

# Personalens förutsättningar att skapa en trygg och säker kollektivtrafik

PROGRAM FÖR EN TRYGG OCH SÄKER KOLLEKTIVTRAFIK





# **Personalens förutsättningar att skapa en trygg och säker kollektivtrafik**

**PROGRAM FÖR EN TRYGG OCH SÄKER KOLLEKTIVTRAFIK**

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>FÖRORD</b> .....	<b>4</b>
<b>TRYGGHETS- OCH SÄKERHETSPROJEKTETS FORTSÄTTNING</b> .....	<b>6</b>
<b>1 BAKGRUND</b> .....	<b>7</b>
Trygghet och säkerhet .....	7
Kollektivtrafik med människan i centrum .....	8
Hela resan .....	8
Nollvisionen .....	9
<b>2 INLEDNING</b> .....	<b>10</b>
Övergripande mål .....	11
Övergripande handlingsplaner .....	11
Att utnyttja resurserna rätt .....	12
Resenärer med särskilda behov .....	13
Utbildning .....	14
Informationsspridning .....	15
Forskning och utveckling .....	16
Definitioner .....	18
Förkortningar .....	19

<b>3 PERSONALENS FÖRUTSÄTTNINGAR ATT SKAPA EN TRYGG OCH SÄKER KOLLEKTIVTRAFIK</b> .....	<b>20</b>
Alkohol och droger .....	21
Anpassning till rådande väglag och trafikförhållanden .....	24
Beredskap för olyckor och krishantering .....	26
Efterlevnad av trafik- och hastighetsregler .....	28
Frisk- och hälsovård .....	30
Hot och våld .....	32
Händelserapportering .....	36
Kommunikationsradio och överfallslarm .....	38
Kundservice .....	40
Kund-/resenärskänedom .....	42
Mobiltelefoner .....	44
MTO – Människa/teknik/organisation .....	46
Personal- och trafikplanering .....	48
Utbildning .....	52
Väg- och banteknisk utformning .....	54
Yrkes stolthet och delaktighet .....	56
<b>LITTERATURLISTA</b> .....	<b>60</b>

## FÖRORD

Svenska Lokaltrafikföreningen (SLTF) och Bussbranschens Riksförbund (BR) har tillsammans tagit initiativ till ett gemensamt projekt i syfte att göra den lokala och regionala kollektivtrafiken tryggare och säkrare för både resenärer och personal. En viktig uppgift har varit att slå fast branschens syn i principiellt viktiga frågor. Projektets syfte är även att uppnå ett ökat

resande genom ökad trygghet och säkerhet i kollektivtrafiken.

Projektets målgrupper är i första hand trafik- huvudmän, trafikutövare, personal, kommuner, väghållare och fordonstillverkare. Andra organisationer som till exempel polisen, räddningstjänsten, myndigheter och organisationer inom arbetsmiljö- området är också viktiga att nå i detta arbete.



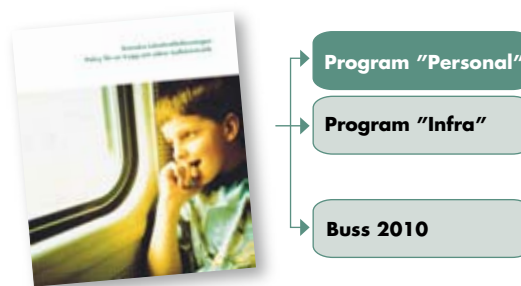
Projektet genomförs i flera etapper. Första etappen syftade till att dels ta fram en policy för trygghets- och säkerhetsfrågor, dels peka ut områden där åtgärder bör sättas in. Denna etapp är avslutad och redovisad i dokumentet *Policy för en trygg och säker kollektivtrafik*, december 2003.\*

Projektets andra etapp syftar till att ta fram mål och handlingsplaner för en tryggare och säkrare kollektivtrafik. Arbetet har delats upp i tre delar där personalen och personalens förutsättningar, kollektivtrafikfordonen och kollektivtrafikens infrastruktur har behandlats i separata arbetsgrupper under ledning av en styrgrupp.

#### STYRGRUPPEN FÖR PROJEKTET HAR UNDER ÅR 2004 BESTÅTT AV:

Tommie Vesterlund,  
Bussbranschens Riksförbund (BR), ordförande  
Maria Rydström,  
Svenska Lokaltrafikföreningen (SLTF),  
projektledare  
Erik Stenbäck, Storstockholms Lokaltrafik (SL)  
Lena Hult-Pergel, Busslink  
Roland Ax, Västtrafik  
Lars Nilsson, Länstrafiken Norrbotten  
Peter Rosén, Kollega

Detta dokument, *Program för en trygg och säker kollektivtrafik – Personalens förutsättningar att skapa en trygg och säker kollektivtrafik*, är slutresultatet av arbetet i arbetsgruppen PERSONAL.



#### PROGRAMMET PERSONAL HAR TAGITS FRAM AV EN ARBETSGRUPP BESTÅENDE AV:

Erik Stenbäck  
Storstockholms Lokaltrafik, ordförande  
Maria Rydström  
Svenska Lokaltrafikföreningen (SLTF)  
Tommie Vesterlund  
Bussbranschens Riksförbund (BR)  
Lena Hult-Pergel, Busslink  
Larsa Sandström, Kommunal  
Jan Arvidsson Bussarbetsgivarna/  
TransportGruppen  
Anna Klebe, Swebus  
Sofia Persson, SWECO

SLTFs samtliga medlemsföretag samt BRs styrelseledamöter och regionala föreningar har under oktober 2004 haft förslaget till Program, PERSONAL, på remiss. Synpunkter från remissvaren har beaktats och inarbetats i detta dokument. SLTF och BRs respektive styrelser antog programmet PERSONAL vid möten i april och maj 2005.

\*Ökad trygghet och säkerhet i kollektivtrafiken, Etapp 1 – Policy för en trygg och säker kollektivtrafik, SLTF och BR, December 2003

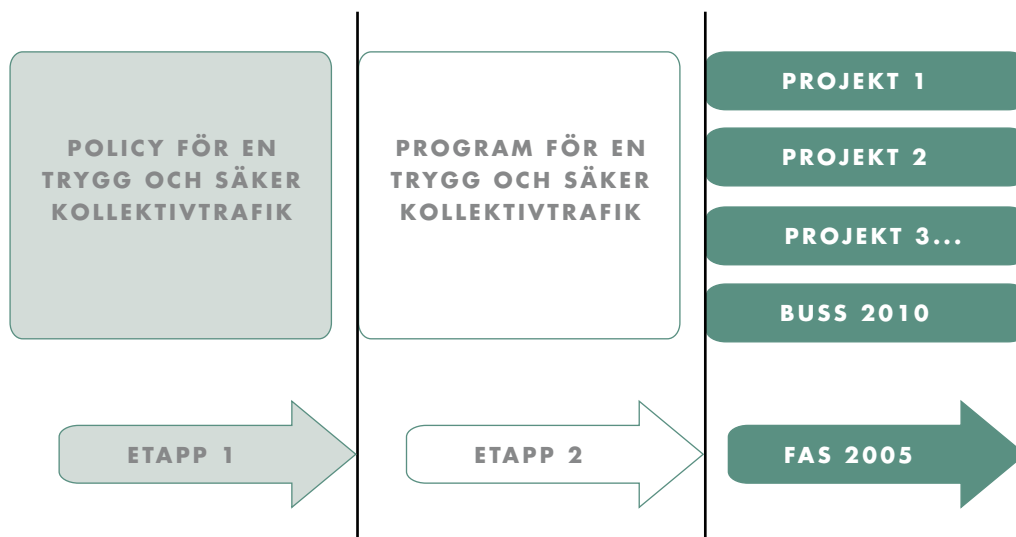
## TRYGGHETS- OCH SÄKERHETSPROJEKTETS FORTSÄTTNING

Projektet i sin nuvarande form avslutas med detta program. I fas 2005 tillskapas projekt med uppgift att genomföra de handlingsplaner som fastställs i programmet. Dessa projekt ska ha ett tydligt uppdrag, fixerade tidsramar och bestå av representanter från de intressenter som beskrivs i programmet.

Uppföljning av mål ska genomföras

kontinuerligt efter det att nulägesanalyserna är klara och nyckeltal har fastställts.

I en förlängning kommer SLTFs och BRs arbete med projekt kring en tryggare och säkrare kollektivtrafik att resultera i en kunskap om vilka bör- och skallkrav som kan ställas kring trygghet och säkerhet vid offentlig upphandling av kollektivtrafik.



## TRYGGHET OCH SÄKERHET

Den goda kollektivtrafiken erbjuder en trygg och säker resa för alla resenärer. Resenärer som inte känner sig trygga när de reser kollektivt kommer efter hand att sluta använda dessa färdmedel. Forskning visar att en del människor känner sig otrygga när de åker kollektivt, de är bland annat ängsliga för att bli utsatta för hot och våld.\*

Resenärerna och personalen spelar de avgörande och viktigaste rollerna för att alla inblandade ska uppleva ökad trygghet och åtnjuta större säkerhet i kollektivtrafiken. Det är också viktigt att personalen upplever trygghet på sin arbetsplats och i sitt arbete. Personalens upplevda trygghet är också en förutsättning för att resenärerna ska känna sig väl omhändertagna och få den hjälp de behöver. Människors känslor är i högsta grad hårda fakta, eftersom det påverkar efterfrågan och därmed företagets ekonomiska överlevnad.

Att resa med kollektivtrafik är generellt sett ett säkert sätt att färdas. Säkerheten handlar

om att eliminera risken för olyckor och minska konsekvenserna av fel. Det är dock viktigt att hålla isär den del av en resa som sker i ett fordon från den del som sker till och från fordonet. Trafiksäkerheten i kollektivtrafikfordon är mycket hög medan situationen för oskyddade trafikanter är betydligt mer osäker. Säkerhetsläget kan dock vara mycket gott samtidigt som resenärer och personal upplever otrygghet, eftersom tryggheten i så stor utsträckning är beroende av andra personers agerande. Resenärerna kan också uppleva otrygghet till exempel när kollektivtrafiksystemet som resenären vill använda är opålitligt, trasigt, med inställda förbindelser, med brutna anslutningar med mera. Tryggheten kan bara mätas i form av människors upplevelser. Säkerhetsläget kan däremot mätas i form av pålitlighet i tekniska system och antal skadade eller personer som råkat illa ut på annat sätt. I säkerhetsläget kan också inkluderas antalet rapporterade incidenter som drabbar resenärer.

# KOLLEKTIVTRAFIK MED MÄNNISKAN I CENTRUM

Kollektivtrafikkommitténs slutbetänkande *Kollektivtrafik med människan i centrum\** som lämnades i juni år 2003, har som mål att kollektivtrafikresandet ska öka i Sverige. Som en viktig del för att uppnå detta mål pekar man på att *Öka tryggheten genom fysiska åtgärder, utbildning*

*och mer synlig personal samt öka tillgängligheten för funktionshindrade genom fysiska åtgärder, bättre information och personlig assistans.* Man trycker också extra på att information i kollektivtrafiksystemet måste förbättras, inte minst vid störningar.

## HELA RESAN

Rikstrafikens projekt *Hela resan* är ett resultat av att Riksdagen i maj 2000 fattade beslut om att senast år 2010 ska kollektivtrafiken vara tillgänglig för personer med funktionshinder.\*\* En tolkning av detta mål innebär att målet är att kollektivtrafiken ska vara tillgänglig för alla. Om detta

mål ska kunna uppnås är frågan om trygghet i kollektivtrafiken en viktig del. Forskning visar att när resenärer känner sig otrygga på kollektivtrafikresor kan detta leda till att de reser mindre med kollektivtrafik och kör bil i stället.\*\*\*

\* *Kollektivtrafik med människan i centrum*, SOU 2003:67

\*\* *Hela resan – en nödvändighet för att nå målet om tillgänglig kollektivtrafik år 2010*, Annika Olsson (Rikstrafiken), 2003

\*\*\* *Trygg kollektivtrafik*, Ingunn Stangeby (Vägverket och TØI), TØI rapport 704/2004

## NOLLVISIONEN

I oktober 1997 beslutade riksdagen att Nollvisionen ska vara grunden för trafiksäkerhetsarbetet i Sverige. Det långsiktiga målet för trafiksäkerhetsarbetet är att ingen ska dödas eller skadas allvarligt till följd av trafikolyckor inom vägtransportssystemet [såväl inom privata som publika transporter]. För att nå detta mål ska

vägtransportssystemets utformning och funktion anpassas till de krav som följer av Nollvisionen. Trafiksäkerhetsarbetet i Nollvisionens anda innebär att vägar, gator och fordon i högre grad ska anpassas till människans förutsättningar och att ansvaret för säkerheten delas av de som utformar och de som använder vägtransportssystemet.\*



## 2 | INLEDNING

Detta program diskuterar problem, mål och handlingsplaner utifrån tanken om att hela resan med kollektivtrafiken ska vara trygg, säker och tillgänglig för alla. De lösningar som föreslås i programmet ska fungera för alla och målet med ett tillgängligt kollektivtrafiksystem för alla har beaktats i arbetet.

Trafiksäkerhetsarbetet har länge prioriterats

i Sverige och det finns en rad goda exempel på utformning av trafikmiljöer för kollektivtrafik. Trygghetsaspekterna har inte beaktats på motsvarande sätt, även om frågan har lyfts på flera håll de senaste åren. I slutet av varje kapitel finns därför ”Goda exempel och lästips” där vi försökt samla intressanta och bra exempel samt lämnar förslag till vidare läsning kring ämnet.



## ÖVERGRIPANDE MÅL

- Alla resenärer och all personal ska uppleva att det är tryggt i kollektivtrafiken och att tryggheten i kollektivtrafiken ständigt förbättras.
- Alla resenärer och all personal ska vara säkra i kollektivtrafiken och uppleva att säkerheten i kollektivtrafiken ständigt förbättras.

## ÖVERGRIPANDE HANDLINGSPLANER

I detta program pekas ansvariga för att genomföra handlingsplanerna ut. Det är viktigt även att andra parter, såsom fackliga organisationer, väg- och banhållare, också är involverade i arbetet. I nästa fas av arbetet för en tryggare och säkrare kollektivtrafik kommer ansvarsfördelningen att bli mer detaljerad och tydliggjord.

- SLTF och BR ska exemplifiera vilka bör- och skallkrav som kan ställas vid offentlig upphandling av kollektivtrafik.
- SLTF och BR ska sprida policyn och programmet till samtliga intressenter.

## ATT UTNYTTJA RESURSERNA RÄTT

Det finns kunskap och modern teknik som kan göra hela kollektivtrafiksystemet betydligt tryggare och säkrare. Den stora utmaningen är att utnyttja de trots allt begränsade resurserna på det bästa och effektivaste sättet, vilket genomsyrar detta program där alla mål och handlingsplaner ska vara och uppfattas som realistiska att uppnå och genomföra.

Det övergripande målet är enligt Kollektivtrafikkommittén att öka användandet av kollektivtrafiken. Trygghets- och säkerhetshöjande insatser är viktiga för att uppnå målet. Detta leder också till slutsatsen att det i de flesta fall inte är önskvärt att införa trygghets- och säkerhetshöjande insatser på bekostnad av ett minskat turutbud, eftersom detta i längden leder till ett minskat användande av kollektivtrafiken. Att färdas med kollektivtrafiken

är idag ett säkrare sätt att färdas än att åka bil. Ett minskat användande av kollektivtrafik och ett ökat användande av biltrafik är därför ett steg i fel riktning för att uppnå nollvisionen.

För att kunna hitta och genomföra de bästa och effektivaste lösningarna för att göra kollektivtrafiken tryggare och säkrare krävs ett gemensamt agerande från olika aktörer som stat, kommun, entreprenörer, trafikhuvudmän med flera.

SLTF kommer att verka för att *Handbok för statsbidrag till vissa kollektivtrafikanläggningar m.m.* Vägverkets publikation 2004:4, revideras vad avser krav på trygghet och säkerhet i kollektivtrafiken. Av bidragsreglerna ska det klart framgå att åtgärder för att höja tryggheten och säkerheten i kollektivtrafiksystem är statsbidragsberättigade.

## RESENÄRER MED SÄRSKILDA BEHOV

Programmets syfte är att skapa förutsättningar för trygga och säkra resor för alla. Däri ingår att barns speciella behov också ska beaktas. Någon speciell hantering av skolskjuts gör vi därför inte utan hänvisar istället till Vägverkets rapport *Säkrare bussresor för barn*.\*

För funktionshindrade innebär en trygg och säker kollektivtrafik bland annat:

- Att biljettsystemet är sådant att man kan köpa biljett på samma villkor som övriga resenärer
- att man ska kunna stiga på och av färdmedlet utan rädsla för att fastna mellan fordon och perrong
- att man ska hinna sätta sig innan fordonet startar
- att man ska kunna ta del av den information som ges under resan
- att rullstol kan sättas fast så att man reser på samma säkra sätt som övriga resenärer
- att man vet när man ska gå av
- att störningsinformation ges i olika tillgängliga format

Förutom tekniska system krävs också att personalen vet hur dessa tekniska lösningar fungerar och de används, att personalen är medveten om vilka behov människor med funktionshinder har för att åka tryggt och säkert och agerar därefter.

\**Säkrare bussresor för barn*, Vägverket 2005-04-08 (TR 70A 2005:1726).

## UTBILDNING

För personalens möjligheter att verka för en trygg och säker kollektivtrafik är kravet på och vikten av utbildning ständigt återkommande. Idag finns ett utbildningsorgan knutet till kollektivtrafiken i Sverige, KOLLEGA.\* (Kollektivtrafikens Utbildningsorganisation).

Kollega anordnar utbildning inom flera områden knutna till kollektivtrafiken, inte minst den så kallade Förarcertifieringen.\*\* Certifieringen är ett sätt för branschen att garantera en kunskapsnivå hos förare av kollektivtrafikfordon och innefattar kunskap om fordonet, hantering av konfliktsituationer, kundservice, kollektivtrafikens samhällsnytta med mera.

EU har under 2003 kommit med ett utbildningsdirektiv om grundläggande kompetens och fortbildning för förare av fordon för persontransport.\*\*\* Syftet med direktivet är att säkerställa förarens lämplighet på grundval av hans/hennes kompetens, såväl när det gäller rätten att framföra fordon som vid utövandet av denna verksamhet.

Avsikten med kravet på grundläggande kompetens är särskilt att förbättra trafiksäkerheten och förarens säkerhet. Medlemsstaterna ska sätta i kraft de bestämmelser i lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv före den 10 september 2006.

De flesta aktörer inom kollektivtrafiken är ense om att personalens kunskaper i många fall är avgörande för att skapa en trygg och säker kollektivtrafik. Det kan handla om personalens möjligheter att känna sig trygga och säkra i sin roll som yrkesförare likaväl som personalens möjligheter att skapa en trygg och säker miljö för resenärerna.

Det pågår en diskussion kring vem som är ansvarig för kostnader förknippade med utbildning av personal inom kollektivtrafiken. Trafikhuvudmän liksom trafikföretag är måna om en hög utbildningsnivå hos personalen. Detta är en fråga som måste diskuteras och lösas inom branschen.

## INFORMATIONSSPRIDNING

Det arbetas aktivt med frågorna kring trygghet och säkerhet i Sverige och i Europa idag. Detta är mycket positivt och har ett värde som trygghetsskapande i sig. För att det fulla värdet av arbetet ska kunna tillgodogöras krävs dock att alla intressenter, först och främst resenärer och personal, är informerade om arbetet.

Spridning av information kring trygghet och säkerhet i kollektivtrafiken kan ske på många olika sätt. En starkt bidragande faktor till känslor av otrygghet i kollektivtrafiken är medias rapportering av hot- och våldshändelser. Det är

därför viktigt att bilden i massmedia balanseras. För att åstadkomma detta krävs bland annat statistik så att vi vet vad vi talar om och kan bemöta argument om otrygghet i kollektivtrafiken (se kapitel 3.7 "Händelserapportering").

Personalen är den absolut viktigaste länken mellan resenären och kollektivtrafiken som organisation. Personalen har den största möjligheten att informera resenärerna om tryggheten och säkerheten i kollektivtrafiken, förutsatt att personalen själv är informerad.



## FORSKNING OCH UTVECKLING

Forskning och utveckling av säkerhet i trafiken har pågått under många år. Forskning och utveckling av trygghet i trafiken är ett område som kommit på senare år.

I kollektivtrafikkommitténs slutbetänkande\* anges en vision för kollektivtrafikresandet år 2020. På området trygghet och säkerhet i kollektivtrafiken innebär visionen att:

- De flesta fordon är utrustade med system för automatisk hastighetshållning.
- Bättre säkerhet för resenärer på väg till och från hållplats dels genom lägre hastigheter, dels genom systematiskt förbättrad utformning av hållplatser och deras närområden.
- Bälten finns i alla bussar.
- Buss- och tågtrafik uppfyller sedan länge nollvisionens krav.
- Trygga hållplatser och gångvägar genom bättre utformning och belysning.
- Personalen är mer synlig och har fått utbildning i trygghetsaspekter så att de lättare kan och vågar ingripa vid incidenter.

För att visionen ska kunna bli verklighet krävs en hel del ytterligare forskning och utveckling av tekniska system för en tryggare och säkrare

kollektivtrafik. Det krävs också ytterligare forskning kring hur människor upplever sin omvärld och vilka områden som ska prioriteras för att tryggheten ska kunna ökas.

Vägverket har under år 2002 tagit fram en sammanställning av forskning på området trygghet i kollektivtrafiken. Här tas de viktigaste forskningsrapporterna på området upp.\*\*

Två projekt som nyligen genomförts beskrivs nedan, ”Trygg och säker resa” som fokuserar på tryggheten inom kollektivtrafiken samt ”BussOLA” som fokuserar på säkerheten inom kollektivtrafiken.

### TRYGG OCH SÄKER RESA\*\*\*

I Sverige har Jönköpings Länsstrafik och Jönköpings kommun, i samarbete med Tel Aviv och Sheffield, genomfört ett projekt om trygghet i kollektivtrafiken och den offentliga miljön.

Syftet har varit att sätta resenären och dennes upplevelser i centrum, och beskriva hur kollektivtrafiken i samverkan med andra kan utveckla den omtänksamma resan.

Målet har varit att med olika metoder förklara individens upplevelse, vad den påverkas av och hur detta kan omsättas i åtgärder för en ökad trygghet.

\*Kollektivtrafik med människan i centrum, SOU 2003:67

\*\*Trygghet i kollektivtrafiken – en sammanställning av forskning på området, Joanna Dickinson, Transek (VV), oktober 2002

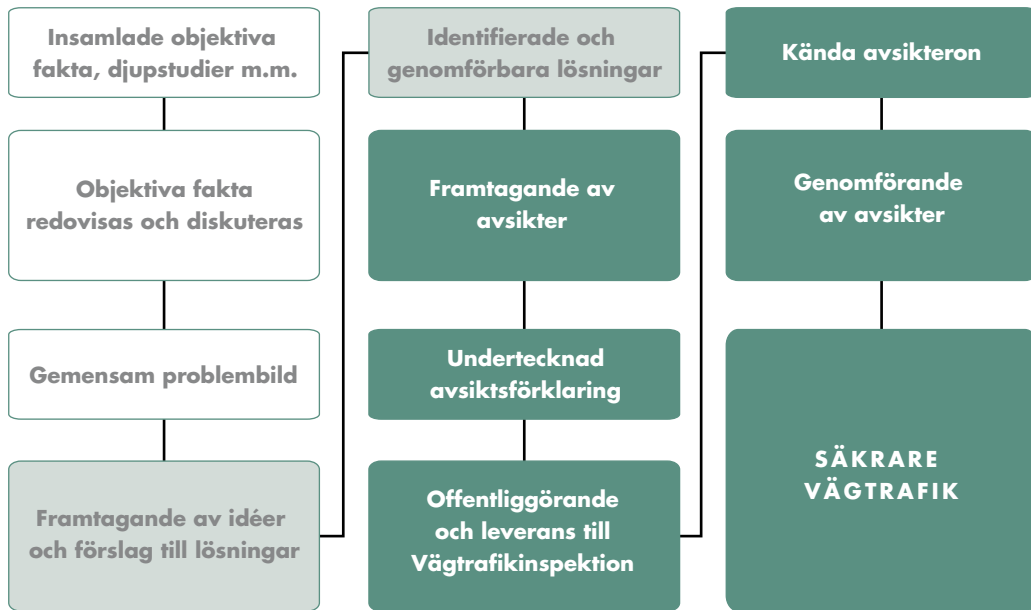
\*\*\*Kortrapport Trygg och säker resa, Lisa Warsén i samarbete med Ingemar Lundin, Rafi Melzer och Phil Haywood, (Jönköpings länsstrafik AB, Vinnova, Jönköpings kommun), 2004

**BUSSOLA –  
SAMVERKAN MELLAN AKTÖRER\***

Aktörer med ansvar för busstrafik och trafiksäkerhet har samverkat i projektet ”BussOLA – säkra bussresor” och avslutat med att lämna avsikter utvisande vad man vill göra för att öka trafik-

säkerheten. En utgångspunkt har varit de djupstudier som gjorts av dödsolyckor där bussar varit inblandade.

Arbetsättet OLA (Objektiva fakta – Lösningar – Avsikter) används på såväl nationell som regional nivå.



**O.** Objektiva fakta

**L.** Lösningar

**A.** Avsikter

Vägtrafikinspektionen kommer att följa upp att de avsiktsförklaringar som avgivits också genomförs.

## DEFINITIONER

### TRYGGHET OCH SÄKERHET\*

Med *trygghet* menar vi:

- En individuell känsla av att själv, tillsammans med andra, ha kontroll över faror, brister och funktioner som finns i kollektivtrafiksystemet.

Otrygghet kan definieras som emotionella reaktioner på hotfulla situationer eller händelser. Känslan av otrygghet behöver inte vara rationell eller förklarbar och kan variera kraftigt från individ till individ. Otrygghet i kollektivtrafiken berör fler än bara resenärerna eller personalen. Även deras vänner och anhöriga etc. drabbas indirekt negativt av en ökad oro.

Med *säkerhet* menar vi:

- Kontroll över faror och brister som finns i kollektivtrafiksystemet.

### VARIABLA HASTIGHETSGRÄNSER\*\*

Variabla hastighetsgränser innebär att den högsta tillåtna hastigheten inte är densamma hela tiden, utan ändras beroende på trafiksituationen.

Hastigheten kan komma att varieras från 30 km/tim upp till högsta hastighet 120 km/tim i steg om 10 km/tim. Försök med variabla hastighetsgränser pågår på flera vägsträckor i Sverige under åren 2004-2007.

## FÖRKORTNINGAR

<b>AV</b>	Arbetsmiljöverket	<a href="http://www.av.se">www.av.se</a>
<b>BR</b>	Svenska Bussbranschens Riksförbund	<a href="http://www.bussbranschen.se">www.bussbranschen.se</a>
<b>BuA</b>	Bussarbetsgivarna	<a href="http://www.transportgruppen.se">www.transportgruppen.se</a>
<b>GC</b>	Gång och cykel	
<b>GPS</b>	Global Positioning System	GPS-system är ett satellitsystem som kan bestämma läget för ett föremål på jorden med stor exakthet
<b>KOLLEGA</b>	Kollektivtrafikens Utbildningsorganisation	<a href="http://www.kollega.se">www.kollega.se</a>
<b>NTF</b>	Nationalföreningen för Trafiksäkerhetens Främjande	
<b>SL</b>	Storstockholms Lokaltrafik	<a href="http://www.sl.se">www.sl.se</a>
<b>SLTF</b>	Svenska Lokaltrafikföreningen	<a href="http://www.sltf.se">www.sltf.se</a>
<b>TEMO</b>		TEMO är ett företag som genomför undersökningar av marknad, omvärld och opinion
<b>THM</b>	Trafikhuvudman	
<b>THR</b>	Trafikhändelserapporteringssystem	
<b>TØI</b>	Transportøkonomisk institutt	
<b>VMS</b>	Variabel Meddelande Skylt	VMS-skyltarna upplyser trafiken om aktuellt framkomlighetsläge
<b>VV</b>	Vägverket	<a href="http://www.vv.se">www.vv.se</a>

### 3 | PERSONALENS FÖRUTSÄTTNINGAR ATT SKAPA EN TRYGG OCH SÄKER KOLLEKTIVTRAFIK

#### Policy

En god arbetsmiljö bidrar till att förare arbetar på ett sätt som är tryggt och säkert för såväl resenärerna som övrig personal. Arbetsmiljön ska därför utformas på ett sätt som ger personalen bästa möjliga förutsättningar. Personalen ska ha erforderliga kunskaper om gällande lagstiftning och branschpraxis för att säkerställa att resan kan genomföras på ett tryggt och säkert sätt.



# ALKOHOL OCH DROGER

## Policy

Som resenär i kollektivtrafiken ska man vara säker på att personalen är alkohol- och drogfri. System för kontroll av detta ska finnas.

### PROBLEMDISKUSSION

Det är fullständigt oacceptabelt att personal i kollektivtrafiken är alkoholpåverkade på arbetstid eller använder andra droger. Detta är ett av de absolut viktigaste områdena och måste prioriteras.

Forskning visar att ca 10% av befolkningen har anlag för alkoholism. Detta innebär att problemet finns även inom transportbranschen. Användningen av narkotika är utbredd i vårt land, enligt TEMO har 9% av befolkningen någon gång provat narkotika. Detta innebär att sannolikheten är stor att det finns ett drogproblem även inom kollektivtrafiken.

Arbete för att förebygga alkohol och drog-användning hos personalen inom kollektivtrafiken sker på olika sätt i landet idag. Vissa trafik-huvudmän ställer krav på att entreprenören ska genomföra alkohol- och drogtester, vissa entreprenörer har alkohol- och drogpolicies, vissa företag genomför drogtester av personalen. Det finns ingen enhetlighet kring frågan i branschen.

**Alkohol.** Det är enligt lag förbjudet att framföra fordon om alkoholhalten i blodet är 0,2 promille eller högre. Detta gäller för alla förare, obero-

ende av om det är privat eller yrkesmässig trafik. Polisen genomför regelbundna kontroller ute på vägarna där fordon stoppas och förarens nykterhet kontrolleras. Det händer att även bussar i linjetrafik stoppas för sådana kontroller, men det finns anledning att misstänka att det inte sker i samma utsträckning som för övrig trafik.

Det finns teknik som tvingar föraren av ett fordon att bevisa sin nykterhet för att över huvud taget kunna starta sitt fordon, så kallade alkolås. Försök har gjorts med alkolås på bussar i linjetrafik (se Goda exempel och Lästips) med gott resultat. Alkolås på kollektivtrafikens fordon är ett bra sätt att garantera att föraren är nykter. Tekniken med alkolås utvecklas dessutom i hög takt vilket ger billigare och smidigare alkolås, exempelvis finns det numer trådlösa alkolås.

I regeringens trafiksäkerhetsproposition\* föreslås att en särskild utredare bör tillsättas med uppdrag att utreda möjligheterna att senast år 2012 införa krav på alkolås (dvs. tekniska system som förhindrar rattfylleri) i alla nya bilar i Sverige. De frågor som bör utredas är bl.a. hur försöken med villkorlig körkortsåterkallelse skulle kunna utökas, möjligheterna att i ett tidigare skede införa krav

\*Fortsatt arbete för en säker vägtrafik, Regeringens proposition 2003/04:160, 2004

på alkohol för vissa fordonskategorier och möjligheterna att använda alkohol som ett komplement till rehabiliteringen av personer med alkoholrelaterade problem.

**Droger.** Det finns många preparat som kan påverka en förarens förmåga att framföra sitt fordon på ett tryggt och säkert sätt. ”Droger” är ett vitt begrepp som kan innefatta allt från alkohol, illegala narkotiska preparat och läkemedel till anabola steroider och sniffningsmedel. Alkohol behandlas separat (ovan). Det är inte till fullo klarlagt hur alla droger påverkar prestationsförmågan, inte heller hur lång tid efter intaget som en drog fortfarande kan påverka. För att vara på säkra sidan är därför en nolltolerans mot användning av droger nödvändig.

För att försäkra sig om att förare i kollektivtrafiken inte använder droger måste tester genomföras. När detta ska ske, vad som ska testas, vem som ska genomföra testerna, var detta ska ske och hur är alla svåra frågor i sammanhanget.

Vid drogtestar uppstår ofta problem och diskussioner angående integritetskränkingsfrågan. Det är därför viktigt att se till helheten, till exempel att diskutera och vara tydlig med hur problemet ska lösas (”missbruket ska bort, men

missbrukaren ska vara kvar”). Samverkan mellan arbetsgivare och personal är nödvändig i detta sammanhang.

Ett problem idag är att det finns för få företag som jobbar med denna typ av tester. Fler valmöjligheter behövs, eventuellt skulle företagshälsovården kunna arbeta mer med detta.

En möjlighet är att trafikhuvudmannen upphandlar testerna för att öka volymerna och därmed förhoppningsvis minska kostnaderna.

#### MÅLSÄTTNINGAR

- Att 100% av personalen är alkohol- och drogfria och att tester genomförs i hela landet inom varje organisation. Trafikhuvudmannen ska ställa krav på detta vid upphandling.
- att alkohol monteras i samtliga kollektivtrafikfordon.
- att alla entreprenörer har en policy för hantering av alkohol och droger på arbetsplatsen.

#### HANDLINGSPLAN

- SLTF ska ta fram enhetliga riktlinjer/rutiner som ska gälla för hela landet. Häri ingår en kravspecifikation.
- BR ska ta fram förslag till program för alkohol- och droghantering på entreprenörföretagen.

- SLTF/BR bör verka för att ytterligare alkohol- och drogtestsföretag ska finnas på marknaden.
- SLTF/BR ska verka för att alkoholås monterats i samtliga fordon.

#### GODA EXEMPEL & LÄSTIPS

**Försök med alkoholås hos Dalabuss.** Det första demonstrationsprojektet med alkoholås har nu efter tre år avslutats. I försöket har närmare trehundra fordon i de tre företagen – Dalabuss AB, Uppsala Taxi 100000 och MaserFrakt AB – utrustats med alkoholås. Den direkta kostnaden för alkoholåsen har VV svarat för medan företagen stått för installations- och servicekostnader.” (utdrag från VV pressmeddelande nr 15/2003)

*www.vv.se*

#### Krav på alkoholås i upphandling av trafik.

Värmlandstrafik och Dalatrafik har angett krav på alkoholås i samtliga fordon i den senaste upphandlingen.

#### Personalpolicy gällande alkohol och droger.

Busslink har en personalpolicy gällande alkohol- och droger.



**Trådlöst alkoholås.** Den tekniska utvecklingen inom alkoholåsområdet kommer med all sannolikhet att bli snabb i framtiden när fler och fler börjar ställa krav på nyktert framförda transporter. Det är därför troligt att vi kommer att se andra lösningar för alkosystem framöver än dagens alkoholås.



Kraven på teknik och funktionalitet kommer därför också ständigt att förändras. Det trådlösa alkoholåset är ett exempel på denna utveckling.

# ANPASSNING TILL RÅDANDE VÄGLAG OCH TRAFIKFÖRHÅLLANDEN

## Policy

Resenär och personal ska vara och känna sig trygga och säkra oberoende av väglag och trafiksituation. Trafikhuvudman och entreprenör ska tillse att resenärernas krav att komma fram alltid nogg avvägs mot riskerna med en fortsatt färd. Föraren ska ha tillräckligt stöd från sin arbetsgivare att alltid anpassa framförande av fordon till rådande omständigheter i olika förekommande trafiksituationer.

## PROBLEMDISKUSSION

Väglag och trafikförhållanden skiftar mycket i Sverige. Ibland är väglaget så dåligt att det är olämpligt eller inte möjligt att framföra fordon. Vintertid inträffar varje år att tåg- och flygtrafik ställs in för att väderförhållandena gör det omöjligt att trafikera, då är det inte ovanligt att man kallar in buss som ersättningstrafik. Det kan dock vara olämpligt även att köra buss i dessa situationer, något som inte alltid tas med i beräkningen.

Enligt lag är det föraren som är ansvarig för beslutet att köra eller inte köra, till exempel handlar Trafikförordningen kap 3, 14-15 §§, om att anpassa hastigheten till rådande väglag och väderlek. Den enskilde föraren hamnar lätt i en intressekonflikt mellan trafiksäkerheten å ena sidan och de upplevda kraven från arbetsgivare och resenärer å andra sidan. Det är därför viktigt att stödet finns från arbetsgivaren då det är fråga om att eventuellt ställa in trafik.

En branschpraxis håller på att tas fram av VV och BR som stöd för både förare, arbetsgivare och trafikhuvudmän vid situationer då lämpligheten att köra trafik kan ifrågasättas. I arbetet

ingår frågan om klassning av vägens friktions-tal, temperaturintervall, typ av nederbörd samt medelvindstyrka, kopplat till olika hastighetsbegränsningar.

I en branschpraxis är det viktigt att det finns utrymme för regionala anpassningar eftersom problemen inte är desamma i hela landet. Även frågan om klassificering av vinterdäck är en viktig fråga att driva parallellt.

VViS är Vägverkets vägväderinformationssystem och finns längs våra vägar i hela landet. Det finns cirka 710 mätstationer som mäter vägyte- och lufttemperatur, luftfuktighet, nederbörd (typ och mängd) samt vindhastighet och vindriktning. På ca 150 av mätstationerna finns det även kameror som tar bilder av väglaget. Stationerna mäter dygnet runt vintertid men under sommaren är bara cirka 100 stationer igång.

Informationen om vägvädrret används till exempel för att planera plogningen eller för att anpassa hastigheterna på de vägsträckor där det finns omställbara hastighetsskyltar. Privatpersoner kan också få tillgång till väderinformationen på Vägverkets trafikinformationstjänst Läget på vägarna (se Goda exempel).

### MÅLSÄTTNINGAR

- Att ingen ska skadas eller omkomma i olyckor med buss inblandade som beror på dåligt väglag eller svåra trafikförhållanden.
- Samtliga förare skall i sitt beslutsfattande vad gäller hastighetsanpassning ha stöd av sin arbetsgivare samt av trafikhuvudmannen.
- En nationell branschpraxis ska finnas inför år 2006.
- Samtliga entreprenörer och trafikhuvudmän ska använda branschpraxisen vad gäller hastighetsanpassning.

### HANDLINGSPLAN

- Ett arbete pågår med att ta fram en branschpraxis för anpassning av hastigheter.\*

### GODA EXEMPEL & LÄSTIPS

**Säkerhetsrutiner för flygtrafik.** Luftfartsverket är ett affärsdrivande statligt verk med ansvar för flygplatser, flygtrafikledning och flygsäkerhet. Luftfartsinspektionen utfärdar säkerhetsbestämmelser för den civila luftfarten samt granskar, auktoriserar och informerar dem som utövar någon form av luftfartsverksamhet. [www.lfv.se](http://www.lfv.se)

### Utbildningar hos Kollega

- Körövning för yrkesförare

**“Läget på vägarna”.** Vägverket har en hemsida med information för allmänheten om läget på vägarna just nu. Informationen kan också fås via wap.

Är det halt på vägen som du vill köra hem på? Är det något vägarbete som kanske skapar köer? Eller vill du veta var det finns rastplatser längs din färdväg? Använd Läget på vägarna! [www.vv.se](http://www.vv.se)



\*Projekt hastighetsanpassning – Länstrafiken i Västerbotten initierade projektet under våren 2004. Under vintern 2004/2005 kommer ett pilotprojekt genomföras på busstrafiken, sträckan Sundsvall – Haparanda, entreprenör Connex. Parallellt med pilotprojektet arbetar BR, SLTF, Vägverket och Norrlands Universitetssjukhus med att ta fram en nationell branschpraxis.

# BEREDSKAP FÖR OLYCKOR OCH KRISHANTERING

## Policy

Det ska finnas handlingsplaner som beskriver hur olyckor eller andra svåra situationer ska hanteras.

### PROBLEMDISKUSSION

Svåra olyckor i kollektivtrafiken är sällsynta men inträffar tyvärr ibland. När olyckan är framme är det viktigt att det finns en beredskap som gör att personalen agerar på rätt sätt för att skador ska kunna minimeras och inblandade personer känner trygghet.

Det är också viktigt att visa på ansvarsfördelningen mellan trafikhuvudman, entreprenör och samhället om en olycka inträffar.

En trafikolycka med personskada där ett kollektivtrafikfordon är inblandat är att betrakta som en arbetsplatsolycka. Detta innebär att arbetsmiljöinspektionen ska underrättas utan dröjsmål (1-2 arbetsdagar) både när risk för en olycka finns och när en olycka har inträffat. Arbetsmiljöverket (AV) har tagit fram en broschyr där man informerar om planering, utbildning och information kring första hjälpen och krisstöd. AV har också sammanställt de viktigaste författningarna som berör verksamhet i kollektivtrafikföretag.

Det finns flera ambitionsnivåer när det gäller olycks- och krishanteringsprogram. Olika trafikutövare har valt olika vägar att gå, med olika storlek på programmen (se Goda exempel och

Lästips). Det är viktigt att definiera en miniminivå som innebär att hanteringen av en olycks- och krissituation är kvalitetssäkrad i alla delar av kollektivtrafiken.

### MÅLSÄTTNINGAR

- Varje företag ska ha en olycks- och krishanteringsplan som är samordnad med alla aktörer. Samverkan krävs mellan trafikhuvudmän och operatörer.

### HANDLINGSPLAN

- SLTF och BR tar fram ett gemensamt dokument som beskriver vad en olycks-/krishanteringsplan ska innehålla.

### GODA EXEMPEL & LÄSTIPS

**Bussäker.**Handledning för ökad bussäkerhet, Länstrafiken i Norrbotten. Finns som broschyr. Bussäker är ett samarbetsprojekt mellan VV och Länstrafiken i Norrbotten. Samtliga chaufförer som kör för Länstrafiken utbildas under åtta timmar bland annat på handlingsplaner vid olyckor och i krishantering.

**Checklista för krishantering i bussbranschen, BR.** BR har utarbetat en checklista som ska vara ett verktyg för bussföretag att själva komma igång med ett förberedande krishanteringsarbete. I en komplett krisplan ingår bland annat dokument över företagets policy vid kriser och olyckor, krisledningsorganisationen, informationsstrategi, telefonlista samt mallar för dokumentation och rapporter vid kriser och olyckor.

**”Tillsammans är vi oslagbara”.** Handboken *Tillsammans är vi oslagbara – en trygghetsbok för bussförare* har tagits fram av Säkerhetsnätet i Stockholm, ett samarbete mellan SL, Busslink, Connex, Swebus och Kommunal för ökad säkerhet i SL-trafiken med buss.

**”Första hjälpen och krisstöd”.** Broschyr från arbetsmiljöverket, finns att hämta på [www.av.se](http://www.av.se)

**Kollegas krishanteringskurser.** Ett bra sätt att komma igång med det ofta känslomässigt tunga förberedande krisarbetet i företaget är att låta någon eller några i personalen gå en utbildning i ämnet. Kollega anordnar såväl öppna som företagsinterna utbildningar i ämnet. Läs mer på [www.kollega.se](http://www.kollega.se).

#### **Utbildningar hos Kollega**

- Första hjälpen och brandskyddsutbildning
- Krishantering och massmediakontakter
- Kurs i kamratstöd

# EFTERLEVNAD AV TRAFIK- OCH HASTIGHETSREGLER

## Policy

Resenären ska vara säker på att förarna framför fordonen i enlighet med gällande trafik- och hastighetsregler samt övrig lagstiftning.

## PROBLEMDISKUSSION

Efterlevnaden av trafik- och hastighetsregler är en viktig del i resenärens upplevelse av trygghet och det är dessutom en ren säkerhetsfråga. Det är därför ett prioriterat område i arbetet för en tryggare och säkrare kollektivtrafik.

Det är egentligen självklart att kollektivtrafikens förare ska hålla sig inom ramen för trafik- och hastighetsregler. BR har nolltolerans mot överträdelser i sitt trafiksäkerhetsprogram.\* Kollektivtrafikfordon är ofta stora och tunga vilket medför stora konsekvenser om en olycka inträffar.

Det svårt att få ut statistik från polisen som visar på antalet hastighetsöverträdelser för kollektivtrafikfordon. NTF har tagit fram statistik om hastighetsöverträdelser av bussar för vissa län. Vi vet att det finns ett problem, inte minst genom att förare i kollektivtrafiken själva medger att de ibland känner sig tvungna att överträda gällande hastighetsbestämmelser.

Ett obehagligt körsätt kan leda till att resenärer känner otrygghet på fordonet. Detta framkommer i rapporten Trygg kollektivtrafik framtagen av VV och TÖI under 2004,\*\* där nästan hälften (47%) av de intervjuade personerna (vaneresenärer) känt

otrygghet på fordonet på grund av det obehagliga körsättet. Speciell hänsyn måste tas till äldre och funktionshindrade som ibland har svårigheter att röra sig ombord på fordonen och riskerar att skada sig om fordonen gör häftiga rörelser.

Till största delen är problemet en ledarskapsfråga och bör vara en del av ett systematiskt arbete för trygghet och säkerhet. Det är viktigt att arbeta med jargongen bland förare eftersom denna har visat sig vara en del av problemet.\*\*\* Delvis kan problemet lösas med hjälp av utbildning.

Efterkontroll och möjlighet till analys av en incident kan ske med hjälp av färdskrivare om färdskrivarblad finns insatt. Detta fungerar dock inte överallt, krav på färdskrivarblad finns inte hos alla trafikhuvudmän.

ISA, Intelligent stöd för anpassning av hastighet, är ett projekt VV drivit under 1999-2001. ISA innebär att föraren på olika sätt uppmärksammas på att hastigheten överskrids, i vissa tillämpningar av ISA förhindras föraren att överskrida gällande hastighetsgräns. Detta system är en hjälp för föraren att hålla gällande hastighetsbegränsning. ISA-projektet har fått mycket resurser till forskning och är en teknik som med stor säkerhet

blir standard i framtiden. Inom kollektivtrafiken är det önskvärt att tvingande eller stödjande ISA-system införs så att det inte blir möjligt att överskrida gällande hastighetsbestämmelser.

#### MÅLSÄTTNINGAR

- Samtliga kollektivtrafikfordon ska framföras enligt gällande hastighetsgränser och i enlighet med övriga trafikregler (se även kapitel 3.2 ”Anpassning till rådande väglag och trafikförhållanden”).
- Stödjande system för att hålla gällande hastigheter ska finnas i samtliga kollektivtrafikfordon.

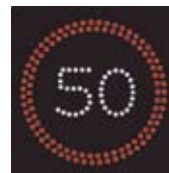
#### HANDLINGSPLAN

- SLTF och BR ska gemensamt driva ett projekt för att förändra attityderna hos förarna gällande hastighetsöverträdelse.
- SLTF och BR ska samarbeta med Polismyndigheten och NTF kring dessa frågor och få stöd i konkreta mätningar av hastighet.
- SLTF och BR ska verka för att VV utvecklar stödjande system för hållande av hastighetsgränser.

#### GODA EXEMPEL & LÄSTIPS

**Variabla hastigheter.** Försök med variabla hastigheter pågår runt om i landet där några av projekten syftar till att underlätta för kollektivtrafikens framkomlighet.

Detta behandlas närmare i SLTFs och BRs Program för en tryggare och säkrare kollektivtrafik, delen INFRA.



#### ISA – Intelligent stöd för anpassning

**av hastighet.** Världens största försök med ”Intelligent Stöd för Anpassning av hastighet”, kallat ISA, har genomförts i fyra svenska



kommuner. Flera tusen bilar utrustades med smart teknik, som hjälper föraren att hålla rätt hastighet. Läs mer om projektet på [www.vv.se](http://www.vv.se).

#### Utbildning hos Kollega

- Körövning för yrkesförare

# FRISK- OCH HÄLSOVÅRD

## Policy

Entreprenören ska verka för att personalen under hela sin anställningstid har fysiska och psykiska förutsättningar så att de på ett säkert sätt kan genomföra sina arbetsuppgifter.

### PROBLEMDISKUSSION

För att förare inom kollektivtrafikbranschen ska kunna framföra fordon på ett tryggt och säkert sätt krävs att de är i god fysisk och psykisk form. Föraryrket kan i många fall vara stressande och statistik visar att branschen har förhållandevis höga sjukskrivningstal, särskilt gäller detta långtidssjukskrivningar, där förslitningsskador är en vanlig orsak.

Fysisk aktivitet är nödvändig för att orka med ett arbete med högt stressinnehåll och även för att förebygga ohälsa. Det är viktigt att företaget som helhet har en positiv syn på hälsofrämjande åtgärder och att ledningen föregår med gott exempel. Incitament för att få personal att röra på sig kan vara ett sätt att öka den fysiska aktiviteten, exempelvis att gå eller cykla till jobbet. Aktiviteter för hela familjen kan vara ett sätt att skapa mervärde och ge personal med barn större möjlighet att delta. Regelbundna hälsokontroller eller än hellre hälsoprofiler kan genomföras av företagshälsovården.

God kosthållning är viktigt för en god hälsa. Som förare inom kollektivtrafikbranschen har man ofta oregelbundna arbetstider med begränsade möjligheter att köpa annat än snabb-

mat. Genom att lyfta frågan kan personal och arbetsgivare tillsammans nå insikt och hitta vägar mot en sund kosthållning.

I situationer där personalen är påverkad av en stressig arbetsmiljö och mår dåligt av den är sjukskrivningstalen ofta höga. Hos entreprenören kan hanteringen av sjukskrivningssamtal vara det första steget att komma tillrätta med ohälsa, genom att följa upp och samtala med individen om dennes kort- eller långtidssjukskrivning.

### MÅLSÄTTNINGAR

- Sjukfrånvaro för vår bransch ska vara lägre än rikssnitt.

### HANDLINGSPLAN

- SLTF och BR ska verka för att arbetsmarknadens parter gemensamt ska genomföra en studie av nuläget vad gäller sjukfrånvaron och dess orsaker i kollektivtrafikbranschen. Utifrån studierna ska kortsiktiga och långsiktiga åtgärder föreslås.
- SLTF och BR ska verka för att arbetsmarknadens parter gemensamt ska analysera förutsättningarna för trivsel på arbetsplatserna och anledningarna till hög närvaro.

**GODA EXEMPEL & LÄSTIPS**

**Projekt för att minska ohälsa bland bussförare.** Hälsoprojektet är ett pilotprojekt arrangerat av Kollega i samarbete med Swebus, Busslink och Connex. Projektet startade upp i början av året 2004 och syftar till att testa nya vägar för individer och företag att nå en hälsosam livsstil. Projektet leds av Bea Blomqvist tillsammans med hälso-coach Theresa Brodin.  
*www.kollega.se*

**Personalpolicy gällande rehabilitering.** Till exempel Busslink har en personalpolicy gällande rehabilitering.

**Friskfaktorer i arbetslivet.** Utbildning i metod för att fokusera på det friska och positiva. Hålls av Prevent, arbetsmiljö i samverkan med Svenskt Näringsliv, LO och PTK.  
*www.prevent.se*

**Friskvårdsinspiratör på Statoil.** Sjukfrånvaron på Statoil steg sakta under slutet av 1990-talet, då ledningen bestämde sig för att vända trenden. Med hjälp av friskvårdsinspiratörer och aktiviteter som stegmätartävlingar, inspirationsföreläsningar,

lunchgympa och motionsdans har företaget lyckats minska frånvaron med 26% under fem månader våren 2004. I en del av företaget har man kopplat motionen till ett bonusprogram som kan ge 2 000 kr om året. Ansvaret har delegerats nedåt och cheferna på stationerna och inom administrationen har blivit mer medvetna om att de har ett ansvar.

(artikel *Enkla medel minskade sjukfrånvaron på Statoil*, Dagens Nyheter 11 juli 2004)

**”Tala vidare – Om att förbättra bussförarens psykosociala arbetsmiljö”**\* Tala vidare heter en ny rapport från Arbets- och miljömedicin som handlar om bussförarens psykosociala arbetsmiljö. I denna rapport beskrivs ett förändringsprojekt som har genomförts inom tre deltagande garage från två bussbolag. Huvudsyftet var att förbättra den psykosociala arbetsmiljön för bussförarna, för att i förlängningen minska överrisken för hjärtinfarkt och annan ohälsa i yrkesgruppen.

**Utbildning hos Kollega**

- Vad är hälsa?

\* *Tala vidare – Om att förbättra bussförarens psykosociala arbetsmiljö*, Hans Brunberg, Katrin Ekström, Åsa Nordin, Arbets- och miljömedicin, 2004:2

# HOT OCH VÅLD

## Policy

Resenärer och personal som vistas i kollektivtrafiken ska vara och känna sig trygga och säkra. Risker utsätts för hotfulla situationer (exempelvis rån eller överfall) ska minimeras.

## PROBLEMDISKUSSION

Hot och våld riktat mot personal och resenärer inom kollektivtrafiken är ett oacceptabelt men ofrånkomligt faktum idag. Detta är ett av de viktigaste områdena och något som vi prioriterar. Statistik över hot- och våldssituationen på fordonen är bristfällig men vi vet att problemet ökar. Del av problemet är att en enhetlig tillbudsrapportering saknas (se kapitel 3.7 ”Händelserapportering”).

Den enskilt viktigaste och största orsaken till hot- och våldssituationer riktade mot förare är att de är ansvariga för att kontrollera betalning av färdbevis. Här uppstår ibland hotfulla och våldsamma situationer när vissa passagerare vägrar att betala.

Vid BRs förbundsstämma 2004 bestämdes att BR ska driva frågan om att begränsa och på sikt eliminera kontanthantering ombord på bussar. Idag är det dock viktigt att det går att lösa färdbevis ombord på fordonet, inte minst för att kollektivtrafiken också ska vara tillgänglig för sällanresenärer.

All kontanthantering i samhället drar till sig personer som vill tillskansas sig dessa kontanter. Även om statistiken visar att det är förhållandevis

ovanligt att bussförare rånas på kontantkassan är det ändå en risk. Det finns tekniska system som till stor del kan minska risken för rån, dels videoövervakning som kan verka avskräckande, dels kontanthanteringssystem som är säkra mot rån (jämför bankernas tidlös).

En hög betalningsmoral är viktigt ur flera perspektiv. Givetvis är det viktigt att trafikföretagen får in de pengar de har rätt till, men det är också en viktig fråga för övriga resenärer. Många synpunkter som kommer in till trafikmyndigheterna handlar om vikten att tillse att alla betalar för sig. Ordning och reda innebär bland annat att alla resenärer betalar för sig och ”presenterar” sig genom att passera föraren eller annan personal innan påstigning. Vanliga resenärer uppfattar att det är bristande ordning/otryggt om man kan göra som man vill i detta avseende. Merparten av dem som förorsakar ordningsstörningar har inte betalt sin avgift.

Hot och våld riktat mot resenärer i kollektivtrafiken förekommer också och vetskapen om detta får många resenärer att känna otrygghet. Forskning visar att 75% av vaneresenärerna i Göteborg har känt otrygghet ombord på fordon

och att av dessa känt otrygghet på grund av närvaro av berusade personer.\*

Videoövervakning av kollektivtrafikfordon kan ha en stävande effekt på antalet incidenter. Vid frågan om videoövervakning kommer frågor om förarens och resenärernas integritet upp, något som behöver diskuteras vidare. Både i Stockholm och i Göteborg övervakas kollektivtrafikfordon sedan ett par år tillbaka och man har mycket goda erfarenheter av detta.

Personalen ombord bör utbildas på flera områden för att bättre kunna hantera hotfulla eller våldsamma situationer. Kunskaper om konflikt-hantering är värdefulla.

Det är också möjligt att utöka personalens befogenheter genom att ordningslagen för trafik-tjänstemän ändras, detta är dock inte önskvärt av all personal som då kan uppleva en extra utsatthet. Det är däremot viktigt att personalen har kunskap om vilka befogenheter de har.

#### MÅLSÄTTNINGAR

- Ingen förare/trafikpersonal ska bli hotad eller rånad i samband med sitt arbete.
- Personalen ska ha kännedom om hur hot- och

våldssituationer ska hanteras.

- Förare av kollektivtrafikfordon ska inte hantera pengar i sitt arbete i de fall där det finns en hotbild som visar risk för rån och överfall.
- Videoövervakningssystem ska finnas i samtliga kollektivtrafikfordon som trafikerar miljöer där det finns en hotbild mot resenärer eller personal.
- Samtliga passagerare ska ha betalat för sin resa enligt gällande taxa.
- En enhetlig nationell händelsetillbudsrapportering av hot- och våldshändelser ska finnas (se även kapitel 3.7 Händelserapportering).

#### HANDLINGSPLAN

- SLTF och BR ska ta fram en praxis för enhetlig uppföljning av hot- och våldshändelser. Här ingår att definiera ”hot- och våldshändelser” samt ta fram nyckeltal för att möjliggöra uppföljning.
- SLTF och BR ska verka för att säkra tekniska system för penninghantering ombord på fordon utvecklas och nyttjas.
- SLTF och BR ska verka för att trafikpersonalen utbildas i konflikt-hantering.
- SLTF och BR ska verka för att videoöver-

vakningssystem införs i samtliga kollektivtrafikfordon.

- SLTF och BR ska verka för att lagstiftningen kring övervakningskameror revideras, detta för att förenkla tillståndsförfarandet.
- SLTF och BR ska verka för att betalningsmoralen höjs genom att diskutera dess betydelse med berörda aktörer och se över möjliga åtgärder.
- SLTF och BR ska verka för att trafikhuvudmännen i samråd med operatörer har (regionala) handlingsplaner för att minska hot- och våldssituationer.

#### **GODA EXEMPEL & LÄSTIPS**

”Tillsammans är vi oslagbara”. Handboken ”Tillsammans är vi oslagbara – en trygghetsbok för bussförare” har tagits fram av Säkerhetsnätet i Stockholm, ett samarbete mellan SL, Busstjänst, Connex, Swebus och Kommunal för ökad säkerhet i SL-trafiken med buss.

**Lokalregionala nätverk.** I Halland och Västra Götaland har trafikhuvudmännen och Västra Sveriges Bussbranschförening (VSBF) bildat nätverk som gett kollektivtrafiken en självklar plats på polisens dagordning. På mötena diskuteras den senaste tidens lokala händelser och var polisen bör

sätta in lämpliga resurser. – Nätverket jobbar på så sätt både förebyggande och uppföljande. (Artikel från Trafikforum, nr 10 2003)

#### **Videoövervakning av kollektivtrafiken**

**i Göteborg och Stockholm.** Västtrafik har installerat videoövervakningssystem i många kollektivtrafikfordon. På sikt handlar det om att alla spårvagnar, de flesta bussar i stadstrafiken samt lokaltågen till Kungsbacka respektive Alingsås ska vara videoövervakade. Även i Stockholm övervakas kollektivtrafiken med videokameror, även plattformar i tunnelbanan.



#### **Kollega storsatsar på hantering av hot- & våldssituationer.**

Kollega inleder år 2004 ett landsomfattande samarbete med Bevakningsbranschens yrkes- och arbetsmiljö-

nämnd (BYA) kring utbildningar för att hantera hot- & våldssituationer. [www.kollega.se](http://www.kollega.se)

### Utbildningar hos Kollega

- Trygg i jobbet
- Kurs i kamratstöd

**Lugna gatan.** Från början var Lugna Gatan ett samlingsnamn på ett samarbete mellan Stockholms lokaltrafik (SL), Fryshuset, Landshövdingen och Vattenfestivalen – för att på olika sätt öka tryggheten i Stockholm. Namnet myntades av Vattenfestivalchefen Caj Malmros, efter titeln på en av Charlie Chaplins berömda filmer. Idag består Lugna Gatan av fem grenar med olika uppgifter men med samma mål och metoder:

- Yttre verksamhet som består av värdar (i åldern 20-30 år) som skapar trygghet och säkerhet i och omkring tunnelbanan, genom att ingripa direkt och genom att skapa kontakt med ungdomar. Syftet är också att ge arbetslösa unga människor en chans på arbetsmarknaden. I den yttre verksamheten ingår också lokala grupper av ideellt engagerade ungdomar (i åldern 14-19 år) som leds och fostras av äldre värdar och deltar i aktiviteter, t.ex. utbildningar, studiebesök,

läger, idrott och patrullering i sina egna bostadsområden.

- Skolverksamhet med värdar som arbetar med det sociala klimatet, elevstöd och konfliktlösning på skolor.
- Hembesök som ger stöd till unga brottsoffer och ställer krav på gärningsmännen.
- Öppenvård som ger behandling för ungdomar med sociala problem.
- ART, Aggression Replacement Training är en metod som arbetar med att lära ut sociala färdigheter, ilskekontroll och moral till unga människor.

Läs mer på [www.lugnagatan.org](http://www.lugnagatan.org).

**SL:s trygghetsjänst.** Från och med januari 2005 finns möjlighet att komma i kontakt med en central som är bemannad dygnet runt då du ringer SL:s nummer 08-600 10 00. Där kan man meddela om det inträffat något som gjort att man känner sig otrygg i SL-trafiken eller om man ser skadegörelse och klotter. Man kan rapportera om bråk eller stökigheter eller om det finns påverkade människor som kan vara en fara för sig själva eller övriga trafikanter och trygghetscentralen kan skicka ut personal till platsen.

# HÄNDELSERAPPORTERING

## Policy

Entreprenören ska tillse att det finns system för registrering och uppföljning av avvikelser och händelser i trafiken. Detta ska inkludera dagliga säkerhetskontroller av fordonen. Denna information ska ligga till grund för det arbete varje intressent ska genomföra för att utveckla säkerheten.

## PROBLEMDISKUSSION

Statistik över trafikolyckor i kollektivtrafiken där människor skadas eller dödas sammanställs av Vägverket. Större olyckor leder idag till att en OLA genomförs, dvs olyckan studeras i detalj och utmynnar i förslag till lösningar och avsikter hos de berörda aktörerna med syfte att en liknande olycka ska kunna undvikas i framtiden.

Varje dag sker incidenter av olika slag i kollektivtrafiken. Ofta rör det sig om småsaker, exempelvis mindre plåtskador, ibland är det nära ögat att en allvarligare olycka inträffar. En samlad statistik över dessa incidenter och ”nära ögat”-händelser saknas, men skulle utgöra ett mycket bra underlag för utveckling av säkerheten i kollektivtrafiken. Syftet är att hitta lösningar för att olyckor inte ska hända eller inte hända igen, inte att peka ut någon specifik förare.

Krav på händelserapportering för spårtrafik finns i järnvägsstiftningen.

Ett enhetligt system för händelserapportering är alltså eftersträvsvärt men dess framgång ställer också krav på att systemet används. Det saknas idag mallar för hur olyckor ska utredas och av vem.

## MÅLSÄTTNINGAR

- Samtliga tillbud, incidenter och olyckor (avvikelser inom tågtrafiken) som sker inom kollektivtrafiken ska utredas och dokumenteras så att uppföljning möjliggörs. Händelse-/tillbudsrapporteringen ska vara nationellt enhetlig (se även mål för Hot och våld).
- Att krav ställs på händelserapporteringssystem i kommande upphandlingar.

## HANDLINGSPLAN

- SLTF och BR ska specificera vilken statistik/information branschen vill få ut från ett händelserapporteringssystem.
- SLTF och BR ska verka för att ett eller flera händelserapporteringssystem för tillbud, incidenter och olyckor görs tillgängligt för branschen.
- SLTF och BR ska ta fram ett ramverk för hur incidenter/olyckor ska utredas och av vem.

## GODA EXEMPEL & LÄSTIPS

**Trafikhändelserapportering – SL, Connex, Busslink och Swebus.** SL i samarbete med entreprenörer arbetar för att ta fram ett enhetligt THR i Stockholm för samtliga trafikslag. Systemet

fungerar så att trafikledningen skriver in i systemet efter händelserapport från föraren. Ett pilotprojekt pågår under 2004 i Råstadepån, och ska sedan utvärderas.

#### Händelserapportering hos Göteborgs

**Spårvägar.** Göteborgs Spårvägar genomför sedan flera år tillbaka kontinuerlig händelserapportering på buss- och spårvagnstrafiken. När en ordningsstörande händelse inträffar rapporteras detta till trafikledningsexpeditionen och händelsen registreras i en databas. Föraren avgör själv, utifrån gällande regelverk, vad som anses vara en ordningsstörande händelse (en incident som medför förseningar av trafiken, sabotage eller skadegörelse av vagn eller spår, hot mot förare eller resenär mm). Alla händelser som samlas i databasen kan på ett enkelt sätt hanteras och problemområden kan kartläggas samt lämpliga åtgärder för att motverka händelser kan motiveras och vidtas.

#### Europeiska trygghetsprojektet, 2003\*.

Rapporten bygger på intervjuer i fem europeiska städer (Valenciennes, Barcelona, Stockholm, Berlin, Antwerpen) av tjänstemän inom kollektiv-

trafiken (operatörer och trafikhuvudmän). I rapporten listas fyra kategorier av beteenden som måste förebyggas (prevention), dämpas (repression) och ge upprättelse (redress). Dessa beteenden kan utgöra grunden för de trygghetsrelaterade delarna av vad som ska rapporteras i ett händelserapporteringssystem:

**ii) Vandalism**, especially tagging, scratching and all other forms of destruction of public property, i.e. the premises and materials used in the context of public transport;

**iii) Antisocial behaviour**, that is, insults, threats, noise and rowdiness, alcohol and drug abuse, preventing the circulation of public transport by other road users (essentially cars), fraud etc.

**iv) Theft** (with or without violence), bearing in mind in this regard that fraud (see above) is theft and that many thefts are accompanied by physical attacks (see above);

**v) Muggings**, bearing in mind that they can be classified as non-violent attacks (but with a very strong physical threat – with a gun for example); with slight injuries (e.g. a slap); with grievous bodily harm.

\*Insecurity and the feeling of insecurity on local public transport, Jean Dekindt, EU/UITP/ETF/IRU, February 2003.

# KOMMUNIKATIONS RADIO OCH ÖVERFALLSLARM

## Policy

Entreprenören ska tillse att personalen kan kontakta trafikledning och räddningstjänst oavsett när under resan behov uppstår. Detta för att kunna erbjuda resenären snabb information och tryggt omhändertagande vid eventuella incidenter. Personalen ska använda kommunikationsradio på ett sätt som inte negativt påverkar resenärernas och personalens trygghet och säkerhet.

## PROBLEMDISKUSSION

Ibland sker oförutsedda händelser under färd i kollektivtrafiken. En för resenärerna och/eller föraren hotfull situation eller en trafiksituation som medför oväntade förseningar kan uppstå. I dessa situationer innebär kommunikationsradio och överfallslarm en säkerhet för personalen och en trygghet för resenären.

De flesta operatörer har idag system för kommunikation mellan förare och trafikledning, i vissa fall även direkt mellan förare på olika fordon. Det finns flera system för kommunikationen, allt från vanliga mobiltelefoner till komplexa datorsystem. Ett gemensamt problem för dessa olika system är att det inte finns täckning överallt, vilket medför att förare inte alltid kan kommunicera med trafikledning eller med andra förare.

Trafikledningen är ingen bra mottagare av larm som gäller annat än själva trafiken. Trafikledningen kan stundtals ha en mycket pressad arbetssituation och att då ta hand om ett larm kan vara en säkerhetsrisk i sig.

I de fall trafikledningen inte är bemannad under hela trafikdygnet finns det behov av att förare kan tala med varandra. Detta innebär en extra trygghet för resenären.

Problemet med dålig täckning blir extra allvarligt i de fall en nödsituation uppstår under färd och föraren behöver aktivera ett överfallslarm eller larma räddningstjänsten. Idag finns inte överfallslarm i alla fordon eller hos alla operatörer.

Ytterligare ett problem som har förekommit är att nödsignal till polis inte besvarats, på grund av polisens prioritering. Detta kan och måste lösas genom att en dialog förs med polis om vikten av att larm verkligen tas på allvar.

Nödtelefoner/larm för resenärer är vanligt i Europa, men finns inte i Sverige. Detta utvecklas vidare i program INFRA – Trygghet och säkerhet på hållplatser och terminaler samt vägen till och från hållplatser och terminaler.

## MÅLSÄTTNINGAR

- En standard för handsfree-system för kommunikationsradiosystem ska finnas.
- En standard för överfallslarm inkluderande positionsbestämning ska finnas.
- Samtliga kollektivtrafikfordon där det finns en uttalad hotbild mot personal och/eller resenärer ska vara utrustade med överfallslarm.
- Personal som använder överfallslarm ska ha erforderlig utbildning i att använda systemet.

- Kommunikationsradion ska ha täckning i hela linjenätsystemet.
- En standard för muntlig kommunikation ska finnas.

#### HANDLINGSPLAN

- SLTF och BR ska verka för att radio-kommunikationssystemet av handsfree sort utvecklas och används.
- SLTF och BR tar fram en kravspecifikation för standard av överfallslarm.
- SLTF och BR ska verka för att samtliga fordon utrustas med överfallslarm.
- SLTF och BR ska verka för att utbildning i användning av överfallslarm för personalen (trafikledare och bussförare) tas fram.
- SLTF och BR ska verka för att täckningen för kommunikationsradiosystemen kontinuerligt förbättras.
- SLTF och BR tar fram en standard för muntlig kommunikation.

#### GODA EXEMPEL & LÄSTIPS

”Tillsammans är vi oslagbara”. Handboken ”Tillsammans är vi oslagbara – en trygghetsbok för bussförare” har tagits fram av Säkerhetsnätet i Stockholm, ett samarbete mellan SL, Buslink,

Connex, Swebus och Kommunal för ökad säkerhet i SL-trafiken med buss.

#### LOKALREGIONALA NÄTVERK

I Halland och Västra Götaland har trafikhuvudmännen och Västra Sveriges Bussbranschförening (VSBF) bildat nätverk som gett kollektivtrafiken en självklar plats på polisens dagordning. För att få ett riktigt underlag till åtgärder gäller att varje område noggrant rapporterar alla incidenter som inträffar. Bussföretagen använder en gemensam redovisningsmall som gör månadsstatistiken enhetlig och rapporteringen sker till Västtrafik respektive Hallandstrafiken. Dessa i sin tur vidarebefordrar uppgifterna till berörda parter i nätverket. (Artikel från Trafikforum, nr 10 2003)

#### DRIFTSTÖD FORDON – DSF

Gamla Uppsala Buss AB har utvecklat ett eget system (DSF – Driftstöd fordon) som används vid kommunikation mellan busschauffören och trafikledningen angående driftstörningar beroende på tekniska komplikationer. Syftet med systemet är att minska störningar i trafiken på grund av problem med fordonen samt att höja kompetensen hos personalen som i sin tur ytterligare minskar störningarna i trafiken (positiv spiraleffekt).

# KUNDSERVICE

## Policy

Personalens bemötande ska vara sådant att resenären upplever trygghet och säkerhet i kollektivtrafiken. Här ingår att personalen ska vara synlig och tillgänglig så att den lätt kan identifieras av resenären.

## PROBLEMDISKUSSION

Ett gott bemötande och ett professionellt agerande från personalen inom kollektivtrafiken medför att resenären känner förtroende för systemet och därmed upplever trygghet och säkerhet. För att kunna agera på ett tryggt sätt är det viktigt att personalen själva upplever trygghet. Detta gäller både i den vardagliga situationen och i de situationer där något oväntat inträffar (se även kapitel 3.6 ”Hot och våld”).

I flera undersökningar de senaste åren har det framkommit att synlig personal är en viktig faktor för den upplevda tryggheten hos resenärerna. För att resenären lätt ska kunna identifiera personal inom kollektivtrafiken är därför personalens klädsel viktig.

Personalen har flera olika roller i kollektivtrafiksystemet, dels att ge information och service, dels att agera ordningsvakt. Som informations- och servicegivare, både ombord på fordonet och utanför, är det viktigt att personalen har tillräcklig kunskap om olika resenärgruppers särskilda behov. Det är också viktigt att personalen har

kunskap för att kunna svara på frågor och ge bra service om t ex kundtjänst, bytesmöjligheter etc. Som ordningsvakt (vagnvärd/väktare/ ordningsman) är det nödvändigt att personalen har god kunskap om sina befogenheter. Eventuellt kan en översyn av ordningslagen ske så att trafik-tjänstemännen får högre status, detta är dock inte helt okontroversiellt eftersom man som tjänsteman inte nödvändigtvis vill ha befogenheter att ingripa i en besvärlig situation.

I Förarcertifieringen hanteras bemötandefrågor till viss del. Det finns dock inga branschgemensamma krav på vilken utbildning trafikpersonal bör ha i trygghets- och säkerhetsfrågor.

I det nya utbildningsdirektivet från EU\* är ett av målen att yrkesförare inom persontrafik ska kunna säkerställa passagerarnas säkerhet och bekvämlighet. Ytterligare ett mål är att förare ska kunna uppvisa ett sådant beteende som bidrar till att företagets profil höjs. Dessa mål samverkar till att bemötandet av resenärerna förbättras. (Se vidare kapitel 2.4 ”Utbildning”).

**MÅLSÄTTNINGAR**

- Antalet synlig personal i kollektivtrafiken ska öka. Det ska tydligt framgå att personen verkar inom kollektivtrafiken.
- Ökade krav på uniformering av förare och övrig tillämplig personal.
- Branschgemensamma krav på vilken utbildning trafikpersonalen bör ha i trygghets- och säkerhetsfrågor ska finnas. Speciell vikt ska läggas på krav gällande resenärsgupper med särskilda behov, exempelvis skolbarn och funktionshindrade.

**HANDLINGSPLAN**

- SLTF och BR ska verka för att antalet personal som vistas ute i kollektivtrafiksystemet under trafiktid ökar.
- SLTF och BR ska utreda hur personalen kan göras mer synlig och vilka personalgrupper som bör vara tydligt synliga för resenärerna.
- SLTF och BR ska utreda om ordningslagen bör förändras för att förbättra för trafikjänstemän.
- SLTF och BR ska verka för att utbildnings-

program som t. ex. Förarcertifieringen används för att säkerställa förarnas kompetensnivå, lägst EU-krav.

**GODA EXEMPEL & LÄSTIPS****Synlig personal i Västernorrland.**

Västernorrlands läns Trafik AB har krav på uniform i sina upphandlingsavtal. Om operatören inte uppfyller kravet om uniform utgår vite.

**Utbildningar hos Kollega**

- Föraren och kunden
- Tala tydligt (uttalsträning)

# KUND-/RESENÄRSKÄNNEDOM

## Policy

Personalen ska ha tillräcklig kunskap om resenärsgupper med särskilda behov (exempelvis funktionshindrade och skolbarn) för att även dessa grupper ska kunna nyttja kollektivtrafiken på ett säkert och tryggt sätt.

## PROBLEMDISKUSSION

Bemötandet av kunder och resenärer är till stor del avgörande för hur kollektivtrafiken upplevs. Detta gäller både ombord på fordon och i övriga servicefunktioner knutna till kollektivtrafiken.

Särskilt är det viktigt att ha tillräcklig kunskap om vilken service olika resenärsgupper är i behov av för att kunna nyttja kollektivtrafiken på samma trygga och säkra villkor som andra.

I Förarcertifieringen hanteras bemötandefrågor till viss del. Det finns dock inga branschgemensamma krav på vilken utbildning trafikpersonal bör ha i trygghets- och säkerhetsfrågor.

Inom ramen för samverkansprojektet Hela Resan har handikappförbundens samarbetsorgan tillsammans med Sisus, Statens institut för särskilt utbildningsstöd, och Rikstrafiken tagit fram ett utbildningsmaterial om bemötande av resenärer med funktionshinder i kollektivtrafiken (se goda exempel på nästa sida).

Se även kapitel 3.9 ”Kundservice”.

## MÅLSÄTTNINGAR

- Trafikpersonal ska känna till och alltid sträva efter att kunna tillfredsställa olika kundkategoriers förväntningar avseende trygghet och säkerhet.

- Utbildningsföretag i Sverige ska erbjuda utbildningar för trafikpersonal i ämnet.

## HANDLINGSPLAN

- SLTF och BR ska tydliggöra olika kundkategoriers förväntningar avseende trygghet och säkerhet.
- SLTF och BR ska ta fram branschgemensamma utbildningskrav för trafikpersonal avseende olika kundkategoriers krav på trygghets- och säkerhetsaspekter.
- SLTF och BR ska genomföra kontinuerliga mätningar av hur resenärerna upplever tryggheten i kollektivtrafiken (Kollektivtrafikbarometern och SIFO-undersökningar).
- SLTF och BR ska verka för att utbildningsprogram som t ex Förarcertifieringen används för att säkerställa förarnas kompetensnivå, lägst EU-krav.

## GODA EXEMPEL & LÄSTIPS

### Lästips

- *Trygg kollektivtrafik*, Trafikanterns upplevelse av kollektivtrafikresor och åtgärder för att öka tryggheten. Sammanfattningsrapport av Ingunn Stangeby (VV och TØI), TØI rapport 704/2004
- *Serviceguiden*,\* Serviceguiden är framtagen i

samverkan med handikapporganisationerna i Västra Götaland och Västra Götalandsregionen. Syftet med guiden är att informera om vad som kan vara bra att veta och tänka på i mötet med resenärer med olika funktionshinder.

- *Säker och bekväm resa för rullstolsburna*, Svenska Kommunförbundet, 2001
- *Åka säkert – om trafiksäkerhet för barn med funktionshinder*, Torbjörn Falkmer & Karin Paulsson, RBU/VTI/Vägverket/HI, 2003

**Nya föreskrifter om yrkeskunnande för taxiförarlegitimation.** Vägverket har beslutat om nya föreskrifter för taxiförarlegitimation, VVFS 2004:65. Dessa föreskrifter träder i kraft den 1 november 2004, då Vägverkets föreskrifter (VVFS 1998:45) om yrkeskunnande hos taxiförare skall upphöra att gälla.

De nya föreskrifterna innebär bland annat att det ställs krav på kunskaper hos taxiförare om bemötande och funktionsnedsättningar. Taxiförare ska kunna bedöma passagerarnas olika behov och vara lyhörda för deras krav på service, särskilt när det gäller barn och personer med nedsatt syn, hörsel och rörelseförmåga.

## UTBILDNINGSMATERIAL – ATT BEMÖTA RESENÄRER\*\*

Inom ramen för samverkansprojektet Hela Resan har handikappförbundens samarbetsorgan tillsammans med Sibus, Statens institut för särskilt utbildningsstöd och Rikstrafiken tagit fram ett utbildningsmaterial om bemötande av resenärer med funktionshinder i kollektivtrafiken.

Materialet består av både ett kursledarhäfte och ett deltagarhäfte. Utbildningen är inriktad på att förändra attityder och skapa förståelse för resenärer med särskilda behov. Materialet vänder sig främst till servicepersonal inom alla transportslag, men det är också viktigt att chefer och trafikplanerare tar del av utbildningen för att uppnå en samsyn inom verksamheten. Materialet finns även på [www.sibus.se](http://www.sibus.se) och [www.hso.se](http://www.hso.se).

## UTBILDNINGAR HOS KOLLEGA

- Föraren och kunden
- Färdtjänstförarutbildning
- Skolskjutsförarutbildning

\*Serviceguide Anropsstyrd trafik, Västtrafik, 2004

\*\*[www.rikstrafiken.se](http://www.rikstrafiken.se)

# MOBILTELEFONER

## Policy

Personalen ska använda mobiltelefoner på ett sätt som inte påverkar resenärernas och personalens trygghet och säkerhet. Enbart tjänstesamtal får ske under färd.

## PROBLEMDISKUSSION

Användande av mobiltelefon under färd kan vara ett säkerhetsproblem och det skapar otrygghet för resenärerna. Vissa entreprenörer har som policy att mobiltelefonsamtal är helt förbjudna under färd, andra entreprenörer har inte tagit ställning i frågan. Även de entreprenörer som har förbjudit mobiltelefonsamtal under färd ringer själva till förarna från trafikledning vilken medför att policyn inte följs i praktiken.

Mobiltelefonsystemet kan givetvis utnyttjas för tjänstesamtal och vara mycket nyttigt, inte minst ur trygghetssynpunkt för resenärerna som kan få hjälp med anslutningsresor vid förseningar etc. Det är dock en konflikt mellan trygghetsaspekterna å ena sidan och trafiksäkerhetsaspekterna å andra sidan.

Vägverket anser inte att det är någon skillnad ur trafiksäkerhetssynpunkt mellan ett samtal där man håller i telefonen och ett handsfree-samtal. I vissa länder råder ett totalt förbud mot användande av mobiltelefon under färd medan det i andra länder är tillåtet med handsfree-samtal eller tillåtet utan restriktioner.

## MÅLSÄTTNINGAR

- Enbart korta tjänstesamtal får ske under färd. Privat mobiltelefon får användas vid särskilda förhållanden.
- Tjänstesamtal får enbart ske med av företaget tillhandahållen mobiltelefon.
- Vid korta mobiltelefonsamtal i tjänsten ska så kallad handsfree-utrustning tillämpas.

## HANDLINGSPLAN

- SLTF och BR ska definiera vad ”kort tjänstesamtal” är och innebär.
- SLTF och BR undersöker och definierar hur mobiltelefoner får användas för korta tjänstesamtal under färd.

## GODA EXEMPEL & LÄSTIPS

**Körsimulatorstudie – mobiltelefon.** Studien bestod av fyra separata experiment utförda i VTI:s personbilssimulator. Det gemensamma temat var att undersöka hur körbeteendet och trafiksäkerheten påverkas när föraren ägnar sig åt annan teknisk utrustning under färd.

Experimenten gällde samtal och uppringning

med handsfree eller handhållen mobiltelefon, mottagande av SMS-meddelanden på mobiltelefonen samt att se på en DVD-film (de två sistnämnda små pilotstudier).

Slutsatser av studien är bland annat att

- samtal med mobiltelefon under körning medför ökad mental belastning
- uppringning med mobiltelefon föreföll mer

kritisk från trafiksäkerhetssynpunkt

- handsfree och handhållen mobiltelefon hade liknande effekter på körprestationen

Läs mer i VTI meddelande 969A – 2004.

#### **UTBILDNING HOS KOLLEGA**

- Förares och kundens



# MTO – MÄNNISKA/TEKNIK/ORGANISATION

## Policy

Förarens arbetsmiljö ska avseende värme och ventilation, ergonomi, reglage och instrumentering, sikt och sikthjälpmedel ut- och invändigt, etc. vara utformad på ett sådant sätt att misstag undviks. Instrument, varningssystem och reglage som är säkerhetsrelaterade ska oberoende av typ av buss, spårvagn eller tåg vara utformade på ett enhetligt sätt.

## PROBLEMDISKUSSION

Förarens arbetsmiljö måste vara utformad på ett sådant sätt att han eller hon kan framföra sitt fordon under ett helt arbetspass utan att förmågan att framföra fordonet på ett tryggt och säkert sätt påverkas. Det är dessutom viktigt att alla säkerhetssystem är enhetligt utformade i olika typer av fordon för att föraren i en nödsituation lätt ska kunna hitta och använda systemen.

Med gränssnitt menas fordonets design och funktion. Gränssnitten ska utformas med hänsyn till att samverkan mellan människa, teknik och organisation, är avgörande för att nå optimal säkerhet och trygghet.

De problem som finns på området är störst på bussidan och undersöks närmare i arbetet med Buss2005.

Förankring hos AV är viktig. Se även kapitel 3.15 "Väg- och banteknisk utformning" samt programmet INFRA, "Utformning av hållplatser och terminaler".

## MÅLSÄTTNINGAR

- Fordon som används i kollektivtrafik ska, med avseende på utrustning som påverkar trygghet och säkerhet, ha enhetligt specificerade gränssnitt mot förare och resenärer.

## HANDLINGSPLAN

- BR, SLTF, arbetsmarknadens parter tillsammans och i samförstånd med VV och fordonsstillverkare tar fram specifikationer för en enhetlig bussförarplats. Specifikationen ska utgöra ett komplement till lagkraven. Arbetet genomförs i Kollegas regi.
- BR, SLTF, arbetsmarknadens parter tillsammans och i samförstånd med VV och Banverket och fordonsstillverkare tar fram specifikationer för ett enhetligt säkerhets- och trygghetsrelaterat gränssnitt mot resenärer i kollektivtrafikfordon. Specifikationen ska utgöra ett komplement till lagkraven.

**GODA EXEMPEL & LÄSTIPS**

**Förrarplats i buss, etapp tre\***. Förrarplats i buss, etapp 3 är en fortsättning på de två tidigare etapperna, vilka finns avrapporterade i VTI Rapport 346 och VTI Meddelande 370. Målsättningen med etapp 3 är att omsätta kunskapen från de tidigare etapperna i praktiska åtgärder i syfte att förbättra förrarmiljön. En befintlig förrarplats i en stadsbuss skall byggas om och utvärdering av förrarmiljön skall delvis ske i reguljär trafik.

Följande områden ingår i projektet:

- Termiskt klimat
- Luftkvalité
- Buller och infraljud
- Vibrationer
- Sikt
- Belysning
- Utrymme, måttsättning
- Informationsöverföring
- Säkerhet vid kollision
- Våld och hot om våld
- Design

**Standard för förrarplats i låggolvsbuss.** Den internationella standardiseringskommissionen ISO har tagit fram ett förslag till standard för utformningen av förrarplats i låggolvsbussar (ISO/DIS 16121-1). Förslaget har en genomtänkt struktur. De olika delarna i förslaget är

- allmän beskrivning, baskrav
- sikt
- informationsutrustning och kontroll
- förrarplatsmiljö

SLTF och BR är för närvarande (2004-2005) inne i en process att överföra ISO:s standardiseringsförslag för förrarplats i låggolvsbuss till svenska förhållanden (Förrarplatsprojektet, drivs genom Kollega).

**UTBILDNING HOS KOLLEGA**

- Arbetsmiljöutbildning Steg 1 & 2

\*VTI Förrarplats i buss, Etapp 3, Kravspecifikation, Björn Peters VTI, 1998, Nr TF 57-17

# PERSONAL- OCH TRAFIKPLANERING

## Policy

Trafik- och bemanningsplaner, förarscheman och vilotider ska utformas så att en god arbetsmiljö för personalen säkerställs och så att trygghet och säkerhet uppnås för samtliga i kollektivtrafiken.

## PROBLEMDISKUSSION

Ur ett trygghets- och säkerhetsperspektiv är det viktigt att föraren har goda förutsättningar att framföra sitt fordon utan stress. Det är också viktigt att föraren får tillräckligt med tid till återhämtning mellan körningarna.

Forskning visar att lång sammanhängande körtid medför reducerad körförmåga. Olycksrisken ökar med ökad sammanhängande körtid, speciellt efter 9-11 timmar. Sömnens mängd och kvalitet visar sig också påverka förarens körförmåga samt olycksrisker.

Att själv kunna påverka sin arbetssituation och sina arbetstider upplevs positivt av de flesta och kan minska stress. Inom sjukvården har den så kallade "Tvättstugemodellen" använts under flera år för att personalen själva ska vara delaktiga när scheman läggs. Detta system gör att personalen själv kan vara med och påverka sina arbetstider.

Konflikter kan uppstå mellan trafikföretagen och föraren samt mellan trafikhuvudman och entreprenör. Trafikföretaget vinner avtal om trafik i konkurrens där ett av konkurrensmedlen är trafikplaneringen. För att kunna uppfylla avtalet pressas förare att hålla tidtabeller som kan vara för snålt tilltagna.

För att komma till rätta med problemet krävs att bemanningsplaner och tidtabeller utformas så att föraren har god möjlighet att följa gällande hastighetsbestämmelser. Trafikhuvudmannen kan i upphandling av trafik styra detta till viss del. Inom ett existerande avtal kan entreprenören på olika sätt trimma trafiken, till exempel genom att utlysa hittelön till förare som hittar relationer som kräver att man kör för fort för att hålla tidtabellen. Se även kapitel 3.4 "Efterlevnad av trafik- och hastighetsregler".

## MÅLSÄTTNINGAR

- Bemanningsplaner och tidtabeller ska utformas så att förare och personal inte upplever stress.
- Förare ska ha större möjlighet att påverka sin arbetstid.
- Inga personer ska skadas eller omkomma på grund av att en förare somnar under körning.

## HANDLINGSPLAN

- SLTF och BR samt arbetsmarknadens parter ska formulera en policy där det klart och tydligt framgår vilken prioritering vi gör vad gäller säkerhet "kontra" punktlighet.
- BR ska tillsammans med arbetsmarknadens

parter initiera ett projekt där man undersöker möjligheterna till att skapa ett system där personalen har större möjlighet att själva påverka sin arbetstid.

- BR och SLTF ska ta fram verktyg som kan användas för att identifiera och minimera risken för att förare somnar under körning.
- BR ska verka för att arbetsmarknadens parter beaktar problemet med trötthet vid schemaläggning. Däri ingår att verka för att IT-företag som marknadsför och säljer personalplaneringsprogram också beaktar problemet med trötthet.

#### **GODA EXEMPEL & LÄSTIPS**

**Arbetstidsplanering inom sjukvården, "tvättstugemodellen"**. Om personalen får ta ansvar och utveckla arbetets innehåll, samt erbjuds bra arbetsvillkor och arbetsmiljö, kommer detta också att avspeglats i kvaliteten i omsorgsarbetet. Det slås fast i en gemensam plattform för Kommunförbundet och Kommunal, kallad "Vård, omsorg och socialt stöd i kommunal regi". Den ska kunna användas som stöd i lokalt utvecklingsarbete för undersköterskor och vårdbiträden.

Den s.k. "tvättstugemodellen" innebär att medarbetarna väljer (bokat in sig) mellan olika

bestämda tidsintervaller under dagen eller dygnet. När medarbetarnas arbetstider ska fastställas finns redan kunskapen om krav på hur bemanningen behöver se ut. Medarbetarna har möjlighet att byta sinsemellan om behov uppstår. Läs mer om Tvättstugemodellen på Svenska Kommunförbundets hemsida, [www.lf.svekom.se](http://www.lf.svekom.se)

#### **SOFIABUSS**

Sofiabuss är ett projekt i Busslink som pågick under åren 1995-1999 inom Stockholm City, trafikområde Söder. Av Söders 200 tjänster överläts planeringen 20% av den totala produktionen för att skapa självstyrande/målstyrande grupper.

Målsättningen med projektet var att genom större delaktighet få en ökad trivsel och ett bättre engagemang från personalen. Detta skulle i sin tur leda till en mjukare körning, färre krockar, en högre närvaro (minskad sjukfrånvaro). Den självstyrande gruppen innehöll ca 55 heltidsanställda samt ett 20-tal deltidsanställda bussförare. Personalen i den självstyrande gruppen kunde själva välja sina tjänster (arbetstider) inom vissa ramar. Dessutom skulle gruppen arbetsleda arbetet genom att planera, leda och följa upp produktionen. Även vagnvård ingick i Sofiabuss

arbetsuppgifter. Utvärderingen visade att:

- grupp känslan och trivseln inom den självstyrande gruppen ökade
- delaktigheten och förståelsen för varandras arbetsuppgifter ökade
- tidsökningen (att välja arbetstid inom vissa ramar) upplevdes som mycket positivt av personalen.

#### **Utbildningar hos Kollega**

- Arbetsledarutbildning
- Arbetsmiljöutbildning Steg 1 & 2
- Kurs i utvecklingssamtal

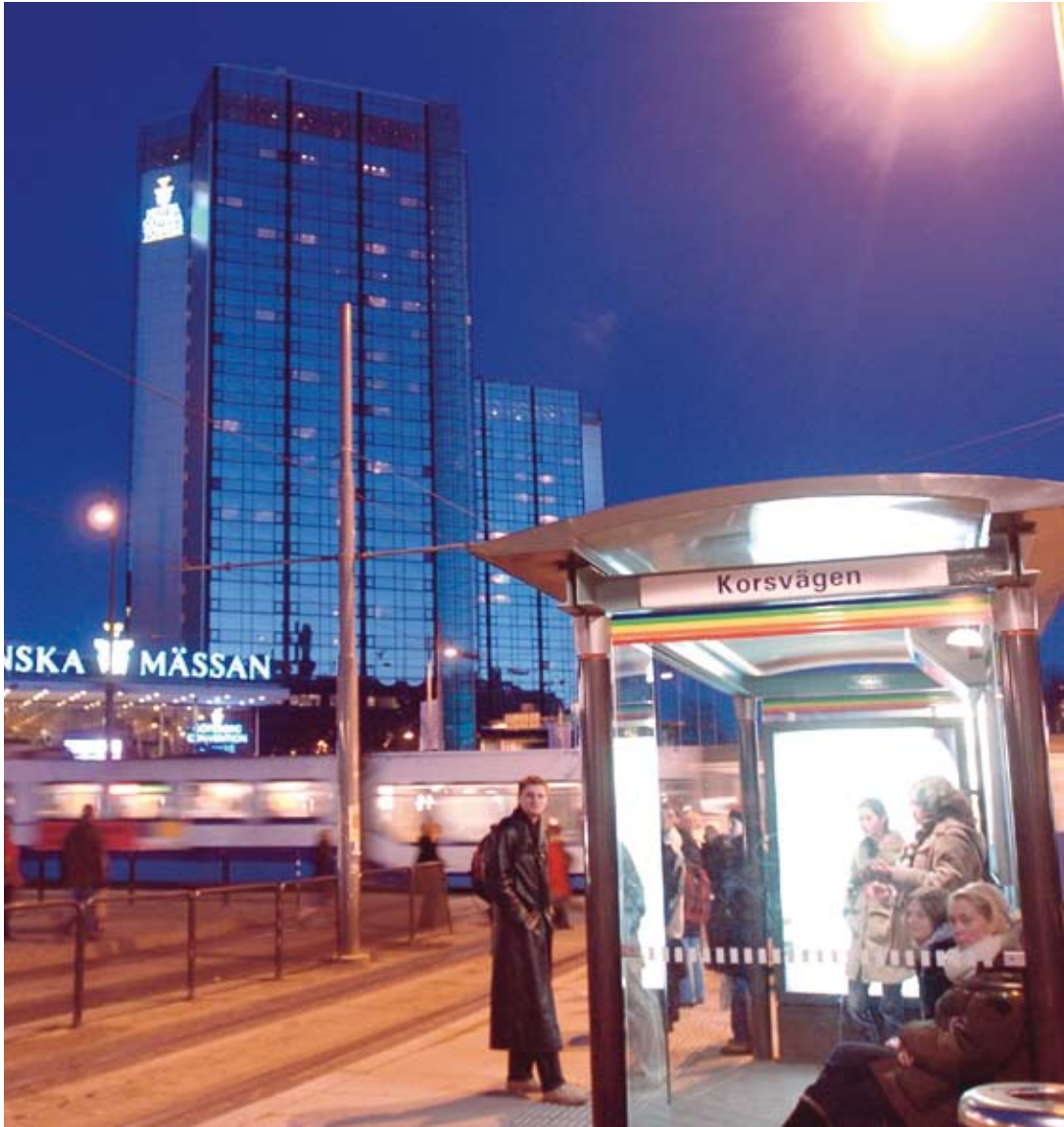
**Västrafiks modellavtal.** Inom Västrafik Göteborgsområdet sker kontinuerliga driftsmöten med operatörerna där tidtabellsplaneringen är en viktig fråga. Eventuella justeringar diskuteras

dels med hänsyn till de synpunkter som kommer in till operatören från förarna, dels synpunkter som kommer in från resenärerna till Västrafiks Synpunkten.

Enligt det modellavtal som VT Göteborg använder sig av är det operatören som är ansvarig för tidtabellsplaneringen. THM godkänner förslaget innan det tas i drift. I avtalet står även att operatören skall delta i den långsiktiga trafikplanering som bedrivs av THM under avtalsperioden. Möten ska hållas minst en gång per kvartal och operatören kallar till dessa.

#### **Lästips om risker med sömniga förare**

- *Hours of service regulations and the risk of fatigue and sleep-related road accidents*, TÖI report 659/2003
- *Min trötta resa*, VTI, R 498, 2004



# UTBILDNING

## Policy

Entreprenören och trafikhuvudmannen ska tillse att personalen under hela sin anställningstid har en kompetensnivå som säkerställer att resan kan genomföras på ett tryggt och säkert sätt.

## PROBLEMDISKUSSION

Det är självklart att personalen inom kollektivtrafiken ska ha tillräcklig kunskap för att kunna utöva sitt yrke på ett sätt som är tryggt och säkert för personalen själv liksom för resenärerna.

Kunskap kan förvärfvas på olika sätt, till stor del har personalen redan nödvändiga kunskaper. Det finns dock alltid områden där vidareutbildning och även ”påminnande” utbildning är nödvändig. Exempel på sådana områden är konflikthantering, bemötande, ny utrustning och första hjälpen.

Idag finns inget gemensamt ställningstagande från branschen om vilken/vilka utbildningar som ska finnas, nivåer eller struktur för utbildning. Trafikhuvudmannen ställer i vissa fall krav i avtalen på att entreprenören ska ställa sin personal till förfogande för viss utbildning. I kollektivavtal är det olika hur utbildning hanteras.

EU har kommit med ett nytt direktiv angående utbildning av yrkesförare.\* I direktivet specificeras vilka grundläggande krav som ska ställas på yrkesförare i fråga om kompetens och utbildningsnivå. De områden som behandlas i direktivet är:

- avancerad träning i rationell körning med beaktande av säkerhetsbestämmelserna

- tillämpning av bestämmelser
- hälsa, vägtrafiksäkerhet och miljösäkerhet, service, logistik

Läs mer om direktivet under kapitel 2.4 ”Utbildning” i inledningen.

## MÅLSÄTTNINGAR

- Samtliga befattningar inom kollektivtrafiksektorn ska ha en hög kompetensnivå vad gäller de trygghets- och säkerhetsaspekter som berörs i branschens gemensamma policy.
- Resenärerna ska uppleva att de personer de möter i kollektivtrafiken har en hög kompetensnivå.
- Branschen ska erbjuda utbildningar så att personalens kompetensnivå säkerställs genom grund- och vidareutbildningar. Gymnasial utbildning ska finnas.

## HANDLINGSPLAN

- SLTF, BR och Kollega ska utarbeta minimikriterier för kompetensnivåer för olika befattningar inom kollektivtrafiken.
- SLTF och BR ska genomföra kontinuerliga

mätningar av hur resenärerna upplever kompetensnivån hos den personal de möter i kollektivtrafiken.

- SLTF och BR ska verka för att förarens kompetenskrav säkerställs lägst enligt EU-krav, exempelvis genom Förarcertifieringen, samt att en gymnasial förarutbildning skapas.

#### **GODA EXEMPEL & LÄSTIPS**

**Förarcertifiering.** Förarcertifiering är ett system för att höja kvalitén i kollektivtrafiken, öka tryggheten och säkerheten för resenärerna, höja statusen på föraryrket, öka sysselsättningstryggheten hos förarpersonalen och skapa en kunskapsnorm som är gemensam för hela landet. Förarcertifieringen består i huvudsak av två delar, en utbildningsdel och en examinationsdel.

*[www.forarcertifiering.se](http://www.forarcertifiering.se), [www.kollega.se](http://www.kollega.se)*

**Utbildningar hos Kollega.** Se Kollegas kursprogram *[www.kollega.se](http://www.kollega.se)* och övriga kapitel i program Personal.

# VÄG- OCH BANTEKNISK UTFORMNING

## Policy

Vägars, gators och spårs konstruktion och underhåll ska utformas på ett sådant sätt att kollektivtrafikens fordon kan framföras på ett tryggt och säkert sätt.

### PROBLEMDISKUSSION

För att kollektivtrafikens personal ska kunna framföra sina fordon på ett tryggt och säkert sätt måste förutsättningarna för detta finnas. På flera områden kan förbättringar göras, till exempel vad gäller varningssystem, snöröjning och halkbekämpning, potthål, skymmande träd och buskage. Dessa aspekter tas upp i Program INFRA.

En koppling till tidigare avsnitt om Händelserapportering kan också göras, problem med väg- och banteknisk utformning kan rapporteras genom ett händelserapporterings-system.

En generell åtgärd för att minska antalet konfliktpunkter är att öka andelen separata kollektivtrafikkörfält i vägnätet.

Säkerhetsåtgärder i vägnätet får inte införas på bekostnad av personalens eller resenärernas hälsa, så som till viss del skett med införandet av hastighetsdämpande gupp.

### MÅLSÄTTNINGAR

- Väg- och bantekniska utformning ska aldrig vara enda anledningen till att en olycka med kollektivtrafikfordon inträffar (även signal-systemens utformning).

- Vägar och banor ska utformas så att negativ påverkan på förarnas arbetsmiljö undviks.
- Andelen separata kollektivtrafikkörfält och kollektivtrafikkörfält ska öka.

### HANDLINGSPLAN

- SLTF och BR ska verka för att väg- och banhållare kontinuerligt förbättrar den väg- och bantekniska utformningen för kollektivtrafikfordon. Vi ska föra en bättre och tydligare diskussion med väg- och banhållare på nationell, regional och lokal nivå för att lyfta fram exempel på utformning som gynnar kollektivtrafiken. (Se även mål och handlingsplaner i program INFRA gällande Utformning.)
- SLTF och BR ska se till att vägmiljöproblem kan rapporteras genom THR-programmet. (Se även kapitel 3.7 "Händelserapportering")
- SLTF och BR ska verka för att förbättra vägar och banors utformning med hänsyn till förarnas arbetsmiljö. Häri ingår att vara pådrivande vad gäller utformning och framtagandet av alternativ till farthinder som väggupp eller andra typer som har en negativ påverkan på förarnas hälsa.

**GODA EXEMPEL & LÄSTIPS**

**Exempel på god utformning**



Timglashållplatser



Kollektivtrafikkörfält



Signalprioriteringar

# YRKESSTOLTHET OCH DELAKTIGHET

## Policy

Entreprenör och trafikhuvudman ska verka för att öka personalens yrkesstolthet och delaktighet, så att personalen och därmed också resenärerna känner ökad trygghet och säkerhet.

## PROBLEMDISKUSSION

En förare som är stolt över sitt arbete och inser att han eller hon utför en viktig, nödvändig och uppskattad uppgift i samhället har goda förutsättningar att framföra sitt fordon på ett tryggt och säkert sätt.

Det finns flera sätt att bygga upp en yrkesstolthet:

- Det är viktigt att kommunicera att det finns krav på förare och att inte vem som helst är lämpad att vara förare. Kommunikation är viktig både mellan trafikhuvudman/entreprenör och förare och till allmänheten.
- Differentierade löner kan påverka yrkesstoltheten. Möjlighet att koppla utbildningsnivåer till lönen (se kapitel 3.14 ”Utbildning”).
- Senioritetsprincip som innebär att de som jobbat längst får större möjlighet att påverka sin tjänst.

Med en högre status för förare inom kollektivtrafiken blir också rekryteringsunderlaget större, vilket ger goda förutsättningar att rekrytera lämpliga förare. För att sedan kunna behålla duktiga förare i branschen är anställnings-

tryggheten en viktig fråga. Vid upphandlingar som innebär byte av entreprenör uppstår i många fall en situation där förarna tvingas byta arbetsgivare och det är viktigt att den problematiken löses på bästa sätt mellan arbetsmarknadens parter.

Inom sjukvården har schemalaggningsen på flera ställen lagts ut på personalen, med goda resultat. Genom att få vara med och påverka sitt eget arbetsschema uppnås en känsla av delaktighet som är mycket positiv.

## MÅLSÄTTNINGAR

- Yrkesstatusen för trafikpersonal ska öka.
- Branschen ska i framtiden inte drabbas av rekryteringsproblem eller förarbrist.
- Möjligheten att själv styra arbetstiden ska förbättras för trafikpersonalen.

## HANDLINGSPLAN

- SLTF och BR ska beskriva nuläget vad gäller yrkesstoltheten för trafikpersonal.
- SLTF ska verka för att samtliga förare utbildas så att de lägst uppfyller EU-krav genom Förarcertifieringen.
- SLTF, BR och övriga aktörer (större

entreprenörer, Kollega, VV, m.fl.) ska gemensamt verka för att locka fler yngre och fler kvinnor till branschen.

- BR ska verka för att arbetsmarknadens parter initierar ett projekt där man undersöker möjligheterna till att skapa ett system där personalen har större möjlighet att själva påverka sin arbetstid.

#### GODA EXEMPEL & LÄSTIPS

**Förarcertifiering.** Förarcertifiering är ett system för att höja kvalitén i kollektivtrafiken, öka tryggheten och säkerheten för resenärerna, höja statusen på föraryrket, öka sysselsättningstryggheten hos förarpersonalen och skapa en kunskapsnorm som är gemensam för hela landet. Förarcertifieringen består i huvudsak av två delar, en utbildningsdel och en examinationsdel.

*[www.forarcertifiering.se](http://www.forarcertifiering.se), [www.kollega.se](http://www.kollega.se)*

**Sofiabuss.** Sofiabuss är ett projekt i Busslink som pågick under åren 1995-1999 inom Stockholm City, trafikområde Söder. Av Söders 200 tjänster överlät planeringen 20% av den totala produktionen för att skapa självstyrande/målstyrande grupper.



Målsättningen med projektet var att genom större delaktighet få en ökad trivsel och ett bättre engagemang från personalen. Detta skulle i sin tur leda till en mjukare körning, färre krockar, en högre närvaro (minskad sjukfrånvaro). Den självstyrande gruppen innehöll ca 55 heltidsanställda samt ett 20-tal deltidsanställda bussförare. Personalen i den självstyrande gruppen kunde själva välja sina tjänster (arbetstider) inom vissa ramar. Dessutom skulle gruppen arbetsleda arbetet genom att planera, leda och följa upp produktionen. Även vagnvård ingick i Sofiabuss arbetsuppgifter.

Utvärderingen visade att:

- grupp känslan och trivseln inom den själv-

styrande gruppen ökade

- delaktigheten och förståelsen för varandras arbetsuppgifter ökade
- tidsökningen (att välja arbetstid inom vissa ramar) upplevdes som mycket positivt av personalen.

**Arbetstidsplanering inom sjukvården, "tvättstugemodellen"**. Om personalen får ta ansvar och utveckla arbetets innehåll, samt erbjuds bra arbetsvillkor och arbetsmiljö, kommer detta också att avspeglats i kvaliteten i omsorgsarbetet. Det slås fast i en gemensam plattform för Kommunförbundet och Kommunal, kallad "Vård, omsorg och socialt stöd i kommunal regi". Den

ska kunna användas som stöd i lokalt utvecklingsarbete för undersköterskor och vårdbiträden.

Den s.k. "tvättstugemodellen" innebär att medarbetarna väljer (bokat in sig) mellan olika bestämda tidsintervaller under dagen eller dygnet. När medarbetarnas arbetstider ska fastställas finns redan kunskapen om krav på hur bemanningen behöver se ut. Medarbetarna har möjlighet att byta sinsemellan om behov uppstår.

Läs mer om Tvättstugemodellen på Svenska Kommunförbundets hemsida, [www.lf.svekom.se](http://www.lf.svekom.se)

#### **Utbildningar hos Kollega**

- Arbetsledarutbildning
- Kurs i utvecklingssamtal



## LITTERATURLISTA

*Fortsatt arbete för en säker vägtrafik.* Regeringens proposition 2003/04:160, 2004

Föreläsning om *Attityder kring hastighet* på seminarium om kollektivtrafikens trygghet och säkerhet 2004-06-08, Stig Brattberg, Uddevalla Omnibuss

*Försök med variabla hastighetsgränser.* Vägverket, 2003, <http://www.vv.se/>

*Hela resan – en nödvändighet för att nå målet om tillgänglig kollektivtrafik år 2010.* Annika Olsson (Rikstrafiken), 2003

*Hours of service regulations and the risk of fatigue- and sleep-related road accidents.* TÖI report 659/2003

*Insecurity and the feeling of insecurity on local public transport.* Jean Dekindt, EU/UITP/ETF/IRU, February 2003

*Kollektivtrafik med människan i centrum.* SOU 2003:67  
*Min trötta resa.* VTI, R 498, 2004

*Säker och bekväm resa för rullstolsburna.* Svenska Kommunförbundet, 2001

*Säker trafik, Nollvisionen på väg.* Vägverket, 2002

*Säkrare bussresor för barn.* Vägverket, 2005-04-08

*Tala vidare – Om att förbättra bussförarens psykosociala arbetsmiljö.* Hans Brunnberg, Katrin Ekström, Åsa Nordin, Arbets- och miljömedicin, 2004:2

*Tillsammans är vi oslagbara – en trygghetsbok för bussförare.* Säkerhetsnätet i Stockholm (samarbete mellan SL, Busstjänst, Connex, Swebus och Kommunal), 2003

*Trafiksäkerhetsprogram 2004-2008.* BR, Antaget av BRs styrelse och förbundsråd i november 2003, Version 4.1 uppdaterad 2004-02-18 TV

*Trygghet i kollektivtrafiken – en sammanställning av forskning på området.* Joanna Dickinson, Transek (VV), oktober 2002

*Trygg kollektivtrafik.* Ingunn Stangeby (VV och TØI), TØI rapport 704/2004

*VTI Förarplats i buss, Etapp 3, Kravspecifikation.* Björn Peters VTI, 1998, Nr TF 57-17

*Åka säkert – om trafiksäkerhet för barn med funktionshinder.* Torbjörn Falkmer & Karin Paulsson, RBU/VTI/Vägverket/HI, 2003

*Ökad trygghet och säkerhet i kollektivtrafiken, Etapp 1 – Policy för en trygg och säker kollektivtrafik.* SLTF och BR, december 2003





**Svenska lokaltrafikföreningen**

Mäster Samuelsgatan 49, 2 trappor.  
Box 1108, 111 81 Stockholm. [www.sltf.se](http://www.sltf.se)



Swedenborgsgatan 2, 2 trappor.  
Box 17548, 118 91 Stockholm.  
[www.bussbranschen.se](http://www.bussbranschen.se)