



Standard for trygge brukermøter i NAV

Utgitt av:
Arbeids- og velferdsetaten (NAV) / Kommunesektorens organisasjon (KS)

Dato:
Oktober 2023

Versjon:
1.0

Formål med standard for trygge brukermøter

Denne standarden beskriver overordnede krav for å forebygge og håndtere vold og trusler mot ansatte i NAV. Kravene baserer seg på gjeldende lov og forskrift, i hovedsak arbeidsmiljøloven (AML) og de fire forskriftene til AML samt NAV-loven. Fortløpende henvisninger til lov- og forskriftshjemler er inkludert i standarden for å gi leseren mulighet til å lese lov og forskrift, med arbeidstilsynets kommentarer. Det er ikke en uttømmende liste over alle hjemler i lov og forskrift som kan være relevante for arbeid med HMS, vold og trusler.

Ledere, verneombud og tillitsvalgte må selv sette seg inn i gjeldende lover og forskrifter på området, i tillegg til innholdet i standarden.

Formålet med standarden er å sette forebygging av vold og trusler i system, med utgangspunkt i risikovurderinger på alle nivåer i organisasjonen. Standarden er gjeldende for alle ansatte i NAV-enheter som har kontakt med brukere, enten det er fysiske, telefoniske eller digitale møter. Standarden er gjeldende for både statlige og kommunalt ansatte ved NAV-kontor.

Kravene i standarden er strukturert i henhold til følgende områder:

- Organisering av arbeidet
- Risikovurdering
- Tekniske og fysiske sikkerhetstiltak
- Opplæring, trening og øvelser

Hvilke tiltak som er nødvendige for å oppfylle krav i lov og forskrift må til enhver tid være basert på risikovurderinger.

Til standarden følger det en veileder som skal være til støtte i arbeidet med å oppnå kravene i standarden. Standarden sammen med veilederen, samt et opplæringsprogram i trening og øvelser er publisert på NAVs intranett (Navet).

Dokumenteier:

Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV)

	Krav	Ansvar	Hjemmel/ referanse
1	Organisering av arbeidet		
1.1	<ul style="list-style-type: none"> - Arbeidsgiver skal organisere og tilrettelegge arbeidet slik at alle ansatte så langt som mulig beskyttes mot vold eller trusler. - For å oppnå dette må arbeidet kartlegges og risikovurderes. - Tiltak skal settes inn der det er nødvendig. - Verneombud, tillitsvalgte¹ og ansatte skal medvirke aktivt i arbeidet, samt være løpende informert om risikokartlegginger, tiltak og rutiner i arbeidet med vold og trusler. 	Arbeidsgiver på alle nivå ² - Verneombud har en påseer- og medvirkningsrolle ³	<ul style="list-style-type: none"> - Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning §1-1 - AML §4-3(4) - Forskrift om utførelse av arbeid §23A-3 - AML §6-2
1.2	<ul style="list-style-type: none"> - Arbeidsgiver har et ansvar for at de selv og ansatte med lederoppgaver har nødvendig kompetanse for å sikre at arbeidet utføres forsvarlig og ivaretar helse og sikkerhet. Om nødvendig skal det hentes inn sakkyndig bistand. - Arbeidsgiver skal gjennomgå opplæring i HMS-arbeid. 	Arbeidsgiver på alle nivå	AML §3-2 (1b og 1c) AML §3-5
1.3	Særskilt for NAV-kontor: Arbeids- og velferdsetaten og kommunen er i fellesskap ⁴ ansvarlig for organisering og drift av kontoret. <ul style="list-style-type: none"> - Tema vold og trusler skal behandles årlig i partnerskapsmøtene - Tema vold og trusler bør videre behandles i partnerskapet når det er særskilt grunn for det. 		NAV-loven §14 Partnerskapsavtalen
2	Risikovurdering av vold og trusler		
2.1	Arbeidsgiver skal kartlegge og dokumentere risiko ved arbeidet som, hver for seg eller samlet, kan gi risiko for vold og trusler i alle former for brukermøter ⁵ . I en risikovurdering skal det minimum vurderes: Arbeidets organisering og tilrettelegging, hvor/når/i hvilke situasjoner ansatte kan bli utsatt for vold og trusler, alenearbeid, arbeidstidens plassering og organisering, bemanning, kompetanse, utforming av arbeidslokalene og tekniske løsninger, effekten av iverksatte og planlagte tiltak.	<ul style="list-style-type: none"> - Arbeidsgiver på alle nivå - Verneombud har en påseer- og medvirkningsrolle - Arbeidstaker har medvirkningsplikt⁶ 	<ul style="list-style-type: none"> - AML § 3-1 (2) c) og d) - Forskrift om utførelse av arbeid §23A-1 - AML §6-2 - AML §2-3
2.2	<ul style="list-style-type: none"> - I forkant av det enkelte brukermøte skal det gjøres en risikovurdering. - Ansatt som møter brukere har en plikt til å medvirke i vurdering av risiko før møter, å informere arbeidsgiver eller verneombud om risiko, samt å avbryte arbeidet hvis det er fare for liv og helse. 	<ul style="list-style-type: none"> - Arbeidsgiver på alle nivå - Arbeidstaker har medvirkningsplikt 	<ul style="list-style-type: none"> - Forskrift om utførelse av arbeid §23A-1 - AML §2-3
2.3	<ul style="list-style-type: none"> - For å fjerne eller redusere risiko skal det iverksettes nødvendige tiltak og rutiner på bakgrunn av konkrete risikovurderinger. - Alle ansatte og deres representanter skal fortløpende informeres om planlagte og iverksatte tiltak. 	Arbeidsgiver på alle nivå	<ul style="list-style-type: none"> - Forskrift om utførelse av arbeid §23A-4 - Forskrift om utførelse av arbeid §23A-3
2.4	<ul style="list-style-type: none"> - Ansatte har en plikt til å melde fra til nærmeste leder og verneombud dersom de selv eller andre blir utsatt for vold eller trusler. - Rutiner for å melde fra om vold og trusler skal være kjent for alle ansatte. Rutinene må ivareta innsyn for leder og verneombud. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alle ansatte (medvirkningsplikt) - Arbeidsgiver på alle nivå 	<ul style="list-style-type: none"> - AML §2-3 (2. ledd b) - Forskrift om utførelse av arbeid §23A-3

¹ herunder arbeidsmiljøutvalg/HMS-utvalg og partssammensatte utvalg (MBA osv.)

² Med arbeidsgiver menes leder med arbeidsgiveransvar, fra og med din nærmeste leder i egen enhet og opp til Arbeids- og velferdsdirektøren og kommunedirektøren.

³ Verneombudet skal ivareta arbeidstakers interesser og se til at arbeidet ivaretar sikkerhet og helse. Verneombudet skal tas med på råd under planlegging og gjennomføring av tiltak som påvirker sikkerhet og helse (AML §6-2)

⁴ Partnerskapet ved NAV-kontoret

⁵ Fysiske møter i eller utenfor NAVs lokaler, telefoniske og digitale møter, hjemmebesøk, kjøring i bil osv.

⁶ Arbeidstaker skal medvirke ved utforming, gjennomføring og oppfølging av helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (AML §3-2)

	Krav	Ansvar	Hjemmel/ referanse
3	Tekniske og fysiske sikkerhetstiltak for brukermøter		
	Sikkerhetstiltak for brukermøter skal være basert på risikovurderinger. Det vil kunne være situasjoner hvor det ikke er hensiktsmessig, eller praktisk mulig, å iverksette tiltak etter punkt 3.1 til og med 3.4. I slike tilfeller skal restrisiko dokumenteres og gjøres kjent for nærmeste leder og aktuelle ansatte. Punktene 3.5 til og med 3.6 gjelder for alle former for brukermøter.		
3.1	Ved utforming, innredning og endringer av NAVs lokaler, skal det tas særlig hensyn til risikoen for at ansatte kan utsettes for vold og trusler, for eksempel behov for å dele inn lokalene i soner/områder med adgangskontroll.	Arbeidsgiver på alle nivå	Arbeidsplassforskriften §2-1
3.2	Sikkerhetstiltak som skal ivaretas ved fysiske brukermøter som gjennomføres i NAVs lokaler: <ul style="list-style-type: none"> - system og rutiner for å tilkalle hjelp/assistanse - utforming og innredning som reduserer risikoen for å bli utsatt for vold - rutiner for varsling og evakuering, for minimum: <ul style="list-style-type: none"> - truende situasjoner - pågående voldshendelser - rutiner for bruk av personlig beskyttelses- og verneutstyr 	Arbeidsgiver på alle nivå	AML §3-2 punkt 2 Arbeidsplassforskriften § 2-21 - Forskrift om utførelse av arbeid §23A-4
3.3	Sikkerhetstiltak som skal ivaretas ved fysiske brukermøter som gjennomføres utenfor NAV sine lokaler: <ul style="list-style-type: none"> - system og rutiner for å tilkalle hjelp/assistanse - rutiner for evakuering ved truende situasjoner - rutiner for bruk av personlig beskyttelses- og verneutstyr 	Arbeidsgiver på alle nivå	- Arbeidsplassforskriften § 2-21 - Forskrift om utførelse av arbeid §23A-4
3.4	Sikkerhetstiltak som skal ivaretas ved digitale og telefoniske brukermøter: <ul style="list-style-type: none"> - system og rutiner for å tilkalle hjelp/assistanse 	Arbeidsgiver på alle nivå	- Arbeidsplassforskriften § 2-21 - Forskrift om utførelse av arbeid §23A-4 c.
3.5	Det skal finnes rutiner som sikrer at sikkerhetstiltakene blir vedlikeholdt, evaluert og jevnlig testet, for eksempel test av alarmsystem.	Arbeidsgiver på alle nivå	Forskrift om utførelse av arbeid §23A-4 b.
3.6	Alle etablerte sikkerhetstiltak skal dokumenteres, og gjøres tilgjengelig for alle ansatte ved enheten.	Arbeidsgiver på alle nivå	Forskrift om utførelse av arbeid § 23A-3
4	Opplæring, trening og øvelser i å forebygge og håndtere vold og trusler		
4.1	- Enheter med brukermøter skal ha en plan som sikrer at alle ansatte får systematisk og nødvendig opplæring, trening og øvelser i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner. - Innholdet vil omfatte både teoretisk og praktisk opplæring i forebygging og håndtering av situasjoner, herunder arbeid med risikovurderinger, relasjons- og kommunikasjonsferdigheter samt tekniske og fysiske sikkerhetstiltak. - Ansatte må ha fått opplæring før de gjennomfører brukermøter.	Arbeidsgiver på alle nivå	- AML §3-2 - Forskrift om utførelse av arbeid §23A-2 - Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning §8-1
4.2	Opplæring, trening og øvelser skal være basert på risikovurderinger.	Arbeidsgiver på alle nivå	Forskrift om utførelse av arbeid §23A-2
4.3	Verneombud og medlemmer av AMU skal få særskilt opplæring om vold og trusler slik at de kan ivareta sine roller på en forsvarlig måte.	Arbeidsgiver på alle nivå	- Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning §3-18 , §3-19 og §3-20