



Enheten för region syd
Susanne Strömberg, 010-730 98 86

ARRIVA SVERIGE AB
LILJEHOLMSSTRANDEN 5
117 43 STOCKHOLM

Möjlighet att lämna synpunkter före beslut

Ert organisationsnummer: 556351-9437
Arbetsställe: Arriva Sverige AB
Besöksadress: Stormgatan 6, Malmö
Besöksdatum: 2021-03-31
Deltagare i inspektionen: Mattias Wrangtorp, affärsområdeschef
Emma Norinder, driftchef
Anna Johnsson, arbetsmiljöchef
Kenny Bungs, trygghetschef
Emma Winde, skyddsombud
Ola Brunnström, huvudskyddsombud
Anne Nilsson, arbetsmiljöinspektör
Susanne Strömberg, arbetsmiljöinspektör

Vi kan komma att besluta om ett förbud

Arbetsmiljöverket överväger att besluta om ett förbud mot er, med de villkor och tidpunkter som vi redovisar i denna underrättelse. Om vi beslutar om ett förbud kan vi också besluta om ett vitesbelopp, som ni kan bli tvungna att betala om ni inte följer förbudet.

Nu får ni möjlighet att lämna era synpunkter på villkoren och tidpunkterna för när villkoren ska vara uppfyllda.

Vad är förbud och vite?

Ett förbud är ett beslut av en myndighet som innebär att den som beslutet gäller inte får lov att göra en viss handling.



Ett vite är ett penningbelopp som man kan tvingas betala om man inte följer en myndighets beslut.

När kan ni senast lämna synpunkter?

Om ni har synpunkter på våra villkor och på tidpunkterna för när villkoren ska vara uppfyllda ska ni skicka dem så att vi har dem senast den 28 juni 2021. Därefter kommer vi att fatta beslut i ärendet, även om ni inte lämnat några synpunkter.

Vår postadress och e-postadress finns längst ner på sidan 1. Ert svar bör vara underskrivet av skyddsombudet så att vi kan se att skyddsombudet har läst det. Skriv vår beteckning i svaret, se högst upp på sidan 1.

Det här innebär möjligheten att lämna synpunkter

Innan en myndighet fattar ett beslut, ska den som berörs av beslutet få möjlighet att ta del av allt material som är av betydelse för beslutet, samt ha möjlighet att inom en bestämd tid lämna synpunkter på materialet. Reglerna om det finns i 25 § förvaltningslagen.

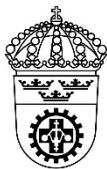
Det vi vill ha era synpunkter på är våra villkor och tidpunkterna för när villkoren ska vara uppfyllda. Ni behöver alltså inte ha rättat till några brister, eller beskriva vad ni har gjort eller tänker göra, med anledning av vårt eventuella beslut. Om ni har rättat till bristerna före datumet för att senast lämna synpunkter, vill vi dock gärna veta det.

Villkoren vi planerar att ställa i ett förbud

Vi överväger att från och med den 20 juli 2021 förbjuda er att låta era kundvärdar utföra arbete på Skånebanan mellan Helsingborg och Hässleholm på följande avgångar:

tågnummer 1818 med avgång 12.17,
tågnummer 1820 med avgång 13.17,
tågnummer 1822 med avgång 14.17,
tågnummer 1824 med avgång 15.17,
tågnummer 1826 med avgång 16.17 samt
tågnummer 1828 med avgång 17.17
om ni inte uppfyller följande villkor:

1. Arbetet får inte utföras som ensamarbete.



2. Er ombordpersonal ska ha uppdaterade och aktuella kunskaper i konflikthantering och bemötande.

Se 3 och 4 §§ Arbetarskyddsstyrelsens föreskrifter (AFS 1982:3) om ensamarbete samt 4 § Arbetarskyddsstyrelsens föreskrifter (AFS 1993:2) om våld och hot i arbetsmiljön

Arbetsgivaren har alltid ansvaret för arbetsmiljön

Ert ansvar för arbetsmiljön gäller även under tiden ni har på er att uppfylla villkoren. Ni ska alltid göra det som behövs, så att ingen av era arbetstagare skadar sig eller blir sjuk på grund av arbetet. Reglerna om arbetsgivarens arbetsmiljöansvar finns i 3 kap. 2 § arbetsmiljölagen.

Bristerna vi har konstaterat

Alla har rätt till en bra arbetsmiljö. Vi bedömer att det finns brister i er arbetsmiljö, som kan leda till att någon blir sjuk eller skadar sig. Nedan går vi igenom en brist i taget och hur vi kommit fram till vår bedömning.

1-2. Risken för era kundvärdar för att bli utsatt för olika former av hot och våld från resenärer i arbetet är reell. Som sådan har man direktkontakt med människor och arbetar i största utsträckning ensam. Både ensamarbetet och kontroll av färdbevis utgör en riskfaktor. Även om det finns larm kan kundvärderna inte räkna med att få snabb hjälp. Användandet av kroppskameror är frivilligt, ca 40 % använder dem. I nuläget finns inte kameror om alla arbetstagare skulle vilja använda dem.

På de aktuella avgångarna har det, även om det råder viss oenighet kring huruvida vissa av händelserna är att betrakta som händelser av hot- och/eller våldskaraktär, inträffat ett tämligen stort antal incidenter med inslag av hot eller våld, varav minst en händelse av mycket allvarlig våldskaraktär.

Mot bakgrund härav bedömer Arbetsmiljöverket att hot- och våldsriskerna för kundvärdarna på de nu aktuella avgångarna är att bedöma som påtaglig. Arbetet får därför inte utföras som ensamarbete.

Kundvärdarna genomgick 2018 en utbildning i konflikthantering. Denna utbildning skulle följas upp med en fortbildning. Endast en tredjedel av era arbetstagare har genomfört utbildningen. Det är viktigt att arbetstagarna har kunskaper i konflikthantering och bemötande för hur man ska agera i hot- och



våldssituationer. I vissa av situationerna har arbetstagarna inte agerat i enlighet med företagets riktlinjer/instruktioner.

Därför överväger vi att förbjuda er att låta era kundvärdar utföra ensamarbete på ovan angivna avgångar om inte de ovan angivna villkoren är uppfyllda.

Bakgrund – detta har hänt

Skyddsombudet Emma Winde, SEKO begärde i ett brev som kom in till oss den 18 mars 2021 att vi skulle meddela ett föreläggande eller förbud mot er enligt 7 kap. 7 § arbetsmiljölagen.

I brevet berättade skyddsombudet att hon har kontaktat er enligt 6 kap. 6 a § arbetsmiljölagen och begärt att 12 avgångar på Skånebanan mellan Helsingborg och Hässleholm dubbelbemannas.

Ni angavs inte ha genomfört åtgärderna.

Den 31 mars 2021 inspekterade vi ert arbetsställe. Vid inspektionen framkom följande.

Skyddsombuden anger att sträckan mellan Helsingborg och Hässleholm som kallas för Skånebanan har en relativt hög frekvens av hot och våld. Under 2020 har 35 händelser anmälts som hot eller våld.

Kundvärdar på Pågatågen arbetar ensamma utan kontakt med andra anställda utan bara med resenärer. Annan kundvärd kan finnas i anslutande tågsätt men under färd kan dessa inte undsätta varandra då tågsätten är separerade. Lokföraren är fast vid sin plats i förarhytten och kan inte omgående lämna sin plats för att undsätta kundvärd. Den larmknapp som kundvärdar är utrustade med går till väktare som kan vara på plats inom ca 15 minuter, ibland längre. I vissa fall har larmknappen inte kunnat nås av kundvärd som utsatts för våld.

Ett antal riskanalyser har gjorts de senaste åren där skyddsombud föreslagit dubbelbemanning som åtgärd vilket avvisats av arbetsgivaren.

Arbetsgivaren anser inte att det är en påtaglig risk för att utsättas för våld och hot i enlighet med föreskriften om ensamarbete. Man ser inte att dubbelbemanning är lösningen.

Av de 35 händelser som skyddsorganisationen hänvisar till var en felkodad. De övriga var kodade som 4 våld, 14 hot, 8 förolämpningar samt 8 ofredanden.



Under 2021 har fem ärenden inrapporterats, varav två våldshändelser. Majoriteten av händelserna har sitt ursprung i att resenärerna inte kan uppvisa giltig färdbiljett eller vill betala för en biljett. Man anser inte att detta förändras med dubbelbemanning. Man tror heller inte att man undviker att resenärer kränker eller förolämpar personalen om man arbetar två och två. Man anger att i flera av de inträffade händelserna har personalen inte agerat enligt företagets riktlinjer och att händelsen eskalerar om ytterligare en personal ansluter. Man anser att personalen ska söka sig bort från händelsen och larma, enligt de instruktioner som finns. Den åtgärden tillsammans med att bära kroppskamera tror arbetsgivaren ska minska antalet händelser med hot och våld.

Arbetsgivaren hänvisar till ytterligare åtgärder som är genomförda eller pågår.

- Ambulerande ordningsresurs som åker på vissa sträckor och tider.
- Utökade biljettkontroller av Skånetrafiken kontrollgrupper.
- En studie har påbörjats för att undersöka om de som tjänstgör på ett tåg kan bilda en intern larmgrupp.
- Fortbildning i konflikthantering om ca 2-3 timmar har genomförts för ca en tredjedel av personalen. Utbildningen har avstannat pga pandemin.
- Ordningsvakter finns på stationen och kan hjälpa till när tågen anländer.

Informera om villkoren och meddela oss om någon annan tar över

Ni bör informera era arbetstagare om vad vi överväger att förbjuda er och våra villkor.

Om ni säljer eller överlåter verksamheten till en annan fysisk eller juridisk person ska ni skicka oss deras namn, organisationsnummer och adress. Reglerna om att vi har rätt att få den information som vi behöver för vår tillsyn finns i 7 kap. 3 § arbetsmiljölagen.

Birgitta Sivnert
Tillförordnad sektionschef

Kopia till

Vi har skickat en kopia av detta brev till:

Arbetsgivaren gm affärsområdeschef Mattias Wrangtorp

mattias.wrangtorp@arriva.se

Skyddsombud Emma Winde emma.winde@arriva.se



Verktyg för en bra arbetsmiljö

Använd gärna vår webbplats [av.se](https://www.av.se). Där finns mallar, exempel och guider för hur ni kan arbeta systematiskt för en bra arbetsmiljö. Ni kan lära er mer i våra webbutbildningar, och använda vårt självskattningsverktyg för att bedöma vad ni behöver förbättra. På webben kan ni också hämta arbetsmiljölagen och våra föreskrifter.