



Notat

6. august 2010

Bidrag til besvarelse af spørgsmål fra Folketingets Socialudvalg til Beskæftigelsesministeren

Spørgsmål:

1. Hvad ministeriet gør for at sikre ansatte på ministeriets område mod trusler og vold.
2. Om ministeriet er bekendt med gode erfaringer med beskyttelse af ansatte i kommuner og regioner og i givet fald hvilke initiativer, der er taget inden for ministeriets område for at sprede disse gode erfaringer.

Svar:

1. Finansministeriets departement og styrelser har alle indført adgangskontrol til de respektive kontorbygninger, der forhindre direkte adgang for udefrakommende. Alle besøgende der ikke er ansatte i ministerierne følges i departementet og de fleste styrelser ud efter endt besøg.

Finansministeriets departement har herudover etableret en adgangssluse, der forhindre fysisk kontakt mellem den besøgende og vagten, indtil vedkommende er indskrevet på gæstelisten og har fået udleveret et gæste-ID. I Økonomistyrelsen er receptionen udstyret med en overfaldsalarm med direkte forbindelse til Københavns politi.

I Finansministeriets concern er det kun ansatte i Slots- og Ejendomsstyrelsen der varetager arbejdsopgaver på lokaliteter, hvor der er direkte offentlig adgang (slotte, parkanlæg, haver mv.). De medarbejdere i Slots- og Ejendomsstyrelsen, der varetager arbejdsopgaver i den forbindelse, kan som led i deres kompetenceudvikling tilbydes kurser i konflikthåndtering.

2. Finansministeriet er ikke bekendt med erfaringer med beskyttelse af ansatte i kommuner og regioner.



JUSTITSMINISTERIET

Administrationsafdelingen

Arbejdstilsynet
Carl Suwalski

cas@at.dk

Dato: **23 AUG. 2010**
Kontor: Personalekontoret
Sagsbeh: Trine Dahl
Sagsnr.: 2010-0360-0060
Dok.: TRD40981

Arbejdstilsynet har ved e-mail af 28. juni 2010 anmodet Justitsministeriet om bidrag til beskæftigelsesministerens besvarelse af spørgsmål nr. 517 fra Folketingets Socialudvalg.

Spørgsmål nr. 517 har følgende ordlyd:

"Vil ministeren venligst svare på, eventuelt med supplerende svar fra andre ministerier, hvilke initiativer ministeren og regeringen har taget, og hvilke initiativer regeringen fremadrettet agter at tage, med henblik på at sikre offentligt ansatte mod trusler og vold, og agter ministeren at sikre, at enkelte kommuners og regioners gode erfaringer med beskyttelse af offentlige medarbejdere udbredes til andre offentlige arbejdspladser?"

Justitsministeriet har til brug for bidraget indhentet udtalelser fra Direktoratet for Kriminalforsorgen, Domstolsstyrelsen og Rigspolitiet.

Direktoratet for Kriminalforsorgen har oplyst følgende:

"Kriminalforsorgen har stor fokus på området vedrørende vold og trusler mod Kriminalforsorgens ansatte. Der kan bl.a. nævnes følgende:

- Kriminalforsorgens nye grunduddannelse for fængselsbetjente, der trådte i kraft i januar 2010, har stor fokus på konflikthåndtering, herunder hvordan man forebygger vold og trusler mod personalet.
- Kriminalforsorgens fængsler og arresthuse har udarbejdet lokale voldspolitikker. Endvidere har hvert tjenestested udarbejdet en beredskabsplan, der bl.a. indeholder en kriseplan i forbindelse med volds- og trusselsepisoder.
- Ved voldsomme episoder er tjenestestederne forpligtede til at iværksætte debriefing for de involverede medarbejdere.

Slotsholmsgade 10
1216 København K.

Telefon 7226 8400
Telefax 3393 3510

www.justitsministeriet.dk
jm@jm.dk

Kriminalforsorgen har endvidere indgået aftale med Falck Healthcare om krisehjælp, for at medarbejderne om nødvendigt kan få bearbejdet episoden.

- Volds- og/eller trusselsepisoder skal indberettes til direktoratet med henblik på registrering af omfanget af episoder fordelt på de enkelte tjenestesteder.
- Kriminalforsorgen er indgået i samarbejde med Arbejdsmedicinsk Klinik i Herning i forskningsprojektet "Vold på Arbejdspladsen". Projektet har til formål at kortlægge hyppigheden af vold og trusler, undersøge risikofaktorer mv. Kriminalforsorgen forventer, at forskningsprojektets resultater kan anvendes i arbejdet med forebyggelse og håndtering af volds- og trusselsepisoder. Projektet forventes afsluttet ultimo 2011.
- Kriminalforsorgen har også fokus på vold og trusler gennem trivselsundersøgelser, der giver et indtryk af den enkelte medarbejders trivsel, herunder den pågældendes forhold til vold og trusler, og hvordan den pågældende påvirkes af risikoen for vold og trusler.
- I forbindelse med den nuværende flerårsaftale for Kriminalforsorgen er det blevet besluttet at etablere et projekt vedrørende særligt krævende indsatte. Projektet har til formål at ruste Kriminalforsorgens medarbejdere til at håndtere særligt krævende indsatte med henblik på at forebygge vold og trusler mod medarbejderne.
- Personalet i fængsler og arresthuse er udstyret med overfaldsalarmer. Herudover er der overvågningskameraer samt bærbart kommunikationsudstyr i fængsler og arresthuse.

Som det fremgår, forsøger Kriminalforsorgen løbende at gøre en indsats for at nedbringe antallet af volds- og trusselsepisoder og gøre de ansatte bedst muligt rustet til at håndtere sådanne episoder. Med de arbejdsopgaver, der varetages i Kriminalforsorgen, vil det imidlertid ikke være muligt helt at undgå episoder med vold og trusler."

Domstolsstyrelsen har oplyst følgende:

"Arbejdet for at fremme sikkerheden for medarbejderne ved Danmarks Domstole og at sikre disse mod trusler og vold varetages dels lokalt ved de enkelte retter, dels centralt i Domstolenes Hovedsamarbejdsvalg, herunder Domstolenes Sikkerhedsudvalg.

Under Hovedsamarbejdsudvalget er der nedsat en arbejdsgruppe om voldspolitik og en arbejdsgruppe om sikkerhed i retsbygninger. Begge arbejdsgrupper arbejder målrettet for at fremme sikkerheden både for medarbejderne ved domstolene og for retternes brugere.

Arbejdsgruppen om voldspolitik har haft til opgave at udarbejde en vejledning om voldspolitik, der dels skal indeholde råd om, hvor-

dan vold og trusler kan forebygges, dels skal indeholde råd om, hvordan konkrete situationer kan håndteres.

Arbejdsgruppen har på nuværende tidspunkt udarbejdet et udkast til vejledning om voldspolitik, som vil blive forelagt med henblik på godkendelse på Hovedsamarbejdsudvalgets møde i september 2010.

Når voldspolitikken er vedtaget, vil den afløse de nuværende retningslinjer om forebyggelse og håndtering af trusler eller vold, som Domstolenes Sikkerhedsudvalg vedtog i 2003.

Medarbejderne ved domstolene har endvidere – som et led i Domstolsstyrelsens kompetenceudviklingstilbud – mulighed for at deltage på kurser i kommunikation og konflikthåndtering, håndtering af psykisk belastende sager og lignende.

Det skal afslutningsvis bemærkes, at Domstolsstyrelsen siden 2003 har haft en aftale med Rigshospitalets Krisepsykologiske Enhed, som yder støtte i tilfælde, hvor en medarbejder eller nærmeste pårørende befinder sig i en krisetilstand som følge af belastninger opstået i forbindelse med arbejdet ved domstolene.”

Rigspolitiet har oplyst følgende:

”I politiet er der høj grad af fokus på dels at forebygge risikoen for, at ansatte bliver udsat for vold og trusler, dels at begrænse følgerne af realiserede voldshandlinger og trusler.

Således indgår bl.a. forebyggelse og håndtering af vold og trusler mod politiet i adskillige fag i politiets grunduddannelse, herunder i fagene polititeori og psykologi. Et generelt sigte med psykologiundervisningen er forståelse for og indsigt i menneskers adfærd og reaktionsmønstre i forskellige situationer, således at konfliktsituationer kan undgås eller nedtrappes. Fremover vil der i grunduddannelsen blive lagt yderligere vægt på kommunikation og konflikt-håndtering.

Håndtering af vold og trusler er desuden et vigtigt og gennemgående tema i den operative og fysiske uddannelse. Uddannelsen i politiets magtmidler og brugen af disse har til formål at sikre, at anvendelsen om nødvendigt kan ske hurtigt, sikkert og virksomt for at undgå, at polititjenestemanden selv eller andre kommer til skade, men samtidig under hensyntagen til at magtanvendelsen er proportional i forhold til ”angrebet” mod polititjenestemanden.

I de senere år er der endvidere udviklet nye operationelle politimæssige indsatskoncepter, der tillige indgår i grunduddannelsen, og som bl.a. har til formål at skabe handlemuligheder i form af tid og rum ved løsningen af potentielt farlige konfliktsituationer.

Herudover kan det oplyses, at forebyggelse af vold og trusler mod politiets ansatte – sammen med materiale fra Arbejdstilsynet og Brancearbejds miljørådet – indgår som et væsentligt element i den brancherettede arbejdsmiljøuddannelse.

Særligt i forhold til opfølgning på ansatte, der har været udsat for vold eller trusler, kan det oplyses, at Rigspolitiets psykologtjeneste har udviklet et koncept med psykologiske støttetiltag, som indebærer, at politiansatte, der har været udsat for voldsomme hændelser, trusler og/eller vold, umiddelbart efter hændelsen afholder en samtale med øvrige involverede kolleger og nærmeste leder for at af-dække og bearbejde hændelsesforløbet. I forbindelse med den umiddelbare samtale vurderes behovet for yderligere tiltag eller bi-stand fra leder og Psykologtjenesten.

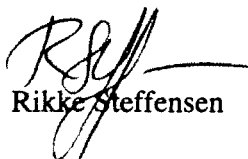
Begrænsning af følgevirkninger af realiserede voldshandlinger og trusler i form af psykologbistand, kollegastøtte, debriefinger mv. indgår ligeledes i grunduddannelsen.

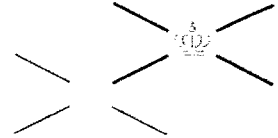
Endelig er der fokus på problemstillingen via behandlingen af arbejdsulykker og arbejdsskader i politiets arbejdsmiljøorganisatio-ner.

Det kan afslutningsvis oplyses, at politiets ansatte løbende via poli-tiets intranet eller ved henvendelse til Rigspolitiets arbejdsmiljø-sektion eller Psykologtjenesten kan holde sig orienteret om eller få svar på spørgsmål om fysisk og psykisk arbejdsmiljø.”

Justitsministeriet kan henholde sig til det af Direktoratet for Kriminalfor-sorgen, Domstolsstyrelsen og Rigspolitiet oplyste.


Lars Barfoed

/

Rikke Steffensen



Arbejdstilsynet
Att.: Carl Suwalski
cas@at.dk

Bilag: 0
Sagsbehandler: JRU
Sagsnummer.: 2010/002271

0

3. august 2010

Arbejdstilsynet har på baggrund af et spørgsmål fra Folketingets Socialudvalg den 28. juni 2010 bl.a. spurgt, hvad Forsvarsministeriet gør for at sikre ansatte mod trusler og vold.

Det skal indledningsvis bemærkes, at det forudsættes, at henvendelsen ikke tager sigte på medarbejdere udsendt i forbindelse med løsning af Danmarks internationale opgaver men alene drejer sig om normal borgerkontakt på ministerområdets arbejdspladser i Danmark.

Sikkerhedsmæssige hensyn indebærer, at Forsvarsministeriets arbejdspladser ofte er sikret ved adgangskontrol, anvendelse af vagtpersonale mv. Dette betyder, at der ofte ikke er fri adgang til ministeriets arbejdspladser.

Der er herudover ikke implementeret generelle tiltag til beskyttelse af ansatte mod trusler og vold. Beredskabsstyrelsen har dog oplyst, at man udveksler erfaringer om sikringsmæssige tiltag med politiet og lokale redningsberedskaber. Beredskabsstyrelsen har tillige et netværk af kollegastøttemedarbejdere og en aftale med Rigshospitalet om krisepsykologisk bistand, der kan aktiveres i tilfælde af trusler og vold.

Med venlig hilsen

Jani Runge
specialist

Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri

1AFD_2KT

Sagsnr.: 6254

Dok.nr.: 121960

Den 27. juli 2010

JLMA

Fødevareministeriets bidrag til ministerbesvarelse vedr. forebyggelse af trusler og vold mod ministeriets ansatte.

Til brug for beskæftigelsesministerens besvarelse af spørgsmål 517 fra Folketingets Socialudvalg følger nedenfor Fødevareministeriets bidrag til svar. Det skal bemærkes, at Fødevarestyrelsen tidligere er hørt direkte af Arbejdstilsynet. Fødevarestyrelsens svar er indarbejdet nedenfor, således at der afgives et samlet svar for Fødevareministeriet.

1) Hvad ministeriet gør for at sikre Fødevareministeriets ansatte mod vold og trusler.

Fødevarestyrelsen

Fødevarestyrelsens hovedsikkerhedsudvalg vedtog i 2008 en voldspolitik samt retningslinjer til udmøntning af voldspolitikken. Baggrunden for udarbejdelse af voldspolitikken er, at Fødevarestyrelsen skal være en sikker arbejdsplads. Vold eller trusler over for medarbejdere tolereres ikke. Fødevarestyrelsens medarbejdere er ved varetagelse af kontrolfunktioner og anden myndighedsudøvelse i kontakt med mange mennesker, hvor der kan opstå kritiske situationer af forskellig art.

Fokus på forebyggelse

Forebyggelse er hovedsageligt rettet mod Fødevarestyrelsens udgående kontrol, hvor de største udfordringer har været.

Dialog

Er der udfordringer med vold og trusler på arbejdspladsen skal dette indgå i arbejdspladsens APV handlingsplan ledsaget af initiativer til forebyggelse og håndtering af udfordringer.

Udover en dialogbaseret APV lægges der op til en åben dialog om arbejdsmæssige problemer og faglig sikkerhed, herunder udfordringer med vold og trusler. Vold og trusler herom drøftes bl.a. løbende på afdelingsmøder, og i nogen afdelinger er der afholdt fyraftensmøder eller temadag med tema om vold.

Involvering af sikkerhedsorganisationen

Sikkerhedsgrupperne drøfter registrering af hændelsesforløb med vold eller trusler med henblik på fremtidig forebyggelse. Ved positive eksempler, hvor det er lykkedes at undgå, at en konflikt opstår eller udvikler sig, ser sikkerhedsgrupperne endvidere nærmere på, hvad det var der gjorde, at situationen endte godt med henblik på generel forebyggelse.

Sikkerhedsudvalgene i Fødevarestyrelsen drøfter løbende vold og trusler og erfaringsudveksler afdelingerne imellem.

Kompetenceudvikling

Der sker en instruktion ved nyansættelse, hvor bl.a. Fødevarestyrelsens voldspolitik udleveres til nye medarbejdere i Fødevarestyrelsens udgående kontrol. Det er herefter nærmeste leders ansvar at sikre, at voldspolitikken bliver gennemgået tidligt i introduktionsperioden. Lederen har endvidere ansvar for, at medarbejderne opnår en tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring, så de kan udføre deres arbejde på en sikkerhedsmæssig forsvarlig måde.

I forbindelse med Fødevareforlig 1 har alle tilsynsførende deltaget på kurser i kommunikation og konflikthåndtering. Dette har været basiskurser, som både har omhandlet, hvordan den tilsynsførende via sprog og kropssprog undgår at konflikter opstår, og som har givet de tilsynsførende redskaber til at nedtrappe konflikter, hvis de alligevel opstår.

I 2010 er der et gratis overbygningstilbud til de tilsynsførende: ”*Konflikthåndtering og kollegial debriefing*”. Dette kursus omhandler de svære konflikter, mens de pågår og tiden efter.

I forbindelse med Fødevareforlig 2 vil der ligeledes komme tilbud til de tilsynsførende om kurser i kommunikation og konflikthåndtering, idet hele det område, der omhandler relationer til borgerne, vil være i fokus.

Hvis de enkelte arbejdspladser herudover vurderer, at der er behov for at sætte mere fokus på forebyggelse af trusler og vold, kan der tilrettelægges et kompetenceudviklingsforløb målrettet arbejdspladsen.

Anmeldelse

Episoder med vold eller trusler anmeldes i EASY som arbejdsskade, og understøtter herved også de efterfølgende drøftelser om den fremadrettede forebyggelse. Endvidere vurderes episoderne altid med henblik på politianmeldelse, ligesom hændelsens eventuelle øvrige konsekvenser for den forulempende overvejes (fx brev eller møde).

Plantedirektoratet

I Plantedirektoratet er der i lighed med Fødevarestyrelsen fokus på forebyggelse, dialog, inddragelse af sikkerhedsorganisationen samt kompetenceudvikling i forhold til konflikthåndtering og forebyggelse af vold og trusler.

Personalet i Plantedirektoratet trænes i konflikthåndtering og kommunikation for at undgå eventuelle konflikter. Der er ikke tale om et obligatorisk kursus, inden personalet får lov at udøve kontrol, men en del af træningen forgår ved, at nyansatte kontrollører følger en erfaren kontrollør (mentor) i forbindelse med oplæringen.

Der arbejdes i Plantedirektoratet med ”den gode dialog”. Det betyder, at kontrolløren, ved et kontrolbesøgs start, fortæller om hvad kontrollen indebærer, således at virksomhedsejeren kan føle sig tryk ved den kontrol, der gennemføres. Efterfølgende oplyses resultatet af kontrollen efter besøgets afslutning, så virksomhedsejeren får lejlighed til at komme med supplerende kommentarer og eventuelle misforståelser afklares på stedet.

I tilfælde af vold eller trusler imod en kontrollør, tages det op på et efterfølgende afdelingsmøde, hvor der sættes fokus på det gode kontrolbesøg, og hvad der kan gøre i disse situationer. Herudover drøfter lederen situationen igennem med den konkrete kontrollør.

I Plantedirektoratets sikkerhedsforskrifter for kontrollører og prøvetagere har sikkerhedsorganisationen udarbejdet et regelsæt for forebyggelse af trusler og vold. Regelsættet beskriver bl.a., hvad der kan tages af initiativer for at forebygge trusler og vold, samt hvad der kan og skal gøres, hvis en kontrollør er udsat for trusler eller vold.

I den generelle kontrolinstruks er der et afsnit, der specifikt omhandler håndtering af vanskelige situationer – herunder trusler og vold.

Fiskeridirektoratet

I Fiskeridirektoratet er der vedtaget en *Voldspolitik for Fiskeridirektoratet*, som indgår som et supplement til direktoratets personalepolitik. Voldspolitikken skal være med til at forebygge vold og trusler om vold og medvirke til at begrænse eventuelle skadevirkninger mest muligt. Voldspolitikken fokuserer på kontrollanternes arbejde, da disse medarbejdere er i kontakt med mange mennesker, hvor der kan opstå kritiske situationer af forskellig karakter. Der er udarbejdet et *Skema til registrering af vold og trusler* og en *Handlingsplan ved vold eller trusler om vold og beskrivelse af symptomer*. Medarbejdere, der overværer, at en kollega udsættes for vold eller trusler, opfordres til også at udfylde et skema.

Målsætningen for voldspolitikken er at:

- Forebygge og undgå flest mulige tilfælde af vold og trusler.
- Sikre et godt psykisk arbejdsmiljø.
- Sikre at alle er klar over, hvordan vold og trusler skal forebygges, håndteres og registreres.
- Udvikle metoder til at håndtere vold og trusler.
- Sikre at alle ansatte ved, hvem de kan henvende sig til for at få bistand til hjælp.

- Sikre at kolleger får akut krisehjælp og oplyses om muligheden for at få krisehjælp hos de virksomheder, som der evt. er indgået aftale med.
- Sikre at alle nyansatte kolleger oplyses om arbejdspladsens politik for håndtering af vold og trusler.
- Sikre at de ansatte får dækket behov for eventuel uddannelse.

Sikkerhedsudvalget drøfter eventuelle hændelser. Desuden drøftes hændelser i sikkerhedsgrupperne lokalt, med sikkerhedsrepræsentanter, lokale ledere og på medarbejdermøder i relevant omfang med henblik på at forebygge lignende situationer.

Spørgsmål om vold og trusler herom indgår i Fiskeridirektoratets arbejdspladsvurdering (APV). Hvis der ved gennemførelsen af APV afdækkes problemer vedrørende vold eller trusler herom, bliver der efterfølgende fulgt op på dem.

Fiskerikontrollører gennemgår en basisuddannelse, hvor myndighedsudøvelse og konflikthåndtering indgår. I forbindelse med den almindelige lederudvikling er psykologisk debriefing indgået. Desuden er Fiskeridirektoratet tilknyttet en ordning, hvor medarbejderne på anonymt grundlag kan få psykologisk rådgivning.

I tilfælde af hændelser af vold eller trusler herom, vil det blive vurderet, om hændelser skal anmeldes til politiet eller som en arbejdsskade. Desuden vil det blive vurderet, om der skal ske ændringer i den volds- eller trusselramtes opgavevaretagelse, tjenestetilrettelæggelse eller lignende.

Fødevarerhverv

Fødevarerhverv har ikke udarbejdet noget voldspolitik, da medarbejderne ikke har samme risiko for at komme i situationer med trusler og vold. Kontakten med borgerne foregår primært elektronisk og delvist pr. telefon eller brev. Der er dog generelt en stor opmærksomhed på arbejdsmiljøet, og i forbindelse med arbejdspladsvurderinger spørges der bl.a. også til medarbejdernes oplevelser i forbindelse med vold eller trusler om vold.

Departementet

I departementets personalepolitik indgår forebyggelse af mobning, chikane og vold. I tilfælde af at der skulle være hændelser hvor en medarbejder oplever vold eller trusler om vold, vil der naturligvis blive fuldt op på dette, ligesom medarbejderen har mulighed for professionel, ekstern rådgivning og hjælp.

I forbindelse med arbejdspladsvurderinger bliver der altid spurgt til medarbejdernes oplevelser i forhold til oplevet vold eller trusler herom.

2) Fødevarerministeriets kendskab til gode erfaringer i kommuner og regioner.

Initiativer i Fødevarerministeriet vedrørende forebyggelse af vold og trusler bygger primært på ministeriets egen viden og erfaringer i forbindelse med den direkte borgerkontakt suppleret med erfaringer udefra. Der er ikke særskilt taget initiativ til at viderebringe erfaringer fra kommuner og amter.



Arbejdstilsynet

Att.: Carl Suwalski cas@at.dk og Jeanne Borgqvist jb@at.dk

Dato: **13 AUG. 2010**
Kontor: Sekretariatskontoret
J.nr.: 10/10988
Sagsbeh.: SRC
Fil-navn: Alm. brev

Arbejdstilsynet har ved e-mail af 28. juni 2010 anmodet Integrationsministeriet om at bidrage til besvarelsen af spørgsmål nr. 517 fra Folketingets Socialudvalg til Beskæftigelsesministeren stillet efter ønske fra Martin Henriksen (DF).

Spørgsmålet har følgende ordlyd:

"Vil ministeren venligst svare på, eventuelt med supplerende svar fra andre ministerier, hvilke initiativer ministeren og regeringen har taget, og hvilke initiativer regeringen fremadrettet agter at tage, med henblik på at sikre offentligt ansatte mod trusler og vold, og agter ministeren at sikre, at enkelte kommuners og regioners gode erfaringer med beskyttelse af offentlige medarbejdere udbredes til andre offentlige arbejdspladser?"

Arbejdstilsynet har anmodet om at få oplyst, hvad ministeriet gør for at sikre ansatte på ministeriets område mod trusler og vold, og om ministeriet er bekendt med gode erfaringer med beskyttelse af ansatte i kommuner og regioner og i givet fald hvilke initiativer, der er taget inden for ministeriets område for at sprede disse gode erfaringer.

Integrationsministeriet kan bidrage med følgende:

Integrationsministeriet kan oplyse, at ministeriet har installeret overfaldsalarmer i udvalgte områder, og at bl.a. ministeriets reception er indrettet med tv-skærme, som viser billeder fra videoovervågning af ministeriets indgange og adgangsveje. Personalet i receptionen er grundigt instrueret i håndtering af truende situationer, og der er udarbejdet særlige instrukser for håndtering heraf.

Samtaler med personer, der henvender sig i ministeriet om konkrete sager, foretages i et hertil indrettet videoovervåget samtalerum med alarmknap til receptionspersonalet, der befinder sig få meter væk. Medarbejderen kan medbringe en walkietalkie, som aflyttes under hele samtalen af en kollega. Alle medarbejdere har mulighed for at deltage i relevante kurser om samtaleteknik, konflikthåndtering, personlig fremtræden mv.

Der er udarbejdet særlige retningslinjer for kontrol med gæsters adgang i ministeriets bygninger, da alle bygninger er aflåst og kræver adgangskort.

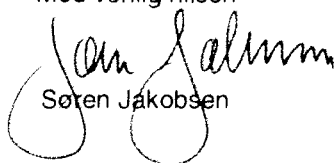
Udlændingesservice har oplyst, at man på tre områder har tilrettelagt arbejdet på en sådan måde, at man undgår konfronterende situationer:

- 1) På asylområdet er man opmærksom på kontorets indretning, og alle kontorer er udstyret med alarmknap. Videre har man på området udarbejdet en detaljeret vejledning for, hvordan asylsamtaler afholdes, og hvordan medarbejderen ved sin personlige fremtræden kan forebygge eller nedbringe risikoen for vold eller trusler om vold. Medarbejderne på asylområdet lærer disse teknikker i forbindelse med de interviewkurser, som alle, der afholder asylinterviews, kommer på. Desuden kan Nordsjællands Politi bistå med hjælp i forhold til afholdelse af svære samtaler.
- 2) På telefonområdet har Udlændingesservice udarbejdet en elektronisk pjece, som giver "Gode råd til samtalen", herunder blandt andet håndtering af vanskelige samtaler, hvor en bruger er vred og truer. Desuden tilbydes kurser i håndtering af vanskelige samtaler til alle call center medarbejdere.
- 3) I Servicecentret i Ryesgade er alle ekspeditionspladser udstyret med alarmknap. Desuden er venteområdets indretning sikret ved nagelfaste borde og bænke. Udlændingesservices reception på Blegdamsvej er udstyret med videoovervågning ved indgangsdøren. Desuden er der etableret overfaldsknap ved skranken samt udarbejdet særlige retningslinjer for gæsters adgang i bygningerne.

Såfremt en medarbejder har været udsat for en voldsepisode følges en fastlagt procedure for håndtering heraf. Dette sikrer, at der bliver taget hånd om alle relevante forhold i forbindelse med episoden, og at der efterfølgende bliver fulgt op på den. Endvidere anmeldes alle henvendelser om trusler – konkrete såvel som generelle – til politiet senest dagen efter.

Ministeriet er ikke specifikt bekendt med gode erfaringer med beskyttelse af ansatte i kommuner og regioner.

Med venlig hilsen



Søren Jakobsen

Beskæftigelsesministeriet

Koncernpolitisk Område

J.nr. 039-00510

Ref. KRFAL

Den 3. august 2010

Til brug for beskæftigelsesministerens svar på spørgsmål 512 fra Folketingets socialudvalg

Hermed følger Miljøministeriets bidrag til beskæftigelsesministerens besvarelse af spørgsmål 512, fra Folketingets socialudvalg, vedr. sikring af offentligt ansatte mod trusler og vold.

Overordnet skal det anføres, at der ikke er nogle af Miljøministeriets styrelser, der har kendskab til, at ansatte har været udsat for fysisk vold. Kort- og Matrikelstyrelsen samt Miljøstyrelsen har kun i meget begrænset omfang borgerkontakt, og ingen af disse styrelser har oplevet et behov for at tage initiativer for at sikre de ansatte mod trusler og vold. Der er imidlertid eksempler på trusler og på psykisk vold i nogle af de borgernære funktioner i By- og Landskabsstyrelsen samt i Skov- og Naturstyrelsen.

I By- og Landskabsstyrelsen forekommer situationer med trusler primært på styrelsens syv miljøcentre, hvor medarbejdere – i forbindelse med varetagelse af nationale overvågningsopgaver af vandmiljø og natur – laver overvågningsaktiviteter på privat eget jord.

For at forebygge og håndtere eventuelle ubehagelige episoder er følgende iværksat:

- Miljøcentermedarbejdere orienterer som udgangspunkt lodsejere på forhånd, enten via personlig kontakt eller via annoncer i lokale aviser.
- Feltmedarbejdere har altid legitimation på sig, som de kan vise lodsejere på forespørgsel.
- Miljøcentrenes sikkerhedshåndbog indeholder generelle anvisninger til medarbejdere, som støder på lodsejere, der optræder truende og aggressivt. Rådet er, at de skal udvise rolig adfærd og tilbyde lodsejeren at tale med chefen i mobiltelefon. Hvis lodsejeren fortsat er opfarende, skal medarbejderen afslutte tilsynet og tage hjem. Et nyt varslet tilsyn kan herefter om nødvendigt gennemføres med politiets medvirken.
- Enkelte medarbejdere har deltaget i kurser om kommunikation og konflikthåndtering.
- Hvis medarbejdere er ude for en ubehagelig oplevelse, har Miljøministeriet en aftale med Falck Healthcare, som giver professionel rådgivning 24 timer i døgnet.

- Arbejdstilsynet har i juni 2010 afholdt screeningstilsyn på Miljøcenter Århus. Som opfølgning på besøget er centret ved at udarbejde en krisehandlingsplan.

By- og Landskabsstyrelsens centrale enhed i København har i 2010 - i forbindelse med arbejdet omkring et nationalt testcenter for vindmøller - oplevet en tiltagende grov og ubehagelig tone i mails stilet til navngivne medarbejdere. Der er tale om psykisk vold i form af personlige angreb på medarbejderes kompetencer og moral fra borgere / borgerforeninger, som er mod testcentret.

Direktionen har taget en personlig snak med de berørte medarbejdere, som har fået besked på at videresende sådanne mails og telefonopringninger til kontorchefen.

I Skov- og Naturstyrelsen er det fortrinsvis på de lokale enheder, at medarbejderne har direkte kontakt med brugerne af statens skov- og naturarealer, og hvor problematikken omkring trusler og vold mod ansatte kan forekomme. Det er et begrænset problem og fortrinsvis på enhederne i Hovedstadsområdet, at trusler forekommer regelmæssigt.

På de lokale enheder er der generelt fokus på håndtering af konfliktsituationer med publikum. Indsatsen til sikring af ansatte mod trusler og vold følger i hovedtræk tre spor:

- Lokale instrukser og manualer med retningslinjer for ansattes møde med publikum, herunder særlige sæsonrelaterede indsatser og kurser på enheder med særlig stort antal besøgende i sommermånederne. Hovedregelen er, at medarbejdere skal trække sig ud af situationer, der er ved at eskalere og tilkalde det lokale politi. Herudover er der løbende fokus på publikumskontakt gennem dialog og erfaringsudveksling i de lokale samarbejdsudvalg og på allemandsmøder.
- Konflikthåndteringskurser for de medarbejdere der har publikumskontakt. Kurserne arrangeres ofte i samarbejde med det lokale politi.
- Evaluering og opfølgning på konkrete hændelser i sikkerhedsgruppen og evt. på allemandsmøder, samt tilbud om psykologbistand til berørte medarbejdere.

På de enheder, hvor der jævnligt optræder trusler mod medarbejderne er der endvidere et særligt fokus på at etablere en god dialog med det lokale politi for derigennem at sikre, at politiet kan støtte hurtigt op, hvis der er behov for det.

Ministeriets styrelser har ikke opsøgt viden fra regioner eller kommuner.

Med venlig hilsen

Kresten Falster
Miljøministeriet

DEPARTEMENTET

Dato 12. august 2010

Dok.id

J. nr. 2010-3065

Center for Økonomi og HR

Mona Hyldgaard Møller

Telefon 33 92 43 45

mhm@trm.dk

Bidrag til beskæftigelsesministerens svar til Folketingets Socialudvalg, spørgsmål 517

Til brug for beskæftigelsesministerens svar på spørgsmål 517 fra Folketingets Socialudvalg om sikring af offentligt ansatte mod trusler og vold er Transportministeriet blevet anmodet om at oplyse følgende:

- Hvad ministeriet gør for at sikre ansatte på ministeriets område mod trusler og vold
- Om ministeriet er bekendt med gode erfaringer med beskyttelse af ansatte i kommuner og regioner og i givet fald hvilke initiativer, der er taget inden for ministeriets område for at sprede disse gode erfaringer.

Svaret skal sendes pr. e-mail til Arbejdstilsynet senest d. 6. august 2010.

Vejdirektoratet: Særlig efteruddannelse af medarbejdere med direkte kontakt til borgere, fx i forbindelse med ekspropriation eller afmærkning.

Statens Luftfartsvæsen: Tilsynsmedarbejdere modtager kursus i interviewteknik. Tilsynsmedarbejdere og receptionister modtager kursus i konflikthåndtering- og mægling.

Trafikstyrelsen: Bilinspektører undervises i konflikthåndtering.

Kystdirektoratet: Ansatte, der har direkte borgerkontakt, deltager i konflikthåndterings- og mæglingskurser. Kystdirektoratet arbejder løbende med forbedringer af psykisk og fysisk arbejdsplads.

Naviair: Løbende opfølgning på chefers erfaringer, og har vold på arbejdspladsen som et fast årligt emne i hovedsamarbejdsudvalget.

Banedanmark: Følgende er indarbejdet i arbejdsmiljøpolitik: "Banedanmark vil sikre, at arbejdsklimaet er uden vold, trusler om vold, mobning eller sexchikane".

Kommissarius Jylland: Arbejder med kommunikation og kommunikationsform i forhold til borgere.



Generelt meldes telefoniske trusler af alvorlig karakter straks til politiet.

Side 2/2

På ministerområdet har man umiddelbart ikke gjort konkret brug af erfaringer med beskyttelse af ansatte i kommuner og regioner.

NOTAT

29. juli 2010

10/04365-10

/hki-dep

Økonomi- og Erhvervsministeriets bidrag til besvarelse af spørgsmål fra Folketingets Socialudvalg til beskæftigelsesministeren

Til brug for beskæftigelsesministerens svar på spørgsmål 517 fra Folketingets Socialudvalg om sikring af offentligt ansatte mod trusler og vold er Økonomi- og Erhvervsministeriet blevet bedt oplyse,

- Hvad ministeriet gør for at sikre ansatte på ministeriets område mod trusler og vold.
- Om ministeriet er bekendt med gode erfaringer med beskyttelse af ansatte i kommuner og regioner og i givet fald hvilke initiativer, der er taget inden for ministeriets område for at sprede disse gode erfaringer.

Økonomi- og Erhvervsministeriet kan på baggrund af de indsamlede oplysninger fra styrelserne oplyse, at overordnet set har ministeriet ikke - hverken departementet eller styrelserne - problemer med, at de ansatte oplever trusler og vold. Dette skyldes bl.a., at ministeriet ikke har særlig stor borgerkontakt.

I departementet sidder en vagt i nr. 12 fra kl. 8-17.30 bag en skærm, men der er døgnvagt i nr. 10. Alle besøgende skal henvende sig til vagten og oplyse om, hvem den besøgende har et møde med. Vagten kontakter den pågældende medarbejder, der tager imod mødedeltageren. (Håndværkere får efter aftale udleveret et gæstekort). Alle ansatte får ved ansættelsen et elektronisk adgangskort med billede som legitimation, som medarbejderne skal kunne fremvise til vagten på anmodning. På tidspunkter hvor der ikke er vagt eller benyttelse af en anden indgang end hovedindgangen, benyttes koden, der tilhører medarbejderens adgangskort. Denne ordning hindrer dermed uvedkommende at komme ind i bygningen.

Patent- og Varemærkestyrelsen har oplyst, at de har et adgangskontrolsystem, der forhindrer uvedkommende i at komme rundt i bygningen. De ansatte kan kun komme rundt i bygningen, hvis de har deres adgangskort på sig. Det er i øvrigt pålagt alle ansatte, at de har kortet på sig, mens de er på arbejde, da man skal kunne identificere sig og bevise, at man er ansat, hvis en vagthavende kommer forbi. Kunder, kursister, håndværkere og jobansøgere har kun adgang til deres receptionsområde samt mødelokaler og kantine. Håndværkere kan kun komme videre i bygningen, hvis de har en aftale om det.

Patent- og Varemærkestyrelsen har derudover oplyst, at deres ansatte kun har meget lidt "fysisk" kundekontakt. Det meste af styrelsens kommunikation med kunder foregår over telefonen og via skriftlig korrespondance. Trusler kan selvfølgelig godt forekomme over telefonen, og skulle der dukke sådan en situation op, vil styrelsen tage det alvorligt og alt efter situationen melde det til politiet. Styrelsen oplyser, at de i øvrigt ingen fortilfælde har om ansatte, der har været udsat for trusler og/eller vold. Derudover har styrelsen et førstehjælperberedskab, som altid træder hurtigt til, hvis de bliver tilkaldt.

Erhvervs- og Selskabsstyrelsen har oplyst, at de ikke har oplevet de store udfordringer med truende/voldelige kunder.

Kunder, der henvender sig personligt, henvender sig i ekspeditionen. De medarbejdere, der bemander ekspeditionen, befinder sig bag en skranke. Under denne skranke findes en alarmknap, som medarbejderne kan trykke på, hvis de føler behov for assistance. Herved udløses en alarm i afdelingen for intern service, som ligger på samme etage som ekspeditionen. Herfra kan således hidkaldes assistance. Hvis dette ikke er tilstrækkeligt til at bringe situationen under kontrol, eller der i øvrigt er behov for det, er medarbejderne instrueret i at kontakte politiet.

Adgang til resten af styrelsen er indskrænket ved deres adgangskortsystem, som sikrer, at gæster alene kan komme ind i andre dele af huset i følge med en medarbejder.

Konkurrencestyrelsen har oplyst, at de ingen politik har på området - da de ikke har nogen direkte borgerkontakt. Deres ansatte oplever derfor ikke trusler og vold i hverdagen. Konkurrencestyrelsen har aldrig oplevet situationer, som har givet anledning til at overveje nødvendigheden af særlige initiativer.

Forbrugerstyrelsen har oplyst, at det i sjældne tilfælde kan forekomme, at medarbejdere i Forbrugerstyrelsen oplever at blive generet eller truet som konsekvens af handlinger, de har udført i arbejdets medfør.

Forbrugerstyrelsen har oplyst, at de har en trivselspolitik med retningslinjer, hvoraf det fremgår, at: "Vold eller trusler om fysisk eller psykisk vold mod medarbejdere bliver anmeldt til politiet i umiddelbar tilknytning til episoden."

Herudover vil styrelsen støtte op med relevante initiativer afhængig af sagens karakter. Det kan fx være henvisning til styrelsens psykolog eller inddragelse af Kammeradvokaten.

Danmarks Statistik har oplyst, at det er sjældent, at deres ansatte udsættes for trusler, endsize vold fra brugerne, hvorfor Danmarks Statistik ikke har en generel indsats til at imødegå dette. Dog kan de medarbejdere, som

telefonisk rykker typisk virksomheder for at indberettet data, blive verbalt overfuset. Danmarks Statistik har overvejet at udarbejde et kursus for disse ca. 30 medarbejdere, som kan ruste dem til at håndtere disse situationer. Der et for år tilbage afholdt et lignende internt kursus.

Søfartsstyrelsen har oplyst, at de generelt ikke oplever, at medarbejderne føler sig truet eller er udsat for vold i forbindelse med udførelsen af deres arbejde. Heller ikke i forbindelse med de anonyme medarbejdertilfreds-hedsundersøgelser eller i forbindelse med fratrædelsessamtaler har vold eller trusler i forbindelse med arbejdet været nævnt som et problem.

Styrelsen har både et samarbejdsudvalg og et sikkerhedsudvalg, som har mulighed for at gå ind i denne form for problemstillinger, men det er ikke styrelsens opfattelse, at der har været behov for dette.

Skulle der imidlertid opstå en episode med vold eller trusler mod en medarbejder, vil hændelsen omgående blive politianmeldt, og den forurettede medarbejder vil få tilbud om krisehjælp.

Som led i den generelle opgradering af sikkerhedsprocedurene i Søfartsstyrelsen har de for få år siden valgt at indføre elektroniske adgangskort og en reception, hvor gæster skal melde deres ankomst, hvilket medvirker til at sikre den enkelte medarbejder i hverdagen.

Sikkerhedsstyrelsen har oplyst, at de ikke har skrevne regler om beskyttelse af ansatte ved styrelsen. Styrelsens hoveddør har åben mellem 9-15 på hverdage, dog kan der kun opnås adgang til receptionsområdet. Herfra, og før kl. 09.00 til kl. 15.00, kræves der elektronisk nøglekort for at komme ind/videre i huset. Personaleindgangen er altid låst, og der kræves også nøglekort.

Styrelsen har medarbejdere, som er på kontrol på virksomheder rundt omkring i landet. Hvis der er optrapning til en større konflikt på kontrolbesøget, er der en uskreven regel om, at medarbejderen skal forlade virksomheden. Hvis der på forhånd er udsigt til, at et besøg ved en given virksomhed kan give problemer ved voldelige konsekvenser eller trusler, besøges virksomheden aldrig af en medarbejder alene. Flere af de ansatte har modtaget undervisning i konflikthåndtering.

Alle telefonopkald går gennem styrelsens reception/omstilling. Medarbejderne i omstillingen oplever til tider, at de bliver overfuset af en frustreret borger, men de har aldrig været udsat for trusler. Medarbejdere ved endvidere, hvor grænsen går, og hvad de skal/vil finde sig i. I flere tilfælde har de bedt borgere om at tale i en anden tone, hvis samtalen skal fortsætte.

Sikkerhedsstyrelsen har desuden en samarbejdsaftale med Falck Health-care om Psykologhjælp, som kan benyttes i tilfælde af, at en medarbej-

der føler sig forulempet/truet. Styrelsen har dog endnu ikke benyttet sig af ordningen til sager om trusler og vold i arbejdets medfør.

Erhvervs- og Byggestyrelsen har oplyst, at medarbejderne kun i begrænset omfang har direkte kunde/bruger/klient-kontakt - og denne kontakt foregår enten pr. mail eller telefon. Styrelsen har derfor ikke oplevet situationer, som har givet anledning til at overveje særlige tiltag til at sikre medarbejderne mod trusler og vold.

Skulle der i styrelsen fremover opstå behov herfor, vil styrelsen være indstillet på at give de berørte medarbejdere værktøjer til håndtering af sådanne kritiske situationer.

Finanstilsynet har oplyst, at de ikke har oplevet trusler og vold mod de ansatte.



Arbejdstilsynet

Att.: Carl Suwalski, cas@at.dk

Att.: Jeanne Borgqvist, jb@at.dk

Kirkeministeriet
Frederiksholms Kanal 21
Postboks 2123
1015 København K
www.km.dk

Telefon 3392 3390
Telefax 3392 3913
e-post km@km.dk

Dokument nr.: 66874/10

Dato: 9. juli 2010

Kirkeministeriet har modtaget Arbejdstilsynets mail af 28. juni 2010 med anmodning om bidrag til beskæftigelsesministerens svar på spørgsmål 517 fra Folketingets Socialudvalg om sikring af offentligt ansatte mod trusler og vold.

Arbejdstilsynet beder i den forbindelse Kirkeministeriet oplyse følgende:

- Hvad ministeriet gør for at sikre ansatte på ministeriets område mod trusler og vold
- Om ministeriet er bekendt med gode erfaringer med beskyttelse af ansatte i kommuner og regioner og i givet fald hvilke initiativer, der er taget inden for ministeriets område for at sprede disse gode erfaringer.

Hertil skal man for det første oplyse, at Kirkeministeriet ikke beskæftiger ansatte i kommuner og regioner. Ministeriet har derfor ikke særlige erfaringer med beskyttelse af ansatte i kommuner og regioner.

Inden for Kirkeministeriets ressort deltager ministeriet – sammen med andre repræsentanter for parterne på de folkekirkelige arbejdspladser – i Folkekirkens Arbejds miljøråd.

Folkekirkens Arbejds miljørådet har til opgave at koordinere det samlede arbejds miljøarbejde samt gennemføre forebyggende indsatser over for problemer i arbejds miljøet inden for folkekirken.

Desuden arbejder Arbejds miljørådet bl.a. med portalen Kirketrivsel.dk i samarbejde med Branchearbejds miljørådet Social & Sundhed, BAR SoSu.

På Kirketrivsel.dk findes bl.a. en side med forskellige værktøjer beregnet på sikring og forbedring af de lokale arbejdspladser i folkekirken ca. 2.000 sogne. Blandt de værktøjer, der omtales, er bl.a. hjælp til de lokale sognes udarbejdelse af en voldspolitik.

I en konkret – og enkeltstående – sag har Kirkeministeriet oplevet, at en kirkegænger i Ribe Stift under gudstjenester og kirkelige handlinger optrådte chikanerende og truende over for de præster, der forestod gennemførelsen af de pågældende gudstjenester og kirkelige handlinger.

Sagen medførte bl.a., at der blev indledt en straffesag mod den pågældende kirketjener.

Kirkegængerens opførsel var af en sådan karakter, at den medførte en belastning af det psykiske arbejds miljø for de pågældende præster.

Kirkeministeriet udstedte derfor et regulativ vedr. beredskab for sikring af det psykiske arbejds miljø ved en række kirker i det pågældende stift, og på



baggrund heraf udstedte biskoppen over Ribe Stift nærmere retningslinjer for aflysning af gudstjenester og kirkelige handlinger. Der henvises til de vedlagte (anonymiserede) bilag.

Det skal for en god ordens skyld oplyses, at Kirkeministeriet ikke har oplevet tilsvarende sager andre steder i landet.

Afslutningsvis skal det for fuldstændighedens skyld oplyses, at adgangen til Kirkeministeriets departement på Slotsholmen er bevogtet. Adgang kan kun ske ved brug af ministerielt id-kort eller efter aftale.

Kirkeministeriet har desuden oprettet en ordning gennem Falck Healthcare, hvor der ydes gratis bistand til kriseramte medarbejdere inden for det psykiske og psykosociale område.

Med venlig hilsen

Rasmus Paaske Larsen
Chefkonsulent

Kirkeministeriet

Dokument nr.: 66874/10
Side 2



Arbejdstilsynet
Tilsynscenter 3

Kirkeministeriet
Frederiksholms Kanal 21
Postboks 2123
1015 København K
www.km.dk

Telefon 3392 3390
Telefax 3392 3913
e-post km@km.dk

Dokument nr. 320944

Dato: 7. marts 2007

Den 10. januar 2007 modtog Kirkeministeriet fra arbejdstilsynet en "Høring af virksomhedens vilje og evne, Udkast / Kopi af e-post" vedrørende håndtering af psykisk arbejdsmiljø i forbindelse med afvikling af gudstjenester (Arbejds miljøproblem nr.: 230453) – Arbejdstilsynets sag 20060071288/4.

Høringsfristen blev sat til den 15. februar 2007. Fristen er senere forlænget til den 8. marts 2007 ved arbejdstilsynets brev af 15. februar 2007.

I høringen beder Arbejdstilsynet ministeriet om følgende:

- 1) at tilkendegive om ministeriet er enig i Arbejdstilsynets vurdering af, at der er problemer med det psykiske arbejdsmiljø på virksomheden.
- 2) at redegøre for hvordan og hvornår problemerne forventes at blive løst eller er løst.

I anledning heraf skal ministeriet oplyse følgende:

Ad 1) Ministeriet er enig med Arbejdstilsynet i, at der er problemer med det psykiske arbejdsmiljø i forbindelse med afholdelse af gudstjenester og kirkelige handlinger m. v. i [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted] og [redacted] kirker i Ribe Stift.

Ad 2) Præsterne ved de under ad 1) nævnte er kirker i gennem længere tid blevet chikaneret og truet af en bestemt kirkegænger i forbindelse med afholdelse af gudstjenester og kirkelige handlinger m. v. De politimæssige foranstaltninger der har været sat i værk mod den pågældende kirkegænger har ikke kunnet modvirke kirkegængerens fortsatte chikane m.v.

Ministeriet har derfor truffet beslutning om, at præsterne såfremt den pågældende kirkegænger møde op i kirken til gudstjenester eller kirkelige handlinger umiddelbart aflyser disse efter en af Biskoppen over Ribe Stift fastsat procedure. Det samme gælder såfremt den pågældende kirkegænger møder op til kirkelige møde m.v. der er arrangeret af præsterne ved de berørte kirker.

Beslutning er truffet i samråd med de berørte præster og menighedsråd , provsten, som også er formand for den lokale sikkerhedsorganisation, og Biskoppen over Ribe Stift og Den danske Præsteforening ved et møde i [redacted] Præstegård den 2. marts 2007.

Ministeriet har endvidere udsendt vedlagte "Regulativ vedrørende beredskab for sikring af det psykiske arbejdsmiljø ved en række kirker i Ribe Stift."



af 2. marts 2007. Med dette regulativ tages en række initiativer for at sikre at et godt psykisk arbejdsmiljø genetableres i de berørte sogne. Regulativet blev drøftet med de berørte parter under mødet i [REDACTED] Præstegård.

Ministeriet skal påpege, at virkemidlerne til sikring af en langsigtet løsning af problemet ikke ligger i folkekirkeligt regi, men hos politi og domstole. Politiet har indtil nu kun i begrænset omfang ydet en tilstrækkelig beskyttelse af de berørte præster og gudstjenester.

Ministeriet skal endvidere oplyse, at det har til hensigt at iværksætte samme foranstaltninger over andre kirker såfremt den pågældende kirkegænger begynder at hemsøge sådanne.

Sluttelig skal ministeriet påpege, at biskoppen er den stedlige arbejdsgiverrepræsentant og har tilsynet med menighederne i stiftet. Ministeriet mener derfor, at sager som denne af Arbejdstilsynet burde være sendt til biskoppen til behandling og afgørelse.

Ministeriet skal derfor beder Arbejdstilsynet om for fremtiden at sende sådanne sager til biskopperne.

Med venlig hilsen

Carsten Dalsgaard Jørgensen
Specialkonsulent

Kopi til

Sognepræst [REDACTED]

Sognepræst [REDACTED]

Sognepræst [REDACTED]

Sognepræst [REDACTED]

Sognepræst [REDACTED], tillidsrepræsentant

[REDACTED] Sogns Menighedsråd

[REDACTED] Sogns Menighedsråd

[REDACTED] Sogns Menighedsråd

[REDACTED] Sogns Menighedsråd

[REDACTED] Sogns Menighedsråd

[REDACTED] Sogns Menighedsråd

[REDACTED] Sogns Menighedsråd



██████ Sogns Menighedsråd
Den Danske Præsteforening
Provsten for ██████ Provsti
Provsten for ██████ Provsti
Biskoppen over Ribe Stift

Side 3
Dokument nr.:



Dato: 2. marts 2007

Kirkeministeriet
Dok: Ansvarligt kontor:3.
Sagsbehandler: Steffen Brunés

Regulativ vedrørende beredskab for sikring af det psykiske arbejdsmiljø ved en række kirker i Ribe Stift.

1. Præsterne ved [redacted] og [redacted] kirker, [redacted] og [redacted] kirker, [redacted] og [redacted] kirker og [redacted] og [redacted] kirker er gennem en længere periode blevet chikaneret af en bestemt kirkegænger. Chikanen er nærmere beskrevet i arbejdstilsynets rapport om psykisk arbejdsmiljø af 10. januar 2007.

Denne kirkegængers adfærd har medført en belastning af de pågældende præsters arbejdsmiljø.

Med henblik på at afbøde følgerne heraf fastsætter Kirkeministeriet herved følgende:

2. Såfremt præster ved de under 1 nævnte kirker skal møde ved retsmøder som led i de mod den under 1 nævnte kirkegængers verserende retssager, ledsages de, hvis det ønskes af en af Ribe stifts jurister. Stiftet kan evt. beskikke en advokat til at bistå præster ved retsmøder.
3. Biskoppen udfærdiger handlingsplaner for hvordan præsterne kan aflyse gudstjenester, hvis den under 1 nævnte kirkegængers tilstedeværelse nødvendiggør det.
4. Biskoppen har som tilsyn for præsterne ansvaret for, at disses arbejde kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.
5. Alle episoder med den under 1 nævnte kirkegænger politianmeldes.

Det er menighedsrådets ansvar at der sker politianmeldelse i hvert tilfælde.

Manglende opfølgning fra politiets side indberettes gennem stiftsadministrationen til Kirkeministeriet.

6. Menighedsrådet skal såfremt det af præsterne skønnes påkrævet stille personer til rådighed til at yde beskyttelse af præsten ved gudstjenester og kirkelige handlinger.
7. Stiftsadministrationen stiller forsikringsmæssig personalerådgivningsordning til rådighed for de berørte præster, såfremt det ønskes. Der kan blive tale om supervisor eller coachordninger for en nærmere afgrænset periode.
8. Relevante efteruddannelsesønsker fra de berørte præster vil af stift og Kirkeministerium blive søgt imødekommet efter indstilling fra provsten.
9. De med ovennævnte foranstaltninger forbundne udgifter afholdes af stiftets bevilling (pkt.2,3,4, 7 og 8) eller de berørte kirkekasser (5 og 6).

Kirkeministeriet, den 2.marts 2007

Steffen Brunés

Afdelingschef

Retningslinier for aflysning af gudstjenester og kirkelige handlinger ved en række kirker i Ribe Stift.

I henhold til punkt 3 i Kirkeministeriets regulativ vedr. beredskab for sikring af det psykiske arbejdsmiljø ved en række kirker i Ribe Stift fastsættes følgende retningslinier for aflysning af gudstjenester og kirkelige handlinger:

1. Gudstjenester.

Præsterne skal aflyse gudstjenesten, hvis den i regulativet nævnte kirkegænger indfinder sig i kirken. Det er tilstrækkeligt at den pågældende træder ind ad kirkedøren.

Aflysningen bekendtgøres af præsten ved følgende melding til kirkegængerne:

”Da det ikke kan forventes, at gudstjenesten kan gennemføres med den værdighed, en gudstjeneste bør gennemføres med, aflyses gudstjenesten hermed med biskoppens tilladelse”.

2. Lukkede kirkelige handlinger. (f.eks. begravelser, dåbsgudstjenester og vielser)

Der er 2 muligheder:

1 Familien eller den, der har anmodet om den kirkelige handling, kan anmode om, at der ikke gives offentlig adgang til den kirkelige handling, jf. Kirkeministeriets notat ”Undtagelse fra hovedreglen om at der er offentlig adgang til kirkelige handlinger – [redacted] sagen”. Det er præsten, der afgør, om den kirkelige handling skal være lukket.

2. Ønsker familien ikke at benytte denne mulighed, eller finder præsten ikke at den kirkelige handling skal være lukket, forholdes der således:

Hvis nævnte kirkegænger indfinder sig ved den kirkelige handling, aflyses denne.

Familien eller de, der har anmodet om den kirkelige handling orienteres forud om, at en aflysning evt. kan blive en mulighed, og om hvornår den kirkelige handling i så fald vil finde sted. Ved begravelser skal dette skal så vidt muligt være den næste dag.

Såfremt familien ikke kan acceptere disse vilkår henvises familien til at finde en anden kirke.

Særligt om dåb:

Såfremt der er planlagt dåb i forbindelse med gudstjenesten kan denne, hvis nævnte kirkegænger ikke forlader kirken, foretages den i en anden kirke. Ved dåbsamtalen orienterer præsten forældrene om, at en aflysning kan blive en mulighed, og om hvor dåben i givet fald vil finde sted.

Præsten orienterer også forældrene om, at de ikke bør videregive denne information til andre end dåbsfølget, da det kan få den konsekvens, at den pågældende kirkegænger opsøger den alternative kirke.

Ribe Bispeembede, den 1. maj 2007

Elisabeth Dons Christensen



Dato: 1. maj 2007

Dokument nr. 327532

Kirkeministeriet
3. Kontor
Sagsbehandler
Carsten Dalsgaard Jørgensen

Undtagelse fra hovedreglen om at der er offentlig adgang til kirkelige handlinger - "██████████sagen".

Brugslovens § 1 stk. 1, bestemmer at folkekirkens gudstjenester er offentlige. Der bestemmes intet i lovteksten om hvorvidt kirkelige handlinger er offentlige.

I bemærkninger til bestemmelsen i § 16 henvises til den betænkning - Redegørelse vedrørende revision af lov om kirkers brug, sognebåndsløsning m. m. af 28. jan. 1976 - som har dannet grundlag for lovens bestemmelse. Heri siges om offentlig adgang til kirkelige handlinger side 32 1. spalte nederst:

"I den foreslåede affattelse om omfatter reglen ej heller kirkelige handlinger, idet arbejdsgruppen finder, at der kan forekomme tilfælde, hvor menneskelige hensyn taler imod, at der er offentlig adgang til en kirkelig handling. Det forudsættes, at der som hidtil normalt er adgang for enhver til at overvære kirkelige handlinger, og at undtagelse herfra kun gøres i tilfælde, hvor den eller de for hvem den kirkelige handling udføres, fremsætter en rimeligt motiveret begæring herom."

Konkret i relation til ██████████s ageren vil de pågældende der ønsker en kirkelig handling udført kunne anmode om, at der ikke gives offentlig adgang til handlingen begrundet i, at man ikke vil udsætte sig for at ██████████ dukker op og forstyrre den kirkelige handling. Det er præsten der afgør om den kirkelige handling skal være "lukket".

Dette vil være muligt ved vielser og begravelser, men også ved særskilte dåbsgudstjenester og særskilte konfirmationsgudstjenester.

Man vil ikke hermed kunne forhindre, at ██████████ alligevel møder op til de kirkelige handlinger, men politiet må tage deres opgave mere alvorlig i denne situation, da ██████████ i givet fald forstyrre og ødelægger en "privat lukket sammenkomst".

En beslutning om at lukke en kirkelig handling for offentligheden betyder, at kirkens dør fysisk kan låses, således at ██████████ ikke kan komme ind i kirken.



Arbejdstilsynet
Att.: Carl Suwalski

Stormgade 10
Postboks 1103
1009 København K
Tlf. 38 10 60 11
Fax 38 19 38 90
adir@adir.dk
www.adir.dk

13. august 2010

Bidrag til ministersvar til Folketingets Socialudvalg om sikring af offentligt ansatte mod trusler og vold

Vores sag
10-039-0007 CEL
6. kontor

Ved e-mail af 9. august 2010 har Arbejdstilsynet anmodet direktoratet om bidrag til besvarelse af spørgsmål 517 fra Folketingets Socialudvalg om sikring af offentligt ansatte mod trusler og vold.

Til brug for Arbejdstilsynets svar kan direktoratet oplyse, at direktoratet i øjeblikket er i gang med at evaluere direktoratets politik og retningslinier for håndtering af trusler og vold.

Den daglige sagsbehandling i direktoratet foregår oftest skriftligt, og de fleste henvendelser er pr. telefon.

Det er muligt at fremmøde i direktoratet. Disse møder mellem borger og medarbejder finder sted i et lokale ved direktoratets reception. Det er direktoratets politik, at døren hertil ikke lukkes, således at det – hvis borgeren opfører sig truende – er muligt at få hurtig hjælp. Som en del af den evaluering, som direktoratet foretager i forhold til retningslinierne vedrørende trusler og vold, er lokalets indretning gennemgået i forhold til forebyggelse af at en medarbejder udsættes for en voldelig hændelse.

Direktoratet har udarbejdet retningslinier for hvordan trusler og eventuel vold skal håndteres.

Disse retningslinier er beskrevet i direktoratets sagsbehandlervejledning, der er tilgængelig for alle medarbejdere via direktoratets intranet. Retningslinierne er rettet mod medarbejderen og de muligheder medarbejderen har, hvis medarbejderen har været udsat for trusler. Chef, personalechef og direktion skal orienteres, hvis en medarbejder har været udsat for trusler.

Af retningslinierne fremgår det, at medarbejderen bør melde alvorlige trusler til politiet, men at det er medarbejderen, der afgør om det skal ske. Ved politianmeldelse kan medarbejderen få enten chef eller en kollega til at bistå pågældende ved politianmeldelse og ved senere vidneforklaring.

Det skal bemærkes, at direktoratet kun har kendskab til en enkelt episode, hvor der er fremsat trusler mod en ansat.

Direktoratet er som nævnt ovenfor i gang med at evaluere de eksisterende retningslinier for håndtering af trusler og vold. Direktoratet har i den forbindelse rettet henvendelse til Arbejdsskadestyrelsen for at høre til deres erfaringer med forebyggelse og håndtering af eventuelle trusler og vold mod deres medarbejdere.

Arbejdsskadestyrelsen har sendt kopi af en pjece, som de har udfærdiget ”Har nogen overskredet dine grænser”. Ifølge direktoratets oplysninger er denne pjece, der omhandler forskellige krænkelser, udleveret til tillidsrepræsentanter og chefer, ligesom den er placeret forskellige steder i styrelsen.

Direktoratet overvejer at bruge samme fremgangsmåde i direktoratet. Dette set i lyset af, at det er mere håndgribeligt, når pjecen er placeret rundt omkring i papirversion, men også set i lyset af, at pjecen netop beskriver forskellige krænkelser og ikke alene trusler og vold. Det er muligt, at der på den måde sættes fokus på, at grænser er forskellige, og at der er krænkelser, der opfattes som krænkelser uanset, at der ikke er tale om direkte trusler eller vold.

Direktoratet har ikke direkte kendskab til generelle erfaringer med beskyttelse af ansatte i kommuner og regioner, og kan derfor desværre ikke bidrage til denne del af svaret.

Med venlig hilsen

Christina Morshead
fuldmægtig