



ARBETSMILJÖ  
VERKET

# Våld och hot i kollektivtrafiken

Etapp 1 av Arbetsmiljöverkets särskilda  
tillsynsinsats riktad till kollektivtrafiken

# Rapport 2008:2

# Rapport

Våld och hot i kollektivtrafiken

Etapp 1 av Arbetsmiljöverkets särskilda  
tillsynsinsats riktad till kollektivtrafiken

Ulf Strandberg  
Ulla Norrby  
Douglas Melander  
Christer Brink

Mars 2008

# Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	3
<b>Inledning</b> .....	5
Omfattning av våld och hot.....	5
Arbetsmiljöverkets statistik.....	6
<b>Genomförande</b> .....	10
Syften.....	10
Förutsättningar och avgränsningar.....	10
Bedömningsmodellen.....	10
Utskick till trafikhuvudmän och entreprenörer.....	11
Sammanställning av svar.....	11
Begränsningar.....	11
Inspektioner.....	12
<b>Sammanställningar av svar</b> .....	13
Arbetsledning.....	13
Arbetslagare.....	14
Undersökning och riskbedömning.....	15
Säkerhetsrutiner.....	18
Larmutrustning.....	19
Efterhjälpande åtgärder.....	20
Uppföljning, våld och hot.....	21
Samverkan mellan trafikhuvudmän och entreprenörer.....	22

*Bilaga 1: Bedömningsmodell för våld och hot i kollektivtrafiken*

*Bilaga 2: Tillsynsmeddelande till trafikhuvudmännen*

*Bilaga 3: Tillsynsmeddelande till entreprenörerna*

## Sammanfattning

Inom ramen för denna särskilda tillsynsinsats har samtliga entreprenörer inom kollektivtrafiken i landet ombetts att göra en bedömning av förhållanden i den egna verksamheten med anknytning till risker för våld och hot. För bedömningen har en särskild modell använts. Av de 339 arbetsställen som uppmanats att göra denna bedömning har 270 inkommit med svar. Syftet har bland annat varit att ta fram en landsövergripande och aktuell lägesbild av de förhållanden som råder i kollektivtrafiken och som kan kopplas samman med risker för våld och hot.

Det kan konstateras att förare och även annan personal i kollektivtrafiken är en utsatt grupp när det gäller risker för våld och hot i arbetet. Det framgår tydligt av den statistik som finns att tillgå. Statistiken visar också att de geografiska skillnaderna är uppenbara när det gäller denna problematik. Flera av de mindre företagen som bedriver landsortstrafik har i kommentarer till sina svar beskrivit riskerna för våld och hot som mycket begränsade. Många av dessa har av den anledningen ej heller vidtagit förebyggande åtgärder i någon större omfattning och därför också lämnat svar som till stora delar matchar bedömningsmodellens "röda" kolumner.

Även om riskbilder varierar stort mellan de olika verksamheterna finns det i så gott som all kollektivtrafik riskkällor att ändå beakta, t ex *ensamarbete*, *hantering av värden* och *färdbeviskontroller*. Att företaget kan uppvisa en fördelaktig statistik är gott men aldrig en garanti för att verksamheten inte kan drabbas. Viktigt att beakta är också den oro arbetstagarna kan känna även om händelser av vålds- och hotkaraktär inte förekommit, eller varit få, i den egna verksamheten. Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbetet (SAM) ska arbetsgivaren regelbundet göra riskbedömningar som också ska dokumenteras skriftligen. Av svaren i denna undersökning framgår att detta endast genomförs regelbundet vid en tredjedel av de arbetsställen som svarat. Vid närmare en tredjedel av arbetsställena har sådana riskbedömningar inte genomförts alls.

SAM föreskriver också att arbetstagare och skyddsombud ska ges möjlighet att medverka i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Vid de arbetsställen där riskbedömningar utförts så har det vid drygt hälften av arbetsställena genomförts i en direkt och kontinuerlig samverkan med skyddsombud eller arbetstagare.

Av svaren framgår också att närmare hälften av trafikföretagen inte har några skriftliga säkerhetsrutiner. Detta gäller i synnerhet de mindre företagen som verkar utanför tätorterna. Hos de flesta av dessa är dock dessa säkerhetsrutiner muntligt förmedlade. Några få har inga säkerhetsrutiner alls.

Ofta är det riskerna förenade med kontanthantering som givits mest uppmärksamhet i diskussionerna. Ungefär hälften av de svarande uppger, att de har "hög" biljettförsäljning ombord på fordonen. Möjligheterna att förvara kassorna på ett tryggt sätt är överlag begränsade. Många anger dock att de planerar åtgärder för att minimera kontanthantering. Nästan samtliga trafikhuvudmän, oftast är det de som råder över taxor och betalssystem, uppger i sina svar att de finns en åtgärdsplanering för detta. Mest framträdande åtgärder är slopande av nattaxor, fler alternati-

va försäljningsställen, biljettautomater, försäljning via SMS och laddning av periodfärdbevis via Internet. Planering finns också hos några att helt ta bort kontanthandlingen ombord, antingen hela dygnet eller del därav.

Beträffande teknisk utrustning som ger möjlighet att påkalla hjälp så finns den hos alla även om det hos en femtedel anses vara tillräckligt att kunna larma med hjälp av mobiltelefon. När det gäller underhåll av denna utrustning, och även kamerautrustning, kan det finnas mer att önska. Av svaren framgår att det i stort sett alltid hos alla på ett enkelt sätt går att nå arbetsledningen vid behov.

När det gäller efterhjälpande åtgärder och uppföljning har en klar majoritet svarat att beredskap och organisation för detta är god. Det är endast några få som helt saknar rutiner beträffande detta, vilka är desamma som gjort bedömningen att riskerna för våld och hot i den egna verksamheten är obefintliga.

Enligt svaren finns i verksamheterna kunskaper inom området våld- och hot även om dessa vid ca hälften av de arbetsställen som svarat i huvudsak förvärvats genom självinlärning och egna erfarenheter. Förhoppningsvis har denna särskilda tillsynsinsats, i denna första etapp, bidragit till ytterligare kunskaper och erfarenheter i verksamheterna genom den genomlysningen entreprenörerna nu gjort av sin egen verksamhet med hjälp av bedömningsmodellen.

Arbetskadearmätningarna och anmätningarna enligt AML 2§ som har sin grund i vålds- eller hotincidenter är många från arbetstagare i kollektivtrafiken. Siffrorna visar på en viss positiv trend de senaste åren, men det är dock för tidigt att dra några långtgående slutsatser, bland annat med tanke på mörkertal och andra felkällor i statistiken. I svaren från både trafikhuvudmännen och entreprenörerna redovisas en mängd åtgärder som redan är vidtagna eller som det finns planering för. I tillsynsinsatsens andra etapp, som redan är inledd, kommer Arbetsmiljöverket under 2008 genomföra inspektioner utifrån bedömningar av de enskilda svaren. Under året kommer också Arbetsmiljöverket ha fortsatta diskussioner med trafikhuvudmännen kring frågorna som rör våld och hot i kollektivtrafiken.

## Inledning

De senaste åren har frågor som rör våld och hot inom kollektivtrafiken periodvis givits stor uppmärksamhet i media. Uppmärksamheten har ofta haft sitt upphov i de ingripanden som gjorts av skyddsombud i form av anmälningar enligt AML 6 kap 6a § och skyddsombudsstopp. Skyddsombudsstoppen har oftast varit föranleda av rån mot bussförare och kraven från arbetstagarorganisationerna har främst handlat om åtgärder beträffande kontanthantering.

Bland alla de aktörer som reagerat över och agerat i dessa frågor har Arbetsmiljöverket varit en. Verket har under senaste åren genomfört en rad både lokala och regionala tillsynsinsatser. Under de fem senaste åren har drygt 600 inspektioner genomförts mot kollektivtrafiken, varav flera berört aspekterna kring våld och hot. Tillsynsinsatserna har som oftast inneburit att verket ställt krav om riskbedömningar och begärt in svar angående åtgärder för att förebygga våld och hot. I några fall har Arbetsmiljöverket beslutat om särskilda åtgärder vilket bland annat gällt kontanthantering, bemanningsfrågan eller viss teknisk utrustning. Arbetsmiljöverket har också initierat en rad möten mellan parterna och andra aktörer för diskussioner och överläggningar kring åtgärder för att komma tillrätta med problematiken. Sådana överläggningar har hållits såväl på lokal som central nivå.

Mellan åren 2004 och 2006 bedrev verket ett särskilt verksamhetsprogram som var riktat till transportbranschen. Som en del i detta program behandlades frågorna kring våld och hot. Bland annat togs en modell fram för att användas vid bedömningar av risker för våld och hot i kollektivtrafiken. I samband med att verksamhetsprogrammet avslutades 2006 gjordes bedömningen att frågorna som rör våld och hot i kollektivtrafiken skulle ges en fortsatt prioritering. Därför påbörjades under våren 2007 en samlad tillsynsinsats i form av ett projekt som benämns *Särskilt TillsynsOmråde (STO) Våld och hot i kollektivtrafiken*. I denna rapport redovisas resultaten från första etappen av denna samlade tillsynsinsats.

## Omfattning av våld och hot

Att förare, och även annan personal, inom kollektivtrafiken är en utsatt grupp när det gäller våld och hot råder det inga tvivel om. Riskkällorna för våld och hot är flera, t ex:

- att ensamarbete präglar branschen
- att förvaring och transport av värden förekommer (kontanthantering)
- att kontroll av färdbevis utförs (viseringar).
- att arbetet i stor utsträckning utförs kvälls- och nattetid
- att linjesträckningar går i områden där brottsfrekvensen är hög.

Undersökningar och statistik som finns att tillgå beträffande omfattning och förekomst av våld och hot i kollektivtrafiken kanske inte ger en heltäckande bild av förhållandena i landet. Även lokalt är sådana uppgifter många gånger knapphändiga. Arbetsmiljöverket har i samband med lokala tillsynsinsatser vid flera tillfällen kunnat konstatera stora brister när det gäller tillbudsrapportering och uppföljning inom de enskilda verksamheterna. Svenska Lokaltrafikföreningen (SLTF) och Bussbran-

schens Riksförbund (BR) har nyligen tagit fram ett webbaserat system för trafikhandelserapportering (THR). Tanken är att det ska kunna användas av samtliga entreprenörer inom kollektivtrafiken. För detta spridning skulle det kunna ge goda uppföljningsmöjligheter inte bara för det enskilda bolaget utan också på ett regionalt och nationellt plan.

I syfte att belysa problematiken kring våld och hot inom kollektivtrafiken genomförde fackförbunden Kommunal och SEKO år 2005 en enkätundersökning bland 1 500 av sina medlemmar. Resultaten visade att ca 30% blivit hotade och var tionde medlem varit utsatt för våld på jobbet under den senaste 12-månadersperioden. Var femte anställd hade också någon gång varit utsatt för rån eller rånförsök. Inom yrkesgrupperna bussförare och konduktörer upplevde ungefär hälften en oro eller rädsla för att bli utsatt för våld och hot på jobbet. En tredjedel kände också oro på väg till och från arbetsplatsen. Bland de förslag till åtgärder för att förebygga våld och hot som medlemmarna angav märktes främst minskning av kontanthantering, väktarstöd, dubbelbemanning och kameraövervakning. Under 2008 kommer förbunden att genomföra en uppföljande enkätundersökning.

### Arbetsmiljöverkets statistik

Enligt arbetsmiljöförordningen 2 § ska arbetsgivare anmäla allvarliga skador eller tillbud till Arbetsmiljöverket. Under de senaste tre åren har ca 1 000 sådana anmälningar från kollektivtrafiken kommit in till verket varav ca hälften haft anknytning till våld och hot. Både antalsmässigt och andelsmässigt visar dock siffrorna på en viss positiv trend (se tabell 1). Antalet rån- och våldshändelser som anmäldes 2007 var endast ca hälften så många som anmäldes 2005. Antalet anmälningar totalt sett har också minskat mellan dessa år. I denna statistik döljer sig med all sannolikhet betydliga mörkertal och siffrorna ska därför behandlas med stor varsamhet. Bidragande till detta mörkertal är bland annat att förordningen lämnar viss tolkningsfrihet kring bedömningen av vad som ska anmälas samt att anmälningsplikten inte är känd hos alla arbetsgivare.

Tabell 1. AMF 2§-anmälningar åren 2005 och 2007 från kollektivtrafiken, näringsgren (SNI) 49311 och 49319.

Händelse	2005	2006	2007
Hot	68	68	43
Våld	102	79	57
Rån	29	26	13
Övrigt	182	172	165
<b>S:a</b>	<b>381</b>	<b>345</b>	<b>278</b>
<i>% hot, våld och rån av alla händelser</i>	<i>52%</i>	<i>50%</i>	<i>41%</i>

Källa: AV/SARA

Arbetsmiljöverket ansvarar också för ISA (Informationssystem om arbetsskador), som bygger på anmälningar till Försäkringskassan enligt lagen om arbetsskadeförsäkring (LAF). Under de senaste fem åren har 1 445 sådana anmälningar, som också inneburit sjukfrånvaro, gjorts från buss- och spårvagnsförare i kollektivtrafiken. Drygt 300 (22%) av dessa har kunnat relaterats till våld och hot (se tabell 2). Läggs andra yrkesgrupper till denna statistik, som verkar på "fältet" inom kollektivtrafiken, som trafikvärdar, biljettkontrollanter och spärrvakter blir siffrorna ännu dystare. För denna senare grupp har ca hälften av arbetsskadeanmälningarna en anknytning till våld och hot.

Tabell 2. *Arbetsskadeanmälningar enligt LAF med sjukfrånvaro. Gäller buss- och spårvagnsförare samt även trafikvärdar, biljettkontrollanter och spärrvakter inom näringsgrenarna (SNI) 49311 och 49319.*

<b>Anmälningar</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007*</b>	<b>Hela perioden</b>
Från buss- och spårvagnsförare	308	339	272	300	226	1 445
Därav våld och hot	71	80	62	51	53	317
<i>Procentandel</i>	<i>23%</i>	<i>24%</i>	<i>23%</i>	<i>17%</i>	<i>23%</i>	<i>22%</i>
Från trafikvärdar, biljettkontrollanter och spärrvakter	98	88	62	52	40	340
Därav våld och hot	50	52	39	21	16	178
<i>Procentandel</i>	<i>51%</i>	<i>59%</i>	<i>63%</i>	<i>40%</i>	<i>40%</i>	<i>52%</i>
<b><i>Procentandel våld och hot, all personal</i></b>	<b><i>30%</i></b>	<b><i>31%</i></b>	<b><i>30%</i></b>	<b><i>20%</i></b>	<b><i>26%</i></b>	<b><i>28%</i></b>

Källa: AV/ISA

\*Uppgifterna för 2007 är preliminära

Andelen arbetsskadeanmälningar med sjukfrånvaro från förare och annan "fältpersonal" i kollektivtrafiken orsakade av våld eller hot under åren 2003 till 2007 utgörs av 28%. Denna andel gör förhållandena i kollektivtrafiken fullt jämförbara med förhållanden hos andra yrkesgrupper som ofta förknippas med vålds- och hotproblematik. Som exempel kan nämnas att andelen är något högre än för polis och socialsekreterare samt något lägre än för kriminalvårdare och väktare/ordningsvakter (se tabell 3) Som ytterligare en jämförelse kan nämnas att när det gäller anmälningar från alla yrkesgrupper på arbetsmarkanden utgörs andelen arbetsskador med sjukfrånvaro som kan relateras till våld och hot av 7%.



Tabell 3. Arbetsskadeanmälningar enligt LAF med sjukfrånvaro under åren 2003 – 2007 från poliser, socialsekreterare, kriminalvårdare och väktare/ordningsvakter.

	<b>Polis</b>	<b>Social- sekreterare</b>	<b>Kriminal- vårdare</b>	<b>Väktare/ ordningsvakt</b>
Arbetsskadeanmälningar totalt åren 2003 -2007	1 501	411	317	1 157
Därav våld och hot	303	105	98	399
<i>Procentandel</i>	<i>20%</i>	<i>26%</i>	<i>31%</i>	<i>34%</i>

Källa: AV/ISA

Både AML §2-anmälningarna och arbetsskadeanmälningarna enligt LAF kommer i första hand från storstadsregionerna. Under de senaste fem åren har arbetsskadeanmälningar från förare, trafikvårdare, biljettkontrollanter och spärrvakter som relaterar till våld och hot lämnats in i 15 av landets 21 län (se tabell 4).

Tabell 4. Länsindelning av arbetsskadeanmälningar med sjukfrånvaro där våld eller hot angivits som orsak. Gäller buss- och spårvagnsförare, trafikvårdare, biljettkontrollanter och spärrvakter inom näringsgrenarna (SNI) 49311 och 49319.

<b>Län</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007*</b>	<b>Hela perioden</b>
Blekinge	-	1	2	1	-	<b>4</b>
Gävleborg	1	1	1	-	1	<b>4</b>
Halland	-	1	3	1	-	<b>5</b>
Norrbottnen	-	1	1	2	-	<b>4</b>
Skåne	5	5	5	3	7	<b>25</b>
Stockholm	73	71	43	31	30	<b>248</b>
Södermanland	1	2	1	1	1	<b>6</b>
Uppsala	4	3	2	1	1	<b>11</b>
Värmland	-	4	2	-	-	<b>6</b>
Västerbotten	-	-	-	1	-	<b>1</b>
Västernorrland	-	1	-	2	-	<b>3</b>
Västmanland	1	3	1	3	2	<b>10</b>
Västra Götaland	31	37	31	16	20	<b>135</b>
Örebro	3	1	4	3	1	<b>12</b>
Östergötland	2	1	5	7	6	<b>21</b>
<b>Summa</b>	<b>121</b>	<b>132</b>	<b>101</b>	<b>72</b>	<b>69</b>	<b>495</b>

Källa: AV/ISA

\*Uppgifterna för 2007 är preliminära

De län som inte har några arbetsskadeanmälningar registrerade med anknytning till våld och hot under dessa år är Dalarna, Gotland, Jämtland, Jönköping, Kalmar och Kronobergs län. Flest anmälningar har Stockholm (248) följt av Västra Götaland (135). Antalsmässigt märks också Skåne (25) och Östergötland (21). I de fem norr-ländska länen har sammantaget 12 anmälningar gjorts, under de senaste fem åren, av de 495 anmälningar med anknytning till våld och hot som gjorts i landet.

Det kan konstateras att förare och annan personal i kollektivtrafiken är en utsatt grupp när det gäller risker för våld och hot. Huruvida förekomsten av våld och hot förändrats över tid för branschen som helhet är det svårt att säga något om eftersom uppföljning, kartläggning och utredning saknas i stor utsträckning. Riskbilden varierar naturligtvis stort beroende på var verksamhetens bedrivs och verksamhetens omfattning. De arbetsställen som varit föremål för denna tillsynsinsats är inte alla jämförbara med varandra. Entreprenörerna består av allt ifrån ensamföretagaren som bedriver någon enstaka busslinjetur i glesbyggd till det stora bolaget som bedriver dygnetrunntrafik i storstaden och där antalet anställda räknas i tusental.

## Genomförande

Denna särskilda tillsynsinsats, som genomförts i projektform, tog sin början under våren 2007. Tidigt bestämdes att insatsen skulle genomföras i två steg. Det första steget innebar att samtliga entreprenörer i landet skulle göra en bedömning av förhållanden i den egna verksamheten med anknytning till risker för våld och hot. Steg två innebär inspektioner av de arbetsställen där denna bedömning ger indikationer på förhöjda risker för våld och hot eller brister i arbetsmiljöarbetet.

## Syften

Utöver det övergripande syftet att minska förekomsten av våld och hot inom kollektivtrafiken har avsikten varit att ta fram en landsövergripande och aktuell lägesbild av de förhållanden som råder i kollektivtrafiken och som kan kopplas samman med risker för våld och hot. Målsättningen har också varit att varje enskild arbetsgivare och trafikhuvudman ska känna till Arbetsmiljöverkets syn på "lägstnivåer" beträffande riskerna för våld och hot, samt anpassa sin verksamhet efter detta. Ytterligare ett syfte har varit att skapa förutsättningar för att inom Arbetsmiljöverket åstadkomma en högre grad av enhetlighet beträffande kunskaper, bedömningar och kravnivåer inom området *våld och hot* i kollektivtrafiken.

## Förutsättningar och avgränsningar

Insatsen har avgränsats till att omfatta verksamheter inom näringsgrenarna (SNI) 49311 och 49319, inom vilka regional eller lokal kollektivtrafik bedrivs i form av buss-, spårvagns- eller lokaltågstrafik. Fjärrtrafik och beställningstrafik har ej inkluderats. Ej heller taxi, skolskjuts eller annan persontrafik. Avsikten har också varit att begränsa insatsen till de frågor som berör våld eller hot i arbetsmiljön.

## Bedömningsmodellen

För entreprenörernas bedömning av förhållandena i den egna verksamheten har en särskild bedömningsmodell tagits fram (bilaga 1). I modellen återfinns ett antal områden/företeelser som ska bedömas utmed en tregradig skala (grönt, gult eller rött) där skalstegen är beskrivna med text. Förhållanden som återfinns i den gröna kolumnen kan i regel anses som acceptabla. Matchar förhållandena den gula kolumnen behövs oftast undersökning och bedömningen värderas ytterligare för att mer noggrant avgöra graden av risk. Är omständigheterna så som de beskrivs i den röda kolumnen är det i regel olämpligt och åtgärder bör vidtas. En vägledning som beskriver hur modellen bör användas togs också fram. Modellen innehåller bland annat bedömningar beträffande:

- säkerhetskunskaper bland de anställda
- variationer i hotbild längs olika linjesträckningar och tider på dygnet
- tillförlitlighet, funktion och organisation beträffande teknisk utrustning
- försäljning av färdbevis och hantering av kontanter
- efterhjälpande åtgärder och uppföljning

För kvalitetssäkring av bedömningsmodellen användes en extern intressentpanel bestående av arbetsgivare och skyddsombud från kollektivtrafiken innan modellen sändes ut. Panelens omdöme var sammanfattningsvis att modellen är tydlig och lätt att förstå, samt att den är ett bra verktyg som även fungerar som en påminnelse för den egna verksamheten och som en bra grund att arbeta vidare utifrån. Det frågetecken som framfördes av panelen gällde hur modellen kan tjäna som ett gott verktyg för mindre verksamheter i glesbygd.

### **Utskick till trafikhuvudmän och entreprenörer**

För att kartlägga vilka som utför kollektivtrafik sändes ett tillsynsmeddelande (bilaga 2) ut till samtliga trafikhuvudmän i landet (ca 30 st) med begäran om redogörelse för vilka entreprenörer de anlitar. I tillsynsmeddelandet uppmanades också huvudmännen att lämna uppgifter om hur de själva, eller tillsammans med entreprenörerna, arbetar för att minimera våld och hot i kollektivtrafiken. Utifrån svar från huvudmännen kunde 339 arbetsställen hos entreprenörerna urskiljas.

Utskick av bedömningsmodellen till entreprenörer gjordes på arbetsställenivå. Detta eftersom de större bolagen bedriver trafik på flera platser i landet med skilda förutsättningar. Utskicket gjordes i form av ett tillsynsmeddelande (bilaga 3) där entreprenörerna uppmanades att inkomma med ifylld bedömningsmodell, samt även i separat dokument kortfattat kommentera svaren och redovisa vidtagna eller planerade åtgärder. Entreprenörerna ombads även att beskriva hur skyddsombud och övrig personal har varit delaktiga i bedömningsarbetet

### **Sammanställning av svar**

Av de ca 339 arbetsställen som fått tillsynsmeddelandet har 270 (80%) inkommit med svar. Analys av bortfallet har inte gjorts för denna rapport utan kommer att göras i samband med prioriteringar inför de inspektioner som Arbetsmiljöverket kommer att genomföra under 2008. Det kan dock konstateras att de som inte svarat i synnerhet utgörs av små företag varav en majoritet återfinns i norra Sverige. I sammanställningsarbetet av svaren har en uppdelning av arbetsställena gjorts beroende på verksamhetens omfattning, var verksamheten bedrivs samt om det handlar om väg- eller spårbunden trafik.

### **Begränsningar**

Den bedömningsmodell som använts för att samla in uppgifter ska inte betraktas som en för denna undersökning speciellt framtagen "enkät". Modellen är i första hand framtagen i syfte att fortlöpande vara ett hjälpmedel för den enskilde entreprenören i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Vid en bedömning med hjälp av modellen i den enskilda verksamheten ska de olika områdena modellen behandlar inte betraktas som oberoende av varandra, d.v.s. bedömningen ska utgå från ett helhetsperspektiv. Vid en sammanställning av samtliga svar från entreprenörerna kan inte detta helhetsperspektiv tas på samma sätt eftersom de enskilda svaren har en stor inbördes variation. Sammanställning i denna rapport har därför gjorts för

vardera område/företeelse. Resultatredovisningen nedan ska alltså inte betraktas som vilandes på en vetenskaplig grund utan istället i sin "grovkornighet" ses som givandes generella indikationer beträffande förhållanden i kollektivtrafiken.

### **Inspektioner**

Som ett andra steg i denna särskilda tillsynsinsats kommer bedömningar att göras av de enskilda svaren. De arbetsställen som bedöms vara föremål för inspektion kommer kontaktas under våren 2008.

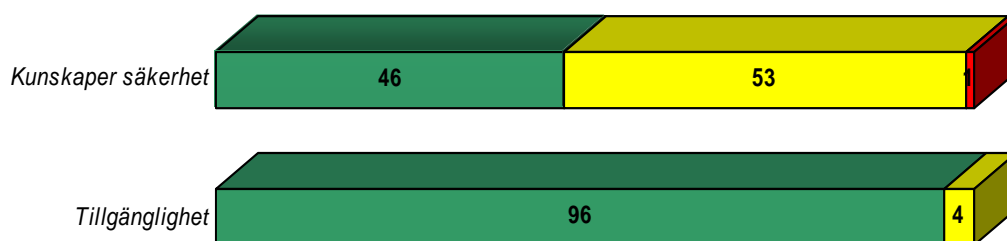
## Sammanställningar av svar

Sammanställningar av de svar som erhållits från de 270 arbetsställena redovisas nedan enligt den områdesindelning som bedömningsmodellen har. För att belysa eventuella skillnader beroende på olika förutsättningar för entreprenörerna har hänsyn tagits till de enskilda verksamheternas omfattning, d.v.s. antalet anställda arbetsstället har. En uppdelning har också gjorts beroende på var i landet verksamheten bedrivs och det är Arbetsmiljöverkets egen distriktsindelning som använts. En åtskillnad har också gjorts mellan väg- och spårbunden trafik. Vid eventuella skillnader lämnas kommentarer i anslutning till vardera områdesredovisning. Diagrammen anger procentfördelning av svar.

### Arbetsledning

Det är i regel chefer och arbetsledning som har den operativa rollen i arbetsmiljöarbetet på en arbetsplats. Därför är det viktigt att dessa har gedigna kunskaper om arbetet, riskerna i arbetet och åtgärder för att förebygga ohälsa. När det gäller kollektivtrafiken finns det många säkerhetsaspekter att ta hänsyn till varav flera anknyter till risker för våld och hot.

Arbetsledning	GRÖNT	GULT	RÖTT
Kunskaper säkerhet:	<input type="checkbox"/> Har bransch-/central säkerhetsutbildning.	<input type="checkbox"/> Ingen direkt säkerhetsutbildning, "självlärd".	<input type="checkbox"/> Saknar utbildning, erfarenheter och kunskaper.
Tillgänglighet:	<input type="checkbox"/> God.	<input type="checkbox"/> Tillgänglig endast tidvis.	<input type="checkbox"/> Arbetsledning går sällan att nå.



Figur 1. Säkerhetskunskaper och tillgänglighet beträffande arbetsledningen

I en arbetsmiljö där det finns risker för våld och hot är det viktigt att arbetstagarna har tillgång till arbetsledningen för stöd och hjälp, både i akuta situationer och vid mer tillbudslignande händelser. Även då arbetstagarna identifierar risker utan att några incidenter förelegat kan det finnas anledning att arbetsledningen lätt går att nå för att påskynda beslutsprocesser kring eventuella åtgärder.

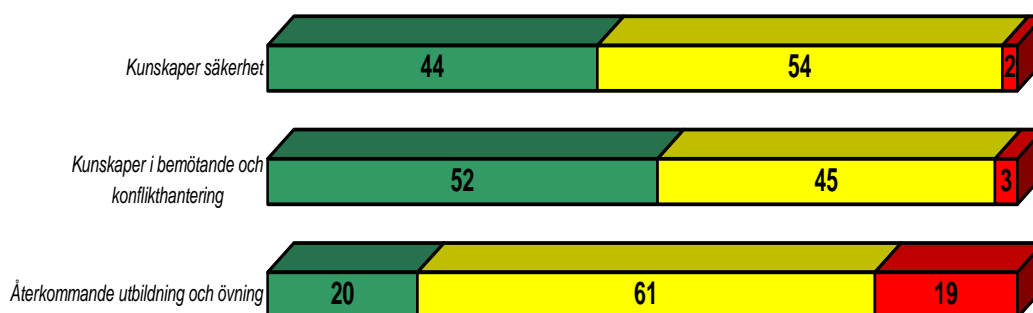
Av svaren framkommer att så gott som all arbetsledning i branschen har förvärvat kunskaper vad beträffar säkerhetsfrågorna. Vid närmare hälften av de arbetsställen som svarat har arbetsledningen särskild utbildning i dessa frågor på ett eller annat sätt. Denna andel utgörs i synnerhet av de större aktörerna. Även aktörer inom spårbinden trafik märks i denna grupp. Det är vanligt att utbildningarna genomförts i trafikhuvudmännens regi. De två företag som svarat att de inte har kunskaper och erfarenheter har inte kommenterat sina svar.

En majoritet på 96 procent anser att arbetsledningens tillgänglighet är god. Flera av de som kryssat för det gula fältet har i sina kommentarer poängterat att de tider ledningen inte går att nå är mycket marginella. Några skillnader beroende på verksamhetens storlek föreligger inte vad beträffar tillgängligheten. Det bör observeras att flertalet av de som genomfört bedömningen i denna undersökning själva tillhör arbetsledningen.

## Arbetstagare

Arbetstagarna behöver också kunskaper för att kunna delta i arbetsmiljöarbetet genom att t ex identifiera och rapportera risker samt även föreslå åtgärder. I regel behövs även kunskaper för att kunna agera på ett adekvat sätt när en situation uppstår. Det är också viktigt att kunskaperna hela tiden hålls aktuella.

Arbetstagare	GRÖNT	GULT	RÖTT
Kunskaper säkerhet:	<input type="checkbox"/> Har bransch-/central säkerhetsutbildning.	<input type="checkbox"/> Ingen direkt säkerhetsutbildning, "sjävlärd".	<input type="checkbox"/> Saknar utbildning, erfarenheter och kunskaper.
Kunskaper bemötande och konflikthantering:	<input type="checkbox"/> Har utbildning.	<input type="checkbox"/> Ingen utbildning, har erfarenheter.	<input type="checkbox"/> Saknar utbildning, erfarenheter och kunskaper.
Återkommande utbildning och övning:	<input type="checkbox"/> Genomförs regelbundet.	<input type="checkbox"/> Genomförs sporadiskt.	<input type="checkbox"/> Genomförs inte.



Figur 2. Kunskaper och utbildning beträffande arbetstagarna.

Ifråga om säkerhetskunskaper hos arbetstagarna tonar ungefär samma bild fram som hos arbetsledningen, d.v.s. att hos en klar majoritet finns sådana kunskaper och att hos ca hälften är dessa kunskaper förvärvade genom utbildning. I hälften av svaren framkommer också att de anställda har fått utbildning i bemötande och konflikthantering och det endast är tre procent av de svarande som saknar dessa kunskaper. När utbildningar givits har det i stor utsträckning genomförts i trafikhusvudmans regi. Utbildningar som genomförs i "egen" regi förekommer i högra grad hos de större aktörerna.

Utbildningarna beträffande våld och hot har i första hand givits i samband med förarutbildning/-certifiering och introduktion. Utbildningsinsatser som genomförs därefter är av det mer sporadiska slaget, 61 procent. Ungefär en femtedel av dem som svarat anger att utbildningar och övningar beträffande vålds- och hotfrågorna inte alls genomförs som något återkommande inslag. Dessa svar har inte kommenterats annat än med att behovet är litet då riskerna är små. När det gäller arbetstagarnas kunskaper kan inga direkta skillnader skönjas beroende på verksamheternas omfattning eller var verksamheten bedrivs.

## Undersökning och riskbedömning

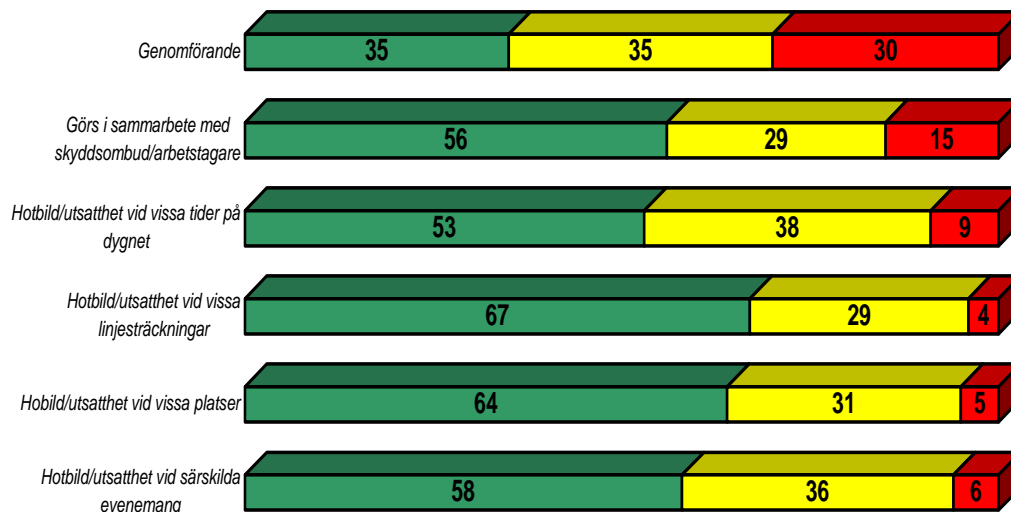
I det systematiska arbetsmiljöarbetet ska ju arbetsförhållandena undersökas där bedömningar av de risker som identifieras ska tjäna som underlag för att sedan kunna vidta åtgärder. Dessa undersökningar bör göras med viss regelbundenhet eftersom risker förändras över tid beroende på en mängd olika saker.

Undersökningar och riskbedömningar utförs och dokumenteras i två tredjedelar av fallen hos trafikbolagen. Hos en tredjedel utförs dessa regelbundet medan det hos en tredjedel inte utförs alls. Denna sistnämnda tredjedel består i huvudsak av de mindre företagen. Av dessa mindre företag (upp till nio arbetstagare) är det endast hälften som genomfört riskbedömningar beträffande våld och hot. Flera av dessa har ändå gjort den bedömningen att det inte finns några risker för våld och hot att bedöma.

Undersökningar och riskbedömningar	GRÖNT	GULT	RÖTT
Genomförande:	<input type="checkbox"/> Regelbundet, skriftligt dokumenterade, aktuella.	<input type="checkbox"/> Utförda, skriftlig dokumentation finns.	<input type="checkbox"/> Inte utförda.
Görs i samverkan med skyddsombud/ arbetstagare:	<input type="checkbox"/> Ja.	<input type="checkbox"/> Delvis.	<input type="checkbox"/> Nej.
Hotbild/utsatthet vid vissa tider på dygnet:	<input type="checkbox"/> Liten (inga skillnader).	<input type="checkbox"/> Förhöjd (viss skillnad).	<input type="checkbox"/> Stor (tydlig skillnad).
Hotbild/utsatthet vid vissa linjesträckningar:	<input type="checkbox"/> Liten (inga skillnader).	<input type="checkbox"/> Förhöjd (viss skillnad).	<input type="checkbox"/> Stor (tydlig skillnad).
Hotbild/utsatthet vid vissa platser:	<input type="checkbox"/> Liten (inga skillnader).	<input type="checkbox"/> Förhöjd (viss skillnad).	<input type="checkbox"/> Stor (tydlig skillnad).
Hotbild/utsatthet vid särskilda evenemang:	<input type="checkbox"/> Liten (inga skillnader).	<input type="checkbox"/> Förhöjd (viss skillnad).	<input type="checkbox"/> Stor (tydlig skillnad).



Vid de arbetsställen det utförts så har det i drygt hälften av fallen genomförts i en direkt och kontinuerlig samverkan med skyddsombud eller arbetstagarare.



Figur 3. Riskbedömningar, genomförande och variationer i hotbild.

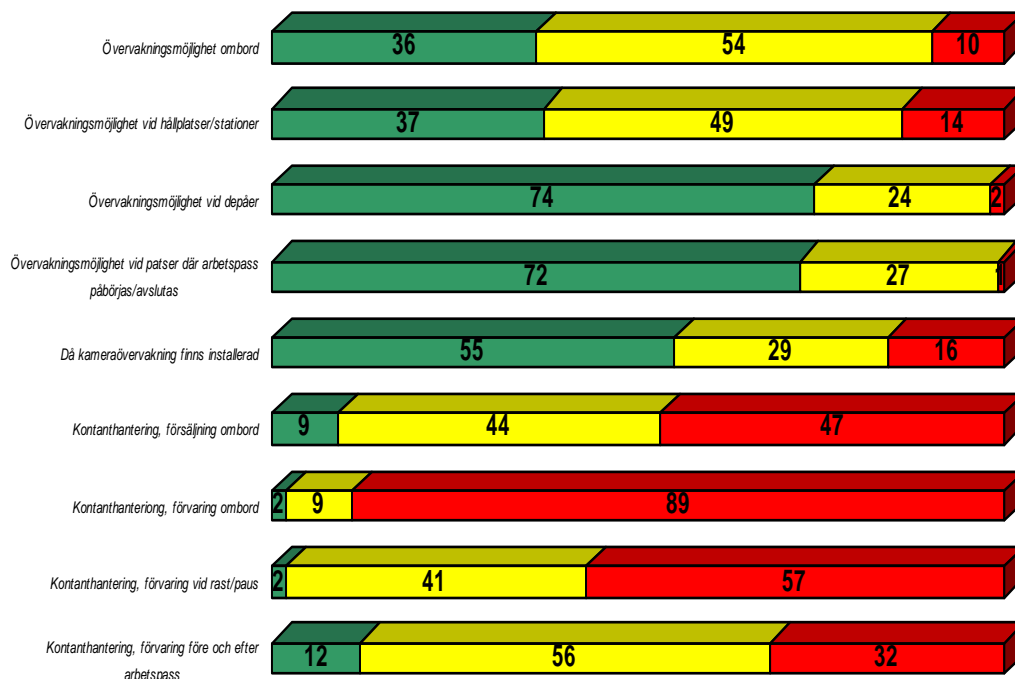
Risker eller riskkällor när det gäller våld och hot kan bland annat handla om den allmänna hotbilden vid särskilda tider eller platser. Variationer beträffande utsatthet och hotbild tycks i första hand vara beroende på vilken tid på dygnet verksamheten bedrivs. I ungefär en tiondel av svaren bedöms hotbilden förändras i stor utsträckning beroende på om verksamheten bedrivs dag- eller nattetid. Det är i första hand de större företagen och i synnerhet de som bedriver spårbunden trafik som upplever denna skillnad, vilket kan förklaras av att en stor andel av de mindre bolagen endast utför dagtrafik. En liknande fördelning kan ses beträffande skillnader i hotbilder beroende på de andra aspekter som bedömningsmodellen tar upp, d.v.s. att de mindre bolagen upplever hotbilden mer konstant om den nu ens finns.

### Undersökning och riskbedömning (forts)

Vid undersökningar kring risker för våld och hot brukar möjligheten att överblicka utrymmen och platser vara en aspekt att ta hänsyn till. Denna möjlighet kan i sig vara förebyggande mot att våld uppkommer men kan också mildra den oro en arbetstagarare kan känna inför att bli överraskad.

Ungefär två tredjedelar har svarat att möjligheterna att övervaka utrymmen ombord och vid hållplatser och stationer är begränsade. Vid depåer och platser där arbetspass börjar eller slutar är det däremot överblickbarheten och belysning god menar över 70 procent av dem som svarat. Vad gäller kameraövervakning är det ca en tredjedel av dem som inkommit med svar som också lämnat en bedömning kring denna fråga. Av dessa är det 16 procent som sällan eller inte alls utför kontroll eller underhåll av kameraövervakningens funktion.

Undersökningar och riskbedömningar	GRÖNT	GULT	RÖTT
Övervakningsmöjlighet ombord:	<input type="checkbox"/> Samtliga utrymmen går att överblicka.	<input type="checkbox"/> Begränsade möjligheter att överblicka utrymmen.	<input type="checkbox"/> Mycket begränsade möjligheter att överblicka.
Övervakningsmöjlighet vid hållplatser/stationer:	<input type="checkbox"/> God överblick, inget skymmande, upplyst.	<input type="checkbox"/> Området kan ej överblickas i sin helhet.	<input type="checkbox"/> Begränsade möjligheter att överblicka, mörkt.
Övervakningsmöjlighet vid depåer:	<input type="checkbox"/> God överblick över det område mellan fordon och depå som personalen ska ta sig, inget skymmande, väl upplyst.	<input type="checkbox"/> Området mellan fordon och depå kan ej överblickas i sin helhet eller är dåligt upplyst.	<input type="checkbox"/> Mycket begränsade möjligheter att överblicka, ingen belysning/mörkt.
Övervakningsmöjlighet vid platser där arbetspass påbörjas/avslutas:	<input type="checkbox"/> God överblick, inget skymmande, upplyst.	<input type="checkbox"/> Området kan ej överblickas i sin helhet eller är dåligt upplyst.	<input type="checkbox"/> Begränsade möjligheter att överblicka, ingen belysning/mörkt.
Då kameraövervakning finns installerad:	<input type="checkbox"/> Regelbundna kontroller av funktion, skriftlig rutin finns.	<input type="checkbox"/> Sporadiska kontroller av funktion.	<input type="checkbox"/> Kontroller av funktion och underhåll utförs sällan eller inte alls.
Kontanthering, försäljning ombord:	<input type="checkbox"/> Ingen försäljning.	<input type="checkbox"/> Viss försäljning.	<input type="checkbox"/> Hög försäljning, enkelbiljetter, kortladdning etc.
Kontanthering, förvaring ombord:	<input type="checkbox"/> Sluten förvaring (biljettautomat eller liknande).	<input type="checkbox"/> Delvis sluten förvaring (sedelbox eller liknande).	<input type="checkbox"/> Kontanter förvaras i väska.
Kontanthering, förvaring vid rast/paus:	<input type="checkbox"/> Sluten förvaring ombord.	<input type="checkbox"/> I värdeskåp ombord eller i rastlokal.	<input type="checkbox"/> Personlig förvaring.
Kontanthering, förvaring före och efter arbetspass:	<input type="checkbox"/> Ingen personlig förvaring/transport.	<input type="checkbox"/> Tillgång till värdeskåp/säkerhetskåp eller liknande.	<input type="checkbox"/> Personlig förvaring.



Figur 4. Riskbedömningar, övervakningsmöjlighet och kontanthering.

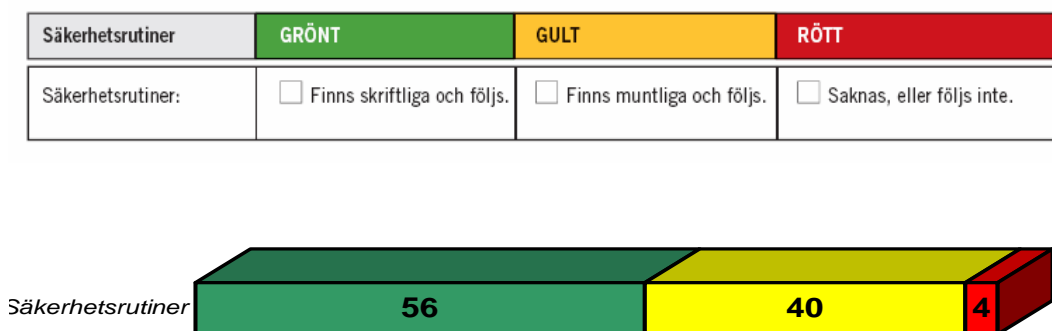
Att hantera värden är en riskkälla i alla verksamheter. Att bli rånad är alltid en mycket traumatisk upplevelse. Hantering av värden betyder många gånger också transport av värden. Inom kollektivtrafiken transporteras och förvaras kassor utanför fordonen där arbetstagarna inte är lika skyddade mot rån samt möjligheten att erhålla snabb hjälp är mer begränsad.

Av dem som svarat utgör andelen som har försäljning ombord 90 procent. Av dessa bedömer ca hälften sin försäljning som "hög". Hos dem där försäljning förekommer förvaras kontanter i väska ombord (89 procent). I drygt hälften av svaren framgår att arbetstagarna under raster bär med sig eller på annat sätt personligen förvarar sin kassa utan tillgång till värdeskåp eller liknande förvaring. Före och efter arbetspasset utgörs denna andel av en tredjedel, d.v.s. där kassan bärs med och personlig förvaring råder. Den höga kontantförsäljningen förekommer i synnerhet i de större företagen och det är också hos dessa som möjligheterna att låsa in eller deponera kassor finns i högre utsträckning.

En stor andel anger i sina kommentarer att en åtgärdsplanering finns för att minimera kontanthantering. Flera hänvisar till att det är trafikhuvudmannen som råder över taxor och betalsystem, men att det finns en dialog eller samverkan med denna i syfte att minimera kontanthantering. Så gott som samtliga trafikhuvudmän anger också i sina svar en åtgärdsplanering för att minska kontanterna. De åtgärder som är mest framträdande är borttagande av nattaxor, fler alternativa försäljningsställen av biljetter, biljettautomater, biljettförsäljning via SMS och laddning av periodfärdbevis via Internet. Planering finns också hos några att ta bort biljettförsäljning ombord, antingen hela dygnet eller del därav.

## Säkerhetsrutiner

I arbeten som kan innebära risker för våld och hot ska särskilda instruktioner och rutiner finnas för att förebygga dessa risker så långt det är möjligt. Dessa rutiner ska vara kända av alla och hållas aktuella.



Figur 5. Säkerhetsrutiner, finns skriftliga, muntliga eller inte alls.

Säkerhetsrutiner finns skriftliga vid drygt hälften av de arbetsställen som svarat. Hos de övriga, som till stor del utgörs av mindre företag, finns dessa rutiner muntligt förmedlade. En mindre andel (fyra procent) saknar dessa rutiner. Några av dessa har i sina kommentarer förklarat att de inte finns beroende på att riskerna inte finns.

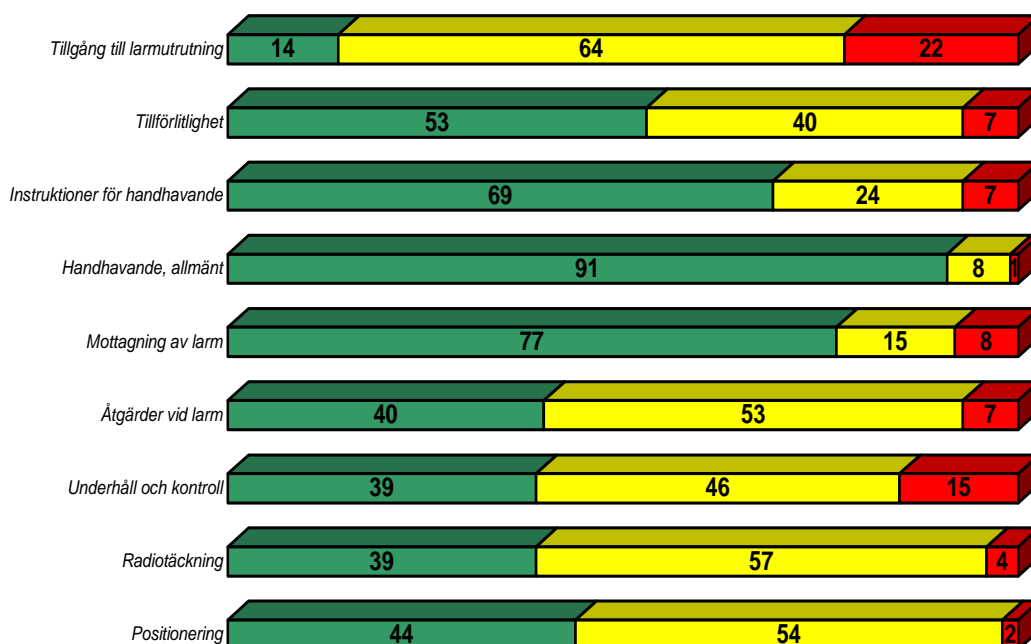
## Larmutrustning

För att snabbt erhålla hjälp i en nödsituation behövs i allmänhet en i förväg uppgjord plan. Att påkalla denna hjälp kan göras på flera sätt och vanligt är att det görs via någon form av larmanordning. Vid införskaffande av larmutrustning finns en mängd aspekter att ta hänsyn till för att åtgärden ska fungera på bästa sätt. Bland annat bör det övervägas om larmutrustningen ska vara fast installerad eller bärbar. För att åtgärden ska vara effektiv är det viktigt att alla känner till hur utrustningen ska användas, samt att kontroller av tillförlitlighet och funktionalitet görs regelbundet. Viktigt är också att det finns en tydlig organisation för hur larm ska tas emot och vilka åtgärder som ska vidtas vid larm.

Larmutrustning	GRÖNT	GULT	RÖTT
Tillgång till larmutrustning:	<input type="checkbox"/> Fast och personburen utrustning finns.	<input type="checkbox"/> Fast utrustning finns.	<input type="checkbox"/> Ingen larmutrustning.
Tillförlitlighet:	<input type="checkbox"/> Fungerar väl.	<input type="checkbox"/> Vissa brister finns i funktionen.	<input type="checkbox"/> Stora brister finns i funktionen.
Instruktioner för handhavande:	<input type="checkbox"/> Finns skriftliga och tillgängliga.	<input type="checkbox"/> Finns muntliga.	<input type="checkbox"/> Instruktioner saknas eller är bristfälliga.
Handhavande, allmänt:	<input type="checkbox"/> Enkel att handha.	<input type="checkbox"/> Handhavande kräver speciella kunskaper.	<input type="checkbox"/> Komplicerad att handha.
Mottagande av larm:	<input type="checkbox"/> Tydlig mottagare och rutin finns för åtgärder.	<input type="checkbox"/> Flera mottagare, olika rutiner.	<input type="checkbox"/> Flera mottagare och/eller otydliga rutiner.
Åtgärder vid larm:	<input type="checkbox"/> Assistans erhålls alltid inom rimlig tid.	<input type="checkbox"/> Assistans erhålls men insatstider varierar.	<input type="checkbox"/> Assistans uteblir, eller insatstiden är lång.
Underhåll och kontroll:	<input type="checkbox"/> Regelbundna kontroller, skriftlig rutin finns.	<input type="checkbox"/> Sporadiska kontroller.	<input type="checkbox"/> Utförs sällan eller inte alls.
Radiotäckning:	<input type="checkbox"/> God utmed hela linjesträckningar.	<input type="checkbox"/> Vissa brister i radiotäckningen finns.	<input type="checkbox"/> Stora brister i radiotäckningen finns.
Positionering:	<input type="checkbox"/> Larm har positioneringssystem (GPS eller motsvarande).	<input type="checkbox"/> Positionering erhålls med hjälp av tidtabell.	<input type="checkbox"/> Positionering svår eller omöjlig att erhålla.

Ungefär två tredjedelar av de som svarat har fast utrustning installerad i fordonen. Ungefär 14 procent har både fast installerad och personburen utrustning. Ca en femtedel av de svarande har ingen larmutrustning alls. Detta gäller i synnerhet för de mindre företagen som dock påpekar i sina kommentarer att när hjälp behöver påkallas så används mobiltelefon. I de fall utrustning finns installerad fungerar den

väl och tillförlitligheten är hög hos drygt hälften av dem som svarat. Instruktioner finns skriftliga och tillgängliga menar två tredjedelar och drygt 90 procent hävdar att utrustningen är enkel att använda. Även när det gäller mottagare och rutiner vid larm menar de flesta att detta är tydligt. Vid larm ges assistens inom rimlig tid menar 40 procent och 53 procent menar att tiden för assistens varierar. Kontroll och underhåll av larmet sker aldrig eller sällan menar 15 procent och närmare hälften av de svarande menar att det endast görs sporadiskt. På det stora hela så är radiotäckningen god även om drygt hälften rapporterar vissa brister. En liknande bedömning görs vad beträffar positioneringsmöjligheter.



Figur 6. Larmutrustning, tillförlitlighet, organisering, underhåll, mm.

### Efterhjälpande åtgärder

Avgörande för att på ett tillfredsställande sätt kunna ge hjälp vid allvarliga händelser är att det i verksamheten finns en beredskap för och kunskap om akuta åtgärder. Akuta insatser, både medicinska och psykologiska är av stor betydelse för att hindra ytterligare skadeverkan. Det förbättrar även förutsättningarna för återhämtning och minskar risken för framtida ohälsa.

Det är också viktigt att åtgärder för arbetsanpassning och rehabilitering sätts in så tidigt som möjligt. Redan efter en kort tids inaktivitet eller frånvaro från arbetet minskar förutsättningarna för rehabilitering mycket kraftigt. Samtidigt har det visat sig att snabb och regelbunden kontakt mellan den sjukskrivne samt arbetskamrater och arbetsledning bidrar till att förkorta sjukskrivningsperioderna.

Efterhjälpande åtgärder	GRÖNT	GULT	RÖTT
Första hjälpen:	<input type="checkbox"/> Beredskap, kunskaper och skriftliga rutiner finns.	<input type="checkbox"/> Viss beredskap finns.	<input type="checkbox"/> Beredskap saknas.
Krishantering:	<input type="checkbox"/> Beredskap, kunskaper och skriftliga rutiner finns.	<input type="checkbox"/> Viss beredskap finns.	<input type="checkbox"/> Beredskap saknas.
Arbetsanpassning:	<input type="checkbox"/> Organisering och kunskaper finns.	<input type="checkbox"/> Organisering och kunskaper finns i viss mån.	<input type="checkbox"/> Organisering och kunskaper saknas.
Rehabilitering:	<input type="checkbox"/> Organisering och kunskaper finns.	<input type="checkbox"/> Organisering och kunskaper finns i viss mån.	<input type="checkbox"/> Organisering och kunskaper saknas.



Figur 7. Efterhjälpande åtgärder.

Samtliga anser att det finns kunskap, skriftliga rutiner eller viss beredskap för att kunna ge första hjälpen. Betydande andel har också kunskap och beredskap för krishantering. Organisering och kunskaper bedöms överlag också vara tillfredsställande när det gäller arbetsanpassning samt rehabilitering. Den lilla grupp företag där denna organisering saknas utgörs i första hand av mindre verksamheter i de norrländska kommunerna.

### Uppföljning, våld och hot

Vid bedömning av risker finns det ett värde i att känna till de händelser med våld- eller hotinslag som förekommit i verksamheten under åren. Därför är tillbuds- och händelserapportering ett viktigt instrument i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Hos tre fjärdedelar av de svarande finns en i organisationen känd och använd rutin för tillbudsrapportering, som också dokumenteras skriftligt. De arbetsställen som inte har mer formaliserade rutiner för tillbudsrapportering utgörs så gott som uteslutande av de mindre företagen. Kommentarer till att rutinen inte finns är dels att incidenter och tillbud inte förekommer och dels att eventuella händelser rapporteras och diskuteras vid "fikabordet".

Uppföljning, våld och hot	GRÖNT	GULT	RÖTT
Tillbudsrapportering:	<input type="checkbox"/> Rutin finns och är känd i organisationen, skriftlig dokumentation, används.	<input type="checkbox"/> Rutin finns men är inte känd i organisationen, används sporadiskt.	<input type="checkbox"/> Rutin/system finns inte eller används sällan.
Anmälan av allvarliga tillbud och olyckor till Arbetsmiljöverket enligt 2 § arbetsmiljöförordningen:	<input type="checkbox"/> Skriftlig rutin finns och är känd i organisationen, anmälningar görs.	<input type="checkbox"/> Skriftlig rutin finns men är ej känd i organisationen, anmälningar sker sporadiskt.	<input type="checkbox"/> Rutin/system finns inte, anmälan sker ej.
Annan uppföljning:	<input type="checkbox"/> Skyddsronder, utvecklingssamtal, arbetsplatsmöten, enkäter etc.	<input type="checkbox"/> Viss uppföljning, ej dokumenterad.	<input type="checkbox"/> Ingen uppföljning.

Enligt Arbetsmiljöförordningen 2 § ska arbetsgivaren anmäla till Arbetsmiljöverket om allvarlig arbetsskada uppstått eller inträffade tillbud som har inneburit allvarlig fara för liv eller hälsa. Syftet med anmälan är att myndigheten ska få kännedom om olyckor eller tillbud för att vid behov snabbt ta sig till arbetsplatsen för att utreda händelsen och genomföra en inspektion. På varje arbetsplats ska det finnas en rutin för anmälningar av dessa händelser.



Figur 8. Uppföljning våld och hot, tillbudsrapportering, AML §2-anmälan.

Svarsfördelningen när det gäller rutiner för att rapportera allvarliga händelser och tillbud till Arbetsmiljöverket ser ut på ett liknande sätt som för den interna tillbudsrapporteringen. Även när det gäller andra uppföljningsformer ger svaren ett liknande mönster. Noterbart är att en tredjedel inte skriftligen dokumenterar de uppföljningsformer som används.

### Samverkan mellan trafikhuvudmän och entreprenörer

Så gott som samtliga trafikhuvudmän ger i sina svar uttryck för att det finns ett stort engagemang för frågorna kring våld och hot. Flera tillhandahåller särskilda utbildningar kring dessa frågor för entreprenörernas anställda. Det är också vanligt att dessa frågor berörs i samband med den certifiering av förare som genomförs i tra-

fikhuvudmännens regi. I samtliga svar från trafikhuvudmännen redovisas en ambition eller planering att på olika sätt minska kontanthantering ombord som ett led i att minska rånrisk. Bland annan åtgärdsplanering som redovisas av trafikhuvudmännen märks kameraövervakning och väktarstöd för att förebygga våld och hot. Även entreprenörerna återger i sina svar att samarbetet med trafikhuvudmännen kring frågorna som rör risker för våld och hot överlag är gott.





## Så använder du bedömningsmodellen för våld och hot i kollektivtrafiken

Den här bedömningsmodellen är framtagen utifrån de områden/företeelser i kollektivtrafikens arbetsmiljö som innebär risker för våld eller hot om våld. Områdena återfinns i den vänstra kolumnen. Modellens syfte är att vara ett stöd till att göra en bedömning utifrån en helhetssyn – därför bör de olika områdena inte betraktas som oberoende av varandra.

Ett område eller en företeelse som inte finns med i områdeskolumnen, och som kollektivtrafiken i hög grad präglas av, är ensamarbete. Anledningen till det är att ensamarbete har en övergripande ställning och att hänsyn bör tas till förekomsten av ensamarbete i den bedömning som görs för varje område.

**Bedömningsmodell för våld och hot i kollektivtrafiken**

Företags/organisationens namn: \_\_\_\_\_

Adress: \_\_\_\_\_

Arbetsledning	GRÖNT	GULT	RÖTT
Kunskaper säkerhet:	<input type="checkbox"/> Har bransch- / central säkerhetsutbildning.	<input type="checkbox"/> Ingen direkt säkerhetsutbildning, "självvärn".	<input type="checkbox"/> Saknar utbildning, erfarenhet och kunskaper.
Färdighet:	<input type="checkbox"/> God.	<input type="checkbox"/> Tillräcklig endast tidvis.	<input type="checkbox"/> Arbetsledning gör sällan ett nå.

Arbetsgästen	GRÖNT	GULT	RÖTT
Kunskaper säkerhet:	<input type="checkbox"/> Har bransch- / central säkerhetsutbildning.	<input type="checkbox"/> Ingen direkt säkerhetsutbildning, "självvärn".	<input type="checkbox"/> Saknar utbildning, erfarenhet och kunskaper.
Kunskaper bemötande och konflikthantering:	<input type="checkbox"/> Har utbildning.	<input type="checkbox"/> Ingen utbildning, har erfarenhet.	<input type="checkbox"/> Saknar utbildning, erfarenhet och kunskaper.
Anerkännande utbildning och övning:	<input type="checkbox"/> Genomförs regelbundet.	<input type="checkbox"/> Genomförs sporadiskt.	<input type="checkbox"/> Genomförs inte.

Modellen innehåller tre färgade kolumner där förhållanden som återfinns i den gröna kolumnen i regel kan anses som acceptabla. Matchar förhållandena den gula kolumnen behövs oftast undersökning och bedömningen värderas ytterligare för att mer noggrant avgöra graden av risk. Är omständigheterna så som de beskrivs i den röda kolumnen är det i regel olämpligt och åtgärder bör vidtas.

Bedömning görs i första hand med hjälp av att sätta ett kryss för grönt, gult eller rött för vardera området. I det systematiska arbetsmiljöarbetet ingår dock även att skriftligen dokumentera de faktiska förhållandena samt upprätta handlingsplan för eventuella åtgärder.

Modellen är alltså tänkt utgöra ett stöd i arbetet med att identifiera riskerna i verksamheten, samt i sökandet efter svaren på vilka åtgärder som kan behövas. Svaren står dock sällan att finna i själva modellen utan snarare i den enskilda verksamheten.

Modellen tar sin grund i de föreskrifter som återfinns i Arbetsmiljöverkets föreskrifter AFS 2001:1 om systematiskt arbetsmiljöarbete, AFS 1982:3 om ensamarbete, AFS 1993:2 om våld och hot, AFS 1999:7 om första hjälpen och krisstöd, samt AFS 1994:1 om arbetsanpassning och rehabilitering.



## Bedömningsmodell för våld och hot i kollektivtrafiken

Företags/organisationens namn: \_\_\_\_\_

Adress: \_\_\_\_\_

Arbetsledning	GRÖNT	GULT	RÖTT
Kunskaper säkerhet:	<input type="checkbox"/> Har bransch-/central säkerhetsutbildning.	<input type="checkbox"/> Ingen direkt säkerhetsutbildning, "sjävlärd".	<input type="checkbox"/> Saknar utbildning, erfarenheter och kunskaper.
Tillgänglighet:	<input type="checkbox"/> God.	<input type="checkbox"/> Tillgänglig endast tidvis.	<input type="checkbox"/> Arbetsledning går sällan att nå.

Arbetstagare	GRÖNT	GULT	RÖTT
Kunskaper säkerhet:	<input type="checkbox"/> Har bransch-/central säkerhetsutbildning.	<input type="checkbox"/> Ingen direkt säkerhetsutbildning, "sjävlärd".	<input type="checkbox"/> Saknar utbildning, erfarenheter och kunskaper.
Kunskaper bemötande och konflikthantering:	<input type="checkbox"/> Har utbildning.	<input type="checkbox"/> Ingen utbildning, har erfarenheter.	<input type="checkbox"/> Saknar utbildning, erfarenheter och kunskaper.
Återkommande utbildning och övning:	<input type="checkbox"/> Genomförs regelbundet.	<input type="checkbox"/> Genomförs sporadiskt.	<input type="checkbox"/> Genomförs inte.



Undersökningar och riskbedömningar	GRÖNT	GULT	RÖTT
Genomförande:	<input type="checkbox"/> Regelbundet, skriftligt dokumenterade, aktuella.	<input type="checkbox"/> Utförda, skriftlig dokumentation finns.	<input type="checkbox"/> Inte utförda.
Görs i samverkan med skyddsombud/ arbetstagarare:	<input type="checkbox"/> Ja.	<input type="checkbox"/> Delvis.	<input type="checkbox"/> Nej.
Hotbild/utsatthet vid vissa tider på dygnet:	<input type="checkbox"/> Liten (inga skillnader).	<input type="checkbox"/> Förhöjd (viss skillnad).	<input type="checkbox"/> Stor (tydlig skillnad).
Hotbild/utsatthet vid vissa linjesträckningar:	<input type="checkbox"/> Liten (inga skillnader).	<input type="checkbox"/> Förhöjd (viss skillnad).	<input type="checkbox"/> Stor (tydlig skillnad).
Hotbild/utsatthet vid vissa platser:	<input type="checkbox"/> Liten (inga skillnader).	<input type="checkbox"/> Förhöjd (viss skillnad).	<input type="checkbox"/> Stor (tydlig skillnad).
Hotbild/utsatthet vid särskilda evenemang:	<input type="checkbox"/> Liten (inga skillnader).	<input type="checkbox"/> Förhöjd (viss skillnad).	<input type="checkbox"/> Stor (tydlig skillnad).
Övervakningsmöjlighet ombord:	<input type="checkbox"/> Samtliga utrymmen går att överblicka.	<input type="checkbox"/> Begränsade möjligheter att överblicka utrymmen.	<input type="checkbox"/> Mycket begränsade möjligheter att överblicka.
Övervakningsmöjlighet vid hållplatser/stationer:	<input type="checkbox"/> God överblick, inget skymmande, upplyst.	<input type="checkbox"/> Området kan ej överblickas i sin helhet.	<input type="checkbox"/> Begränsade möjligheter att överblicka, mörkt.
Övervakningsmöjlighet vid depåer:	<input type="checkbox"/> God överblick över det område mellan fordon och depå som personalen ska ta sig, inget skymmande, väl upplyst.	<input type="checkbox"/> Området mellan fordon och depå kan ej överblickas i sin helhet eller är dåligt upplyst.	<input type="checkbox"/> Mycket begränsade möjligheter att överblicka, ingen belysning/mörkt.
Övervakningsmöjlighet vid platser där arbetspass påbörjas/avslutas:	<input type="checkbox"/> God överblick, inget skymmande, upplyst.	<input type="checkbox"/> Området kan ej överblickas i sin helhet eller är dåligt upplyst.	<input type="checkbox"/> Begränsade möjligheter att överblicka, ingen belysning/mörkt.
Då kameraövervakning finns installerad:	<input type="checkbox"/> Regelbundna kontroller av funktion, skriftlig rutin finns.	<input type="checkbox"/> Sporadiska kontroller av funktion.	<input type="checkbox"/> Kontroller av funktion och underhåll utförs sällan eller inte alls.
Kontanthantering, försäljning ombord:	<input type="checkbox"/> Ingen försäljning.	<input type="checkbox"/> Viss försäljning.	<input type="checkbox"/> Hög försäljning, enkelbiljetter, kortladdning etc.
Kontanthantering, förvaring ombord:	<input type="checkbox"/> Sluten förvaring (biljettautomat eller liknande).	<input type="checkbox"/> Delvis sluten förvaring (sedelbox eller liknande).	<input type="checkbox"/> Kontanter förvaras i väska.
Kontanthantering, förvaring vid rast/paus:	<input type="checkbox"/> Sluten förvaring ombord.	<input type="checkbox"/> I värdeskåp ombord eller i rastlokal.	<input type="checkbox"/> Personlig förvaring.
Kontanthantering, förvaring före och efter arbetspass:	<input type="checkbox"/> Ingen personlig förvaring/transport.	<input type="checkbox"/> Tillgång till värdeskåp/säkerhetsskåp eller liknande.	<input type="checkbox"/> Personlig förvaring.



Säkerhetsrutiner	GRÖNT	GULT	RÖTT
Säkerhetsrutiner:	<input type="checkbox"/> Finns skriftliga och följs.	<input type="checkbox"/> Finns muntliga och följs.	<input type="checkbox"/> Saknas, eller följs inte.

Larmutrustning	GRÖNT	GULT	RÖTT
Tillgång till larmutrustning:	<input type="checkbox"/> Fast och personburen utrustning finns.	<input type="checkbox"/> Fast utrustning finns.	<input type="checkbox"/> Ingen larmutrustning.
Tillförlitlighet:	<input type="checkbox"/> Fungerar väl.	<input type="checkbox"/> Vissa brister finns i funktionen.	<input type="checkbox"/> Stora brister finns i funktionen.
Instruktioner för handhavande:	<input type="checkbox"/> Finns skriftliga och tillgängliga.	<input type="checkbox"/> Finns muntliga.	<input type="checkbox"/> Instruktioner saknas eller är bristfälliga.
Handhavande, allmänt:	<input type="checkbox"/> Enkel att handha.	<input type="checkbox"/> Handhavande kräver speciella kunskaper.	<input type="checkbox"/> Komplicerad att handha.
Mottagande av larm:	<input type="checkbox"/> Tydlig mottagare och rutin finns för åtgärder.	<input type="checkbox"/> Flera mottagare, olika rutiner.	<input type="checkbox"/> Flera mottagare och/eller otydliga rutiner.
Åtgärder vid larm:	<input type="checkbox"/> Assistens erhålls alltid inom rimlig tid.	<input type="checkbox"/> Assistans erhålls men insatstider varierar.	<input type="checkbox"/> Assistans uteblir, eller insatstiden är lång.
Underhåll och kontroll:	<input type="checkbox"/> Regelbundna kontroller, skriftlig rutin finns.	<input type="checkbox"/> Sporadiska kontroller.	<input type="checkbox"/> Utförs sällan eller inte alls.
Radiotäckning:	<input type="checkbox"/> God utmed hela linjesträckningar.	<input type="checkbox"/> Vissa brister i radiotäckningen finns.	<input type="checkbox"/> Stora brister i radiotäckningen finns.
Positionering:	<input type="checkbox"/> Larm har positioneringssystem (GPS eller motsvarande).	<input type="checkbox"/> Positionering erhålls med hjälp av tidtabell.	<input type="checkbox"/> Positionering svår eller omöjlig att erhålla.



Efterhjälpande åtgärder	GRÖNT	GULT	RÖTT
Första hjälpen:	<input type="checkbox"/> Beredskap, kunskaper och skriftliga rutiner finns.	<input type="checkbox"/> Viss beredskap finns.	<input type="checkbox"/> Beredskap saknas.
Krishantering:	<input type="checkbox"/> Beredskap, kunskaper och skriftliga rutiner finns.	<input type="checkbox"/> Viss beredskap finns.	<input type="checkbox"/> Beredskap saknas.
Arbetsanpassning:	<input type="checkbox"/> Organisering och kunskaper finns.	<input type="checkbox"/> Organisering och kunskaper finns i viss mån.	<input type="checkbox"/> Organisering och kunskaper saknas.
Rehabilitering:	<input type="checkbox"/> Organisering och kunskaper finns.	<input type="checkbox"/> Organisering och kunskaper finns i viss mån.	<input type="checkbox"/> Organisering och kunskaper saknas.

Uppföljning, våld och hot	GRÖNT	GULT	RÖTT
Tillbudsrapportering:	<input type="checkbox"/> Rutin finns och är känd i organisationen, skriftlig dokumentation, används.	<input type="checkbox"/> Rutin finns men är inte känd i organisationen, används sporadiskt.	<input type="checkbox"/> Rutin/system finns inte eller används sällan.
Anmälan av allvarliga tillbud och olyckor till Arbetsmiljöverket enligt 2 § arbetsmiljöförordningen:	<input type="checkbox"/> Skriftlig rutin finns och är känd i organisationen, anmälningar görs.	<input type="checkbox"/> Skriftlig rutin finns men är ej känd i organisationen, anmälningar sker sporadiskt.	<input type="checkbox"/> Rutin/system finns inte, anmälan sker ej.
Annan uppföljning:	<input type="checkbox"/> Skyddsronder, utvecklingssamtal, arbetsplatsmöten, enkäter etc.	<input type="checkbox"/> Viss uppföljning, ej dokumenterad.	<input type="checkbox"/> Ingen uppföljning.

Datum och underskrift:

\_\_\_\_\_

Arbetsgivarrepresentant

\_\_\_\_\_

Skyddsombud/Företrädare för arbetstagarna



Distriktet i Göteborg  
Arne Alfredsson, 031-743 72 35  
goteborg@av.se

Till trafikhuvudmännen

## Begäran om uppgifter angående era entreprenörer och önskemål om upplysningar om ert eventuella förebyggande arbete mot våld och hot i kollektivtrafiken.

Under 2007 och 2008 fokuserar Arbetsmiljöverket bland annat på våld och hot inom kollektivtrafiken. Skälet till detta är att vi med stor oro kunnat konstatera en ökad risk för att arbetstagare inom denna bransch kan komma att utsättas ut för våld och hot under sitt arbete. Under åren 2004 och 2005 inkom nära 240 anmälningar om allvarliga tillbud och olyckor till myndigheten, där just hot och våld varit orsak till anmälan.

Det är arbetsgivarens skyldighet att så långt som möjligt förebygga risken för att en arbetstagare kan komma att utsättas för bl.a. våld och hot. I den mån ni som trafikhuvudman inte driver kollektivtrafik i egen regi är det alltså era entreprenörer som har ovanstående skyldigheter. Vår bedömning är dock att trafikhuvudmännen generellt arbetar aktivt med att förebygga riskerna för våld och hot i kollektivtrafiken, eftersom det bl.a. ligger i ert intresse att kunna erbjuda era resenärer trygga och säkra resor.

För att få en nationellt övergripande bild av vad som görs i branschen för att förebygga våld och hot behöver vi få in en del nödvändiga uppgifter. Därför riktar myndigheten följande krav mot er:

Ni ska **senast den 2 juli 2007** till Arbetsmiljöverket (se adress nederst på sidan 1) redovisa nedanstående. Var vänlig ange vår beteckning (AI 2007/8273) i svaret. Se 7 kap 3 § arbetsmiljölagen.

1. Inom vilket eller vilka län som ni som trafikhuvudman bedriver kollektiv buss-, spårvagns- och tågtrafik (ej taxi).
2. Vilka entreprenörer som utför kollektiv buss-, spårvagns- och tågtrafik för er räkning. Uppgifterna ska omfatta såväl fullständigt namn som fullständig adress. I den mån som ni själva, helt eller delvis, utför ovan nämnd trafik ska detta anges.



Uppgifterna om era entreprenörer kommer att ligga till grund för ett utskick av ett brev med krav på att entreprenörerna, genom en bedömningsmodell, gör en självskattning av riskerna för att deras arbetstagare kan komma att utsättas ut för våld och hot. En kopia av bedömningsmodellen och brevet kommer att sändas till er i samband med utskicket till entreprenörerna.

### Önskemål om ytterligare uppgifter

Utöver kraven på redovisning skulle vi vara hjälpta av om ni ville förse oss med uppgifter om, och i så fall hur, ni som trafik huvudman själv, eller tillsammans med era entreprenörer, arbetar för att minimera våld och hot i kollektivtrafiken. Det kan bl.a. röra sig om utbildning/kunskaper, taxesytem inkl. kontanthantering, övervakningskameror, larmutrustning, ensamarbete/dubbelbemanning, samarbete med väktare och polis och andra samhällsaktörer inom området våld och hot.

Dessutom vill vi be er att redogöra för hur många inträffade händelser som förknippats med våld och hot mot förare och andra arbetstagare inom kollektivtrafiken som kommit till er kännedom under 2006, samt vilka eventuella åtgärder som tagits för att förebygga ytterligare händelser.

Har ni frågor att ställa går det bra att kontakta projektledaren.

Bernt Nilsson  
*Tillsynschef*

Arne Alfredsson  
*Projektledare*

Kort om Arbetsmiljöverket:

Arbetsmiljöverket är den statliga myndighet som har regeringens och riksdagens uppdrag att se till att arbetsmiljön uppfyller de krav som finns i arbetsmiljölagen om att alla ska ha en bra och utvecklande arbetsmiljö.

Vi bedriver vårt arbete genom att utfärda juridiskt bindande föreskrifter, inspektera arbetsställen och sprida information. Besök gärna vår webbplats, [www.av.se](http://www.av.se), när ni vill veta mer om oss och om lagar och föreskrifter om arbetsmiljö.



Distriktet i Stockholm

Douglas Melander, 08-475 01 29

Ulf Strandberg, 08-730 95 60

Till buss-, spårvagns- och  
lokaltågsentreprenörer

## Begäran om uppgifter beträffande ert förebyggande arbete mot våld och hot i kollektivtrafiken.

(2 bilagor)

Ni ska **före den 22 oktober 2007** skicka in till Arbetsmiljöverket den ifyllda bedömningsmodellen och en skriftlig sammanställning av era kommentarer till bedömningen. I svaret bör ni särskilt beskriva hur skyddsombud och övrig personal har varit delaktiga i arbetsmiljöarbetet.

Var vänlig ange vår beteckning AI 2007/8273 i svaret.

1. Ni ska med hjälp av bifogad bedömningsmodell, kartlägga och bedöma de risker för våld och hot som finns inom ert verksamhetsområde. Era svar ska anges i bedömningsmodellen med en kryssmarkering för varje område.
2. Ni ska, i ett separat dokument, kortfattat kommentera de värderingar som ni har angivit i bedömningsmodellen. Kommentarer ska redovisas för varje områdesgrupp för sig. Denna kommentar till bedömningsmodellen ska vara skriftlig. Av svaret ska dessutom framgå, vilka åtgärder ni redan har vidtagit och vilka åtgärder ni planerar att vidta på kort och på lång sikt. För denna planering av åtgärder är det troligt att ni behöver konsultera er huvudman.

Se 4, 8 och 10 §§ Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 2001:1) om systematiskt arbetsmiljöarbete. Se även 7 kap. 3 § arbetsmiljölagen.

När Arbetsmiljöverket har tagit del av ert svar kommer vi att bedöma om en inspektion ska genomföras. Inspektionen kommer att ske tidigast under våren 2008.





## Bakgrund

Under 2007 och 2008 fokuserar Arbetsmiljöverket bland annat på våld och hot inom kollektivtrafiken. Skälet till detta är att vi med stor oro kunnat konstatera en ökad risk för att arbetstagare inom denna bransch kan komma att utsättas för våld och hot under sitt arbete. Under de tre senaste åren har nära 450 anmälningar om allvarliga tillbud och olyckor, där just våld och hot varit orsak till anmälan, kommit in till myndigheten.

Det är arbetsgivarens skyldighet att så långt som möjligt förebygga risken för att en arbetstagare kan komma att utsättas för bland annat våld och hot.

## Information

Uppgifterna om er verksamhet har vi hämtat in från er trafikhuvudman.

Arbetsmiljöverket arbetar för att minska riskerna för ohälsa och olycksfall i arbetslivet och för att förbättra arbetsmiljön ur ett helhetsperspektiv.

Besök Arbetsmiljöverkets webbplats [www.av.se](http://www.av.se) när ni vill veta mer om oss och lagar och föreskrifter om arbetsmiljö. Ni kan också läsa om hur våra inspektioner går till och de krav vi kan komma att ställa.

Har ni frågor att ställa går det bra att kontakta

Ulf Strandberg, tel. 08-730 95 60, e-postadress, [ulf.strandberg@av.se](mailto:ulf.strandberg@av.se) eller

Douglas Melander, tel. 08-475 01 29, e-postadress, [douglas.melander@av.se](mailto:douglas.melander@av.se).

Bernt Nilsson  
Tillsynschef

Ulf Strandberg  
Projektledare