



Rapport fra arbejdsgruppen om sikkerhed i taxier

August 2016

Indhold

1.	Baggrund, kommissorium og anbefalinger	5
2.	Beskrivelse af taxierhvervet	8
3.	Omfang af trusler og vold i taxibranchen	9
3.1.	Spørgeskemaundersøgelse	9
3.2.	Konklusioner af Spørgeskemaundersøgelse	10
3.3.	Omfang af hændelser	11
3.4.	De utrygge situationer	12
3.5.	Andre transportformer – Metro og DSB	15
3.6.	Arbejdsgruppens udbytte af Spørgeskemaundersøgelsen	16
4.	Tiltag som kan øge sikkerheden	17
4.1.	De adspurgtes forslag til tiltag ifølge Spørgeskemaundersøgelsen	17
4.2.	Forslag til tiltag fra arbejdsgruppen for sikkerhed i taxier	18
4.2.1.	Tiltag før hændelsen/forebyggelse	18
4.2.1.1.	Revision af uddannelse af chauffører – mere konflikthåndtering	18
4.2.1.2.	Ny efteruddannelse af chauffører, herunder konflikthåndtering	20
4.2.1.3.	Modernisering af førerkortprøve	21
4.2.1.4.	Udarbejdelse af beredskabsplaner	21
4.2.1.5.	Uniformering	23
4.2.1.6.	Pengeløse taxier	23
4.2.1.7.	Kontrol af TV-overvågningsudstyr	24
4.2.2.	Tiltag under hændelsen	24
4.2.2.1.	Brug af bærbare alarmer	24
4.2.2.2.	Klare rutiner for den enkelte aktør i overfaldssituationer	25
4.2.3.	Tiltag efter hændelsen/opfølgning	25
4.2.3.1.	Klare rutiner for opfølgning	25
5.	Tiltag der ikke arbejdes videre med	26

Bilag:

- Bilag 1: Kommissorium
- Bilag 2: Rapport om sikkerhed for taxichauffører – resultater af landsdækkende undersøgelse udført i april 2015
- Bilag 3: Ny førerkortprøve - Forundersøgelse - ved udvikling af ny førerkortprøve i Taxinævnet i Region Hovedstaden, september 2015
- Bilag 4: Taxibranchen i Sverige, En rapport från Svenska Transportarbetareförbundet, 2013
- Bilag 5: Hot och våld mot taxiförare, Uppföljning av ett TYA-projekt från 1999/2000, 2007
- Bilag 6: Vern av kollektivtransportens ansatte mot vold, trusler og ran, TØI rapport 769/2005
- Bilag 7: Staying Safe: guidance for taxi drivers, Department for Transport, UK
- Bilag 8: Taxi Industry Safety And Security Taskforce, Final report, December 2007, Ministry of Transport New South Wales
- Bilag 9: No. 179, Preventing Assaults on Taxi Drivers in Australia, November 2000, Australian Institute of Criminology

1. Baggrund, kommissorium og anbefalinger

Baggrund

På baggrund af de tragiske overfald, som har fundet sted mod taxichauffører, har transportministeren primo november 2014 afholdt møde med taxibranchen om trusler og vold i branchen. Der var under mødet enighed om at nedsætte en arbejdsgruppe bestående af relevante aktører, der skal se på problemets omfang og mulige præventive tiltag.

Der blev nedsat en arbejdsgruppe med repræsentanter fra Transportministeriets departement, Trafikstyrelsen (formand), Dansk Taxi Råd, Dansk Erhverv, Kommunernes Landsforening, 3F og Arbejdstilsynet. Arbejdsgruppen afsluttede sit arbejde i december 2015.

Kommissorium

Arbejdsgruppen havde en to-delt opgave:

1. At afdække omfanget af trusler og vold i branchen

Gruppen skulle så vidt muligt afdække omfanget af trusler og vold i taxibranchen, herunder beskrive antal, art og udvikling i overtrædelserne. Der skulle endvidere ses på, om det var muligt at belyse omfanget af trusler, mv., der ikke umiddelbart førte til anmeldelser.

Endelig skulle arbejdsgruppen under denne del undersøge, om der var sket ændringer i antal overfald efter indførelse af den lovpligtige TV-overvågning, som har virket fra 1. juli 2012.

2. At se på mulige tiltag, der kunne øge sikkerheden for taxichauffører

Gruppen skulle overveje mulige tiltag, der kunne øge sikkerheden for taxichauffører. Arbejdsgruppen skulle se på forebyggelse af trusler og vold og håndtering af episoder.

Arbejdsgruppen skulle overveje forbyggende tiltag. Det kunne eventuelt være bedre sikring af chaufføren i bilen, herunder eventuelle tekniske tiltag.

Arbejdsgruppen skulle endvidere se på muligheder for øget uddannelse for taxivognmænd og -chauffører i konflikthåndtering.

Herudover kunne arbejdsgruppen overveje processer hos vognmanden efter et overfald, f.eks. klare rutiner for rapportering og opfølgning af overfald, beredskabsplaner mv.

I forbindelse med overvejelser om mulige tiltag, skulle arbejdsgruppen inddrage relevante udenlandske erfaringer, herunder svenske erfaringer.

Den fulde ordlyd af kommissoriet vedhæftes som bilag 1.

Anbefalinger

Arbejdsgruppen har fundet det mest hensigtsmæssigt at arbejde med tiltag til at øge trygheden for taxichauffører ved at fokusere på tiltag i de tre tidsmæssige faser i forbindelse med en hændelse:

1. før hændelsen/forebyggelse,
2. under hændelsen og
3. efter hændelsen/opfølgning.

Arbejdsgruppens anbefalinger til tiltag kan opdeles i de tre faser som følger:

Tiltag før hændelsen/forebyggelse:

- Revision af uddannelse af chauffører/vognmænd
- Ny efteruddannelse af chauffører/vognmænd
- Modernisering af førerkortprøve
- Udarbejdelse af beredskabsplaner
- Uniformering
- Pengeløse taxier
- Kontrol af TV-overvågningsudstyr

Tiltag under hændelsen:

- Brug af bærbare alarmer
- Klare rutiner for den enkelte aktør

Tiltag efter hændelsen/opfølgning:

- Klare rutiner for opfølgning

Anbefalingerne ligger primært inden for uddannelsesområdet, og herudover er der anbefalinger inden for både processuelle og tekniske områder.

Da anbefalingerne især ligger inden for uddannelsesområdet, forslås det, at der nedsættes en særlig arbejdsgruppe, der skal se herpå.

Arbejdsgruppen skal have deltagelse af bl.a. repræsentanter fra Dansk Taxi Råd, 3F, KL, og Dansk Erhverv, Transporterhvervets Uddannelser (TUR), Trafik- og Byggestyrelsen og andre relevante interessenter.

Arbejdsgruppen skal se nærmere på følgende spørgsmål om uddannelse:

- en revision af uddannelse af taxichauffører og vognmænd
- introduktion af en ny efteruddannelse af taxichauffører og taxivognmænd
- modernisering af førerkortprøve

Ud over uddannelsesmæssige tiltag anbefales det, at der arbejdes videre med følgende tiltag:

- *Beredskabsplan:* arbejdsmarkedets parter gør taxivognmænd opmærksom på vigtigheden af at have en beredskabsplan for vognmænd, chauffører og bestillingskontorer, således at alle involverede parter ved, hvad de skal gøre under og efter en hændelse.
- *Uniformering:* Trafik- og Byggestyrelsen undersøger, om der kan findes evidens for, at uniformering har en effekt på sikkerhed i taxier.
- *Pengeløse taxier:* Transport- og Bygningsministeriet sender en anbefaling til Erhvervs- og Vækstministeriet om at undersøge mulighederne for helt eller delvist at ophæve kravet om, at man skal modtage kontante penge i en taxi.
- *Kontrol af TV-overvågningsudstyr og f.eks. alarmer:* Trafik- og Byggestyrelsen arbejder videre med, at denne kontrol omfattes af taxameterkontrollanters øvrige kontrol af taxier.
- *Bærbar positionsgivende alarm uden for bilen:* Dansk Taxi Råd, Dansk Erhverv og arbejdsmarkedets parter arbejder videre med de tekniske og økonomiske muligheder for bærbar positionsgivende alarm uden for bilen. Efter tre måneder skal de give en indstilling til Trafik- og Byggestyrelsen, om bærbare alarmer efter deres opfattelse bør være obligatorisk.

2. Beskrivelse af taxierhvervet

Taxierhvervet omfatter godt 2.800 virksomheder, og antallet af taxier på landsplan var ved årsskiftet 2014/2015 4.300-4.500. Erhvervet omfattede ca. 6.000 fuldtidsbeskæftigede.

Antallet af tilladelser til at drive taxivognmandsvirksomhed har været nedadgående de sidste par år og er samlet set faldet med 1.000 tilladelser siden 2010.

Taxierhvervet er i modsætning til det øvrige arbejdsmarked meget intensivt reguleret. Det er således ikke muligt at etablere en taxivirksomhed uden tilladelse fra den kommune, hvor virksomheden skal drives.

Administration af taxiloven er udlagt til kommunerne og fælleskommunale myndigheder, det vil sige Taxinævnet i Region Hovedstaden (omfatter samtlige kommuner i Region Hovedstaden bortset fra Bornholm) samt Taxinævn Syd (Sønderborg og Aabenraa Kommuner).

Taxiloven bygger på tilladelseskrav, begrænsning af antal taxitilladelser, geografisk begrænsning af udnyttelsen af taxier, tilslutningspligt til et bestillingskontor og på offentligt fastsatte maksimaltakster. Antallet af taxitilladelser fastsættes af kommunerne på grundlag af en vurdering af behovet for taxibetjening i de enkelte kommuner.

Hertil kommer en række krav til erhvervets udøvere mv.

Ansøgere af *taxitilladelser (vognmandstilladelser)*, skal opfylde følgende betingelser:

- Have gennemført og bestået et af Trafik- og Byggestyrelsen godkendt kvalifikationskursus
- Have bopæl i Danmark eller i en EU/EØS-stat
- Være myndig
- Må ikke have forfalden restance til det offentlige på 50.000 kr. eller derover
- Skal dokumentere en egenkapital på 50.000 kr. for den første tilladelse. Ved ansøgning om flere tilladelser stiger egenkapitalkravet med 25.000 kr. for hver yderligere tilladelse.

- Må ikke være dømt for strafbare forhold, der begrundes en nærliggende fare for misbrug af den ansøgte virksomhed

Personer, der ønsker at føre taxi, skal godkendes af den kommune, hvor føreren er ansat. Godkendelsen meddeles i form af et førerkort.

Personer, der ønsker at blive godkendt som *taxichauffører*, skal opfylde følgende betingelser:

- Have gennemført og bestået et af Trafik- og Byggestyrelsen godkendt kvalifikationskursus
- Have bopæl i Danmark eller i en EU/EØS- stat
- Være myndig
- Må ikke være dømt for strafbare forhold, der begrundes en nærliggende fare for misbrug af den ansøgte virksomhed
- Skal have et tilfredsstillende kendskab til lokalområdets geografi
- Skal beherske det danske sprog med henblik på udførelse af taxikørsel og deraf følgende opgaver
- Skal have erhvervsmæssigt kørekort

Indehavere af taxitilladelser (vognmandstilladelser), som ønsker at føre en taxi, skal udover taxitilladelsen være godkendt som taxichauffør.

3. Omfang af trusler og vold i taxibranchen

3.1. Spørgeskemaundersøgelse

For at få afdækket omfanget af trusler og vold i taxibranchen har arbejdsgruppen for sikkerhed i taxibranchen bedt konsulentvirksomheden Deloitte om at foretage en analyse heraf. Det har mundet ud i "Rapport om sikkerhed for taxichauffører – Resultater af landsdækkende undersøgelse udført i april 2015" (Spørgeskemaundersøgelsen)

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse. Skemaet er sendt til taxibranchens vognmænd og bestillingskontorer og derfra videresendt til chauffører. Der er indkommet 769 besvarelser fra chauffører, vognmænd og bestillingskontorer fra det meste af landet. Det svarer til en

svarprocent på ca. 12 %, hvilket ifølge rapporten er tilfredsstillende, men giver ikke mulighed for detaljerede konklusioner på kommuneniveau.

Spørgeskemaundersøgelsen giver et billede af den oplevede utryghed i taxibranchen, herunder om der er en oplevet utryghed, hvor stor utrygheden opleves, og hvad utrygheden går ud på. Spørgeskemaundersøgelsen vedhæftes som bilag 2.

Det har ikke været muligt at skaffe materiale om antal og art af politianmeldelser af trusler og vold i taxibranchen, idet Rigspolitiet ikke kan udskille de sager, hvor taxichauffører er forurettede. Politiet journaliserer og registrerer sagerne på gerningsindholdet, f.eks. vold eller trusler, men ikke på forurettedes erhverv. Det har derfor heller ikke været muligt at undersøge, om der er sket ændringer i antal overfald efter indførelse af den lovpligtige TV-overvågning i taxier, som har virket fra 1. juli 2012.

3.2. Konklusioner af Spørgeskemaundersøgelse

Spørgeskemaundersøgelsens konklusioner er, at taxibranchen er en branche, hvor utrygheden er en del jobbet over hele landet. I undersøgelsen når man frem til, at:

- Utryghed og voldsomme episoder ikke kun er et storbyfænomen. Undersøgelsen viser klart, at sikkerhed og utryghed ikke kun er et tema i de største, danske byer.
- Næsten hver femte taxichauffør har oplevet en grov voldsepisode i 2014. 20 % af de chauffører, som har besvaret spørgeskemaet, vurderer således, at de har været udsat for en grov voldsepisode i 2014.
- Utryghed er en del af jobbet. En stor andel af chaufførerne har oplevet mindre grove episoder, f.eks. ubehagelige situationer med kunderne, eller ikke-grove trusler (ca. 80 % for begge typer). Stort set alle chauffører har oplevet utrygge situationer - i gennemsnit 15-20 utrygge situationer pr. år.
- De grove oplevelser sætter spor. Blandt de chauffører, der oplever grove trusler eller grove voldsepisoder, er påvirkningen betydelig. Omkring halvdelen af chaufførerne bliver nervøse eller bange for at passe deres arbejde. 10-20 % oplever problemer med at sove om

natten, og ca. halvdelen af de chauffører, der har besvaret spørgsmålene, overvejer at finde et andet erhverv.

- Natkørsel - særligt fredag og lørdag - er det mest utrygge. Chaufførerne angiver, at kørsel fredag og lørdag nat er de mest utrygge perioder på ugen. Den mest utrygge måned er december. Det indikerer, at kørsel med påvirkede - og dermed mere utilregnelige kunder - er et utryghedsmoment.
- Spørgeskemaundersøgelsens konklusioner viser, at kameraer og alarmknapper i dag er de to mest udbredte metoder til at undgå ubehagelige hændelser. På tredjepladsen kommer hjælp fra andre taxier i nærområdet.

3.3. Omfang af hændelser

I følge Spørgeskemaundersøgelsen oplevede de deltagende chauffører i gennemsnit ca. 20 utrygge hændelser i 2014. Ca. hver femte oplevede en episode, som de kategoriserer som grov vold.

Mønsteret med et relativt højt niveau for utrygge hændelser er på ingen måde et storbyfænomen, men kan opleves i alle typer kommuner - tilsyneladende især i de større og mellemstore bykommuner. En chauffør i en større eller mellemstor by bliver således udsat for 22,4 hændelser pr. år i forhold til et gennemsnit på 17,9 på landsplan.

Tabellen nedenfor viser hændelser pr. år fordelt på større og mellemstore byer, Taxinævnets område (Hovedstadsområdet), øvrige kommuner og gennemsnit.

Tabel 1 – Fordeling af årlige hændelser blandt chauffører

Hændelser pr. år	Større og mellemstore bykommuner	Taxinævnets område (Hovedstaden)	Øvrige kommuner/Landkommuner	Gennemsnit
Ubehagelige hændelser per chauffør	10,9	8,4	7,5	8,9
Trusler per chauffør	8,4	6,1	6,2	6,9
Grove trusler per chauffør	1,6	0,8	0,4	0,9
Vold per chauffør	1,4	1,0	1,2	1,2
Grov vold per chauffør	0,1	0,2	0,1	0,1
Antal hændelser per chauffør	22,4	16,5	15,4	18,0¹

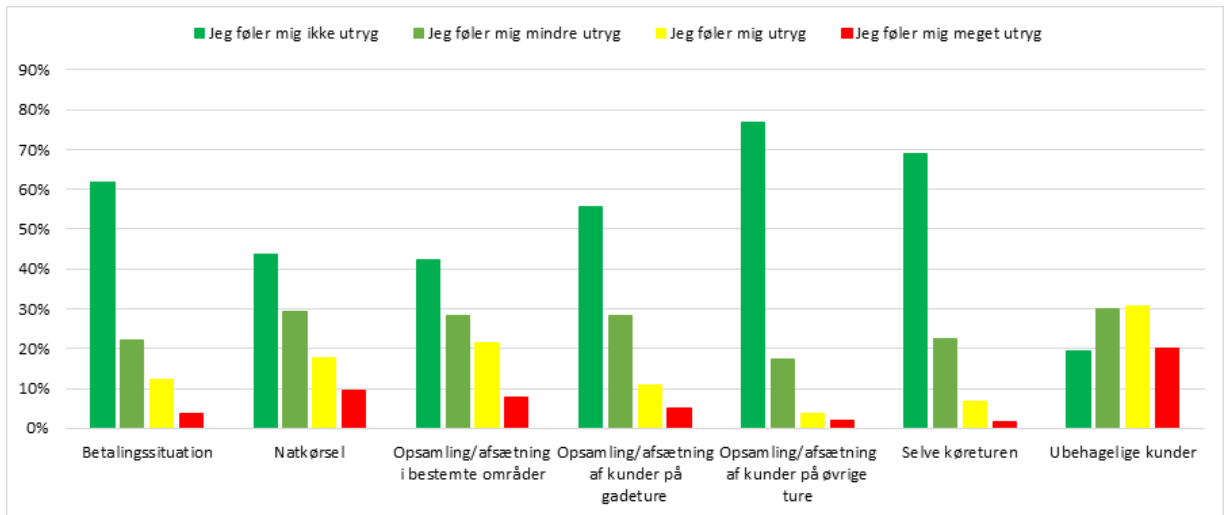
3.4. De utrygge situationer

De utrygge situationer opstår ifølge Spørgeskemaundersøgelsen primært i forbindelse med ubehagelige kunder. 50 % af chaufførerne oplever således utryghed ved kørsel med ubehagelige kunder. Herefter følger natkørsel og opsamling/afsætning i bestemte områder.

Figuren nedenfor viser i hvilke situationer, chaufførerne føler sig mest utrygge.

¹ Afrunding kan medføre mindre forskelle i decimaler.

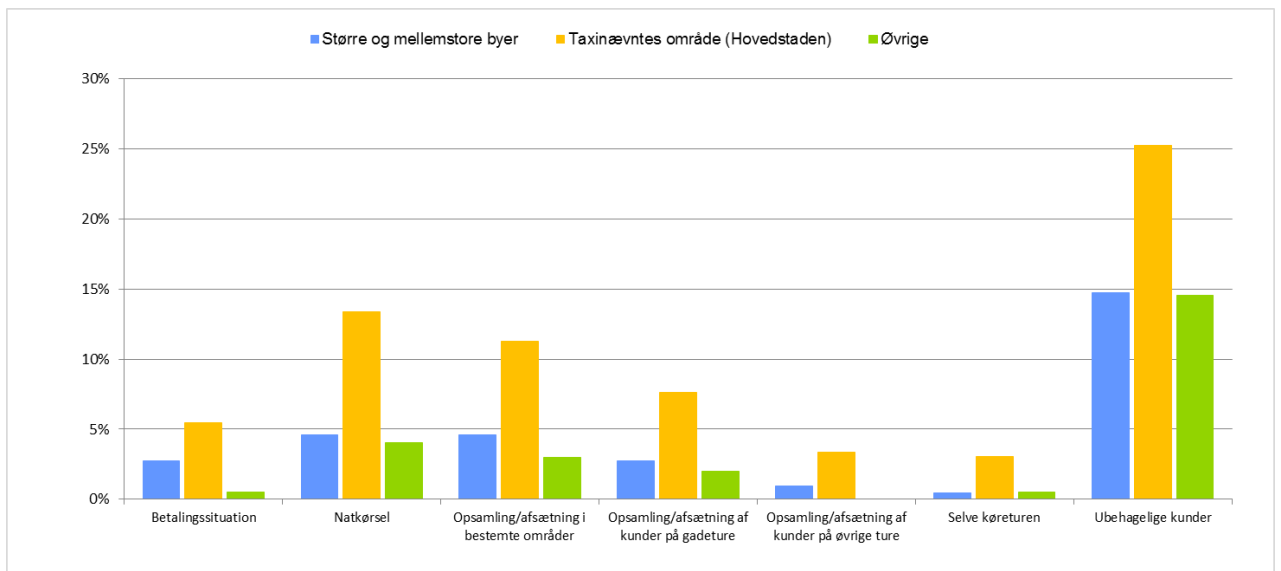
Figur 1 – Grad af utryghed blandt chauffører fordelt på situation



Blandt de chauffører, der har svaret "jeg føler mig meget utryg", er størstedelen fra Taxinævnets område (Hovedstadsområdet).

Figuren nedenfor viser, i hvilke situationer utrygheden blandt de chauffører, der føler sig mest utrygge, er størst, set ud fra en geografisk betragtning.

Figur 2 – Geografisk fordeling af situationer med utrygge chauffører



Julefrokostsæsonen og ture natten efter fredag og lørdag er de mest utrygge arbejdsperioder hen over året og ugen. Det er formentlig nattelivet og kunder, som er påvirket af alkohol eller andre rusmidler, der øger utrygheden.

Figur 3 – Fordeling af utryghed på ugebasis

Utryghed på ugebasis							
Tid	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag	Søndag
24:00 – 06:00	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Rød	Rød
06:00 – 12:00	Grøn	Grøn	Grøn	Grøn	Orange	Orange	Grøn
12:00 – 18:00	Grøn	Grøn	Grøn	Grøn	Orange	Orange	Grøn
18:00 – 24:00	Limegrøn	Limegrøn	Limegrøn	gul	Orange	Orange	gul

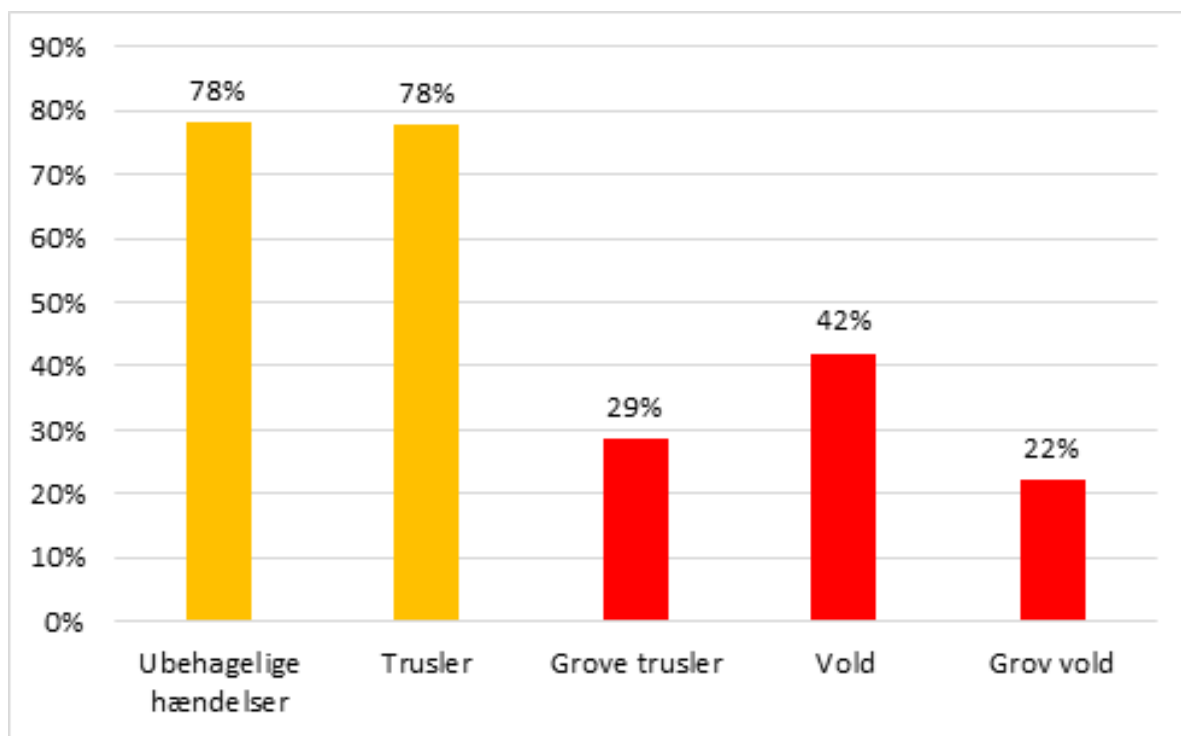
Forklaring på skala				
Ingen utryghed	Mindre utryg	Utryg	Mere utryg	Meget utryg

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at de grove episoder påvirker chaufførerne mest. En femtedel af chaufførerne har således oplevet en for dem grov voldsepisode i 2014. Cirka 20 % af disse chauffører oplever problemer med at sove om natten. Cirka 30 % af de, som har oplevet grove trusler, vold og grov vold, overvejer at søge et andet erhverv. Tendensen er, at grov vold påvirker de yngre chauffører mere end de ældre. I det hele taget bliver utrygheden mindre med stigende anciennitet hos chaufføren.

Ubehagelige oplevelser og ikke-grove trusler er de mest forekommende med oplevelser hos op mod 80 % af chaufførerne.

Figuren nedenfor viser procentandel af chauffører, der har været udsat for en hændelse inden for 12 måneder.

Figur 4 – Andel af chauffører udsat for hændelse inden for 12 måneder



3.5. Andre transportformer – Metro og DSB

Metro

Ifølge Spørgeskemaundersøgelsen har man hos Københavns Metro implementeret en række tiltag, der skulle nedbringe antallet af hændelser mod stewarder, hvilket har givet tydelige resultater fra 2013 til 2014.

Det samlede antal overfald er således faldet med 27 % og det samlede antal fysiske overfald er faldet med 37 %. Antallet af overfald uden fravær anmeldt som arbejdsulykke er faldet med 77 %, jf. tabel nedenfor.

Tabel 2 – Overfaldshændelser i Metro

	2013	2014
Antal hændelsesrapporter	206	149
• Fysiske overfald	74	46
• Verbale overfald	132	103
Anmeldt som arbejdsulykke	30	30
• Overfald uden fravær	21	28
• Overfald med fravær	9	2

DSB

Hos DSB er antallet af hændelser steget med gennemsnitligt 15 % årligt, men med 190.200.000 rejsende årligt synes 303 hændelser for 2014 ikke iøjefaldende.

Tabellen nedenfor viser udviklingen i antal hændelser hos DSB for fysisk vold og trusler.

Tabel 3 – Hændelser hos DSB

	2011	2012	2013	2014
Fysisk vold	104	100	139	138
Trusler	95	123	133	165
Total	199	223	272	303

3.6. Arbejdsgruppens udbytte af Spørgeskemaundersøgelsen

Arbejdsgruppen finder, at Spørgeskemaundersøgelsen giver et troværdigt billede af situationen for taxichauffører i dag.

Undersøgelsen viser, at det er nødvendigt at sætte fokus på, hvordan sikkerheden og trygheden for taxichauffører kan øges.

Arbejdsgruppen lægger især vægt på det store omfang af oplevet utryghed hos chauffører samt, at utrygheden ikke alene er et storbyfænomen, men er landsdækkende. Endelig er det vigtigt at notere den store negative betydning det har for både den enkelte chauffør og erhvervet, når der er oplevet vold eller trusler.

Det er nødvendigt at arbejde med tiltag, som kan øge sikkerheden og trygheden for chauffører. Undersøgelsen kan bruges som et godt springbræt til det videre arbejde med at udvikle tiltag, som kan være med til øge trygheden for taxichauffører.

4. Tiltag som kan øge sikkerheden

Nedenfor gengives først de adspurgtes forslag til tiltag i Spørgeskemaundersøgelsen.

Herefter beskrives arbejdsgruppens forslag til tiltag. Tiltagene er delt op i de typiske faser i forbindelse med en hændelse: før hændelsen, under hændelsen og efter hændelsen.

4.1. De adspurgtes forslag til tiltag ifølge Spørgeskemaundersøgelsen

Spørgeskemaundersøgelsens konklusioner viser, at kameraer og alarmknapper i dag er de to mest udbredte metoder til at undgå ubehagelige hændelser. På tredjepladsen kommer hjælp fra andre taxier i nærområdet.

Selvom Spørgeskemaundersøgelsen viser, at kameraer og alarmknapper er de *to mest udbredte* metoder i dag til at undgå ubehagelige hændelser, viser undersøgelsen også, at de adspurgte vurderer, at brugen af alarmknapper og hjælp fra andre taxier i nærområdet er de *mest effektfulde* metoder blandt de nuværende sikkerhedstiltag.

De adspurgte beretter, at kameraerne ikke er lige så effektfulde som alarmknapperne og hjælp fra andre taxier i nærområdet.

Blandt mulige nye tiltag peger de adspurgte især på følgende indsatsområder for videre udvikling af sikkerheden:

- afskærmning/glas mellem chauffør og kunde

- taxichauffører skal klassificeres som tjenestemænd
- uddannelse i konflikthåndtering
- pengeløse taxier
- ingen selepligt
- bærbar alarmknap

4.2. Forslag til tiltag fra arbejdsgruppen for sikkerhed i taxier

Arbejdsgruppen har fundet det mest hensigtsmæssigt at arbejde med tiltag til at øge trygheden for taxichauffører ved at fokusere på tiltag i de tre tidsmæssige faser i forbindelse med en hændelse:

1. før hændelsen/forebyggelse,
2. under hændelsen og
3. efter hændelsen/opfølgning.

Arbejdsgruppen har i løbet af sit arbejde udarbejdet et katalog over tiltag, som kan øge sikkerheden og trygheden for taxichauffører i de tre faser. Der er tale om et "brutto-katalog", hvor alle forslag til tiltag er nævnt ganske kort.

Bruttokataloget er derefter blevet gennemgået og prioriteret af medlemmerne af arbejdsgruppen med henblik på at fokusere på de 5-10 mest hensigtsmæssige forslag. I prioriteringen er der indgået flere elementer som effekt, omkostninger, arbejdsmiljø samt praktiske og juridiske muligheder.

Der er i det følgende ikke taget stilling til eventuelle nødvendige godkendelser fra andre myndigheder eller spørgsmål om eventuelle DUT-krav.

Det har resulteret i fokus på følgende prioriteringer:

4.2.1. Tiltag før hændelsen/forebyggelse

4.2.1.1. Revision af uddannelse af chauffører – mere konflikthåndtering

Det anbefales, at der nedsættes en arbejdsgruppe med deltagelse af bl.a. repræsentanter fra Dansk Taxi Råd, 3F, KL, og Dansk Erhverv, Transporterhvervets Uddannelser (TUR), Trafik- og Byggestyrelsen og andre

relevante interessenter for at se nærmere på en revision af uddannelse til taxichauffører, så der bliver flere timer i konflikthåndtering.

På trods af at der allerede findes et Brancheudvalg for personbefordring under TUR, der er udviklingsansvarlig for personbefordringsuddannelserne under arbejdsmarkedsuddannelseslovgivningen (AMU), finder arbejdsgruppen det alligevel relevant, at der nedsættes en bredere arbejdsgruppe for at se nærmere på en revision af uddannelsen af taxichauffører med udgangspunkt i anbefalingerne i denne rapport.

Arbejdsgruppen skal vurdere, hvor mange flere timer, der vil være hensigtsmæssigt at bruge på undervisning i konflikthåndtering og vurdere, om timerne skal være ekstra eller i stedet for noget andet. Indholdet af de ekstra timer skal endvidere fastlægges.

Arbejdsgruppen kan ved samme lejlighed vurdere, om det vil være hensigtsmæssigt at revidere uddannelsen for taxivognmænd, hvad angår ansvar for egen og medarbejderes konflikthåndtering. Endelig skal det overvejes, om der er brug for en særlig uddannelse til medarbejdere på bestillingskontorer.

Baggrund:

De nuværende uddannelseskraav til chauffører blev iværksat ved ændring af taxibekendtgørelsen i maj 2012. Her blev det daværende grundkursus reduceret fra 10 dage til 6 dage. Tilbage meldinger fra de godkendte uddannelsesudbydere er, at der med kravene til indhold er tale om en meget presset model (tidsrammen).

En styrkelse af visse emner (konflikthåndtering og evt. kundeservice) inden for den eksisterende tidsramme vil medføre, at andre emner vil få mindre tid. Det kan endvidere være vanskeligt at omfordele tidsrammen mellem de eksisterende emner, især da visse emner er bundet af andre regler (f.eks. førstehjælpsundervisningen).

I den eksisterende uddannelse er der et vejledende timetal til emnet konfliktafværgelse på 3 timer. Hvis man ser på selvstændige kurser med dette emne, varierer de i varighed fra 1-3 dage. Som en naturlig følge heraf ville det kvalificere chaufførerne væsentligt i dette emne ved en forøgelse det vejledende timetal.

Hvis der ønskes et øget fokus på visse emner, kan det ske ved at øge den samlede kursustid ved at udvide det samlede timetal. Det vil medføre øgede omkostninger i forhold til i dag. Alternativt kan man se på, om enkelte emner helt kan udgå af kurset.

4.2.1.2. Ny efteruddannelse af chauffører, herunder konflikthåndtering

Det anbefales, at der ses nærmere på indførelse af en ny, obligatorisk efteruddannelse af chauffører, herunder konflikthåndtering. Det synes at være hensigtsmæssigt, at den arbejdsgruppe, som er beskrevet oven for, også undersøger dette punkt.

Arbejdsgruppen kan ved samme lejlighed vurdere, om det vil være hensigtsmæssigt at indføre efteruddannelse for vognmænd og medarbejdere på bestillingskontorer.

Baggrund:

I taxierhvervet er der i dag en del chauffører, der har været i branchen fra før, der blev krav om grunduddannelse og således slet ingen uddannelse har – herunder i konflikthåndtering.

Samtidig viser praksis, at en repeterende uddannelse har en stor effekt, både i forhold til egentlig indlæring, men også i forhold til holdningspåvirkning.

Man har tidligere drøftet fag som: Færdselslov og taxilovgivningen, Førstehjælp, Konfliktafværgelse og kundeservice, Sundhed for chaufføren og Individuelle køretimer. Man kunne ved at indføre krav om en repeterende efteruddannelse sikre, at alle i taxibranchen får bedre kvalifikationer på udvalgte emner.

Kurset skulle være en forudsætning for at få fornyet sit førerkort.

4.2.1.3. Modernisering af førerkortprøve

Det anbefales, at rapporten fra Taxinævnet om førerkortprøve og sprogkundskaber² indgår i den ovenfor foreslåede arbejdsgruppes arbejde. Rapporten vedhæftes som bilag 3.

Baggrund:

Rapporten fra Taxinævnet viser, at sprogbarrierer mellem chauffør og kunde er et stort problem. Mange konflikter opstår eller eskaleres på grund af sproglige misforståelser mellem chauffør og kunde – eller fordi chaufføren ikke kan komme overens med kunden.

I den forbindelse skal det nævnes, at det er Taxinævnets ønske, at en ny førerkortprøve i højere grad skal afspejle kommunikationen i den daglige praksis og forventninger til kommunikative færdigheder i dag og fremover.

Rapporten foreslår en mulig model for en førerkortprøve, som kan afprøves. Modellen består af tre dele: en ordforrådsprøve, en find vej del og en find sted del.

Rapporten viser også, at vognmænd og bestillingskontorer generelt finder, at den praktiserede rækkefølge med først et fagligt chaufførkursus og dernæst en førerkortprøve ikke virker hensigtsmæssigt. Det skyldes, at gennemsnitligt 90 % består det faglige chaufførkursus første gang, og ca. 60 % dumper efterfølgende ved førerkortprøven. Man skal være opmærksom på, at rapporten er fra Københavns Taxinævn, hvorfor den ikke nødvendigvis er repræsentativ for hele landet.

4.2.1.4. Udarbejdelse af beredskabsplaner

Det anbefales, at arbejdsmarkedets parter er opmærksomme på vigtigheden af, at taxivognmænd har en beredskabsplan for vognmænd, chauffører og bestillingskontorer.

² "Ny førerkortprøve - Forundersøgelse - ved udvikling af ny førerkortprøve i Taxinævnet i Region Hovedstaden", september 2015

Pga. forskelligartede geografiske og organisatoriske forhold i branchen vurderes det at være vanskeligt at udarbejde en standard beredskabsplan, som skal gælde for alle.

Baggrund:

En løbende og effektiv forebyggelse af vold og et godt beredskab til at håndtere voldsepisoder er med til at skabe klarhed og tryghed hos chaufføren og kan dermed også være med til at holde sygefraværet nede. Derfor er det nyttigt at have en beredskabsplan, som adresserer de forskellige faser i et forløb. Der er ikke et lovpligtigt krav om at udarbejde beredskabsplaner for en arbejdsgiver.

En beredskabsplan kan med fordel bestå af to dele: tiltag under og efter en voldsepisode. Under en voldsepisode kunne elementer være at anvende nødvendige tekniske hjælpemidler, f.eks. alarm og kaldesystemer, komme hinanden til undsætning, hvis det er forsvarligt samt følge instruktioner for voldsepisoder.

Umiddelbart efter en voldsepisode kunne elementer være en opfølgende samtale med de involverede og information af andre kollegaer. På længere sigt kunne elementer være at tilbyde krisehjælp, kontakte sygemeldte, anmelde til Arbejdstilsynet, Arbejdsskadestyrelsen og eventuelt politi samt evaluere forebyggelsen. Herudover er der krav om, at en arbejdsgiver skal stille psykisk førstehjælp til rådighed³.

Der findes allerede materiale, som kan bruges som inspiration til at udarbejde beredskabsplaner, f.eks.:

- Allerede eksisterende vejledninger fra branchen
- Arbejdstilsynets vejledning "Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse", kapitel 4. Vejledningen præsenterer en systematisk tilgang til voldsforebyggelse, hvor det effektive beredskab til forebyggelse og håndtering af vold er et vigtigt omdrejningspunkt. Vejledningen kan findes på følgende link: <http://arbejdstilsynet.dk/da/REGLER/At-vejledninger/V/D-4-3-Vold-ifm-arbejdets-udfoerelse.aspx>

³ Jf. bekendtgørelse om arbejdets udførelse § 23, stk. 1, nr. 2.

- Værktøjskasse fra Branchearbejdsmiljørådet for transport og engros til opfølgning på voldsomme oplevelser. Værktøjskassen består af en BAR vejledning, "Bliv køreklar igen efter en voldsom oplevelse", som giver enkle, praksisnære råd til, hvordan chauffører, ledere og andre kan følge op på en voldsom hændelse. Der er også en beredskabsplan, som en vognmand kan downloade og udfylde sammen med chaufførerne. Værktøjskassen kan findes på følgende link:
<http://www.bartransportogengros.dk/Persontransport-paa-vej/Personstransport-paa-vej>

4.2.1.5. Uniformering

Det anbefales, at Trafik- og Byggestyrelsen undersøger, om der kan findes evidens for, at uniformering har en effekt på sikkerhed i taxier. Det kan gøres ved at undersøge effekten af uniformering af f.eks. buschauffører, p-vagter og andre sammenlignelige grupper.

Baggrund:

I dag er det sådan, at nogle vognmænd stiller krav til deres chauffører om beklædning, hvorimod andre ikke gør det, hvilket kan gøre det vanskeligt at genkende en taxichauffør.

Et krav om uniformering i en eller anden form vil dels sikre og fastholde en høj kvalitet inden for taxierhvervet pga. en ensartet fremtoning, dels lette genkendeligheden af taxichauffører. Spørgsmålet er, om det også vil være autoritetsskabende, hvis der er tale om en synlig og egentlig uniformering. Der findes i øjeblikket ikke nogen evidens herfor.

4.2.1.6. Pengeløse taxier

Det anbefales, at Transport- og Bygningsministeriet sender en anbefaling til Erhvervs- og Vækstministeriet om at undersøge muligheden for helt eller delvist at ophæve kravet om, at man skal modtage kontante penge i en taxi.

Baggrund:

Baggrunden for nedsættelse af arbejdsgruppen for sikkerhed i taxier var en tragisk hændelse i en taxi, som netop havde udspring i en berigelsesforbrydelse. Selv om betalingsituationen ifølge de adspurgte i

Spørgeskemaundersøgelsen ikke er en af de største kilder til utryghed, finder arbejdsgruppen, at dette emne er væsentligt.

Hvis der ikke er kontanter i bilen, er der den fordel for chaufføren, at det vil mindske risikoen for røverier.

Man kan dog ikke se bort fra den ulempe, at det kan medføre praktiske vanskeligheder for den del af kunderne, som ikke bruger betalingskort, hvilket kan mindske omsætningen. Det vil typisk være en af branchens primære kundegrupper som for eksempel ældre. Det kunne eventuelt løses ved brug af dankort, Mobile Pay mv. for disse grupper. Sidstnævnte løsning vil imidlertid være omkostningskrævende for erhvervet.

Hvis man både kan have kontanter og andre løsningsmuligheder synes risikoen for chaufføren ikke at være mindsket.

4.2.1.7. Kontrol af TV-overvågningsudstyr

Det anbefales at Trafik- og Byggestyrelsen arbejder videre med muligheden for, at taxameterkontrollanter udvider deres kontrol, således at de også undersøger, om TV-overvågningsudstyr og eventuelt alarmudstyr fungerer i overensstemmelse med kravene.

Baggrund:

Det er under arbejdet blevet tilkendegivet, at TV-overvågningsudstyr ikke altid virker optimalt.

En taxameterkontrollant kontrollerer allerede i dag, at taxameter og kontrolapparat fungerer i overensstemmelse med lovgivningen, herunder at kontrolapparat og taxameter ikke kan manipuleres.

4.2.2. *Tiltag under hændelsen*

4.2.2.1. Brug af bærbare alarmer

Det anbefales, at Dansk Taxi Råd, Dansk Erhverv og arbejdsmarkeds parter arbejder videre med de tekniske og økonomiske muligheder for bærbar positionsgivende alarm uden for bilen. Efter tre måneder skal de give en indstilling til Trafik- og Byggestyrelsen, om bærbare alarmer efter deres opfattelse burde gøres obligatorisk.

Baggrund:

Der er i dag forskelligt teknisk udstyr hos bestillingskontorerne, men funktionsmåden er den samme. Typisk vil der i bilerne være en aktiveringsknap, der som regel er monteret til betjening med foden.

Der er dog kun ganske få bestillingskontorer, som har en bærbar enhed, som kan aktivere alarmsystemet uden for bilen. Det foreslås, at chaufføren har de samme muligheder, hvis der sker noget uden for bilen, som hvis det var sket inden for bilen.

4.2.2.2. Klare rutiner for den enkelte aktør i overfaldssituationer

Det er vigtigt med klare rutiner for, hvad den enkelte aktør skal gøre i overfaldssituationen. Se punkt 4.2.1.4 om udarbejdelse af beredskabsplan.

4.2.3. *Tiltag efter hændelsen/opfølgning*

4.2.3.1. Klare rutiner for opfølgning

Det er vigtigt med klare rutiner for opfølgning af overfald, herunder at vognmanden sikrer oplysninger fra TV-overvågning. Se punkt 4.2.1.4 om udarbejdelse af beredskabsplan.

5. Tiltag der ikke arbejdes videre med

Arbejdsgruppen har endvidere drøftet andre tiltag end de ovennævnte. Man har dog ikke fundet det hensigtsmæssigt at gå videre med disse forslag på nuværende tidspunkt.

Det drejer sig om:

- Interne guidelines hos bestillingskontorer (f.eks. at lempe kørselspligten i forskellige situationer), da det vurderes, at disse allerede findes.
- Afskærmning mellem chauffør og passager, da det kan give et dårligt arbejdsmiljø og reducere kapaciteten i taxien.
- Installering af spejle som giver fuldt overblik over bagsæderne, da det ikke vurderes at give den nødvendige effekt.
- Sidestille chauffører med tjenestemænd, idet reguleringen hører under Justitsministeriets ressortområde og har derfor ikke været en del af kommissoriet for arbejdsgruppen.
- Fritagelse for brug af sikkerhedssele, idet det ikke findes ønskværdigt at tilsidesætte trafiksikkerheden.
- Udvendigt signal på taxien, idet det vurderes at kunne optrappe konflikten.
- Krisehjælp, idet det vurderes allerede at være til stede.
- IT-mæssig sammenkobling af alle/flere centraler hos bestillingskontorerne, således at alle kontorer får besked om en alarm fra enten en indvendig eller en bærbar alarm på én gang, idet det vurderes at være meget ressourcekrævende. Kan revurderes efter man har set, hvordan de øvrige tiltag har hjulpet.

Udenlandske tiltag

Arbejdsgruppen for sikkerhed i taxier har screenet rapporter fra Sverige, Norge, UK og South Wales i Australien, som er indgået i arbejdet. Rapporterne vedhæftes som bilag 4-9.

I det arbejde er man imidlertid ikke stødt på nye ideer, og erfaringerne er derfor alene blevet brugt til at kvalificere arbejdet.

*Trafik- og Byggestyrelsen
Edvard Thomsens Vej 14
DK-2300 København S*

*info@tbst.dk
www.trafikstyrelsen.dk*

**Rapport fra arbejdsgruppen
om sikkerhed i taxier**