



MINISTEREN

Retsudvalget  
Folketinget

Dato 25. februar 2011  
J. nr. 2011-245

Frederiksholms Kanal 27 F  
1220 København K

Telefon 33 92 33 55

Retsudvalget har i brev af 17. november 2011 stillet mig følgende spørgsmål 340 (REU alm. del omtrykt), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Marlene Harpsøe (EL).

Spørgsmål nr. 340:

”Hvad giver det stigende antal overfald på personalet hos Metroselskabet i København ministeren anledning til at foretage sig af yderligere initiativer på det område?”.

Svar:

Metroselskabet har oplyst mig om, at der i perioden fra 2009 til 2010 har været en stigning i antallet af verbale og fysiske overfald på metro stewarder. Metroselskabet har endvidere gjort mig bekendt med, at der gennem længere tid har været fokus på overfald på personalet, og at der er taget initiativer til at modvirke konsekvenserne heraf. Initiativer, der løbende videreudvikles.

Konflikthåndtering indgår blandt andet som en væsentlig del af grunduddannelsen og efteruddannelsen af Metro Stewarderne. Desuden har Metro Service etableret et kolleganetværk, hvor stewarder, som har været udsat for enten psykiske eller fysiske angreb, umiddelbart får støtte fra kolleger og også efterfølgende får bearbejdet deres oplevelser sammen med kolleger. Kolleganetværkets store indsats bakkes op på særlige teammøder.

Til netværket er knyttet en fast psykolog, som kan inddrages både på teammøder og som støtte for den enkelte steward. Kolleganetværket bygger bl.a. på sidemandsoplæring baseret på psykologundervisning. Det er den samme psykolog, der underviser alle stewards i konflikthåndtering, og herved sikres en god sammenhæng mellem teori og praksis.

Metro Service har endvidere etableret en særlig fokusgruppe med repræsentanter for bl.a. stewarder, arbejdsmiljøorganisationen og ledelsen som regelmæssigt gennemgår statistikker for stedfundne hændelser med henblik på iværksættelse af supplerende forebyggende tiltag.

Videre kan det nævnes, at Metro Service har et tæt samarbejde med politiet, som dels medvirker forebyggende ved større tiltag, som for eksempel større kontrolaktiviteter, og opfølgende efter stedfundne hændelser.



Metro Service har ved flere lejligheder gennemført passagerrettede informationskampagner, der opfordrer passagererne til at udvise hensigtsmæssig adfærd overfor stewarderne i alle typer af situationer. En sådan kampagne er senest gennemført medio 2010.

Med venlig hilsen

Hans Chr. Schmidt