

Vold og trusler mot ansatte i NAV – 1.kvartal 2017

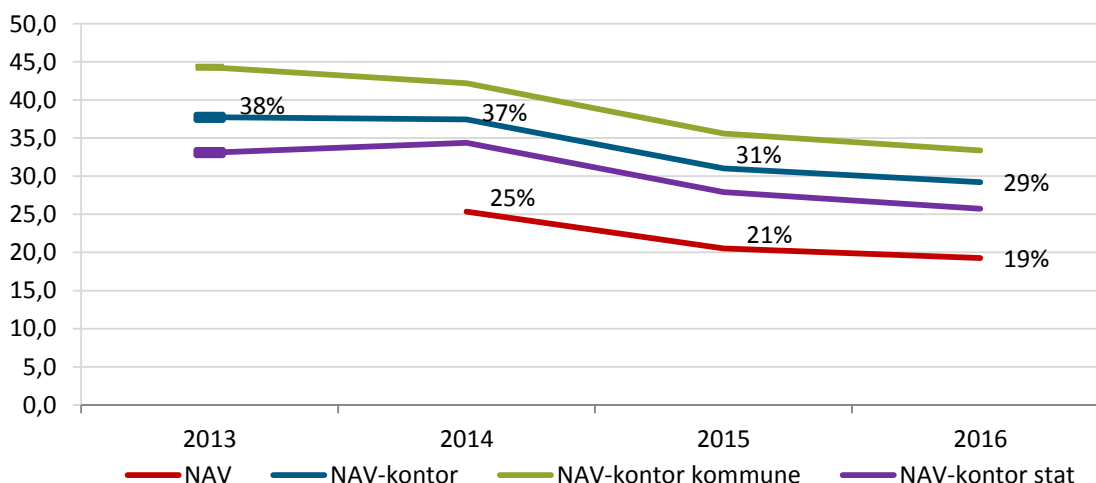
Færre ansatte på NAV-kontor oppgir å ha blitt utsatt for **fysiske angrep**. Det har vært en betydelig nedgang siden 2014. Det har også vært en nedgang i antall ansatte ved NAV-kontor som oppgir å ha vært utsatt for **trusler**, selv om antallet fortsatt er høyt.

Etter rapporten om sikkerhet i NAV i 2014 har det vært jobbet systematisk med tiltak for å øke kunnskapen om å forebygge, håndtere og rapportere vold og trusler mot ansatte på alle nivåer i etaten. Stadig flere ansatte i NAV-kontor mener at sikkerheten er ivaretatt, andelen har økt fra 69 prosent i 2014 til 77 prosent i 2016.

I tillegg til spørsmål om sikkerhet i medarbeiderundersøkelsen rapporteres hendelser i et eget system. Antall rapporterte hendelser har flatet ut fra 2015-2016. Antall alvorlige hendelser er stabilt men vi ser at det fortsatt er underrapportering av hendelser.

Medarbeiderundersøkelsen viser at færre er utsatt for trusler og vold

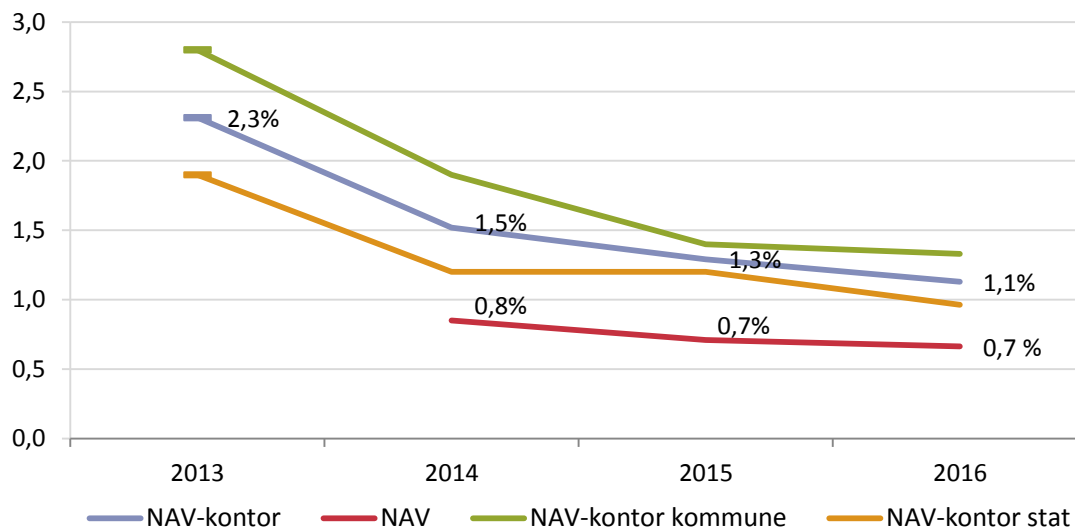
Fig. 1. Utvikling av andel medarbeidere i NAV utsatt for **trusler** fra brukere 2013-2016



I medarbeiderundersøkelsen i 2016 oppga 19 prosent av ansatte i NAV at de hadde vært **utsatt for trusler** siste 12 måneder. For ansatte i NAV-kontor er tallet høyere - 29 prosent. Det er en nedgang på 8 prosentpoeng siden 2014, mens det fra 2015 til 2016 har vært stabilt. Vi ser også at det er en større andel kommunalt ansatte NAV-kontor som oppgir å ha vært utsatt for trusler enn statlig ansatte, selv om andelen har sunket betydelig her fra 2014 til 2016. Blant ansatte i NAV Kontaktsenter er det 34 prosent som oppgir å ha vært utsatt for trussel i 2016.

Antall som oppgir å ha vært **utsatt for vold** er 0,7 prosent totalt. I NAV-kontor er andelen 1,1 prosent og er en nedgang på 0,4 prosentpoeng siden 2014.

Fig. 2. Utvikling av andel medarbeidere i NAV utsatt for vold fra brukere 2013-2016



Stabilt antall registrerte hendelser

Antall registrerte hendelser har flatet ut fra 2015-2016. Sikkerhetsarbeidet i NAV etter 2013 bidro også til **økt oppmerksomhet** på registrering av hendelser, og dette kan forklare økningen i antall registrerte hendelser fra 2013 og frem til 2015. Tendensen om at færre opplever vold og trusler kan forklare noe av utflatingen i rapporteringen de siste årene, men det er fortsatt slik at ikke alle hendelser registreres i etatens rapporteringssystem.

Fig.3. Antall registrerte hendelser i NAV 2013-2017

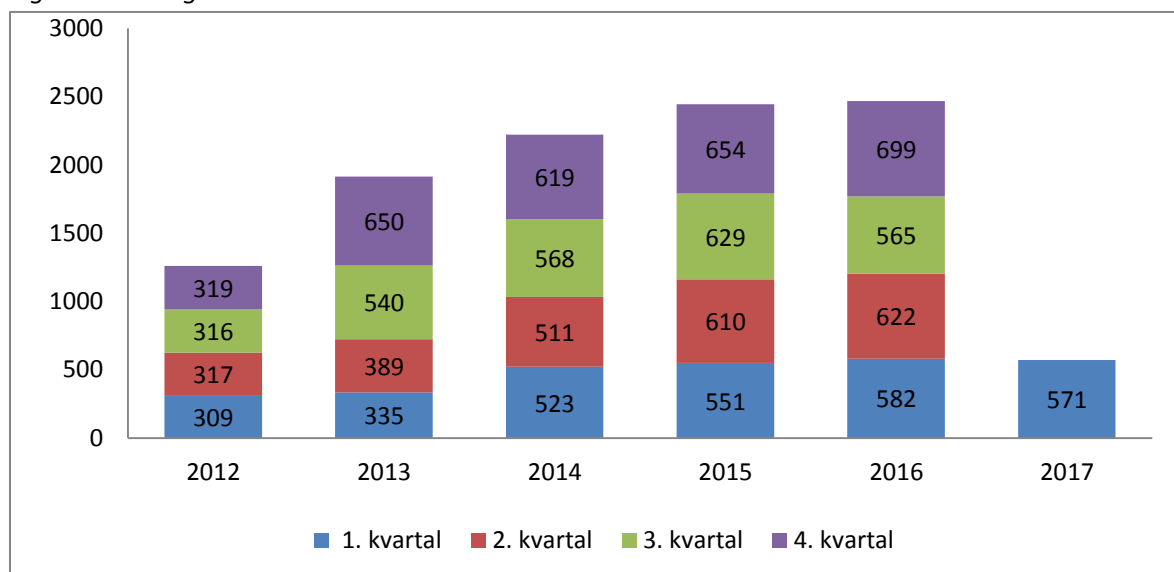
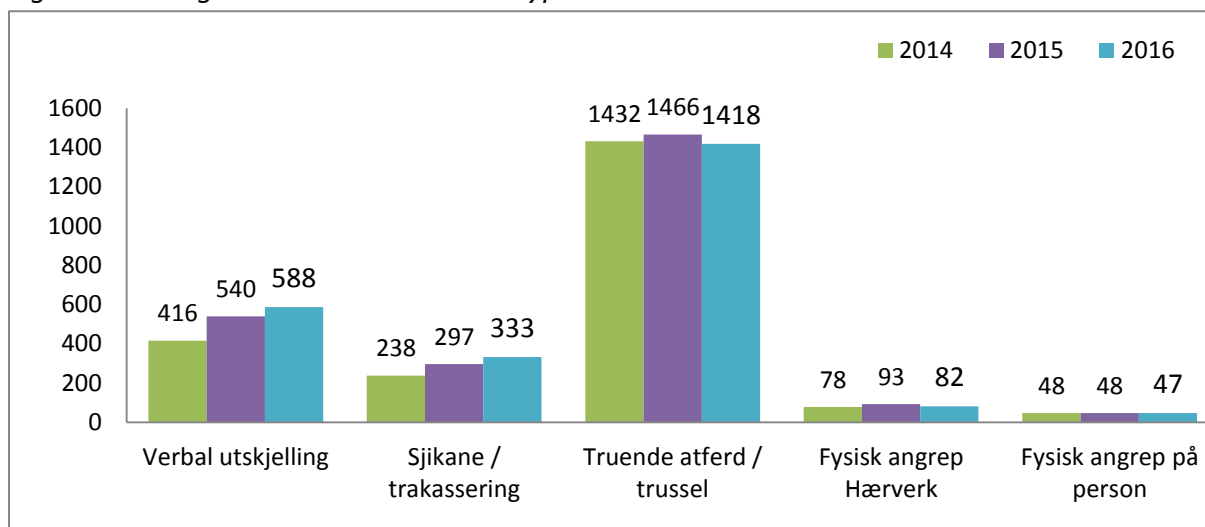
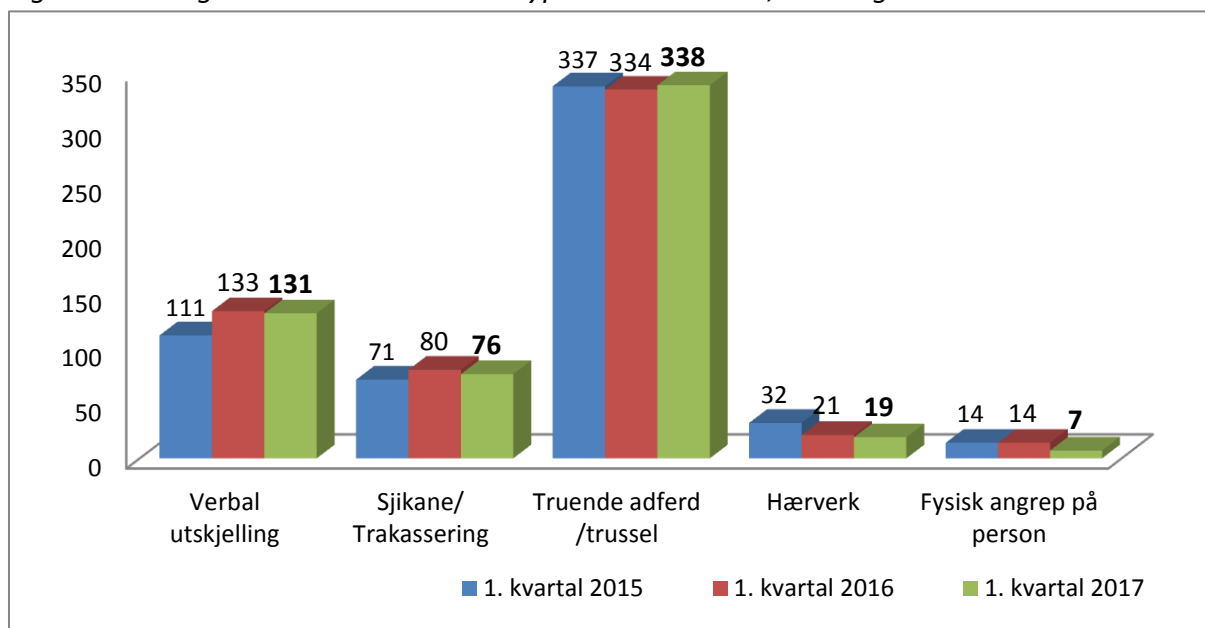


Fig.4. Antall registrerte hendelser etter type 2014-2016



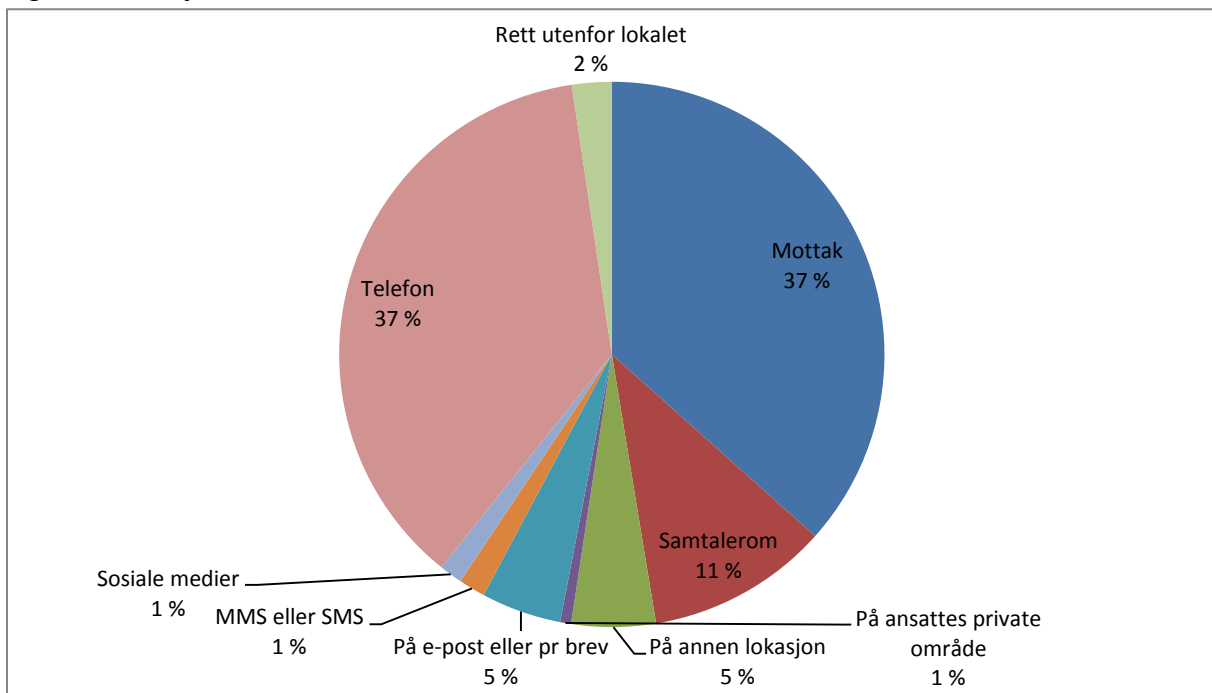
Det er en økning i antall rapporterte hendelser om verbal utskjelling og i kategorien trakassering og sjikane, mens vi ser færre hendelser av typen hærverk. Det er like mange rapporterte hendelser om fysisk angrep på person siste årene. Av de registrerte hendelsene i kategorien fysisk angrep på person er det imidlertid ulik alvorlighetsgrad.

Fig.5. Antall registrerte hendelser etter type 1.kvartal 2015, 2016 og 2017



Første kvartal 2017 ser vi en nedgang i antall hendelser av typen hærverk sammenlignet med samme periode to siste år. I tillegg er det halvering i antall fysiske angrep på person. Dette kan være tilfeldig, og det er for tidlig å trekke entydige konklusjoner om dette er en tendens som vil vedvare utover året.

Fig. 6. Hvor skjer hendelsene- året 2016



De fleste hendelser skjer på NAV kontoret; i mottaket (37 prosent) eller på samtalerom (11 prosent). En stor andel hendelser kommer også på telefon (37 prosent). Omtrent halvparten av hendelsene som er registrert er knyttet til kommunale ytelser (53 prosent). Det er likevel grunn til å tro at andelen hendelser knyttet til kommunale ytelser er høyere, basert på at kommunale hendelser oftere underrapporteres i etatens systemer.

Hva ligger i de ulike kategoriene?

Verbal utskjelling: Ytringer med spesielt negativt innhold, skremmende og kraftfulle utsagn.

Sjikane eller trakassering: Sjikane er personlig hetsing og krenkende utsagn, å snakke nedsettende om en person om personlige forhold. Trakassering er «handlinger, unnlaterer eller ytringer som virker eller har til formål å virke krenkende, skremmende, fiendtlige, nedverdiggende eller ydmykende».

Truende atferd eller trussel: Kan være ikke-verbal truende oppførsel, eller verbal trussel. Eksempel vise knyttneven, gi fingeren, «jeg vet hvor du bor» eller «jeg skal bombe dere», og trussel om selvdrap.

Fysisk angrep på bygning eller inventar (hærverk): Ødeleggelse av dører eller inventar eller utstyr som for eksempel publikums-pc eller lignende.

Fysisk angrep på person: Fysisk angrep på personer: ansatte, brukere eller andre.

Registrerte hendelser fordelt på driftsenheter

Fig.6 Antall hendelser fordelt på driftsenhetene

