Trafikavdelningen

Handläggare
Fredrik Cavalli-Björkman
08-686 3904
fredrik.cavalli-bjorkman@sll.se

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-04-12

Trafiknämnden
2019-05-14, punkt 22

Ärende
TN 2019-0314

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Svar på skrivelse från (V) angående tryggheten för trafikanter och personal vid biljettkontroller

Ärendebeskrivning

I skrivelsen hänvisas till att utförda biljettkontroller har fördubblats vilket leder till fler konflikter, som i sin tur ökar riskerna för personal och trafikanter. Med hänvisning till detta vill Vänsterpartiet ha svar på följande frågor:

1. Vilka åtgärder kommer Trafikförvaltningen vidta för att garantera säkerheten för trafikanter och personal?

2. Vilka åtgärder kommer Trafikförvaltningen vidta för att ge ordningsvakter och kontrollgruppen adekvat utbildning?

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt skrivelse från Vänsterpartiet angående tryggheten för trafikanter och personal vid biljettkontroller, inkommen 19 februari 2019.

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta

att anse att skrivelsen är besvarad.

Förslag och motivering

Svar på de två ovannämnda frågorna:

1. Som en trygghetsstödjande åtgärd har trafikförvaltningen utökat antal tjänster och bilpatruller avseende ordningsvakter fr.o.m. april och framåt. Stort fokus läggs på utsatta områden där samarbetet med polis och andra trygghetsstödjande aktörer ökar. Varje ordningsvaktspatrull har idag en kroppsburen kamera som ökar deras säkerhet och trygghet i arbetsmiljön.
   Under en period har även ett mindre antal biljettkontrollanter använt kroppsburen kamera för att testa och utvärdera. Detta kommer att utökas i större skala. Samspelet mellan biljettkontrollanter och ordningsvakter avseende schemaläggning ökar, för att minska riskerna i utsatta områden.

2. Avseende ordningsvakters adekvata utbildning så är det viktigt att notera att det är Polismyndigheten som utbildar och förordnar ordningsvakter. Polismyndigheten prövar även löpande en ordningsvakts lämplighet för uppdraget. Om Polismyndigheten upptäcker att en ordningsvakt har brutit mot kravet på laglydnad och lämplighet får myndigheten återkalla ordningsvaktsförordnandet. Polismyndigheten har inkommit med en hemställan till Justitiedepartementet om att det bör göras en översyn av regelverket om ordningsvakter.
   Utöver Polismyndighetens utbildning ställer SL krav i avtalen med leverantörerna för ordningsvakter att specifika utbildningar ska genomföras för att få starta i uppdraget. Det ingår bl a en obligatorisk 2-dagarsutbildning som innehåller kollektivtrafikkunskap, avtalskunskap, Trygghetscentralens rutiner, konflikthantering och hantering av utrustning. I den utbildningen kommer det framöver läggas större vikt vid konflikthantering och lågaffektivt bemötande med värdegrundsutbildning, vilket även vaktbolagen har i sina egna fördjupade utbildningar. Detta gör att ordningsvakterna i SL-uppdraget är extra utbildade utöver de lagkrav som finns.

   Samtliga biljettkontrollanter har genomgått en utbildning i trafikförvaltningens regi om hur SLs trygghetscentral kan bistå för att

bidra till deras säkerhet med hjälp av bl.a ordningsvakter och annan personal i trafiksystemet. I detta ingår kunskap i hur trygghetscentralens radioutrustning ska användas samt att känna till de geografiska positioneringarna på stationer och stora knutpunkter.
Kontrollanterna har även genomgått en två veckors utbildning, som ansvaras av ISS Facility, i hur man hanterar hot och våld samt kundservice och social hållbarhet. Utbildningen kompletteras ett par gånger per år där aktuella ämnen tas upp, nu senast kunskap i lågaffektivt bemötande.
Biljettkontrollen bemannas efter ett sätt så att deras trygghet inte åsidosätts. På bussar är man minst två personer, i tunnelbanan minst tre samt vid utpasseringskontroller minst fem stycken. Vid vissa tillfällen som vid storkontroller kan de vara fler till antal där även ordningsvakter och polis bistår för att säkra kontrollanternas trygghet. Försöket med kroppskameror har gett till effekt att det verkat dämpande vid biljettkontroller där resenärernas vilja att identifiera sig har ökat vilket bidraget till färre konfliktsituationer, något som mottagits positivt från bl.a. fackligt håll.

Caroline Ottosson
Förvaltningschef

Fredrik Cavalli-Björkman
Chef trafikavdelningen

Region Stockholm

1 (1)

SKRIVELSE
2019-02-19

Trafiknämnden

VÄNSTERPARTIET

Tryggheten för trafikanter och personal vid biljettkontroller

Vi i Vänsterpartiet vill ha en personaltät kollektivtrafik med stationsvärdar och ombordpersonal som använder en icke konfrontativ dialog. En personal som är där för att ge information, service och skapa en trygg miljö i kollektivtrafiken. Vi ser det som ett förebyggande arbete mot skadegörelse och våld.

I slutet av januari blev en höggravid kvinna tvingad av tåget i samband med en biljettkontroll. Om det stämmer att övervåld förekommit är det oacceptabelt. Två ordningsvakter är nu tagna ur tjänst under utredningen.

Att åka kollektivt har blivit dyrare samtidigt som antalet utförda kontroller har fördubblats från 2,5 miljoner 2017 till 5 miljoner per år från och med i år. Det här lett till fler konflikter. En misshandel mot en kontrollant i samband med utfärdandet av en tilläggsavgift på Tvärbanan och en incident på tunnelbanan har lett till skyddstopp till arbetsmiljöverket.

Personalorganisationen som organiserar kontrollanter och ordningsvakter berättar om bristande utbildning i lågaffektivt bemötande och värdegrundsutbildning och i det dagliga arbetsmiljöarbetet.

Med hänvisning till ovanstående vill vi ha svar på följande två frågor:

1. Vilka åtgärder kommer Trafikförvaltningen vidta för att garantera säkerheten för trafikanter och personal?
2. Vilka åtgärder kommer Trafikförvaltningen vidta för att ge ordningsvakter och kontrollgruppen adekvat utbildning?