



Dato	Journalnr	Sagsbehandler	e-mail	Telefon
13. december 2007	1-13-3-07	Danni Giørtz-Jørgensen	dgj@midttrafik.dk	87 40 82 04

## Handleplan til sikring af buschaufførers og billetkontrollørers sikkerhed og tryghed

To meget voldsomme episoder mod en buschauffør og en billetkontrollør har resulteret i en stor utryghed blandt buschauffører og kontrollører.

På den baggrund laves følgende handle af ledelsen i Busselskabet Århus Sporveje og Midttrafik med henblik på at øge sikkerheden og trygheden for buschauffører og billetkontrollører.

### Fælles for Busselskabet og Midttrafik

#### 0 – Tolerance – fælles for hele Midttrafik.

Midttrafik og Busselskabet accepterer ikke vold eller trusler om vold mod ansatte. Alle volds-episoder politianmeldes.

Det er helt klart, at både chauffører og kontrollører har Midttrafiks og Busselskabets opbakning til at undgå voldelige episoder eller utrygge situationer – også hvis dette betyder, at en tur ikke køres færdig, eller at en kontrolafgift ikke opkræves som planlagt.

Hvis en buschauffør eller en billetkontrollør således ikke kan fortsætte sit arbejde efter en episode vurderer medarbejderen selv om man vil hjem eller fortsætte tjenesten senere.

#### Video i busserne

Det sikres, at alle busser, der kører om aftenen, er video udstyret. Fra september 2008 er alle busser installeret med video. Der skal laves en informationsindsats, der sikrer en bedre "reklame" for videoerne, så det har den ønskede præventive effekt.

#### Kampagner – fælles for hele Midttrafik

Busselskabet indgår aktivt i begyndelsen af 2008 i konkrete "RESPEKT" – og "STOP VOLDEN" kampagner i samarbejde med Midttrafik. Der laves desuden særlig kampagne i forhold til forståelse af og respekt for billetkontrollørernes opgave (se senere).

Generelt skal der derudover arbejdes med initiativer, der sikrer at der er en positiv kontakt mellem kunderne og billetkontrollører og chauffører. Der skal bygges på de 99,9 % der aldrig er problemer med.

### Specielt for buschauffører i Busselskabet Århus Sporveje

#### Vagtselskab

Busselskabet tilknytter et vagtselskab til at mindske utrygheden for buschaufførerne. Der er tale om et autoriseret selskab der i kortere perioder, efter behov indsættes i busserne. Indsatsen koordineres med busselskabets personaleledere og evalueres løbende mellem Busselskabets ledelse og sikkerheds- og tillidsrepræsentanter. Vagtselskabet skal alene skabe tryghed i busserne, og skal betragtes som et ekstra stykke værktøj der kan anvendes i specielle situationer.

#### Risikosituationer

I det omfang der opstår risikosituationer med større konfrontationer, stenkastepisoder m.v., har Busselskabet et beredskab der sikrer at busserne ikke kommer ind i områder hvor der er en aktuel risiko. Risikoen vurderes af personalelederne på baggrund af chaufførropkald, i et tæt samarbejde med politiet i hvert enkelt tilfælde.

### Telefon- og alarm system

Telefon- og alarmsystemet fungerer i hele driftsdøgnet. Telefon- og alarmsystem effektiviseres. Hensigten er at der skal etableres et sikkert kommunikationsmiddel og et sikkert og troværdigt alarmsystem. I dag er der både telefon- og alarmsystem i busserne. Men det skal evalueres i volds- og sikkerhedsudvalg med henblik på effektivisering. Arbejdet iværksættes ved voldsudvalgs møde den 19. december 2007.

### Konfliktuddannelse

Konfliktuddannelse fortsættes, effektiviseres og evalueres. Arbejdet iværksættes straks i voldsudvalget ved Busselskabet.

### Information i busserne

Det skal overvejes om en skiltning med: "Alle chikaner, trusler og voldsepisoder politianmeldes" – skal opsættes i busserne.

### Yderligere tiltag

Evt. yderligere tiltag drøftes i voldsudvalget på mødet den 19. december.

### Information

Information om episoder udsendes fortsat til alle ledere samt sikkerheds- og tillidsrepræsentanter. Information om ovennævnte initiativer udsendes på opslag og lægges på Busselskabets hjemmeside.

### Statistik

Der laves forsat statistik på alle episoder der registreres af den enkelte chauffør.

## **Specielt for billetkontrollører i Midttrafik**

Billetkontrollørernes sikkerhed har altid været prioriteret højt, og at det gennem de senere år er lykkedes at nedbringe antallet af 'nul-tolerance' episoder væsentligt, som det fremgår af tabellen herunder. I henhold Midttrafiks 'nul-tolerance' politik registreres alle episoder, hvor en billetkontrollør føler sig krænkede af trusler, overfusning, skub, spytning eller egentlige slag eller spark. Tallene i nedenstående kategori dækker således over 'nul-tolerance'-episoder efter ovenstående definition. Ca. 20-30 % af nul-tolerance episoderne kan karakteriseres som slag eller spark.

År	Antal nul-tolerance episoder
2004	29
2005	23
2006	12
2007	10

Med henblik på at øge sikkerheden for billetkontrollørernes iværksættes følgende initiativer:

- *Billetkontrollørernes identitet.* Billetkontrollørernes identitet er ikke offentlig. Midttrafik drøfter med billetkontrollørerne om sikkerheden omkring billetkontrollørernes identitet kan strammes yderligere.
- *Vagt/Politi.* Midttrafik har en vagtaftale med Dansikring. Ved truende situationer sikres billetkontrollørernes sikkerhed gennem en alarmknap, de bærer på sig. Ved aktivering registreres via GPS, hvor knappen er aktiveret, og alarmknappens position følges herefter, så eksempelvis en kørende bus løbende registreres. Midttrafik gennemgår nu en række tests for at sikre, at alarmknappen virker hver gang. Leverandøren udskiftes, hvis stabiliteten ikke er tilfredsstillende. Dansikring tilkalder ved aktivering af alarmknappen altid Politiet, og det skal gennem dialog med Politiet sikres, at Politiet har tilstrækkelig fokus på billetkontrollørernes sikkerhed i disse situationer. Billetkontrollørerne har udover alarmknappen også mobiltelefon.

- *Konflikthåndtering.* De nuværende konflikthåndteringstrategier og 0-tolerance politikken er formuleret i samarbejde med Arbejdstilsynet og Politiet. Politikkerne og strategierne skal have et gennemsyn, og der gennemføres snarest en ny runde med efteruddannelse i konflikthåndtering for hele billetkontrollørkorpset
- *Turplanlægning.* Principperne for turplanlægning gennemgås. Allerede i dag anvendes på visse tidspunkter (især natbusser) stort set udelukkende 3-mandshold. Det skal overvejes om denne praksis skal udvides til bestemte øvrige tidspunkter og områder. Midttrafik er enig med FOA og 3F om, at billetkontrollørerne skal føle sig sikre, når de udsteder afgifter. FOA har foreslået, at der ikke skal uddeles afgifter på bestemte linier eller dele af byen. Dette må dog afvises, da det vil sende et meget uheldigt signal om, at det lønner sig at optræde truende/voldeligt over for billetkontrollørerne.
- *Kampagner og samarbejde med organisationer.* Midttrafik gennemfører i 1. halvår 2008 en informationskampagne i busserne om billetkontrolløren. Biletkontrollørerne inddrages i arbejdet. Formålet er at skabe større forståelse for og respekt om billetkontrollørernes opgave. Formålet er desuden at øge kendskabet til reglerne for billettering i Århus og at skabe øget forståelse for, at man ikke bør forsøge at snyde billetkontrolløren. Dette kan reducere konfliktniveauet.

Eksempel: Kunderne er ifølge reglerne forpligtet til at stemple klippekort eller købe billet umiddelbart efter påstigning. I modsat fald skal kontrolløren give en bøde. Chaufføren vil normalt blive spurgt af billetkontrolløren, om nogle først har købt/stemplet efter at have set billetkontrollørerne ved næste stoppested. Der opstår af og til konflikter med kunder, der ikke har købt/stemplet hurtigt nok.

Eksempel: Biletkontrollørerne oplever også af og til konflikter i forbindelse med, at kunder forsøger at opgive falsk navn. Biletkontrollørerne har en række metoder til at afsløre dette.

Midttrafik vil overveje om man gennem andre former for kampagner kan skabes øget gensidig respekt mellem biletkontrollører og de forskellige kundegrupper.

Midttrafik samarbejder med forskellige grupper og organisationer om at sikre ro og tryghed i busserne. Det gælder eksempelvis 'Unge til Unge'-gruppen. Midttrafik undersøger muligheden for at udvide samarbejdet med eksempelvis indvandrerorganisationer.