

# Vold og trusler mot ansatte i NAV

## – oppdatert kunnskap og forslag til tiltak

Rapport utgitt av Arbeids- og velferdsdirektoratet og Kommunesektorens organisasjon (KS),  
Mars 2023

---



© NAV mars 2023

**EIER**

Arbeids- og velferdsdirektoratet  
Postboks 354  
8601 Mo i Rana

Rapporten er tilgjengelig på  
[www.nav.no](http://www.nav.no)

ISBN: 978-82-551-2534-1  
ISSN: 1891-005X

# FORORD

I løpet av ti år har det skjedd to drap på ansatte ved NAV-kontor og årlig blir flere tusen ansatte utsatt for vold, trusler og/eller trakassering. Vold og trusler er alvorlig for den enkelte ansatte som blir utsatt og et arbeidsmiljøproblem. For å kunne forebygge vold og trusler, og minimere alvorlige konsekvenser for ansatte og arbeidsmiljø er det et behov for kunnskap om både omfang av vold og trusler og hvor og hvordan det rammer ansatte.

Denne rapporten, som er utarbeidet av Arbeids- og velferdsdirektoratet og Kommunesektorens organisasjon (KS) gir et oppdatert kunnskapsgrunnlag om disse temaene og skal benyttes som utgangspunkt for å styrke arbeidet med å forebygge og håndtere vold og trusler i NAV. Arbeidet med å forebygge, håndtere og følge opp vold og trusler skal være en naturlig og viktig del av alt arbeid på alle nivåer i NAV og innebærer myndighet, ansvar, plikter, rettigheter og oppgaver.

Prosjektgruppen har stått for kunnskapsinnhenting, analyser og utforming av sluttrapporten og består av: Bjarte Hysing-Olsen – NAV Vestland (prosjektleder), Marit Løken – KS, Nina Hjertø Ingebrigtsen – KS, Ola Melbye Pettersen – Arbeids- og velferdsdirektoratet, Sølvi Agnete Minde – Arbeids- og velferdsdirektoratet, Anette Unneberg – Arbeids- og velferdsdirektoratet, Gitle Lunde – Bergen kommune, NAV Bergenhus, Cathrine Gangstø – Alver kommune, NAV Alver, Elin M. Hannisdal – NAV Vestland (prosjektsekretær). Vi har opplevd den brede representasjonen som en styrke.

Tor Erik Nyberg og Sverre Friis-Petersen (Arbeids- og velferdsdirektoratet) har også bidratt med analyser og skriftliggjøring av rapporten. En referansegruppe har også bidratt med gjennomlesing og innspill underveis i prosjektet: Ivar Lima – Arbeids- og velferdsdirektoratet, Ole-Morten Pünther – Arbeids- og velferdsdirektoratet, Berit Sund – KS, Eva-Bekkelund-Eriksen – Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Vi har gjort et omfattende kartleggingsarbeid med spørreundersøkelser, rapporteringer og ikke minst besøk hos over 30 ulike enheter som opplever vold og trusler i sitt arbeid. Vi har snakket med ledere, verneombud og ansatte. Tusen takk til alle som har tatt seg tid til å besvare spørreskjema og rapporteringer og ikke minst satt av tid til å ta imot oss ved sine enheter. Dere har vært uvurderlige for denne rapporten. Tusen takk også til alle andre som har vært med å gi innspill til rapporten underveis.

Prosjektgruppen leverer rapporten til styringsgruppen som beslutter videre oppfølging.

På vegne av prosjektgruppen  
Bjarte Hysing-Olsen, prosjektleder

# Innhold

<b>Sammendrag:</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Innledning:</b> .....	<b>8</b>
1.1 Mandat .....	8
1.2 Begreper .....	9
1.3 Organisering av prosjektet .....	10
1.4 Datagrunnlag og metode .....	10
1.5 Leserveiledning .....	11
<b>2. Kunnskap om vold og trusler</b> .....	<b>12</b>
2.1 Omfang av vold og trusler i arbeidslivet .....	12
2.2 Evalueringer av arbeidet med vold og trusler i NAV .....	12
2.3 Utvikling i vold og trusler mot ansatte i NAV (2014–2021) .....	13
<b>3. Forebygging av vold og trusler i NAV</b> .....	<b>16</b>
3.1 NAVs formål og samfunnsoppdrag .....	16
3.2 Organisering, ansvar og roller i arbeidet med å forebygge vold og trusler i NAV .....	17
3.3 Rutiner og dokumenter til bruk i forebyggingsarbeidet .....	21
3.4 Bruk av rutiner og retningslinjer ved NAV-kontorene .....	22
3.5 Risikovurderinger av vold og trusler .....	24
<b>4. Omfang av vold, trusler, trakassering og sjikane (2021-2022)</b> .....	<b>27</b>
4.1. 30 prosent av ansatte utsatt for minst én hendelse siste år – flest ved NAV Kontaktsenter og NAV-kontorer .....	27
4.2 Trusler på telefon eller i digitale kanaler mest utbredt .....	28
4.3 Ansatte med mest brukerkontakt er utsatt for flest hendelser... ..	29
4.4 Ved NAV-kontorer er yngre ansatte, de med kommunale oppgaver og ansatte i publikumsmottak mest utsatt .....	29
4.5 Mange ansatte opplever at kollegaer utsettes for vold og trusselhendelser .....	30
4.6 Ansatte oppgir frustrasjon rundt økonomi, psykisk lidelse, ruspåvirkning og lang ventetid som årsaker til hendelser .....	31
4.7 Andre kjennetegn ved hendelsene .....	32
4.8 Ansattes beskrivelser av vold og trusler .....	33

<b>5. Oppfølging etter en hendelse</b> .....	<b>37</b>
5.1 Avvikshåndtering .....	37
5.2 Oppfølging av brukere etter hendelser .....	38
5.3 Ansatte får varierende oppfølging i etterkant av hendelser ....	40
<b>6. Konsekvenser av vold, trusler og trakassering for ansatte i NAV</b> .....	<b>43</b>
6.1 De fleste NAV-ansatte føler seg trygge på jobb .....	43
6.2 Opplevde hendelser skaper utrygghet og mistriivsel .....	43
6.3 Alvorlige hendelser på arbeidsplassen kan skape utrygghet blant alle ansatte .....	44
<b>7. Hva mener de ansatte er viktig for å skape en trygg arbeidsplass</b> .....	<b>46</b>
7.1 Opplæring, samarbeid og tilgjengelige tjenester .....	46
7.2 Opplæring, trening og øvelser rundt vold og trusler .....	47
7.3 Samarbeid og utveksling av opplysninger om enkeltbrukere ..	48
7.4 Tilgjengelighet og kvalitet i tjenestene kan bidra til en trygg arbeidsplass .....	52
<b>8. Ansattes anbefalinger og forslag til tiltak for å forebygge vold og trusler</b> .....	<b>55</b>
8.1 Mer trening, opplæring og kompetanse .....	55
8.2 Tydeligere standard for fysisk sikring .....	55
8.3 Gode og tilgjengelige tjenester .....	56
<b>9. Avslutning</b> .....	<b>57</b>
<b>10. Prosjektets forslag til tiltak</b> .....	<b>61</b>
<b>11. Vedlegg</b> .....	<b>65</b>
Vedlegg 1: Mandat .....	65
Vedlegg 2: Beskrivelse av datagrunnlag og metode .....	67
Vedlegg 3: Forenklet organisasjonskart .....	69
Vedlegg 4: Spørreskjema – Spørreundersøkelse til ansatte 2022 .....	70
Vedlegg 5: Analyser brukt i rapporten .....	88
Vedlegg 6: Rapportering fra ledere og verneombud ved NAV-kontor 2022 .....	90

## SAMMENDRAG:

Vold, trusler og trakassering i arbeidslivet er et arbeidsmiljøproblem som kan påvirke ansattes trivsel, motivasjon og i verste fall helse og fysiske sikkerhet. Det at det har skjedd to drap på NAV-ansatte på under ti år er en alvorlig påminnelse om risikoen NAV-ansatte jobber under.

Rapporten gir oppdatert kunnskap om omfang av vold og trusler mot ansatte i NAV og hvordan det jobbes med forebygging og oppfølging av hendelser. Det foreslås flere nye tiltak for å styrke arbeidet med vold og trusler i NAV.

30 prosent av NAV-ansatte hadde i 2020–2021 opplevd trusler, trakassering, sjikane eller fysisk vold fra brukere. De ansatte ved NAV-kontorer og NAV Kontaktsenter er mest utsatt. Ved NAV-kontorene er de ansatte som jobber med kommunale tjenester betydelig mer utsatt. Trusler framsatt over telefon eller digitalt er mest utbredt, mens få ansatte blir utsatt for fysisk vold (under 1 prosent).

Siden 2014 har det vært en tydelig nedgang i hendelser med fysisk vold og trusler i fysiske brukermøter rettet mot NAV-ansatte.

De aller fleste NAV-ansatte føler seg trygge på jobb (96 prosent), men kvinner og yngre ansatte føler seg mindre trygge på jobb enn andre kollegaer. Ansatte som opplever en eller flere hendelser føler seg oftere utrygge og mistrives oftere i jobben. Et flertall mener også at det jobbes godt med sikkerhet på arbeidsplassen (82 prosent).

Det har de siste årene blitt jobbet mye med å etablere rutiner og forebyggende tiltak mot vold og trusler i mange deler av NAV, for eksempel i form

av veiledere for fysisk sikring av lokaler, risikovurderinger av vold og trusler og opplæringsmateriell for ansatte. Bevisstheten om vold og trusler er høy blant mange ledere og medarbeidere i NAV. Mange NAV-kontorer har egne ressurspersoner eller faggrupper som jobber spesielt med sikkerhet, herunder vold og trusler.

Det er samtidig områder der våre funn og de ansatte selv peker på et forbedringspotensial. Dette gjelder spesielt innenfor opplæring, trening og øvelser i å forebygge truende hendelser. Også oppfølgingen av ansatte og tiltak overfor brukerne etter en truende hendelse varierer. Mange er opptatt av at tilgjengelige og gode tjenester kan forebygge frustrasjon, konflikter og uønskede hendelser. Samarbeid med andre offentlige tjenester om felles brukere er også viktig. Men det er stor variasjon i hvordan muligheten for informasjonsdeling forstås, og hvordan det praktiseres.

De fleste NAV-kontor oppgir at de gjennomfører vurdering av risiko for vold og trusler mot ansatte minst én gang i året, men vi finner stor variasjon i hvordan man jobber systematisk med å vurdere risikoen ved brukermøter i det daglige.

Fysiske sikringstiltak blir også framhevet som viktig for å skape en trygg arbeidsplass for de ansatte. Det varierer i hvilken grad kravene i «minimumsstandard for fysisk utforming og sikring av NAV-kontorer» er gjennomført, og flere ledere peker også på utydighet rundt hvordan kravene og anbefalingene i standarden skal forstås. Det er samtidig få ansatte som peker på mangelfull fysisk sikring som årsak til hendelser, og det er få eller ingen som etterlyser flere sentrale krav eller føringer når det gjelder fysisk sikring og barrierer.

Prosjektet mener funnene gir støtte for at det skapes et trygt og sikkert arbeidsmiljø gjennom systematisk HMS-arbeid, tilgjengelighet og samarbeid om gode tjenester til brukere, jevnlige aktiviteter innenfor læring, trening og øvelser samt fysiske sikkerhetstiltak.

På bakgrunn av våre funn og tilbakemeldinger fra ansatte i NAV anbefaler prosjektet det iverksettes tiltak for å bedre de ansattes sikkerhet innenfor følgende områder:

A: Gjennomføre opplæring, trening og øvelser

B: Etablere standard for trygge brukermøter (revidering av minimumsstandard)

C: Forebygge hendelser gjennom kvalitet, tilgjengelighet og samarbeid

D: Styrke arbeidet med risikovurderinger i NAV

E: Forsterke og tydeliggjøre fagområdet vold og trusler og støttefunksjoner i NAV

F: Sikre nødvendig bistand og veiledning til ledere med arbeidsgiveransvar og verneombud i arbeidet med vold og trusler

G: Styrke oppfølgingen av ansatte etter uønskede hendelser

H: Styrke oppfølging og reaksjoner overfor brukere som står bak uønskede handlinger

# 1. INNLEDNING:

Bakgrunnen for denne rapporten er angrepet og drapet ved NAV Årstad høsten 2021. Arbeids- og velferdsdirektoratet tok etter dette initiativ til en ny, helhetlig gjennomgang av ansattes sikkerhet når det gjelder vold og trusler i NAV. Arbeids- og velferdsdirektoratet og Kommunesektorens organisasjon (KS) er oppdrags giver for prosjektet.

## 1.1 Mandat

Hensikten med gjennomgangen er å få oppdatert kunnskap om risikoen for vold og trusler mot ansatte i brukermøter, hvordan det jobbes med forebygging og håndtering av hendelser, og hvordan ansatte opplever seg ivaretatt. Dette skal danne grunnlag for nye forslag til tiltak for å forebygge og håndtere hendelser med vold og trusler. Mandatet for prosjektet beskriver hvilke temaer som skal belyses i kartleggingen:

- kartlegge nåsituasjonen for NAV-ansattes sikkerhet (vold og trusler) i møte med brukere
- beskrive og vurdere regelverk, rutiner og ansvarsfordeling i sikkerhetsarbeidet (vold og trusler)
- kartlegge hvordan informasjonsdelingen internt ved NAV-kontorene, på tvers av enheter i NAV og mellom NAV og andre offentlige instanser fungerer
- redegjøre for samarbeidet mellom NAV og andre offentlige etater knyttet til sikkerhet
- innhente kunnskap og erfaringer om sikkerhetstiltak, inkludert bruk av ny sikkerhetsteknologi
- peke på NAVs eventuelle utfordringer på sikkerhetsområdet i lys av bemanning, kompetanse, regelverk, tilgjengelighet og åpningstider ved NAV-kontorene, sikkerhetskrav og -rutiner
- foreslå konkrete tiltak som vil styrke ansattes sikkerhet og så langt som mulig anslå kostnader knyttet til disse

(For fullstendig mandat, se vedlegg 1.)

### 1.1.2 Avgrensninger

Som beskrevet i mandatet er tema for prosjektet vold og trusler mot NAV-ansatte i kontakt med brukere av NAVs tjenester. Prosjektgruppen har derfor kon-

sentrert seg om å belyse situasjonen fra de ansattes perspektiv.

Mandatet er bredt og prosjektgruppen vurderer at det har vært begrenset tid og ressurser til å svare ut alle temaene på en utfyllende måte. Prosjektgruppen har derfor sett det som hensiktsmessig å gjøre noen avgrensninger både hva gjelder omfang av undersøkelser og hvilke temaer som belyses.

Prosjektgruppen har i kartleggingen av ansatte valgt å legge hovedvekt på NAV-kontorer og NAV Kontaktsenter. Det er her mesteparten av brukerkontakten er og de fleste hendelsene skjer. Vi belyser allikevel også situasjonen for ansatte i andre brukernære enheter.

Når det gjelder nåsituasjonen har vi videre valgt å vektlegge følgende problemstillinger:

- Praksis for forebygging, håndtering og oppfølging av hendelser ved NAV-kontorer
- praksis og NAV-ansattes opplevelse av muligheten for å dele informasjon om brukere som kan utgjøre en risiko, både internt i NAV og med samarbeidspartnere
- Gjennomgang av gjeldende regelverk, rutiner og dokumenter som angår arbeidet med vold og trusler i NAV
- Kartlegging av fysisk utforming og sikring av NAV-kontor, sett opp imot minimumsstandarden for fysisk sikring

Temaer i mandatet som delvis har blitt kartlagt og utredet:

- *Peke på NAVs eventuelle utfordringer på sikkerhetsområdet i lys av bemanning, kompetanse, regelverk, tilgjengelighet og åpningstider i NAV-kontorene, sikkerhetskrav og rutiner.*

Temaer i mandatet som ikke er kartlagt og utredet:

- Redegjøre for samarbeid mellom NAV og andre offentlige etater knyttet til sikkerhet.
- Innhente foreliggende kunnskaper og erfaringer om sikkerhetstiltak, herunder bruk av ny sikker-



hetsteknologi fra forskningsmiljøer, andre offentlige etater m.m

- Utarbeide kostnadsestimater for nye eller revurderte sikkerhetstiltak

De ovennevnte problemstillingene fremstår som viktige og relevante, og gjennom kartleggingen ser vi at dette er temaer som opptar ansatte og ledere i NAV. Det er imidlertid komplekse saksfelt som krever inngående fagkunnskap på flere områder, herunder jus, økonomi og virksomhetsstyring. Prosjektgruppen vurderte det som for ressurskrevende å utrede disse sett opp imot de andre temaene i mandatet. Prosjektgruppen anbefaler at Arbeids- og velferdsdirektoratet tar initiativ til å belyse de nevnte temaene.

Når det gjelder kostnadsestimater har det vært utfordrende også fordi flere av tiltakene vi foreslår handler om å styrke det lovpålagte, systematiske HMS-arbeidet. Kostnadene ved å styrke dette arbeidet vil nok i hovedsak handle om arbeidstid for ansatte, ledere og eventuelt eksterne ressurser. Ettersom det er variasjon i hvor systematisk det jobbes med HMS-forhold i ulike NAV-enheter, og i behovet for styrking, har prosjektgruppen ikke sett det som realistisk å estimere kostandene for hele NAV. Tilsvarende handler tiltak om å styrke etterlevelse av krav til fysisk sikring av lokaler i stor grad om å ta igjen et «etterslep» for en del NAV-kontor, mer enn å innføre nye, standardiserte krav som enklere lar seg kostnadsberegne.

Prosjektet har i hovedsak konsentrert sine undersøkelser til ansatte i NAV og intern organisering av arbeidet med vold og trusler. Eksterne informanter har vært sentralt brukerutvalg samt noen utvalgte kommunedirektører.

## 1.2 Begreper

Begrepene vold og trusler rommer mye. Hva som tolkes som trusler, sjikane eller trakassering er individuelt betinget og avhengig av hvilken kontekst disse situasjonene oppstår i. Følgende definisjoner er lagt til grunn i rapporten:

- **vold:** fysisk vold som slag, spark, dytting, lugging, knuffing eller andre fysiske angrep på personer

- **trusler om vold:** ytringer eller handlinger som åpenbart eller indirekte innebærer å påføre den enkelte, enheten eller andre skade
- **trakassering og sjikane:** omtales her som et samlebegrep for kjefting, nedsettende kommentarer og negativ omtale
- **hendelser:** benyttes som samlebegrep på fysisk vold og trusler, men også andre uønskede hendelser som trakassering og sjikane

### 1.2.1 Definisjoner og forståelser av vold og trusler

Arbeidstilsynet definerer vold som

*enhver handling som har til hensikt å føre til fysisk eller psykisk skade på person. Det inkluderer også hendelser der den som skader en annen person, ikke er klar over eller vurderer konsekvensene av handlingen sin – for eksempel på grunn av rus, psykisk/somatisk sykdom, mental og emosjonell tilstand eller liknende.*<sup>1</sup>

Arbeidstilsynet vektlegger videre at man må forstå intensjonen bak vold og trusler hvis man skal kunne forebygge hendelser på arbeidsplassen. I den forbindelse skiller de mellom «instrumentell» og «relasjonell» vold/trusler. For førstnevnte vil det å true eller skade være et middel for å oppnå et annet mål, sånn som et økonomisk utbytte. «Relasjonell» vold eller trusler vil på den annen side være handlinger som skjer i affekt og med et ønske om å skade den andre. Slike handlinger utløses ofte av frykt, forvirring eller frustrasjon, opplevd avmakt, manglende dekning av grunnleggende behov, kommunikasjonssvikt, hevnrus/abstinenser, psykisk sykdom, manglende grensetting eller interessekonflikter. Vold og trusler skal ifølge Arbeidstilsynet ikke behandles som et problem bare for den enkelte arbeidstaker, men som et arbeidsmiljøproblem som angår hele virksomheten. Ikke bare de mest alvorlige, men også hyppige, mindre alvorlige hendelser kan gi store helsekonsekvenser på sikt. Ulike definisjoner av vold og trusler kan påvirke både i hvilken grad voldshendelser rapporteres, og hvordan de følges opp på arbeidsplassen. Lystad (2006) har

<sup>1</sup> Arbeidstilsynet 2022: <https://www.arbeidstilsynet.no/tema/vold-og-trusler/>.

drøftet skillet mellom «akseptabel» og «ikke akseptabel» vold og aggresjon og at det kan utvikle seg ulike normer på ulike arbeidsplasser. Mengden vold blir da et subjektivt mål fordi man noen steder ikke definerer hendelsen som vold, mens andre faktisk rapporterer eller anmelder tilsvarende hendelser.<sup>2</sup>

### 1.3 Organisering av prosjektet

Prosjektet har vært organisert med en styringsgruppe, en prosjektgruppe og en referansegruppe.

Arbeids- og velferdsdirektøren har ledet styringsgruppen. Styringsgruppen har vært bredt sammensatt og bestått av:

Hans Christian Holte – Arbeids- og velferdsdirektoratet (leder), Helge Eide – KS (vara Åse Laila Snåre), Sonja Skinnarland – Arbeids- og velferdsdirektoratet, Gunhild Løkkevol – Arbeids- og velferdsdirektoratet, Marianne Fålun – Arbeids- og velferdsdirektoratet, Trond Eirik Schea – Arbeids- og velferdsdirektoratet, Tommy Johansen – Bergen kommune (vara Hilde Larsen), Liza Øverdal – Sandnes kommune - NAV Sandnes, Martine Antonsen – Leder for sentralt brukerutvalg i NAV, Stein Arne Hammersland – hovedverneombud – Arbeids- og velferdsetaten, Hanne Glemmestad – Fellesorganisasjonen (FO), Trond Finstad – Fagforbundet, Espen Frankmoen – Arbeids- og velferdsetatens yrkesorganisasjon (AVYO), Kamilla Lemb Herbjørnsen – Unio, Finn Kristian Rognstad – Akademikerne, Harald Langstad – Norsk tjenestemannslag (NTL)

Prosjektgruppen har stått for kunnskapsinnhenting, analyser og utforming av sluttrapporten og består av: Bjarte Hysing-Olsen – NAV Vestland (prosjektleder), Marit Løken – KS, Nina Hjertø Ingebrigtsen – KS, Ola Melbye Pettersen – Arbeids- og velferdsdirektoratet, Sølvi Agnete Minde – Arbeids- og velferdsdirektoratet, Anette Unneberg – Arbeids- og velferdsdirektoratet, Gitle Lunde – Bergen kommune, NAV

Bergenhus, Cathrine Gangstø – Alver kommune, NAV Alver, Elin M. Hannisdal – NAV Vestland

Tor Erik Nyberg og Sverre Friis-Petersen (Arbeids- og velferdsdirektoratet) har også bidratt med analyser og skriftliggjøring av rapporten.

En referansegruppe har bidratt med gjennomlesing og innspill underveis i prosjektet: Ivar Lima – Arbeids- og velferdsdirektoratet, Ole-Morten Pünther – Arbeids- og velferdsdirektoratet, Berit Sund – KS, Eva-Bekkelund-Eriksen – Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Fylkesdirektørene og direktørene for resultatområdene er blitt involvert i arbeidet på møter i topplederforum i Arbeids- og velferdsetaten. Det har også vært gjennomført møter med sentralt kommunedirektørutvalg og KS sitt storbynettverk for NAV. Prosjektleder har også deltatt på flere samlinger med hovedverneombud, sentralt AMU og sentralt brukerutvalg.

### 1.4 Datagrunnlag og metode

Prosjektet har samlet inn både ny og eksisterende kunnskap om arbeidet med vold og trusler i NAV.

Undersøkelsene inkluderer:

Representativ spørreundersøkelse til ansatte i alle enheter i NAV med brukerkontakt. Det ble i februar/mars 2022 gjennomført en nettbasert spørreundersøkelse. Undersøkelsen ble sendt på e-post til et tilfeldig utvalg av 7715 medarbeidere og ledere i brukernære enheter i NAV. Svarprosenten i undersøkelsen er om lag 56 prosent. Svarene er representative ut fra kjønn og alder, og det er utført vektning av svarene (ved etterstratifisering) for å sikre representativitet mellom statlige og kommunalt ansatte ved NAV-kontorene. (se vedlegg 4 for spørreskjema)

Besøk ved 28 NAV-kontor, med intervjuer av veiledere/saksbehandlere, verneombud og ledere. Prosjektet besøkte 28 NAV-kontor våren 2022. Kontorene ble valgt ut for å sikre både geografisk spredning og variasjon i størrelse/antall ansatte. Ved alle kontor ble det intervjuet minst en leder (enhetsleder), en veileder

<sup>2</sup> «Vold, trusler og trakassering i helse- og sosialsektoren». Hagen og Svalund 2019: <https://www.fao.no/images/pub/2019/20729.pdf>.

og et verneombud. Informantene ved de ulike kontorene ble plukket ut av enhetsleder ved kontorene. Utvalget av informanter hadde god variasjon hva gjelder arbeidsoppgaver, kjønn og ansiennitet i NAV. Imidlertid var det en underrepresentasjon av kommunalt ansatte og ansatte med erfaring fra sosialtjenesten. Det har også blitt gjennomført intervjuer med medarbeidere og ledere ved NAV Kontaktsenter, NAV Kontroll og NAV Hjelpemidler og tilrettelegging samt NAV fylkeskontor.

For å gi utdypende kunnskap om hvordan ledelse og verneombud ved NAV-kontorene samarbeider om sikkerhet, vold og trusler ble det sendt ut en egen obligatorisk rapportering våren 2022. Rapporteringen inneholdt spørsmål som kjennetegn ved kontoret, hvilke tjenester som tilbys og hvordan det jobbes med å forebygge, håndtere og følge opp hendelser med vold, trusler og andre uønskede hendelser. 234 kontor besvarte et elektronisk rapporteringsskjema. Ved de aller fleste kontorene besvarte enhetsleder og verneombud undersøkelsen i fellesskap. (se vedlegg 6 for rapporteringsskjema)

I tillegg har prosjektgruppen gjennomført møter og samtaler med ledere i ulike deler av Arbeids- og velferdsetaten, KS og enkelte kommuner. Det har også blitt foretatte en dokumentgjennomgang av aktuelt lovverk, interne retningslinjer i NAV og eksisterende statistikk og andre undersøkelser.

Funn og analyser i denne rapporten baserer seg i stor grad på spørreundersøkelsen til ansatte og rapporteringen fra ledere og verneombud ved NAV-kontorene. Funn fra intervjuer og andre kilder trekkes inn der de kan understøtte, nyansere eller utdype de kvantitative funnene.

En utfyllende beskrivelse av undersøkelser og data-materialet som prosjektet har samlet inn er vedlagt (vedlegg 2).

## 1.5 Leserveiledning

Rapporten består av ti kapitler. Kapittel to gir en innledning og presenterer tidligere kunnskap om vold og trusler i arbeidslivet og i NAV over tid. Det sier også noe om utviklingen i NAV over tid. I kapittel tre presenteres NAV og NAVs samfunnsoppdrag, og deretter gir vi en beskrivelse av hvordan arbeidet med å forebygge vold og trusler er organisert i NAV og operasjonalisert i NAV-kontorene. Kapitlet bygger på gjennomgang av dokumenter og rutiner, intervjuer med ansatte i NAV, spørreundersøkelse og en egen rapportering gjennomført av verneombud og leder.

Det fjerde kapitlet presenterer omfang av vold, trusler og uønskede hendelser i NAV ut fra funnene som er gjort i prosjektet. I kapittel fem og seks ser vi nærmere på praksis rundt avvikshåndtering, hvordan ansatte følges opp, hva slags oppfølging eller reaksjoner som settes inn overfor brukere, og hvilke konsekvenser vold, trusler og andre hendelser kan få for de ansatte.

I kapittel syv og åtte gjør vi rede for hva de ansatte mener er viktigst for å forebygge vold og trusler ved sin enhet, hvilken type opplæring de ansatte får tilbud om, og hvilken type opplæringstiltak de ansatte anser som mest nyttig. Videre følger en kort sammenfatning av funn fra de kvalitative intervjuene angående hvilke tiltak de ansatte ved NAV-kontorene ønsker seg.

I avslutningen i kapittel ni trekker vi fram det vi opplever er hovedfunnene, og som danner grunnlaget for forslag til nye tiltak i kapittel 10.

Kapittel 11 inneholder vedleggene til rapporten.

## 2. KUNNSKAP OM VOLD OG TRUSLER

I dette kapitlet vil vi gi en kort innledning til temaet vold og trusler i arbeidslivet generelt, for deretter å presentere tidligere evalueringer av arbeidet med vold og trusler i NAV. Vi vil spesielt beskrive utviklingen av vold og trusler i NAV i perioden mellom 2014 og 2021.

### 2.1 Omfang av vold og trusler i arbeidslivet

Vold og trusler kan gi alvorlige konsekvenser for både den enkelte og for arbeidsplassen. I tillegg til eventuelle fysiske skader opplever mange psykiske plager som angst, depresjon eller søvnproblemer. Redselen for å bli utsatt for vold og trusler kan være en belastning i seg selv. Også arbeidsmiljøet kan påvirkes negativt gjennom økt sykefravær, mindre jobbengasjement eller tap av kompetanse ved at folk slutter i jobben.<sup>3</sup>

Andelen arbeidstakere i Norge som har opplevd alvorlige trusler eller vold på arbeidsplassen har ligget stabilt rundt 7 prosent de siste ti årene.<sup>4</sup> Kvinner er mye mer utsatt for vold og trusler enn menn, mens menn i kvinnedominerte yrker er nesten like utsatt som sine kvinnelige kollegaer.<sup>5</sup> I 2019 ble 7 prosent av norske arbeidstakere utsatt for vold og/eller alvorlige trusler. Yngre arbeidstakere er mer utsatt enn andre. Det er i helse- og omsorgssektoren flest blir utsatt, og da spesielt i omsorgsinstitusjoner, sykehus og hjemmetjeneste. Ansatte i NAV som jobber med sosialhjelp eller andre kommunale oppgaver, er mer utsatt, mens de statlig ansatte i NAV er noe mindre utsatt enn gjennomsnittet av norske arbeidstakere.<sup>6</sup>

I rapporten «Vold, trusler og trakassering i helse- og sosialsektoren»<sup>7</sup> framkommer det at om lag halvparten av arbeidstakerne i denne sektoren har vært utsatt for vold og/eller trusler i løpet av de siste tolv månedene, mens omtrent én av seks har opplevd dette en eller flere ganger i måneden. Videre vises det at én av seks har opplevd netthets rettet mot egen arbeidsplass, og like mange har opplevd netthets rettet mot dem selv. Andelen arbeidstakere som utsettes for seksuell trakassering i helse- og sosialsektorene er høyere enn ellers i arbeidslivet, med 7 prosent som har opplevd dette i løpet av de siste årene.

Begge de nevnte undersøkelsene viser at det er en økt risiko for ansatte som jobber med sosialhjelp eller andre kommunale tjenester.

### 2.2 Evalueringer av arbeidet med vold og trusler i NAV

Vold og trusler rettet mot ansatte i NAV ble kartlagt i 2014,<sup>8</sup> i etterkant av drapet på en ansatt ved NAV Grorud. Kartleggingen, som ble gjennomført av Oslo kommune, Arbeids- og velferdsdirektoratet og KS, viste at om lag 39 prosent av ansatte ved NAV-kontorer hadde opplevd direkte trusler siste år, mens 2 prosent hadde vært utsatt for fysisk vold i løpet av de siste tolv månedene. 50 prosent hadde opplevd trusler mot NAV-kontoret de jobbet ved. Rapporten viste at ansatte ved de største NAV-kontorene var mer utsatt for vold og trusler om vold enn ansatte ved de mindre kontorene. De som jobbet i publikumsmottakene, oppga i større grad å være utsatt enn andre kollegaer. Herunder var det arbeidstakere som i stor grad jobbet med kommunale oppgaver og brukere som mottok sosiale tjenester, som var mest utsatt. Rapporten viste stort potensial i det systematisk forebyggende arbeidet med vold og trusler, og det ble på bakgrunn av rapporten iverksatt en rekke tiltak for både fysisk sik-

<sup>3</sup> Arbeidstilsynet 2022: <https://www.arbeidstilsynet.no/tema/vold-og-trusler/>.

<sup>4</sup> <https://stami.no/vold-og-trusler-pa-arbeidsplassen-utbredt-i-deler-av-arbeidslivet/>.

<sup>5</sup> <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/kvinner-og-menn-i-helseyrker-moter-mest-vold-og-trusler>

<sup>6</sup> <https://noa.stami.no/tema/psykososialtorganisasjon/vold-mobbing-trakkasering/vold/>.

<sup>7</sup> FAFO-rapport 2019:32 (Hagen og Svalund): <https://www.faf.no/images/pub/2019/20729.pdf>

<sup>8</sup> «Sikkerhet i arbeids- og velferdsforvaltningen – en gjennomgang og forslag til tiltak». Arbeids- og velferdsdirektoratet 2014.

ring, sikkerhetsrutiner og opplæring. Det ble i etterkant av rapporten iverksatt en rekke tiltak for å forebygge vold og trusler.

En evaluering gjennomført av NTNU konkluderte med at satsingen på å forebygge vold og trusler mot ansatte i NAV etter 2014 i hovedsak hadde vært vellykket.<sup>9</sup> Evalueringen påpekte at kombinasjonen mellom standardiserte tiltak og tiltak som kunne tilpasses lokalt, en anerkjennelse av ansattes behov og at tiltakene ikke begrenser tjenestetilbudet, var viktige suksesskriterier. Samtidig ble det pekt på ytterligere forbedringsområder. Det ble blant annet pekt på at arbeidet med sikkerhet fikk mindre oppmerksomhet over tid og i ny organisering av NAV, at det var stor variasjon i sikkerhetsarbeidet mellom ulike NAV-kontorer, og at arbeidet med sikkerhet i direktoratet framsto som fragmentert. NTNU ga flere konkrete anbefalinger til både direktoratet og NAV-kontorene, blant annet disse: satse på god og systematisk opplæring i emnet for ansatte i NAV; tenke helhetlig på kvalitet i tjenester som virkemiddel for å unngå vold og trusler; og etablere sikkerhetssamarbeid med andre etater.

I etterkant av drapet ved NAV Årstad undersøkte Arbeidstilsynet rutiner for HMS-arbeidet ved kontoret.<sup>10</sup> Det ble gjennomført tilsyn både i Bergen kommune og ved Arbeids- og velferdsetaten (NAV). Arbeidstilsynet fant forhold som ikke var i samsvar med gjeldende lov og regelverk for systematisk HMS-arbeid. Arbeidstilsynet ga varsel om flere pålegg til Bergen kommune og til Arbeids- og velferdsetaten. Blant annet gjaldt det at brukere hadde tatt med seg våpen inn i publikumsmottaket, og at dette ikke var tilstrekkelig risikovurdert.

En ekstern evaluering av håndteringen av drapet ved NAV Årstad konkluderte med at oppfølgingen i etterkant i hovedsak var god, men med noen forbedringsområder.<sup>11</sup> Et sentralt ankepunkt var at det ble funnet

mangler i planverket når det gjelder samhandling og ansvarsforhold mellom stat og kommune (partnerskapet) i en beredskapssituasjon. Rollefordelingen framsto ikke som avklart da drapet skjedde. På tross av dette ble det samarbeidet godt mellom den statlige og kommunale ledelsen, men dette var i stor grad person- og relasjonsavhengig, og derfor ble det omtalt som en svakhet ved kontorets krisehåndtering.

## 2.3 Utvikling i vold og trusler mot ansatte i NAV (2014–2021)

Erfaringer med vold og trusler blir kartlagt i de årlige ansattundersøkelsene i NAV.

Ansattundersøkelsen sendes til alle ansatte i NAV, også i enheter uten direkte brukerkontakt. Ansatte blir spurt om de har blitt utsatt for henholdsvis fysisk vold, trusler ansikt til ansikt eller trusler via telefon eller digitale kanaler de siste 12 måneder. Undersøkelsen gjennomføres normalt om høsten.

### 2.3.1 Mindre vold og trusler i fysiske møter

Figur 1 viser utviklingen for henholdsvis trusler på telefon eller i digitale kanaler, trusler i fysiske møter og fysisk vold. Den viser utviklingen for alle ansatte (sort graf), ved NAV-kontorene (rød), NAV kontaktsenter (blå) og øvrige enheter med brukerkontakt i NAV (grå).<sup>12</sup>

Siden 2014 har det vært en tydelig nedgang i egenrapporterte voldshendelser og trusler ansikt til ansikt (fysiske møter) mot NAV-ansatte samlet sett. Disse to typene hendelser skjer i all hovedsak ved NAV-kontorene, og det er også her det har vært en størst prosentvis nedgang i vold og trusler.

Fysisk vold kan forårsake stor skade. Omfanget av voldshendelser er imidlertid betydelig mindre enn for andre hendelser, og det har vært en prosentvis sterk nedgang i perioden. Det er først og fremst ansatte ved NAV-kontorene som blir utsatt. Fra 2014 til 2021 ble

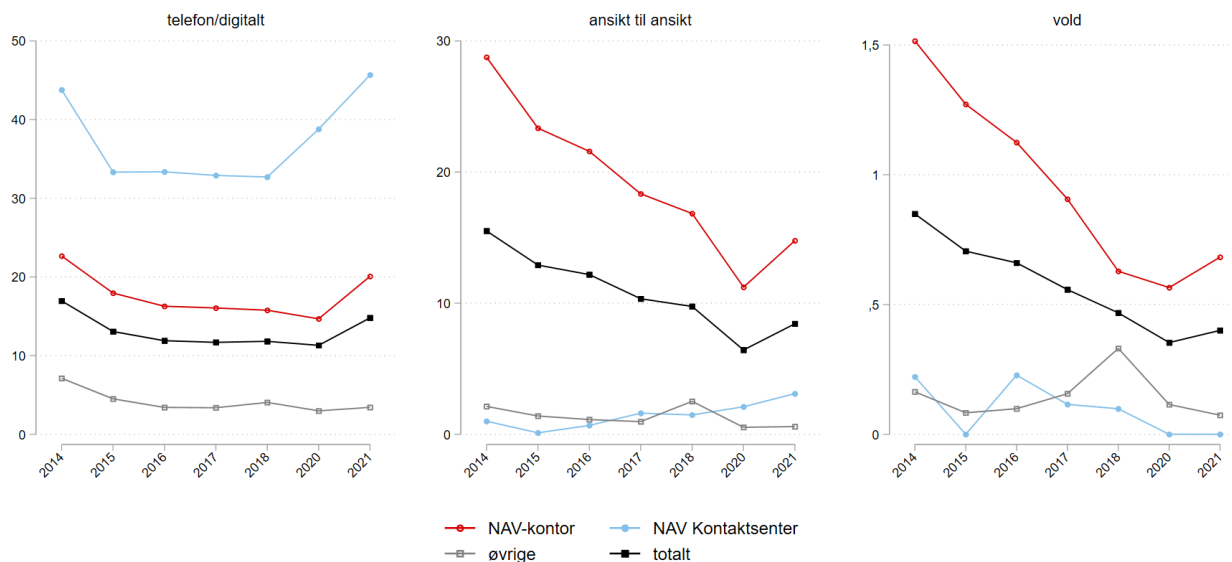
<sup>9</sup> «Arbeidet mot vold og trusler i NAV i perioden 2014–2018. En gjennomgang», NTNU 2018.

<sup>10</sup> Tilsynsrapport Bergen kommune, Tilsynsrapport Arbeids og velferdsetaten, Arbeidstilsynet 2021.

<sup>11</sup> «Evaluering av hendelse NAV Årstad». På oppdrag fra NAV Vestland og Bergen kommune, PwC 2022.

<sup>12</sup> Ettersom ansatte ved NAV-kontorene utgjør en vesentlig del av NAV-ansatte samlet sett, har tidslinjene for NAV-kontorer og NAV totalt en ganske lik kurve.

**Figur 1: Andel utsatt for trusler på telefon / digitalt, trusler ansikt til ansikt og vold over tid. For alle ansatte og etter arbeidssted.**



Kilde: Ansattundersøkelsene i NAV 2014–2021 (ingen undersøkelse i 2019)

omfanget av vold mot ansatte halvert, fra rundt 1,5 til 0,7 prosent.

Trusler i fysiske møter (*ansikt til ansikt*) har også vært nedadgående, og igjen er det hovedsakelig ansatte ved NAV-kontorer som opplever dette. I 2014 hadde rundt 29 prosent av ansatte ved NAV-kontorer opplevd trusler ansikt til ansikt. I 2021 var andelen rundt 15 prosent – nesten en halvering.

Nedgangen i både vold og trusler ansikt til ansikt er stor i 2020 og skyldes sannsynligvis koronapandemien og kontaktreducerende tiltak.<sup>13</sup> I NAV innebar dette blant annet delvis stengte publikumsmottak for drop-in og reduserte åpningstider.

### 2.3.2 Økning i trusler digitalt eller på telefon fra 2020

Trusler på telefon eller digitale kanaler er den mest utbredte formen for trusler mot NAV-ansatte. Dette forekommer i alle deler av NAV hvor det er bruker-

kontakt, men det er vanligst å oppleve dette ved NAV Kontaktsenter. Her skjer all brukerkontakt på telefon og digitalt, og som førstelinje har de også kontakt med flest brukere.

Omfanget av slike trusler har vært relativt stabilt i perioden sett under ett, for alle ansatte. Men etter flere år med lite endring i omfanget skjedde det en økning fra og med 2020. Økningen var spesielt stor ved NAV Kontaktsenter, men fra 2021 var det også en mindre økning ved NAV-kontorene. I 2021 hadde 45 prosent av alle ansatte ved NAV Kontaktsenter opplevd trusler på telefon eller digitalt minst én gang siste år.

Antall henvendelser til NAV Kontaktsenter økte kraftig i 2020.<sup>14</sup> Pandemien i 2020 medførte en kraftig økning i arbeidsledigheten, noe som igjen førte til et uvanlig stort antall personer som søkte om dagpenger. Dette medførte lange saksbehandlingstider og lange ventetider på telefon. Det var også noe som fikk mye omtale i media dette året. Det er for tidlig å fastslå om økningen i trusler ved NAV Kontaktsenter vil ved-

<sup>13</sup> Det var ingen undersøkelse i 2019. Vi antar likevel at endringene fra 2018 til 2020 i stor grad inntraff i 2020.

<sup>14</sup> Kanalstatistikk – NAV Kontaktsenter 2019–2022.

vare, eller om den i hovedsak var knyttet til de spesielle forholdene under koronapandemien.

Ser vi utviklingen fra 2014 til 2021 under ett, har det altså blitt færre voldshendelser og trusler i fysiske møter, først og fremst ved NAV-kontorene. Det kan være flere årsaker til en slik utvikling. De siste årene har det vært en utvikling mot mindre oppmøte ved NAV-kontorene og færre uplanlagte, fysiske møter. Samtidig har det vært en økning i bruk av digitale henvendelser og selvbetjeningsløsninger.

### **Oppsummering**

Drapet på en NAV ansatt ved NAV Grorud i 2013 førte til en økt satsning på arbeidet med vold og trusler ved NAV-kontorene. En evaluering, gjennomført

av NTNU i 2018, konkluderte med at satsningen i all hovedsak hadde vært vellykket. Samtidig ble det gitt konkrete anbefalinger til det videre arbeidet. Disse var god og systematisk opplæring for alle ansatte, en helhetlig tenkning på kvalitet i tjenester som et virkemiddel for å unngå vold og trusler, samt etableringen av et sikkerhetssamarbeid med andre etater.

I perioden 2014-2021 sank andelen NAV-ansatte som ble utsatt for vold og trusler i fysiske møter. Fra 2020 har det vært en økning trusler over telefon eller digitale kanaler. Ansatte i NAV ser ut til å være om lag like utsatt for vold og trusler som andre arbeidstagere i sammenlignbare yrker, ifølge nasjonal statistikk. Det er de som jobber med sosialhjelp eller andre kommunale oppgaver ved NAV-kontorene som er mest utsatt for vold og trusler.

## 3. FOREBYGGING AV VOLD OG TRUSLER I NAV

I dette kapitlet vil vi først presentere NAV og NAVs samfunnsoppdrag og hvordan brukervedvirkningen er formalisert. Deretter beskrives organiseringen av det forebyggende arbeidet av vold og trusler i NAV og hvordan dette er operasjonalisert i NAV-kontorene. Hvordan det jobbes med risikovurderinger av vold og trusler og minimumsstandarden for fysisk sikring av NAV-kontor blir spesielt vektlagt. Kapitlet bygger på gjennomgang av dokumenter og rutiner, intervjuer med ansatte i NAV, en spørreundersøkelse og egenrapportering gjennomført av verneombud og ledere.

### 3.1 NAVs formål og samfunnsoppdrag

NAV skal drive en effektiv arbeids- og velferdsforvaltning tilpasset den enkeltes og arbeidslivets behov. Hovedmålene til NAV er å få flere i arbeid, bidra til et velfungerende arbeidsmarked og sikre rett tjeneste og stønad til rett tid. NAV skal møte det enkelte mennesket med respekt, bidra til sosial og økonomisk trygghet og fremme overgangen til arbeid og aktiv virksomhet. NAV skal basere seg på en helhetlig og samordnet anvendelse av arbeidsmarkedsloven, folketrygdloven, sosialtjenesteloven og andre lover som forvaltes av arbeids- og velferdsforvaltningen.<sup>15</sup>

NAV har et mål om at brukermøter skal preges av tillit, respekt og brukervedvirkning.<sup>16</sup> De som trenger flere og sammensatte tjenester, skal møte helhetlige løsninger som tilpasses deres livssituasjon. Alle skal få pengene de har krav på, på en enkel og forutsigbar måte. Informasjon og veiledning om rettigheter og plikter skal være forståelig.<sup>17</sup>

NAV Arbeids- og velferdsforvaltningen består av den statlige Arbeids- og velferdsetaten (NAV) og de delene av kommunenes sosialtjenester som inngår i felles, lokale NAV-kontorer. NAV-kontorenes oppgave er å følge opp og yte bistand til brukere som trenger hjelp til å komme i arbeid og aktivitet. NAV-kon-

torene eies av både kommune og stat. Dette samarbeidet er regulert i partnerskapet mellom kommune og stat og utøves på ledernivå i møte mellom rådmann og fylkesdirektør. De viktigste oppgavene er å beslutte avtaler som regulerer driften av kontoret, drøfte satsingsområder, prioriteringer og å koordinere den kommunale og statlige virksomheten i den enkelte kommune. Kommune og stat har likevel et selvstendig ansvar for tjenestene sine, og de formelle beslutningene tas i den respektive styringslinjen.

Per 01.01.2023 jobber det om lag 22 000 ansatte i hele NAV. Mer enn halvparten av disse jobber ved de 264<sup>18</sup> NAV-kontorene, og her er om lag 6500 statlig ansatte og like mange kommunalt ansatte. Om lag 1000 medarbeidere jobber i NAV Kontaktsenter, som har kontorer tolv steder i landet. Det er ansatte ved NAV-kontorene og NAV Kontaktsenter som har hyppigst kontakt med NAV sine brukere, men også andre enheter i NAV har brukerkontakt. Se organisasjonskartet (vedlegg 3).

#### 3.1.2. Brukervedvirkning i NAV

Bestemmelser om brukervedvirkning i NAV er nedfelt i § 6 i Lov om Arbeids- og velferdsforvaltningen:

«Arbeids- og velferdsetaten skal sørge for at representanter for brukerne får mulighet til å uttale seg i forbindelse med planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tjenester.»

NAV har også utarbeidet en egen «strategi for brukervedvirkning». Sentralt i denne strategien står utvikling av gode arenaer for medvirkning, god kompetanse for aktørene og bedre tjenester for brukerne.

I NAV er brukervedvirkningen organisert i brukerutvalget på fylkesnivå, og flere NAV-kontorer har også egne lokale brukerutvalg. Brukerutvalgene er rådgivende organer som skal medvirke til forbedring og

<sup>15</sup> NAV-loven § 1.

<sup>16</sup> NAVs virksomhetsstrategi 2030.

<sup>17</sup> Virksomhetsstrategi – NAV 2030.

<sup>18</sup> Av disse er 57 NAV-kontorer vertskommunekontorer som utfører oppgaver for flere kommuner uten eget NAV-kontor.



kvalitetsutvikling av tjenestene i NAV på systemnivå. Brukerutvalget skal sikre at det blir tatt hensyn til brukernes erfaringer med NAVs tjenester i utviklingen av virksomheten.

Representanter fra prosjektgruppen har hatt møte med sentralt brukerutvalg i NAV for å få innspill til temaet vold og trusler. Brukerutvalget framhevet NAV sine rutiner innenfor vold og trusler og etterlyste om disse etterleves. De var også opptatt av om de samme rutine-gjelder i de tilfellene hvor brukere opplever ubehagelige hendelser, for eksempel i et publikumsmottak. Videre oppfordret de prosjektet til å se på om det er et økt trykk av digitale trusler/trakassering og anmodet om at prosjektet var bevisst på å ikke stigmatisere psykisk syke mennesker som er i kontakt med NAV.

Representantene i brukerutvalget kom med klare forventninger til NAV og prosjektet:

- De ønsket et tettere samarbeid mellom stat og kommune om tjenestene i NAV-kontorene.
- Sikkerheten til brukeren som befinner seg i NAV sine lokaler, må ivaretas, blant annet i venterommene i publikumsmottakene.
- Tilgjengeligheten for brukerne må ikke reduseres.
- Avvikene fra avvikkssystemet må ikke brukes som eneste grunnlag for tiltakene, siden det mest sannsynlig er store mørketall.

### 3.1.3. Hva sier brukere av NAV om konflikter med ansatte og mulige årsaker

Personbrukerundersøkelsen er NAVs årlige spørreundersøkelse blant privatpersoner som bruker NAV sine tjenester, undersøkelsen sendes til de som har søkt på statlige ytelser eller fått oppfølging fra en veileder siste tre måneder.<sup>19</sup> Et hovedfunn fra personbrukerundersøkelsen i 2022 er at 90 prosent av brukerne som får oppfølging fra veiledere ved NAV-kontor opplever at de blir møtt på en hyggelig måte. Blant de som har hatt møte på NAV-kontoret, svarte 90 prosent positivt på at deres sikkerhet er ivaretatt når de besøker kontoret. Brukerne føler seg dermed relativt

trygge på kontoret – men en ikke ubetydelig andel ser også ut til å være i tvil om sikkerheten er ivaretatt.<sup>20</sup>

65 prosent av de som har kontakt med et NAV-kontor mener at kontorets åpningstider dekker deres behov, mens 62 prosent mener at det er enkelt å få kontakt med NAV når det trengs. De som i mindre grad mener at åpningstidene dekker deres behov, mener i større grad enn andre at det er vanskelig å få kontakt med NAV. Det er altså relativt mange som opplever at kontorets åpningstid og tilgjengeligheten ikke dekker deres behov.

Syv prosent av de som har hatt møte på NAV-kontoret svarer at de har opplevd eller observert en høylytt konflikt. En mindre andel av de som har besvart undersøkelsen (om lag 4%) har selv vært i en konflikt-situasjon med NAV-ansatte, enten i fysiske møter eller i andre kanaler. De som selv har vært i en konflikt oppgir flere av de samme årsakene som de NAV-ansatte nevner etter en hendelse: Mangelfull veiledning, informasjon og oppfølging, uenighet om vedtak, ytelse eller tjeneste, saksbehandlingstid og svartid. I tillegg nevnes «ansattes oppførsel», et aspekt som ikke er blitt kartlagt i dette prosjektet.

## 3.2 Organisering, ansvar og roller i arbeidet med å forebygge vold og trusler i NAV

NAV har nulltoleranse mot sjikane, trusler og vold som rettes mot ansatte. Det betyr at det ikke aksepteres at ansatte utsettes for vold, trusler og uheldige belastninger ved kontakt med andre.<sup>21</sup>

Arbeids- og velferdsdirektøren har det overordnede ansvaret for de ansattes sikkerhet, og skal påse at det finnes tiltak for å forebygge, håndtere, rapportere om og følge opp vold og trusler mot ansatte i etaten.

I Arbeids- og velferdsdirektoratet er arbeidet med vold og trusler og ansattes sikkerhet fordelt på ulike fagavdelinger og underliggende seksjoner. For eksempel har HR-avdelingen fagansvaret for forebygging

<sup>19</sup> Brukere av kommunale tjenester er ikke direkte representert i undersøkelsen

<sup>20</sup> NAV – Personbrukerundersøkelsen 2022, s. 40. Nyberg m.fl. 2022.

<sup>21</sup> «Sikkerhet for ansatte (HMS)» på Navet.

og håndtering av vold og trusler som omhandler de menneskelige ressursene. I dette inngår opplæring, øvelser og trening, avviksrappoterter og oppfølging av ansatte etter en hendelse. Økonomi- og styringsavdelingen har fagansvaret for det overordnede arbeidet med sikkerhet i Arbeids- og velferdsetaten, herunder beredskap. Dette innbefatter opplæring, trening og øvelser når det kommer til krisehåndtering i en beredskapssituasjon. Avdelingen legger også til rette for det strategiske arbeidet med risikostyring og fungerer som rådgiver for fysisk utforming av lokaler. Juridisk avdeling har det overordnede lovtolkingsansvaret på regelverk, blant annet om informasjonsdeling, personvern og taushetsplikt. Arbeids- og tjenesteavdelingen har ansvar for flere av rutinene knyttet til vold og trusler, deriblant minimumsstandard for fysisk utforming av NAV-kontorer.

Arbeidsmiljøutvalget (AMU) er et strategisk, rådgivende og besluttsende organ som aktivt skal delta i planleggingen av det forebyggende, helsefremmende og inkluderende arbeidsmiljøarbeidet for sine enheter. Arbeids- og velferdsetaten har et arbeidsmiljøutvalg på etatsnivå (etats-AMU) Det er også etablert arbeidsmiljøutvalg på delegert nivå for hver av linjene under direktoratet. Disse kan igjen etablere lokale arbeidsmiljøutvalg på underliggende nivåer dersom de finner dette hensiktsmessig. På samme måte er det ett hovedverneombud for Arbeids- og velferdsetaten, samt hovedverneombud på fylkeskontor og i de øvrige resultatområdene i NAV. Hovedverneombudenes hovedoppgave er å samordne verneombudenes virksomhet.

Arbeids- og tjenestelinjens elleve fylkeskontorer skal følge opp, koordinere og støtte NAV-kontorene og andre spesialenheter som fylket har ansvar for. Her ser vi videre at det i NAV skiller mellom vold og trusler mot ansatte som en del av HMS-arbeidet, og arbeidet med sikkerhet og beredskap i NAV, som inkluderer blant annet personvern og IT-sikkerhet.

Ulike roller eller funksjoner ved fylkeskontorene skal støtte NAV-kontorene på blant annet avvikshåndtering innenfor sine områder:

- **Sikkerhetskoordinatoren** ved fylkeskontorene har oppgaver innenfor informasjonssikkerhet,

samfunn og beredskap, fysisk sikkerhet og personsikkerhet.<sup>22</sup> Sikkerhetskoordinatorene mottar alle sikkerhetsavvik som meldes, og lukker avvikene i dialog med NAV-kontorene. Videre skal de gi enhetslederne oversikt over hvilke lokale sikkerhetsdokumenter som skal utarbeides og oppdateres, gjennomføre kurs- og opplærings tiltak og bistå i arbeidet med beredskapsplaner og øvelser ved NAV-kontorene. Sikkerhetskoordinatoren har oversikt over avviksmeldinger i det statlige avvikssystemet ASYS innenfor sitt ansvarsområde.<sup>23</sup> Sikkerhetskoordinatoren har sikkerhetsseksjonen i direktoratet (Økonomi- og styringsavdelingen) som faglig kontaktpunkt.

- **HR-koordinator** er en rolle som skal ivaretas av en eller flere ansatte ved fylkeskontoret. Rollen har ansvar for å håndtere og rapportere videre avviksmeldte hendelser som sjikane, trusler og vold. HR-koordinatoren skal lukke avvikene når det er mottatt tilbakemelding om at saken er håndtert og tiltak er iverksatt, og utarbeide månedlige rapporter til ledelse og arbeidsmiljøutvalg som kan bruke dette i det forebyggende arbeidet.

Det er stor variasjon i hvordan disse rollene er operasjonalisert i det enkelte fylket – rollene kan for eksempel ivaretas av en og samme person. I prosjektet har vi undersøkt rollen som sikkerhetskoordinator spesielt, men ikke HR-koordinator.

### 3.2.1 Spesielt om NAV-kontorene

**I NAV-kontorene er det enhetslederen** som i det daglige er ansvarlig for forebygging av vold og trusler, som en del av det lovpålagte HMS-arbeidet. Lederen skal sørge for at arbeidet organiseres og tilrettelegges slik at arbeidstakerne sikres et fullt forsvarlig arbeidsmiljø og beskyttes mot fysiske og psykiske belastninger. Arbeidstakerne og deres representanter skal sikres medvirkning, informasjon og opplæring.<sup>24</sup>

.....  
<sup>22</sup> Sikkerhetskoordinatorene – Rolle og funksjon, 2021. Internt dokument i NAV.

<sup>23</sup> NAV.no og NAVs rutiner for «Rapportering og håndtering av sikkerhetshendelser og avvik» (Navet).

<sup>24</sup> Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning (Arbeidstilsynet 2022): <https://www.arbeidstilsynet.no/regelverk/forskrifter/forskrift-om-organisering-ledelse-og-medvirkning/1/1-3/>.

Gjennom partnerskapet har stat og kommune felles ansvar for driften av NAV-kontoret og skal sammen ivareta forebygging av vold og trusler i tillegg til personvern, taushetsplikt, informasjonssikkerhet og beredskap. Stat og kommune skal ha en helhetlig sikkerhets- og beredskapsplan. Den helhetlige planen må sikre at eierne oppfyller lovpålagte krav i de respektive organisasjonene og krav som er satt til etablering/drift av NAV-kontoret. Partene skal også forholde seg til *Felles sikkerhetsnormer for Arbeids- og velferdsforvaltningen*,<sup>25</sup> som omhandler personvern-, informasjonssikkerhets- og beredskapsområdet.

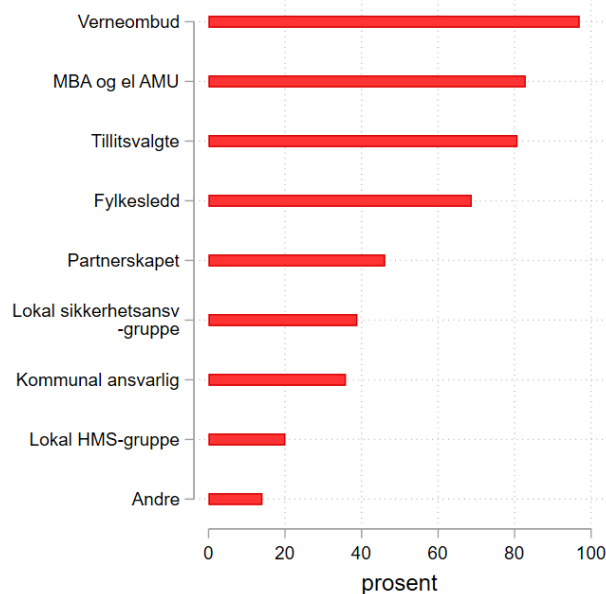
Mange kommunale tjenester er omfattet av kravet til bedriftshelsetjenesten i forskrift om organisering, ledelse og medvirkning § 13-1. dette omfatter også de kommunalt ansatte i NAV-kontorene. Den statlige delen av NAV-kontoret inngår ikke i næringsgruppene som plikter å knytte seg til en godkjent bedriftshelsetjeneste, men denne vurderingen skal gjøres lokalt av enhetene basert på risikoforholdene. Fylker og NAV-kontorer i de statlige delene av NAV kan kjøpe slike tjenester gjennom de fylkesregionale rammeavtalene.

### Samarbeid om sikkerhet og forebygging av vold og trusler

Gjennom de kvalitative intervjuene og leder- og verneombudsrapporteringen finner vi ulike måter NAV-kontorene fordeler ansvar og organiserer det forebyggende arbeidet på. I spørreskjemaet er det brukt ordene sikkerhet og sikkerhetsarbeid, ikke forebygging av vold og trusler. I dette delkapitlet benyttes derfor begrepene sikkerhet og sikkerhetsarbeid.

I rapporteringen fra NAV-kontorene oppga nesten 40 prosent å ha en egen lokal sikkerhetsansvarlig eller sikkerhetsgruppe som deltar i utforming av arbeidet. Besøkene på NAV-kontorene og intervjuer med ansatte viser at man sørger for det å ha sikkerhetsansvarlige og egne sikkerhetsgrupper på ulike måter.

**Figur 2 : «Hvem samarbeider dere med i det systematiske sikkerhetsarbeidet (årlig eller oftere)?» (n = 234).**



Kilde: Rapportering fra ledere og verneombud ved NAV-kontor, våren 2022.

Ved flere av de store NAV-kontorene prosjektet besøkte var det nedsatt **sikkerhetsgrupper** bestående av medarbeidere med kompetanse og/eller kunnskap om sikkerhetsarbeid og forebygging av vold og trusler. Leder og verneombud deltar også ofte i dette arbeidet, men det ledes ofte av en annen ansatt med et dedikert fagansvar. I andre kontorer var det nedsatt egne **HMS-grupper**. En HMS-gruppe har oppgaver innenfor utforming og gjennomføring av det systematiske HMS-arbeidet: De kan ha fått delegert oppgaver og myndighet fra arbeidsmiljøutvalget sitt, eller det kan fungere som en mer uformell rådgivende gruppe i tillegg til de formelle medbestemmellesarenaene. Enkelte NAV-kontorer hadde også lagt ansvaret for å forebygge vold og trusler til HR- og stabsavdelinger.

Gjennom intervjuene framkom det at det er nokså vanlig at alle ansatte ved kontoret deltar i utformingen av sikkerhetsarbeidet. Dette var spesielt utbredt ved mindre kontorer.

<sup>25</sup> Internt dokument, Navet 2022.

### **Partnerskapet som arena for å drøfte sikkerhet og forebygging av vold og trusler**

Kontorer med felles ledelse har utvidede fullmakter gjennom NAV-loven, og der er arbeidsgiveransvaret for statlig og kommunalt ansatte ivaretatt av NAV-kontorets leder, uavhengig av ansettelsesforhold.

I spørreundersøkelsen oppgir flertallet av kontorene (72 %) å ha en praksis med delt ansvar for HMS-arbeidet. Om lag 20 prosent av kontorene oppgir at staten (Arbeids- og velferdsetaten) har et hovedansvar, mens kun 2 prosent oppgir at kommunen har hovedansvar for dette. 7 prosent oppgir at ansvaret ikke er klart fordelt.

Vi har sett nærmere på i hvilken grad partnerskapet setter sikkerhet på dagsorden i sine møter. Funnene fra rapporteringen ved NAV-kontorene tyder på at vold og trusler hovedsakelig drøftes i partnerskapet når det er spesielle behov, for eksempel etter en konkret hendelse (57 %). Om lag en tredjedel av NAV-kontorene (34 %) oppgir at vold og trusler er et fast tema på partnerskapsmøtene. Samtidig rapporterte nesten halvparten av NAV-kontorene at man samarbeidet om det systematiske sikkerhetsarbeidet i partnerskapet, og nesten ingen oppga samarbeidsutfordringer i partnerskapet som en risiko for vold, trusler eller manglende beredskap.

### **Verneombudets rolle**

Som figur 2 viser, er verneombud stort sett alltid involvert i det systematiske arbeidet, noe som gjenspeiler den sentrale rollen verneombudet har på HMS-området. Videre blir medbestemmelsesapparatet (MBA) og/eller arbeidsmiljøutvalgene (AMU)<sup>26</sup> involvert ved over 80 prosent av kontorene. Her er både tillitsvalgte og verneombudene representert.

Gjennom intervjuene finner vi at verneombud og tillitsvalgte opplever at vold og trusler er et fast tema i MBA. I NAV er det fast praksis at verneombud deltar som observatør med tale- og forslagsrett på alle møter i MBA. I flere intervjuer oppgir også verneombud og

ledere at de har egne møter om dette temaet og om risikovurderinger i forkant av MBA/AMU. Det varierer i hvilken grad det var egne verneombud for de to verneområdene stat og kommune ved NAV-kontorene. Ved enkelte kontorer var det ett eller flere felles verneombud som representerte alle ansatte. Alternativt var det et statlig og et kommunalt verneombud som ivaretok ulike avdelinger, men som da ivaretok både kommunalt og statlig ansatte. Ved større kontorer var det gjerne verneombud for de ulike avdelingene ved kontoret.

### **Samarbeid med sikkerhetskoordinator ved NAV Fylkeskontor**

Ved hvert fylkeskontor er det en sikkerhetskoordinator. Sikkerhetskoordinatoren er rådgiver på sikkerhetsområdet overfor enhetsledere i sitt ansvarsområde (som beskrevet tidligere).

I prosjektets undersøkelse beskriver sikkerhetskoordinatorene selv at de jobber med et bredt felt som inkluderer eiendomsprosesser, datasikkerhet, personvern, beredskapsplaner og arbeid med vold og trusler mot ansatte. De fleste sikkerhetskoordinatorer oppgir å ha under 50 prosent stillingshjemmel til dette arbeidet. Flertallet av respondentene så et behov for avklaringer av egen rolle og ansvarsområder og forholdet til den øvrige organiseringen av sikkerhet- og beredskapsarbeidet i NAV.

Funn fra intervjuer viser at NAV-kontorene i varierende grad samarbeider med sikkerhetskoordinator om forebygging av vold og trusler. I de tilfellene der det er et samarbeid, gjelder dette ofte opplæringstiltak, fagdager og håndtering av avvik.

Samtaler med ledere ved noen av fylkeskontorene bekrefter inntrykket av at rollene som både sikkerhetskoordinator og HR-koordinator praktiseres ulikt, og at ansvarsoppgavene til dels overlapper.

Gjennomgående synes det å være stor variasjon i hvordan de enkelte fylkene og lokalkontorene samarbeider om det forebyggende arbeidet.

<sup>26</sup> Ved de fleste NAV-kontor er det kun MBA; det er de største kontorene som har eget AMU.

### 3.3 Rutiner og dokumenter til bruk i forebyggingsarbeidet

Kravene til forebygging av vold og trusler er hjemlet i arbeidsmiljøloven kapittel 4. Forskrift om utførelse av arbeid, kapittel 23A, beskriver kravet om at arbeidsgiveren forebygger vold, trusler og hets på arbeidsplassen. Arbeidsgiveren skal:

- kartlegge hvilken risiko det er for at arbeidstakerne blir utsatt for vold eller trusler
- gi nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av volds- og trusselsituasjoner
- gi nødvendig informasjon til arbeidstakerne og tillitsvalgte om rutiner som er iverksatt for å forebygge, håndtere og følge opp vold- og trusselsituasjoner
- gjennomføre tiltak som må til for at risiko for vold og trussel om vold så langt som mulig fjernes eller reduseres
- følge opp ansatte som blir utsatt for vold og trusler, på en god måte i etterkant

Arbeids- og velferdsetaten har utarbeidet en rekke rutiner og dokumenter som angår arbeidet med ansattes sikkerhet. Noen av de mest sentrale er:

- Minimumsstandard med krav til fysisk sikring og utforming av NAV-kontor
- Systematisk helse- miljø og sikkerhetsarbeid (HMS-rutine 0)
- Forebygging og oppfølging av vold og trusler (HMS-rutine 2)
- Avvikshåndtering (HMS-rutine 5)
- Forebygging og oppfølging av arbeidsskader (HMS-rutine 4)
- Etatens felles sikkerhetsnormer
- Retningslinjer for beslutning, for eksempelsikkerhetstiltaket «utestengelse»
- Rutine for registrering av sikkerhetstiltak i GOSYS
- Annet støttemateriell og veiledere (sjekklistor mv.)

Den sentrale HMS-rutinen 2, «Forebygging og oppfølging av vold og trusler», beskriver hvordan vold og trusler skal forebygges, hvordan de skal håndteres i den akutte situasjonen, hvordan ansatte skal ivaretas, og hvordan hendelser skal rapporteres og behandles i avvikssystemet.

I etterkant av forrige rapport om vold og trusler i NAV ble det i 2015 etablert en «**Minimumsstandard for fysisk utforming og sikring av NAV-kontor**». Stan-

darden er en intern retningslinje for NAV-kontorer utformet av NAV og KS. Minimumsstandarden ble utformet for å gjelde fysisk sikring i forbindelse med møter på NAV-kontorene. Rutiner for møter utenfor NAV-kontoret, digitale møter eller andre tiltak, som opplæring og øvelser, er ikke beskrevet.

I korte trekk omfatter minimumsstandarden følgende punkter:

- Brukere og ansatte skal ha trygg adgang til lokalene.
- Lokalene skal ivareta brukere og ansattes sikkerhet, også når det kommer til personvern og informasjonssikkerhet.
- Det må skilles mellom de delene av lokalene som kan brukes til brukermøter, og de som bare ansatte skal oppholde seg i.
- Rømningsveier må sikres.
- Man må vurdere risiko og kontrollere sikkerhetsforholdene regelmessig (minst én gang i året).
- Risikovurderingen skal følges opp med konkrete planer og tidfestede tiltak.

Andre tekniske tiltak som beskrives i standarden, er blant annet: krav til låser, rømningsveier, alarm, innredning som skaper barrierer, fjerning av løse gjenstander og innsyn til samtalerom.

I likhet med staten er **kommunene pålagt å ha et HMS-system** for sine ansatte med rutiner for håndtering av vold og trusler. HMS-systemene i kommunene omfatter rutiner for risikovurdering, informasjon og opplæring, rutiner for oppfølging etter hendelser, gjennomføring og rapportering, rutiner for avviksbehandling og skaderegistrering, handlingsplan og tiltak i henhold til overordnet HMS-plan og kvalitets-sikringssystemer. Det benyttes ulike systemer, prosedyrer og rutiner i de ulike kommunene og også i de ulike kommunale enhetene for å ivareta lokale tilpasninger. Det er kommunedirektøren som har det øverste HMS-ansvaret, som er delegert i linjen. Kommunen har ansvar for en rekke andre tjenester som har minst like store utfordringer med vold og trusler mot ansatte som ved NAV-kontorene<sup>27</sup>

<sup>27</sup> FAFO-rapport 2019:32 (Hagen og Svalund)

### 3.4 Bruk av rutiner og retningslinjer ved NAV-kontorene

Med utgangspunkt i hendelsen ved NAV Årstad har prosjektet kartlagt hvordan det arbeides med forebygging og oppfølging av vold og trusselhendelser, spesielt ved landets NAV-kontorer. Under presenterer vi funn fra besøk og intervjuer ved utvalgte NAV-kontorer, spørreundersøkelsen til ansatte i NAV og rapportering fra ledere og verneombud ved NAV-kontorer.

#### 3.4.1 Bruk og kjennskap til ulike rutiner

Rapporteringen fra verneombud og ledere viser at de fleste NAV-kontorene har utarbeidet en lokal beredskapsplan og sikkerhetsinstruks. Svarene viser at kontorene ofte benytter egne rutiner for forebygging og håndtering. Av de sentrale rutinene er det HMS-rutinen om avvikshåndtering samt «Minimumsstandard for fysisk utforming og sikring av NAV-kontor» som benyttes av flest. Kommunale rutiner og instruksjoner på området benyttes i minst grad.

Gjennom besøk ved kontorene fant vi at flere av dem hadde tydelige rutiner og en beredskapsplan for hva som skal gjøres dersom en ansatt utsettes for en uønsket hendelse og alarmen går. Kort fortalt går dette ut på at de som kommer til under en pågående hendelse, har definerte oppgaver.

Likevel varierer det i hvilken grad de ansatte er kjent med om kontoret har rutiner for å forebygge vold og trusler. 33 prosent av de ansatte i spørreundersøkelsen (til ansatte) oppga at de er godt kjent med lokale rutiner for å forebygge vold og trusler, 38 prosent at de har noe kunnskap om rutinene, mens 15 prosent ikke visste om det finnes rutiner.

Dokumenter til arbeidet med sikkerhet, inkludert arbeidet med forebygging og håndtering av vold og trusler, er tilgjengelig på NAV sine intranettsider, Navet, og på nettsiden NAV.no. I tillegg har flere fylkeskontorer og øvrige enheter utarbeidet egne rutiner og sikkerhetsdokumenter. Etter en gjennomgang av de eksisterende rutinene i NAV (statlig del) finner vi at ledere i NAV har et stort omfang av dokumenter og rutiner de skal navigere i. Noen av dokumentene ligger kun på NAV.no, andre kun på Navet mens en del ligger begge steder. Flere dokumenter er vanskelige å

finne, og noe av informasjonen som er tilgjengelig, framstår som motstridende. I intervjuer med ledere ved NAV-kontorene oppgis det at det er et stort omfang av rutiner og dokumenter:

*Rammeverket oppleves stort og uoversiktlig, mange dokumenter som går i hverandre.*  
(leder, NAV-kontor)

Videre er det enkelte som påpeker at Navet (NAV's intranett) er uoversiktlig, og at det er et stort rom for forenkling. Andre mener at det finnes mange gode retningslinjer, veiledninger og beskrivelser, men at man må være flinkere til å bruke det som er utarbeidet og ligger tilgjengelig. Noen informanter foreslår at man forenkler beskrivelsene og for eksempel lager et årshjul med oversikt over hva som skal gjøres. Ut over de retningslinjene og rutinene som er utarbeidet på statlig side, skal ledere ved NAV-kontorer forholde seg til kommunale rutiner. Det er ikke gjennomført tilsvarende dokumentgjennomgang av rutiner og retningslinjer i den kommunale styringslinjen.

#### 3.4.2 Bruk av minimumsstandard ved NAV-kontorene

De fleste NAV-kontorer oppgir som tidligere vist at de bruker minimumsstandard til utforming og oppfølging av arbeidet med vold og trusler. Nedenfor følger en oversikt over flere av påleggene og anbefalingene i minimumsstandard og noen andre aktuelle tiltak. Det er også angitt i hvilken grad disse er tatt i bruk ved NAV-kontorene (figur 3).

For flere av de andre tiltakene er det til dels stor variasjon, der særlig de største kontorene har innført flere tiltak. Et eksempel er kravet om at samtalerom ikke skal kunne låses fra innsiden. Dette rapporterer 90 prosent av de største kontorene å ha, mens litt mer enn 70 prosent av de minste kontorene oppgir det samme. Et annet tiltak som ikke nevnes i minimumsstandard, er bruk av øvelser for å håndtere truende hendelser (for eksempel rutiner ved alarm). Nesten alle kontorer med mer enn 60 ansatte gjennomfører øvelser, mens mindre enn 60 prosent av de minste gjør dette.

Besøkene ved de ulike NAV-kontorene viste ellers stor variasjon i hvordan kontorene har løst kravene til fysisk sikring:

**Figur 3: Tiltak som NAV-kontorene oppgir å ha innført for å forhindre vold og trusler. Føringer fra minimumsstandarden i fet skrift.**

Tiltak som de aller fleste har innført (over 80 %):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• to ansatte i brukermøter ved behov/ønske (100 %)</li> <li>• risikovurderinger i forkant av fysiske brukermøter (92 %)</li> <li>• rømningsvei i alle samtalerom og publikumsmottak (91 %)</li> <li>• unngå løse gjenstander i samtalerom og publikumsmottak (88 %)</li> <li>• rømningsdør i samtalerom slår utover (82 %)</li> </ul>
Tiltak som de fleste har innført – men variasjon etter størrelse (o/60 ansatte mot u/15 ansatte)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• alarmknapp i publikumsmottak og alle samtalerom (99 % av de største / 77 % av de minste)</li> <li>• innsyn i alle samtalerom (97 % av de største / 78 % av de minste)</li> <li>• samtalerom skal ikke kunne låses av bruker (90 % av de største / 72 % av de minste)</li> <li>• ansatte får opplæring i relasjonsarbeid mv. (93 % av de største / 75 % av de minste)</li> <li>• øvelser i å håndtere truende situasjoner (92 % av de største / 57 % av de minste)</li> <li>• alternative møteplasser/møteformer for brukere med forhøyet risiko (90 % av de største / 68 % av de minste)</li> </ul>
Tiltak som et mindretall har innført:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fysisk barriere i publikumsmottak (60 % av de største / 38 % av de minste)</li> <li>• fysisk barriere i <i>alle</i> samtalerom (29 % av alle kontorene –ingen stor variasjon etter størrelse)</li> <li>• «svevevert» (medarbeider) til stede i publikumsmottak (65 % av de største / 0 % av de minste)</li> <li>• vekter (58 % av de største / 0 % av de minste)</li> </ul>

Kilde: Rapportering fra ledere og verneombud ved NAV-kontor, våren 2022.

**Publikumsmottakene** har i noen tilfeller ventesoner, andre har det ikke. Enkelte kontorer har en åpen skranke eller pult til vertene som møter brukerne, mens andre har lukkede skranker med skuddsikre glass. I enkelte kontorer er det to soner for brukere; en sone for drop-in og lenger inn en ventesone for brukere som er innkalt til samtale (planlagte møter). Brukere får tilgang til ventesonen ved å registrere seg.

**Samtalerommene** skal være utformet slik at de ansattes sikkerhet ivaretas, men dette er løst ulikt blant de kontorene prosjektet besøkte. I enkelte kontorer er det samtalerom med en pult som går fra vegg til vegg, mens det i andre kontorer er satt inn pulter der ansatte og brukere kan passere hverandre. I noen kontorer, stort sett nye eller nyrenoverte, går rømningsveiene ut i sikker sone, mens de i andre kontorer går til andre samtalerom eller ut til publikumsområdet. Flere kon-

torer har innredet et eller flere samtalerom som de omtaler som sikrere enn de øvrige, som brukes til møter med forhøyet risiko for vold eller trusler.

De fleste kontorer har installert alarm. Også her er det stor variasjon i hvordan de er installert og hvilke funksjonaliteter de har. De fleste kontorer oppga å øve på alarmrutiner, men det varierer hvor ofte og hvem som deltar på øvelsene.

### 3.4.3 Erfaringer og vurderinger av minimumsstandarden

Ved om lag halvparten av NAV-kontorene som rapporterte, oppga leder og verneombud at mangler ved fysisk utforming av egne lokaler utgjør en risiko for vold og trusler. Det kan handle om spesifikke mangler for å kunne oppfylle minimumsstandarden eller forhold som ikke er et krav i minimumsstandarden, men

som oppfattes som viktige. Det kan også være uttrykk for holdningen om at den fysiske sikkerheten aldri vil kunne eliminere all risiko for vold og trusler. Dette ble også nevnt i intervjuer:

*Den praktiske utformingen av lokalene, herunder rømningsveier – der trenger vi hjelp.*  
(leder, NAV-kontor)

I intervjuer med ledere ved NAV-kontorene fikk vi også et inntrykk av hva som kan bidra til variasjon i etterlevelse av kravene i minimumsstandarden. En del uttrykte behov for en tydeliggjøring av minimumsstandarden, for eksempel å klargjøre skillet mellom hva som er krav og hva som er anbefalinger. Andre nevnte et ønske om bedre funksjonsbeskrivelser eller veiledere, for eksempel ved anskaffelse av alarm-systemer eller låsesystemer.

*Minimumsstandarden må bli tydeligere.*  
(leder, NAV-kontor)

Det økonomiske aspektet ved fysisk sikring ble også kommentert. Flere pekte på at nye NAV-kontorer (etablert etter 2014) tegnes og planlegges for å ivareta ansattes og brukeres sikkerhet, mens eldre kontorer må forsøke å tilpasse og utbedre eksisterende bygningsmasse. Det ble også nevnt at kostnadene til fysisk sikring i tråd med minimumsstandarden må dekkes av kontorene selv og veies opp mot andre hensyn.

De aller fleste vi intervjuet, snakket mye om viktigheten av å få på plass de fysiske tiltakene som allerede er nevnt i minimumsstandarden, slik som rømningsveier og fungerende alarmer. Imidlertid var det få informanter som etterlyste strengere krav til fysiske barrierer mellom ansatte og brukere, som skuddsikre glass eller metalldetektorer. Økt mistenkeliggjøring av bruker og negativ påvirkning for relasjonen mellom bruker og veileder ble nevnt som grunner til å ikke iverksette flere fysiske sikringstiltak.

### 3.5 Risikovurderinger av vold og trusler

Å gjennomføre risikovurderinger er en del av det lov-pålagte HMS-arbeidet. I NAV stilles det krav til årlige risikovurderinger av HMS-forhold som også inkluderer risikoen for vold og trusler.

I ulike dokumenter og sider på Navet og nav.no blir begrepet «risikovurdering» og kravene til dette beskrevet på ulike måter. Våre undersøkelser finner også ulik forståelse av begrepet risikovurdering og hvordan det i praksis jobbes med dette ved NAV-kontorene. I intervjuer ved NAV-kontorene blir «risikovurderinger» brukt om den årlige gjennomgangen av HMS-forhold på høsten, om eventuelle større gjennomganger etter fysiske og organisatoriske endringer og om de løpende vurderingene av sikkerheten i forkant av enkelte brukermøter.

Rundt 70 prosent av NAV-kontorene oppga i sin rapportering at de gjennomfører systematiske risikovurderinger av HMS-forhold (inkludert risiko for vold og trusler) minst en gang i året.<sup>28</sup> Det vanligste er én gang i året (57 %). 25 prosent oppgir å gjøre risikovurderinger først og fremst ved endringer eller hendelser som påvirker risikoen ved enheten. 6 prosent oppgir at de ikke gjennomfører systematiske risikovurderinger.

Rapporteringen viser videre at det først og fremst er enhetsleder og verneombud ved NAV-kontoret som deltar i arbeidet. Disse to deltok ved 90 prosent av de siste risikovurderingene. Videre ble tillitsvalgte involvert i 65 prosent av tilfellene, og andre ansatte i 41 prosent. 17 prosent oppga at en egen fagansvarlig for sikkerhet og/eller HMS deltok, mens 13 prosent oppga at sikkerhetskoordinator ved NAV Fylkeskontor ble involvert i den siste vurderingen.

#### 3.5.1 Spesielle vurderinger av risiko ved brukermøter utenfor NAV-kontorene

NAV-ansatte har ofte møter med brukere utenfor NAV-kontoret.<sup>29</sup> Vi har kartlagt bruk av risikovurderinger og andre rutiner i forkant av slike brukermøter.

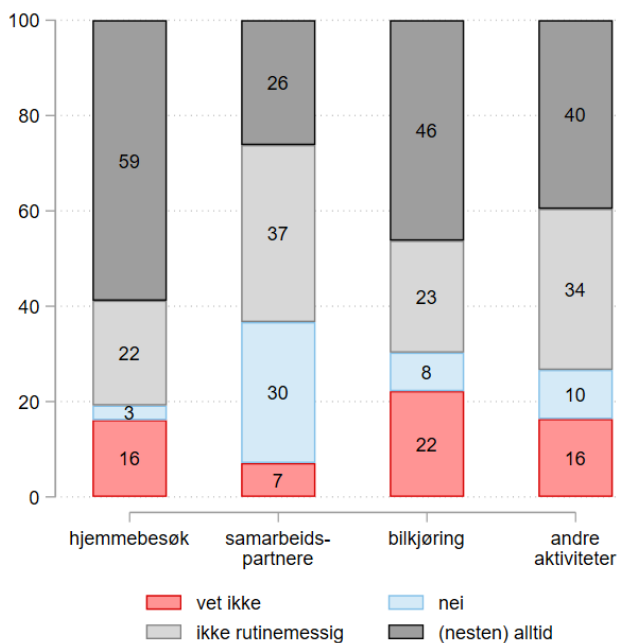
I rapporteringen fra leder og verneombud oppga 75 prosent å ha en rutine om at det *alltid* skal gjøres en risikovurdering før et eksternt brukermøte. 33 prosent oppga å bruke minimumsstandarden for fysisk sikring av NAV-kontoret til hjelp i slike vurderinger, mens

.....  
<sup>28</sup> Kilde: Rapportering fra ledere og verneombud ved NAV-kontorer, våren 2022.

<sup>29</sup> 99 % av NAV-kontorene som rapporterte om sikkerhetsrutiner, oppga å møte brukere utenfor kontoret.



**Figur 4:** Gjør du eller andre en vurdering av sikkerheten før du møter brukere utenfor NAVs lokaler? Ansatte ved NAV-kontorer. Andel i prosent (n = 875-1797).



Kilde: Spørreundersøkelse til NAV-ansatte om vold og trusler, 2022.

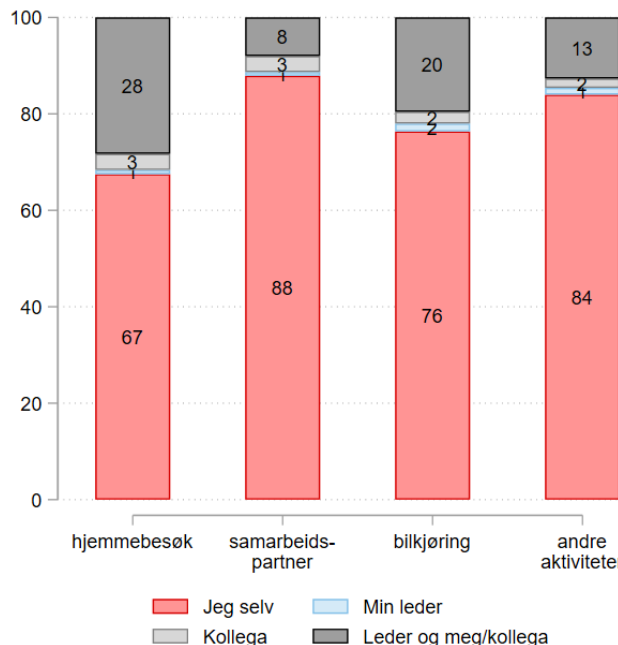
nesten like mange oppga å bruke en annen veileder eller rutine. Ved om lag 36 prosent av kontorene er det praksis at en leder alltid skal varsles før et brukermøte utenfor kontoret. Halvparten av kontorene oppga at det alltid skal være to ansatte ved hjemmebesøk hos brukere. Kun et mindretall (11 %) oppga å ikke ha noen faste rutiner for å ivareta sikkerheten før slike brukermøter.

Vi spurte også de ansatte om deres erfaringer med brukermøter utenfor NAV-kontoret.

De aller fleste ansatte ved NAV-kontorene (om lag 90 %) møter tidvis brukere fysisk utenfor NAV-lokalene. Det vanligste er møter hos arbeidsgivere eller andre samarbeidspartnere.

Ifølge de ansatte selv er det variasjoner i hvorvidt det gjøres vurderinger av sikkerheten før brukermøter utenfor NAV-kontoret. Hjemmebesøk hos brukere er den møteformen der det oftest gjøres vurderinger av

**Figur 5:** Hvem gjør som regel vurderinger av sikkerhet i forkant av brukermøter utenfor NAV-lokalene? Ansatte ved NAV-kontorer. Andel i prosent (n = 580-1062).



Kilde: Spørreundersøkelse til NAV-ansatte om vold og trusler, 2022.

sikkerheten. Her svarer nesten 60 prosent av de ansatte (som jobber på et kontor der dette er aktuelt) at det stort sett eller alltid gjøres en vurdering av sikkerheten før slike møter.<sup>30</sup>

Det er samtidig en god del ansatte som ikke vet om det gjøres vurderinger av sikkerheten.

Figur 5 viser at det i hovedsak er den ansatte selv som gjør vurderinger av sikkerheten før brukermøter utenfor NAV-lokalene.<sup>31</sup> Ledere er i varierende grad involvert: oftest ved hjemmebesøk og sjeldnest ved møter hos samarbeidspartnere.

Det kan altså se ut til at det er et visst misforhold mellom hvilke rutiner ledelsen ved NAV-kontorene

<sup>30</sup> De som svarte «møter aldri brukere på denne måten» er ikke med i analysene (5 %-53 %).  
<sup>31</sup> Utvalget er de som svarte «Ja, det gjøres stort sett/alltid» eller «Ja, men ikke rutinemessig».

mener det finnes for brukermøter utenfor kontoret, og hvordan de ansatte opplever at det jobbes med risikovurderinger før slike møter. I rapporteringen fra ledere og verneombud ved NAV-kontorer svarer som nevnt 75 prosent at det finnes rutiner om at det *skal* gjøres risikovurderinger i forkant av møter utenfor kontoret. Det er en langt lavere andel av de ansatte som opplever at dette stort sett / alltid gjøres før slike møter. Ved den vanligste møteformen utenfor lokalerne – hos en arbeidsgiver eller annen samarbeidspartner – gjøres dette i om lag 25 prosent av tilfellene. 36 prosent av kontorene oppgir at lederen alltid skal varsles før slike møter, men dette samsvarer heller ikke med hvor ofte en leder faktisk er involvert i en vurdering av sikkerheten.

## Oppsummering

I dette kapitlet har vi gitt en oversikt over de rammene som ligger til grunn for NAV-ansattes arbeid med å forebygge vold og trusler. Det finnes en rekke rutiner og retningslinjer som i større eller mindre grad omhandler risiko og forebygging av vold og trusler, flere av disse er godt kjent for ledere og ansatte. Imidlertid kan omfanget av ulike rutiner og dokumenter i

NAV gjøre det utfordrende og tidkrevende å ta disse i bruk i det daglige arbeidet. Minimumsstandarden brukes aktivt ved de aller fleste NAV-kontor, men hvor mange av kravene og anbefalingene som er implementert varierer blant annet med kontorstørrelse. Risikovurdering av vold og trusler gjøres ved de fleste NAV-kontor årlig, mens det er ulik forståelse av hva som ligger i systematisk vurdering av risiko. Ved brukermøter utenfor NAV-kontorer gjøres det ofte ikke konkret vurdering av sikkerheten for de ansatte, og der det gjøres er det hovedsakelig den ansatte selv som gjør vurderingen.

Prosjektgruppen anbefaler at rutiner og veiledere omhandlende forebygging av vold og trusler både gjennomgås med tanke på forenkling og forbedring, samt tilgjengeliggjøres på en slik måte at de er lett å ta i bruk av ledere og ansatte i NAV. Videre bør kravene til innhold i risikovurderinger av vold og trusler tydeliggjøres. Det bør her skilles mellom risikovurderingene som gjøres som den del av det systematiske HMS-arbeidet og i forbindelse med *utforming* av arbeidet, og situasjonsbestemte risikovurderinger som gjøres ved utførelsen av arbeidet, for eksempel i forkant av brukermøter utenfor NAV-kontoret.

## 4. OMFANG AV VOLD, TRUSLER, TRAKASSERING OG SJIKANE (2021-2022)

I dette kapitlet presenteres omfang av vold, trusler og uønskede hendelser i NAV, i perioden 2021-2022. Vi skal også se på om det er noen grupper av ansatte som er mer utsatt enn andre. Vi viser også ulike kjennetegn ved hendelsene og analyser av hva de ansatte oppfatter som årsaker til disse. Til slutt følger en del beskrivelser av vold og trusler fra NAV-ansatte som prosjektet har intervjuet. Funnene bygger på en spørreundersøkelse rettet til ansatte med brukerkontakt i NAV, som ble gjennomført våren 2022 som en del av prosjektets arbeid, og intervjuer med medarbeidere ved 28 NAV-kontorer.

I undersøkelsen har respondentene svart på spørsmål om de har opplevd fysisk vold, trusler og andre uønskede hendelser, for eksempel trakassering og sjikane (faktaboks). Her har vi brukt begrepet «hendelser» om alt dette. Spørsmålene om erfaringer siste år omfatter det meste av 2021 og de første månedene i 2022. Analysene vil dermed gjenspeile de ansattes erfaringer gjennom en periode med koronapandemi og medfølgende kontaktreducerende tiltak i NAV og samfunnet for øvrig.

Spørsmålene i denne spørreundersøkelsen favner et bredere spekter av hendelser enn medarbeiderundersøkelsene (forrige kapittel). Utvalget i undersøkelsen er i tillegg avgrenset til ansatte i enheter som har kontakt med brukere. Tallene er dermed ikke direkte sammenlignbare.

### 4.1. 30 prosent av ansatte utsatt for minst én hendelse siste år – flest ved NAV Kontaktsenter og NAV-kontorer

Figur 6 viser at i alt 30 prosent av ansatte ved brukernære enheter har opplevd *minst én* av de syv uønskede hendelsene siste år: fra vold og trusler til trakassering eller sjikane.<sup>32</sup>

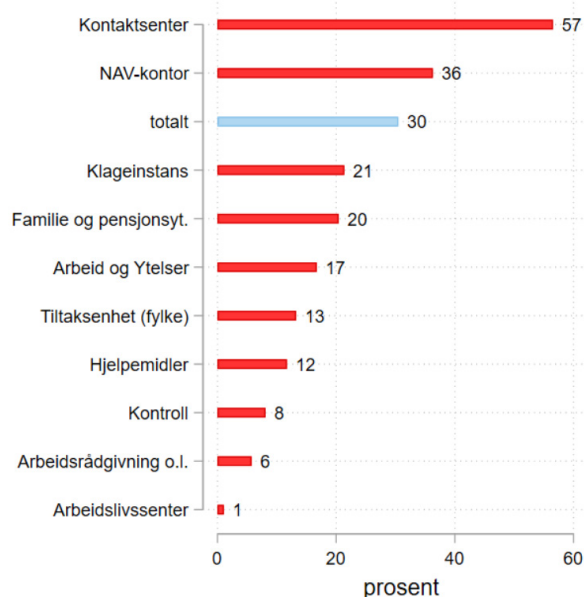
#### Spørsmål om «uønskede hendelser» i undersøkelsen

I undersøkelsen fikk ansatte spørsmål om hvor mange ganger de hadde blitt utsatt for noe av følgende fra brukere i løpet av de siste tolv månedene:

- «Fysisk vold? (slag, spark, dytting, lugging, knuffing eller andre fysiske angrep på din person.)»
- «Trusler el. truende situasjoner ansikt-til-ansikt? (ytringer eller handlinger som åpenlyst eller antydning handler om å påføre deg, enheten eller andre skade.)»
- «Trusler via telefon, chat, e-post, internettsider eller andre kanaler»
- «Fysisk seksuell trakassering? (f.eks. berøring, kysning eller andre seksuelle overgrep eller seksuelt krenkende atferd)»
- «Seksuell trakassering gjennom ytringer eller gester? (f.eks. antydninger/ forslag, kommentarer om kropp eller seksuelt ladet kroppsspråk)»
- «Trakassering på grunn av synlige kjennetegn (f.eks. utseende, hudfarge, funksjonsnedsettelse m.m.)»
- «Annen trakassering eller sjikane»

(Se vedlegg 4 for fullstendig spørreskjema.)

**Figur 6:** Andel ansatte som har opplevd minst én hendelse siste tolv måneder, fordelt på ulike enheter med brukerkontakt. Andel i prosent (n = 3262).



Kilde: Spørreundersøkelse til NAV-ansatte om vold og trusler, 2022.

<sup>32</sup> En del ansatte har opplevd flere ulike hendelser siste år – analysene av dette er ikke vist her.

Det er store forskjeller i omfang av hendelser mellom de ulike enhetene med brukerkontakt. Ansatte ved NAV Kontaktsenter opplever desidert flest hendelser (57 prosent). Ved NAV-kontorene har 36 prosent opplevd minst en hendelse, mens rundt 20 prosent av de ansatte ved NAV Klageinstans, Familie og pensjonsytelser og Arbeid og ytelser hadde opplevd hendelser. Ved andre enheter er omfanget mindre.

Ettersom det både i andeler og absolutte tall skjer flest hendelser ved NAV Kontaktsenter og NAV-kontorer, vil vi i de videre analysene fokusere mest på ansatte i disse enhetene. Ansatte ved andre enheter i NAV blir i de videre analysene slått sammen i kategorien «øvrige». I slutten av kapitlet presenteres kvalitative funn om ansattes opplevelser med vold og trusler ved flere av de nevnte enhetene.

## 4.2 Trusler på telefon eller i digitale kanaler mest utbredt

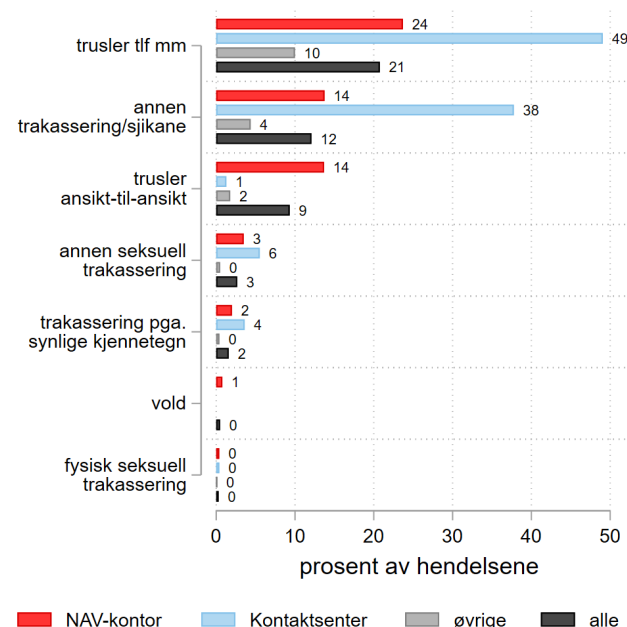
Figur 7 viser at de ulike hendelsene varierer stort både i omfang og på tvers av enhetstyper.

Trusler via telefon eller digitale kanaler er klart mest utbredt og særlig blant ansatte ved NAV Kontaktsenter. Også «annen trakassering/sjikaner» er utbredt ved NAV Kontaktsenter.

Det er i hovedsak ansatte ved NAV-kontorer som opplever trusler ansikt til ansikt.

Det samme gjelder for fysisk vold. Under 1 prosent av de ansatte ved NAV-kontorene har opplevd vold siste

**Figur 7: Andel ansatte som har opplevd ulike hendelse siste 12 måneder, fordelt på type enhet (n = 3209).**



Kilde: Spørreundersøkelse til NAV-ansatte om vold og trusler, 2022.

år, noe som samsvarer med nivåene som har blitt rapportert i ansattundersøkelsene i senere år (kapittel 4).

### 4.2.1 Antall ansatte i NAV som ble utsatt for vold eller trusler siste år

Basert på andelen i spørreundersøkelsen og antall ansatte i NAV kan vi grovt anslå at 5400 ansatte ble utsatt for minst én uønsket hendelse siste år. I tabellen i figur 8 har vi også estimert antall tilfeller av fysisk vold og trusler.

**Figur 8: Andeler og antall (estimert) utsatt for ulike hendelser, alle ansatte 2021–2022.**<sup>33</sup>

Fysisk vold		Trusler ansikt til ansikt		Trusler telefon, digitalt		Minst én hendelse siste år	
Andel	Antall (estimert)	Andel	Antall (estimert)	Andel	Antall (estimert)	Andel	Antall (estimert)
0,5 %	<b>90</b>	9 %	<b>1620</b>	21 %	<b>3780</b>	30 %	<b>5400</b>

Kilde: Spørreundersøkelse til NAV-ansatte om vold og trusler, 2022

<sup>33</sup> Estimaten er basert på et omtrentlig antall av 18 000 NAV-ansatte som jobber i en enhet med brukerkontakt. Som nevnt er det hovedsakelig ansatte ved NAV-kontorene som blir utsatt for fysisk vold og trusler ansikt til ansikt.

### 4.3 Ansatte med mest brukerkontakt er utsatt for flest hendelser

Omtrent halvparten av de ansatte i NAV som har blitt utsatt for hendelser det siste året, har opplevd dette kun én gang, mens halvparten har blitt utsatt for det to eller flere ganger. Ved NAV Kontaktsenter er det imidlertid vanligere å ha vært utsatt for dette mer enn to ganger siste år. Totalt 49 prosent av de ansatte her har opplevd trusler på telefon eller digitale kanaler – 13 prosent har opplevd dette én gang, mens 36 prosent har opplevd flere enn to hendelser.

Analysen viser at jo flere brukere en ansatt har kontakt med, jo større sannsynlighet er det for å oppleve en eller flere hendelser. Dette er en viktig forklaring på at ansatte ved NAV Kontaktsenter er mest utsatt for trusler. De betjener innkommende telefoner og chat og har vanligvis kontakt med et større antall brukere per dag enn ansatte ved NAV-kontorene.<sup>34</sup> Dersom vi kontrollerer for kontaktfrekvens, blir omfanget av hendelser omtrent likt mellom ansatte ved NAV-kontorene og NAV Kontaktsenter.

Type saker og brukersammensetning ved de ulike enhetene i NAV har også betydning for risikoen for å bli utsatt for en hendelse. I en analyse som simulerer at alle ansatte i ulike brukernære enheter møter tre til fire brukere per dag, forekom de fleste forskjellene mellom enhetene, men NAV Klageinstans ikke lenger var signifikant mindre utsatt enn NAV Kontaktsenter og NAV-kontorene. Med andre ord: Ansatte ved NAV Klageinstans ville ha vært like mye utsatt for hendelser som NAV Kontaktsenter og NAV-kontorene dersom de hadde hatt kontakt med like mange brukere per dag.

### 4.4 Ved NAV-kontorer er yngre ansatte, de med kommunale oppgaver og ansatte i publikumsmottak mest utsatt

Vi har gjort mer inngående analyser av hvem som er mest utsatt for vold, trusler og andre hendelser ved NAV-kontorene. Vi begrenser disse analysene til ansatte ved NAV-kontorene som hovedsakelig har

veilednings- eller saksbehandlingsoppgaver. 37 prosent blant disse har vært utsatt for minst én hendelse det siste året. Ved hjelp av en regresjonsmodell (vedlegg 5) ser vi nærmere på om det er noen kjennetegn ved veiledernes arbeidsoppgaver, veiledernes personlige trekk og kjennetegn ved NAV-kontorene som varierer systematisk med om de har vært utsatt for minst én hendelse. Her trekker vi fram de viktigste funnene. Vi finner at ansatte som jobber med kommunale tjenester, er mer utsatt enn de som kun jobber med statlige tjenester og ytelser. Det samme gjelder de som jobber i publikumsmottaket ved NAV-kontor, noe som har sammenheng med at disse møter et høyere antall brukere enn andre ansatte.

Yngre ansatte ved NAV-kontorer er mer utsatt enn eldre. Intervjuer med ansatte tyder på at det for en del yngre ansatte er utfordrende å veilede personer som er eldre enn dem selv. Gjennom intervjuer ved NAV-kontorer fikk vi et inntrykk av at ansatte med lang erfaring, spesielt fra sosialtjenesten, kunne ha en høyere terskel for hva de oppfatter som en trussel, og dermed også for hva de valgte å avviksregistrere. Det er viktig å påpeke at dette er et uttrykk for enkelte informanternes tanker og tolkinger, og ikke nødvendigvis er representativt for alle erfarne veiledere i NAV. Ved NAV-kontorene er ansatte som jobber med veiledning og saksbehandling<sup>35</sup> og mellomledere mest utsatt. Generelt er ledere med personalansvar minst like utsatt for hendelser som veiledere og saksbehandlere. Enhetsledere er også ofte utsatt for hendelser. Ledere blir rutinemessig involvert ved en pågående truende eller konfliktfylt hendelse og er også ofte involvert i samtaler med brukere i krevende saker. Dette kan forklare hvorfor lederne er nesten like utsatt som veiledere og saksbehandlere.

#### 4.4.1 Kontorstørrelse har bare en viss sammenheng med risikoen for å oppleve uønskede hendelser

I forbindelse med sikkerhetsprosjektet i 2014<sup>36</sup> ble det gjort analyser som fant en sammenheng mellom kon-

<sup>34</sup> 82 prosent av ansatte ved NAV Kontaktsenter har kontakt med minst 10 brukere daglig, mot 9 prosent av veiledere og saksbehandlere ved NAV-kontorene.

<sup>35</sup> Saksbehandlere er i hovedsak ansatte med kommunale oppgaver etter sosialtjenesteloven.

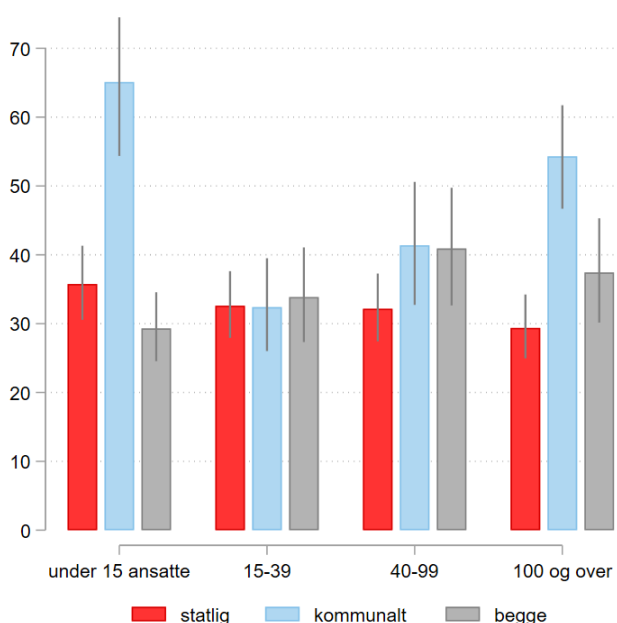
<sup>36</sup> «Sikkerhet i arbeids- og velferdsforvaltningen – en gjennomgang og forslag til tiltak». Arbeids- og velferdsdirektoratet 2014.

torstørrelse og i hvilken grad ansatte ved NAV-kontor var utsatt for vold og trusler. Funnene viste at omfanget av trusler økte med kontorstørrelse, men først og fremst for de kommunalt ansatte og de som jobbet i publikumsmottak. Omfanget av hendelser varierte samtidig mye fra kontor til kontor med lik størrelse.

Analysemodellen det er referert til i forrige del, viser også en sammenheng mellom NAV-kontorstørrelse og *andelen* ansatte som er utsatt for hendelser (vedlegg 5). Hvis vi bruker en tredeling av kontorene etter størrelse (under 15, 15–60 og over 60 ansatte) ser det ut til at ansatte ved de minste og de største NAV-kontorene er mer utsatt enn de mellomstore.

Dersom vi deler inn kontorene i fire størrelser og skiller mellom hvilket område de ansatte arbeider ved, får vi et mer nyansert bilde (figur 9). Sammenhengen mellom hendelser og kontorstørrelse viser seg å først og fremst å gjelde for ansatte som arbeider med kommunale oppgaver, mens det er lite variasjon for de med statlige oppgaver. De som arbeider på kommunalt område ved store kontorer, er generelt mer utsatte

**Figur 9:** Prosentandel veiledere/saksbehandlere utsatt for hendelse minst én gang, fordelt på hvilket område den ansatte selv oppgir å arbeide med, og kontorstørrelse. 95 % konfidensintervaller (n = 1784).



Kilde: Spørreundersøkelse til NAV-ansatte om vold og trusler, 2022.

enn de som arbeider ved mellomstore kontorer. Kommunalt ansatte som arbeider ved mindre kontorer virker også mer utsatt. Denne undergruppen har imidlertid få respondenter (n = 30), og man må derfor være varsom med å konkludere at dette gjelder mer generelt. Vi kan altså ikke si sikkert hva som kan forklare denne variasjonen.

Variablene over (kontorstørrelse og arbeidsområde) forklarer kun 3 prosent av variasjonen i hendelser, noe som igjen er med på å understreke at det vil være store variasjoner mellom kontorene. Dette kan skyldes mange faktorer: at kontorer organiserer arbeidet ulikt, at de jobber ulikt med sikkerhet, og at noen kontorer er mer utsatt for storbyproblematikk enn andre. Samtidig betyr de store variasjonene, og den lave forklaringskraften, at kjennetegn ved kontorer i mindre grad kan brukes til å *predikere* hendelser.

#### 4.5 Mange ansatte opplever at kollegaer utsettes for vold og trusselhendelser

Funnene over viser at om lag 10 prosent selv har blitt utsatt for fysisk vold eller trusler ansikt til ansikt. Selv om et mindretall har opplevd dette direkte, er det langt flere som opplever at slike hendelser skjer på egen arbeidsplass. Ifølge spørreundersøkelsen til de ansatte kjenner om lag 42 prosent av alle ansatte i brukernære kjenner til kollegaer som har blitt utsatt for *trusler ansikt til ansikt* siste år. Ved NAV-kontorene er dette enda mer utbredt: 62 prosent har kollegaer som har vært utsatt for trusler ansikt til ansikt. Ved NAV-kontorene oppgir 16 prosent av de ansatte å ha kollegaer som har blitt utsatt for *fysisk vold* siste år.

30 prosent av ansatte ved NAV-kontorer svarer at det har vært minst én alvorlig volds- eller trusselhendelse på kontoret det siste året, der flere ansatte ble involvert på samme tid. Omtrent like mange svarte vet ikke / ønsker ikke å svare. Analyser viser at ansatte ved de mindre kontorene har en tendens til å svare det samme, mens det ved de større kontorene varierer mer hvor mange som kjenner til alvorlige hendelser på arbeidsplassen. Det tyder på at når det først skjer en alvorlig hendelse ved et lite kontor, så er dette noe «alle» får vite om, og som en stor andel av de ansatte blir vitne til eller involvert i.

## 4.6 Ansatte oppgir frustrasjon rundt økonomi, psykisk lidelse, ruspåvirkning og lang ventetid som årsaker til hendelser

De av respondentene som i spørreundersøkelsen svarte at de har opplevd en uønsket hendelse, ble spurt om hva de tror var de viktigste medvirkende årsakene til den *siste* hendelsen. Vi har her sett på svarene fra de ansatte ved NAV-kontorer og NAV Kontaktsenter.

Respondentene kunne krysse av for flere årsaker, og mange ansatte har krysset av for flere medvirkende årsaker samtidig. Dette gjenspeiler at vold, trusler og sjikane mot ansatte sjelden har én årsaksforklaring. Svarene er gjengitt i figur 10.

### 4.6.1 Uenighet om tjenester og ytelser

Både ansatte ved NAV-kontorer og NAV Kontaktsenter opplever at en stor andel av hendelsene dreier seg om **uenighet om tjenester og ytelser**. Ved NAV-kontorene og NAV Kontaktsenter oppgir henholdsvis 40 og 45 prosent avslag på søknad om en tjeneste som viktigste årsak. 33 prosent av ansatte ved NAV-kontor og 35 prosent ved NAV Kontaktsenter oppga uenighet om beløp eller omfang på en tjeneste som årsak.

Det framkommer også i intervjuer med ansatte ved NAV-kontorene at avslag på søknader eller frustrasjon angående størrelsen på utbetalinger kan skape konflikter og i noen tilfeller utløse trusler.

### 4.6.2 Psykisk lidelse og rus oppgis som årsak til vold og trusler.

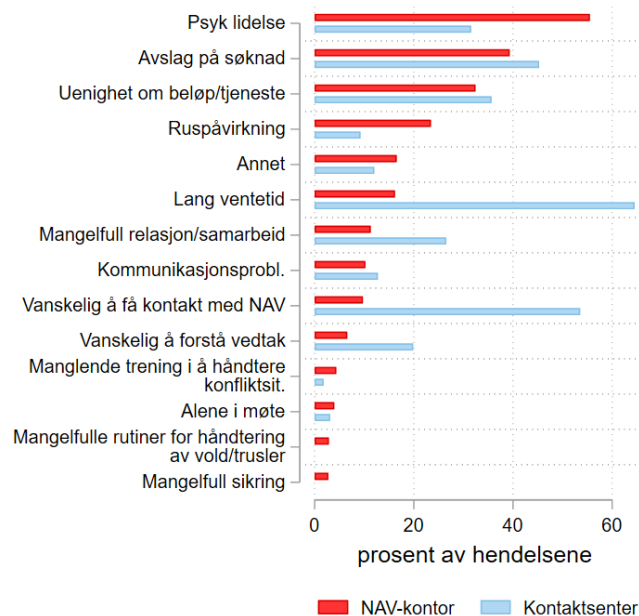
*Vi bistår en del syke personer [...] I tillegg er nav et stort og komplisert system. Mange forstår ikke systemet og føler seg maktesløse. I tillegg kan de være i svært vanskelige situasjoner. Dette gjør at sinne gjøres om til trusler og vold.*

(medarbeider, NAV-kontor)

Ved NAV-kontorene oppga om lag 55 prosent av de ansatte psykisk lidelse som en medvirkende årsak til siste hendelse. Rundt 32 prosent av ansatte ved NAV Kontaktsenter oppga det samme.

Hvis vi bare ser på de hendelsene som de ansatte selv oppfattet som spesielt alvorlige, øker andelen som

**Figur 10:** Ansattes vurdering av hva som medvirket til dem siste hendelsen de ble utsatt for. NAV-kontorer og NAV Kontaktsenter. Flervalgsspørsmål (n = 848).



Kilde: Spørreundersøkelse til NAV-ansatte om vold og trusler, 2022.

oppgir psykisk lidelse. For de andre mulige årsakene er det ingen eller liten endring.

Rundt 24 prosent av ansatte ved NAV-kontorer oppga ruspåvirkning som en medvirkende årsak. I underkant av 10 prosent av ansatte ved NAV Kontaktsenter svarte det samme. I intervjuer med ansatte ved NAV-kontorer nevner flere at det stort sett er et fåtall personer som står bak et flertall av de mer alvorlige hendelsene. Flere ansatte mener også at det over tid har blitt flere personer med sammensatte rus- og psykiatrilidelser som oppsøker NAV-kontoret for å få hjelp.

Ved NAV-kontorene var det nærmere 20 prosent som oppga at siste hendelse involverte *både* ruspåvirkning og psykisk lidelse.

### 4.6.3 Tilgjengelighet og ventetid på søknader

Ved NAV-kontorene oppga rundt 15 prosent av de ansatte lang ventetid på søknad om tjenester som en viktig årsak til siste uønskede hendelse. Ved NAV Kontaktsenter er det langt flere, 65 prosent, som mente at dette var en viktig årsak.

Det er også langt flere ved NAV Kontaktsenter enn ved NAV-kontorene som mente at hendelsen skyldtes at det var vanskelig å komme i kontakt med NAV, henholdsvis 53 og 10 prosent.

Sett under ett gir disse to spørsmålene et litt todelt inntrykk av årsakene til at ansatte ved NAV Kontaktsenter blir utsatt for hendelser. På den ene siden kan økte ventetider i telefonkøen<sup>37</sup> hos NAV Kontaktsenter i seg selv tenkes å skape frustrasjon som går ut over de ansatte. På den annen side er ventetiden på søknader om tjenester ikke noe NAV Kontaktsenter kan gjøre noe med, annet enn å informere brukeren om situasjonen eller eventuelt formidle brukeren videre til andre enheter i NAV. NAV Kontaktsenter blir dermed mottaker for mye av frustrasjonen som finnes rundt ventetid og tilgjengelighet både ved egen enhet og resten av NAV.

Også i intervjuer er flere opptatt av sammenhengen mellom tilgjengelighet, konflikt og hendelser:

*Det er mange som opplever NAV har manglende tilgjengelighet, og dette skaper mye uro. Det er kø på telefonen, veiledere som ikke er tilgjengelig, veiledere som kommer for seint til møter – skaper aggresjon.*

(leder, NAV-kontor)

*Det er det med tilgjengelighet. Mange kommer hit fordi de får vedtaksbrev som de ikke forstår – gjelder spesielt sosial. Brev må bli bedre for brukere der ting forklares. Kall dem gjerne inn for å forklare vedtakene.*

(medarbeider, NAV-kontor)

#### 4.6.4 Andre årsaker

Flere ansatte nevner manglende relasjon og samarbeid mellom seg selv som ansatt og den som søker hjelp hos NAV. Ved NAV-kontorene trekkes om lag 11 prosent fram dette som en årsak til siste hendelse, mens rundt 27 prosent ved NAV Kontaktsenter mener det samme. Språk- eller kommunikasjonsutfordringer i samtaler trekkes fram av om lag 10 prosent ved NAV-kontorene og 13 prosent ved NAV Kontaktsen-

ter. Det blir også trukket fram at skriftlige vedtak eller brev fra NAV er vanskelige å forstå, av henholdsvis 7 prosent ved NAV-kontorene og 20 prosent ved NAV Kontaktsenter.

Få ansatte har valgt årsakene mangelfull fysisk sikring, rutiner for håndtering av vold og trusler eller manglende trening i å håndtere slike hendelser. Dette kan tolkes som at det var andre forhold i den spesifikke situasjonen som var viktigere, snarere enn at ansatte i NAV mener dette er mindre viktig for å forebygge og håndtere vold og trusler. Når det gjelder mangler ved fysisk sikring er det riktignok noen flere som oppgir dette blant de som opplevde vold eller trusler ansikt til ansikt (om lag 10 %), enn for de andre hendelsene. Det er uansett et mindretall som mener fysiske mangler var avgjørende for hendelsen.

#### 4.7 Andre kjennetegn ved hendelsene

Respondentene beskrev flere kjennetegn ved hendelsene og den som sto bak.

Menn er kraftig overrepresentert når det gjelder å stå bak de uønskede hendelsene, hele 83 prosent var menn.

Flertallet som sto bak en hendelse, 59 prosent, var i alderen 30–49 år. 17 prosent av de involverte brukere var under 30 år, om lag 19 prosent var 50–59 år og 5 prosent var over 60 år. Vi har ikke hatt anledning til å se nærmere på om det er noen grupper som er overrepresentert – gitt den aldersmessige sammensetningen av NAV sine brukere samlet sett.

I de fleste tilfeller var brukeren som stod bak en hendelse kjent for NAV, enten den ansatte som selv ble utsatt eller kollegaer. I 25 prosent av hendelsene var personen ikke kjent for de NAV-ansatte fra tidligere. Dette gjelder imidlertid først og fremst ved NAV Kontaktsenter, der det i 95 prosent av hendelsene var en tidligere ukjent bruker som stod bak.

Ved NAV-kontorene derimot var det kun i 11 prosent av hendelsene at bruker ikke var kjent fra tidligere. Den store forskjellen skyldes naturlig nok at NAV-kontor har oppfølging av brukere, mens NAV

<sup>37</sup> Kanalstatistikk 2019–2022. NAV Kontaktsenter.



Kontaktsenter er en innringertjeneste hvor det er tilfeldig hvilken bruker som møter hvilken veileder. Ansatte ved NAV Kontaktsenter kan også møte brukere på anonym chat.

Om lag 11 prosent av hendelsene skjedde utenfor arbeidstiden, da som oftest i form av en trussel på ansattes privattelefon eller tjenestetelefon. I noen få tilfeller skjedde hendelsen på internett eller sosiale medier, på en offentlig møteplass eller annet sted.

I intervjuer ved NAV-kontorene ble det fortalt at det oftest er noen få personer som står bak mange av hendelsene. De ansatte fortalte at det oftest var menn med sammensatte eller langvarige hjelpebehov som sto bak uønskede hendelser. Et eksempel som gikk igjen, var brukere som møter opp uanmeldt i publikumsmottaket med et akutt behov og forventning om rask hjelp eller avklaring. Hvis behovet ikke blir møtt, kan det øke konfliktnivået med kjefting og trusler, utagering på gjenstander eller interiør eller i ytterste konsekvens vold mot ansatte. Slike hendelser skaper mye uro og involverer mange ansatte ved kontoret. Ansatte sa at de forsøker å forebygge slike hendelser. Det kan handle om å holde løpende oversikt over brukerens sak, ha god kontakt med brukeren og andre hjelpeinstanser og å planlegge møter for å unngå de spontane oppmøtene i mottaket.

## 4.8 Ansattes beskrivelser av vold og trusler

### 4.8.1 NAV-kontorene

Blant informantene som ble intervjuet ved NAV-kontorene var det forholdsvis få personer som fortalte om opplevde hendelser. Flere informanter oppga at de ikke har vært utsatt for vold og/eller trusler, eller at dette i så fall var hendelser som hadde skjedd tilbake i tid, enten rettet mot dem selv eller kollegaer. Enkelte informanter oppga også at de antar det er en nedgang i antall hendelser.

Ved flere av kontorene prosjektet besøkte ble kommunikasjon, at man holder det man lover og tett brukeropfølging regnet som gode forebyggende tiltak. En ansatt forklarer dette nærmere ved å påpeke at de jobber mer helhetlig med brukerne.

*Gitt kontorets størrelse og dem vi server, synes jeg det er lavt. Tror det handler om at vi har dyktige medarbeidere som har god kompetanse på å dempe situasjoner, og et systematisk arbeid for å forebygge gjennom tydelighet og grensesetting.*  
(medarbeider, NAV-kontor)

Flere forteller at en og samme bruker står bak de fleste av volds- og trusselhendelsene ved et kontor.

*Vi har en spesiell hendelse med en bruker som er ressurssterk, som driver netthets av ansatte. Han får tak i alle personlige plattformer til ansatte som han truer, men ikke nok til at politiet gjør noe med det. Sender truende SMS og Messenger på fredag kveld.*

(medarbeider, NAV-kontor)

Enkelte medarbeidere har også blitt oppsøkt fysisk utenfor arbeidstid, og noen har opplevd at familiedømmer blir oppsøkt. En leder forteller:

*Har blitt truet med vold. Har lagt inn alle avviksmeldinger i 2021 (tosifret). Trusler om å komme hjem, ta meg. Kom også hjem til meg på døren, tok kontakt på butikken. Samme person sto for flertallet av hendelsene.*

(leder, NAV-kontor)

Samtidig som et flertall av de ansatte i NAV oppgir at det er få volds- og trusselhendelser på kontoret, mener flere at det er blitt mer sjikane og hets på telefon og i digitale kanaler.

*Tror at brukere har en holdning om at NAV-ansatte kan man blåse ut til. Jeg tenker at jeg ikke vil bli snakket til på den måten. Tenker noen ganger at jeg kan finne meg en annen jobb hvor jeg slipper å bli snakket til på denne måten.*

(medarbeider, NAV-kontor)

Flere medarbeidere forteller at de har blitt utskjelt på telefon, og at aggresjonsnivået ofte er høyere på telefon og digitalt enn hva de opplever ved fysiske møter.

*Det er mer frustrasjon og høylytthet i dag enn for 10 år siden. Folk ytrer seg ulikt fordi de har flere arenaer, og de er tøffere i språket både skriftlig og fysisk.*

(ansatt, NAV-kontor)

Flere informanter mener at terskelen for å sjikanere og hets ansatte er lavere enn tidligere. Hets og sjikane på sosiale medier, i chat, e-post og telefon omtales som belastende. For eksempel har enkeltinformanter fortalt at de, eller andre NAV-ansatte, har blitt uthengt på Facebook, og flere oppgir at ordskiftet har blitt betydelig forverret de senere årene. Enkelte framhever også at flere medarbeidere ble utsatt for mye hets og stygge kommentarer under pandemien, da oppfølging av brukere foregikk digitalt. Ved enkelte mindre kontorer i en liten kommune ga også det å jobbe på hjemmekontor en risiko for at brukerne kunne oppsøke de ansatte hjemme, siden «alle kjente alle».

Rus, psykiatri og generell frustrasjon rettet mot NAV som helhet ble oppgitt som årsaker til volds- og trusselhendelsene. I likhet med i spørreundersøkelsen, oppgis det også i intervjuene at det er de medarbeiderne som jobber i publikumsmottak og med brukere som mottar kommunale tjenester, som er mest utsatt.

På noen, men ikke alle områder speiler og utdyper intervjuene ved NAV-kontorene spørreundersøkelsen og ansattundersøkelsene. Ser vi kun på intervjuene, kan man få inntrykk av at det er få som har opplevd trusler i brukermøter, mens det i spørreundersøkelsen er nesten én av fire ved NAV-kontorene som har opplevd dette siste år. En årsak til dette kan være at sammensetningen av informanter ikke var representativ for alle NAV-ansatte.

#### 4.8.2 NAV Kontaktsenter

Ansatte ved NAV Kontaktsenter trakk fram lang saksbehandlingstid som en kime til hendelser. På intervju-tidspunktet var det særlige sykepengeområdet som var utfordrende, og det ble pekt på at NAV setter folk i vanskelige situasjoner hvis utbetalinger blir forsinket.

*Førstelinje, skriftlig og telefonkontakt starter med oss. Eksponeringsgrad antall brukermøter. Når det koker i NAV eller i samfunnets syn på NAV, merkes det hos oss. Vi besvarer hele landet, og delvis internasjonale henvendelser. Ved å være lojal til interne rutiner og «stanse» henvendelser som ikke skal videre, øker vår individuelle risiko også for trusler og sjikane i arbeidstid og privat i sosiale medier.*  
(medarbeider, NAV Kontaktsenter)

*Vanlige veiledere kan ha 50–70 samtaler hver dag, og de fleste er misfornøyd med noe og ringer av en grunn. Det er klart at det er en belastning, og at noen av samtaleene kan «sette seg i hodet».*  
(medarbeider, NAV Kontaktsenter)

Fra NAV Kontaktsenters avviksrapporter (ASYS) framgår det at over halvparten av truslene de mottok i perioden januar–april 2022, var trusler om selvmord/selvskading. Ved slike hendelser er det rutine at man kontakter nødsentralen, og at den ansatte fortsetter samtalen med innringeren fram til personen er ivaretatt. Ansatte forteller at slike trusler oppleves som belastende.

I intervjuer og i fritekstfelt i spørreundersøkelsen forteller en del ansatte ved NAV kontaktsenter at de opplever flere henvendelser fra frustrerte og sinte personer i perioder med lang ventetid på søknader og/eller når NAV omtales på en negativ måte i media.

I spørreundersøkelsen kunne ansatte legge inn frie forslag til hvordan man kan styrke sikkerheten på arbeidsplassen. Flertallet av de som la inn forslag fra NAV Kontaktsenter, var opptatt av å kunne være anonyme i kontakt med brukerne og flere foreslo at kravet om å oppgi fullt navn fjernes.

*Ved chat (anonym og innlogget), STO («Skriv til oss» i fagsystemet Modia) og i telefon burde vi slippe å måtte oppgi etternavn. Har opplevd at kolleger blir hengt ut i sosiale medier.*  
(medarbeider NKS, fritekst)

*Det å slippe å signere med fullt navn og etternavn når vi besvarer STO. Vi er ikke saksbehandlere, men veiledere på Kontaktsenteret. Men opplever trusler da enkelte får vårt fulle navn.*  
(medarbeider NKS, fritekst)

Også i intervjuer var det ansatte som mente at det er uheldig at man må oppgi fullt navn. Fra august 2021 har det vært et krav om at ansatte ved NAV Kontaktsenter presenterer seg med fullt navn i alle skriftlige, innloggede kanaler der brukeren tar kontakt med NAV. Det er også vanlig praksis å presentere seg med navn for brukerne i telefonsamtaler<sup>38</sup>.

<sup>38</sup> NAV Kontaktsenter – Navet, 2021.

Både ansatte og ledere opplyser at det er rutiner for hvordan ansatte skal gå fram ved trusler mot andre eller ved trusler om selvskading. I intervjuene fortelles det om bruk av samtaleteknikk og empatisk kommunikasjon som virkemiddel blant alle veilederne. Ifølge spørreundersøkelsen ønsker en fjerdedel av de ansatte ved NAV Kontaktsenter seg samtidig mer trening på området vold og trusler. Under intervjuene er de ansatte opptatt av at påkjenningen kan være stor selv om de ikke opplever fysisk vold eller trusler ansikt til ansikt.

*Trusler/sjikaner på telefon/chat må tas mer på alvor enn det gjøres i dag. Den psykiske påkjenningen kan faktisk være ganske stor. Det er ikke bare å «glemme» slike samtaler.*

(medarbeider, NAV Kontaktsenter)

#### 4.8.3 NAV Hjelpemidler og tilrettelegging

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging har også mye fysisk brukerkontakt, både ved kontorene og gjennom møter med brukere utenfor kontoret. For eksempel har både teknikere og tolketjenesten hjemmebesøk og andre oppdrag utenfor kontoret. Noen av de som oftest er i kontakt med brukere, er innleide tolker. De møter brukere utenfor NAV sine lokaler, deriblant på hjemmedresser. Disse har imidlertid ikke deltatt i undersøkelsene våre.

Både i spørreundersøkelsen og i intervjuer med ansatte rapporteres det om relativt få uønskede hendelser ved NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. De ansatte vi intervjuet, mente at de i stor grad oppfattes som en hjelper for de brukerne de møter, og at de derfor sjeldent blir utsatt for vold og trusler.

Det blir også poengtert at brukerguppen som oftest er eldre personer. Det er like fullt et resultatområde i NAV som har både hjemmebesøk og annen kontakt med brukere både utenfor kontoret og utenfor ordinær arbeidstid. Så selv om NAV Hjelpemidler og tilrettelegging totalt sett har få hendelser, er de ansatte der utsatt.

I intervjuer kommer det fram en oppfatning av at det er en underrapportering av hendelser, og at det særlig er en høy terskel for å si fra blant dem som er ute hos

brukerne. Enhetene får i liten grad informasjon om brukere fra andre deler av NAV.

#### 4.8.4 NAV Kontroll

NAV Kontroll skiller seg på mange måter fra andre enheter i NAV med brukerkontakt. Enheten kontrollerer pengeutbetalinger i NAV og har ansvar for å anmelde økonomisk kriminalitet. Årlig blir om lag 1000 saker anmeldt. Ansatte i enheten hjelper politiet med utredningen, og de ansatte er ofte vitner i rettsaker. Enheten gjennomfører også kontroller overfor virksomheter, herunder i form av oppmøte på arbeidsplasser i samarbeid med politi, skattemyndigheter og Arbeidstilsynet (A-krim).

Det at NAV Kontroll er i kontakt med brukere og virksomheter for å kontrollere dem, kan oppfattes som negativt eller belastende av de som blir utsatt for det.

Som nevnt over er færre ansatte i NAV Kontroll utsatt for hendelser enn ansatte ved NAV-kontorene og NAV Kontaktsenter, men det skyldes først og fremst at ansatte i Kontroll møter færre brukere i det daglige. Det kan oppstå alvorlige hendelser i forbindelse med kontrollvirksomheten, kanskje spesielt ved fysisk oppsøkende virksomhet. Under intervjuer beskrives risikoen som størst under kontroller der det er rus med i bildet. Det at ansatte må møte i retten, anses også som en sikkerhetsrisiko, siden noen av sakene involverer tunge kriminelle. Det har vært eksempler på drapstrusler i etterkant av rettsaker, og at ansatte mottar trusler over tid. Dette er tungt for de ansatte som står i det.

Når vi i spørreundersøkelsen til ansatte stiller spørsmål om forslag til hvordan sikkerheten kan styrkes, er det også ved NAV Kontroll klart flest ansatte som svarer trening og øving (46 prosent). I intervjuer framkom det at mye av de tilgjengelige ressursene og øvelsene rundt vold og trusler er best tilpasset NAV-kontorene, og i liten grad NAV Kontroll. NAV Kontroll bruker i dag sikkerhetsrutiner som er utarbeidet i a-krim-samarbeidet.

Ifølge informantene fungerer samarbeidet om a-krim med skattemyndigheter, politi og Arbeidstilsynet godt.

Når det gjelder deling av informasjon var også informantene ved NAV Kontroll opptatt av at dette er utfordrende:

*Informasjonsdeling med samarbeidspartnere er en utfordring, vi får ikke dele noe informasjon om brukere, mens skatt kan dele at person mottar penger fra NAV, og hva og hvor mye det er. Vi kan heller ikke dele informasjon om at bruker er flagget. Det er ikke noe problem på kontroller der politi er med, men det er de ikke alltid.*

(medarbeider, NAV Kontroll)

*Kunne ønske det var et sted vi kunne diskutert hvordan vi kan dele informasjonen. Og hvordan vi begrunner informasjonen. For vi går aldri videre med denne, og noen ganger har jeg lurt på om vi burde, for å sikre våre kolleger ved NAV-kontorene.*

(medarbeider, NAV Kontroll)

## Oppsummering

Om lag 30 prosent av de NAV-ansatte i undersøkelsen har vært utsatt for uønskede hendelser, herunder vold, trusler eller andre former for trakassering og sjikaner (2021-2022).

Ansatte ved NAV Kontaktsenter er mest utsatt. 57 prosent har opplevd trusler i løpet av det siste året. Ved NAV-kontorene har 36 prosent opplevd uønskede hendelser, mens omfanget av uønskede hendelser rettet mot ansatte i NAV Klageinstans, Familie- og pensjonsytelser og Arbeid og ytelser ligger på cirka 20 prosent.

Blant de ansattgruppene som er mest utsatt for vold og trusler finner vi veiledere som jobber i publikumsmottak og med kommunale oppgaver. Som årsak til hendelser oppgir NAV-ansatte uenighet om tjenester og ytelser, tilgjengelighet til NAV, ventetid på søknader samt psykisk sykdom og/eller ruspåvirkning

De fleste som står bak en hendelse er kjent for de ansatte fra tidligere, og ved NAV-kontorene er det ofte et fåtall brukere som står bak mange av hendelsene.

Å forebygge vold og trusler er et kontinuerlig arbeid og flere tiltak kan bidra til dette. Tydelige rutiner, roller og ansvar, kjennskap til brukergruppen, kommunikasjonsferdigheter og systematisk gjennomføring av opplæring, trening og risikovurderinger kan samlet sett forhindre at uønskede hendelser skjer og redusere konsekvensene av hendelsene.

## 5. OPPFØLGING ETTER EN HENDELSE

I etterkant av uønskede hendelser har NAV ulike rutiner og tiltak for å registrere avvik og for å følge opp ansatte som er blitt utsatt, og brukerne som sto bak en hendelse. I dette kapitlet ser vi nærmere på praksis rundt avvikshåndtering, hvordan ansatte følges opp og hva slags oppfølging eller reaksjoner som settes inn overfor brukerne.

### 5.1 Avvikshåndtering

Registrering og håndtering av avvik der ansatte blir utsatt for vold eller trusler, er en lovpålagt og sentral del av arbeidet med de ansattes sikkerhet. Rutinen er at en ansatt ved fylkeskontoret skal behandle og videreformidle avvikene fra ASYS til NAV-kontorene i sitt fylke. Statlig ansatte i NAV skal rapportere alle avvik i det statlige avvikssystemet ASYS. De kan samtidig melde avvikene i det kommunale systemet dersom dette er avtalt. For de kommunalt ansatte kan det være mulig å rapportere både i ASYS og i kommunens avvikssystem.

Rapporteringen fra leder og verneombud viser at NAV-kontorene har ulik praksis når det gjelder avviksrapportering.

Ved over halvparten av kontorene (56 prosent) er det den ansatte selv som rapporterer avvik i avvikssystemet. Ved 17 prosent av kontorene gjør ledere og ansatte dette i fellesskap. Om lag like mange sier at

dette gjøres på ulike måter (situasjonsbestemt), mens det ved 12 prosent av kontorene er lederen som rapporterer i avvikssystemet etter å ha gjennomført en samtale med den ansatte.

Når det gjelder hvilke ansatte som bruker hvilke avvikssystemer, rapporteres det om en rekke ulike praksiser (figur 11). Det vanligste er at de ansatte bare rapporterer i ASYS, uavhengig av hvilken stilling de har. Det er også ganske utbredt at alle ansatte rapporterer samtidig i både ASYS og et kommunalt system.

Det varierer også hvorvidt ledelsen og verneombudet har innsyn i alle innmeldte avvik ved eget kontor (tabell/figur 12).

Ved seks av ti NAV-kontorer har ledelsen innsyn i alle innmeldte avvik (uavhengig av avvikssystem). Verneombudene har i mindre grad oversikt over alle innmeldte avvik – bare én fjerdedel av kontorene oppgir dette.

Blant både ledere og verneombud er det vanligst å ha oversikt over avvikene som meldes i kommunale systemer, og i mindre grad de som meldes i det statlige systemet ASYS. Ettersom de fleste avvikene ved NAV-kontorene føres enten utelukkende i ASYS eller i ASYS og et kommunalt system, tyder dette på at det er et betydelig antall avvik som hverken lederen eller verneombudet har innsyn i.

**Figur 11:** «I hvilke systemer rapporteres avvik etter vold og trusler? Svar det som passer best». Prosentandeler (n = 234).

Alle ansatte rapporterer kun i ASYS	36
Alle ansatte rapporterer både i ASYS og kommunens system	25
Statlig ansatte kun i ASYS, kommunalt ansatte i <i>både</i> ASYS og kommunens system	20
Statlig ansatte kun i ASYS, kommunalt ansatte kun i kommunens system	10
Annen praksis	8
Alle ansatte kun i kommunens system	0
Statlig ansatte i både ASYS og kommunens system, kommunalt ansatte kun i kommunens system	0

Kilde: Rapportering fra ledere og verneombud ved NAV-kontorer, 2022

**Figur 12:** «Har dere innsyn/oversikt over alle innmeldte avvik ved NAV-kontoret?» Prosentandeler (n = 234).

	Enhetsleder	Verneombud
Ja, alle avvik (ASYS og evt. kommunalt system)	62	25
Nei	16	54
Alle avvik i kommunalt system, men ikke ASYS	16	15
Alle avvik i ASYS, men ikke kommunalt system	6	6

Kilde: Rapportering fra ledere og verneombud ved NAV-kontorer, 2022

Ved om lag 70 prosent av NAV-kontorene tror lederen og verneombudet at det er utbredt med underrapportering av vold og trusselhendelser. Det er mest vanlig å anta at årsaken til dette er ulik forståelse hos de ansatte av hva som bør rapporteres (69 prosent). Det blir også trukket fram av en del (13 prosent) at ansatte opplever det som tidkrevende å rapportere og følge opp avvik.

Ved intervjuer ved NAV-kontorer var det flere informanter som trakk fram at ansatte har ulik terskel for hva som kvalifiserer som et avvik, og hva som er «verd» å avviksmelde. En NAV-kontorleder sa at hen er ganske sikker på at de mest alvorlige volds- og trusselhendelsene registreres, mens det nok er større «mørketall» for hendelser som ikke oppleves som alvorlige eller akutte i øyeblikket.

Fra spørreundersøkelsen til de ansatte har vi tidligere sett at ikke alle hendelser oppleves som like alvorlige av den ansatte, heller ikke det som omtales som direkte trusler.

Det kan også tenkes at de ulike praksisene for hvordan avvik meldes inn og følges opp, påvirker hvor mye eller lite som meldes inn. For eksempel velger noen kontorer å la ledere delta i rapporteringen, mens andre lar de ansatte ha dette ansvaret selv.

## 5.2 Oppfølging av brukere etter hendelser

NAV kan bruke følgende tiltak/reaksjoner dersom en bruker utøver vold, trusler eller trakassering mot ansatte:<sup>39</sup>

- snakke med brukeren om hendelsen

- bytte saksbehandler eller gi brukeren en dedikert kontaktperson
- timeavtaler i regulerte former
- være to NAV-medarbeidere ved samtale\*
- innføre beskyttelsestiltak i lokalene
- anmode brukeren om å forlate lokalene umiddelbart
- kreve at brukeren henvender seg skriftlig
- følge opp brukeren utenfor NAVs lokaler
- gi advarsel om mulig utestengelse
- utestengelse fra fysisk oppmøte\*
- telefonisk utestengelse\*
- kontakte eller tilkalle politiet
- politianmeldelse

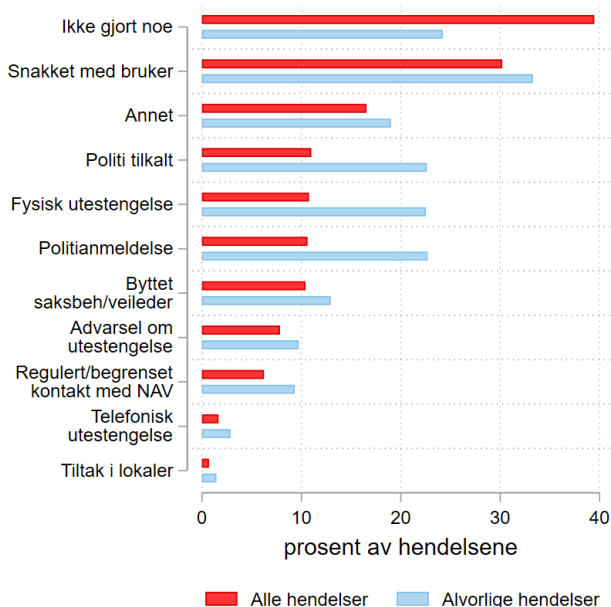
\*De tre tiltakene merket med stjerne *kan* etter en vurdering registreres som et sikkerhetstiltak på den enkelte brukeren i fagsystemet Gosys. Tiltaket vil da dukke opp som varsel for andre ansatte i NAV som har tilgang til å søke opp bruker i fagsystemer.

Ifølge rutinen skal de minst inngripende tiltakene prøves ut først, for eksempel å snakke med brukeren om hendelsen. Fysisk utestengelse skal kun benyttes når vedkommende opptrer på en graverende måte. Dette kan følge av en enkelthendelse eller etter gjentakende tilfeller som har ført til at brukeren er blitt gitt en advarsel (helst skriftlig). Utestenging er ikke en straff, men skal sikre medarbeidernes trygghet og arbeidsmiljømessige forhold og ivareta hensynet til andre brukere som besøker NAVs lokaler.<sup>40</sup>

<sup>39</sup> Kilde: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/samarbeid/noindex/sikkerhet-i-nav/>

<sup>40</sup> Retningslinjer for beslutning om sikkerhetstiltaket «utestenging» (hentet fra Navet).

**Figur 13:** Tiltak rettet mot bruker etter siste hendelse, fordelt på alle hendelser og om respondenten vurderte hendelsen som alvorlig (n = 897).



Kilde: Spørreundersøkelse til NAV-ansatte om vold og trusler, 2022.

Figur 13 viser andelen ansatte som oppga at det ble satt inn ulike tiltak rettet mot brukeren etter siste hendelse. Det var mulig å krysse av for flere tiltak. De røde søylene viser alle hendelser, mens de blå viser hendelsene de ansatte selv vurderte som mest alvorlige. 36 prosent av alle ansatte som opplevde en uønsket hendelse, regnet den siste hendelsen som alvorlig; 41 prosent ved NAV-kontorene og 47 prosent ved NAV Kontaktsenter.

I nesten 40 prosent av tilfellene svarte den ansatte at det ikke ble gjort noe overfor brukeren. Andelen er mindre blant de hendelsene som regnes som alvorlige. I spørreundersøkelsen ble de ansatte ikke spurt om hvorvidt de informerte lederen sin eller registrerte hendelsen i et avvikssystem, noe som er en forutsetning for å sette i verk tiltak.

Det mest brukte tiltaket var en *samtale med brukeren* om den aktuelle hendelsen. Dette oppga respondentene at skjedde i om lag 30 prosent av tilfellene. Ved de mest alvorlige hendelsene øker andelen med noen

få prosent. Intervjuer med ansatte ved NAV-kontorer viser at det ofte deltar en leder i slike samtaler. De ansatte omtaler disse samtalen som et godt tiltak, der brukeren får anledning til å forklare sin opplevelse, å moderere eller trekke tilbake utsagn og oppklare eventuelle misforståelser.

I underkant av 20 prosent svarte «*annet*» på spørsmålet om tiltak. I fritekstfelt kunne respondentene utdype dette. De fleste oppga ulike varianter eller kombinasjoner av de andre svaralternativene på spørsmålet. En god del svarte at det ble tatt kontakt med helsevesen, verge eller annen ressursperson rundt brukeren. En del oppga at hendelsen ble avviksregistrert, med eller uten at lederen ble involvert. Noen få ansatte svarte at verken de selv eller brukeren ønsket noen videre oppfølging av hendelsen. Noen få oppga at det ble besluttet å ha to i samtaler med brukeren i en periode.

Det er først og fremst ved de mest alvorlige hendelsene at politiet er blitt involvert. Ved om lag 11 prosent av alle hendelsene ble *politiet tilkalt* – andelen ved de mest alvorlige hendelsene var rundt 22 prosent. *Politianmeldelse* ble brukt like ofte. *Fysisk utestengelse i en periode* ble også i hovedsak brukt ved de mest alvorlige hendelsene, omtrent like ofte som politiet ble involvert. I intervjuer oppga flere NAV-kontorledere at de bruker utestengelse i minst mulig grad, både av hensyn til brukerens behov for kontakt med NAV og fordi de ikke erfarer at utestengelse løser eller forebygger konflikter.

*Bytte av saksbehandler eller veileder* ble brukt som tiltak i om lag 10 prosent av tilfellene, og noe oftere ved de mest alvorlige. *Advarsel om mulig utestengelse og regulering/innskrenking av kontakten med NAV* ble brukt omtrent like ofte. De to minst brukte tiltakene etter en hendelse var *innføring av beskyttelsestiltak* i lokalene og *telefonisk utestengelse*.

Det varierer om ansatte har oversikt eller kjennskap til tiltak som lederen iverksetter etter en hendelse. 10 prosent svarte «vet ikke / ønsker ikke å svare» på spørsmålet (dette er ikke tatt med i figuren). Ved NAV Kontaktsenter er det langt flere som svarer vet ikke / ønsker ikke svare (24 prosent). En årsak til dette kan være at oppfølgingen ivaretas av NAV-kontoret.

Samtidig er det flere ved NAV Kontaktsenter (54 prosent) enn ved NAV-kontorene (35 prosent) som svarer at det ikke ble gjort noe overfor brukeren etter hendelsen. Det er som nevnt mulig å utestenge en bruker fra fysisk oppmøte og fra å henvende seg på telefon, men ikke fra å ta kontakt skriftlig gjennom digitale kanaler. Dette gjør at NAV Kontaktsenter har færre reaksjonsmuligheter overfor brukerne, siden en stor andel av henvendelsene skjer i digitale kanaler. Brukerne kan også henvende seg anonymt i en del kanaler, noe som gjør det vanskeligere å reagere og sette inn tiltak.

### 5.2.1 To ansatte i samtale – formell reaksjon og uformell praksis

Det å ha to ansatte til stede ved brukermøter er et sikkerhetstiltak NAV kan bruke ved bekymring for truende eller utagerende atferd hos enkeltpersoner.<sup>41</sup> En slik beslutning skal bare registreres i fagsystemet (Gosys) dersom det er grunnlag for å varsle andre enheter som har kontakt med brukeren. Det stilles flere krav for å kunne registrere sikkerhetstiltak i Gosys, blant annet at brukeren skal være informert om beslutningen.

Intervjuer med ansatte ved NAV-kontorer viser at to i samtale ofte brukes når det er bekymring for truende eller utagerende atferd, men at dette sjelden brukes som et formelt sikkerhetstiltak som registreres i fagsystemet. Ansatte begrunner dette med at det å informere den enkelte om et slikt vedtak, og dermed formidle bekymringen, i seg selv kan være konflikt-skapende. I stedet kan det brukes andre argumenter for at man har med seg en kollega, for eksempel at kollegaen har mer kunnskap om et tema som skal tas opp på møtet.<sup>42</sup> En slik uformell praksis fører imidlertid til at risikovurderinger rundt enkeltpersoner ikke blir gjort kjent for andre ansatte gjennom fagsystemet. Dette dilemmaet var flere opptatt av. Det er også uklart om lederen alltid varsles om denne uformelle risikovurderingen som ligger til grunn for å ha med en kollega i brukermøter.

<sup>41</sup> Rutine for registrering av sikkerhetstiltak i Gosys (nav.no 2022).

<sup>42</sup> Merk at det i mange tilfeller vil kunne være to NAV-ansatte i et brukermøte nettopp av slike faglige grunner, uten at det handler om ansattes sikkerhet.

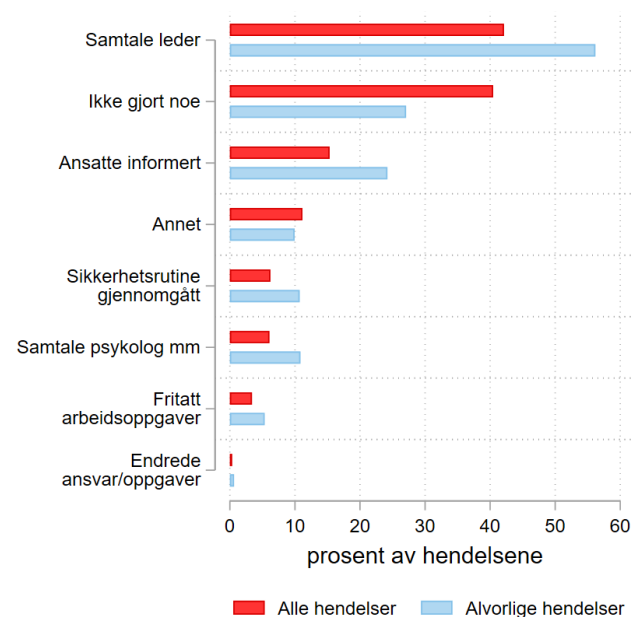
## 5.3 Ansatte får varierende oppfølging i etterkant av hendelser

I henhold til den interne rutinen skal medarbeidere som har vært direkte eller indirekte utsatt for trussel eller vold, følges opp av lederen for å forebygge slitasje over tid og for å fange opp emosjonelle belastninger.<sup>43</sup>

Figur 14 viser omfanget av ulike former for oppfølging av ansatte etter en uønsket hendelse. Det vanligste er å ha en samtale med lederen etter hendelsen. Der hvor de ansatte selv oppga at hendelsen var alvorlig eller svært alvorlig, ser vi at det i større grad følges opp med en ledersamtale. Som nevnt ovenfor vet vi ikke hvor ofte de ansatte meldte ifra om hendelsen til lederen sin, og heller ikke hvor ofte de ansatte selv ønsket eller ikke ønsket en type oppfølging (for eksempel tilbud om psykolog). I likhet med tiltak overfor brukeren kan også andelen ansatte som får oppfølging henge sammen med de ansattes rapporteringspraksis, lederens praksis for oppfølging og rutiner ved enheten.

<sup>43</sup> HMS-rutine 2: Forebygging og oppfølging av vold og trusler (hentet fra Navet).

**Figur 14:** Tiltak for å ivareta ansatte etter siste hendelse, fordelt på alle hendelser og om respondenten vurderte hendelsen som alvorlig (n = 897).



Kilde: Spørreundersøkelse til NAV-ansatte om vold og trusler, 2022.



En del svarte *annet* på spørsmålet om oppfølging etter en hendelse. I fritekstfeltet ble samtale eller debriefing med en kollega nevnt av flere. Av noen ble dette trukket fram som tilstrekkelig. Noen pekte på at hendelsen ikke ble fulgt opp godt nok på arbeidsplassen, og at det kan være ønskelig med en oppfølgingssamtale også etter at det har gått mer tid. Andre viste til at de klarte å løse situasjonen i dialog med brukeren og ikke opplevde hendelsen som dramatisk eller belastende.

*Samtale med psykolog, bedriftshelsetjeneste eller ekstern person* ble brukt i om lag 6 prosent av tilfellene, noe oftere ved de mest alvorlige. Det samme gjelder for om *sikkerhetsrutinene ble gjennomgått* (6% av hendelsene)

Ved en liten andel av hendelsene ble de ansatte *fritatt for arbeidsoppgaver resten av dagen eller for en kort periode*. Dette tiltaket er hyppig brukt ved NAV Kontaktsenter, i om lag 25 prosent av tilfellene. Nesten ingen hendelser førte til *endrede arbeids- eller ansvarsoppgaver* over lengre tid.

I 40 prosent av tilfellene svarte de ansatte at det *ikke ble gjort noe*. Det samme gjelder 25 prosent av tilfellene som de ansatte selv vurderte som alvorlige. *Andre ansatte på arbeidsplassen ble informert om hendelsen* i om lag 15 prosent av tilfellene. Dette skjedde oftere etter de mest alvorlige hendelsene. I intervjuer forteller flere ansatte ved NAV-kontorene om brukermøter som kunne oppfattes som truende eller sjikanerende, men der konflikten eller misforståelsen raskt ble løst. I slike tilfeller ble lederen ikke nødvendigvis koblet inn, og det ble kanskje heller ikke skrevet avviksmelding. Den ansattes erfaring og relasjon til brukeren ser ut til å påvirke både i hvilken grad situasjonen vurderes som en reell trussel, i hvilken grad det oppleves som en belastning der og da, og om en ønsker oppfølging i etterkant.

### 5.3.1 Oppfølging av ledere som utsettes for vold og trusler

I intervjuer forteller mange ledere ved NAV-kontorer at de har vært utsatt for, eller vært vitne til, uønskede hendelser. Dette bekreftes av spørreundersøkelsen, som viser at ledere er minst like utsatt som veiledere og saksbehandlere. På spørsmål om de selv avviks-

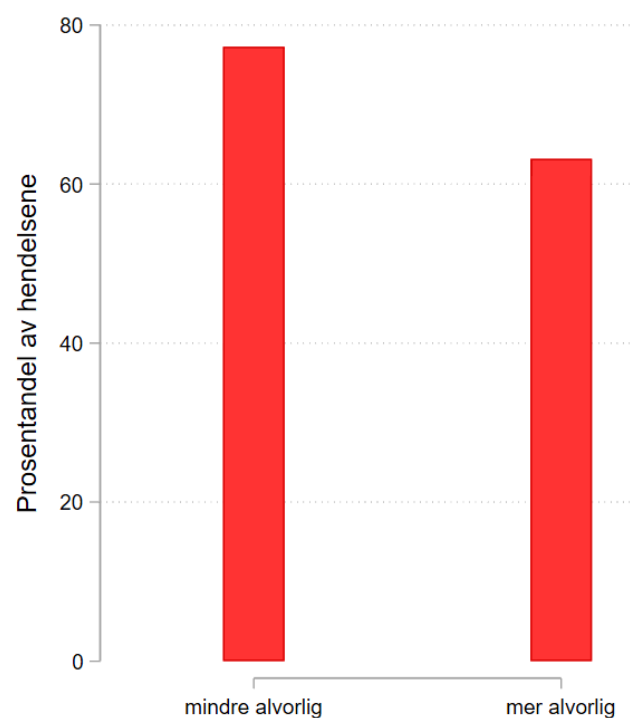
melder alle hendelser er det flere informanter som svarer nei. De begrunner dette med at det ligger i lederrollen å bli involvert i slike situasjoner. Også de lederne som faktisk rapporterer om hendelser, ser ut til å få mindre oppfølging og ivaretagelse enn andre medarbeidere i NAV.

### 5.3.2 Ansattes opplevelse av å bli ivaretatt av etter en hendelse

Om lag 70 prosent av alle ansatte som har opplevd en uønsket hendelse, svarte at de ble godt eller svært godt ivaretatt av sin leder i etterkant.

Figur 15 viser at ansatte opplever seg mindre ivaretatt i de mer alvorlige tilfellene enn ved mindre alvorlige hendelser. På dette spørsmålet var det samtidig en stor andel (23 prosent) som svarte «ikke aktuelt / ønsker ikke å svare». Dette kan være fordi de ansatte ikke vurderte hendelsen som så alvorlig at det var behov for oppfølging. Vi så videre at andelen «ikke aktuelt / ønsker ikke å svare» var størst blant de ansatte som

**Figur 15:** Andel ansatte som opplevde seg godt eller svært godt ivaretatt av leder etter en hendelse, fordelt på hvor alvorlig de opplevde hendelsen (n = 742).



Kilde: Spørreundersøkelse til NAV-ansatte om vold og trusler, 2022.

selv vurderte hendelsen som mindre alvorlig, noe som understøtter antagelsen ovenfor.<sup>44</sup>

Selv om vi tidligere har sett at det generelt settes inn flere tiltak i etterkant av mer alvorlige hendelser, er de ansatte altså mindre fornøyde med oppfølgingen de får.

I de tilfellene der det *ikke ble satt inn* noen tiltak, opplevde ansatte seg mindre godt ivaretatt. Opplevelsen av å bli ivaretatt økte så med hvert støttende tiltak som ble satt inn etter en hendelse. De to tiltakene som i størst grad samsvarer med opplevelsen av å bli ivaretatt, var *samtale med leder og fritak fra arbeidsoppgaver ut dagen eller i en kort periode*.

I intervjuene med ansatte i NAV-kontorer svarte de fleste som hadde vært utsatt for en uønsket hendelse, at de hadde en samtale med lederen sin kort tid etter hendelsen, og at de var fornøyde med denne samtalen. Samtidig nevnte flere at de gjerne skulle hatt en oppfølgingsamtale med lederen eller andre en stund etter hendelsen. Dette ble satt i sammenheng med at reaksjoner og behov etter en krevende hendelse kan bli tydeligere over tid, og at summen av små og store hendelser kan gi en større emosjonell belastning.

.....  
<sup>44</sup> Hvis de som svarte «ikke aktuelt / vet ikke» inkluderes i analysen, er det 53 prosent som opplevde seg godt eller svært godt ivaretatt, mens 10 prosent opplevde seg lite eller svært lite ivaretatt.

## Oppsummering

Praksis knyttet til avviksrapportering varierer mellom NAV-kontorene. De ansatte rapporterer ofte avvik både i kommunale og i statlig system (ASYS). Ved de fleste kontorene er det den ansatte som alene melder avvik, men en del kontor har praksis om at leder skal være involvert i avviksrapporteringen. Mange verneombud, og en god del ledere, sier at de ikke har innsyn i alle innmeldte avvik ved kontoret. De fleste mener at underrapportering av hendelser er utbredt, og at den viktigste årsaken til dette er ulik forståelse blant ansatte av hva som er et avvik. For å få et reelt bilde av omfanget vold og trusler i NAV må alle avvik rapporteres. Som funnene viser, kan det være ulik forståelse blant medarbeidere om hva som skal rapporteres som avvik. Det anbefales at det sikres en lik forståelse av hva avvik er og hvordan dette skal rapporteres.

I mange tilfeller blir det ikke gitt oppfølging eller satt inn tiltak etter en uønsket hendelse, hverken overfor bruker eller for å ivareta den ansatte. Ved mer alvorlige hendelser blir det oftere satt inn tiltak og gitt oppfølging, men også i disse tilfellene ser det ut til at mange hendelser ikke blir fulgt opp. Det ser ut til å være mindre systematisk oppfølging av ledere som blir utsatt for uønskede hendelser, selv om de er minst like utsatt for hendelser som andre ansatte. De fleste ansatte opplever allikevel å bli fulgt opp på en god måte av sin leder etter en hendelse. For å styrke oppfølging av ansatte og brukere i etterkant av uønskede hendelser foreslår prosjektgruppen at ledere med personalansvar får opplæring og kompetanse i å følge opp ansatte som utsettes for vold og trusler.

## 6. KONSEKVENSER AV VOLD, TRUSLER OG TRAKASSERING FOR ANSATTE I NAV

I dette kapitlet vil vi se på hvilke konsekvenser vold, trusler og andre uønskede hendelser kan få for de ansatte. Kapitlet bygger på spørreundersøkelsen og de kvalitative intervjuene.

### 6.1 De fleste NAV-ansatte føler seg trygge på jobb

96 prosent av NAV-ansatte føler seg trygge på jobb, og andelen er tilnærmet lik ved NAV-kontor, NAV Kontaktsenter og andre enheter (figur 16). Det er imidlertid noen variasjoner når vi ser nærmere på svarene fra NAV-kontoransatte. Kvinner og yngre ansatte føler seg i mindre grad «alltid trygg» på jobb. De som har opplevd en eller flere hendelser siste år føler seg også mindre trygge (vedlegg 5).

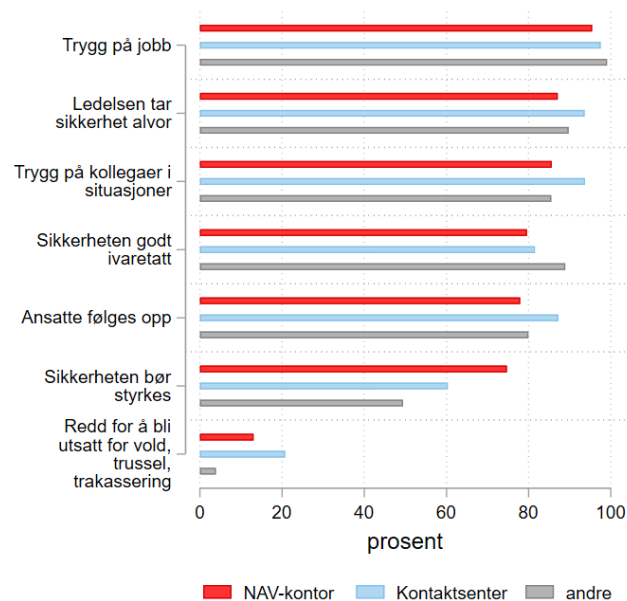
På spørsmål om de ansatte er redde for å bli utsatt for vold, trusler eller trakassering på jobb svarer de fleste «stort sett ikke». Om lag 11 prosent svarer at de jevnlig er redd for dette, mens omtrent 16 prosent svarer at de aldri er redde for å bli utsatt for dette.

Om lag 82 prosent opplever at «sikkerheten for ansatte er godt ivaretatt». Andelen er noe lavere blant ansatte ved NAV-kontor og NAV Kontaktsenter enn i andre NAV-enheter.

88 prosent mener at «ledelsen i min enhet tar sikkerhet på alvor», mens om lag 86 prosent er «trygg på at mine kolleger hjelper meg med å håndtere vold/truende situasjoner». Det er henholdsvis 13, 6 og 6 prosent av de ansatte som er helt eller litt uenig i disse påstandene.

Samtidig er om lag 68 prosent enig i at «sikkerheten for ansatte bør styrkes». Denne andelen er størst ved NAV-kontorene, der 75 prosent mener at sikkerheten bør styrkes. Ved NAV-kontorene er det altså nesten like mange som mener at sikkerheten er godt ivaretatt, som de som mener at sikkerheten bør styrkes. Dette kan virke selvmotsigende. Den viktigste forklaringen er sannsynligvis at ansatte ved NAV-kontorene er mer

**Figur 16:** Andel ansatte som er enige i ulike påstander om sikkerhet, NAV-kontor, NAV Kontaktsenter og øvrige enheter i NAV (n = 3200, 2379 for «ansatte følges opp»).



Kilde: Spørreundersøkelse til NAV-ansatte om vold og trusler, 2022.

Andelen som svarer henholdsvis «i svært stor grad / alltid» og «i stor grad / stort sett» på de syv spørsmålene.

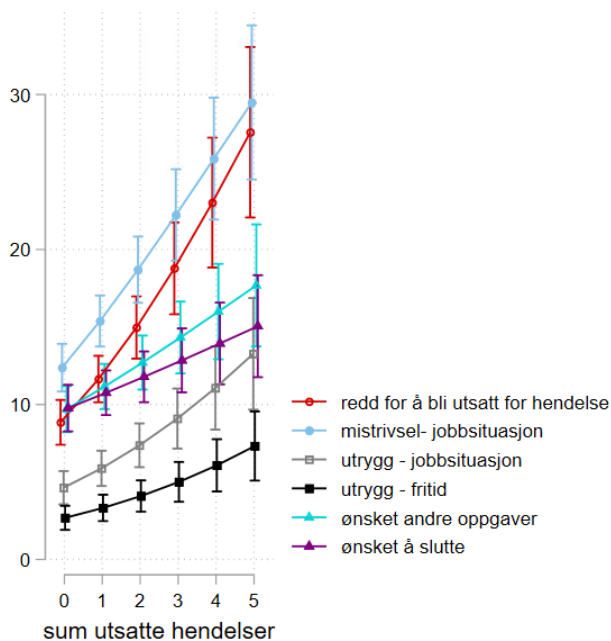
utsatt for vold og trusler i fysiske møter. Når risikoen er større, er det naturlig at de i større grad ønsker at sikkerheten skal styrkes, selv om de generelt sett mener at det jobbes godt med sikkerheten.

Oppsummert tyder funnene på at de NAV-ansatte i all hovedsak føler seg trygge på jobb, og at sikkerheten oppleves som godt ivaretatt.

### 6.2 Opplevde hendelser skaper utrygghet og mistrivsel

Figur 17 viser at det er sammenheng mellom antall hendelser en ansatt har vært utsatt for siste tolv måne-

**Figur 17:** Andel ansatte ved NAV-kontorer som har hatt ulike negative opplevelser i forbindelse med jobb siste tolv måneder, fordelt på hvor mange hendelser de selv har vært utsatt for siste tolv måneder. Predikerte andeler fra kurvelineære regresjoner (n = 2194).



Kilde: Spørreundersøkelse til NAV-ansatte om vold og trusler, 2022.

dene, og en rekke belastninger. Jo flere uønskede hendelser man opplever, desto større er sannsynligheten for å oppleve en av flere belastninger. Sammenhengen er sterkest med mistrivsel i jobben og redsel for å bli utsatt for hendelser, men uønskede hendelser kan også øke sannsynligheten for at ansatte ønsker å slutte.

Vi finner i en analyse at ansatte ved enheter der det rapporteres om generelt god lederstøtte i tidligere medarbeiderundersøkelser,<sup>45</sup> i mindre grad ønsker å slutte etter å ha opplevd uønskede hendelser det siste året. God kollegastøtte ser ut til å ha mindre betydning i denne sammenhengen. Effekten av lederstøtte er ikke stor når man måler på denne måten, men det er likevel en indikasjon på at nærmeste leder har en rolle

<sup>45</sup> Samlemål av ulike indikatorer, som «Min leder tar hensyn til min personlige situasjon når det trengs», hentet fra ansattundersøkelsen i NAV 2021.

i å redusere belastningen for ansatte som opplever ubehagelige hendelser. Vi finner også at de som i 2022 var enige i at ansatte ved kontoret følges godt opp, følte seg tryggere på jobb og oftere var enige i at sikkerheten er godt ivaretatt (vedlegg 5). Dette gjaldt uavhengig av om den ansatte selv hadde opplevd en hendelse siste år. Til sammen tyder dette på at ledelsen har en sentral rolle i å forebygge utrygghet i jobbsituasjonen både før og etter en hendelse oppstår.

### 6.3 Alvorlige hendelser på arbeidsplassen kan skape utrygghet blant alle ansatte

Det er ikke bare egne eller nære kollegaers erfaringer med vold og trusler som kan påvirke opplevelsen av trygghet og sikkerhet på arbeidsplassen. En medarbeiderundersøkelse som ble gjennomført et par måneder etter drapet på NAV Årstad høsten 2021, viste en drastisk nedgang i andelen ansatte som var enige i at sikkerheten var ivaretatt i deres enhet. Resultatet gikk fra rundt 80 prosent i 2020 til 60 prosent i 2021. Det tyder på at hendelsen skapte bekymring og økt bevissthet om sikkerhet i hele NAV.

I intervjuene med ansatte ved NAV-kontorer forteller flere om utryggheten de opplevde i etterkant av det som skjedde ved NAV Årstad, men de fortalte også at de i stor grad følte seg ivaretatt av ledelse og kolleger. Flere forteller også at det ble satt inn ulike tiltak for å styrke sikkerheten, noe som virket betryggende på dem. Årsaker til sykefravær og nærvær ved NAV Kontaktsenter har tidligere blitt kartlagt av et konsulentbyrå.<sup>46</sup> Rapporten viste at ansatte ved NAV Kontaktsenter opplever spesielt høy emosjonell belastning, blant annet som en konsekvens av mange krevende samtaler.

Også andre eksempler fra intervjuene ved NAV-kontor viser at alvorlige hendelser flere år tilbake i tid kan påvirke både opplevelsen av trygghet og bevissthet rundt ansattes sikkerhet i brukermøter.

<sup>46</sup> Agenda Kaupang, 2017.

## Oppsummering

De fleste NAV-ansatte føler seg trygge på jobb, men kvinner og yngre ansatte i mindre grad enn kollegaene sine. Ansatte som opplever en eller flere ubehagelige hendelser, føler seg oftere utrygge og mistrives oftere i jobben. God lederstøtte ser ut til å kunne forebygge negative konsekvenser for de som utsettes for hendelser. Dramatiske enkelthendelser på ett NAV-kontor kan føre til utrygghet blant ansatte i hele NAV.

Omfanget av vold og trusler påvirker ansattes opplevelse av trygghet. For å ivareta ansattes opplevde trygghet må det jobbes systematisk med å forebygge, håndtere, og følge opp ansatte etter episoder med vold og trusler. Dette kan redusere konsekvensene hendelsene har for den enkelte ansatte og for arbeidsmiljøet i sin helhet. Det anbefales at ledere i NAV styrker sin kompetanse i å følge opp ansatte som utsettes for vold og trusler.

## 7. HVA MENER DE ANSATTE ER VIKTIG FOR Å SKAPE EN TRYGG ARBEIDSPASS

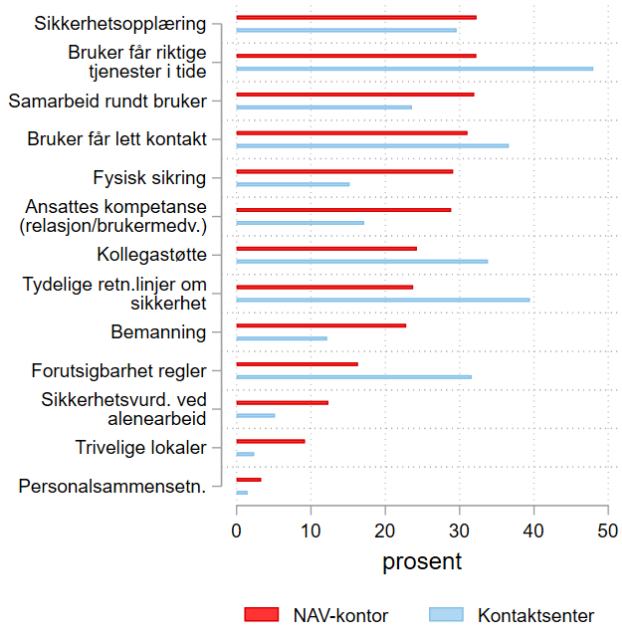
I dette kapitlet skal vi innledningsvis gjøre rede for hva de ansatte mener er viktigst for å forebygge vold og trusler ved enhetene sine. Vi viser også til rapportering fra ledere og verneombud ved NAV-kontorer om hvilken type opplæring de ansatte får tilbud om.

De ansatte oppgir også i spørreundersøkelsen hvilken type opplæringstiltak de anser som mest nyttig.

### 7.1 Opplæring, samarbeid og tilgjengelige tjenester

Figur 18 viser andelene for hva henholdsvis ansatte ved NAV-kontorer og ansatte ved NAV Kontaktsenter svarer på spørsmål om hva som skal til for å skape en trygg og sikker arbeidsplass. Svarene fordeler seg ganske jevnt ut over de tretten mulige tiltakene, og åtte av tiltakene fikk mellom 25–30 prosent oppslut-

**Figur 18:** Viktigste tiltak for å skape en trygg og sikker arbeidsplass (n = 2378).



Kilde: Spørreundersøkelse til NAV-ansatte om vold og trusler, 2022.

ning. Det kan tyde på at det er en sammensatt oppgave å skape en trygg arbeidsplass, og at det ikke er ett enkelt tiltak som kan trekkes fram som klart viktigere enn andre.

Enkelttiltakene som ansatte ved både NAV Kontaktsenter og NAV-kontorene oppgir som de viktigste, er at brukerne får rett tjeneste til rett tid, at brukerne lett kommer i kontakt med NAV, og at de ansatte får teoretisk og praktisk sikkerhetsopplæring. Øvrige tiltak som rangeres høyt ved NAV-kontorene, er samarbeid rundt enkeltbrukere (internt i NAV og med eksterne), fysisk sikring og det å styrke de ansattes kompetanse på relasjonsarbeid og brukerinvolvering. Når det gjelder fysisk sikring er det naturlig nok de ansatte ved NAV-kontorene som er mest opptatt av dette. En mer inngående analyse viste at andelen som er opptatt av fysisk sikring som forebyggende tiltak, er større blant dem som selv har opplevd trusler i fysiske møter (ansikt til ansikt), og jo flere ganger de ansatte har opplevd slike trusler jo mer opptatt er de av fysisk sikring (vedlegg 5).

De ansatte ved NAV-kontorene og NAV Kontaktsenter rangerer flere av tiltakene ganske ulikt. For eksempel framkommer det at fysiske sikringstiltak er viktigere for ansatte i NAV-kontor, mens ansatte ved NAV Kontaktsenter i større grad er opptatt av at brukerne får rett tjeneste til rett tid og av at det skal være tydelige retningslinjer for sikkerhet. Dette gjenspeiler at ansatte ved de to enhetene møter brukere i ulike kanaler, og at innholdet i møtene er forskjellige.

I fritekstfelt i spørreundersøkelsen foreslo ansatte flere tiltak for å skape en sikker arbeidsplass. Flere ansatte ved NAV Kontaktsenter foreslo at ansatte ikke skal identifiseres seg med fullt navn i skriftlige vedtak, telefonsamtaler og chat. Andre forslag som ble fremmet, var jevnlig øvelser på alarmbruk, bedre sikring av inngangspartier og adgang til «baklandet», låsesystemer og adgangskontroll.

## 7.2 Opplæring, trening og øvelser rundt vold og trusler

Gjennom opplæring skal ansatte få kjennskap til risiko for vold og trusler og hvordan vold og trusler kan forebygges og håndteres.<sup>47</sup>

I NAV skal ansatte som møter brukere fysisk, på telefon eller digitalt, ha gjennomgått fordypningsmodulen «Forebygge og håndtere aggresjon, trusler og vold» eller ha gjennomgått opplæring som tilsvarende innholdet i denne. Opplæringen skal blant annet inneholde øvelse i forebygging og håndtering av volds- og trusselsituasjoner. Det skal også gis opplæring i bruk av eventuelt sikkerhetsutstyr. Ulike enheter i NAV har utarbeidet egne rutiner og opplæringsmateriell. For eksempel har NAV Kontaktsenter en opplæringsbase med vekt på samtaleteknikk og empatisk kommunikasjon.

### 7.2.1 Omfang opplæring gjennomført siste år

44 prosent av alle ansatte, i brukernære enheter, oppgir å ha deltatt på en eller annen form for opplæring siste år. Ser vi på de tre kategoriene av opplæring finner vi at:

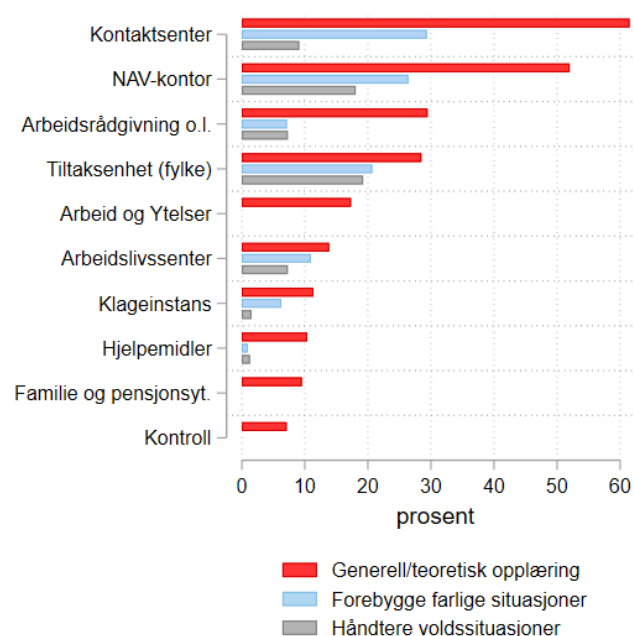
- 41 prosent svarer at de har hatt en form for *generell/teoretisk opplæring* om sikkerhet ved brukermøter.
- 20 prosent hadde fått praktisk opplæring/trening i å *forebygge* farlige situasjoner.
- 13 prosent hadde hatt praktisk opplæring/trening i å *håndtere* voldssituasjoner.

### 7.2.2 Varierende bruk av opplæring i ulike deler av NAV

Figur 19 viser variasjonen mellom ulike deler av NAV angående hvem som har gjennomført ulike opplæringstiltak siste år.

62 prosent av de ansatte ved NAV Kontaktsenter, og 52 prosent ved NAV-kontorene, oppgir å ha gjennomført *generell/teoretisk opplæring* i løpet av det siste året. Tilsvarende andeler er rundt 29 prosent ved NAV Arbeidsrådgivning og tiltaksenheter ved NAV fylkeskontor. I andre deler av NAV ligger andelen lavere: mellom 7 og 17 prosent.

**Figur 19:** Ansatte som har deltatt i opplæring om sikkerhet ved brukermøter siste år, fordelt etter enheter med brukerkontakt. Andel i prosent (n = 2817).



Kilde: Spørreundersøkelse til ansatte om vold og trusler 2022

Henholdsvis 26 og 29 prosent av de ansatte ved NAV-kontorer og NAV Kontaktsenter mottok *opplæring/trening i å forebygge farlige situasjoner* siste tolv måneder. Ved tiltaksenheter på fylkesnivå var det om lag 21 prosent som fikk slik opplæring. I andre NAV-enheter er denne opplæringsformen mindre utbredt.

Praktisk opplæring/trening i å håndtere voldssituasjoner var mest utbredt ved NAV-kontorer og ved tiltaksenheter på fylkesnivå, der rundt 18 prosent av de ansatte mottok dette sist år. Ved andre NAV-enheter var det lite utbredt.

### 7.2.3 NAV-kontorlederens rapportering om opplæringstilbud

Vi har også stilt spørsmål til ledere ved NAV-kontorer om hvilken type opplæring de ansatte får. Åtte av ti ledere oppgir at nyansatte får opplæring innen forebygging og håndtering av vold og trusler. Litt flere svarer at vold og trusler er tema på avdelingsmøter med jevne mellomrom. Rundt seks av ti ledere

<sup>47</sup> <https://www.arbeidstilsynet.no/regelverk/forskrifter/forskrift-om-utforelse-av-arbeid/>

oppgir at de ansatte regelmessig får tilbud om trening og øvelser. Én av fire oppgir at de bruker kurs eller workshop.

Ledere ved NAV-kontorer rapporterer også at enhetene i liten grad har tatt i bruk fordypningsmodulen om forebygging og håndtering av aggresjon, trusler og vold. Seks av ti svarte at den hverken har blitt brukt i felles opplæring eller av enkeltansatte. Kun 8 prosent av lederne oppgir at alle ansatte som har brukerkontakt, har gjennomgått den.

I fordypningsmodulen er det tilgjengeliggjort materiale til rollespill, caser og refleksjoner. Rapporteringen fra NAV-kontorene viser at dette materialet er lite brukt. Rundt 60 prosent hadde ikke brukt modulen på noen måte, og der modulen var tatt i bruk, var det vanligst at ansatte gikk gjennom den på egen hånd.

#### 7.2.4 Eksempler fra NAV-kontorene

Felles for mange av NAV-kontorene vi besøkte var at planer for kurs, trening og øvelser var blitt redusert eller utsatt under pandemien. Mange fortalte om *planlagte* opplæringstiltak og øvelser. Det er dermed sannsynlig at det er et etterslep når det gjelder opplæring og trening, både for nyansatte og øvrige ansatte under pandemien.

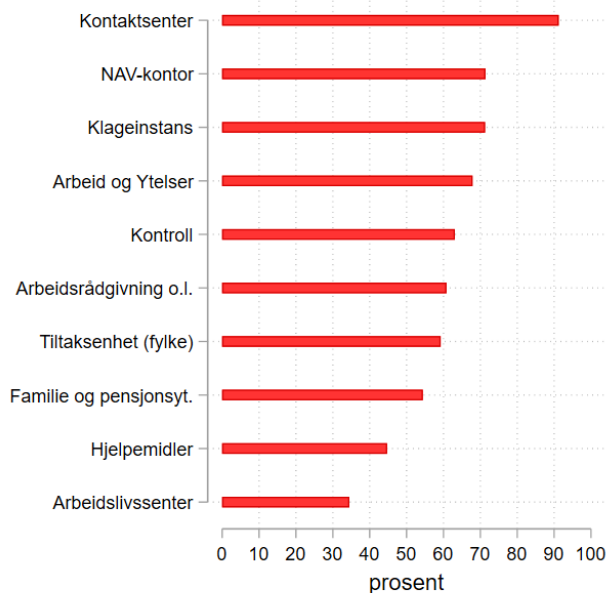
Samtidig var det flere kontorer som oppga å ha jevnlike øvelser i publikumsmottaket. Dette kan være frigjøringsteknikker, alarmøvelse eller rømning. Flere kontorer hadde en egen rutine for håndtering av vold og trusselsituasjoner.

Andre kontor oppga også at de hadde «sikkerhetsuker» eller at de gjennomførte heldagskurs der de øvde med rollespill og/eller fikk foredrag av eksterne fagressurser. Enkelte kontorer oppga også at de fikk kurs i konfliktdependende kommunikasjon.

#### 7.2.5 Ansattes opplevelse av opplæring og trening

Figur 20 viser i hvilken grad de ansatte opplever å ha fått tilstrekkelig opplæring i hva en gjør ved en truende situasjon. De ansatte ved NAV Kontaktsenter er klart mest tilfreds med opplæringen (90 %). Ved NAV-kontorene er 71 prosent av de ansatte tilfredse.

**Figur 20:** «Jeg har fått tilstrekkelig opplæring i hva jeg skal gjøre ved vold/truende situasjoner», fordelt etter enheter med brukerkontakt. Andel som svarer positivt (litt eller helt enig) (n = 3165).



Kilde: Spørreundersøkelse til ansatte om vold og trusler, 2022

Om lag like mange ved NAV Klageinstans og Arbeid og ytelse mener det samme.

Analyser av svarene fra kun ansatte ved NAV-kontorene (vedlegg 5) viser spesielt stor variasjon når det gjelder de ansattes opplevelse av tilstrekkelig opplæring.

84 prosent av ansatte som har gjennomført opplæring, oppgir at det var ganske eller svært nyttig. De som har hatt praktisk trening i å håndtere hendelser, opplevde opplæringen som mest nyttig. Den generelle/teoretiske opplæringen ble vurdert som noe mindre nyttig, med 80 prosent positive.

### 7.3 Samarbeid og utveksling av opplysninger om enkeltbrukere

NAV samarbeider blant andre med politi, helsevesen, barnevern og rus- og psykiatrihelsetjenesten for å tilby et godt og helhetlig tjenestetilbud til brukerne.

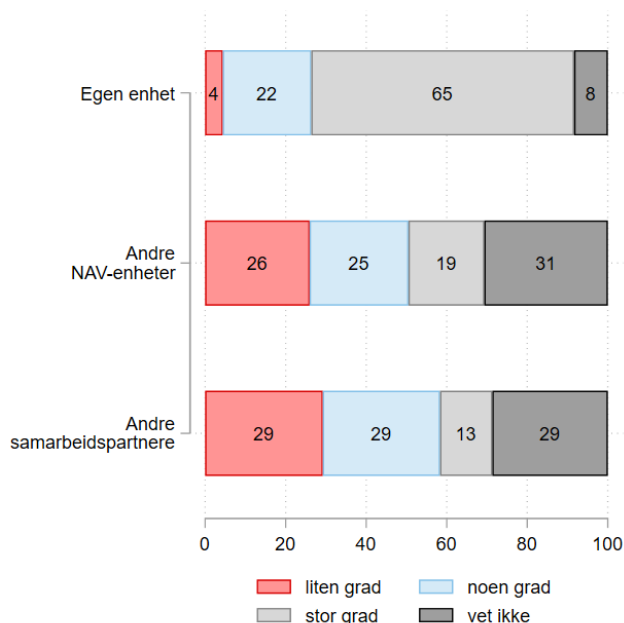


I enkelte tilfeller vil det også være aktuelt å dele informasjon om enkeltpersoner som kan utgjøre en risiko for de ansatte i NAV. I dette delkapitlet vil vi beskrive praksis og de ansattes opplevelse og behov for samarbeid og informasjonsdeling.

Samarbeid og informasjonsdeling på tvers av virksomheter er regulert i lovverket. NAV skal samarbeide med andre offentlige organer for å kunne gi brukeren et helhetlig og samordnet tjenestetilbud (NAV-loven § 15a). Her ligger det vilkår om at behovet til brukeren er avgjørende for om plikten til samarbeid rundt den enkelte brukeren skal gjelde. De siste årene har det også blitt gjort flere justeringer i lovverket rundt deling av personopplysninger som har betydning for NAV. Men det er ennå ikke utarbeidet en forskrift eller et rundskriv som utdyper og forklarer hvordan lovendringene skal forstås og iverksettes.<sup>48</sup>

<sup>48</sup> «Hjelpesprosessar og rettsbruk i NAV-kontor», Skippervik og Oltedal 2022.

**Figur 21.** Ansattes vurdering av mulighet for å dele/motta informasjon brukere som kan utgjøre en sikkerhetsrisiko. Andeler i prosent (n = 2169).



Kilde: Spørreundersøkelse til ansatte om vold og trusler 2022

### 7.3.1 Ansatte opplever varierende grad av mulighet for å dele og motta informasjon om enkeltbrukere som kan utgjøre en risiko

Det er stor variasjon i hvilken grad ansatte i NAV opplever muligheten til å dele og motta informasjon om brukere som kan utgjøre en sikkerhetsrisiko, både i egen enhet og med eksterne aktører. 65 prosent av de spurte oppgir at de i stor grad kan dele informasjon om enkeltbrukere internt i egen enhet, mens om lag 19 prosent oppgir at de i stor grad kan dele informasjon med andre enheter i NAV, inklusive kommunale tjenester ved andre NAV-kontorer. 13 prosent sier de i stor grad kan dele slik informasjon med andre (eksterne) samarbeidspartnere.

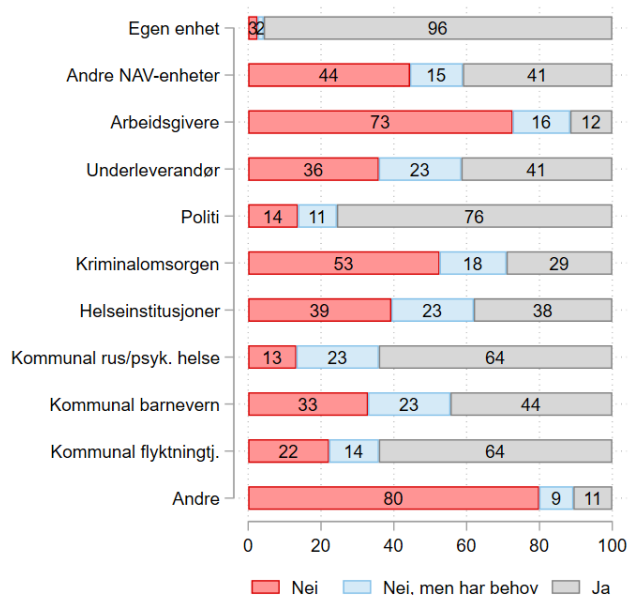
26 til 29 prosent av de ansatte oppgir at de i liten grad har mulighet til å dele informasjon utenfor egen enhet (med andre deler av NAV eller med andre samarbeidspartnere). De ansatte vurderer altså at informasjonsdelingen med andre NAV-enheter er omtrent like god/dårlig som med andre eksterne tjenester. En stor andel av de ansatte svarer også «vet ikke», spesielt når det gjelder informasjonsdeling med andre. Det kan tolkes som at de ikke har hatt behov for å dele slik informasjon.

### 7.3.2 Informasjonsdeling og samarbeid om brukere med andre samarbeidspartnere

I rapporteringen som er gjennomført av verneombud og ledere ved NAV-kontorene oppgis lokalt politi som den samarbeidspartneren det oftest deles opplysninger med (figur 22). Dette understøttes av de kvalitative intervjuene, der flere oppgir at de har en god dialog med politiet om både enkeltpersoner og forebyggende øvelser.

Et flertall av kontorene oppgir også at de deler opplysninger med kommunale rus- og psykisk helsetjenester og flyktningetjenester. Det er minst deling av opplysninger med helseinstitusjoner, kriminalomsorgen og arbeidsgivere. Behovet for å dele informasjon synes å være størst med helseinstitusjoner, kommunale rus- og psykisk helsetjenester, kommunalt barnevern og underleverandører (for eksempel tiltaksarrangører).

**Figur 22:** «Utveksler (får/deler) dere opplysninger om brukere som kan utgjøre en risiko mellom/med ...» (n = 234).



Kilde: Rapportering fra ledere og verneombud ved NAV-kontorer, 2022

Gjennom intervjuer med medarbeidere, ledere og verneombud i NAV-kontorene gis et inntrykk av at det foregår mye og godt samarbeid mellom NAV-kontoret og andre kommunale tjenester, som rus- og psykiatritjenester og ungdomsteam. For eksempel er det etablert ansvarsgrupper og egne tverrfaglige team som følger opp konkrete brukergrupper. Brukerne og deres situasjon tas opp i jevnlige møter, og det foreligger som oftest et samtykke fra bruker. For eksempel:

*Vi har tverrfaglig forum i en av kommunene [gjelder vertskommunesamarbeid, red.anm.] hvor vi har anonyme drøftinger, eventuelt konkret om bruker hvis det foreligger samtykke. Regelverk er uproblematisk når det foreligger et samtykke.*

(verneombud, NAV-kontor)

Funnene fra de kvalitative intervjuene peker i retning av at flere medarbeidere ved NAV-kontorer opplever et tilfredsstillende samarbeid mellom NAV og øvrige kommunale tjenester, men samtidig at informasjonsflyten kunne vært mye bedre. Blant årsakene som trekkes fram, er ulik tolking av og kunnskap om regel-

verket rundt personvern. Når det gjelder informasjonsdeling med spesialisthelsetjenesten (for eksempel psykiatri), sykehus og kriminalomsorgen forteller informantene at det er mindre informasjonsutveksling. Flere medarbeidere ved NAV-kontorer ser behov for mer samarbeid med spesialisthelsetjenesten.

*Jeg føler taushetsplikten er til hinder for å kunne dele informasjon. I dag kan alle institusjoner skrive ut en pasient fra behandling, men vi i NAV skal følge dem opp [...]. Vi har heller ikke kompetanse på å behandle dem, men blir ofte de eneste som skal håndtere dem likevel.*

(leder, NAV-kontor)

En annen informant forteller:

*Vi er kjent med at rus og psykiatri ikke varsler selv om de har hatt brukere som skal ha sagt at de skal ned og ta ansatte på NAV. Opplever at taushetsplikt er til hinder for å kunne snakke om bruker og hjelpe bruker på en bedre måte.*

(leder, NAV-kontor)

Andre framhever at bruk av samtykke er viktig for å skape god samhandling mellom NAV og andre etater:

*Handler om egne rutiner. Ser ikke store utfordringer med lovverket slik det er i dag, mener det er mulig å få til. Må ha samtykke fra bruker for å dele informasjon, da er det ikke problematisk.*

(leder, NAV-kontor)

En del av informantene arbeider ved kontorer som er samlokalisert med andre kommunale tjenester. Her beskrives informasjonsdelingen mellom NAV-kontoret og andre kommunale tjenesteområder som god, og at det foreligger rutiner for samarbeid. For eksempel samarbeider NAV-kontoret med barnevernstjenesten om mulig krevende brukere.

### 7.3.3 Praksis for informasjonsdeling ved NAV-kontorene

Rapporteringen fra ledere og verneombud tyder på at fagsystem og muntlig informasjonsutveksling er de kanalene som brukes mest for intern informasjonsdeling. Brukere som har vedtak om fysisk eller telefonisk utestengelse eller andre sikkerhetstiltak, skal være merket i fagsystemet Gosys. Informasjonen i Gosys er tilgjengelig for veiledere som jobber med

samme bruker, på tvers av NAV-enheter. I Gosys har man mulighet til å registrere de tre sikkerhetstiltakene fysisk, telefonisk utestengelse eller vedtak om at det skal være to i samtale. Ifølge rutinen skal brukerne informeres om tiltaket.

Imidlertid viser flere intervjuer ved NAV-kontorer at veilederen aktivt må slå opp den konkrete brukeren for å få opp varsel om eventuelle sikkerhetstiltak. I en del kommunale fagsystemer ligger det andre muligheter for å merke brukere som kan utgjøre en risiko, men det varierer hvorvidt statlig ansatte har tilgang til kommunale systemer, og omvendt.

Flere informanter oppgir også at ledere og medarbeidere informerer hverandre muntlig om hvilke brukere som er sanksjonert:

*For de som drifter PM [publikumsmottak], er det viktig å vite hvem som er utestengt. Jeg får denne infoen fra andre ledere og da formidler jeg den videre til ansatte i PM. Så det kan være rom for mentale forberedelser. De ansatte er flinke til å støtte hverandre.*

(mellomleder, NAV-kontor)

Enkelte informanter forteller at det informeres om disse brukerne i teammøter. Dersom det er små kontorer hvor alle ansatte rullerer på å jobbe i publikumsmottaket, deles informasjonen muntlig til alle ansatte ved kontoret. Ved større kontorer deles informasjonen muntlig til grupper av ansatte som trenger den.

Et verneombud oppgir følgende:

*Det sitter så mye i oss at vi ikke skal vite, og at vi skal ikke snakke om brukere. Jeg kan ikke gå inn på brukere i fagsystemene som jeg ikke følger opp. Vi skal være obs på bruker med rødt flagg i Gosys når vi ikke vet hvem det er. Hvordan skal vi håndtere det? Vi bør bli flinkere til å se på historikken.* (verneombud, NAV-kontor)

I det kvalitative materialet har vi funn som også viser at intern informasjonsdeling kan være vanskelig å få til på en smidig måte. Både ledere og veiledere balanser mellom å informere om det som er vesentlig og viktig for arbeidsmiljøet, og hensynet til taushetsplikten. En leder problematiserte dette slik:

*Mangel på kunnskap er utfordrende. Det gjør at en kan gjøre en feilvurdering i forhold til om man deler eller ikke, men så kan en ikke dele alt i hytt og pine. Alltid en balansegang på hva og hvem som skal vite og ikke. For eksempel alvorlig hendelse nylig – navn var ikke offentlig. Da måtte jeg finne ut hvem hos oss som visste, og som måtte ha informasjon.*

(leder, NAV-kontor)

Gjennom intervjuene kommer det fram at også informasjonsdeling mellom NAV-kontorene kan oppleves utfordrende. Når en bruker flyttes til et annet NAV-kontor, skal det sendes med et overføringsnotat der man formidle mulige sikkerhetstiltak til det nye kontoret, for eksempel at det skal være to i samtaler med brukeren. Ofte følger overføringsnotatet ikke sammen med saken, eller det kommer for sent.

Gjennom intervjuene og gjennom spørreundersøkelsen til ledere og verneombud trekker flere fram personvern som en årsak til at de ikke deler informasjon med andre enheter.

### **7.3.4 Deling av informasjon mellom NAV-kontor og andre enheter i NAV**

Det er også behov for deling av informasjon mellom NAV-kontorer og andre enheter i NAV. Dette gjelder spesielt med NAV Kontaktsenter.

I intervjuer med ansatte ved NAV Kontaktsenter oppgir flere at det kan være utfordrende å få kontakt med veiledere på NAV-kontoret, spesielt på det sosiale tjenesteområdet. For eksempel oppgis det at kalendrene til saksbehandlerne ikke er oppdatert, og at NAV Kontaktsenter ikke har telefonnumre til saksbehandlere ved NAV-kontoret. Dersom NAV Kontaktsenter på vegne av en bruker ikke får kontakt med NAV-kontoret, sendes det en melding til NAV-kontoret om at brukeren ønsker kontakt. Personvernreglene begrenser imidlertid deling av personopplysninger mellom statlig og kommunalt ansatte i NAV når brukerne ikke har gitt fullmakt til det. Som en følge av dette må man generalisere meldinger som formidles via NAV Kontaktsenter fra brukeren til NAV-kontoret.

## 7.4 Tilgjengelighet og kvalitet i tjenestene kan bidra til en trygg arbeidsplass

De ansatte trekker fram fire tiltak for å skape en trygg arbeidsplass som alle handler om tilgjengelighet og brukerorientering: at brukeren får riktige tjenester til rett tid, at det er lett å komme i kontakt med NAV, at det er et godt samarbeid rundt brukeren mellom NAV og andre samarbeidspartnere, og ansattes kompetanse når det gjelder relasjonsarbeid og brukermedvirkning. Dette kan ses i sammenheng med at manglende tilgjengelighet og frustrasjon rundt tjenester og ytelser kan bidra til økt konfliktnivå og potensielle hendelser.

*Årsaken til uheldige hendelser: Det er mange som opplever at NAV har manglende tilgjengelighet, og dette skaper mye uro. Det er kø på telefonen, veiledere som ikke er tilgjengelige, veiledere som kommer for seint til møter – skaper aggresjon.*  
(leder, NAV-kontor)

Funn fra både de kvantitative og kvalitative undersøkelsene peker på at ansatte mener at god tilgjengelighet og kvalitet i tjenestene kan bidra til å forebygge konflikter og uønskede hendelser. Det vil derfor være svært nyttig om man kan identifisere områder der økt kvalitet og tilgjengelighet også styrker sikkerheten og forebygger vold og trusler mot ansatte.

*Hvordan vi møter menneskene, og hvordan lokalene ser ut – viser en profesjonalitet og er konflikt-dempende.*  
(leder og sikkerhetskoordinator, NAV-kontor)

Flere informanter ved NAV-kontorer mener organisering og kvalitet i tjenestene kan forebygge konflikt, vold og trusler. Intervjuer og besøk ved NAV-kontorer viser at mange kontorer har omfordelt ressurser og organisert tjenestene for å styrke oppfølgingen for personer med sammensatte behov. En del av kontorene beskriver dette arbeidet som konflikt-dempende ved at behov blir kartlagt tidlig, og at færre personer trenger å oppsøke publikumsmottak med akutte behov for hjelp og veiledning.

*At telefonnummer til ansatte er tilgjengelig for brukere, gjør også at frustrasjon og ev. konflikt kan løses tidlig, og at vi slipper å ha frustrerte personer som står i publikumsmottak for å få tak i oss. (...) Vi mener vår filosofi om åpenhet og tilgjengelighet*

*fungerer forebyggende mot vold og trusler – vi avverger flere situasjoner sammenlignet med hvordan kontoret var organisert tidligere.*  
(enhetsleder, stort NAV-kontor)

Økt digitalisering i samfunnet har trolig ført til bedre tilgjengelighet til offentlige tjenester for de fleste. Samtidig er det grupper i befolkningen som av ulike grunner ikke har mulighet til å bruke digitale løsninger. Årsakene kan for eksempel være språkutfordringer, helseutfordringer eller manglende BankID. For disse brukerne har det blitt stilt spørsmål ved om tilgjengeligheten til tjenestene har blitt dårligere. I rapport fra Helsetilsynet i 2022 beskrives utfordringer ved tilgjengeligheten til de sosiale tjenestene i NAV, både for de som ønsker kontakt ved oppmøte, og på telefon eller digitalt. Helsetilsynets undersøkelse viste at 49 av 70 undersøkte NAV-kontorer hadde åpent og betjent publikumsmottak i seks timer eller mindre per uke. 11 kontorer hadde helt stengt. Helsetilsynet peker på at tilgjengeligheten spesielt er dårligere for personer med akutte behov for hjelp. Samhandlingen mellom NAV-kontoret og NAV Kontaktsenter fungerer heller ikke tilfredsstillende, og det ble blant annet avdekket at mange kontorer mangler vakttelefon for de sosiale tjenestene.

En undersøkelse av alle landets NAV-kontorer foretatt av Arbeids- og velferdsdirektoratet i april 2022 bekreftet Helsetilsynets funn og viste at gjennomsnittlig åpningstid var på 1,3 timer per dag og 6,4 timer per uke. Samme undersøkelse viste at åpningstidene varierte med kontorstørrelse. De minste kontorene med under 14 ansatte hadde åpent for drop-in (besøk på NAV-kontor uten timeavtale) i snitt 4,4 timer per uke, mens de største kontorene med over 100 ansatte hadde dette 16,4 timer per uke.

Helsetilsynets anbefalinger er i ettertid fulgt opp av både NAV og kommunene. Det er satt inn flere tiltak for å øke tilgjengeligheten. Nye tall fra Arbeids- og velferdsdirektoratet viser at åpningstidene er utvidet fra oktober 2022 til januar 2023. NAV-kontorene har åpent publikumsmottak/drop-in i gjennomsnitt 9,2 timer per uke. På nåværende tidspunkt ser det ut som utviklingen med utvidede åpningstider ved landets NAV-kontor vil fortsette i tiden framover.

#### **7.4.1 Tilgjengelighet mellom NAV Kontaktsenter og andre deler av NAV**

Ved NAV Kontaktsenter har det vært en sterk økning i trusler under koronapandemien. Samtidig hadde NAV-kontorene redusert tilgjengelighet eller stengte publikumsmottak. NAV Kontaktsenter opplyser at de fleste truslene som blir avviksregistrert, er rettet mot NAV-kontorer eller andre enheter i NAV. Redusert tilgjengelighet vil samtidig kunne gi dårligere tjenester til de som trenger det, større frustrasjon og flere negative henvendelser og trusler, spesielt mot NAV Kontaktsenter.

Ansatte ved NAV Kontaktsenter oppgir oftere lang ventetid og at det er vanskelig å komme i kontakt med NAV, som årsak til trusler (se kapittel 5.6). Det er viktig å bemerke at antall henvendelser til NAV Kontaktsenter har gått ned de siste årene, mens ventetiden for å få svar på telefonen har økt. Samtidig har den gjennomsnittlige samtaletiden i hver sak gått opp. Det ser altså ut til å være færre henvendelser generelt, men flere komplekse henvendelser fra brukere som oftere har ventet lenge på å få svar.<sup>49</sup>

*Tilgjengelighet i NAV-kontor påvirker ringeintensiteten. Kontorer som ikke har vakttelefon, og som i liten grad er tilgjengelig for samtaler, vil ha brukere som ringer ofte for å få kontakt.<sup>50</sup>*  
(NAV Kontaktsenter, intern rapport)

Helsetilsynets rapporter fra 2021 og 2022 peker på mangler ved tilgjengeligheten for de sosiale tjenestene i NAV, knyttet både til redusert åpningstid ved NAV-kontorene og utfordringer i kommunikasjonssystemene mellom NAV Kontaktsenter og NAV-kontorene. Det er imidlertid iverksatt flere tiltak høsten 2022. Nye tall fra Arbeids- og velferdsdirektoratet viser nå at 89 prosent av NAV-kontorene har en betjent vakttelefon, noe som sikrer at henvendelser fra NAV Kontaktsenter blir besvart.

#### **7.4.2 Utforming av lokaler har betydning for både ansattes sikkerhet og gode brukermøter**

Flere av lederne ved NAV-kontorer var opptatt av å utforme publikumsmottak og møterom som både ska-

per trivsel og bidrar til trygge møter. Det kunne handle om fargevalg og møbler, og at fysiske sikringstiltak var «skjult» og ikke opplevdes som stigmatiserende. Flere NAV-kontorer har tatt i bruk «svevevert», en ansatt som hilser alle besøkende velkommen i publikumsmottak. Dette ble begrunnet med å skape trivsel, dempe konflikter eller fange opp signaler om risiko tidlig.

*Man må ha allrighte lokaler. Når alt er sterilt og stramt, blir det ikke så hyggelig. Tror hyggelige lokaler kan virke konfliktdepende.*  
(medarbeider, NAV-kontor)

*Det å ha faste folk i mottaket er veldig bra – og de er gode på konfliktdeping. Slikt har jeg litt tro på.* (verneombud, NAV-kontor)

Gjennom besøk og intervjuer ved NAV-kontorer er hovedinntrykket at ansatte er opptatt av fysisk sikring, og at det ved noen arbeidsssteder er behov for og ønske om flere fysiske tiltak for å nå de standardene som NAV har satt. Det er allikevel få ansatte som etterlyser flere nye krav til fysisk sikring i form av barrierer mellom ansatte og brukere i NAV. Det som etterlyses, er ofte en tydeliggjøring av eksisterende krav og retningslinjer, økt opplæring og regelmessig trening på sikkerhetsrutiner, tid til kvalitativt godt oppfølgingsarbeid og økt samarbeid med andre tjenester.

### **Oppsummering**

Funnene viser at det er et stort spenn i hvor ofte og hva slags type opplæring som gjennomføres i NAV, og i hvilken grad de ansatte opplever at de har fått tilstrekkelig opplæring i å forebygge og håndtere vold og trusler. Et flertall av NAV-ansatte har ikke gjennomført noen form for opplæring i løpet av det siste året (2021-2022). Det anbefales at det utarbeides et opplæringsprogram i å forebygge og håndtere vold og trusler. Et opplæringsprogram bør ivareta både forebyggende tiltak, rutiner for å håndtere en hendelse samt oppfølging av ansatte og brukere i etterkant av en hendelse. Programmet må ta utgangspunkt i krav og strukturer i aktuelle forskrifter, og inngå som en del av det systematiske HMS-arbeidet.

<sup>49</sup> NAV Kontaktsenter – Kanalstatistikk 2019-2022.

<sup>50</sup> «Sosiale tjenester i NAV Kontaktsenter. Kunnskapsgrunnlag». NAV Kontaktsenter 2022.

Informasjonsdeling mellom NAV og samarbeidspartnere beskrives som utfordrende, blant annet trekkes spesialisthelsetjenesten fram. Her synes det å være et potensial i både å tydeliggjøre regelverket og etablere gode strukturer for samarbeid. Prosjektet anbefaler at det utarbeides en praktisk veileder som tydeliggjør lovverk og handlingsrommet for deling av personopplysninger internt i NAV og med eksterne samarbeidspartnere. Videre anbefales det å styrke samarbeid med andre, relevante aktører som for eksempel spesialisthelsetjeneste, kriminalomsorg og politi og andre kommunale tjenester.

Ansatte er opptatt av å levere gode tjenester til brukerne og at dette er forebyggende i seg selv. Manglende tilgjengelighet og frustrasjon rundt tjenester og ytelser oppgis ofte som årsak til hendelser. Det er knyttet utfordringer til åpningstider, ventetid på telefon og samhandling og informasjonsdeling mellom NAV Kontaktsenter og NAV-kontorene. Det er allerede iverksatt tiltak i NAV for å bedre tilgjengeligheten og samhandling internt.

## 8. ANSATTES ANBEFALINGER OG FORSLAG TIL TILTAK FOR Å FOREBYGGE VOLD OG TRUSLER

I forrige kapittel gjorde vi rede for hva de ansatte i NAV mener er det viktigste for å forebygge vold og trusler ved egen enhet. Dette kapitlet er en kort sammenfatning av funn fra de kvalitative intervjuene på hvilke tiltak de ansatte ved NAV-kontorene ønsker seg.

### 8.1 Mer trening, opplæring og kompetanse

I de kvalitative intervjuene stilte vi informantene følgende spørsmål: *Hvis du skal foreslå tiltak for å forebygge og håndtere vold/trusler hos dere, hva ville det være?* Vi har kategorisert svarene og finner at flest har nevnt tiltak som trening/øvelse/opplæring/kompetanse.

Trening og øvelser i konflikthåndtering og kommunikasjon trekkes særlig fram som et område for økt opplæring og kompetanse. Andre områder som oppgis, er opplæring i avvikshåndtering. I intervjuene kommer det fram at enhetslederne bruker mye tid og ressurser på å manøvrere i et uoversiktlig marked, med mange aktører og tilbydere, hva gjelder både opplærings- og kompetansetilbud og tekniske sikkerhetssystemer.

*Kompetanse og ferdigheter er det viktigste. Fysiske forhold kan aldri erstatte dyktige ansatte.*  
(enhetsleder, NAV-kontor)

*Foreslår et tilbud om kompetansetiltak, kurs, øvelser som alle kan ta i bruk eller bestille.*  
(fagleder, NAV-kontor)

*Håper å få på plass et system for kursing og øvelser. Har ikke vært til nå.*  
(verneombud, NAV-kontor)

### 8.2 Tydeligere standard for fysisk sikring

Omtrent like mange oppgir gjennomgang av fysisk sikring / minimumsstandard som viktige tiltak. I intervjumaterialet finner vi at medarbeidere i større grad

enn lederne foreslår tiltak som trening/opplæring. Mens ledere og verneombud i større grad foreslår tiltak som gjennomgang av den fysiske sikringen og tydeliggjøring av minimumsstandarden. Samtidig ser vi at det store flertallet ikke ønsker inngripende fysiske tiltak. Det tas bl.a. til orde for dette:

*Den praktiske utformingen av lokalene, herunder rømningsveier – det trenger vi hjelp til. Også hvordan høyrisikorum kan utformes. Hva er erfaringene fra andre kontorer – er det noen som har skap der brukere legger fra seg vesker? Hvilke har det?*

(avd.leder, NAV-kontor)

*Ønsker meg ikke sluser eller andre inngripende fysiske skjermingstiltak. Tror på å jobbe godt rundt de (få) brukerne som kan skape uro eller hendelser.*

(medarbeider, NAV-kontor)

I forbindelse med minimumsstandarden og fysisk sikring er flere opptatt av spørsmålet om tilstrekkelige økonomiske ressurser for å ivareta sikkerhetsarbeidet i NAV-kontoret. Det hevdes at budsjett og økonomi påvirker den fysiske utformingen av kontorene – ikke minst tilgangen til vektertjeneste. Vektertjenesten omtales positivt av de aller fleste, men dette handler også om økonomiske ressurser og prioriteringer.

*Jeg synes det er et stort paradoks at det er satt så mye fokus på å styrke sikkerheten i NAV – uten at det følges opp med ressurser. Vi får ikke en krone i støtte til sikkerhetsarbeidet vi gjør med alarm, utforming, sikkerhetskurs osv. Har gitt beskjed til fylket om dette, men budsjettsituasjonen er svært anstrengt.*

(leder, NAV-kontor)

*Kostnadene til sikkerhet må gå fra driftsbudsjettet, da går det ut over noe annet. Det koster å gjøre ting veldig sikkert. Konsekvensene av å ikke gjøre det er tunge å bære.*

(leder, NAV-kontor)

I intervjumaterialet finner vi ønsker om at det burde være et felles alarmsystem i NAV, et felles system hvor man kan finne tilgjengelige kurs og opplæring, felles låsesystem på dører, felles adgangskort, felles fysisk utforming, felles utstyr, felles avtaler, felles teknisk utstyr/systemer og felles avvikssystem

*Fysisk utforming, utstyr, avtaler om teknisk utstyr og systemer bør være feller. Vi må slippe å finne opp hjulet hver gang.*

(sikkerhetsansvarlig, NAV-kontor)

Begrepet «felles» dukker opp i ulike sammenhenger i materialet. Vi registrerer likevel fortsatt et ønske om lokalt handlingsrom, selv om det uttrykkes at noen standarder bør bli tydeligere.

### 8.3 Gode og tilgjengelige tjenester

Gjennom intervjuene er det flere som tar til orde for at NAV-kontoret må være mer tilgjengelig for brukerne. I materialet finner vi ytterpunkter, der noen veldig få ønsker å stenge drop-in, til de som ønsker å ha åpent fra kl. 8 til 16. Vi ser imidlertid at mange nevner åpenhet og tilgjengelighet som tiltak som fungerer forebyggende mot vold og trusler. Flere uttrykker også at de ønsker bedre tid til oppfølging og samtaler.

*Man uttrykker ikke et ønske om å være tilgjengelig med de åpningstider man har.*

(leder, NAV-kontor)

*Vi må ha mer samtaler med brukerne. Mye saksbehandling og lite oppfølging i dag.*

(leder, NAV-kontor)

I intervjuene er det flere som peker på at brukerne må få rett tjeneste til rett tid. Manglende tilgjengelighet kan skape uheldige hendelser. Det samme kan manglende svar på søknader i tide.



## 9. AVSLUTNING

Gjennom prosjektet har vi sett at det fortsatt er mange ansatte i NAV som opplever både trusler og andre former for trakassering eller sjikane når de utfører arbeidet sitt. Ansatte i NAV opplever sjelden fysisk vold i arbeidet sitt, og det har blitt færre voldshendelser de siste årene. Det er få svært alvorlige voldshendelser, men de får store konsekvenser for både enkeltansatte og arbeidsmiljøet.

Noen ansatte i NAV er spesielt utsatt, og det taler for særskilt oppmerksomhet rundt forebyggende og skadereduserende tiltak for å sikre et forsvarlig arbeidsmiljø for disse ansatte. Det dreier seg i hovedsak om ansatte som bemanner telefonen og digitale kommunikasjonskanaler i NAV Kontaktsenter, ansatte som jobber i publikumsmottak ved NAV-kontorene, og ansatte som arbeider med kommunale oppgaver ved kontorene. Det er videre en tendens til at yngre ansatte både er mer utsatt for hendelser og i mindre grad føler seg trygge på jobb. Kvinnelige ansatte er ikke mer utsatt for hendelser enn sine mannlige kollegaer, men opplever likevel mindre trygghet i arbeidshverdagen.

Det er positivt at de fleste ansatte stort sett føler seg trygge på jobb, og de fleste er også fornøyde med arbeidet som gjøres for å ivareta sikkerheten. Samtidig er det flere ansatte som føler seg utrygge på jobb i NAV og som mener at sikkerheten ikke er godt nok ivaretatt, noe som er viktig å ta på alvor både i den enkelte enhet og i det videre tiltaksarbeidet i NAV.

Det er generelt høy bevissthet om temaet vold og trusler mot ansatte i NAV. Det finnes en rekke rutiner og dokumenter på området, og mange eksempler på at det jobbes godt med lokale tiltak. Disse er ofte rettet mot den fysiske utformingen og sikring av NAV-kontorene.

Vi finner ikke en like gjennomgående praksis i å gjennomføre opplæring og trening i å forebygge og begrense vold og trusler, eller andre mellommenneskelige tiltak som kan forebygge at det oppstår konflikter eller hendelser. Det finnes likevel eksempler på at det jobbes godt med dette. For eksempel har NAV Kontaktsenter

de senere årene jobbet systematisk med opplæring i konfliktdempende kommunikasjon i alle møter mellom ansatte og brukere av NAV sine tjenester.

### **Områder med særskilt forbedringspotensial**

Prosjektet har identifisert flere områder med særskilt behov for videreutvikling eller nye tiltak for å forebygge og redusere vold og trusler.

### **Opplæring, trening og øvelser**

I forskrift om utførelse av arbeid (§ 23 A-2) slås det fast at ansatte skal få nødvendig opplæring, øvelser og regelmessig trening i både forebygging og håndtering av volds- og trusselsituasjoner. En slik systematisk og regelmessig opplæring er i dag ikke gjennomført for mange ansatte som møter brukere i NAV; dette gjelder også ved NAV-kontorene. Mer enn halvparten av de ansatte i brukernære enheter har ikke mottatt noen opplæring eller trening det siste året, og en betydelig andel har gått i flere år uten å motta opplæring eller trening.

Mange ansatte vi snakket med, hadde mottatt en form for grunnopplæring eller hatt en fagdag tilbake i tid, men de fleste etterlyste hyppigere trening og øvelser. Eksempler på innhold som ble etterspurt i opplæringen, var mer kunnskap om individuelle forhold og risikofaktorer ved psykisk sykdom eller rusmisbruk, kompetanse i konfliktdempende kommunikasjon samt øvelser og trening i hva man kan gjøre ved en alarm eller pågående truende situasjon.

### **Systematiske risikovurderinger**

Arbeidsgivere skal kartlegge forhold ved arbeidssituasjonen som kan medføre at arbeidstakere blir utsatt for vold og trusler. Undersøkelsene tyder på at det ikke er en felles forståelse av hva som ligger i systematisk risikovurdering av vold og trusler i NAV. I undersøkelsene fant vi at det for ofte ikke gjøres vurderinger av risiko før møter ansatte har utenfor NAV-kontorene. I de sentrale NAV-rutinene beskrives det at risikovurdering av HMS-forhold skal utføres minst én gang i året. I dette inngår særskilte krav til risikovurdering av vold og trusler mot ansatte. Omtalene av både «årlige» og

«systematiske» risikovurderinger av ulike forhold ser ut til å skape noe forvirring rundt hvorfor og hvor ofte slike vurderinger skal gjøres.

### **Oppfølging etter en hendelse**

Den emosjonelle belastningen ved å bli utsatt for trusler og sjikane over tid trekkes fram som noe av det mest problematiske fra ansatte og verneombud. Lederstøtte og gode tiltak etter en uønsket hendelse ser ut til å redusere denne belastningen. Oppfølgingen av ansatte etter en hendelse ser imidlertid for ofte ut til å være fraværende eller mangelfull. Ansatte rapporterer at det ofte ikke gjøres noen ting, også ved de mer alvorlige hendelsene. I de tilfellene der ansatte får tilbud om en samtale med nærmeste leder, skjer dette i flere tilfeller påfølgende arbeidsdag. Det virker ikke som det er noen systematikk i oppfølgingen av ansatte etter den umiddelbare samtalen med lederen. Flere ansatte uttrykte ønske om en eller flere oppfølgings-samtaler med lederen en tid etter hendelser. Bruk av samtaler med bedriftshelsetjeneste, psykolog eller andre eksterne ressurspersoner ser også ut til å være lite brukt, selv etter de mer alvorlige hendelsene. Det er også store variasjoner i om det gis oppfølging eller settes inn tiltak overfor personer som har stått bak en trussel eller annen uønsket hendelse.

### **Avvikshåndtering**

Hvorvidt ansatte og brukere følges opp i etterkant av en hendelse, kan avhenge av både rutiner og ledelse og av hvorvidt ansatte forteller om og avviksmelder en hendelse. Flere ansatte og ledere forteller om ulike terskler for å avviksmelde. De opplever at underrapportering er utbredt, spesielt for hendelser som ikke umiddelbart framstår som akutte eller alvorlige. Underrapportering av avvik ser også ut til å handle om utfordringer med de statlige og kommunale avvikssystemene og hvilke rutiner som er etablert for å ta disse i bruk. Mange ledere og verneombud får heller ikke fortløpende tilgang til alle avvik som meldes ved sin enhet. Per i dag er ikke avviksrapporteringen et fullgodt utgangspunkt for systematisk læring og forbedring. Avvikstillene er også mangelfulle som styringsdata for vold og trusler i NAV. Andre kilder, som den årlige ansattundersøkelsen, er dermed viktige for å beskrive utviklingen i vold, trusler og sjikane mot ansatte.

### **Organisering, roller og ressurser i arbeidet med vold og trusler**

Dokumentgjennomgang og intervjuer med leder i NAV viser at det er et behov for å tydeliggjøre og synliggjøre forebygging og oppfølging av vold og trusler som et eget fagområde i NAV, og styrke samarbeidet mellom de ulike avdelingene og fagmiljøene som har et delansvar for området vold og trusler mot ansatte. Det innebærer Arbeids- og velferdsdirektoratet, fylkeskontorene og resultatområdene samt partnerskapet i NAV-kontorene.

Samtidig er det behov for å rydde opp i og tydeliggjøre dokumentene som omhandler vold og trusler, spesielt minimumsstandarden for utforming og fysisk sikring av NAV-kontorer.

Videre er det behov for at partnerskapet setter vold og trusler på agendaen og samarbeider om å koordinere rutinen sine innenfor det systematiske HMS-arbeidet, og sikrer nødvendig bistand og veiledning til ledere med arbeidsgiveransvar og verneombud i arbeidet med vold og trusler.

### **Fysisk sikring og utforming av lokaler**

Vi finner eksempler på at ansatte, verneombud og ledere mener at den fysiske sikkerheten på arbeidsplassen bør styrkes. Ofte handler dette om at den eksisterende minimumsstandarden for fysisk sikring ikke er oppfylt. Ved NAV-kontorene ser størrelsen på kontoret ut til å påvirke hvor mange fysiske sikringstiltak som er gjort. Ledere ved flere NAV-kontorer trekker fram at fysiske tiltak er kostbare, at det kan være byggetekniske utfordringer ved eldre bygg, og usikkerhet rundt hvordan minimumsstandarden skal forstås innenfor de enkelte beskrivelsene. Det er samtidig noe ulik oppfatning av hva som best bidrar til å forebygge og avverge vold og trusler ved NAV-kontorene, hvor enkelte vektlegger den fysiske sikringen spesielt høyt, mens andre legger spesielt mye vekt på tilgjengelighet og gode relasjoner til de som oppsøker NAV. I våre undersøkelser er det imidlertid få som har tatt til orde for å innføre nye, fysiske barrierer mellom ansatte og personer som oppsøker NAV-kontor. Flere peker i stedet på at det er en sammenheng mellom åpne og tilgjengelige tjenester og de ansattes sikkerhet, og at for mange fysiske barrierer kan bidra

til mistenkeliggjøring og svekke relasjonen mellom ansatte og brukere. Ved flere NAV-kontorene vi besøkte ble det jobbet med å utforme publikumsmottak og lokaler som både er trygge og oppleves som imøtekommende. Det kan handle om fargevalg, møbler, bilder på veggene og så videre. Andre eksempler er bruk av en «svevevert» eller vokter som hilser velkommen.

### **Samarbeid og informasjonsdeling**

Samarbeid og deling av opplysninger om enkeltpersoner med andre tjenester har lenge vært et tema i sikkerhetsarbeidet i NAV. Undersøkelsene viser at det fortsatt er flere utfordringer og uløste spørsmål når det gjelder samarbeid og spesielt deling av opplysninger rundt enkeltbrukere. Det er i møter med spesialisthelsetjenesten og psykiatrien deling av informasjon oppleves som vanskeligst.

I intervjuene trekkes det fram at det oppleves som greit å dele informasjon når de opplever en hendelse som truer liv og helse, men at det er utfordrende å dele informasjon som kan forebygge hendelser på bakgrunn av tidligere historikk eller antydninger som ikke er en eksplisitt trussel om vold. Det tyder på at det fortsatt er uklarhet rundt juridiske vurderinger og rutiner for deling av slik informasjon.

Flere personer med sammensatte og langvarige hjelpebehov stiller krav til tettere samarbeid mellom for eksempel NAV og helsetjenestene. Krav om samarbeid rundt brukere av ulike offentlige tjenester er nedfelt i NAV-loven § 15a, Lov om sosiale tjenester i NAV, helselovgivning – IP med mer. Det er også beskrevet i Veileder til partnerskapsavtalen at eierne av NAV-kontoret skal vurdere hvilke tjenester og aktører NAV-kontoret trenger å samarbeide med, ut fra brukernes behov. Dette kan innebære behov for mer formalisert samarbeid mellom NAV-kontoret og utdanningssektoren, helseforetak, arbeidsgivere, flyktningetjenesten, boligkontor, barneverntjenesten med flere.

### **Tilgjengelighet og kvalitet i tjenester**

Noe flere ansatte er opptatt av, er at «rett tjeneste til rett tid» i seg selv kan avverge eller dempe konflikter. Det varierer hvordan NAV-kontorene, og spesielt de sosiale tjenestene, er tilgjengelige for brukerne sine. Det handler ofte om åpningstider i publikumsmottak, telefontider, om det finnes en egen vakttelefon for sosiale tjenester, og om en kan søke om akutte tjenester (sosialhjelp) utenom kontorets ordinære åpningstid. Det at NAV-ansatte framstår som tilgjengelige og med et ønske om å hjelpe den enkelte, styrker også arbeidsrelasjonen mellom brukere og ansatte og vil i sin tur kunne redusere misforståelser, konflikter og uønskede hendelser. Noen NAV-kontorer vi besøkte, hadde valgt å organisere egne team rundt brukerne med store og sammensatte hjelpebehov. Der fikk enkelte brukere betydelig styrket tilgjengelighet til NAV sine tjenester, for eksempel ved å ha egne telefonnummer direkte til veiledere eller ved at møter og hjelp til søknader ble flyttet fra NAV-kontoret og ut til samarbeidspartnere eller boinstitusjoner.

Ved alle NAV-kontorene vi besøkte var man opptatt av at relasjoner og god kjennskap til folks livssituasjon er viktig for å oppfatte signaler om frustrasjon eller aggresjon, for å kunne planlegge møter godt og derigjennom forebygge vold og trusler. Kompetanse i relasjonsarbeid, nok tid til individuell veiledning og samarbeid med andre helse- og velferdstjenester blir ofte nevnt.

### **Forebygging må skje i det daglige**

NAV har en nulltoleranse for vold og trusler. Med dette som utgangspunkt jobbes det for å minimere risiko og uønskede hendelser. Det vil allikevel gjenstå en risiko knyttet til det å jobbe i NAV, gitt NAV sitt samfunnsoppdrag og omfanget av mennesker i ulike livssituasjoner som NAV skal møte. Det er også ønskelig at det ikke bygges barrierer som reduserer tilgjengelighet eller uttrykker mistillit mellom NAV og brukerne.

Man vil nok aldri kunne finne en perfekt og endelig avveining mellom hva som best ivaretar de ansattes sikkerhet, og som samtidig gir forsvarlige, gode og tilgjengelige tjenester. Derimot vil en løpende samtale og bevissthet om disse problemstillingene bidra til en bedre, felles forståelse av hvilke tiltak som kan og bør prioriteres.

Hovedkonklusjonen fra prosjektet er at vurderingene av hva som forebygger vold og trusler, må være en integrert del av det daglige arbeidet i NAV. Det kan ikke reduseres til årlige risikovurderinger, enkeltstående temadager eller hastetiltak etter en alvorlig hendelse.

Vi opplever at NAV har kommet langt når det gjelder å skape en slik felles bevissthet.

## 10. PROSJEKTETS FORSLAG TIL TILTAK

I dette kapitlet presenteres prosjektets forslag til nye eller forsterkede tiltak for å forebygge og håndtere vold, trusler og andre uønskede hendelser mot ansatte.

To av tiltakene (A og B) er tidligere vedtatt av styringsgruppen for prosjektet. Arbeidet med å gjennomføre disse er allerede igangsatt av Arbeids- og velferdsdirektoratet i samarbeid med KS:

### A: Opplæring, øving og trening

Det utarbeides et program for opplæring, øvelser og trening. Programmet må blant annet

- inneholde definisjoner av begrepene *opplæring*, *øving* og *trening*, herunder kompetansekrav
- inneholde en presisering av at stat og kommune har et felles ansvar
- inneholde en tydeliggjøring av ledernes ansvar
- differensieres mellom til ledere, ansatte med og uten brukerkontakt og vernetjenesten
- inneholde en differensiering av type og arena for brukermøter
- omfatte både teoretisk og praktisk kompetanse
- redegjøre for anbefalt hyppighet og omfang
- tydeliggjøre at opplæring, øvelser og trening skal settes i sammenheng med kartlagt risiko ved enheten

Programmet må struktureres slik at både forebyggende tiltak, rutiner for å håndtere en hendelse og oppfølging av ansatte og brukere etter hendelser blir ivaretatt. Programmet må ta utgangspunkt i krav og strukturer i aktuelle forskrifter.

Programmet må inngå i det systematiske HMS-arbeidet, og aktivitetene må inngå i internkontrollsystemet som sikrer oppfølging av gjennomføringen – herunder at det gjennomføres en evaluering som bidrar til læring.

Programmet må gjøres lett tilgjengelig på Navet. Det må også være tilgjengelig for kommuneledelsen.

Prosjektet anbefaler at det settes ned en prosjektgruppe ledet av HR i Arbeids- og velferdsdirektoratet med representanter fra Arbeids- og tjenestelinjen og KS. Prosjektgruppen må hente inn fagressurser ut fra behov i utarbeidingen av programmet og innholdet i dette. Prosjektet må i sitt arbeid gjennomgå materiale som allerede foreligger, og innarbeide dette i programmet. Det anbefales at arbeidet starter nå (oktober 2022) og ferdigstilles innen juni 2023. Utarbeiding av en kommunikasjons- og gjennomføringsplan må være en del av prosjektgruppens mandat.

Som et strakstiltak anbefaler prosjektet at man tar opp viktigheten av å gjennomføre opplæring, øving og trening i neste Arbeids- og velferdsdirektørens topplederforum. Her må det også komme tydelig fram hva som er leders ansvar, og gis en oversikt over eksisterende materiell og hvor dette finnes. Dette må følges opp i styringsdialogen. Fylkesdirektørene får ansvar for at dette også tas opp i partnerskapene senest innen utgangen av 2022. Lederne for de ulike linjene i Arbeids- og velferdsdirektoratet får ansvar for å ta opp dette i sine linjer.

### B: Tiltak: standard for trygge brukermøter i NAV

Dagens «Minimumsstandard med krav til fysisk utforming og sikring av NAV-kontor» må tydeliggjøres og utvides.

Med tydeliggjøring menes at dagens krav må gjøres tydeligere og gi mindre rom for tolking. Det må komme tydelig fram hva som er obligatorisk<sup>51</sup>, og hva som er gjenstand for lokale vurderinger og tilpasninger. Vurderingene må baseres på risikovurderinger, og det må eventuelt settes inn kompensierende tiltak. Kravene i standarden må knyttes til relevante lover, forskrifter og retningslinjer.

<sup>51</sup> Det skilles mellom hva som er obligatorisk i hht lov og forskrift, og hva man foreslår at partnerskapene kan vedta som obligatorisk innenfor sitt område.

En utvidelse sikter ikke bare til strengere krav til fysiske barrierer og lignende, men også en utvidelse til andre områder som er viktige for de ansattes sikkerhet i NAV. Det gjelder blant annet å utvide standarden til også å inkludere

- alle ansatte med brukerkontakt, og brukerkontakt på ulike arenaer
- fysiske brukermøter på NAV-kontorer
- fysiske brukermøter på NAV-lokasjoner
- fysiske brukermøter utenfor NAV (hos samarbeidspartner, hjemmebesøk, bruk av bil og lignende)
- digitale og telefoniske brukermøter
- alenearbeid
- hjemmekontor og lignende
- krav til systematisk opplæring, øving og trening
- systematisk risikovurdering

Det må utarbeides veiledere og funksjonsbeskrivelser til «Standard for trygge brukermøter i NAV» der det er aktuelt.

Prosjektet anbefaler at prosjektgruppen som får ansvar for å utarbeide et program for opplæring, øving og trening, også får ansvar for å utarbeide «Standard for trygge brukermøter i NAV». Prosjektgruppen må også her hente inn fagressurser ut fra behov til utarbeidingen av ny standard. Det anbefales at arbeidet starter nå (oktober 2022) og ferdigstilles innen juni 2023. En del av prosjektgruppens mandat må være å utarbeide en kommunikasjons- og gjennomføringsplan.

Standarden må vedtas i begge linjer. Partnerskapet mellom stat og kommune må gi sin tilslutning til standarden. Standarden må ha et tydelig krav til utforming som ikke er til hinder for brukermøtene. Mulighet for brukermøter andre steder enn på NAV kontoret må være med.

**Prosjektgruppen legger videre fram følgende forslag til tiltak:**

## **C: Forebygging av hendelser gjennom kvalitet, tilgjengelighet og samarbeid**

### **Tiltak 1: Innhente kunnskap om og eksempler på god praksis når det gjelder kvalitet, tilgjengelighet og samarbeid for å forebygge konflikter, vold og trusler**

Flere NAV-kontorer har jobbet over tid med ulike tiltak som de mener forebygger konflikter, vold og trusler. Det kan omhandle utforming av publikumsmottak og lokaler, egne ressurser eller team for å styrke oppfølgingen, spesielt for personer med sammensatte behov, tid til å bygge relasjoner og kjennskap til brukers livssituasjon.

Prosjektet anbefaler derfor

- at det innhentes og systemiseres kunnskap og eksempler på ulike måter å jobbe med disse områdene på, der kunnskapsinnhenting kan være et utgangspunkt for innretning av tjenester og arbeid med å forebygge vold og trusler

### **Tiltak 2: Beskrive og tydeliggjøre det juridiske handlingsrommet for å dele personopplysninger**

Prosjektet anbefaler

- at det utarbeides en praktisk veileder for ansatte i NAV som tydeliggjør lovverket og handlingsrommet rundt deling av personopplysninger, både innad i de ulike NAV-kontorene, mellom de ulike enhetene i NAV og mellom NAV og andre samarbeidspartnere
- at det foretas en bred juridisk betenkning av muligheter og hindringer for å dele personopplysninger når dette kan forebygge eller avverge vold og trusler mot ansatte, både internt i NAV og med samarbeidspartnere. Dette vil kreve juridisk kompetanse på mange ulike områder og lovverk

### **Tiltak 3: Styrke samarbeidet med andre tjenester**

NAV-ansatte trekker fram manglende samarbeid og informasjonsdeling rundt brukere som kan utgjøre en fare for seg selv eller andre, som en risiko. Analysen vår viser stor variasjonen når det gjelder samarbeid med eksterne samarbeidspartnere.

Prosjektet anbefaler:

- at NAV-kontorene og andre enheter med brukerkontakt i NAV tar initiativ til å styrke, videreutvikle og formalisere samarbeid med relevante aktører, som andre kommunale tjenester, kriminalomsorgen, politi, spesialisthelsetjenestene og relevante private, ideelle og/eller frivillige aktører.

#### **Tiltak 4: Kompetanse**

Prosjektet anbefaler:

Kompetanse er sentralt i håndtering av komplekse problemstillinger, kommunikasjon og relasjonsbygging, samt konflikthåndtering. Dette bør gjenspeiles både under opplæring av ansatte og ved tilsetning av nye medarbeidere som skal jobbe med de mest utsatte brukergruppene.

### **D: Styrke arbeidet med risikovurderinger i NAV**

Gjennom prosjektet er det avdekket at det er ulik praksis og forståelse av risikovurderinger knyttet til arbeidet med vold og trusler i NAV.

#### **Tiltak 1: Styrke arbeidet med risikovurderinger i NAV**

Prosjektet anbefaler

- å tydeliggjøre kravene til innhold i risikovurderingene av vold og trusler og å tydeliggjøre at dette gjelder alle brukernære enheter i NAV
- å skille mellom
  - den systematiske og forebyggende risikovurderingen som gjøres i forbindelse med planlegging og utforming av arbeidet
  - den situasjonsbestemte risikovurderingen som gjøres ved utførelsen av arbeidet

### **E: Forsterke og tydeliggjøre fagområdet og støttefunksjonene rundt vold og trusler i NAV**

Det er behov for å tydeliggjøre og synliggjøre forebygging og oppfølging av vold og trusler som et eget fagområde i NAV, herunder å styrke samhandlingen mellom de ulike avdelingene og fagmiljøene som har et delansvar for området vold og trusler mot ansatte.

Det gjelder Arbeids- og velferdsdirektoratet, fylkeskontorene og resultatområdene samt partnerskapet i NAV-kontorene.

#### **Tiltak 1: Tydeliggjøre roller og ansvar i Arbeids- og velferdsdirektoratet**

Flere avdelinger utarbeider og står ansvarlige for ulike dokumenter på området vold og trusler. Det er viktig at direktoratet sikrer intern koordinering og lik forståelse og praksis rundt sentrale dokumenter og rutiner.

Prosjektet anbefaler

- å tydeliggjøre hvilke dokumenter og ressurser som omhandler fagområdet forebygging og oppfølging av vold og trusler, og hva som omhandler øvrig sikkerhet og beredskap (datasikkerhet, personvern m.m.)
- å gjennomgå aktuelle rutiner og retningslinjer med mål om å forenkle og tilgjengeliggjøre

#### **Tiltak 2: Tydeliggjøring av roller og ansvar på fylkeskontorene og de andre resultatområdene.**

Prosjektet anbefaler

- at fylkeskontorene og resultatområdene som har brukerkontakt, styrkes med egne roller innenfor fagområdet forebygging og oppfølging av vold og trusler i tillegg til området sikkerhet og beredskap, og at det sikres tilstrekkelige ressurser og kompetanse til at oppgavene kan ivaretas
- at de sørger for at det er nødvendig kompetanse og ressurser som kan gi støtte på aktuelle områder, som risikovurderinger, fortløpende håndtering av avviksmeldinger og tilrettelegging for opplæring/øvelser

#### **Tiltak 3: Tydeliggjøring av roller og ansvar i partnerskapene**

Analysen vår viser at det er stor variasjon om og hvordan sikkerhet settes på dagsorden i partnerskapene.

Prosjektet anbefaler

- at partnerskapet setter vold og trusler som en fast post på møtene sine og samarbeider om å koordinere rutinene sine innenfor det systematiske HMS-arbeidet
  - får oversikt over utvikling og innhold i hendelser og avviksmeldinger, slik at de kan

se risikobildet for ansvarsområdene sine og vurdere eventuelle tiltak

- som et minimum får en årlig oversikt over opplæring, øvelse og trening, og med utgangspunkt i dette vurderer og beslutter eventuelle tiltak

## **F: Sikre nødvendig bistand og veiledning til ledere med arbeidsgiveransvar og verneombud i arbeidet med vold og trusler**

Prosjektet anbefaler at ledere for enheter med brukerkontakt

- må kunne hente nødvendig støtte og bistand fra fagpersoner utenfor egen enhet for å utøve sitt ansvar innenfor dette fagområdet, jf. forslaget om å styrke fylkeskontorene med fagpersoner på vold og trusler
  - Aktuelle områder det kan gis støtte til, er risikovurderinger, fortløpende håndtering av avviksmeldinger og tilrettelegging for opplæring/øvelser.
- har en løpende oversikt over alle innmeldte avvik knyttet til vold og trusler i sin enhet, og bruker dette aktivt inn i risikovurderingen for tiltakssetting og forbedring og for læring i egen enhet

Prosjektet anbefaler at verneombud for enheter med brukerkontakt

- får en løpende oversikt over alle innmeldte avvik knyttet til vold og trusler i sin enhet, for å kunne være en aktiv pådriver i arbeidet med å forebygge vold og trusler

## **G: Styrke oppfølgingen av ansatte etter uønskede hendelser.**

### **Tiltak 1: Styrke leders kompetanse i oppfølging av ansatte**

Ledere med personalansvar må sikres tilgang på kompetanse, slik at de selv kan ivareta sitt ansvar i å følge opp ansatte som utsettes for uønskede hendelser. Dette kan igjen redusere legemeldt sykefravær og turnover.

Prosjektet anbefaler

- at det utarbeides et verktøy til bruk for ledere i oppfølging av ansatte som har vært utsatt for uønskede hendelser. I dette inngår å skissere hva som skal gjøres før en hendelse og rett etter en hendelse, og hva som skal gjøres på lengre sikt.
- at man sikrer en oppfølging av ledere som blir utsatt for vold og trusler på lik linje med andre ansatte.

### **Tiltak 2: Alle uønskede hendelser skal avvikssrapporteres**

Prosjektet anbefaler

- å sikre en felles forståelse blant medarbeiderne om hva en uønsket hendelse er, og at disse rapporteres som avvik
- Partnerskapene må jobbe for et felles avvikssystem for statlig og kommunalt ansatte i NAV. I Arbeids- og velferdsdirektoratet pågår et arbeid med å utvikle et avvikssystem som også kommunene kan ta i bruk. Inntil felles system er på plass så må oversikt over alle avvik gå til både statlig og kommunal leder og verneombud. Det er viktig for å sikre læring.

## **H: Styrke oppfølging og reaksjoner overfor brukere som utfører uønskede hendelser.**

Det er behov for å styrke oppfølgingen og dialogen med brukere og å kunne iverksette forholdsmessige sikkerhetstiltak (reaksjoner) i etterkant av hendelser.

Prosjektet anbefaler

- Å gjennomgå dagens praksis for å belyse hvorfor det ofte ikke gis noen oppfølging eller reaksjon overfor bruker etter hendelser
- Vurdere lovhjemmel for de ulike reaksjonsformene som brukes eller vurderes tatt i bruk overfor brukere
- At det spesielt bør ses nærmere på tiltak og oppfølging for de få brukerne som står bak flere uønskede hendelser



# 11. VEDLEGG

## Vedlegg 1: Mandat

### Gjennomgang av ansattes sikkerhet i NAV - mandat og organisering

#### Innledning

NAV har i dag nulltoleranse for vold og trusler. Likevel utsettes medarbeiderne i NAV for slike hendelser.

Det anbefales å gjennomføre en gjennomgang av ansattes sikkerhet i NAV, både personellsikkerhet og sikkerheten ved de fysiske lokasjonene. Dette grunnet drapet på en kommunal medarbeider ved NAV Årstad og den senere tids utvikling av vold og trusler mer generelt.

Noen viktige premisser for gjennomgangen er at valget nødvendigvis ikke står mellom sikkerhet og åpenhet. I tillegg til at åpenhet og tilgjengelighet er nødvendig for å utføre arbeidet, er det risiko for at konfliktnivået øker ved innføring av fysiske sperrer.

Gjennomgangen skal omfatte sikkerhet for både kommunal og statlig del av NAV-kontoret, samt øvrige enheter i NAV med brukerkontakt.

#### Gjennomgang – sikkerhet i NAV

Gjennomgangen skal omfatte følgende hovedpunkter:

1. Kartlegge nå-situasjonen for ansattes sikkerhet i NAV, med vekt på NAV-kontorene, andre enheter som utfører brukermøter og møter med brukere utenfor en egen enhet. Kartleggingen inkluderer også en redegjørelse for utviklingen av vold og trusler i NAV over tid.

2. Beskrive gjeldende regelverk, sikkerhetskrav og -rutiner for å forebygge og hindre hendelser knyttet til trusler og vold i NAV, roller og ansvar på sikkerhetsområdet samt oppfølging og rapportering av sikkerhetshendelser. Dette omfatter blant annet fysisk sikkerhet, kompetanse, øvelser, informasjonsdeling, utestengelse av brukere og samt samarbeid mellom offentlige instanser.

3. Drøfte og vurdere erfaringene med foreliggende regelverk, krav og rutiner for ansattes sikkerhet i NAV.

4. Kartlegge hvordan informasjonsdelingen både internt i NAV-kontoret, på tvers av enheter i NAV og mellom NAV og andre offentlige instanser fungerer. Det er særlig viktig å få frem muligheter og begrensninger for relevant informasjonsdeling, samt hvilke kanaler som egner seg best.

5. Redegjøre for samarbeidet mellom NAV og andre offentlig etater knyttet til sikkerhet.

6. Innhente foreliggende kunnskaper og erfaringer om sikkerhetstiltak, herunder bruk av ny sikkerhetsteknologi fra forskningsmiljøer, andre offentlige etater mm.

7. Peke på NAVs eventuelle utfordringer på sikkerhetsområdet i lys av bemanning, kompetanse, regelverk, tilgjengelighet og åpningstider i NAV-kontorene, sikkerhetskrav og -rutiner.

8. Foreslå konkrete tiltak som vil styrke ansattes sikkerhet, herunder forslag om videreutvikling av sikkerhetssamarbeidet med andre offentlige etater.

9. For nye eller reviderte sikkerhetstiltak skal det så langt som mulig anslås kostnadsestimater.

Politietterforskningen og rapport fra Arbeidstilsynet vedrørende drapet på NAV Årstad vil inngå som en del av kunnskapsgrunnlaget. Videre må deler av gjennomgangen ta utgangspunkt i de sikkerhetstiltak og forbedringer av sikkerhetssituasjonen som ble iverksatt i NAV etter drapet på NAV Grorud i 2013. Ved behov må det innhentes ytterligere kunnskapsgrunnlag.

Det skal i gjennomgangen hentes inn erfaringer og synspunkter fra NAV-kontor samt øvrige relevante enheter i NAV. Samtidig skal vi få frem erfaringer fra sikkerhetsarbeidet i andre offentlige etater.

Arbeids- og velferdsdirektøren har invitert lederne hos NAVs sentrale samarbeidspartnere til dialog om ivaretagelse av sikkerheten i førstelinjen i velferds-samfunnet. Dette omfatter kommunesektorens organisasjon, Politidirektoratet, Kriminalomsorgen, Barne-, ungdoms-, og familiedirektoratet, samt Helse-direktoratet. Formålet med møtene er å utveksle erfaringer om risiko i førstelinjen og vurdere tiltak i fellesskap. Et av områdene som vil bli diskutert, er å se på eventuelle muligheter for informasjonsdeling i spesielt utfordrende situasjoner. Erfaringer fra møtene vil bli en del av gjennomgangen.

### **Organisering**

Den foreslåtte gjennomgangen bør skje i nært samarbeid med tillitsvalgte, vernetjenesten, ledere i førstelinjen, kommunesektoren, aktuelle samarbeidspartnere og andre offentlige etater.

Gjennomgangen av sikkerheten i NAV foreslås organisert på følgende måte:

- Styringsgruppe: Arbeids- og velferdsdirektør, direktører for berørte avdelinger i Arbeids- og velferdsdirektoratet, representant for sentralt brukerutvalg i NAV, ledere fra KS og enkelte kommuner samt tillitsvalgte fra stat / kommune samt hovedverneombud i NAV

- Prosjekt: Ledes av person fra Arbeids- og tjenestelinjen i NAV samt deltakere fra direktoratet samt KS / kommunesektoren

Styringsgruppen blir forholdsvis stor og med mange deltakere og reflekterer at dette er en meget krevende og viktig sak. Det er viktig at kommunesiden deltar aktivt og tar eierskap til gjennomgangen. Videre er det vår vurdering at vi sikrer sterk medarbeiderinvolvering ved å inkludere tillitsvalgte og verneombudet i styringsgruppen i stedet for å opprette en referansegruppe i tillegg.

Det er også viktig at en i gjennomgangen sikrer god involvering fra brukerorganisasjonene. Videre blir AMU i Arbeids- og velferdsetaten involvert.

Fylkesdirektørene og direktørene for resultatområdene involveres i arbeidet på møter i topplederforum i Arbeids- og velferdsetaten. Sentralt kommunedirektørutvalg og NAV storbynettverk skal også involveres i prosessen.

## Vedlegg 2: Beskrivelse av datagrunnlag og metode

Følgende kilder er samlet inn og brukt i forbindelse med analysene i rapporten:

- spørreundersøkelse til ansatte i brukernære enheter (våren 2022)
- spørreundersøkelse til sikkerhetskoordinatorer ved alle fylkeskontorer
- rapportering/spørreundersøkelse til ledere og verneombud ved alle NAV-kontorer (våren 2022)
- fysiske besøk og individuelle intervjuer ved 28 NAV-kontorer (våren 2022)
- intervjuer med ansatte ved NAV Hjelpemidler og tilrettelegging
- intervjuer med ansatte ved NAV Kontaktsenter
- intervjuer med ansatte ved NAV Kontroll
- intervjuer med ansatte ved NAV Fylkeskontor
- intervju/samtale med kommunedirektører
- møte/samtaler med sentralt arbeidsmiljøutvalg
- møte/samtaler med hovedverneombud i NAV
- møte/samtaler med sentralt brukerutvalg
- møte/samtaler med sentralt kommunedirektørutvalg i Kommunesektorens organisasjon (KS)
- møte med direktørforum i NAV
- møte med storbynettverket NAV i KS
- møte med storbynettverk HMS i KS
- sammenstilling av statistikk fra etatens avvikssystem (ASYS)
- diverse rapporter og litteratur om vold og trusler i NAV og arbeidslivet

NB. Merk at de fleste undersøkelsene er gjennomført etter at de siste pandemiltakene var opphevet og driften ved NAV-kontor og andre enheter var tilnærmet normal. Flere av spørsmålene vi stilte, dreier seg imidlertid om erfaringer fra de siste tolv månedene og vil derfor inkludere perioder med strenge kontaktreduserende tiltak og stengte fysiske publikumsmottak.

### Spørreundersøkelsen til ansatte:

Spørreundersøkelsen var nettbasert og ble gjennomført over fire uker i februar/mars 2022. Den ble sendt på e-post til et tilfeldig utvalg av 7715 ansatte og ledere i brukernære enheter i NAV. Populasjonen (alle ansatte) i disse enhetene utgjorde ifølge ansattregisteret i NAV 20 465 ansatte vinteren/våren 2022.

Et tilfeldig uttrekk på 450 ansatte ble foretatt innenfor hvert av de aktuelle resultatområdene (f.eks. NAV Vestland og NAV Kontaktsenter).

Av 7715 ansatte som fikk tilsendt undersøkelsen, var det 4179 som åpnet undersøkelsen. 89 prosent av disse oppga innledningsvis å jobbe ved en enhet som har kontakt med brukere av NAV. Disse 3707 respondentene fikk besvare resten av undersøkelsen, mens de 466 respondentene som svarte at enheten aldri har brukerkontakt, ble sluset ut. Av de 3707 respondentene var det 3 prosent som svarte at de selv aldri har kontakt med brukere.

Basert på svarene til respondentene i vårt utvalg var det våren 2022 anslagsvis litt over 18 000 (18 214) ansatte som jobbet i en NAV-enhet med brukerkontakt, og av disse anslagsvis i overkant av 17 500 (17 668) ansatte som selv har direkte kontakt med brukere.

Svarprosenten i undersøkelsen sett opp imot utvalget av de som jobber i enheter med brukerkontakt, er på om lag 56 prosent korrigert for fravær. Det er deres svar som gjengis i denne rapporten.

Til sammen er det med ansatte fra 354 kontorer og 18 resultatområder i undersøkelsen. Svarene er representative ut fra kjønn og alder. Utvalget var stratifisert på resultatområder, og svarprosenten varierer noe på bakgrunn av kontor, resultatområde og ansettelsesform. Resultatene er derfor vektet ved etterstratifisering på antall statlige og kommunalt ansatte per kontor.

Da spørreundersøkelsen ble gjennomført, var de siste nasjonale koronatiltakene opphevet, og de fleste NAV-kontorene og andre enheter var «tilbake til normalen». Men legg merke til at mange av spørsmålene fokuserer på ‘opplevelser siste tolv måneder’. I perioden februar/mars 2021 til februar/mars 2022 var det flere perioder med strenge kontaktreduserende tiltak, for eksempel stengte fysiske publikumsmottak. Dette er viktig å ha med som kontekst ved tolking av resultatene.

### Besøk og intervjuer ved NAV-kontor

Prosjektet besøkte 28 NAV-kontor våren 2022. Kontorene ble valgt ut for å sikre både geografisk spredning og variasjon i størrelse/antall ansatte. Prosjektet

mottok i forkant informasjon fra enhetsleder om kontoret, både fysisk utforming og hvordan de har organisert arbeidet med å forebygge vold og trusler.

Ved alle kontor ble det intervjuet minst en leder (enhetsleder), en veileder og et verneombud. Informantene ved de ulike kontorene ble plukket ut av enhetsleder ved kontorene, og fikk på forhånd informasjon om prosjektet og samtykket til å delta.

Utvalget av informanter hadde god variasjon hva gjelder arbeidsoppgaver, kjønn og ansiennitet i NAV. Imidlertid var det en underrepresentasjon av kommunalt ansatte og ansatte med erfaring fra sosialtjenesten.

Intervjuene ble gjennomført individuelt, med to medlemmer fra prosjektgruppen til stede som intervjuer og referent.

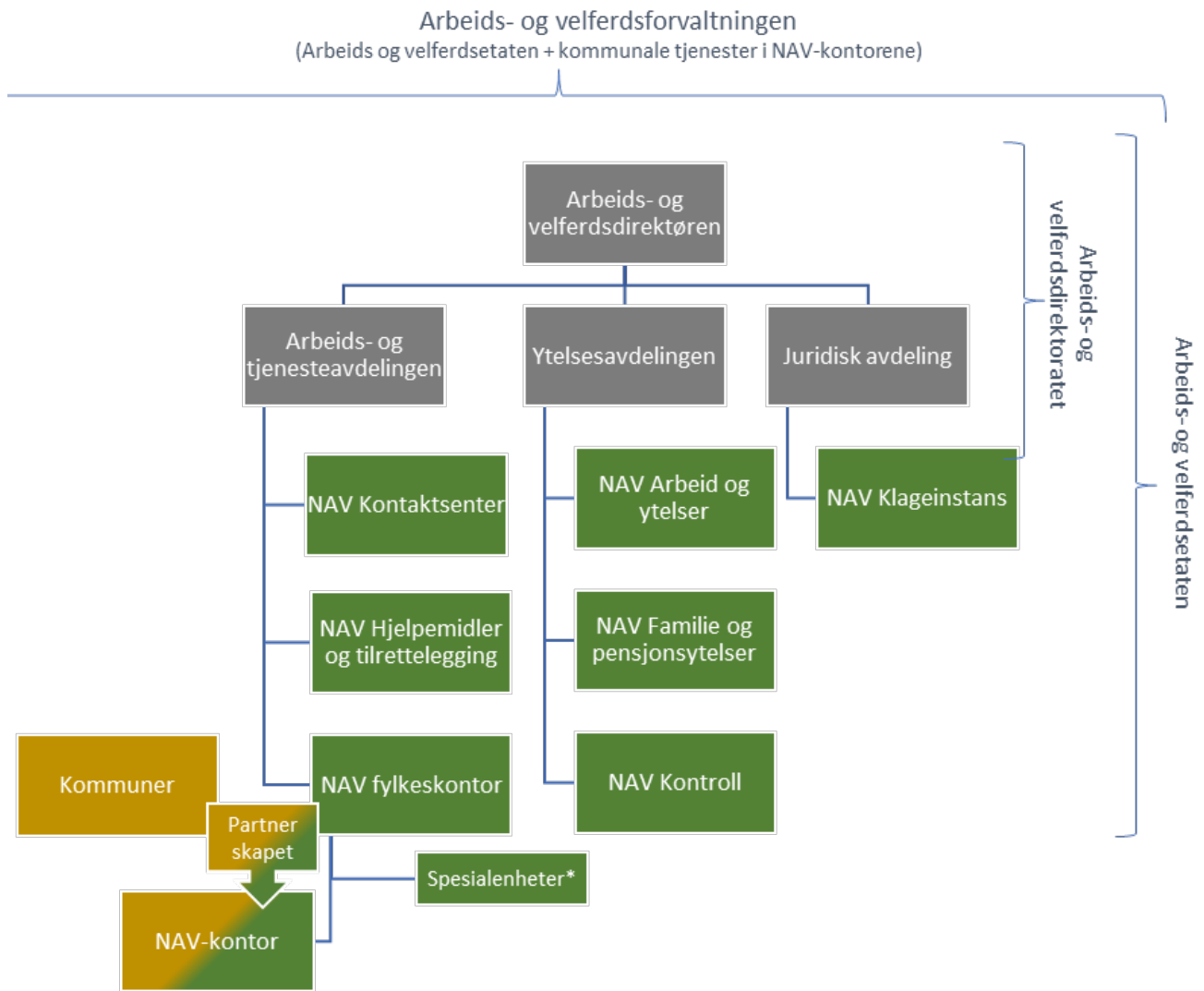
Intervjuene ble gjennomført anonymt ved at det ikke ble notert hverken navn eller andre identifiserbare opplysninger.

### **Rapportering fra ledere og verneombud ved NAV-kontor**

Våren 2022 tok prosjektet initiativ til å sende ut en obligatorisk rapportering til alle landets NAV-kontor, gjennom Arbeids- og tjenesteavdelingen i direktoratet. Rapporteringen inneholdt en rekke spørsmål om kjennetegn ved kontoret, hvilke tjenester som tilbys og hvordan det jobbes med å forebygge, håndtere og følge opp hendelser med vold, trusler og andre uønskede hendelser

234 kontor besvarte rapporteringen som ble sendt ut i form av en elektronisk spørreundersøkelse. Enhetsleder og verneombud besvarte hele undersøkelsen i fellesskap.

### Vedlegg 3: Forenklet organisasjonskart



Forenklet organisasjonskart over tjenestelinjer i NAV hvor ansatte er i kontakt med personbrukere.

\* NAV Arbeidsrådgivning, NAV Arbeidslivssenter m.m.

## Vedlegg 4: Spørreskjema – Spørreundersøkelse til ansatte 2022

Kjære medarbeider,

Etter drapet på en av våre ansatte ved NAV Årstad besluttet jeg at det skal gjøres en ny gjennomgang av ansattes sikkerhet i NAV. Som en del av arbeidet er det viktig å samle erfaringer og innspill fra ansatte som jobber i enheter med brukerkontakt.

Jeg håper derfor at du ønsker å dele dine erfaringer og synspunkter. Undersøkelsen inneholder spørsmål om dine synspunkter på rutiner og praksis på din arbeidsplass, samt om din egen erfaring med vold, trusler og trakassering.

Undersøkelsen tar mellom 10 og 15 minutter å besvare, avhengig av arbeidsoppgaver. Du kan svare på både PC og mobil, men det er raskest på PC. Du svarer ved å klikke på følgende lenke:

<%MorpheusMailLink%> (lenken er unik, ikke videre-send den til andre)

Svarene dine behandles anonymt. Ved å svare på undersøkelsen samtykker du til at vi behandler opplysningene dine slik som beskrevet nedenfor.

For mer informasjon om undersøkelsen kan du lese denne saken på Navet eller sende e-post til [n.n@nav.no](mailto:n.n@nav.no).

Takk for at du tar deg tid til å svare!

Svarfrist: 4. mars

Med vennlig hilsen  
Hans Christian Holte,  
Arbeids- og velferdsdirektør

### Behandling av dine opplysninger

Undersøkelsen sendes til et tilfeldig utvalg ansatte innenfor hvert resultatområde. Dine kontaktopplysninger er hentet fra Unit4, som er NAVs ansattregister. Dine svar samles inn anonymt, altså vil ikke dine svar knyttes til dine kontaktopplysninger.

For å gjøre undersøkelsen kortere vil vi koble på den enheten du tilhører og om du er ansatt i stat eller kommune. Dataene fra undersøkelsen benyttes kun til statistikk og analyser. Resultater vil kun gjengis på en måte som sikrer at de som har besvart undersøkelsen ikke blir gjenkjent.

Du kan når som helst trekke ditt samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, blir alle opplysninger om deg slettet. Frem til undersøkelsen avsluttes har du rett til:

- å trekke ditt samtykke
- innsyn i hvilke personopplysninger vi har registrert om deg
- å få rettet eller slettet personopplysninger om deg
- å få begrenset behandlingen av personopplysningene

Arbeider du ved en enhet/kontor som har kontakt med brukere (inkl. personbrukere, arbeidsgivere, pårørende og samarbeidspartner til bruker)?

- (1)  Ja, vi har kontakt med brukere (fysisk, telefon, video, chat, e-post, fagsystem eller brevutveksling)
- (0)  Nei, vi har aldri kontakt med brukere (undersøkelsen avsluttes)

Du svarte at din enhet aldri har kontakt med brukere av NAV. Du er ikke i målgruppen for denne undersøkelsen. Takk for at du tok deg tid til å svare.

### Ta stilling til disse påstandene om sikkerheten ved din arbeidsplass:

	Helt uenig	Litt uenig	Verken eller	Litt enig	Helt enig	Vet ikke / ønsker ikke å svare
Alt i alt opplever jeg at sikkerheten for ansatte er godt ivaretatt	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Sikkerheten for ansatte bør styrkes	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>

### Ta stilling til disse påstandene:

	Helt uenig	Litt uenig	Verken eller	Litt enig	Helt enig	Vet ikke / ønsker ikke å svare
Jeg har fått tilstrekkelig opplæring i hva jeg skal gjøre ved vold/truende situasjoner	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Ledelsen i min enhet tar sikkerhet på alvor	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Jeg er trygg på at mine kolleger hjelper meg med å håndtere vold/truende situasjoner	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Ansatte som blir utsatt for en voldelig eller truende situasjon følges opp på en god måte	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>

### Føler du deg trygg når du er på jobb?

- (1)  Aldri
- (2)  Stort sett ikke
- (3)  Verken eller
- (4)  Stort sett
- (5)  Alltid
- (99)  Ønsker ikke å svare

**I ditt arbeid, har du direkte kontakt med brukere (inkl. personbrukere, arbeidsgivere, pårørende og samarbeidspartner til bruker)? Flere valg mulig.**

- (1)  Ja, møter brukere fysisk
- (2)  Ja, på telefon eller video
- (3)  Ja, via innlogget chat
- (4)  Ja, via anonym chat
- (5)  Ja, annen skriftlig kommunikasjon (f.eks. i fagsystem, sms, e-post, fagsystem)
- (0)  Nei, har aldri kontakt med brukere
- (99)  Ønsker ikke å oppgi

**Hvilken stilling har du? Svar det som passer best.**

- (1)  Veileder overfor personbrukere og/eller arbeidsgivere (f.eks. jobbspesialist, ruskonsulent, NAV kontaktsenter)
- (2)  Saksbehandler overfor personbrukere og/eller arbeidsgivere
- (3)  Enhetsleder
- (4)  Annen leder med personalansvar
- (5)  Annen medarbeider (f.eks. økonomi, IT, HR, administrasjon)
- (99)  Ønsker ikke å oppgi

**Hva slags enhet/avdeling jobber du ved? Svar det som passer best**

- (1)  NAV-kontor
- (2)  Tiltak e.l.
- (3)  Arbeidslivssenter
- (4)  Arbeidsrådgivning / Arbeid og helse e.l.
- (5)  Annen type enhet
- (99)  Ønsker ikke oppgi

**Hvilke type arbeidsoppgaver har du? Velg de mest aktuelle**

- (1)  Saksbehandling overfor personbrukere (søknader, klagesaker, kontroll saker el.l.)
- (2)  Veiledning/oppfølging av personbrukere
- (3)  Saksbehandling overfor arbeidsgivere (søknader, klagesaker, kontroll saker el.l.)



- (4)  Veiledning/oppfølging av arbeidsgivere
- (5)  Andre oppgaver med brukerkontakt
- (6)  Andre oppgaver uten brukerkontakt (f.eks. administrasjon, ledelse, IT, HR m.m.)
- (99)  Ønsker ikke å oppgi

**Innen hovedsakelig hvilke fagområder jobber du med veiledning/oppfølging og/eller saksbehandling?  
Flere valg mulig**

- (1)  Sosiale tjenester i NAV (sosialhjelp, bolig, kvalifiseringsprogrammet, individuell plan, råd og veiledning)
- (2)  Andre kommunale tjenester organisert i NAV (f.eks. rus, psykisk helse, introduksjonsprogrammet for nyankomne innvandrere)
- (3)  Arbeidssøkere (inkl. dagpenger)
- (4)  Personer med nedsatt arbeidsevne (inkl. arbeidsavklaringspenger uførepensjon)
- (5)  Sykemeldte (inkl. sykepenger)
- (6)  Alderspensjon
- (7)  Familieytelser (inkl. barnetrygd, foreldrepenger, kontantstøtte m.m.)
- (8)  Hjelpemidler og tilrettelegging
- (9)  Tolketjenester
- (10)  Annet rettet mot arbeidsgivere (f.eks. rekruttering, tilrettelegging, IA-arbeid) m.m.)
- (11)  Andre områder enn det som er nevnt over
- (99)  Ønsker ikke å oppgi

**Innen hvilke av følgende sosiale tjenester i NAV veileder og/eller saksbehandler du? Flere valg mulig**

- (1)  Økonomisk sosialhjelp
- (2)  Midlertidig boligtilbud
- (3)  Råd og veiledning
- (4)  Kvalifiseringsprogrammet (KVP)
- (5)  Individuell plan
- (99)  Ønsker ikke å svare

**Innen hvilke andre kommunale tjenester i NAV veileder og/eller saksbehandler du? Flere valg mulig**

- (1)  Rus
- (2)  Psykisk helse
- (3)  Introduksjonsprogrammet for nyankomne innvandrere
- (4)  Andre kommunale tjenester i NAV
- (99)  Ønsker ikke å svare

**Arbeider du hovedsakelig med statlige eller kommunale oppgaver?**

- (1)  Statlige
- (2)  Kommunale
- (3)  Både statlige og kommunale
- (99)  Ønsker ikke å oppgi

**Arbeider du hovedsakelig med noe av følgende? Flere valg mulig**

- (1)  Publikumsrettet (fysisk)
- (2)  Besvare telefon fra brukere (Kontaktsenter, vakttelefon, sentralbord)
- (3)  Besvare innlogget eller anonym chat
- (4)  Ingen av disse
- (99)  Ønsker ikke å svare

**Arbeider du hovedsakelig med bestemte aldersgrupper?**

- (1)  Nei
- (2)  Ja, yngre brukere (f.eks. under 30 år)
- (3)  Ja, eldre brukere (f.eks. over 30 år)
- (99)  Ønsker ikke å oppgi

**Når du har samtaler med bruker (fysisk, telefon, video), er det mest:**

- (1)  Avtalte samtaler (f.eks. planlagte møter/telefonsamtaler)
- (2)  Ikke-avtalte samtaler (f.eks. dropin-møter, telefon med bruker)
- (3)  Omtrent like mange avtalte og ikke-avtalte samtaler
- (99)  Ikke aktuelt / ønsker ikke å svare

### Hvor ofte er du i kontakt med:

	Daglig	Ukentlig	Månedlig	Sjeldnere	Aldri	Ønsker ikke å svare
Personbrukere	(4) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Pårørende/familie av bruker	(4) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Arbeidsgivere	(4) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Andre samarbeidspartnere/aktører rundt personbruker	(4) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>

### Hvor ofte møter du brukere fysisk?

	Daglig	Ukentlig	Månedlig	Sjeldnere	Aldri	Ønsker ikke å oppgi
På kontoret/NAV-lokalene	(4) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Hjemmebesøk	(4) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Hos arbeidsgiver eller andre samarbeidspartnere	(4) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Andre steder utenfor NAV-lokalene (f.eks. på kafe, gå tur sammen)	(4) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>

### Hvor ofte er du i kontakt med brukere på følgende måter:

	Daglig	Ukentlig	Månedlig	Sjeldnere	Aldri	Ikke aktuelt / ønsker ikke å oppgi
På telefon eller video	(4) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Chat (innlogget eller anonym)	(4) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Annen skriftlig kontakt (SMS, dialog i aktivitetsplan/fagsystemer, e-post, brev eller andre kanaler)?	(4) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>

**Hvor mange brukere har du kontakt med en typisk arbeidsdag? Svar det som passer best**

	0	1-2	3-4	5-9	10-19	20-29	30 eller flere	Ønsker ikke å oppgi
I fysiske møter (i eller utenfor NAV-lokalene)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(6) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
På telefon/video	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(6) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
I chat (anonym eller innlogget)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(6) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
I annen skriftlig kommunikasjon (f.eks. sms, aktivitetsplan/fagsystem, e-post, brev)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(6) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>

**Er du trygg på hva du skal gjøre dersom det oppstår truende eller farlige situasjoner med brukere?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  Verken eller
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (99)  Ikke aktuelt / ønsker ikke å svare

**Er du redd for å bli utsatt for vold, trusler, trakassering eller sjikane i din arbeidshverdag?**

- (0)  Aldri
- (1)  Stort sett ikke
- (2)  Verken eller
- (3)  Stort sett
- (4)  Alltid
- (99)  Ønsker ikke å svare

**Hva mener du er de viktigste tiltakene for å skape en trygg og sikker arbeidsplass? Velg maks 3 tiltak:**

- (1)  Fysisk sikring (inkl. vekter, låste dører, pleksiglass m.m.)
- (2)  Lokaler som fremmer trivsel for bruker og ansatt (inkl. møbler, blomster, farger m.m.)
- (3)  Tydelige retningslinjer om sikkerhet
- (4)  Teoretisk og praktisk opplæring i sikkerhet
- (5)  Styrke ansattes kompetanse på relasjonsarbeid og brukerinvolvering
- (6)  At bruker lett kommer i kontakt for råd og veiledning (inkl. åpningstid, svartid, å finne fram til rett person)
- (7)  At bruker får rett tjeneste og ytelse til rett tid (inkl. vedtakstid, riktig utmåling av ytelser)
- (8)  Godt samarbeid rundt enkeltbrukere (internt i NAV og med samarbeidspartnere)
- (9)  Kollegastøtte: Et godt arbeidsmiljø med ansatte som kjenner og støtter hverandre
- (10)  Sammensetning av personalgruppe (inkl. ulike fagkompetanse, erfaring, alder, kjønn, språk- og minoritetsbakgrunn)
- (11)  Bemanning (inkl. grunnbemanning, vikarbruk)
- (12)  Gode vurderinger av sikkerhet ved alenearbeid
- (13)  Tydelige og forutsigbare regler, avtaler og vedtak (inkl. klarspråk)
- (99)  Ønsker ikke å svare

**Har du ett forslag til hvordan sikkerheten for ansatte på din arbeidsplass kan styrkes?:**

- (1)  Nei/ønsker ikke å svare
- (2)  Ja, skriv kort: \_\_\_\_\_

**Er det rutiner på arbeidsplassen for hvordan ansatte kan redusere risiko for vold/farlige situasjoner i samtaler/møter med brukere?**

- (0)  Nei
- (1)  Vet ikke
- (2)  Ja, men jeg har lite kjennskap til rutinene
- (3)  Ja, og jeg har noe kjennskap til rutinene
- (4)  Ja, og jeg er godt kjent med rutinene
- (99)  Ønsker ikke å svare

### Gjør du eller andre noen vurderinger av sikkerheten før du møter brukere utenfor NAV-lokalene?

	Vet ikke	Nei	Ja, men ikke rutinemessig	Ja, det gjøres stort sett/alltid	Møter aldri brukere på denne måten	Ønsker ikke å svare
Ved hjemmebesøk	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Ved møter hos arbeidsgiver eller andre samarbeidspartnere	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Ved kjøring av bil med bruker	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Ved andre planlagte møter/ aktiviteter utenfor NAV-lokalene (f.eks. på kafé, gåtur osv.)	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>

### Hvem gjør som oftest vurderinger av sikkerhet i forkant av brukermøter utenfor NAV-lokalene?

	Jeg selv	Min leder	En av mine kolleger	Min leder i fellesskap med meg eller kollega	Møter aldri brukere på denne måten	Ønsker ikke å svare
Ved hjemmebesøk	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Ved møter hos arbeidsgiver eller andre samarbeidspartnere	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Ved kjøring av bil med bruker	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Ved andre planlagte møter/ aktiviteter utenfor NAV-lokalene (f.eks. på kafé, gåtur osv.)	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>

### Hvis du ønsker å ha med en kollega/leder i møte med bruker, er det mulig å få til?

- (1)  Vet ikke/ har ikke vært aktuelt
- (2)  Det er sjelden/aldri mulig
- (3)  Det varierer (f.eks. med bemanning eller om leder er tilgjengelig)
- (4)  Det er stort sett / alltid mulig
- (99)  Ønsker ikke å svare

### Har du deltatt på opplæring om sikkerhet ved brukermøter i NAV?

	Ja	Nei	Vet ikke / ønsker ikke å svare
Generell/teoretisk opplæring om sikkerhet	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Praktisk opplæring/trening i å forbygge farlige situasjoner (inkludert konfliktdepende kommunikasjon, rollespill m.m.)	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Praktisk opplæring/trening i håndtering av voldssituasjoner (inkl. selvforsvarsteknikker, rollespill o.l.)	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>

### Hva var innholdet i opplæringen om sikkerhet? Skriv stikkord, eller gå videre om du ikke ønsker å svare.

Generell/teoretisk opplæring	_____
Praktisk opplæring/trening for å forebygge farlige situasjoner	_____
Praktisk opplæring/trening i håndtering av voldssituasjoner	_____

### Var opplæringen om sikkerhet nyttig?

	Svært lite nyttig	Ganske lite nyttig	Verken eller	Ganske nyttig	Svært nyttig	Vet ikke / ønsker ikke å svare
Generell/teoretisk opplæring	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Praktisk opplæring/trening for å forebygge farlige situasjoner	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Praktisk opplæring/trening i håndtering av voldssituasjoner	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>

### Hvor lenge er det siden du sist deltok i opplæring om sikkerhet (i forbindelse med brukermøter)?

	I løpet av de siste 6 månedene	I løpet av de siste 12 månedene	1-2 år siden	3-4 år siden	5 år siden eller mer	Vet ikke / husker ikke
Generell/teoretisk opplæring om sikkerhet for ansatte	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Praktisk opplæring/trening i å forbygge at farlige situasjoner oppstår	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Praktisk opplæring/trening i håndtering av voldssituasjoner	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>

### Hvordan registrerer dere vold, trusler, trakassering, sjikane på din arbeidsplass?

- (1)  ASYS (statlig avvikssystem)
- (2)  Kommunalt system
- (3)  Både ASYS og kommunalt system
- (4)  Annen rutine for registrering
- (5)  Vi bruker ikke et system for registrering
- (6)  Vet ikke
- (99)  Ønsker ikke å svare

### I arbeidet mitt har jeg mulighet til å dele og motta nødvendig informasjon om brukere som kan utgjøre en sikkerhetsrisiko:

	I liten grad	I noen grad	I stor grad	Vet ikke	Ønsker ikke å svare
Med ansatte i min egen NAV-enhet	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Med ansatte i statlige NAV-enheter (utenfor egen)	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Med ansatte i kommunale NAV-enheter (utenfor egen)	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Med ansatte i andre tjenester (samarbeidspartnere)	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Informasjon om utestengelsesvedtak i enheten er tilgjengelig for meg	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>

### Kjenner du til ansatte på arbeidsplassen din som har vært utsatt for noe av de følgende siste 12 måneder?

	Nei	Ja, 1 ansatt	Ja, flere ansatte	Vet ikke / ønsker ikke å svare
Fysisk vold (slag, spark, dytting, lugging, knuffing eller andre fysiske angrep på din person.)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Trusler el. truende situasjoner ansikt-til-ansikt? (yringer eller handlinger som åpenlyst eller antydnet handler om å påføre deg, enheten eller andre skade.)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Trusler via telefon, chat, e-post, internettsider eller andre kanaler?	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Fysisk seksuell trakassering? (f.eks. berøring, kyssing eller andre seksuelle overgrep eller seksuelt krenkende atferd)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Seksuell trakassering gjennom yringer eller gester? (f.eks. antydninger/ forslag, kommentarer om kropp eller seksuelt ladet kroppsspråk)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Trakassering på grunn av synlige kjennetegn (f.eks. utseende, hudfarge, funksjonsnedsettelse m.m.)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Annen trakassering eller sjikane	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>



**Har du kollegaer som i løpet av de siste 12 månedene har:**

	Nei	Ja, 1 ansatt	2-3 ansatte	4 eller flere ansatte	Usikker/vet ikke	Ønsker ikke å svare
Sluttet grunnet vold/trusler/trakassering	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Hatt lengre sykefravær grunnet vold/trusler/trakassering	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>

**Har det ved arbeidsplassen din, de siste 12 måneder, vært alvorlige vold- eller trusselepisoder som involverte flere ansatte på samme tid?**

**Her tenker vi for eksempel på vold eller trussel om vold mot mer enn én ansatt, bombetrusler eller andre alvorlige trusler mot hele arbeidsplassen.**

- (0)  Nei
- (1)  Ja, 1 gang
- (2)  2 ganger
- (3)  3 ganger
- (4)  4 eller flere ganger
- (99)  Vet ikke / ønsker ikke å svare

**Hva mener du er de viktigste årsakene til at ansatte på din arbeidsplass blir/kan bli utsatt for vold, trusler, trakassering, sjikane?**

- (0)  Ikke aktuelt / ønsker ikke å svare
- (1)  De viktigste årsakene er: \_\_\_\_\_

## Egen erfaring med vold/trusler

Her vil vi stille noen spørsmål om du selv har erfaring med vold, trusler eller trakassering fra brukere i forbindelse med ditt arbeid i NAV. Med «**bruker**» mener vi i denne sammenhengen både personbrukere, arbeidsgivere, pårørende eller andre som henvender seg til NAV for hjelp.

### Har du i løpet av de siste 12 måneder blitt utsatt for noe av det følgende fra brukere?

	Nei	Ja, 1 gang	2-3 ganger	4-5 ganger	6-9 ganger	10 ganger el. flere	Ikke aktuelt/ønsker ikke å svare
Fysisk vold? (slag, spark, dytting, lugging, knuffing eller andre fysiske angrep på din person.)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Trusler el. truende situasjoner ansikt-til-ansikt? (yringer eller handlinger som åpenlyst eller antydning handler om å påføre deg, enheten eller andre skade.)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Trusler via telefon, chat, e-post, internettsider eller andre kanaler	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Fysisk seksuell trakassering? (f.eks. berøring, kyssing eller andre seksuelle overgrep eller seksuelt krenkende atferd)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Seksuell trakassering gjennom yringer eller gester? (f.eks. antydninger/ forslag, kommentarer om kropp eller seksuelt ladet kroppsspråk)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Trakassering på grunn av synlige kjennetegn (f.eks. utseende, hudfarge, funksjonsnedsettelse m.m.)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Annen trakassering eller sjikane	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>	(5) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>

Tenk tilbake på den siste hendelsen du ble utsatt for: Hva slags type hendelse var dette?

Velg det som best beskriver hendelsen.

- (1)  Fysisk vold
- (2)  Trussel el. truende situasjon ansikt-til-ansikt
- (3)  Trussel via telefon, chat, e-post, internettsider eller andre kanaler
- (4)  Fysisk seksuell trakassering
- (5)  Seksuell trakassering gjennom yringer eller gester
- (6)  Trakassering på grunn av synlige kjennetegn
- (7)  Annen trakassering eller sjikane
- (99)  Ønsker ikke å svare

**Tenk tilbake på den siste hendelsen du ble utsatt for: I hvilken grad opplevde du denne som alvorlig?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  Verken eller
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (99)  Vet ikke / ønsker ikke svare

**Tenk tilbake på den siste hendelsen du ble utsatt for: Var det flere enn én bruker involvert?**

- (0)  Kun en bruker
- (1)  Flere var involvert (f.eks. bekjente av bruker e.l.)
- (99)  Ønsker ikke svare

**Tenk tilbake på den siste hendelsen du ble utsatt for: Hvilket kjønn hadde personen som utførte handlingen? (Dersom det var flere personer involvert, tenk på en av disse.)**

- (0)  Kvinne
- (1)  Mann
- (99)  Annet / Vet ikke / ønsker ikke å svare

**Tenk tilbake på den siste hendelsen du ble utsatt for: Om lag hvilken alder hadde personen som utførte handlingen? (Dersom det var flere personer involvert, tenk på en av disse.)**

- (1)  19 år og yngre
- (2)  20–29 år
- (3)  30–39 år
- (4)  40–49 år
- (5)  50–59 år
- (6)  60 år og eldre
- (99)  Vet ikke / ønsker ikke å svare

**Tenk tilbake på den siste hendelsen du ble utsatt for: Var personen kjent på forhånd? Flere valg mulig.**

- (1)  Jeg kjente personen fra veiledning/oppfølging eller saksbehandling
- (2)  Jeg hadde snakket med eller hatt annen kontakt med personen
- (3)  Personen var kjent for min enhet/kolleger
- (0)  Nei, ingen kjennskap til personen fra tidligere
- (99)  Ønsker ikke å svare

**Tenk tilbake på den siste hendelsen du ble utsatt for: Skjedde denne utenfor arbeidstiden? Svar det som passer best.**

- (0)  Nei
- (1)  Ja, på privattelefon eller tjenestetelefon
- (2)  Ja, på internettsider eller i sosiale medier
- (3)  Ja, på butikken eller annen offentlig møteplass
- (4)  Ja, på vei til/fra jobb
- (5)  Ja, ved min private bolig
- (6)  Ja, annet sted
- (99)  Ønsker ikke å svare

**Tenk tilbake på den siste hendelsen du ble utsatt for - hva tror du var medvirkende til at situasjonen oppstod? Kryss av de viktigste.**

- (1)  Mangelfull fysisk sikring
- (2)  At jeg var alene i møte med bruker
- (3)  Manglende trening i å håndtere konfliktfylte eller truende situasjoner
- (4)  Mangelfulle rutiner for håndtering av vold og trusler
- (5)  Avslag på søknad om ytelse eller tjeneste
- (6)  Uenighet om beløp eller omfang på tjenester/ytelser
- (7)  Ruspåvirkning hos bruker
- (8)  Psykisk lidelse hos bruker
- (9)  Språk- eller kommunikasjonsutfordringer
- (10)  Manglende relasjon og samarbeid mellom NAV-ansatte og bruker
- (11)  Bruker opplevde lang ventetid på søknad om tjenester/ytelser
- (12)  Bruker opplevde at det var vanskelig å komme i kontakt med NAV
- (13)  Bruker opplevde at skriftlige vedtak eller brev fra NAV var vanskelig å forstå
- (14)  Annet (stikkord) \_\_\_\_\_
- (99)  Ønsker ikke å svare

**Etter den siste hendelsen du ble utsatt for: Ble det iverksatt noen av følgende tiltak rettet mot bruker?**

**Flere svar mulig**

- (1)  Det ble snakket med bruker om hendelsen
- (2)  Politi ble tilkalt eller kontaktet etter hendelsen
- (3)  Politianmeldelse
- (4)  Advarsel om mulig utestengelse
- (5)  Fysisk utestengelse i en periode
- (6)  Telefonisk utestengelse i en periode
- (7)  Bytte av saksbehandler/veileder for bruker
- (8)  Regulering/innskrenking av kontakten med NAV (f.eks. krav om skriftlig kontakt i en periode, regulerte timeavtaler, alltid to medarbeidere i møte med bruker)
- (9)  Innføring av beskyttelsestiltak i lokalene
- (10)  Annet (stikkord) \_\_\_\_\_
- (0)  Nei, det ble ikke gjort noe
- (99)  Vet ikke / ønsker ikke å svare

**Etter den siste hendelsen du ble utsatt for: Ble det iverksatt noen av følgende tiltak for å ivareta deg og andre ansatte? Flere svar mulig.**

- (1)  Ja, jeg ble fritatt for arbeidsoppgaver resten av dagen / for en kort periode
- (2)  Samtale med min leder
- (3)  Jeg fikk endrede arbeids-/ansvarsoppgaver
- (4)  Jeg fikk tilbud om å prate med psykolog, bedriftshelsetjeneste eller ekstern person om hendelsen
- (5)  De ansatte på arbeidsplassen ble informert om hendelsen
- (6)  Sikkerhetsrutinene ble gjennomgått
- (7)  Annet (stikkord) \_\_\_\_\_
- (0)  Nei, det ble ikke gjort noe
- (99)  Vet ikke / ønsker ikke å svare

**Etter den siste hendelsen du ble utsatt for: Hvordan opplevde du deg ivaretatt av din leder?**

- (1)  Svært lite ivaretatt
- (2)  Lite ivaretatt
- (3)  Ivaretatt i noen grad
- (4)  Godt ivaretatt
- (5)  Svært godt ivaretatt
- (99)  Ikke aktuelt/ønsker ikke svare

**Tenk tilbake på den fysiske voldshandlingen du ble utsatt for sist:**

*I hvilken grad opplevde du denne som alvorlig? Osv.*

*[De samme spørsmålene som over – stilt til de som hadde opplevd voldshendelse]*

**Etter den fysiske voldshendelsen du ble utsatt for sist: Rapporterte arbeidsgiver hendelsen til følgende:**

	Vet ikke	Nei	Ja	Ønsker ikke å svare
Meldte skade til Arbeidstilsynet?	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Sendte skademelding til NAV?	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>

**Har du opplevd noe av det følgende siste 12 måneder**

	Ja, daglig	Ukentlig	Månedlig	Av og til	Nei	Vet ikke / ønsker ikke å svare
Mistrivsel i jobbsituasjonen	(4) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Følt meg utrygg i jobbsituasjon	(4) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Følt meg utrygg på fritiden (på grunn av min stilling i NAV)	(4) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>
Ønsket meg nye eller tilpassede arbeidsoppgaver i NAV	(4) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(99) <input type="radio"/>

**Har du noen andre innspill til temaet ansattes sikkerhet i NAV?**

- (0)  Nei
- (1)  Ja, skriv kort: \_\_\_\_\_

**Hvor lenge har du jobbet på din nåværende arbeidsplass?**

- (1)  Mindre enn 6 måneder
- (2)  6–12 måneder
- (3)  1–3 år
- (4)  3–8 år
- (5)  Mer enn 8 år
- (99)  Ønsker ikke å oppgi

**Hva er din alder?**

- (1)  29 år og yngre
- (2)  30–39 år
- (3)  40–49 år
- (4)  50–59 år
- (5)  60 år og eldre
- (99)  Ønsker ikke å oppgi

**Hva er ditt kjønn?**

- (0)  Kvinne
- (1)  Mann
- (99)  Annet / ønsker ikke å oppgi

**Tusen takk for at du tok deg tid til å besvare undersøkelsen. Trykk avslutt for å sende inn ditt svar.**  
Hvis du etter undersøkelsen har behov for å snakke med noen om ubehagelige opplevelser, ta kontakt med din nærmeste leder.

## Vedlegg 5: Analyser brukt i rapporten

Tre kjennetegnsmodeller (regresjon) for faktorer som kan påvirke eksponering for hendelser, opplevd trygghet på jobb og vurdering av sikkerhetsarbeid i enheten (kun ansatte ved NAV-kontor). Predikerte andeler med 95 % konfidensintervall for gjennomsnittet

Logistiske regresjonsmodeller med ulike avhengige variabler og kjennetegn ved den ansatte og NAV-kontoret. Oddsratene.

Avhengig variabel	«Sikkerheten ved min enhet er godt varetatt»: litt/helt enig	Utsatt for minst én hendelse siste år	«Jeg føler meg trygg på jobb»: alltid
<b>Kjennetegn ved veileder</b>			
Arbeider i hovedsak på statlig område (base)			
- Kommunale	1,068	1,713**	1,062
- Begge	1,195	0,916	1,067
Arbeider i publikumsmottak	0,844	1,302*	0,949
Arbeider med aldersbestemte brukergrupper (nei er base)			
- Yngre	1,155	0,963	0,999
- Eldre	0,556**	1,865**	0,809
Har flest avtalte brukermøter (base)			
- Ikke-avtalte samtaler	1,625	1,277	0,592*
- Omtrent like mange av hver	1,143	2,106**	0,951
29 år og yngre (base)			
- 30-39 år	1,821**	0,855	1,117
- 40-49 år	1,2	0,527**	2,082**
- 50-59 år	1,837**	0,389**	1,844*
- 60 år og eldre	2,071**	0,330**	2,315**
Mann (kvinne er base)	0,838	0,894	3,215**
Utsatt for hendelse siste år	0,823		0,510**
Antall brukermøter daglig (alle kanaler)	0,997	1,031**	0,989
<b>Kjennetegn ved kontoret</b>			
Antall ansatte (under 15 er base)			
- 15-60	0,921	0,257**	1,238
- over 60	1,268	0,393**	1,432
Sikkerhetstiltak/kvaliteter ved kontoret			
- Rømningsvei i alle samtalerom/mottak	2,158**	1,355	0,963
- Alarmknapp i alle samtalerom/mottak	1,854**	2,365**	2,332**



Avhengig variabel	«Sikkerheten ved min enhet er godt varetatt»: litt/helt enig	Utsatt for minst én hendelse siste år	«Jeg føler meg trygg på jobb»: alltid
- Innsyn i alle samtalerom	0,425**	0,602*	0,731
- Vekter	0,836	1,057	0,946
- Svevevert i publ.mottak	1,378	0,795	1,194
- Trivelige lokaler	1,717**	0,576**	0,838
- Opplæring relasjonsarbeid o.l.	2,008**	0,755	0,480**
- Øvelser for hendelsehåndtering	1,042	1,257	0,671
- Alternative møteplasser ved risiko	0,751	0,736	1,584**
- Rutiner for brukermøter utenfor kontoret	1,603**	0,982	0,881
Vertskommunesamarbeid	1,138	0,974	1,25
Flere fysiske lokasjoner	1,321	1,044	1,098
<b>Resultatområde (Agder er base)</b>			
- Innlandet	0,882	0,996	0,732
- Møre og Romsdal	0,561	1,512	0,348**
- Nordland	0,731	1,656	1,054
- Oslo	0,918	0,842	0,482*
- Rogaland	0,797	1,236	0,423**
- Troms og Finnmark	0,788	0,815	1,062
- Trøndelag	0,849	0,789	1,47
- Vest-Viken	0,738	1,319	1,818*
- Vestfold og Telemark	0,897	1,183	1,074
- Vestland	0,766	0,470**	0,76
- Øst-Viken	0,83	1,167	0,619
«Ansatte følges opp på god måte etter hendelse» (respondents svar, 1-5)	2,303**	0,759**	1,854**
Kjennskap til hendelser ved kontoret siste år, antall (respondents svar)	0,989	1,330**	0,914**
Sikkerhetsklimate fra medarbeiderundersøkelse 2021, gj.snitt «I min enhet er sikkerheten ivaretatt», 1-5		0,783	1,237
Konstantledd	0,022	4,837	0,010
Pseudo R <sup>2</sup>	0,19	0,22	0,16
n	1237	1216	1215

\*p &lt; 0,1, \*\*p &lt; 0,05

Kilde: Spørreundersøkelse til NAV-ansatte om vold og trusler, 2022.

Merk at regresjonsmodellene kun forklarer en mindre del av den totale variasjonen i hvem som blir utsatt for hendelser (22%), vurdering av sikkerheten (19%) og opplevd trygghet (16%). Det betyr at både andre forhold enn det som er målt, samt tilfældigheter, vil ha betydning for utfallene.

## Vedlegg 6: Rapportering fra ledere og verneombud ved NAV-kontor 2022

Til NAV-leder,

Prosjektet Sikkerhet for ansatte i NAV ønsker mer informasjon om sikkerhetsrutiner ved NAV-kontorene.

Vi ber om at enhetsleder fyller ut skjemaet i samarbeid med verneombudet innen 3. mai.

Vi har registrert deg som mottar denne posten som enhetsleder. Ta kontakt hvis dette ikke er riktig.

### Forberedelser til å svare på skjema

Vi antar at besvarelsen vil ta om lag en time. Om leder/verneombud ønsker å forberede seg før besvarelsen, kan kopi av skjemaet ses her: [WORD-LENKE TIL SKJEMA](#).

Når alle spørsmål er besvart, er det ikke mulig å svare på nytt. Delvis besvarte skjemaer lagres og kan fullføres senere.

### Skjema

Dere svarer på skjemaet ved å følge denne lenken. Svarene dine vil automatisk knyttes til din enhet:

<%MorpheusMailLink%> (lenken er unik og skal ikke deles med andre)

### Arkivering av dine svar

Informasjonen som blir sendt inn gjennom skjemaet regnes som en rapportering og må derfor arkiveres. (...)

Hvis det kommer et innsynskrav i dokumentet må dere som vanlig vurdere om opplysningene bør unntas offentlighet. (...)

### Mer informasjon

Du finner mer informasjon om prosjektet her. Ta gjerne kontakt med [n.n@nav.no](mailto:n.n@nav.no) om du har spørsmål.

Med vennlig hilsen

Sonja Skinnarland, Arbeids- og tjenestedirektør

Bjarte Hysing-Olsen, prosjektleder

Takk for at dere svarer på dette skjemaet. Dersom det er spørsmål som ikke helt treffer dere, ber vi dere svare det alternativet som passer dere best.

### Har enheten felles eller todelt ledelse?

- (1)  Felles ledelse (kommunalt ansatt leder)
- (2)  Felles ledelse (statlig ansatt leder)
- (3)  Todelt ledelse

### Hva er åpningstidene for drop-in i publikumsmottaket?

	Stengt	Åpent 1-2 timer	Åpent 3-4 timer	Åpent 5 timer eller mer
Mandag	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>
Tirsdag	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>
Onsdag	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>
Torsdag	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>
Fredag	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>

### Tilbyr enheten noen av disse kommunale tjenestene (ut over minimumstjenestene etter lov om sosiale tjenester i NAV)? Flere svar mulig.

- (1)  Økonomi- og gjeldsrådgivning
- (2)  Boligvirkemidler (inkludert kommunal bolig, bostøtte, startlån)
- (3)  Kommunal rustjeneste
- (4)  Kommunalt psykisk helsetilbud
- (5)  Introduksjonsprogrammet for nyankomne innvandrere
- (6)  Andre kommunale tjenester
- (7)  Kun minimumstjenester

### Har enheten flere fysiske lokasjoner/kontorer?

- (0)  Nei
- (1)  Ja

Vi ber dere videre rapportere om rutiner og praksiser som gjelder ved den lokasjonen hvor dere har flest ansatte.

**Tilbyr enheten vanligvis veiledning/tjenester til brukere på noen av følgende måter?  
Flere svar mulig.**

- (1)  Hjemmebesøk
- (2)  Møter hos arbeidsgiver eller andre samarbeidspartnere
- (3)  Andre planlagte møter/aktiviteter utenfor NAV-lokalene (f.eks. kafémøter, gåtur osv.)
- (4)  Kjøring av bil med bruker
- (5)  Ingen av disse

**Deltar enheten i et vertskommunesamarbeid?**

- (0)  Nei
- (1)  Ja

**Er det en av aktørene i partnerskapet som har hovedansvar for HMS-arbeidet ved enheten?  
Svar det som passer best**

- (1)  Kommune
- (2)  Stat
- (3)  Delt ansvar
- (4)  Ansvaret er ikke klart fordelt / vet ikke

**Hvordan vurderer dere sannsynligheten for vold og trusler mot ansatte ved enheten?**

- (1)  Svært lav
- (2)  Lav
- (3)  Middels
- (4)  Høy
- (5)  Svært høy

**Alt i alt, hvor fornøyd er dere med enhetens arbeid for å forebygge og håndtere vold og trusler?**

- (1)  Svært lite fornøyd
- (2)  Lite fornøyd
- (3)  Verken eller
- (4)  Fornøyd
- (5)  Svært fornøyd

**Hvilke av disse forholdene har størst betydning for risiko for vold og trusler og evt. manglende beredskap ved enheten? Kryss av for inntil tre.**

- (1)  Brukere med forhøyet risiko for truende/voldelig atferd
- (2)  Mangler ved den fysiske utforming av lokalene
- (3)  Mangler ved rutiner i enheten
- (4)  Manglende praksis/kultur for å tenke sikkerhet i enheten
- (5)  Mangler ved sentrale føringer/rutiner/støtteressurser
- (6)  Lite økonomisk handlingsrom for å prioritere sikkerhetsarbeid
- (7)  Utfordringer i NAV-partnerskapet (kommune/stat)
- (8)  Utfordringer i samarbeid mellom NAV og andre tjenester om felles brukere
- (9)  Ingen av disse

**Er det andre forhold enn de du krysset av som har betydning for risiko og evt. manglende beredskap ved enheten?**

[FRITEKST]

**Hvem deltar i utforming av sikkerhetsarbeidet ved enheten? Flere valg mulig.**

- (1)  Enhetsleder
- (2)  Andre fra ledelsen
- (3)  Verneombud
- (4)  Egen sikkerhetsansvarlig-/ sikkerhetsgruppe ved enheten
- (5)  Tillitsvalgte
- (6)  Annet, skriv her: \_\_\_\_\_

**Er forebygging og håndtering av vold og trusler tema ved møter i partnerskapet (kommune/stat)?  
Svar det som passer best.**

- (1)  Nei
- (2)  Ved behov (f.eks. etter alvorlige hendelser, endret risikobilde)
- (3)  Fast tema (f.eks. årlig)

**I hvor stor grad opplever dere temasideene om vold og trusler på Navet som oversiktlige, brukervennlige og informative?**

- (1)  I svært liten grad
- (2)  I liten grad
- (3)  I noen grad
- (4)  I stor grad
- (5)  I svært stor grad
- (99)  Kjenner ikke til sidene

**Bruker dere årshjul (eller lignende), for å jobbe regelmessig med temaet vold og trusler?  
Svar det som passer best.**

- (0)  Nei
- (1)  Ja, eget årshjul ved enheten (f.eks. HMS-årshjul)
- (2)  Ja, sikkerhet og beredskap inngår i fylkets/kommunens/bydelens årshjul
- (3)  Annen struktur

**Benytter dere noe av følgende i utforming/oppfølging av tiltak for å forhindre vold og trusler?**

**Flere svar mulig**

- (1)  Lokal sikkerhetsinstruks
- (2)  Lokal beredskapsplan
- (3)  Kommunale rutiner og instruksjer
- (4)  Maler/rutiner fra NAV fylkesenhet (f.eks. sikkerhetskoordinator)
- (5)  Felles sikkerhetsnormer for arbeids- og velferdsforvaltningen
- (6)  HMS-rutine 2: «Forebygging av vold og trusler»
- (7)  HMS-rutine 5: «Avvikshåndtering»
- (8)  Minimumsstandarden for fysisk utforming og sikring av NAV-kontor (NAV og KS)
- (9)  Sjekkliste i lokalt sikkerhetsarbeid (NAV og KS)
- (10)  Retningslinjer for beslutning om sikkerhetstiltaket «utestenging»
- (11)  Andre standarder/dokumenter
- (12)  Ingen av disse

**Hvem samarbeider dere med i det systematiske sikkerhetsarbeidet (årlig eller oftere)?**

**Flere svar mulig.**

- (1)  Verneombud
- (2)  Tillitsvalgte
- (3)  Lokal sikkerhetsansvarlig/sikkerhetsgruppe
- (4)  Lokal HMS-gruppe
- (5)  MBA og/eller AMU
- (6)  Partnerskapet (stat/kommune)
- (7)  NAV fylkesledd (f.eks. sikkerhetskoordinator)
- (8)  Kommunen (f.eks. beredskapsleder el. sikkerhetskoordinator)
- (9)  Andre: \_\_\_\_\_
- (10)  Ingen av disse

**Har enhetsleder fått støtte/veiledning i å håndtere og redusere risikoen for vold og trusler ved deres enhet/ansvarsområde? Velg det som passer best.**

	Nei	Nei, men ønsker	Ja, men ønsker mer	Ja, tilstrekkelig
Fra Arbeids- og velferdsdirektoratet	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>
Fra NAV fylkesenhet	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>
Fra kommunen	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>
Fra andre samarbeidspartnere (f.eks. politi)	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>	(3) <input type="radio"/>	(4) <input type="radio"/>

**Hva slags opplæring får ansatte ved enheten i å forebygge og håndtere vold og trusler?  
Flere valg mulig.**

- (1)  Nyansatte får opplæring i tema sikkerhet, vold og trusler
- (2)  Regelmessig trening/øvelser (f.eks. alarmbruk, rollespill, selvforsvar)
- (3)  Kurs eller workshop (teoretisk eller praktisk)
- (4)  Tema på avdelingsmøte/allmøte e.l.l
- (5)  Annet: \_\_\_\_\_
- (6)  Vi har ingen fast praksis for slik opplæring

**På Navet ligger fordypningsmodulen om forebygging av aggresjon, trusler og vold.  
Har dere gjennomgått denne i deres enhet? Svar det som passer best**

- (0)  Nei, ikke gjennomgått
- (1)  Ja, ansatte har gjennomgått på egenhånd
- (2)  Ja, en del ansatte med brukerkontakt har gjennomgått i fellesskap
- (3)  Ja, alle ansatte med brukerkontakt har gjennomgått i fellesskap



**Hvor ofte gjennomfører dere risikovurdering av HMS-forhold (inkl. vold og trusler) ved enheten?**

**Svar det som passer best.**

Med risikovurdering mener vi systematisk gjennomgang av forhold ved arbeidet som innebærer at ansatte kan bli utsatt for vold eller trusler om vold, f.eks. etter mal av etatens risikostyringsverktøy.

- (0)  Gjennomfører ikke systematiske risikovurderinger av HMS-forhold  
(dere får ikke flere spørsmål om risikovurdering)
- (1)  Ved endringer/hendelser som kan påvirke sikkerhet og HMS-forhold
- (2)  En gang i året
- (3)  To ganger i året
- (4)  Tre eller flere ganger i året

**Hvor lenge siden er det dere gjennomførte siste risikovurdering?**

- (3)  0-6 måneder
- (1)  6-12 måneder
- (2)  1-2 år
- (4)  Mer enn 2 år (dere får ikke flere spørsmål om den siste vurderingen)

Tenk tilbake på den siste risikovurderingen av HMS-forhold som ble gjennomført ved enheten. Under følger en del spørsmål om arbeidet med denne.

**Hvem deltok i arbeidet med den siste risikovurderingen? Flere valg mulig**

- (1)  Enhetsleder
- (2)  Annen leder
- (3)  Verneombud
- (4)  Fagansvarlige innen sikkerhet og/ eller HMS
- (5)  Tillitsvalgte
- (6)  Andre ansatte ved enheten
- (7)  Sikkerhetskoordinator ved NAV fylkesenhet
- (8)  Kommunen (f.eks. beredskapsleder el. sikkerhetskoordinator)
- (9)  Andre offentlige etater (arbeidstilsynet, politi, bedrifthelsetjeneste ol.)
- (10)  Andre: \_\_\_\_\_
- (11)  Ingen av disse
- (99)  Vet ikke / kjenner ikke til

**Etter siste risikovurdering, ble det utarbeidet tiltak for å bedre sikkerheten? Svar det som passer best.**

- (0)  Nei
- (1)  Ja, tiltak er planlagt
- (2)  Ja, tiltak er iverksatt
- (99)  Husker ikke / kjenner ikke til

**Hva slags type tiltak ble utarbeidet etter siste risikovurdering? Flere svar mulig**

- (1)  Fysiske sikringstiltak
- (2)  Organisatoriske tiltak (f.eks. endring i åpningstider, bemanning osv.)
- (3)  Tiltak rettet mot enkeltbrukere (f.eks. to i samtale, bytte av saksbehandler, utestengelse osv)
- (4)  Ivaretagelse av ansatte som opplever vold og trusler
- (5)  Informasjonsdeling og samarbeid med andre tjenester
- (6)  Øvelser/trening i sikkerhetsrutiner (f.eks. alarmbruk)
- (7)  Opplæring og kompetanseheving om vold og trusler (f.eks. konflikthåndtering)
- (8)  Andre tiltak for å styrke relasjon og samhandling mellom ansatte og brukere
- (99)  Husker ikke / kjenner ikke til

**Hvordan ble den siste risikovurderingen av HMS-forhold og evt. tiltak gjort kjent for medarbeidere ved enheten? Flere svar mulig.**

- (0)  Ble ikke gjort kjent for ansatte
- (1)  Kommunisert muntlig i ledermøter
- (2)  Kommunisert muntlig i møter med ansatte (avdelingsmøter o.l)
- (3)  Risikovurderingene og tiltakene ble sendt ut til alle ansatte
- (4)  Tiltak ble innarbeidet i lokal sikkerhetsinstruks
- (5)  Innarbeidet i opplæringsprogram for ansatte
- (6)  Annet
- (99)  Husker ikke / kjenner ikke til

**Er det siste 12 måneder gjennomført praktiske øvelser for å se til at rømningsvei, alarmering og annet sikkerhetsutstyr fungerer som tiltenkt ved en volds-/trusselsituasjon?**

- (0)  Nei
- (1)  Ja, for noen ansatte
- (2)  Ja, for alle ansatte

**Bruker dere rutiner/standarder for noe av det følgende? Velg det som passer best.**

	Bruker ingen bestemt standard	Minimumsstandarden for fysisk sikring av NAV-kontorer	Annen standard/rutine/veileder
Utforming av samtalerom, møterom og/eller publikumsmottak	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Ved rutinemessige (årlige) risikovurderinger av HMS-forhold	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Ved risikovurdering av møter med brukere utenfor NAV-kontoret	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>

**Har dere kommentarer eller innspill til minimumsstandarden for fysisk sikring av NAV-kontorer?**

[FRITEKST]

**Hvilke rutiner/tiltak skal ansatte følge for å ivareta sikkerhet ved møter med brukere utenfor NAV kontoret? Flere svar mulig.**

- (0)  Har ingen faste rutiner for slike møter
- (1)  Det skal utføres en risikovurdering av det aktuelle møtet
- (2)  Leder skal alltid varsles før møter utenfor kontoret
- (3)  Ansatt skal ha med bærbar alarm
- (4)  Alltid to ansatte ved hjemmebesøk
- (5)  Alltid to ansatte i andre møter utenfor kontoret
- (6)  Alltid to ansatte i bil sammen med bruker
- (7)  Annet
- (99)  Ikke aktuelt med møter utenfor NAV-kontoret

## Har dere spesifikke rutiner for forebygging og håndtering av vold og trusler som inntreffer når ansatte jobber på hjemmekontor?

(0)  Nei

(1)  Ja

(99)  Ikke aktuelt / har ikke ansatte på hjemmekontor

### Nedenfor finner dere en liste med ulike tiltak for å forebygge vold og trusler. Vi ber dere svare på:

1) om tiltaket benyttes ved deres enhet

2) hvor stor nytte dere mener det enkelte tiltak har/kan ha for å hindre vold/trusler ved en enhet som deres

	Nei	Ja	Liten nytte	En viss nytte	Betydelig nytte
Rømningsvei i alle samtalerom og publikumsmottak	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Rømningsdør i samtalerom slår utover	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Samtalerom skal ikke kunne låses av bruker	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Alarmknapp i publikumsmottak og alle samtalerom	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Fysisk barriere i publikumsmottak (f.eks. pleksiglass)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Fysisk barriere i alle samtalerom (f.eks. skrivebord vegg-til-vegg)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Innsyn i alle samtalerom	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Unngå løse gjenstander i samtalerom og publikumsmottak	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Vekter	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Svevevert i publikumsmottak	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Imøtekommende/trivelige lokaler	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Ansatte får opplæring/trening innen relasjonsarbeid, konfliktdepende kommunikasjon e.l.l.	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Øvelser for å håndtere truende hendelser (f.eks. alarmbruk, rollekort)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Risikovurderinger i forkant av møter	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
To ansatte i brukermøter ved behov/ønske	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Andre møteplasser/kanaler for brukere med forhøyet risikovurdering (f.eks. videomøter, møter med politi tilstede)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Sanksjoner mot enkeltbrukere (f.eks. utestengelse, politianmeldelse)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>

**Er det noen sikkerhetstiltak dere ikke har tilgang til i dag, men skulle ønske dere hadde?**

[FRITEKST]

**Hvem rapporterer HMS-avvik etter vold og trusler ved enheten? Svar det som passer best.**

- (1)  Ansatte rapporterer selv i avvikssystem
- (2)  En leder rapporter i avvikssystem etter samtale med ansatt
- (3)  Ansatt og en leder rapporterer sammen i avvikssystem
- (4)  Gjøres på ulike måter (f.eks. avhengig av involvertes kjennskap til avvikssystem)

**I hvilke systemer rapporteres avvik etter vold og trusler? Svar det som passer best.**

- (1)  Både statlige og kommunalt ansatte rapporterer kun i ASYS
- (2)  Både statlige og kommunalt ansatte rapporterer kun i kommunalt system
- (3)  Statlig ansatte rapporterer kun i ASYS, kommunalt ansatte kun i kommunalt system
- (4)  Statlig ansatte rapporterer kun i ASYS, kommunalt ansatte i både ASYS og kommunalt system
- (5)  Statlig ansatte rapporterer i både ASYS og kommunalt system, kommunalt ansatte kun i kommunalt system
- (6)  Både statlige og kommunalt ansatte rapporterer i både ASYS og kommunalt system
- (7)  Annet, skriv: \_\_\_\_\_

**Tror dere underrapportering av hendelser (vold/trusler) er utbredt blant deres ansatte?**

- (0)  Nei
- (1)  Ja
- (2)  Vet ikke

**Hva tror dere er den viktigste årsaken til underrapportering av hendelser?**

- (1)  Ulike forståelser eller vurderinger hos ansatte av hva som bør rapporteres
- (2)  Avvikssystem (ASYS og/eller kommunalt) er vanskelig å bruke
- (3)  Ansatte opplever det som tidkrevende å rapportere og følge opp meldte avvik
- (4)  Annet: \_\_\_\_\_

**Har noen i ledelsen innsyn/oversikt over alle innmeldte avvik ved enheten?**

- (0)  Nei
- (1)  Innsyn/oversikt over alle avvik i ASYS, men ikke i kommunale system
- (2)  Innsyn/oversikt over alle avvik i kommunale system, men ikke i ASYS
- (3)  Innsyn/oversikt over alle innmeldte avvik

**Har verneombud innsyn/oversikt over alle innmeldte avvik ved enheten?**

- (1)  Nei
- (2)  Innsyn/oversikt over alle avvik i ASYS, men ikke i kommunale system
- (3)  Innsyn/oversikt over alle avvik i kommunale system, men ikke i ASYS
- (4)  Innsyn/oversikt over alle innmeldte avvik

**Rapporterer enheten rutinemessig sikkerhetsstatus og risiko oppover i linjen? Flere valg mulig.**

- (1)  Nei
- (2)  Til sikkerhetskoordinator/fylkesenhet
- (3)  Til kommunen
- (4)  Til direktoratet (f.eks. Sikkerhetsseksjonen)

**Hvor ofte rapporterer dere rutinemessig sikkerhetsstatus og risiko i linjen?**

- (1)  Sjeldnere enn årlig
- (2)  Årlig
- (3)  Halvårlig
- (4)  Kvartalsvis eller oftere

**Ved alvorlige hendelser/avvik: rapporterer enheten om sikkerhetsstatus og risiko oppover i linjen?**

- (1)  Nei
- (2)  Til sikkerhetskoordinator/fylkesenhet
- (3)  Til kommunen
- (4)  Til direktoratet (f.eks. Sikkerhetsseksjonen)

**Utveksler (får eller deler) dere opplysninger om brukere som kan utgjøre en risiko mellom/med:**

	Nei	Nei, men har behov	Ja
Ansatte i egen NAV-enhet, begrenset til samme ansettelsesform (stat/kommune)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Ansatte i egen NAV-enhet uavhengig av ansettelse (stat/kommune)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Ansatte i andre NAV-enheter	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Arbeidsgivere	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Underleverandører (f.eks. tiltaksarrangør)	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Politi	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Kriminalomsorgen	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Helseinstitusjoner	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Kommunal rus og/eller psykisk helsetjeneste	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Kommunal barneverntjeneste	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Kommunal flyktningtjeneste	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>
Andre	(0) <input type="radio"/>	(1) <input type="radio"/>	(2) <input type="radio"/>

**Hvordan deles informasjon internt i enheten, om brukere som har opptrådt truende, voldelig eller vurderes som en sikkerhetsrisiko? Flere svar mulig.**

- (0)  Deles ikke
- (1)  Notat i kommunalt fagsystem
- (2)  Notat i statlig fagsystem
- (3)  Deles muntlig med utvalgte medarbeidere
- (4)  Informeres om på avdelings- eller kontormøter
- (5)  På e-post til medarbeidere
- (6)  I interne Teams-grupper
- (7)  Annet: \_\_\_\_\_

**Opplever du som leder å få nødvendig bistand/veiledning rundt sikkerhetsarbeidet?**

- (0)  Nei  
(1)  Ja  
(99)  Vet ikke/ikke aktuelt

**Hva slags bistand/veiledning rundt sikkerhetsarbeidet kunne du som leder ønsket deg?**

[FRITEKST]

**Opplever du som verneombud å få nødvendig støtte/veiledning rundt sikkerhetsarbeidet?**

- (0)  Nei  
(1)  Ja  
(99)  Vet ikke/ikke aktuelt

**Hva slags støtte/veiledning rundt sikkerhetsarbeidet kunne du som verneombud ønsket deg?**

[FRITEKST]

**Til slutt: Har dere noen kommentarer til hvordan arbeidet med sikkerhet i NAV er organisert, eller hvordan rammeverket oppleves?**

[FRITEKST]

**Hvem besvarte dette skjemaet? Svar det som passer best.**

- (1)  Enhetsleder og verneombud  
(2)  Enhetsleder alene  
(3)  Verneombud alene  
(4)  Andre

Takk for at dere har svart.  
Trykk på avslutt for å sende inn svaret.





---

UTGIVER  
Arbeids- og velferdsdirektoratet  
Postboks 354  
8601 Mo i Rana

OMBREKKING: Aksell AS  
ISBN: 978-82-551-2534-1  
ISSN: 1891-005X

