører til. Sjekk på nettet!	81548222 (svartjeneste som guider deg videre)	<a href="http://www.arbeidstilsynet.no">www.arbeidstilsynet.no</a>
Bussen Trafikkselskap AS	Rigedalen 36, 4626 Kristiansand	38002800	<a href="http://www.tkbrogvig.no/bussen.htm">http://www.tkbrogvig.no/bussen.htm</a>
Datatilsynet	Postboks 8177 Dep, 0034 Oslo	22396900	<a href="http://www.datatilsynet.no">www.datatilsynet.no</a>
Justis- og politidepartementet	Postboks 8005 Dep, 0030 Oslo	22249090	<a href="http://www.odin.no/jd">http://www.odin.no/jd</a>
Norgesbuss Bærum Romerike AS	Furuveien 8, 1318 Bekkestua	67111600	<a href="http://www.norgesbuss.no">http://www.norgesbuss.no</a>
NSB Stavanger			<a href="http://www.nsb.no">www.nsb.no</a>
Oslo Taxi	Postboks 6538 Rodeløkka, 0501 Oslo	22388600	<a href="http://www.oslotaxi.no">www.oslotaxi.no</a>
Samferdselsdepartementet	Postboks 8010 Dep, 0030 Oslo	22249090	<a href="http://www.odin.no/sd/norsk/bn.html">http://www.odin.no/sd/norsk/bn.html</a>
Sporveisbussene AS	Postboks 210 Alnabru, 0614 Oslo	22084300	<a href="http://www.sporveisbuss.no">www.sporveisbuss.no</a>
Transportbedriftenes landsforening	Postboks 5477 Majorstua, 0305 Oslo.	23088600	<a href="http://www.transport.no">www.transport.no</a>
Transportøkonomisk institutt	Postboks 6110 Etterstad, 0602 Oslo	22573800	<a href="http://www.toi.no">www.toi.no</a>



## Stikkordregister

### —A—

alarm;15; 17; 18; 24; 25; 31; 32  
Alarmledelse;15  
Alarmleder;15  
angst;20  
arbeidsgiver;19  
arbeidslivssenter;8  
Arbeidsmiljøloven;2; 42; 43  
Arbeidstilsynet;1; 17; 48; 50

### —B—

bedriftshelsetjeneste;7; 19; 25;  
30  
belysning;17  
billettering;9; 10  
**billettsalg**;10; 15; 17  
Bussen Trafikkselskap;31; 50

### —D—

Datatilsynet;7; 16; 44; 45; 50

### —E—

elektronisk;10; 45  
enkelttiltak;2  
Ettervern;19; 24; 25; 32; 35; 47  
Evaluering;35; 40

### —F—

fargeampuller;9  
film;16  
**førerhåndbok**;14

### —G—

GPS;17; 24; 31; 39; 46

### —H—

handlingsplan;39  
HMS;1; 34; 40  
hovedverneombud;29; 34; 37; 38

### —I—

innredning;17  
instruks;14

### —K—

kamera;32  
kameratstøtte;25  
Kameratstøtte;20  
kameratstøttegruppen;20  
kartlegging;37; 38  
Konflikthåndtering;11  
konfliktsituasjon;12  
Kontantoppgjør;10

—L—

lagre;44

ledelse;26; 27; 29

Ledelsesforankring;37

—N—

Natteravn;19; 27; 30

Norgesbuss;26; 27; 46; 47; 50

NSB Lokaltog;28

—O—

opplæring;11; 12; 15; 31; 34

Opplæring;12; 34

**opptak**;44; 45

Oslo Taxi;20; 22; 25; 26; 46; 47;  
50

—P—

pengebehandlingsmaskiner;9

Pengehåndtering;9

Pengeoppbevaring;10

planlegging;39

politi;15; 28; 29; 30

psykolog;25

—R—

ranskurs;12

registrering;6; 28; 38

rollespill;12

—S—

samarbeid;4

Sikkerhetskurs;23

Skjermingstiltak;15

Sporveisbussene;16; 17; 33; 34;  
35; 50

—T—

tagging;26; 27

tillitsvalgt;7

tilstedeværelse;18; 29

trafikksentral;15; 32; 34

—V—

vaktelskap;18

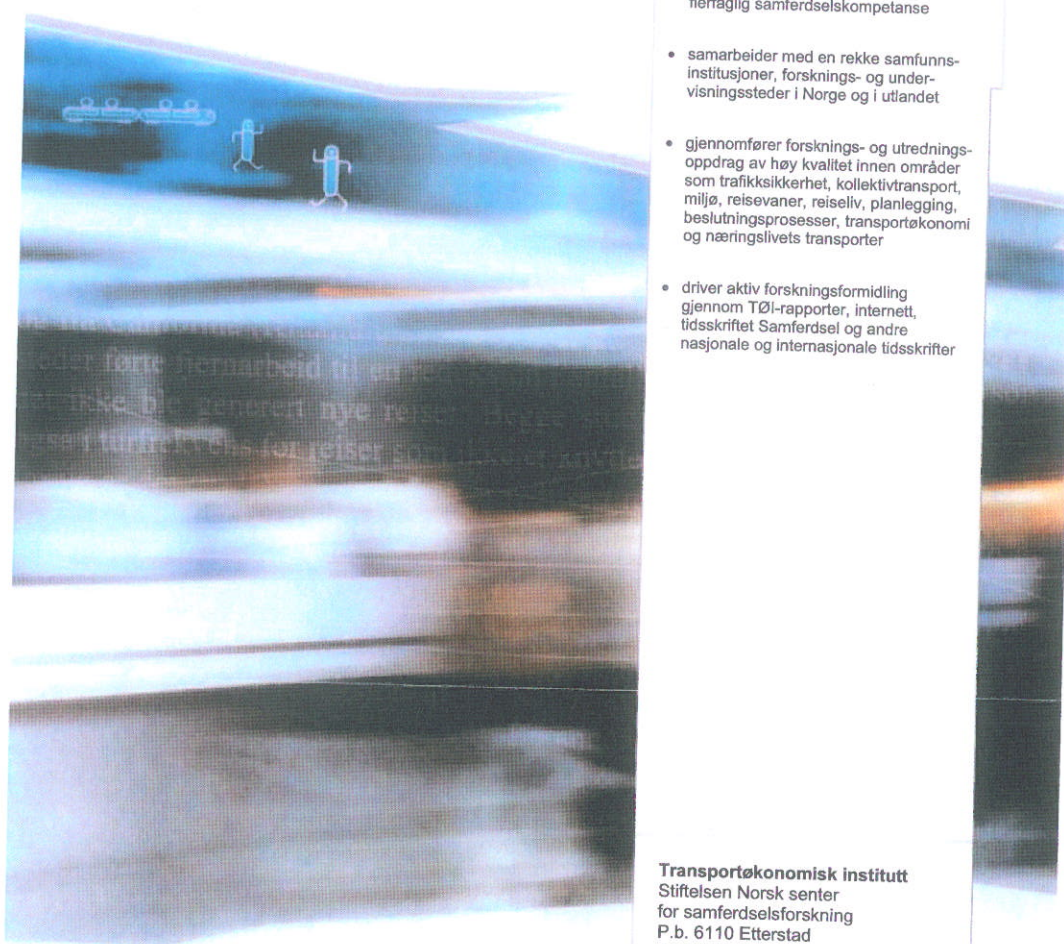
varslingsrutiner;15

verneombud;7

videoovervåking;16; 24; 27; 32;  
34; 39; 43

—W—

webkamera;24



**Transportøkonomisk institutt**

**Stiftelsen Norsk senter for samferdselsforskning**

- utfører forskning til nytte for samfunn og næringsliv
- har rundt 70 forskere med høy, flerfaglig samferdselskompetanse
- samarbeider med en rekke samfunnsinstitusjoner, forsknings- og undervisningssteder i Norge og i utlandet
- gjennomfører forsknings- og utredningsoppdrag av høy kvalitet innen områder som trafiksikkerhet, kollektivtransport, miljø, reisevaner, reiseliv, planlegging, beslutningsprosesser, transportøkonomi og næringslivets transport
- driver aktiv forskningsformidling gjennom TØI-rapporter, internett, tidsskriftet Samferdsel og andre nasjonale og internasjonale tidsskrifter

**Transportøkonomisk institutt**

Stiftelsen Norsk senter  
for samferdselsforskning  
P.b. 6110 Etterstad  
0602 Oslo

Telefon 22 57 38 00

[www.toi.no](http://www.toi.no)