



**Luftfartstilsynet**  
CIVIL AVIATION AUTHORITY NORWAY

# TILSYNSRAPPORT

**Organisasjon/person:** Norwegian Cabin Services Norway AS  
**Sertifikat/godkjenning:** NO.HMS.0040  
**Sted:** Desktop  
**Tidspunkt:** 02.12.2022 - 14.04.2023  
**Tilsynsaktivitet:** Dokumentbasert revisjon  
**Referanse:** 0003-7214

---

## 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 - 14.04.2023 en dokumentbasert revisjon av Norwegian Cabin Services Norway AS - NO.HMS.0040.

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 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 med 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.

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
0003-7214	1
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3 Arbeidsmiljøloven kapittel 3 § 3-1, andre ledd, bokstav c Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning kapittel 7 §§ 7-1, 7-3 Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23 A § 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 krav til risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold:</u></p> <p>Å vurdere risiko er en kontinuerlig prosess der man må gjøre jevnlig kartlegginger og vurderinger av farene og problemene i virksomheten. I enkelte tilfeller krever lov og forskrift at det er nødvendig med en risikovurdering av en enkelt arbeidsoppgave eller arbeidssituasjoner. For arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold eller trussel</p>	

om vold skal det gjennomføres en egen risikovurdering i henhold til kravene i forskrift om utførelse av arbeid, kapittel 23 A (i kraft 1. januar 2017).

I selve risikovurderingen skal arbeidsgiver skal kartlegge forhold ved arbeidssituasjonen som kan medføre 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:

- 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)

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/vernetjeneste.

#### Luffartstilsynets vurdering:

I henhold til forskrift om utførelse av arbeid § 23A-1 må kartleggingen og risikovurderingen som minimum omfatte de enkelte risikofaktorene som er nevnt i forskriften. Det må også vurderes om de ulike risikofaktorene samlet sett utgjør en økt risiko, fordi de kan forsterke hverandre. Det skal tas hensyn til spesielt sårbare arbeidstakere, for eksempel unge, nyansatte/uerfarne, vikarer og midlertidig ansatte.

Luffartstilsynet har mottatt en risikovurdering fra mars 2023 som tar for seg besetningsmedlemmenes risiko for å utsettes for vold og trusler. Risikovurderingen er gjennomført av blant annet arbeidsgiver og vernetjenesten, og har blitt gjort i etterkant av Luffartstilsynets foreløpige vurderinger av 8. mars 2023.

Kartleggingen og risikovurderingen tar for seg de hensyn som det henvises til i kapittel 23A. Kartleggingen inneholder risikovurdering av konkrete situasjoner som kan oppstå i- og utenfor flyet, i arbeidstiden. Kartleggingen er gjort med deltakelse fra vernetjenesten.

#### Konklusjon:

Samsvar med krav,

#### **Konklusjon – Funn nivå**

Nivå 4

**Tilsyn nr**

**Funn nr**

0003-7214	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 ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trusler
Beskrivelse av fakta - Luffartstilsynets 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.</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></p> <p>Det er beskrevet i oversendt dokumentasjon at det gjennomføres både initial- og recurrent-trening i passasjer- og konflikthåndtering for besetningsmedlemmer. Det er også en egen opplæring i bruk av restraint-kit. Opplæringen gis både som klasseromsundervisning, som CBT og ved bruk av case- og hands-on trening. Opplæringen er tilpasset henholdsvis kabin- og pilotbesetningen.</p> <p>Slik luffartstilsynet forstår oversendt risikovurdering, vurderer virksomheten at allerede eksisterende opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner som tilstrekkelig.</p> <p>I oversendt dokumentasjon beskriver virksomheten en rutine hvor risikovurderingen blir vurdert på nytt etter en gitt tidsperioden. Hensikten er å vurdere om mitigerende tiltak og opplæring er tilstrekkelig effektive. Denne prosessen blir fulgt opp gjennom SMS systemet til virksomheten.</p> <p><u>Konklusjon:</u> Samsvar med krav.</p>	
Konklusjon – Funn nivå	
Nivå 4	

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7214	3
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3 Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A § 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 - Luftfartstilsynets vurdering	
<p><u>Om krav om 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>Arbeidsgiver skal registrere og følge opp alle vold- og trusselsituasjoner som skjer i forbindelse med arbeidet. Alle virksomheter skal ha rutiner for å melde- og registrere enhver personskade som oppstår i forbindelse med arbeidet.</p> <p><u>Luftfartstilsynets vurdering:</u></p> <p>Luftfartstilsynet har i forbindelse med tilsynsaktiviteten fått oversendt dokumentasjon fra virksomheten. Blant annet er det i oversendt dokumentasjon (OM A) en prosedyre for «Dealing with unruly/violent passengers» for cabin crew.</p> <p>Virksomheten har også sendt over beskrivelse av hvordan virksomheten klassifiserer og rapporterer hendelser i henhold til rapporteringsforordningen. Luftfartstilsynet kan imidlertid ikke se at oversendt dokumentasjon 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 trusler om vold. Informasjonskravet må sees i sammenheng med risikoforholdene som er avdekket i kartlegging og risikovurderingen.</p> <p>Virksomheten har også et forbedringspotensial med å synliggjøre at iverksette tiltak og rutiner ivaretar krav i reviderte lover og forskrifter.</p> <p><u>Konklusjon:</u></p>	

Samsvar med krav, med kommentar om ønsket forbedring.
<b>Konklusjon – Funn nivå</b>
Nivå 3

Tilsyn nr	Funn nr
0003-7214	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 - Luffartstilsynets vurdering	
<p><u>Om 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 kommer frem 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"> <li>a) utforming og tilrettelegging av arbeidsplassen og arbeidet som utføres,</li> <li>b) systematisk vedlikehold av relevant arbeidsutstyr mv., for eksempel av alarmutstyr der dette brukes,</li> <li>c) muligheter for tilkalling av hjelp,</li> <li>d) bemanning, herunder bruk av alenearbeid.</li> </ul> <p><u>Luffartstilsynets vurdering:</u></p> <p>Virksomheten har gjennomført kartlegging og risikovurdering av vold og trusler. Ut fra risikovurderingen fremkommer det risikoreducerende tiltak beskrevet på et overordnet nivå. Det fremgår ikke frister og ansvarspersoner av plan for tiltak. I en HMS- handlingsplan skal det framgå tydelig hva som skal gjøres, når de konkrete tiltakene skal være gjort og hvem som har ansvaret for at det blir gjennomført. Luffartstilsynet anbefaler at virksomheten gjennomgår konkrete tiltak og aktuell handlingsplan for å sikre nødvendig gjennomføring.</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
0003-7214	5
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-3 Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A § 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 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>Det er viktig at arbeidsgiver i samråd med arbeidstaker vurderer hvilken oppfølging som er egnet og nødvendig i hvert enkelt tilfelle, både ved større og mindre hendelser, slik at man kan lindre og forebygge negative fysiske og psykiske helseeffekter på både kort og lang sikt.</p> <p>Ved bruk av bedriftshelsetjeneste, se forskrift om organisering, ledelse og medvirkning § 13-2.</p> <p>I kravet til «nødvendig» oppfølging ligger at det bør være proporsjonalitet mellom hendelsen og oppfølgingen, i tillegg til en vurdering av hvor raskt hjelpen skal gis og hvor lenge det er behov for oppfølging.</p> <p>Se forskrift om organisering, ledelse og medvirkning kapittel 14 om «Meldeplikt og helseovervåkning» med kommentarer, og arbeidsmiljøloven § 5-1 om arbeidsgivers «Registrering av skader og sykdommer» og § 5-2 om «Arbeidsgivers varslings- og meldingsplikt».</p> <p><u>Luffartstilsynets 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 hendelsen. 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>Virksomheten har oversendt en prosedyre/sjekkliste for hendelser og ulykker som kan inntreffe mens besetningsmedlemmene er på jobb. I prosedyren henvises det til krav i hhv. OM A, OM B AOM/CCM, HR manual og ERP. Det foreligger ikke konkrete henvisninger til arbeidsmiljølovgivningen. I tillegg vises det til et tilbud om psykologisk hjelp gjennom helseforsikring.</p> <p>Luffartstilsynet vurderer at deler av innholdet i prosedyren kan være egnet for situasjoner hvor en arbeidstaker har blitt rammet av vold og trusler. Etter vår vurdering oppfyller ikke</p>	



prosedyren de krav som følger av arbeidsmiljølovgivningen. Prosedyren er begrenset til hendelser om bord i flyet (*incident/accident occurring while crew are on duty*) og tar ikke høyde for at vold og trusler også kan forekomme utenfor arbeidsstedet (under overnatting eller lignende) og i andre sammenhenger enn i arbeidssituasjonen ombord. Det fremkommer heller ikke av prosedyren hva arbeidsgivers oppfølging av den voldsrammede skal innebære, utover at Head of HSE skal kontaktes dersom besetningsmedlemmer er skadet, eller man forventer behov for psykologisk oppfølging.

Et sentralt ledd i bestemmelsen er at ettervernsrutinene skal utarbeides i samarbeid med arbeidstakere og deres representanter. Virksomhet kan ikke synliggjøre i hvilken grad arbeidstakere har vært involvert i ettervernsrutiner for å vurdere hva som er egnet og nødvendig i ulike situasjoner.

Konklusjon:

Avvik fra krav.

**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 minske 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 volds- eller trusselhendelse er en akutsituasjon. Det kreves at det er gjort et godt forarbeid og at virksomheter har på plass rutiner for å både forebygge og følge opp en hendelse. Det er naturlig at HMS-krav, der hvor det er relevant, sees i sammenheng med krav i-, og etablerte rutiner basert på fagregelverk. Det må imidlertid kontrolleres og holdes oversikt over at tiltak ment for å oppfylle flere regelverk er tilstrekkelig i de ulike aspektene. Virksomheten må vurdere når det er hensiktsmessig å utarbeide separate rutiner/ prosedyrer/sjekklistor med hensyn til tydelighet og brukervennlighet, både for arbeidsgiver og arbeidstakersiden.

Virksomheten må som et ledd i sitt HMS-arbeid, og i tilsynssammenheng, kunne synliggjøre hvordan samsvar med krav til systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i arbeidsmiljøloven sikres.

Internkontroll krever ryddighet og et gjennomtenkt system. I dette ligger også at alle som arbeider i virksomheten er kjent med hvordan internkontroll på helse-, miljø- og sikkerhetsområdet praktiseres.