

Retningslinjer for beslutning om sikkerhetstiltaket «utestenging»

1. Formål

NAV har ansvar for ivaretagelse av både sine arbeidstakere og brukere. Det er derfor etablert reaksjonsformer med sikkerhetstiltak overfor brukere som utøver vold og trusler om vold mot offentlige tjenestemenn. Dette gjelder også ved alvorlig skadeverk på NAV sine lokaler.

Sikkerhetstiltakene kan være flere, men retningslinjene her beskriver først og fremst «Fysisk utestenging fra lokaler tilhørende arbeids- og velferdsforvaltningen» (heretter kalt «utestenging»), med unntak av pkt. 9 som omhandler restriksjoner på telefonisk kommunikasjon med NAV. Retningslinjen skal bidra til å sikre lik håndtering av dette i arbeids- og velferdsforvaltningen og sikre at den enkelte brukers rettsikkerhet blir ivaretatt.

Utestenging er ikke en straff, men skal sikre medarbeidernes trygghet og arbeidsmiljømessige forhold, samt ivareta hensynet til andre brukere som besøker NAVs lokaler. Ved vurdering av om det er grunnlag for å nekte en bruker fysisk adgang til lokalene og hvilke rammer som skal gjelde for utestengningen, må det særlig tas hensyn til at NAV-kontorene tilbyr tjenester rettet mot allmenheten, og er offentlig tilgjengelige. Det må også tas hensyn til at en bruker etter forvaltningsloven 11 d har rett til å få snakke med en ansatt i det NAV kontoret som behandler saken, i den utstrekning en forsvarlig utførelse av kontorets tjenester tillater det.

2. Rettslig grunnlag

Det rettslige grunnlaget for beslutning om utestengelse er den privatrettslige rådighet NAV har over sine lokaler. Det legges til grunn at NAV iht. denne kan begrense enkeltpersoners adgang til lokalene, herunder også på annen måte som restriksjoner i telefonisk kommunikasjon. Nærmere om dette framgår i brev av [2015.04.20 fra Arbeids- og sosialdepartementet til Sivilombudsmannen.pdf](#)

3. Kriterier for utestenging

Det å utestenge en bruker er en meget alvorlig reaksjon som kun kan benyttes når vedkommende opptrer på en graverende måte med voldelig, truende adferd, trakassering eller det utføres alvorlig skadeverk på NAV sine lokaler. Dette kan følge av en enkelthendelse, eller summen av gjentakende tilfeller der bruker er gitt advarsel (helst skriftlig).

En beslutning skal bygge på konkrete og faktiske hendelser og skal være saklig begrunnet. Saken må være tilstrekkelig opplyst før beslutning treffes.

Det skal foreligge indikasjoner på fare for gjentakelse og være et klart behov for iverksetting av sikkerhetstiltaket.

Ansvarlig for retningslinjen:

Arbeids- og tjenesteavdelingen, Arbeids- og velferdsdirektoratet
Sist oppdatert: 13.5.2016

Veiledende momenter for hva som kan være truende, voldelig adferd eller trakassering som grunnlag for utestenging:

- *Trakassering*. Er definert som handlinger, unnlater eller ytringer som virker eller har til formål å virke krenkende, skremmende, fiendtlige, nedverdiggende eller ydmykende.
- *Truende atferd/trussel*. Kan være ikke-verbal truende oppførsel, eller verbal trussel om vold i fysisk møte med bruker eller på telefon, mail, brev eller i sosiale medier. Et eksempel på ikke-verbal truende oppførsel er å vise knyttneven og verbal trussel kan være «jeg vet hvor du bor» eller «jeg skal bombe» dere.
- *Fysisk angrep*. Fysisk angrep på ansatte eller publikum eller bruk av gjenstander som inventar/utstyr for eksempel ved slag, spark, håndgemeng, betydelig skadeverk på lokalene.

Før det fattes beslutning om utestenging skal **alternative reaksjoner** alltid være vurdert og om mulig prøvd. Det er viktig at det er forholdsmessighet mellom de handlinger som er begått og reaksjonsform. Andre alternativer kan være anmodning om å forlate lokalene umiddelbart, advarsel enten muntlig eller skriftlig om at gjentakelse kan føre til utestenging eller iverksetting av andre mindre inngripende sikkerhetstiltak som «to i samtale», timeavtaler i regulerte former, bytte saksbehandler, beskyttelsestiltak i lokalene o.l.

4. Beslutningsmyndighet

Det er enhetens leder som er gitt myndighet til å vurdere og fatte beslutning om utestenging. Så sant det er mulig skal brukeren få et forhåndsvarsel, og gis anledning til å fremlegge sitt syn på saken før beslutning fattes.

Videre skal den som vurderer å fatte en slik beslutning undersøke om det er andre sikkerhetstiltak på brukeren og balansere totaliteten i brukerens situasjon jf. pkt. 5, 3. avsnitt nedenfor om alternative servicetilbud.

Beslutningen gjelder som utgangspunkt bare for den aktuelle enheten, jf. ovenfor. Imidlertid kan det i kommuner (typisk storbyer) med flere NAV-kontor gjøres gjeldende for flere (alle) NAV-kontor i kommunen.

Det samme gjelder også for andre resultatområder med flere enheter (eksempelvis NAV Kontaktsenter, NAV Hjelpemiddel og tilrettelegging, NAV Forvaltning, mv). Det er viktig at slike beslutninger koordineres internt innenfor resultatområdet slik at bruker alltid gis et alternativt tjenestetilbud og kommunikasjonskanal.

5. Varighet

Utestenging skal gis for en tidsbegrenset periode. Varigheten skal vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle, og kan være inntil 12 uker.

Varighetens lengde må vurderes ut fra trusselbildet og faren for gjentakelse, og hva som er bakgrunnen for utestengelsen. Det kan vurderes om det er relevant med forlengelse, og da må det i rimelig tid før utløpet gjøres en konkret vurdering av om det bl.a. fremdeles anses å

Ansvarlig for retningslinjen:

Arbeids- og tjenesteavdelingen, Arbeids- og velferdsdirektoratet
Sist oppdatert: 13.5.2016

foreligge indikasjoner på fare for gjentakelse.

Det skal alltid gis alternative servicetilbud overfor bruker som på en tilfredsstillende måte sikrer vedkommende rett til ytelser og tjenester fra NAV i utestengingsperioden. Dette kan besørges for eksempel ved skriftlig kommunikasjon, telefonisk kontakt med spesifisert person på NAV (ofte en leder), bruk av fullmektig eller møtesteder utenfor NAV-kontoret som er egnet til formålet.

6. Form og klageadgang

Beslutning om utestenging skal begrunnes og nedtegnes skriftlig, også vurderingen av behov forut for en forlengelse.

Bruker skal gjøres kjent med innholdet i beslutningen på den måten som er nødvendig for å sikre at informasjonen blir forstått, f.eks. muntlig i tillegg til skriftlig, se også [eksempel på/mal for beslutning om utestenging](#). Dersom beslutningen først meddeles muntlig, skal bruker også få den skriftlig i etterkant.

Beslutningen er administrativ og uten klageadgang etter forvaltningsloven. Bruker kan likevel sende såkalt serviceklage via nav.no. Hvis beslutningen er fattet av kommunal leder i kontor med delt ledelse vil det være opp til den enkelte kommune hvordan en slik klage håndteres.

Bruker vil ha rett til innsyn i saken etter personopplysningsloven og forvaltningsloven.

7. Registrering og dokumenthåndtering

For å sikre at informasjon om sikkerhetstiltak blir tilgjengeliggjort på en felles og entydig måte skal varsel om at det foreligger en utestengingsbeslutning registreres i Gosys. iht. gjeldende rutiner. Det innebærer ikke at dokumentet skannes eller produseres i Gosys, den skriftlige beslutning og øvrig saksdokumentasjon (vurderinger mv.) skal lagres i [administrativt arkiv](#).

Hendelsen og sikkerhetstiltaket skal registreres i både statlig og kommunalt avvikssystem.

8. Brudd

Hvis bruker til tross for beslutningen oppsøker NAV kontoret skal vedkommende bes om å forlate lokalet. Vil ikke bruker forlate stedet skal politiet kontaktes iht. ordlyd i beslutningen utestengelse. Utover dette må det gjøres en konkret vurdering fra tilfelle til tilfelle

9. Restriksjoner på telefonisk kommunikasjon med NAV

Ansattes fysiske sikkerhet trues ikke direkte i samme grad ved telefonisk kommunikasjon.. Det er enklere å avvise en bruker på telefon. Hvis brukers adferd på telefon medfører alvorlige belastninger for de ansattes psykiske arbeidsmiljø og skaper uheldige merbelastninger, så kan restriksjoner på telefonisk kommunikasjon vurderes. Det vil si at telefonhenvendelser fra bruker vil bli avvist og bruker henvist til andre alternative kontaktpunkt med NAV.

Alle typer NAV enheter med telefonkontakt med bruker er i prinsippet aktuelle mht. behov for å fatte beslutning om slike restriksjoner. Det rettslige grunnlaget for å iverksette slike

Ansvarlig for retningslinjen:

Arbeids- og tjenesteavdelingen, Arbeids- og velferdsdirektoratet
Sist oppdatert: 13.5.2016

beslutninger overfor en bruker er det samme som beskrevet i punkt 2.

9.1 Kriterier

Også slike restriksjoner er en meget alvorlig reaksjon som kun i unntakstilfeller kan benyttes når vedkommende opptrer på en graverende måte med trusler om vold, grov trakassering, systematisk grov telefonsjikaner som mht. hyppighet og antall hindrer enheten i å utøve sin virksomhet på en forsvarlig og effektiv måte. Dette kan følge av en enkelthendelse, eller ved summen av gjentakende tilfeller der bruker er blitt advart (helst skriftlig).

Beslutningen skal bygge på konkrete og faktiske hendelser og skal være saklig begrunnet.

Det skal foreligge indikasjoner på fare for gjentakelse og være et klart behov for iverksetting av sikkerhetstiltaket.

Så sant det er mulig skal brukeren få et forhåndsvarsel og gis anledning til å fremlegge sitt syn på saken før beslutning fattes.

9.2 Beslutningsmyndighet

Det er enhetens leder som er gitt myndighet til å vurdere og å fatte beslutning om restriksjoner.

Videre skal den som vurderer å fatte en slik beslutning undersøke om det er andre sikkerhetstiltak på brukeren og balansere totaliteten i brukerens situasjon jf. 9.2, 3. avsnitt om alternativt servicetilbud. Det skal også så langt det er mulig innhentes synspunkter fra andre enheter brukeren har kontakt med (eksempelvis brukeren NAV-kontor om det er andre enheter som vurderer restriksjonen).

Vurderingene som grunnlag for en beslutning om restriksjon skal dokumenteres, også vurderingen av behov forut for en forlengelse.

Beslutningen gjelder som utgangspunkt bare for den aktuelle enheten, jf. ovenfor. Imidlertid kan den i kommuner (typisk storbyer) med flere NAV-kontor gjøres gjeldende for flere (alle) NAV-kontor i kommunen.

Det samme gjelder også for andre resultatområder med flere enheter (eksempelvis NAV Kontaktsenter, NAV Hjelpemiddel og tilrettelegging, NAV Forvaltning, mv). Det er viktig at slike beslutninger koordineres internt innenfor resultatområdet slik at bruker alltid gis et alternativt tjenestetilbud og kommunikasjonskanal.

9.3 Varighet

Restriksjoner på telefonisk kommunikasjon skal gis for en tidsbegrenset periode. Varigheten skal vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle, og kan være inntil 12 uker.

Varighetens lengde må vurderes ut fra trusselbildet og faren for gjentakelse, og hva som er bakgrunnen for beslutningen. Det kan vurderes om det er relevant med forlengelse, og da må det i rimelig tid før utløpet gjøres en konkret vurdering av om det bl.a. fremdeles anses å

Ansvarlig for retningslinjen:

Arbeids- og tjenesteavdelingen, Arbeids- og velferdsdirektoratet
Sist oppdatert: 13.5.2016

foreligge indikasjoner på fare for gjentakelse.

Det skal alltid gis alternative servicetilbud overfor bruker som på en tilfredsstillende måte sikrer vedkommendes rett til ytelser og tjenester fra NAV i perioden med restriksjoner.

9.4 Form, klageadgang, registrering og dokumenthåndtering

Som pkt. 6 og 7 ovenfor så langt det passer.

Referanser

[Rutine for registrering av sikkerhetstiltak i Gosys](#)

[NAV-loven:](#)

- § 7 Taushetsplikt
- § 8 Gjensidig bistand mellom Arbeids- og velferdsetaten og sosialtjenesten
- § 16 Behandling av personopplysninger ved det felles lokale kontoret og informasjonsdeling med Arbeids- og velferdsetatens kontaktsentertjeneste

[Rundskriv til § 7. Taushetsplikt](#)

[Rundskriv til § 8. Gjensidig bistand mellom Arbeids- og velferdsetaten og sosialtjenesten](#)

[Rundskriv til § 16. Behandling av personopplysninger ved det felles lokale kontoret og informasjonsdeling med Arbeids- og velferdsetatens kontaktsentertjeneste](#)

[Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen § 44 om taushetsplikt](#)

[Brev fra Arbeids- og sosialdepartementet til Sivilombudsmannen 20.04.2015.pdf](#)