



Veileder for varsling om  
mulige kritikkverdige forhold.  
Versjon 10.06.2020

---

Regional prosessveileder utviklet  
av kommuner i Rogaland

# 1 Innholdsfortegnelse

<b>2</b>	<b>Innledning</b> .....	<b>2</b>
2.1	<i>Bakgrunn for utvikling av en veileder for kommunene i Rogaland</i> .....	2
2.2	<i>Oppbygging av veilederen</i> .....	2
2.3	<i>Oppfølging av regional veileder og hver kommune sin egen veileder</i> .....	3
<b>3</b>	<b>Retningslinjer: Hvordan vil vi ha det her oss hos?</b> .....	<b>3</b>
3.1	<i>Visjon og verdier</i> .....	3
3.1.1	<i>Visjon</i> .....	3
3.1.2	<i>Verdier</i> .....	3
3.2	<i>Formålserklæring</i> .....	3
3.3	<i>Etiske retningslinjer</i> .....	4
3.4	<i>HMS-system</i> .....	4
<b>4</b>	<b>Prosedyrer: Hvordan håndterer vi varsling om mulig kritikkverdige forhold?</b> .....	<b>5</b>
4.1	<i>Veiledning til den som skal varsle</i> .....	5
<b>5</b>	<b>Saksbehandling</b> .....	<b>8</b>
5.1	<i>Oversikt over saksbehandlingsprosess</i> .....	8
5.2	<i>Nærmere om saksbehandling av et varsel</i> .....	10
<b>6</b>	<b>Definisjoner og beskrivelser</b> .....	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>Ansvar og roller</b> .....	<b>19</b>
7.1	<i>Arbeidsgiver Ansvar</i> .....	19
7.2	<i>Arbeidstakerne</i> .....	19
7.3	<i>Verneombudet</i> .....	19
7.4	<i>Tillitsvalgte</i> .....	19
7.5	<i>Bedriftshelsetjenesten</i> .....	19
7.6	<i>AMU</i> .....	20
<b>8</b>	<b>Vedlegg</b> .....	<b>21</b>
8.1	<i>Sjekklistor - eksempler</i> .....	21
8.2	<i>Gode tips</i> .....	23
8.2.1	<i>Journalisten ringer</i> .....	23
8.3	<i>Den vanskelige samtalen</i> .....	23
8.4	<i>Rettsikker og rettferdig saksprosess</i> .....	23

## 2 Innledning

Retten til å varsle om et mulig kritikkverdig forhold er hjemlet i [arbeidsmiljøloven kapittel 2 A](#) og kan defineres slik:

«Varsling er at en ansatt, i god tro og på en forsvarlig måte, melder fra om et kritikkverdig forhold i sin egen organisasjon, til noen som direkte eller indirekte har mulighet og/eller myndighet til å rette på forholdet.»

Et forhold som kun gjelder den ansattes eget arbeidsforhold regnes ifølge [arbeidsmiljøloven § 2 A-1 \(3\)](#) ikke som et varsel. Ansatte har imidlertid en selvsagt rett til å påklage egne arbeidsforhold også. En melding om et slikt forhold defineres da som en *søknad* eller en *klage*. En slik søknad eller klage kan også utløse arbeidsgivers undersøkelses- og aktivitetsplikt.

I den grad man tar opp at man selv opplever et uforsvarlig arbeidsmiljø der man utsettes for mobbing, trakassering, utilbørlig opptreden eller lignende, vil man likevel falle inn under reglene om varsling. Siden man i slike saker er part i saken - og ikke bare en utenforstående varsler - kan man si at man varsler i form av en klage på egne arbeidsmiljøforhold. Som part i en sak der man varsler om egne forhold har man andre rettigheter og plikter enn når man varsler om forhold der man selv ikke er part.

### 2.1 Bakgrunn for utvikling av en veileder for kommunene i Rogaland

Kommunene i Rogaland ønsket et tettere samarbeid om varsling av mulige kritikkverdige forhold. Stavanger kommune arrangerte et varslingsseminar i januar 2019, hvor det i etterkant ble avtalt å samarbeide på følgende områder med formål om å få til:

- felles begreper og praksis
- felles kompetanseutvikling

En viktig føring var at veilederen skulle ivareta kommunenes forskjellige behov, samtidig som vi utvikler veilederen basert på dagens praksis fra alle kommunene og andre aktuelle aktører.

### 2.2 Oppbygging av veilederen

Formålet med veilederen er å gjøre det enklere å:

- varsle om mulige kritikkverdige forhold
- følge opp alle typer meldinger på en hensiktsmessig måte
- ivareta både menneskelige og juridiske forhold i varslings- og klagesaker

Veilederen er derfor bygd opp på en slik måte at den enkelte kommune selv kan lage et tilsvarende dokument som er delt inn i to hoveddeler:

1. **Retningslinjer:** beskriver hvordan vi (her: den enkelte kommune) vil ha det her hos oss uttrykt gjennom kommunens visjon, verdier, formålserklæring, etiske retningslinjer og HMS.
2. **Prosedyrer:** beskriver hvordan vi konkret håndterer og undersøker varsling av mulige kritikkverdige forhold.

## 2.3 Oppfølging av regional veileder og hver kommune sin egen veileder

Det er altså tilrettelagt for at hver kommune kan bruke den regionale veilederen til å bygge opp sin egen veileder etter samme lest som den regionale veilederen. Nytteverdien av veilederne vil øke gjennom aktiv bruk og deling av erfaringer mellom kommunene. Det legges derfor opp til årlige fagsamlinger tilpasset systematisk revisjon av regional veileder og hver kommune sin egen veileder.

### **Årlig regional fagsamling for utveksling av erfaringer og faglig påfyll**

Fagsamling om varsling av mulige kritikkverdige forhold og tilstøtende temaer arrangeres i fellesskap og ved hjelp av KS Rogaland, for å sikre en fortsatt felles kompetanseutvikling innenfor ett komplekst tema. Aktuelle deltakere er kommunedirektører, personalansvarlige, personalnettverket og hovedverneombud ol.

### **Dokumentrevisjon og publisering**

Eventuelle feil og mangler i den regionale veilederen oppdateres og publiseres fortløpende på Stavanger kommune sine hjemmesider. Andre større endringer samles inn fra kommunene i forkant av de årlige regionale fagsamlingene. Det vil være en fordel om de årlige innspillene fra kommunene er basert på årlige systemrevisjoner av hver kommune sin egen veileder. Dette kan gjøres etter at ledelsen i hver kommune har hatt sin årlige ledelsesgjennomgang som del av sin systematiske internkontroll og kvalitetsutvikling.

## 3 Retningslinjer: Hvordan vil vi ha det her oss hos?

(Kommentar: nedenfor er tekst i kursiv tenkt som veiledning, mens øvrig tekst er del av malen som kan være felles for alle, hvis kommunen velger å bruke den.)

### 3.1 Visjon og verdier

Her beskrives kommunens visjon, verdier og føringer fra de ulike styringsdokumentene som det enkelte kommunestyre har vedtatt.

#### 3.1.1 Visjon

«sett inn din visjon»

#### 3.1.2 Verdier

«sett inn dine verdier»

### 3.2 Formålserklæring

Hver kommune er bundet til forpliktelser gjennom lov og avtaleverk. I formålserklæringen kan den enkelte kommune uttrykke med egne ord at ingen skal oppleve krenkelser, trakassering, vold, mobbing eller seksuell trakassering på sin arbeidsplass, og at alle skal opptre med etisk bevissthet o.a. Om man vil kan man også legge til hvordan man vil at ansatte (og brukere) i kommunen skal behandles (f.eks. med verdighet og respekt).

### 3.3 Etske retningslinjer

Hver kommune skal ha etiske retningslinjer for sin virksomhet. Disse angir hvilken standard kommune legger til grunn for all sin virksomhet. Etske retningslinjer er dermed føringer for alle som representerer kommunen, både folkevalgte og ansatte.

Når ulike meldinger som for eksempel en klage eller varsling skal vurderes i ulike saksganger, vil de etiske retningslinjene være en rettesnor i saksbehandlingen.

Etske retningslinjer for X kommune settes inn i fulltekst her:

### 3.4 HMS-system

Systematisk HMS-arbeid er lovpålagt i alle virksomheter. Målsettingen er å sikre et helsefremmende og fullt forsvarlig arbeidsmiljø for alle i henhold til arbeidsmiljøloven og internkontrollforskriften. Et godt arbeidsmiljø har positiv effekt på tjenesteproduksjonen, det kan være i form av redusert sykefravær, forebygging av ulykker, bedre dialog med brukere, pårørende, kollegaer, bedre og mer effektive tjenester/arbeidsprosesser etc.

I et hvert internkontroll- /kvalitetssystem er det krav til rutiner/systemer for å rapportere avvik og uønskede hendelser, f. eks. skader, nestenulykker, vold og trusler, brudd på lover og forskrifter, samt kommunenes interne rutiner.

Det er ikke krav til å bruke et bestemt verktøy, men de fleste har et elektronisk system for innmelding. Et hvert system skal uansett ivareta personvernet.

I arbeidsmiljøloven paragraf 3.1 om internkontroll fremgår det følgende – uavhengig av reglene for varsling.

*1) For å sikre at hensynet til arbeidstakers helse, miljø og sikkerhet blir ivaretatt, skal arbeidsgiver sørge for at det utføres systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid på alle plan i virksomheten. Dette skal gjøres i samarbeid med arbeidstakerne og deres tillitsvalgte.*

*(2) Systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid innebærer at arbeidsgiver skal:*

- a) fastsette mål for helse, miljø og sikkerhet,*
- b) ha oversikt over virksomhetens organisasjon, herunder hvordan ansvar, oppgaver og myndighet for arbeidet med helse, miljø og sikkerhet er fordelt,*
- c) kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risikoforholdene i virksomheten, utarbeide planer og iverksette tiltak for å redusere risikoen,*
- d) under planlegging og gjennomføring av endringer i virksomheten, vurdere om arbeidsmiljøet vil være i samsvar med lovens krav, og iverksette de nødvendige tiltak,*
- e) iverksette rutiner for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelser av krav fastsatt i eller i medhold av denne lov,*
- f) sørge for systematisk arbeid med forebygging og oppfølging av sykefravær,*
- g) sørge for løpende kontroll med arbeidsmiljøet og arbeidstakernes helse når risikoforholdene i virksomheten tilsier det, jf. bokstav c,*
- h) foreta systematisk overvåking og gjennomgang av det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet for å sikre at det fungerer som forutsatt.*

(3) Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om gjennomføringen av kravene i denne paragraf, herunder om krav til dokumentasjon av det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet.

Kommunene skal derfor også ha prosedyrer for hvordan man avdekker, retter opp og forebygger alle meldinger om uheldige arbeidsmiljøforhold - også avviksmeldinger og klager på egne arbeidsmiljøforhold.

## 4 Prosedyrer: Hvordan håndterer vi varsling om mulig kritikkverdige forhold?

[SETT INN NAVN] kommune ønsker at det skal være en lav terskel for å varsle om kritikkverdige forhold i virksomheten. Varselet skal undersøkes slik at det som eventuelt er kritikkverdig stoppes på et tidligst mulig tidspunkt.

Selv om et avvik og en klage ikke er det samme som et varsel, kan det bli grunnlag for å sende et varsel i slike saker dersom arbeidsgiver *ikke håndterer* avviket eller klagen etter arbeidsmiljøloven og internkontrollforskriften. [SETT INN NAVN] kommune skal ivareta et fullt forsvarlig arbeidsmiljø, og unnlattelse av dette vil i seg selv kunne være et kritikkverdig forhold.

På [Arbeidstilsynet](#) sine nettsider er det god informasjon om varsling. Der kan du blant annet lese om retten og plikten til å varsle, hva som menes med kritikkverdige forhold, og ulike roller og ansvar forbundet med varsling.


Kommunenes interesse- og arbeidsgiverorganisasjon [KS](#) har et veiledningshefte om varsling («*Ytringsfrihet og varsling*») på sine nettsider.

[Sivilombudsmannen](#) har kommet med flere uttalelser om varsling. Disse uttalelsene handler om blant annet ytringsfrihet, taushetsplikt, gjengjeldelse og personvern, og er veiledende om temaet.

### 4.1 Veiledning til den som skal varsle

<b>Hvem kan varsle?</b>	Alle arbeidstakere kan varsle sin arbeidsgiver om kritikkverdige forhold. Retten til å varsle gjelder blant annet også innleide arbeidstakere og personer som er utplassert i arbeidsrettede tiltak. Se for øvrig <a href="#">arbeidsmiljøloven § 1-6</a>
<b>Når kan/ må du varsle?</b>	<p><i>Kritikkverdige forhold</i> er noe som strider mot lover og regler, etiske retningslinjer i kommunen, eller andre etiske normer med bred tilslutning i samfunnet.</p> <p>Et kritikkverdig forhold kan være en aktiv handling, noe som <i>ikke</i> gjøres - men som burde vært gjort, eller mangelfulle rutiner/prosedyrer.</p> <p>Ifølge arbeidsmiljøloven § 2 A-1 (2) kan dette f.eks. eksempel være:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• korrupsjon eller annen økonomisk kriminalitet</li><li>• fare for liv eller helse</li><li>• fare for miljø eller klima</li><li>• myndighetsmisbruk</li><li>• uforsvarlig arbeidsmiljø</li><li>• brudd på personopplysningssikkerheten</li></ul>

	<p>Et forhold som kun gjelder den ansatte sitt eget arbeidsforhold regnes ifølge <a href="#">arbeidsmiljøloven § 2 A-1 (3)</a> ikke som et varsel. Vi omtaler derfor, som tidligere nevnt, en slik melding som en <i>søknad</i> eller en <i>klage</i>.</p> <p>I noen tilfeller har ansatte plikt til å varsle. Det følger av <a href="#">arbeidsmiljøloven § 2-3</a> annet ledd bokstav <i>d</i> at ansatte må gi beskjed til arbeidsgiver eller verneombud dersom de blir kjent med at det enten forekommer trakassering eller diskriminering på arbeidsplassen, eller at det er forhold som kan medføre fare for liv og helse.</p>
<p><b>Hvordan varsler du?</b></p>	<p>Det er ingen formelle krav til <i>hvordan</i> du skal varsle arbeidsgiveren din om kritikkverdige forhold. Du har derfor mulighet til å varsle både muntlig og skriftlig. Likevel har kommunen best mulighet til å undersøke og behandle et varsel dersom det er skriftlig. Kommunen er imidlertid pålagt å skriftlig-gjøre alle avvik. Det betyr at muntlige varslinger eller klager vil måtte skriftlig-gjøres av kommunens ledere dersom ikke ansatte selv gjør dette.</p> <p>Ifølge <a href="#">arbeidsmiljøloven § 2 A-6</a> skal arbeidsgiver utarbeide en intern rutine for mottak, behandling og oppfølging av varsling. Denne veilederen beskriver hvordan rutinen er i [SETT INN NAVN] kommune. I tillegg til å varsle i tråd med denne rutinen, kan du også varsle direkte til en representant for arbeidsgiver (f.eks. en leder), via et verneombud, en tillitsvalgt eller en advokat. Det er også mulig å varsle til offentlige tilsynsmyndigheter slik som Fylkesmannen eller Arbeidstilsynet.</p> <p># Her kommer kommunens beskrivelse av sitt eget varslingssystem #</p> <p># Her kommer link til kommunens digitale varslingssystem + e-postadresse til andre aktuelle mottakere, f.eks. hovedverneombud og/eller kommuneadvokat #</p> <p># Her kommer kommunens beskrivelse av egne varslingsmottaker(e) #</p> <p>Dersom du først har varslet internt i kommunen, men har grunn til å tro at slik varsling ikke er hensiktsmessig, kan du varsle til offentligheten (f.eks. media). Da skal du være i aktsom god tro om innholdet i varselet, og at det har allmenn interesse. Det betyr at du skal ha god grunn til å tro at informasjonen du har er riktig og pålitelig, og at det er i samfunnets interesse at det kritikkverdige forholdet blir allment kjent. Det skal likevel alltid varsles på en slik måte at det ikke volder unødig skade på arbeidsgivers legitime interesser.</p>
<p><b>Hva må jeg tenke på før jeg varsler?</b></p>	<p><b>Avvik</b></p> <p>Et forhold som gjelder brudd på kommunen sine rutiner og prosedyrer, kaller vi et <i>avvik</i>. Avvik handler ofte om tjenesteproduksjon eller HMS, og skal normalt meldes og håndteres i kommunen sitt <i>internkontrollsystem</i>. Målet er å rette opp feil og forbedre rutiner.</p> <p>Arbeidsgiver er forpliktet til å undersøke og håndtere både avvik, klager og varsler, men fremgangsmåten kan være noe ulik. Det er også kun ved varsling av <i>kritikkverdige forhold</i> etter arbeidsmiljøloven at den ansatte har krav på vern og rettigheter etter varslingsbestemmelsene i loven.</p>

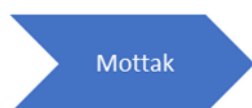
	<p><b>Varsle</b></p> <p>Vurder hvorvidt det er hensiktsmessig å kontakte andre for å avklare saken, før du velger å varsle. Du kan blant annet søke råd hos kolleger, verneombud, tillitsvalgte eller tilsynsmyndigheter for å drøfte saken før du varsler.</p> <p>Du skal kunne varsle uten fare for gjengjeldelse, se <a href="#">arbeidsmiljøloven § 2 A-4</a>.</p> <p>Når du varsler bør meldingen minimum inneholde informasjon om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hva varselet handler om</li> <li>• Hvor og når hendelsen skjedde</li> <li>• Hvem som var involvert/vitner</li> <li>• Eventuelt kjennskap til tidligere hendelser</li> <li>• Hvilken dokumentasjon som kan fremlegges</li> </ul>
<p><b>Kan jeg være anonym?</b></p>	<p>Det er alltid mulig å sende et anonymt varsel, men det kan vanskeliggjøre en forsvarlig saksgang. Derfor kan det skje at anonyme varsler ikke kan bli undersøkt eller håndtert, dersom ingen står fram med konkrete klager når saken behandles. Kommunen kan heller ikke garantere anonymitet til noen dersom man allerede kjenner identiteten til den som varsler, men kommunen vil forsøke å håndtere varselet så konfidensielt som mulig.</p> <p>Alle meldinger om mulige kritikkverdige forhold, inkludert klager på eget arbeidsforhold eller arbeidsmiljø, vil bli forsøkt behandlet konfidensielt så langt det er mulig. Konfidensielt vil si at man vil tilstrebe at personer som ikke selv er i en ansvarlig rolle, eller som er part eller berørt i saken, i så liten grad som mulig får kjennskap til saken. Kommunen må imidlertid vurdere fra sak til sak, i hvilken grad man må benytte seg av vitner i en undersøkelsesfase. Konfidensielt betyr imidlertid ikke anonymitet.</p>
<p><b>Blir involverte parter informert om varselet?</b></p>	<p>Dersom varselet omhandler en annen navngitt medarbeider, skal vedkommende i utgangspunktet gjøres kjent med varselet og hvilke opplysninger som er gitt. Vedkommende skal få anledning til å gi sin versjon av saken og imøtegå det som andre parter har framlagt i saken. Dette kalles retten til kontradiksjon. I enkelte tilfeller, der det av hensyn til videre saksbehandling er viktig at den det blir varslet om, ikke umiddelbart gjøres kjent med varselet, kan det gjøres unntak. Dette kan blant annet gjelde politisaker.</p>
<p><b>Hvem kontakter verneombud/tillitsvalgte?</b></p>	<p>Parter i saken må selv ta kontakt med tillitsvalgte eller annen tredjepart ved ønske om bistand. Ansvarlig saksbehandler for varslingssaken har et ansvar for å informere om muligheten til å involvere tillitsvalgte eller verneombud.</p> <p>Arbeidsgiver vil som hovedregel informere verneombud om saker som omhandler arbeidsmiljø.</p>
<p><b>Hvordan håndteres et varsel?</b></p>	<p>Saksgangen er avhengig av hva det varsles om/type kritikkverdig forhold.</p>  <pre> graph LR     A[Mottak] --&gt; B[Behandling]     B --&gt; C[Oppfølging]     C --&gt; D[Evaluering]   </pre>



	<p>Du som har varslet om et kritikkverdig forhold, kan regne med at kommunen kontakter deg for flere opplysninger.</p> <p>Arbeidsgiver har en undersøkelsesplikt. Det betyr at arbeidsgiver skal undersøke informasjonen/påstandene du kommer med. Underveis i denne prosessen arbeides det kontradiktorisk. Det betyr at dersom du har varslet om en person, skal den eller de personen(e) det varsles om, får mulighet til å gjøre seg kjent med påstandene og fortelle sin side av saken.</p> <p>Etter undersøkelsene må arbeidsgiver konkludere med om forholdet er kritikkverdig eller ikke. Det er arbeidsgivers plikt å iverksette nødvendige gjenopprettende tiltak.</p>
<b>Hvordan ivaretas vernet mot sanksjoner?</b>	<p>Arbeidsgiver har ansvar for at den som varsler ikke blir utsatt for sanksjoner eller gjengjeldelse som skyldes at personen har varslet, jf. <a href="#">arbeidsmiljøloven § 2 A-4</a>. Eksempler på gjengjeldelse kan være trusler, usaklig forskjellsbehandling, sosial utestengelse, fratakelse av ansvar eller arbeidsoppgaver. Den som varsler må kunne regne med saklige reaksjoner fra arbeidsgiver som skyldes andre forhold enn selve varselet. Både de som varsler og de som klager må regne med at de påståtte forhold vil bli undersøkt, at andre i den forbindelse vil kunne ta til motmæle og gi andre opplysninger, samt at kommunen til slutt kan komme til å konkludere med at det likevel ikke har forekommet kritikkverdige forhold.</p>
<b>Evaluering og læring</b>	<p>Arbeidsgiver har ansvar for å evaluere egne arbeidsprosesser. Erfaringer og innspill fra involverte parter skal bidra til å forbedre både rutiner og kompetanse på området.</p>

## 5 Saksbehandling

### 5.1 Oversikt over saksbehandlingsprosess



Kommunen mottar et varsel

- Automatisk svar fra system om "melding mottatt"

Arkivering m/ sortering til foreløpig saksbehandler

Manuell melding fra foreløpig saksbehandler m/ standard svar og saksgang

Vurdering om fare for liv eller helse + informasjonssikkerhet

- Melde videre til evt. tilsynsmyndighet
- Ta kontakt med linjen
- Strakstiltak

Hva slags sak er dette?

- Søknad/forslag/ønskemål
- Avvik
- Klage
- Varsel

Habilitetsvurdering

Internt eller eksternt håndtering?

- Utpeke eier av saken / hvem eier saken nå?

## Behandling

Den som eier saken:

- Sjekker om strakstiltak er iverksatt
- Vurderer hvem som er parter og gjør ny habilitetsvurdering
- Utpeker endelig saksbehandler

Saksbehandler skal:

Gjøre en ressursvurdering - hvem andre skal bidra?

Gjennomføre undersøkelser av de faktiske forhold

- Avklare hvem som skal undersøke varsel/klage? Interne eller eksterne krefter?
- Utarbeide eventuelt mandat til de som skal undersøke de faktiske forhold i saken. Dersom eksterne, viktig med tydelig mandat.

Vurdere behov for avklaringsmøte med den som varsler

- Informasjon om rettigheter og plikter + forventningsavklaring

Lage fremdriftsplan for håndtering av saken

- Hvilke lover, regler og/eller retningslinjer gjelder?
- Plan for undersøkelser
- Informasjonsplan
  - Informasjon til de som er omfattet av varselet (NB! Gjelder ikke i politisaker)
  - Informasjon til øvrige berørte

Foreta risikoanalyse – er det muligheter for gjengjeldelse?

- Planlegge og iverksette tiltak som forebygger gjengjeldelse

Ivareta den det er varslet om

- Vurdere uheldige konsekvenser for de(n) det varsles om

Ivareta kontradiksjon - behov for flere runder?

Dokumentere og arkivere undersøkelser

## Oppfølging

Arbeidsgiver er ansvarlig for å:

Konkludere om det er brudd /foreligger et kritikkverdig forhold

Vurdere (gjenopprettende) tiltak

Planlegge gjennomføring av tiltak

Gi tilbakemelding om konklusjon og tiltak til involverte

- tilbakemelding til den det er varslet om/på
- tilbakemelding til den som har varslet
- tilbakemelding til øvrige involverte

Informasjon om undersøkelse og gjennomføring av tiltak

Der man selv ikke er part i saken, har man ikke nødvendigvis rett til innsyn i saken og kunnskap om de konklusjoner og tiltak som er eventuelt er foretatt i saken. Som klager er man alltid part i saken, med rett til kontradiksjon og innsyn.

Videre må man av hensyn til virksomhetens legitime interesser og et fullt forsvarlig arbeidsmiljø vurdere om og i så fall hva man informerer hele eller deler av virksomheten om.

## Evaluering

Evaluering av (foreløpig) effekt

Ved langvarige tiltak; evaluering gjennom internkontrolltiltak, medarbeiderundersøkelse, o.a.

Sluttevaluering etter at tiltakene er gjennomført  
Evaluere selve forløpet av varslingsprosessen  
Evaluering, læring og oppfølging for å sikre at iverksatte tiltak har ønsket effekt, men også for å forebygge videre problemer og sikre at eventuell gjengjeldelse ikke forekommer

## 5.2 Nærmere om saksbehandling av et varsel

Denne anbefalingen til saksbehandlingsprosessen forutsetter at kommunen har et digitalt varslingsystem der ansatte kan melde fra om kritikkverdige forhold. Det er likevel ingen formkrav knyttet til det å varsle, og et varsel kan derfor komme både skriftlig og muntlig, og til personer med ulike ansvarlige roller i kommunen. Uansett hvordan kommunen mottar et varsel, har den en aktivitetsplikt der varselet skal undersøkes og saksbehandles.

Når kommunen mottar varselet, må den som har sendt dette få en melding om at henvendelsen er mottatt. Dette kan skje både som en automatisk melding fra et digitalt system, eller som en manuell melding fra de(n) som har tilgang til systemet.

### Prosedyrer for arkivering

Et varsel er arkiverdig og bør lagres i kommunens saks-/arkivsystem, samt tildeles eier/saksbehandler. Noen kommuner har et varslingssekretariat der flere personer skal ha tilgang til og ansvar for saken. Andre kommuner ønsker at varselet håndteres på et bestemt nivå i organisasjonen, eller av en bestemt enhet. Dokumentsenteret eller tilsvarende som arkiverer varselet må ha kunnskap om hvordan kommunen håndterer et varsel, samt kunne fange opp dersom det kommer et varsel via andre kanaler enn det kommunen har anbefalt.

Etter at dokumentsenteret har utpekt *foreløpig* eier/saksbehandler, bør sistnevnte sende en manuell melding til den som har varslet, og orientere om *foreløpig* saksbehandler(e), kontaktinformasjon, gi generell informasjon om kommunen sin håndtering av et varsel, samt om videre saksgang.

### Fare for liv, helse eller informasjonssikkerhet?

De(n) som nå håndterer varselet må innledningsvis vurdere om informasjonen i varselet tilsier at det kan være fare for liv, helse eller informasjonssikkerhet. I så fall må et linjeledd med kunnskap og myndighet til å iverksette strakstiltak informeres, og rette tilsynsmyndighet må varsles i tråd med eventuelt gjeldende lov og forskrift.

### Er henvendelsen et varsel – eller noe annet?

Det neste steget i prosessen består i å ta stilling til om henvendelsen – som så langt har blitt omtalt som et varsel – faktisk er et *varsel*, eller om det kan være en *søknad*, et *avvik* eller en *klage*, *eventuelt at henvendelsen som er kommet har flere ulike elementer i seg som så kanskje bør behandles hver for seg*. En *søknad* er et ønske eller behov som ikke bygger på noen hjemlet rettighet, men som den ansatte setter frem som en rimelig forespørsel. Et *avvik* er normalt knyttet til en hendelse som bryter med rutiner og prosedyrer, men som ikke trenger å være kritikkverdig i juridisk forstand. En *klage* anses normalt som en melding som kun gjelder arbeidstakeren selv. Kommunen kan ha en undersøkelses- og aktivitetsplikt også for slike henvendelser.

### Hvem eier varselet?

Deretter må det avgjøres hvem som *endelig* skal håndtere varselet/klagen på vegne av arbeidsgiver. I fortsettelsen omtales dette som *eier* av varselet. Dette vil avhenge av blant annet hvordan kommunen har ordnet mottaket av varsler, øvrig organisering med tanke på antall ledernivåer, og fordeling av kompetanse og ansvar i forholdet mellom linje og stab. Vurderingen må baseres på

spørsmålet om habilitet, kunnskap om / nærhet til hendelsen det er varslet om, og kompetansen i det å håndtere et varsel.

#### Habilitet

Habilitetsvurderingen som gjøres, vil avdekke hvorvidt varselet kan håndteres hos de(n) som foreløpig har mottatt varselet, om det må håndteres på et annet nivå internt i kommunen, eller om det må håndteres eksternt. Dersom kommunens øverste administrative ledelse er inhabile, må varselet håndteres av aktører uten knytninger til disse. Dette kan eksempelvis være ordfører med eks bistand fra tilsynsmyndigheter. Det vil i alle tilfeller likevel være kommunen som selvstendig rettssubjekt som står ansvarlig, og som til slutt må utøve konsekvenser og sikre eventuelle gjenopprettende tiltak.

Endelig utpekt *eier* av varselet må undersøke om eventuelt nødvendige strakstiltak er iverksatt, og på selvstendig grunnlag gjøre ny habilitetsvurdering. En bør bl.a. undersøke om det eksisterer knytninger - organisatorisk, faglig eller relasjonelt - som kan bidra til å svekke tilliten mellom dem selv, og enten de(n) som har varslet eller øvrige interessenter og involverte. Hvorvidt eier selv føler et ubehag ved å involveres i en sak de ellers er habile i, skal det ikke tas hensyn til. Organiseringen i større kommuner kan være slik at det er kommunaldirektør/-sjef som er *eier* varselet, selv om *saksbehandler* i praksis vil være en annen. Her følger normale regler om delegert myndighet og organisatorisk habilitet.

Hvem skal involveres i videre håndtering av saken?

Eier av varselet bør nå gjøre en ressursvurdering av hvilke andre aktører og roller som skal bidra til undersøkelse og håndtering av varselet. Det kan være naturlig å involvere ulike stabsfunksjoner på bakgrunn av deres fagkompetanse, verneombud, og ledere i linjen som kan bidra til oppklaring. I noen tilfeller vil det være både hensiktsmessig og nødvendig å engasjere ekstern kompetanse til å gjennomføre selve undersøkelsen.

Det anbefales også å gjennomføre et avklaringsmøte mellom eier og den som har varslet, uavhengig av hvilken dialog videre undersøkelser vil medføre. En muntlig gjennomgang kan avdekke viktige forhold, og være en arena der kommunen viser vilje til å ta den som varslet på alvor og å lære. I dette møtet vil det også være naturlig å gjennomgå partenes gjensidige rettigheter og plikter, trygge den som har varslet på saksbehandlingsprosessen, forklare prinsipper som kontradiksjon, konfidensialitet, vern mot gjengjeldelse, og å vise hvordan dette påvirker kommunens håndtering av varselet.

#### Dokumentasjonskrav (referat)

Alle samtaler/intervjuer, møter og vurderinger som skjer i forbindelse med et varsel, må dokumenteres i form av et referat. Denne dokumentasjonen er arkivverdig. Det er alltid arbeidsgiver eller dennes representant som utarbeider referatene. Dissens om innholdet, eller den eventuelle konklusjonen i et referat, kan løses ved at parten får vedlegge sine kommentarer uavkortet. Det er avgjørende i de fleste saker at referatet er så detaljert at det sikrer mulighet for god kontradiksjon for den det er varslet om eller påklagd.

#### Fremdriftsplan for håndtering av saken

Eier av varselet må videre lage en fremdriftsplan for håndtering av saken. Viktige avklarings- og fremdriftsmomenter er blant annet hvilket lov- og avtaleverk saken berører, utarbeidelse av plan for undersøkelser/intervjuer i saken, samt en informasjonsplan til berørte parter. I forbindelse med mistanke om kriminelle/straffbare forhold der politi og/eller påtalemyndighet er involvert, må kommunen ikke iverksette undersøkelser eller gå ut med informasjon uten å koordinere med disse.

### Arbeidsgiver skal forebygge gjengjeldelse

Arbeidsgiver har etter arbeidsmiljøloven § 2 A-3 andre ledd en plikt til å forebygge gjengjeldelse, og sikre et fullt forsvarlig arbeidsmiljø for den som har varslet om et potensielt kritikkverdig forhold. Arbeidsgiver må sikre at den det varsles om har et fullt forsvarlig arbeidsmiljø denne situasjonen. Eier av saken må i samarbeid med øvrige ressurser forta en risiko- og sårbarhetsanalyse over hvilke forhold som kan oppstå når andre i organisasjonen får kjennskap til varselet. Arbeidsgiver er ansvarlig for alle holdninger og handlinger den som varsler og den det blir varslet om blir møtt med på arbeidsplassen - ikke kun sanksjoner fra noen som representerer arbeidsgiver.

### Undersøkelsesplikt og kravet om kontradiksjon

Gjennomføringen av undersøkelser knyttet til varselet er kommunen sin primære aktivitetsplikt ved mottak av varsler. Behovet for kontradiksjon kan gjøre det nødvendig å gjennomføre flere samtaler med ulike parter, og å involvere kolleger eller aktører som kan ha status som vitner. Samtalene med de ulike bør ha som siktemål å avklare hvilke faktiske observasjoner de enkelte har gjort, uten å stille ledende spørsmål. Likevel må kommunen fremme tilstrekkelige opplysninger de sitter med for å bekrefte eller avkrefte konkrete påstander i varselet. Det er de som faktisk har observert noe, eller på annen måte opplevd noe, som kan uttale seg om et forhold. Kunnskap om andres eventuelle observasjoner kan ikke brukes kontradiktorisk. Undersøkelsene bør rette seg mot konkrete/observerbare forhold, og ikke ha valør av fortolkninger slik som antakelser eller følelser.

### Konkludering og videre oppfølging av saken

Når undersøkelsene har kommet til et punkt der det ikke fremkommer mer som kan belyse saken, må eier av varselet konkludere hvorvidt det foreligger et kritikkverdig forhold eller ikke. Brudd på noe av det som listes opp i arbeidsmiljøloven § 2 A-1 andre ledd vil innebære et kritikkverdig forhold. Det kan påvirke konklusjonen dersom bruddene har pågått over lengre tid, eller kommunen tidligere har fått kunnskap som gjorde det mulig å rette opp. Intensjonen til de involverte har ikke betydning for hvorvidt det foreligger noe kritikkverdig (jf. mulig systemsvikt), men vil påvirke konsekvenser og gjenopprettende tiltak. Eier må både identifisere og planlegge tiltak i samarbeid med den som har ansvaret for å følge opp tiltak.

De(n) det er varslet om må få en orientering om kommunens konklusjon i saken, og orienteres om konsekvenser. Denne personen vil normalt ha vært betydelig involvert i de foregående undersøkelsene. Dersom noens arbeidsforhold påvirkes (jf. advarsel, omplassering, oppsigelse, avskjed, o.a.), må kommunen følge sine normale rutiner for håndtering av disiplinærsaker.

De(n) som har varslet har i utgangspunktet kun krav på tilbakemelding om utfallet i saken dersom den selv er part i saken. Det følger likevel av lovverket at ansatte legitimt kan varsle tilsynsmyndigheter, og kan varsle offentligheten for øvrig dersom de først har forsøkt å varsle internt. Det kan derfor være nødvendig å gi tilbakemelding til varslere om at saken er konkludert og i eventuel hvorvidt kommunen mener det har skjedd noe kritikkverdig eller ikke. Informasjon om konsekvenser eller tiltak er imidlertid ikke helt nødvendig med mindre de(n) som varslet selv er berørt. Øvrige involverte bør også få en tilbakemelding om at saken er ferdig håndtert.

### Evaluering

Etter at de planlagte tiltakene er gjennomført, må eier av varselet sammen med linjen evaluere om de har hatt ønsket foreløpig effekt. Tiltak kan rette seg både mot systemer, miljø og personer, og evalueringen må derfor ta ulik form alt etter tiltak. Med tiltak menes her også tiltak som skal forebygge gjengjeldelse. Ved langvarige tiltak, slik som eksempelvis gjenoppretting av et uforsvarlig arbeidsmiljø, må evaluering av effekt bygge på innarbeidede internkontrollprosedyrer over tid, eksempelvis medarbeidersamtaler/-undersøkelser.

For å sikre at tilsvarende kritikkverdige tilfeller ikke oppstår andre steder i kommunen, bør det sikres at kunnskapen tas vare på i organisasjonen. Arbeidet med varselet kan endelig avsluttes når tiltak er gjennomført og evaluert på en slik måte at situasjonen er varig endret.

## 6 Definisjoner og beskrivelser

Systemene kan være overlappende, men her er en grovinndeling:

**Varslingssystem** – hovedvekt på forhold som kan skade virksomheten, storsamfunnet, brukere/pasienter/elever eller det ytre miljø. I disse tilfeller kan man tale om en klassisk varslings sak.

**HMS system** – omfatter primært ansattes arbeidsmiljø. Både klaging på egne forhold og varsling om andres uforsvarlige arbeidsmiljø må tas høyde for her.

**Avvikssystem** – Primært maskiner/verktøy, arbeidsprosesser og rutiner. Normalt vil ikke avvik være et kritikkverdig forhold, men det kan tenkes i den grad det innebærer grov uforstand eller langvarig neglisjering av viktige prosedyrer

Hva betyr?	Beskrivelse
Aktivitetsplikt	Arbeidsgiver har en aktivitets- og undersøkelsesplikt når det har kommet et varsel eller en klage. Dette følger av arbeidsmiljøloven §§ 2 A-3 første ledd, s2-1, 3-1 og forskrift om internkontroll. Undersøkelsene skal dokumenteres, baseres på gode prinsipper for saksbehandling og bør være etterprøvbare.  Undersøkelsene har som mål a) å avklare de faktiske forholdene, og b) å konkludere hvorvidt det har skjedd noe som er kritikkverdig og/eller i strid med kravet om et fullt forsvarlig arbeidsmiljø, jf. arbeidsmiljøloven § 4-1 første ledd, samt øvrige krav til arbeidsmiljøet i arbeidsmiljølovens kapittel 4. Videre har arbeidsgiver en plikt til å bringe eventuelle kritikkverdige forhold til opphør, samt å treffe eventuelle gjenopprettende tiltak.
Anonym	Anonym, uten navn, unevnt; ukjent, navnløs person.
Anonymisering	Anonymisere, gjøre anonym. Brukes særlig om det å fjerne navn og andre sentrale opplysninger om personer som nevnes eller siteres i referater, forskningsrapporter og lignende, for at de ikke skal kunne gjenkjennes. Ansatte som varsler og ber om å få være anonyme, vil - om man aksepterer dette - ikke være «anonyme» men «anonymiserte».
Avvik	Brudd på prosedyrer, regler og beskrevne arbeidsprosesser. Mangel på oppfyllelse av krav (arbeidsmiljøloven, ISO 9001:2008)
Berørt	Berørte er ansatte eller andre som ikke er direkte part, men som har en mer perifer rolle i saken, og som eventuelle konklusjoner og tiltak vil kunne få konsekvenser for.
Dokumentasjon av prosess	Ved varsler og klager må ledere sikre at prosessen for å behandle saken blir dokumentert. Konflikter, mobbesaker og

	<p>lignende problemstillinger kan ofte få en eller annen form for etterspill. All aktivitet i saken kan i utgangspunktet danne grunnlag for dokumentasjon. Møtereferater, møteinnkallinger, skriftlige advarsler, dagboknotater og e-poster kan være noen eksempler. Vitne uttalelser vil også være dokumentasjon. Ledere må kunne vise til dokumentasjon på at han eller hun har tatt tilstrekkelig fatt i den aktuelle saken. Aktiviteter i saken må derfor også dokumenteres.</p>
Forsvarlig varsling	<p>Forsvarlig varsling innebærer at den som varsler faktisk har grunn til å tro at det foreligger kritikkverdige forhold. Varsler skal ikke gå ut med grunnløse eller ubetydelige påstander. Kravet om forsvarlig varsling innebærer at arbeidstaker bør ta opp saken internt før det varsles i offentligheten, dersom det er hensiktsmessig.</p>
Gjengjeldelse	<p>Gjengjeldelse er enhver ugunstig behandling som kan ses som en direkte følge av og en reaksjon på varsling. Vernet mot gjengjeldelse gjelder for så vidt alle kritikkverdige forhold også om de forekommer i form av et avvik, en varsling, eller en klage.</p>
Habilitet	<p>Den som mottar og/eller følger opp et varsel må vurdere egen habilitet. Å være inhabil betyr at du har en tilknytning til en sak eller person, og at dette vil kunne svekke tilliten til hvorvidt du er upartisk i din håndtering.</p> <p>Generelle habilitetsbestemmelser fremgår av Forvaltningslovens §§ 8 - 10. I varslingssaker bør kommunen vurdere habilitet i vid forstand. Både personlige relasjoner, interessefelleskap og organisasjonsstørrelse kan påvirke habiliteten og ansattes tillitsopplevelse. Den som varsler arbeidsgiver skal føle seg helt trygg på en habil og saklig behandling av saken.</p> <p>De(n) som mottar varselet på vegne av arbeidsgiver har et særskilt ansvar å vurdere habiliteten til aktørene i den videre saksgangen. Kommunen må ha en alternativ plan for varslingshåndtering dersom det er innsigelser mot noens habilitet.</p> <p>Ved et varsel som omhandler kommunedirektør/rådmann må hele den administrative kommuneorganisasjonen anses inhabil. Gruppen som normalt håndterer et varsel erstattes av henholdsvis ordfører, et eksternt oppnevnt medlem (f.eks. kommunerevisjonen).</p>
Internkontroll- internkontrollforskriften (HMS)	<p>Alle de systemer man har for kvalitetssikring på ulike områder, herunder både HMS arbeidet, samt eventuelt på kvaliteten på arbeidsutførelser, sikring av gode forbrukertjenester osv. HMS arbeidet (internkontrollforskriften) dreier seg om hensiktsmessig organisering av arbeidet, klare ansvarsforhold, godt samarbeid, ryddige lokaler, sikre arbeidsforhold osv.</p>
Klage	<p>Misnøye med arbeidstakers eget arbeidsforhold eller arbeidsmiljø.</p>

Konfidensiell behandling av personopplysninger	<p>Personopplysninger må behandles i samsvar med personopplysningslovgivningen, og på en slik måte at de kun viderefremmes til utenforstående parter i den grad det foreligger et tilstrekkelig saklig grunnlag for dette. Konfidensialitet innebærer i denne sammenheng at man ikke viderefremmer mer informasjon enn det som er nødvendig for å ivareta det saklige formålet.</p>
Kontradiksjon og konfidensialitet	<p>Kommunen skal ivareta prinsippene om kontradiksjon og personvern ved håndtering av både varsler og klager. Kontradiksjon vil si at de(n) som får en beskyldning om et kritikkverdig forhold rettet mot seg, må gis anledning til å gjøre seg kjent med innholdet og komme med sin versjon i egen forklaring, samt få mulighet til å fullt ut kunne imøtegå det andre har fremlagt i saken. Uskyldspresumsjonen – antakelsen om at noen er uskyldig inntil det motsatte er bevist – skal gjelde her som i all allmenn rettssikkerhet.</p> <p>For å sikre at alle har gjort seg kjent med nødvendige opplysninger og fått anledning til å komme med sin egen forklaring, kan det være behov for å «gå flere runder» mellom involverte parter.</p> <p>På grunn av dette gjelder ikke taushetsplikt - men konfidensialitetsplikt - ved behandling av varslings saker. Det betyr at kun de aktørene som er involvert og trenger informasjon om sakens faktiske opplysninger skal få det. Personinformasjon skal vernes så langt som det er mulig, og innenfor rammene av retten til innsyn, jf. Offentlighetsloven kapittel 3. Den som varsler bør likevel gi opplysninger som er nødvendige og tilstrekkelige til at arbeidsgiver kan iverksette videre undersøkelser. I sakene må man deretter vurdere arbeidsgivers legitime interesse i å få undersøkt gjeldende varsel eller klage opp mot hensynet til konfidensialitet, hvorpå man normalt bør konkludere med at behovet for vitner for å opplyse saken vil måtte gå foran ønsket om å ikke spre opplysninger til utenforstående.</p>
Kritikkverdige forhold	<p>Med kritikkverdige forhold menes: brudd på lover og regler, brudd på virksomhetens interne etiske retningslinjer, brudd på etiske normer som er bredt forankret i samfunnet. Forståelsen av hva som er kritikkverdige forhold, favner bredt. Eksempler er økonomisk kriminalitet, miljøkriminalitet, brudd på helse-, miljø- og sikkerhetsbestemmelser, trakassering og forhold som kan medføre fare for liv og helse.</p> <p>Lovbrudd og straffbare forhold anses alltid som kritikkverdige forhold. Det kan være vanskeligere å vurdere hva som anses som uetisk av samfunnet. Som en rettesnor i denne vurderingen legger loven til grunn at det kritikkverdige forholdet må være av en «viss allmenn interesse».</p> <p>Se forøvrig arbeidsmiljøloven § 2 A-1.</p>



Medvirkningsplikt	Alle ansatte har et ansvar for å medvirke til et fullt forsvarlig arbeidsmiljø, det vil si at det foreligger en medvirkningsplikt for ansatte i slike saker. Et minstekrav til oppførsel på jobben er at vi bruker alminnelig høflighet. Ansatte har plikt til å medvirke aktivt i arbeidet med å skape et arbeidsmiljø hvor konflikter håndteres på en åpen, ærlig og konstruktiv måte og bidra til å forebygge og håndtere destruktive former for konflikter, jf. arbeidsmiljøloven § 2-3. på gode måter. Ansatte forventes å bidra konstruktivt i de situasjoner leder har tatt tak i en konfliktsituasjon, det gjelder både i undersøkelsesfaser og i tiltaksfaser.
Mobbing	En person er mobbet når han eller hun, gjentatte ganger og over en viss tid, blir utsatt for negative handlinger fra en eller flere andre personer, og at den som blir utsatt for handlingene har vanskelig for å forsvare seg. Mobbing dekkes i arbeidsmiljøloven av begrepet trakassering, selv om dette begrepet også kan omfatte alvorlige enkeltepisoder. Sistnevnte dekkes også av begrepet «utilbørlig opptreden» som dekker også mindre alvorlige situasjoner med respektløs atferd.
Nestenulykker	Hendelser som under andre omstendigheter kunne fått verre utfall.
Organisatorisk arbeidsmiljø	Organisatorisk arbeidsmiljø peker på systemforhold, som tilrettelegging og organisering av arbeidet, fordeling av arbeidsoppgaver og ledelse av selve arbeidet.
Part	En eller flere personer som en avgjørelse retter seg mot eller som saken ellers direkte gjelder, jf. Forvaltningslovens § 2. Arbeidsgiverpart for X kommune er den som har delegert myndighet Arbeidstakerpart er definert i HA § 9.
Personvern	En grunnleggende rettighet som betyr at du har rett til privatliv og til å kunne bestemme over dine egne personopplysninger. Du skal selv kunne bestemme hvilke opplysninger du vil dele, og med hvem.
Prosedyrer	Prosedyre er det samme som fremgangsmåte, rutine eller beskrevet saksbehandling som benyttes i konkrete varslings- og/eller klagesaker.
Psykososialt arbeidsmiljø	Psykososialt arbeidsmiljø dreier seg både om medarbeidernes forhold til arbeidet, hvordan arbeidet påvirker mennesket og menneskenes forhold til hverandre.
Påregnelig belastning	Påregnelig belastning er den belastningen som arbeidstakere må akseptere som en del av arbeidsforholdet sett i lys av arbeidsavtalen, arbeidets art, virksomhetens legitime interesser og fordi de ligger innenfor lovpålagte rammer i arbeidsmiljøloven. Tilfeller som blir vurdert som påregnelige kan for enkeltpersoner oppleves ubehagelig, men dette er ikke brudd på arbeidsmiljøloven og trenger ikke følges opp med tiltak/ending.
Reglement	Reglement er en samling av bestemmelser eller forskrifter for orden og tjenester i en bedrift.
Retningslinjer	Anbefalinger for praksis.

Rutiner	Rutine defineres som en detaljert beskrivelse av hvordan en bestemt arbeidsoperasjon og de enkelte steg i denne arbeidsoperasjonen skal gjennomføres (uavhengig av hvem som utfører den). Rutinen kan også gi beskrivelse av fremgangsmåte/rapportering ved feil, mangler og nestenulykker.
Styringsrett	Styringsrett innebærer at arbeidsgiver har rett til å organisere, lede, kontrollere og fordele arbeidet. Prinsippet er å anse som en ulovfestet rettsregel hvor rammene er trukket opp av Høyesterett. Slik styring og ledelse må være saklig begrunnet og med krav til en rimelig saksbehandling.
Søknad	Søknad (ønske/behov/forslag, men ingen påstand om klanderverdige forhold. Ønsker om at for så vidt påregnelige men kanskje ikke optimale forhold skulle vært annerledes.
Trakassering	Trakassering kan både være enkelthendelser og hendelser som skjer gjentatte ganger. Dersom det er en enkelthendelse må den være av en viss alvorlighetsgrad for at det faller inn under begrepet trakassering. Mobbing og seksuell trakassering er de mest kjente formene for trakassering. Det er mobbing når en person blir utsatt for uønskede negative handlinger, unnlater eller ytringer som virker eller har til formål å virke krenkende, skremmende, fiendtlige, nedverdiggende eller ydmykende. Dette kan for eksempel være uønsket seksuell oppmerksomhet, plaging, utfrysing eller sårende fleiping og erting. Seksuell trakassering er uønsket seksuell oppmerksomhet som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlig, nedverdiggende, ydmykende eller plagsom.
Uheldig belastning	Hvis det som har skjedd i en sak ikke kan sies å være en påregnelig og fullt ut forsvarlig belastning, vil belastningen være uheldig. Mens trakassering, krenkelser av integritet og verdighet samt utilbørlig atferd retter seg mot andres oppførsel, passer dette begrepet i arbeidsmiljøloven godt på situasjoner, på summen av forhold, på hvordan en sak har vært eller ikke vært behandlet på. Tilfeller som blir vurdert som uheldig er brudd på arbeidsmiljøloven og lokale retningslinjer, og skal følges opp med nødvendige og hensiktsmessige tiltak/endring.
Undersøkelse av fakta	Den som varsler om et mulig kritikkverdig forhold der man selv ikke er part i saken, har som følge av dette alene ingen innsynsrett som går utover offentlighetsloven sine allmenne bestemmelser.  Både ved varsling - og for så vidt ved klager - må det gjøres en undersøkelse for å finne ut om kritikkverdige forhold har funnet sted eller ikke. Målet med å undersøke fakta er å: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gjøre en grundig undersøkelse av fakta i saken, herunder hvorvidt fremsatte påstander er tilstrekkelig dokumentert.</li> <li>• Vurdere sakens fakta opp mot arbeidsmiljølovens bestemmelser</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bidra til at de involverte får en rask, forutsigbar og rettferdig behandling.</li> <li>• Bidra til å forebygge og håndtere saker i organisasjonen.</li> </ul> <p>Faktaundersøkelse er eksempel på en metode utarbeidet på oppdrag av partene i arbeidslivet med tanke på å sikre god saksbehandling og en rettssikker håndtering av klage og varslingsaker. Ved særlig alvorlige eller sammensatte saker, eksempelvis ved klage på trakassering eller annen utilbørlig atferd, kan det være aktuelt å be eksterne utføre en slik undersøkelse på oppdrag fra kommunen.</p>
Varsling	Varsling er at arbeidstaker i god tro og på en forsvarlig måte melder fra om et kritikkverdig forhold i sin egen organisasjon, til noen som direkte eller indirekte har mulighet og/eller myndighet til å rette på forholdene. Dersom saken angår arbeidstakers eget arbeidsforhold ansees det ikke som varsling. Angår saken kun eget arbeidsmiljø og egne opplevelser brukes begrepet klage. Noen varslinger vil kunne inneholde både varsling og klage.
Varsling – ekstern	Ekstern varsling er uttalelser, opplysninger, dokumenter og lignende som gis til media, faglige forum, tilsynsmyndigheter mv. utenfor virksomheten.
Varsling – intern	Intern varsling innebærer at det varsles innad i virksomheten. I virksomheter som har etablert eksterne varslingsmottak, for eksempel gjennom avtale med revisor- eller advokatfirmaer, vil varsling til slike varslingsmottak også regnes som intern varsling.
Vold og trusler	<p>«Vold og trusler» er hendelser hvor arbeidstakere blir fysisk eller verbalt angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydnet trussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære.</p> <p>Vold og trusler kan dreie seg om:</p> <p>Fysisk vold – som primært gir skade på kroppen. Psykiske skader kan oppstå som følge av å bli utsatt for slik vold.</p> <p>Psykisk vold – trusler og truende atferd som kan uttrykkes både verbalt, gjennom kroppsspråk og ved skade på materiell. Formålet er å skape psykisk ubehag, frykt, engstelse og/eller usikkerhet.</p> <p>Seksuell vold – som kan gi både fysiske og psykiske skader.</p> <p>(ref. Arbeidstilsynet)</p>

## 7 Ansvar og roller

### 7.1 Arbeidsgiver Ansvar

Rådmannen/kommunedirektøren har det overordnede ansvar for kommunes arbeid med internkontroll, herunder systemer for klage og varsling. Kartlegging av arbeidsmiljø og risiko, systemer for håndtering av varsling om mulig kritikkverdige forhold er en del av dette ansvaret. Forvaltningen av disse oppgavene er i det daglige delegert til ledere i linjen.

Arbeidsgiver har plikt til å iverksette de tiltakene som er nødvendige for å forebygge og håndtere arbeidsmiljøproblem på arbeidsplassen, samt å undersøke eventuelle klager og varsler fra ansatte på en forsvarlig måte. Med arbeidsgiver menes den som leder arbeidet på vegne av virksomheten, jf. arbeidsmiljøloven § 1-8 (2). Arbeidsgiveransvaret må imidlertid ikke sammenblandes med retten til å utøve arbeidsgivers styringsrett. Selv om ansvaret sitter på toppen av virksomhetens hierarki, er normalt retten til å utøve arbeidsgivers styringsrett delegert nedover i lederhierarkiet, slik at alle mellomledere har mulighet til å utøve styringsrett og fatte beslutninger innenfor sitt lederområde på vegne av arbeidsgiver».

### 7.2 Arbeidstakerne

**Alle arbeidstakere** i kommunen har krav på - og skal bidra til - et forsvarlig og godt arbeidsmiljø (AML§ 2-3). Det betyr at ansatte ikke skal påføres uheldige og helsetruende belastninger, og heller ikke selv opptre utilbørlig eller krenkende. Arbeidstakere har en plikt til å varsle dersom man oppdager kritikkverdige forhold i arbeidsmiljøet. AML kap. 4 stiller krav til arbeidsmiljøet. Det er et overordnet krav om et fullt forsvarlig arbeidsmiljø AML § 4-1 (1). Herunder stilles det krav til det psykososiale arbeidsmiljøet, der ansatte beskyttes mot uheldige psykiske belastninger, krenking av integritet og verdighet, trakassering og utilbørlig opptreden. Arbeidstaker har en medvirkningsplikt når det oppstår arbeidsmiljøproblemer, samt en varslingsplikt slik dette er beskrevet over.

### 7.3 Verneombudet

**Verneombudet** skal ivareta arbeidstakernes interesser i saker som angår arbeidsmiljøet (AML § 6-2 (1)), herunder det psykososiale arbeidsmiljøet. Verneombudet skal påse at saker om mobbing eller annen utilbørlig opptreden blir tatt opp med arbeidsgiver. Verneombudet har plikt til å melde om forhold som kan medføre ulykkes- og helsefare, jfr. AML § 6-2 (3). Dette vil si at hvis de blir kjent med saker som bryter med arbeidsmiljøloven, har de plikt til å melde dette videre til arbeidsgiver selv om den fornærmede ikke skulle ønske det. Verneombudet skal videre påse at ledelsen følger opp varsel eller klager innen rimelig tid og i tråd med prinsippene i arbeidsmiljøloven og denne prosedyren, bl.a. ved å løfte saken til arbeidsmiljøutvalget eller Arbeidstilsynet hvis arbeidsgiver ikke innen rimelig tid har reagert adekvat på verneombudets melding, jf. arbeidsmiljøloven § 6-2 (3). Verneombud kan stanse arbeidet ved akutt fare for liv og helse.

### 7.4 Tillitsvalgte

**Tillitsvalgte** skal ivareta medlemmenes interesser i forhold til lov og avtaleverk. Dette er nærmere beskrevet i hovedavtalen. Tillitsvalgte vil kunne være bisittere i konfliktsaker. Ved forebygging av trakassering, utilbørlig adferd og harde personkonflikter er tillitsvalgte en viktig støtte for ansatte og en samarbeidspartner for arbeidsgiver.

### 7.5 Bedriftshelsetjenesten

**Bedriftshelsetjenesten** er en tjeneste der enkeltpersoner kan henvende seg for å få råd dersom de opplever negative handlinger rettet mot seg og trenger noen å snakke med før man eventuelt leverer klage eller varsel. Bedriftshelsetjenesten skal bistå arbeidsgiver, arbeidstakerne, arbeidsmiljøutvalg

og verneombud med å skape sunne og trygge arbeidsforhold. Den enkelte kommune må beskrive Bedriftshelsetjenesten sin rolle og funksjon i varslingssaker.

#### 7.6 AMU

Arbeidsmiljøutvalget (AMU) skal virke for et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i virksomheten jf. arbeidsmiljøloven § 7-2 (1). AMU skal delta i planleggingen av verne- og miljøarbeidet, og nøye følge utviklingen i spørsmål om angår arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd. Videre kan AMU fatte vedtak i saker som angår arbeidsmiljøet, herunder i krevende enkeltsaker når de finner det nødvendig.

## 8 Vedlegg

### 8.1 Sjekkliste - eksempler

# VARSLINGSSKJEMA

Ref. [Varslingsrutiner i \(.....\) kommune](#)

Varsling er å melde fra om kritikkverdige forhold som ikke blir rettet opp i. (.....) kommune ønsker at alle ansatte skal varsle om kritikkverdige forhold.

Med kritikkverdige forhold menes brudd på lov- og avtaleverk, brudd på interne retningslinjer, brudd på etiske normer og forhold som kan skade kommunen eller samfunnet.

Varslingsskjemaet er utarbeidet som et hjelpemiddel slik at nødvendige opplysninger fremkommer i varselet. Dette for å kunne vurdere om varselet oppfyller kriteriet for varsling, samt for å sikre en god håndtering internt i organisasjonen.

#### Hovedregler ved varsling:

- ✓ Varslingen skal skje forsvarlig
- ✓ Det er ingen formkrav til varsling. Det kan skje ved telefon, brev, e-post, personlig fremmøte eller elektronisk gjennom kommunens kvalitet- og avvikssystem.
- ✓ Varsling kan gjøres anonymt, men normalt vil åpenhet sikre bedre resultat for alle involverte parter. Som varsler har du uansett krav på fortrolig behandling. Dette innebærer at du kun er kjent for en avgrenset gruppe.
- ✓ Den som varsler skal så snart som mulig, og senest innen 14 dager, få melding om at varselet er mottatt og informasjon om videre behandling av varselet.
- ✓ Den som varsler skal ikke oppleve gjengjeldelse som følge av varsel.

#### Varselet bør inneholde svar på følgende spørsmål:

Hva varsler du om?

Hvor og når skjedde hendelsen(e)?

Hvem er involvert/vitne?

Hvilken dokumentasjon kan fremlegges (så langt det er mulig)?

Evt kjennskap til tidligere saker?

Navn på varsler:

Dato:

Virksomhet/avdeling:	
Varsel mottatt av:	Dato:

## INTERN OPPFØLGING AV VARSEL

Ref. [Varslingsrutiner i \(.....\) kommune](#)

Sjekkliste for behandling av varsel	Dato	Ansvarlig
Varselet mottatt av: Ansvarlig for oppfølging av varsel:		
<b>Registrere varsel og sakens dokumenter i Public 360</b>		
<b>Informasjon til varsler:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Innen 14 dager informere om at varselet er mottatt og gi informasjon om videre behandling av varselet</li> <li>Informasjon om innsyn</li> <li>Gi tilbud om samtale med BHT</li> <li>Vurdere behov for annen oppfølging/ivaretagelse av varsler</li> </ul>		
<b>Informasjon til den det varsles på:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gjøres kjent med forholdet og få anledning til å imøtekomme påstander</li> <li>Informasjon om innsyn</li> <li>Gi tilbud om samtale med BHT</li> <li>Vurdere behov for annen oppfølging/ivaretagelse av påvarslet</li> </ul>		
<b>Vurder behov for ytterligere undersøkelser</b>		
<b>Konklusjon:</b> Vurderes hendelsen(e) som: <ul style="list-style-type: none"> <li>brudd på lov- og avtaleverk,</li> <li>brudd på interne retningslinjer og rutiner,</li> <li>brudd på etiske normer og/eller</li> <li>forhold som kan skade kommunen eller samfunnet</li> </ul>		
<b>Tiltak:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> <li></li> </ul>		
<b>Tilbakemelding til varsler og påvarslet:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gi tilbakemelding om utfallet av saken når saken anses ferdig behandlet og avsluttet.</li> <li>Taushetsplikten kan være til hinder for full tilbakemelding</li> </ul>		
<b>Videre oppfølging/evaluering som er planlagt:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oppfølging/samtale med varsler</li> <li>Oppfølging/samtale med den det ble varslet på</li> <li>Annet:</li> </ul>		

<b>Oppfølging/evaluering er gjennomført:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sikre at varsler ikke er utsatt for gjengjeldelse</li> </ul>		

## 8.2 Gode tips

### 8.2.1 Journalisten ringer

#### **Journalisten ringer:**

Vær blid og høflig: Finn ut hva det gjelder. Prøv å forstå hva journalisten er ute etter.

Be om tid: Skaff deg tid til å tenke deg om, også i saker som er positive for (...) kommune.

Hold avtalen: Fortell når du kan ringe tilbake og hold avtalen.

Varsle: Diskuter med lederen din.

#### **Ministrategi:**

Hva er saken? En nøktern beskrivelse av saksforholdet

Situasjonen sett fra ulike målgrupper: Hvis saken blir kjent, hvordan vil den bli oppfattet?

Kommunikasjonsmål: Hva ønsker vi å oppnå? Etterlat inntrykk. Hovedbudskap: Hva må vi si for at vi skal nå kommunikasjonsmålene?

Aktuelle tiltak: Spørsmål/svar, presentasjonsmateriale, tiltaksplan.

#### **Før jeg ringer tilbake:**

Sjekk fakta: Sørg for at du er oppdatert på saksområdet. Ikke ta journalistens påstander for god fisk.

Lag hovedbudskap: Hva er aller viktigst å få fram? Formuler to-tre setninger, og lær deg disse. Husk hode – hjerte – hender.

Tren: Hvilke spørsmål kan komme? Hva vil jeg svare? Tren gjerne sammen med en kollega.

#### **Klar for intervju:**

Sitatsjekk: Avtal at du skal få lese saken når den er ferdig, og rette opp eventuelle faktafeil.

Bordet fanger: Ikke si noe off the record (dette må du i så fall presisere før du snakker)

Det er et intervju: Få journalister forteller når intervjuet starter. Alt du sier kan bli brukt.

Husk hovedbudskapet: Si det, gjenta det og gjenta det igjen!

## 8.3 Den vanskelige samtalen

## 8.4 Rettssikker og rettferdig saksprosess

Arbeidsmiljøloven pålegger arbeidsgivere som mottar et varsel eller en klage en *undersøkelsesplikt*.

Målet med undersøkelsene er å kartlegge de *faktiske forhold*, samt å avklare om påstandene i varselet medfører riktighet.

All informasjon/kunnskap arbeidsgiver har som tilsier at et arbeidsmiljø eller annet ikke er i medhold av loven, utløser en slik undersøkelsesplikt. Dette betyr at omfanget av et varsel kan spenne langt utover den informasjonen som ble gitt i varselet.

Uskyldspresumpsjonen – prinsippet om at noen er uskyldig inntil det motsatte er bevist – skal være utgangspunktet på arbeidsplassen som alle andre steder. Undersøkelsene må derfor ta form som en



*kontradiktorisk prosess.* Ordet 'kontradiksjon' betyr «motsigelse», og prosessen innebærer at begge/alle parter i en sak skal få anledning til å gi sin egen forklaring og si sin mening.

Grunnverdien i prosessen er *åpenhet mellom partene når det gjelder opplysninger som gis og som retter seg mot navngitte eller identifiserbare andre.* For at en person skal kunne forsvare seg – og gi sin egen forklaring om noe – må denne få fullt innsyn i det varselet / den klagen som er fremmet. For at dette skal være mulig må dokumentasjonen være skriftlig.

En annen direkte konsekvens av prinsippene om kontradiksjon og åpenhet, er at innholdet i alle varsler og klager må være *konkret og identifisert* – i motsetning til generelt og anonymt. En påstand som sier at «det er flere kolleger som mener at A oppfører seg ugreit», er det ikke mulig å forsvare seg mot. En påstand som derimot sier at «Kollegene B, C og D opplevde mandag forrige uke at A skjelte dem ut på et avdelingsmøte», er det både mulig å undersøke og å forsvare seg mot.

I en kontradiktorisk prosess er det ofte behov for å gå flere runder med de involverte partene, slik at de får innsyn i hverandres forklaring og kan komme med utfyllende opplysninger. Det kan også være behov for å følge opp andre personer som nevnes, og som kan ha opplysninger eller gjort observasjoner i saken. Undersøkelsene er ferdig når arbeidsgiver mener at alle de faktiske forhold er forsvarlig avklart.

I samtaler er det viktig å stille åpne spørsmål, og at de(n) samme personen(e) gjennomfører alle samtaler. Konkrete påstander kan etterspørres direkte, men samtaler bør ha preg av å være en «fri forklaring», for deretter å følge opp det den enkelte sier med spørsmål som må avklares, herunder hva andre kan ha framlagt i saken. Temaet i samtaler må fokusere på personens *konkrete observasjoner og opplevelser*, og ikke hva personen føler, tror, eller har hørt fra andre. Videre bør slike samtaler avsluttes med et åpent spørsmål om det er andre forhold som kan ha relevans for saken vedkommende ønsker å legge frem.