



*Toget er et samfunn i miniatyr. Når vold og trusler øker i samfunnet, ser vi den samme tendensen på toget. Vi har tatt tak i problemet, men er ikke i mål, sier Lise-Lotte Solum, sentralt hovedverneombud i NSB.*

## Vold og trusler er uakseptabelt – og ulovlig

Tiltak mot vold og trusler fra togreisende er nødvendig for å skape en tryggere arbeidsplass for konduktørene. Informasjon og opplæring av ansatte, samarbeid med vektere og politi samt kameraovervåking kan bidra til det. En ny straffelov er også på trappene.

*Utarbeidet av Idébanken – inkluderende arbeidsliv  
Tekst og foto: Gerd Vidje/Idébanken  
Publisert: Oktober 2009*

Da NSB satte fokus på vold og trusler som konduktørene ble utsatt for på toget, var det ingen enkeltstående hendelse som lå bak. Signaler fra andre land og egne erfaringer om økning i omfanget av vold og trusler, fikk saken på dagsorden.

– Vold og trusler er et økende samfunnsproblem i mange land i Europa. Vi opplever det samme, selv om langt fra alt blir fanget opp gjennom våre interne rapporteringssystemer. Situasjonen med vold og trusler har kommet så gradvis at mange nesten ser på det som en del av jobben som konduktør, sier Lise-Lotte Solum, sentralt hovedverneombud i NSB.  
– Det gjør at hendelsene ofte blir vurdert

som for små til å rapportere. Men å bli truet, sparket, spyttet på og slått er jo ikke akkurat bagateller, sier hun.

### Si ifra!

Med økt fokus på vold og trusler på samlinger og kurs har rapporteringen tatt seg opp. Ledelsen i NSB er klar på at hendelser skal rapporteres og ikke gå upåaktet hen.

– Terskelen for å rapportere om hendelser faller sakte, men sikkert. Det gjør det mulig for oss å dukke ned i konduktørenes erfaringer med problemene og systematisere hendelsene. Er det spesielle grupper som står for vold

og trusler, skjer det på spesielle togstrekninger og når på døgnet er det verst? Ut fra svarene kan de riktige tiltakene settes i verk, sier Øystein Risan, direktør NSB Drift.

### Samarbeid med lokalmiljø

Ett av tiltakene er å sette vektere til å sjekke at kundene har gyldig billett før de går om bord. Det gjør at konduktørene slipper å håndtere aggressive og ofte rusede personer som nekter å betale. På Jærbanen sorterer vekteren også de reisende ut fra reisemål for å unngå krangling og slossing mellom ungdom fra forskjellige bygder.

– Vi har gode erfaringer med å samarbeide med lokalmiljøet, lokalt politi og ansvarlige i kommunen. Synlig politi er forebyggende. Nå er politistasjonen tilbake på Oslo S, og vi håper at antall hendelser skal falle her. Med politi i nærmiljøet blir det også lettere å få tak i hjelp når vi trenger det, sier Solum.

### Rutinemessig politianmeldelse

NSB anmelder rutinemessig hendelser om vold og trusler til politiet. Et sted slo en aggressiv reisende lua av konduktøren. Det resulterte i 6000 kroner i bot. En annen kunde har fått ubetinget fengselsstraff for fysisk å angripe konduktøren. Begge

hendelsene ble slått opp i media.

– At dette blir kjent i media gjør at folk forstår alvor og at det faktisk fører til straff å oppføre seg truende og utøve vold. Jernbanens ansatte er i slike saker omfattet av lov for offentlige tjenestemenn, og det gir oss særskilt vern. Den nye straffeloven som trer i kraft i 2011/2012, viderefører dette særskilte vernet og utvider det til å omfatte andre yrkesgrupper som taxisjåfører og bussjåfører, forteller Solum.

Den som med vold prøver å forhindre konduktøren i å gjøre jobben de er satt til, kan straffes med fengsel i opptil tre år. Loven slår også fast at skjellsord, grovt krenkende adferd eller å forulempe personalet på andre måter, kan straffes med bot eller fengsel på inntil seks måneder.

### Opplæring av ansatte

De siste årene har ansatte fått opplæring i å møte vanskelige situasjoner med reisende.

Det handler om å lære seg å lese situasjonen før den utvikler seg, roe ned aggressive kunder og ikke gå inn i situasjoner hvor utgangen kan være uvisst. Hensikten er å gjøre de ansatte tryggere og bedre rustet til å takle hverdagen.

– Konduktørene kan ikke annet enn

å snakke seg ut av situasjonen. Det er ikke alltid det går, noen ganger klikker det for en kunde og da har NSB et opplegg for etterarbeidet. Bedriftshelsetjenesten har en døgnåpen beredskapstelefon bemannet med helsepersonell som bistår med debrifing. I tillegg følges den ansatte opp av lederen sin. Vi har også kjempegod erfaring med kollegastøtteordninger der det er etablert, sier Solum.

### Kameraovervåkning

For noen år siden gjennomførte NSB et prøveprosjekt med trygghetskamera i lokaltog. Det hadde en preventiv effekt og førte til at de som utførte kriminelle handlinger faktisk ble tatt. Kameraene måtte fjernes etter pålegg fra datatilsynet som mente at dette var ulovlig overvåkning.

– Erfaringer fra andre land viser at trygghetskamera helt klart virker preventivt mot vold og trusler. Vi hadde i lang tid en kamp gående med datatilsynet om dette. Heldigvis har vi vunnet fram. Personvernemnda ga oss medhold i 2006, så nå håper vi at vi får trygghetskameraene på plass i alle lokaltog. Utrygghet skaper ingen god arbeidssituasjon og det er lett å tenke seg at det også kan gi uheldige psykiske belastninger. Vi holder på med å kartlegge det psykososiale arbeidsmiljøet nå, forteller Solum.

## Mer info

I 2000 opprettet samferdselsministeren en arbeidsgruppe som skulle vurdere tiltak mot vold, trusler og ran i kollektivtransporten, en bredt sammensatt gruppe av organisasjoner fra både arbeidstaker, arbeidsgiversiden og flere departementer. Rapporten «Bedre trygghet i kollektivtransporten» utarbeidet av AFI, ble resultatet av arbeidet. Se [www.regjeringen.no/en/dep/sd/Documents/Reports/rapporter/2004/bedre-trygghet-i-kollektivtransporten-.html?id=106057](http://www.regjeringen.no/en/dep/sd/Documents/Reports/rapporter/2004/bedre-trygghet-i-kollektivtransporten-.html?id=106057)

I forlengelsen av dette arbeidet har Transportøkonomisk institutt laget en veileder for vern av kollektivtransportens ansatte mot vold, trusler og ran. Se [www.toi.no/article5442-8.html](http://www.toi.no/article5442-8.html)

**Telefon** NAV NDU: 21 07 10 00

**Internett** [www.idebanken.org](http://www.idebanken.org)

**E-post** [post@idebanken.org](mailto:post@idebanken.org)

**Besøksadresse**

NAV NDU  
Sannergata 2, Oslo

**Postadresse**

NAV Idébanken – inkluderende arbeidsliv  
Postboks 5200 Nydalen, 0426 Oslo

**idébanken**  
– inkluderende arbeidsliv [www.idebanken.org](http://www.idebanken.org)

I Idébanken finner du gode eksempler fra bedrifter og virksomheter som har lyktes med å få ned sykefraværet, har tilsatt arbeidstakere med redusert funksjonsevne, har tiltak som gjør at ansatte over 62 år velger å fortsette i arbeid. Idébanken formidler også resultater fra forsøksvirksomhet og forskningsprosjekter fra arbeidslivet.