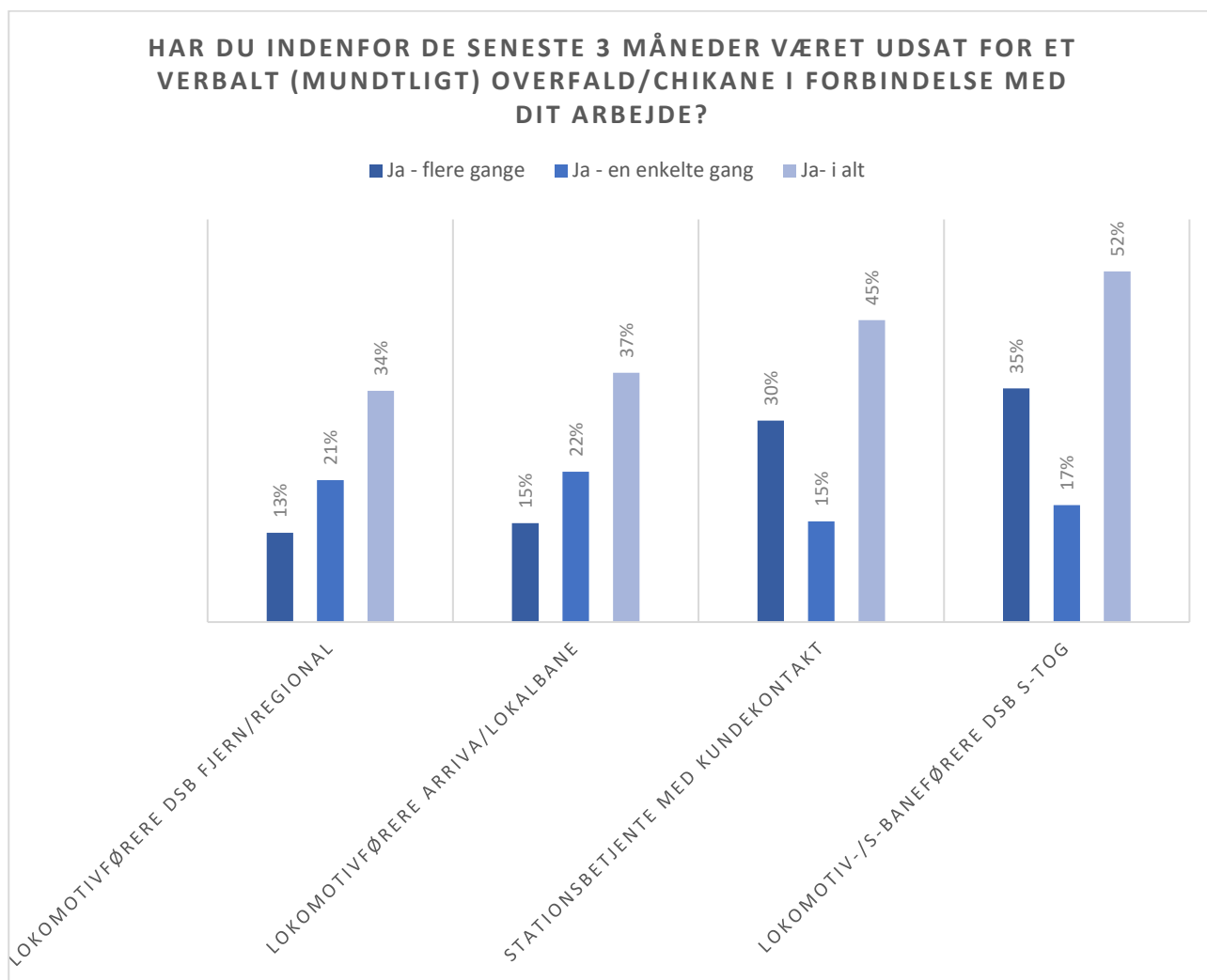


## Verbale overfald på lokomotiv- og stationspersonale

Dansk Jernbaneforbund dokumenterede i vinter store problemer med verbale og fysiske overfald mod frontmedarbejderne i togene (togførere, metrostewards og kundeservicemedarbejdere). Flere har efterspurgt en lignende undersøgelse blandt lokomotivførere og stationsbetjente med kundekontakt. Resultatet er nu landet, og du kan dykke ned i undersøgelsen på de følgende sider.

Tak til alle, der har deltaget i undersøgelsen. I gør det muligt at rejse problemstillingerne overfor virksomhederne og andre med ansvaret for jeres sikkerhed og velbefindende.

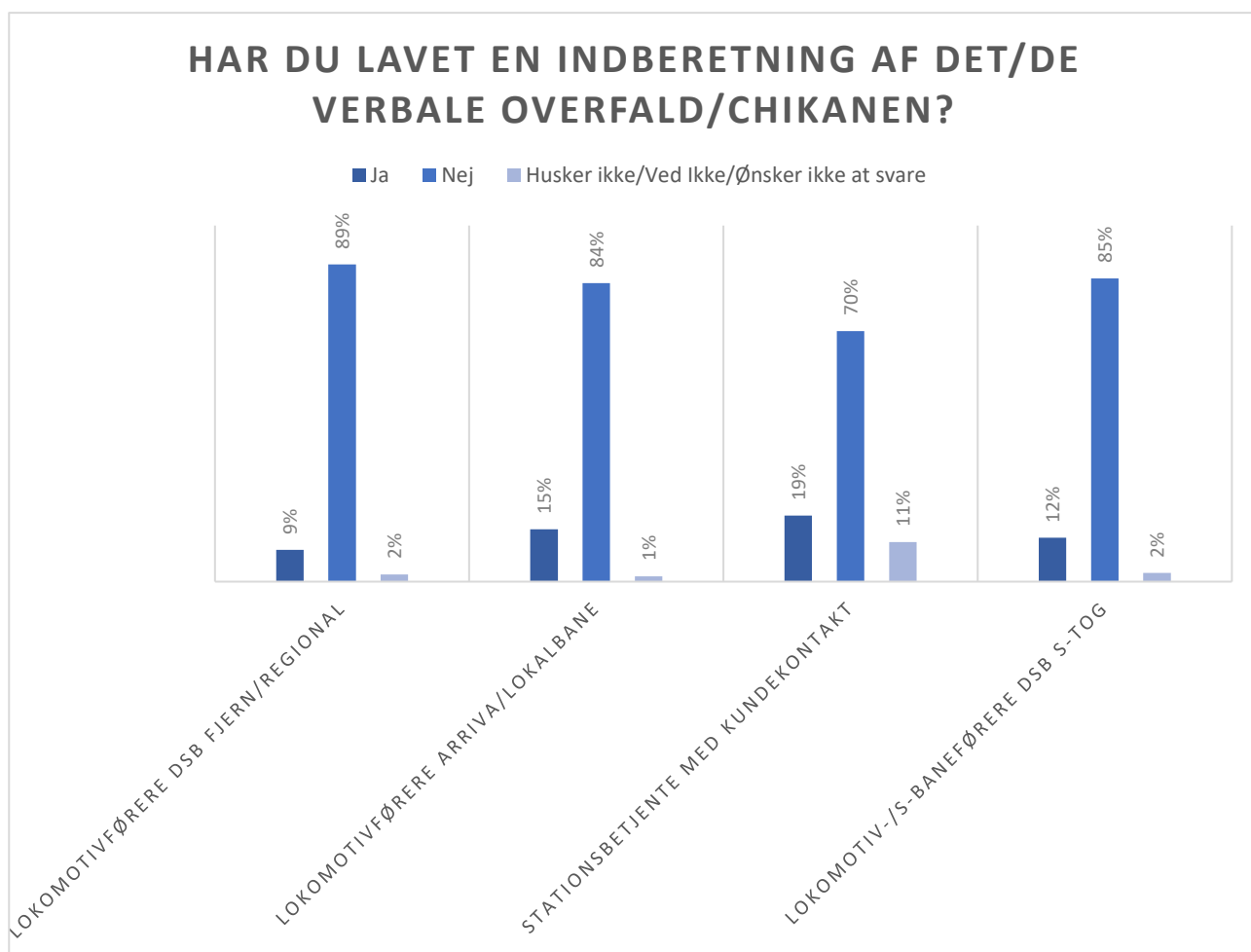


Vores nye undersøgelse viser heldigvis, at der begås markant færre verbale overfald mod lokomotivførere og stationsbetjente end mod frontpersonalet i togene. Blandt frontpersonalet rapporterede 77% at have oplevet verbale overfald indenfor de seneste 3 måneder i vinter.

Det betyder dog desværre ikke, at problemet ikke eksisterer blandt lokomotivførere og stationsbetjente, som tallene tydeligvis viser. Mest udsatte er lokomotivførerne på S-tog og stationsbetjentene, mens lokomotivførerne hos Arriva, Lokalbanelne og DSB fjern/regional oplever færre verbale overfald. Men også i de grupper hænder det alt for ofte, at en passager lader sin vrede gå ud over en kollega.

Husk at indberette!

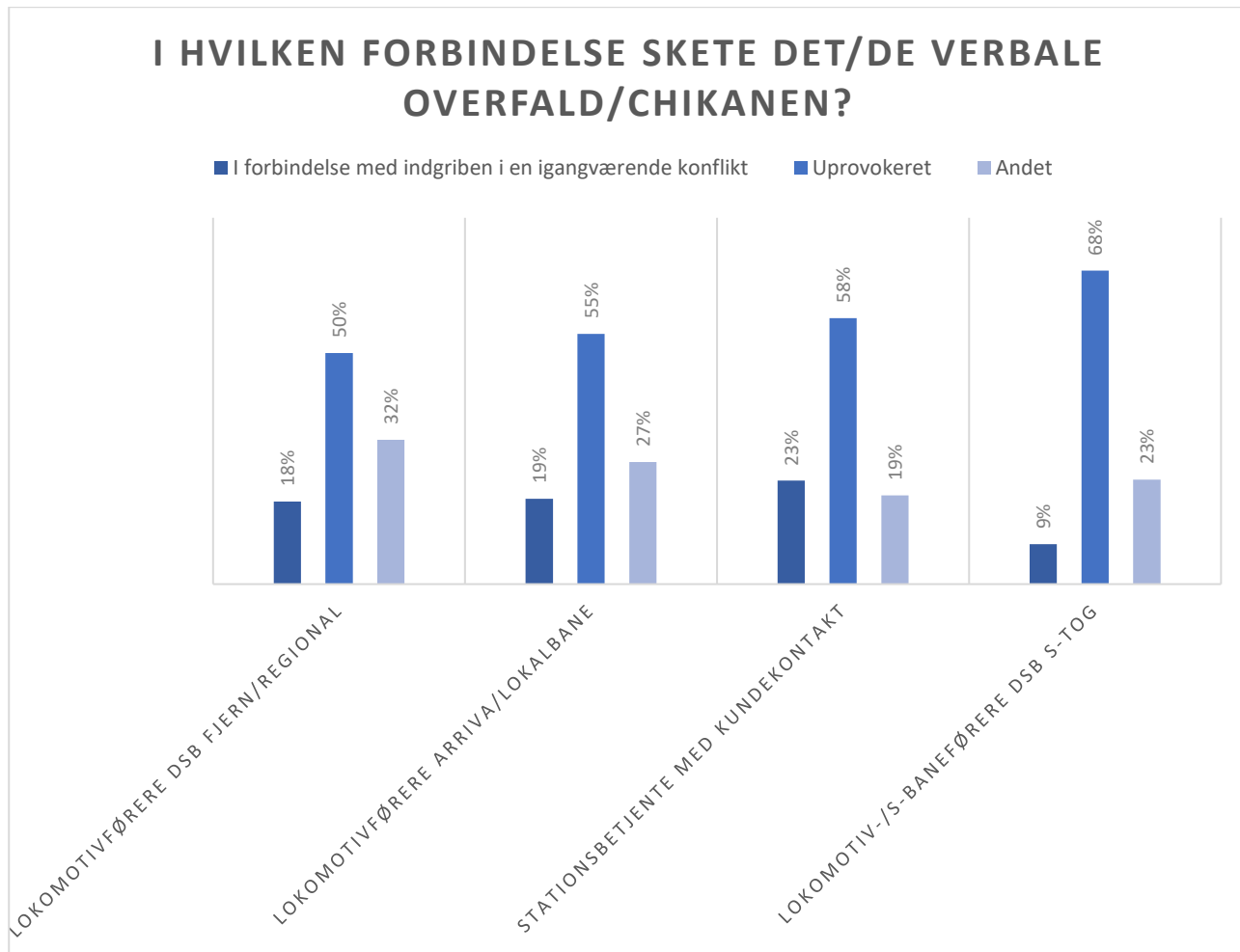
Undersøgelsen dokumenterer desværre også, at der er en slem tendens til at man ikke får indberettet verbale overfald. Samme tendens gik i øvrigt igen blandt togpersonalet. Men det er en rigtig god idé at få lavet indberetningen. Både fordi den kan hjælpe dig personligt, hvis du på et tidspunkt oplever problemer efter et overfald. Men også fordi det er med til at sætte fokus på problemet mere bredt. Man er simpelthen en god kollega, når man indberetter de urimeligheder, som man bliver udsat for i hverdagen.



#### Årsagerne

Årsagerne til de verbale overfald er – helt naturligt – flere. En meget stor del af overfaldene opleves dog som helt uprovokerede.

En meget stor del af kommentarerne i undersøgelsen handler derudover om passagerernes vrede over forsinkelser eller aflysninger. Og hverken forsinkelser eller aflysninger er desværre en mangelvare på skinnerne i de her år.

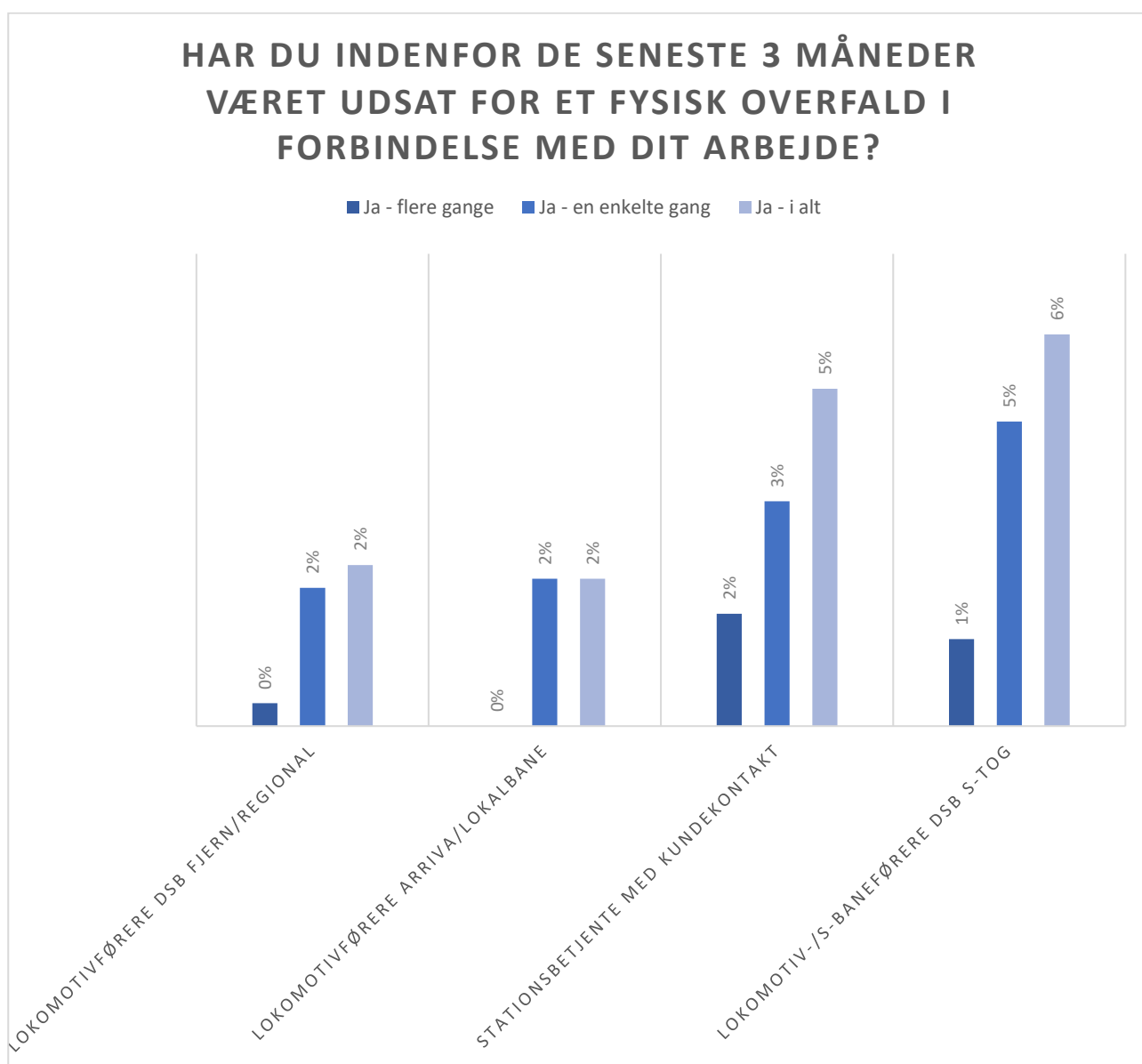


## Fysiske overfald på lokomotiv- og stationspersonale

Fysiske overfald er heldigvis mere sjældne. Og igen er der en markant lavere grad af overfald blandt lokomotivførerne og stationsbetjentene, end der er blandt frontpersonalet i toget.

I vinterens undersøgelse rapporterede mere end 17% af frontpersonalet, at de havde oplevet fysiske overfald indenfor de seneste 3 måneder. Omfanget af fysiske overfald er heldigvis lavere blandt lokomotivførere og stationsbetjente. Men det betyder ej heller, at det ikke forekommer. For det gør det desværre.

Det er igen lokomotivførerne på S-tog og stationsbetjentene med kundekontakt, der er hårdest ramt.



## Indberettes heller ikke

Undersøgelsen dokumenterer desværre også, at end ikke fysiske overfald indrapporteres hver gang. Men – som skrevet - er det altid bedst at indberette den slags. Både af hensyn til én selv og af hensyn til kollegaerne.

