



Luftfartstilsynet
CIVIL AVIATION AUTHORITY NORWAY

TILSYNSRAPPORT

Organisasjon/person: Sunclass Airlines
Sertifikat/godkjenning: NO.HMS.0048
Sted: Desktop
Tidspunkt: 02.12.2022 – 29.03.2023
Tilsynsaktivitet: Dokumentbasert revisjon
Referanse: 0003-7216

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 – 29.03.2023 en dokumentbasert revisjon av Sunclass Airlines - NO.HMS.0048.

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

Luftfartstilsynets vurdering

Generelt

Sunclass Airlines er et dansk charterflyselskap. Selskapet opererer i Norge fra base i Oslo. Flyvende personell som sysselsettes på basen i Norge faller inn under Luftfartstilsynets tilsyn med gjennomføringen av arbeidsmiljøloven med tilhørende forskrifter hva gjelder besetningsmedlemmers arbeidsmiljø.

Luftfartstilsynet, flyselskaper og reisende deler en økende bekymring over hyppigere og mer alvorlige hendelser, som involverer vold, trakassering og manglende overholdelse av sikkerhets- og folkehelseinstrukser. 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 for oppfølging av tematikken uregjerlige passasjerer, med deltakere fra bakketjeneste, lufthavndrivere, 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 en serie 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 personellbase i Norge og utførelsen er begrenset til dokumentgjennomgang, med en påfølgende ordinær saksbehandling.

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 Luffartstilsynets 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
0003-7216	1
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3	Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet
Arbeidsmiljøloven kapittel 3 § 3-1, andre ledd, bokstav c	Virkemidler i arbeidsmiljøet
Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning kapittel 7 §§ 7-1, 7-3	Gjennomgående krav til kartlegging og risikovurdering
Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A § 23A-1	Risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold
Beskrivelse av fakta - Luffartstilsynets vurdering	
<p><u>Om 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 • øvrige hensyn for den aktuelle operasjonen (bemanning med mer) <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.</p> <p><u>Luffartstilsynets vurdering:</u> Oversendt dokumentasjon inneholder ikke noen form for kartlegging og risikovurdering med tilhørende handlingsplan, som tar utgangspunkt i besetningsmedlemmenes risiko for å utsettes for vold og trusler om vold i forbindelse med arbeidet. En slik kartlegging, risikovurdering og handlingsplan skal som minimum omfatte krav i forskrift om utførelse av arbeid og skal gjennomføres i samarbeid med representanter fra berørte arbeidstakere.</p> <p><u>Konklusjon:</u> Avvik mot krav.</p>	
Konklusjon – Funn nivå	

Nivå 2

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7216	2
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3 Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A§ 23A-2 Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning kapittel 8, § 8-2	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 - Luftfartstilsynets vurdering	
<p><u>Om krav til opplæring ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold:</u></p> <p>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. Arbeidsgiver skal sørge for at opplæring og øvelse gjentas og tilpasses vesentlige endringer i risikovurderingen og ellers når det er nødvendig.</p> <p><u>Luftfartstilsynets vurdering:</u></p> <p>I oversendt dokumentasjon har Luftfartstilsynet fått oversendt utdrag fra OM-D (Training syllabus and checking) og Safety and emergency procedures som gjelder håndtering av episoder med unruly pax. Denne opplæringen kan ikke vurderes som tilstrekkelig i arbeidsmiljøforstand ettersom den ikke baserer seg på en konkret kartlegging-, risikovurdering og handlingsplan i henhold til kravene i kapittel 23A.</p> <p>Opplæring som risikoreduserende tiltak må være et svar på en gitt risikovurdering. Det er risikovurderingen jf. funn 1 som vil avdekke krav til nødvendig opplæring, da det også kan oppstå situasjoner der ansatte er på jobb, men ikke om bord i flyet.</p> <p><u>Konklusjon:</u></p> <p>Avvik mot krav.</p>	
Konklusjon – Funn nivå	
Nivå 2	

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7216	3
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3	Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet
Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A § 23A-3	Informasjon ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold trusler
Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning kapittel 9 § 9-2	Tilleggskrav om informasjon til arbeidstakere
Beskrivelse av fakta - Luftfartstilsynets vurdering	
<p><u>Om krav til informasjon til ansatte om arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold:</u></p> <p>Arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstakerne og deres representanter gis nødvendig informasjon om risikofaktorer knyttet til vold og trussel om vold, samt iverksette 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>Luftfartstilsynets vurdering:</u></p> <p>Luftfartstilsynet har i forbindelse med tilsynsaktiviteten fått oversendt dokumentasjon fra virksomheten. Dette inkluderer dokument for safety/hazard report, rutine over rapportering og skjema for såkalt passenger disturbance report.</p> <p>Virksomheten har etablerte tiltak og rutiner for å forebygge, håndtere og følge opp hendelser med uregjerlige passasjerer. Besetningsmedlemmer får informasjon om risikoforhold som kan oppstå om bord under initial training.</p> <p>Luftfartstilsynet kan imidlertid ikke se at disse rutinene og tiltakene inkluderer vold- og trusselsituasjoner som kan oppstå i andre sammenhenger i forbindelse med arbeidet. Vold og trusler kan forekomme på eller utenfor arbeidstedet, i eller utenfor arbeidstid. Tiltak og rutiner skal også være relevant for slike situasjoner.</p> <p>Luftfartstilsynet forventer at virksomheten iverksetter tiltak for å i større grad synliggjøre at arbeidsgiver ivaretar lovkrav i arbeidsmiljølovgivningen når det gjelder informasjonskrav om risikoforhold i virksomheten som gjelder vold og trussel om vold. Informasjonskravet må sees i sammenheng med risikoforholdene som avdekkes i kartlegging og risikovurderingen.</p> <p><u>Konklusjon:</u></p> <p>Samsvar med krav, med kommentar om ønsket forbedring.</p>	
Konklusjon – Funn nivå	

Nivå 3

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7216	4
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3 Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A § 23A-4	Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet Tiltak mot volds- eller trusselsituasjoner
Beskrivelse av fakta - Luftfartstilsynets vurdering	
<p><u>Om krav som 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> <ul style="list-style-type: none">a) utforming og tilrettelegging av arbeidsplassen og arbeidet som utføres,b) systematisk vedlikehold av relevant arbeidsutstyr mv., for eksempel av alarmutstyr der dette brukes,c) muligheter for tilkalling av hjelp,d) bemanning, herunder bruk av alenearbeid. <p><u>Luftfartstilsynets vurdering:</u></p> <p>Det er ikke utført en konkret kartlegging og risikovurdering med hensyn til vold og trusselsituasjoner. Det er derfor ikke mulig å fastslå om nødvendige tiltak er iverksatt.</p> <p><u>Konklusjon:</u> Avvik mot krav.</p>	
Konklusjon – Funn nivå	
Nivå 2	

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7216	5
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3 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 - Luftfartstilsynets vurdering	
<p><u>Om 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>Luftfartstilsynets vurdering:</u></p> <p>Virksomheter må ha klare rutiner for å håndtere og følge opp vold- og trusselsituasjoner. Rutinene skal sikre at både arbeidstakerne og arbeidsgiver vet hva de skal gjøre i etterkant av en hendelse. Rutinen skal ta for seg både umiddelbar og videre oppfølging av den voldsrammede, dvs. både kortsiktige og langsiktige tiltak. Ettervernet/oppfølgingen skal være proporsjonalt med hensyn til hendelsens alvorlighetsgrad.</p> <p>Luftfartstilsynet har fått oversendt informasjon om psykologisk førstehjelp fra Falck, men vi har ikke mottatt en beskrivelse/rutine for hvordan og i hvilke tilfeller de ansatte kan benytte dette eller om dette faktisk er et reelt tilbud for de ansatte. Skrivet fremstår i større grad som en informasjon/opplæring til hva som er viktig å gjøre etter at en krise har oppstått. Det er heller ingen beskrivelse av hvordan oppfølging av ansatte skal skje, og om ansatte faktisk kan benytte seg av psykologiske førstehjelp. Det fremkommer heller ikke om dette er et tilbud ansatte helt, eller delvis må betale selv.</p> <p>Et sentralt ledd i bestemmelsen er at ettervernsrutinene skal utarbeides i samarbeid med arbeidstakere og deres representanter.</p> <p><u>Konklusjon:</u></p> <p>Avvik mot krav.</p>	
Konklusjon – Funn nivå	
Nivå 2	

Oppsummering

God praksis for systematisk kartlegging av risiko i arbeidsmiljøet er en grunnforutsetning for å avdekke forhold som direkte eller indirekte kan få uheldige konsekvenser for de ansatte. Kartleggingen skal være en analyse av potensielle problemer i arbeidsmiljøet. Først etter at disse er identifisert kan man velge forebyggende handlinger for å forhindre problemet fra å oppstå, gjøre det mindre sannsynlig, eller redusere konsekvensen dersom problemet likevel oppstår. Systematisk HMS-arbeid handler nettopp om å planlegge forebyggende handlinger og etablere systemer for å håndtere uønskede hendelser.

I denne tilsynsaktiviteten ser Luftfartstilsynet helt konkret på hvordan virksomheten jobber systematisk med forebygging av vold og trusler, med utgangspunkt i bestemmelsene i arbeidsmiljøloven og tilhørende forskrifter.

Fra 1. januar 2017 er det innført nye bestemmelser om vold og trusler i tre av arbeidsmiljøforskriftene:

- Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning
- Arbeidsplassforskriften
- Forskrift om utførelse av arbeid

Disse bestemmelsene handler om planlegging av arbeidet, opplæring og informasjon, utforming av arbeidslokaler, risikovurdering, tiltak og oppfølging.

En risikovurdering med handlingsplan er viktig dokumentasjon på hvordan dere arbeider med HMS i virksomheten deres. Tiltakene man iverksetter *skal* baseres på kartlegging og risikovurdering og når det gjelder vold og trussel om vold har regelverket særlige krav til tiltak i forskrift om utførelse av arbeid § 23A-4.

Når kartlegging og risikovurdering ikke danner en nødvendig basis for planer, tiltak, rutiner, informasjon og oppfølging, kan ikke Luftfartstilsynet vurdere virksomhetens forebyggende arbeid med risiko for vold og trusler å være i tråd med regelverkskrav. Hvis dere er usikre på hvordan dere skal vurdere risikoen på arbeidsplassen, kan dere for eksempel søke hjelp fra bedriftshelsetjeneste. Men uansett hvem som utfører arbeidet i praksis, så er det arbeidsgiver som har ansvar for risikovurderingen.