



Luftfartstilsynet
CIVIL AVIATION AUTHORITY NORWAY

TILSYNSRAPPORT

Organisasjon/person: Widerøe's Flyveselskap AS
Sertifikat/godkjenning: NO.HMS.0011
Sted: Desktop
Tidspunkt: 02.12.2022 - 20.02.2023
Tilsynsaktivitet: Revisjon
Referanse: 0003-7217

Innledning

Formål

Luftfartstilsynet fører tilsyn med virksomheter og enkeltpersoner som har roller innenfor sivil luftfart. Formålet med tilsynsaktiviteten er å sikre at krav i regelverket blir overholdt, og måle graden av samsvar med gjeldende regelverk.

Beskrivelse av tilsynsaktiviteten

Luftfartstilsynet gjennomførte den 02.12.2022 - 20.02.2023 en Revisjon av Widerøe's Flyveselskap AS - NO.HMS.0011.

Deltakere (navn og rolle) fra Luftfartstilsynet: Kari Vikhals Fagermo (Audit Team Member)
Monica Bogen (Audit Team Leader)

Luftfartstilsynets vurdering

Generelt

Luftfartstilsynet, flyselskaper og reisende deler en økende bekymring over hyppigere og mer alvorlige hendelser, som involverer vold, trakassering og manglende overholdelse av sikkerhets- og folkehelseinstruksjoner. Utilbørlige handlinger begås av et mindretall av passasjerer overfor besetningsmedlemmer og medpassasjerer, men har innvirkning på sikkerheten, virker forstyrrende, vekker ubehag og forårsaker forsinkelser og «diversions».

Det er i denne forbindelse igangsatt et prosjekt med deltakere fra bakketjeneste, lufthavn, flyselskap og Luftfartstilsynet. Prosjektet jobber i en sammensatt arbeidsgruppe som har målsetning å utarbeide felles løsninger for å redusere hendelser som gjelder uregjerlige passasjerer.

Som et ledd i dette arbeidet gjennomfører Luftfartstilsynet HMS- tilsyn der vi ser på selskapenes systematiske oppfølging av risiko i arbeidsmiljøet knyttet til vold og trussel om vold. Denne tilsynsaktiviteten rettes mot ruteflyselskap med base i Norge og utførelsen er begrenset til dokumentgjennomgang.

Arbeidsgiver har ansvar for å sørge for at arbeidstakerne så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger. Arbeidstakerne, verneombudet, tillitsvalgte og arbeidsmiljøutvalget skal delta og bistå arbeidsgiver i det forebyggende og systematiske arbeidsmiljøarbeidet. Betydningen av at arbeidsgiver samarbeider med arbeidstakerne er sentral i arbeidet med forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler.

Under redegjøres det for konkrete funn som er avdekket og Luftfartstilsynets vurdering av om virksomheten anses å være i samsvar med krav.

De funn som trekkes frem i denne rapporten klassifiseres som følger:

| Funn-nivå | Beskrivelse/vurdering | Konsekvens |
|-----------|--|---|
| Nivå 5 | Bedre enn samsvar med krav | Til informasjon |
| Nivå 4 | Samsvar med krav | Til informasjon |
| Nivå 3 | Samsvar med krav, med kommentar om ønsket forbedring | Informasjon som kan benyttes i arbeidet med kontinuerlig forbedring |
| Nivå 2 | Avvik mot krav | Nødvendig å gjennomføre tiltak innen gitt tidsfrist |
| Nivå 1 | Avvik mot krav | Nødvendig å gjennomføre tiltak. Luffartstilsynet vurderer behov for begrensninger inntil tilstrekkelige tiltak er gjennomført |

I tabellform eller samsvarsmatrise kan følgende klassifisering også forekomme:

| | | |
|-----|---------------------------------|--|
| N/A | Ikke gjeldende (Not Applicable) | Kravet gjelder ikke for tilsynsobjektet |
| N/R | Ikke revidert (Not Reviewed) | Kravet er ikke revidert. Det er ukjent/ikke bekreftet om det er samsvar med krav |

Beskrivelse av funn

| Tilsyn nr | Funn nr |
|---|---|
| 0003-7217 | 1 |
| Hjemmelsgrunnlag | Referanse |
| Arbeidsmiljøloven Kapittel 4 § 4-3, 4. ledd Arbeidsmiljøloven § 3-1, bokstav c Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning § 7-1 Forskrift om utførelse av arbeid § 23A-1 | Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet Virkemidler i arbeidsmiljøet Gjennomgående krav til kartlegging og risikovurdering Risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold |
| Beskrivelse av fakta - Luffartstilsynets vurdering | |
| <p><u>Om regelverket som omhandler krav til risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold:</u> Arbeidsgiver skal kartlegge forhold ved arbeidssituasjonen som kan medfører at arbeidstaker blir utsatt for vold og trussel om vold. Ved planlegging, utforming og utførelse av arbeidet skal arbeidsgiver sørge for en enkeltvis og samlet vurdering av forhold som kan innebære fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold. Risikovurdering skal særlig ta hensyn til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • arbeidets organisering og tilrettelegging • hvor, når og i hvilke situasjoner arbeidstaker kan bli utsatt for vold og trussel om vold • alenearbeid • kompetanse • effekten av iverksatt og planlagte forebyggende tiltak <p>Øvrige hensyn er ikke aktuelle for flyvende personell.</p> | |

Risikovurderingen skal gjentas regelmessig og dokumenteres i den form som er nødvendig på bakgrunn av virksomhetens art, aktivitet, risikoforhold og størrelse. Arbeidsgiver skal gjøre dette i samarbeid med berørte arbeidstakere, verneombud og tillitsvalgte.

Luffartstilsynets vurdering:

Det er dokumentert at virksomheten har gjennomført en kartlegging og risikovurdering av fare for å utsettes for vold og trusler gjeldende besetningsmedlemmer. Gjennomføringen er gjort nylig og med deltakelse av vernetjenesten fra både cockpit- og kabincrew.

Det er videre beskrevet at risikovurderingen vil tas opp til jevnlig gjennomgang som et ledd i det systematiske HMS-arbeidet.

Konklusjon:

Samsvar med krav.

Konklusjon – Funn nivå

Nivå 4

| Tilsyn nr | Funn nr |
|--|---|
| 0003-7217 | 2 |
| Hjemmelsgrunnlag | Referanse |
| Arbeidsmiljøloven Kapittel 4 § 4-3, 4. ledd Forskrift om utførelse av arbeid § 23A-2 Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning kapittel 8 | Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet Opplæring ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trusler Kvalifikasjons- og tilleggskrav til opplæring |
| Beskrivelse av fakta - Luffartstilsynets vurdering | |
| <p><u>Om regelverket som omhandler krav til opplæring ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold:</u> Ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold skal det gis nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner, samt i bruk av eventuelt sikkerhetsutstyr.</p> <p>Arbeidsgiver skal sørge for at opplæring og øvelse gjentas og tilpasses vesentlige endringer i risikovurderingen og ellers når det er nødvendig.</p> <p><u>Luffartstilsynets vurdering:</u> I oversendt dokumentasjon fremgår det at virksomheten har satt opplæring og øvelse i håndtering av vold- og trusselsituasjoner i system, både på individuelt, gruppe- og organisatorisk nivå. Opplæring knyttet til ulike nivåer av utilbørlig adferd, aggressivitet, trakassering og terror (kapping) gjennomføres på kurs for nyansatte, på line-training, recurrent- og CRM-trening. Treningen inkluderer blant annet øvelse på samhandling i crewet, passasjerer (PSPs) og bruk av utstyr (restraint kit).</p> | |

Det er også utarbeidet en opplæringsvideo i 9 avsnitt, for alle ansatte, om forebygging og håndtering av vold og trusler. Luffartstilsynet har fått tilgang til- og har gjennomgått alle avsnitt. Det vurderes som et svært godt og innholdsrikt kurs som det er verdt å nevne som særlig godt arbeid med tilsynsaktivitetens tema.

Konklusjon:

Samsvar med krav.

Konklusjon – Funn nivå

Nivå 4

| Tilsyn nr | Funn nr |
|--|--|
| 0003-7217 | 3 |
| Hjemmelsgrunnlag | Referanse |
| Arbeidsmiljøloven Kapittel 4 § 4-3, 4. ledd Forskrift om utførelse av arbeid § 23A-3 Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning kapittel 9 § 9-2 | Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet Informasjon ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold trusler Tilleggskrav om informasjon til arbeidstakere |
| Beskrivelse av fakta - Luffartstilsynets vurdering | |
| <p><u>Om regelverket som omhandler krav til informasjon til ansatte om arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold:</u> Arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstakerne og deres representanter gis nødvendig informasjon om risikofaktorer knyttet til vold og trussel om vold, samt iverksatte tiltak og rutiner for å forebygge, håndtere og følge opp vold- og trusselsituasjoner. Arbeidstakerne skal gis informasjon om rutiner for varsling og rapportering av vold og trussel om vold.</p> <p><u>Luffartstilsynets vurdering:</u> Oversendt dokumentasjon fra virksomheten inkluderer policy og rutine for rapportering om vold og trusler om vold.</p> <p>Policy er tydelig på virksomhetens holdning til uregjerlige passasjerer, den myndiggjør arbeidstakerne og trygger med hensyn til hva som ikke er akseptert.</p> <p>Når uønskede hendelser oppstår finnes det rutiner for å håndtere hendelsen og ivareta den/dem det gjelder. Retningslinjene er tydelige med hensyn til roller og ansvar.</p> <p>Samlet sett vurderes det å være etablert tydelige normer for hva som regnes som påregnelig belastning/hva som blir akseptert som en «naturlig» del av arbeidet vs. hva som ikke aksepteres og skal meldes ifra om. Virksomheten benytter bevisst begrepet «rapporteringssystem» og ikke «avvikssystem» for å senke terskelen for å rapportere om uønskede hendelser. Det er gitt opplæring på rapportering i saksbehandlingssystemet til alt crew.</p> | |

| |
|---|
| <u>Konklusjon:</u> Samsvar med krav. |
| Konklusjon – Funn nivå |
| Nivå 4 |

| Tilsyn nr | Funn nr |
|--|--|
| 0003-7217 | 4 |
| Hjemmelsgrunnlag | Referanse |
| Arbeidsmiljøloven Kapittel 4 § 4-3, 4. ledd Forskrift om utførelse av arbeid § 23A-4 | Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet Tiltak mot volds- eller trusselsituasjoner |
| Beskrivelse av fakta - Luffartstilsynets vurdering | |
| <p><u>Om regelverket som omhandler krav til å iverksette tiltak mot volds- eller trusselsituasjoner:</u></p> <p>Arbeidsgiver skal iverksette nødvendige tiltak på bakgrunn av de helse- og sikkerhetsrisikoer som fremkommer av risikovurderingen.</p> <p>Arbeidsgiver skal sørge for at risiko for vold og trussel om vold så langt som mulig fjernes eller reduseres. Ved gjennomføring av tiltak skal det særlig tas hensyn til:</p> <ol style="list-style-type: none"> utforming og tilrettelegging av arbeidsplassen og arbeidet som utføres, systematisk vedlikehold av relevant arbeidsutstyr mv., for eksempel av alarmutstyr der dette brukes, muligheter for tilkalling av hjelp, bemannings, herunder bruk av alenearbeid. <p><u>Luffartstilsynets vurdering:</u></p> <p>I oversendt dokumentasjon finner Luffartstilsynet at virksomheten har iverksatt tiltak med formål å sikre systematisk arbeid mot vold og trusler i form av rutiner, opplæring, øvelse og informasjon. Når det gjelder alenearbeid er det i treningssammenheng lagt vekt på at Cabin Crew skal kunne håndtere uønskede hendelser alene.</p> <p><u>Konklusjon:</u> Samsvar med krav.</p> | |
| Konklusjon – Funn nivå | |
| Nivå 4 | |

| Tilsyn nr | Funn nr |
|---|---|
| 0003-7217 | 5 |
| Hjemmelsgrunnlag | Referanse |
| Arbeidsmiljøloven Kapittel 4 § 4-3, 4. ledd Forskrift om utførelse av arbeid § 23A-5 | Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet Arbeidsgivers oppfølging av arbeidstaker utsatt for vold og trussel om vold |
| Beskrivelse av fakta - Luffartstilsynets vurdering | |
| <p><u>Om regelverket som omhandler krav til arbeidsgivers oppfølging av arbeidstaker utsatt for vold og trussel om vold:</u></p> <p>Arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstaker som er utsatt for vold og trussel om vold får nødvendig oppfølging, både med hensyn til den fysiske og psykiske belastningen som hendelsen kan ha medført.</p> <p><u>Luffartstilsynets vurdering:</u></p> <p>I oversendt dokumentasjon fremkommer det at virksomheten har utarbeidet retningslinjer, prosedyrer og sjekklister for oppfølging av voldsutsatte arbeidstakere. Samlet inkluderer dette planer for umiddelbar og langsiktig oppfølging og hjelp, satt i system for alle relevante roller og ansvarshavende.</p> <p>Det er dokumentert at virksomheten har utviklet et systematisk opplegg for kollegastøtte. Kollegastøtter har fått opplæring av fagpersoner i relevant tematikk for å settes i stand til å fungere godt i rollen.</p> <p><u>Konklusjon:</u></p> <p>Samsvar med krav.</p> | |
| Konklusjon – Funn nivå | |
| Nivå 4 | |

Oppsummering

Luffartstilsynet har gjennom denne tilsynsaktiviteten gått grundig igjennom virksomhetens dokumenterte arbeid med forebygging og håndtering av vold og trusler i forbindelse med arbeidet. Det er et omfattende, grundig og konkret arbeid som ligger til grunn for det oversendte, noe som tyder på en moden og godt innarbeidet kultur for systematisk HMS-arbeid. Det fremkommer tydelig hvordan det voldsforebyggende arbeidet skal foregå og hvem som har ansvaret.

Samlet sett er det lite å utsette på tiltakene Luffartstilsynet har fått presentert. Det bør imidlertid innarbeides en praksis for jevnlig gjennomgang av kartlegging og risikovurdering av vold og trusler som risikofaktor på arbeidsplassen, for å kunne fange opp eventuelle endringer som kan ha betydning for risikoen. Det bør ved neste gjennomgang tas hensyn til særlig sårbare arbeidstakere som for eksempel unge/uerfarne, vikarer og midlertidig ansatte.