

# Handleplan

## for håndtering af arbejdsrelateret vold og trusler om vold

Albertslund Kommune

Miljø og Teknik

November 2025

Version 05/11 25 - UDKAST

## Forord

*I Albertslund Kommune er vold og trusler om vold uacceptabelt, og vi har en nul-tolerance i forhold til denne adfærd. Det betyder, at ingen voldshandling eller trussel om vold må accepteres som en del af jobbet eller blot negligeres.*

Kilde: Retningslinje for vold og trusler om vold, rev. af KommuneMED 16. december 2020.

---

I denne handleplan beskriver vi, hvordan Miljø & Teknik arbejder for at sikre et trygt arbejdsmiljø uden trusler om vold eller vold fra borgere og andre samarbejdspartnere, uanset om det sker ude i byen, på arbejdspladsen, telefonisk eller digitalt.

Begrebet "arbejdsrelateret vold og trusler om vold" handler både om psykisk og fysisk vold af vidt forskellig karakter, ligesom krænkelser også er omfattet.

Handleplanen beskriver, hvordan vi sammen løbende arbejder med at forebygge arbejdsrelateret vold og trusler om vold. Vi giver desuden gode råd til, hvordan man i en presset situation kan medvirke til at nedtrappe konflikten. Endelig beskriver handleplanen, hvordan vi efterfølgende håndterer en situation, hvor en kollega – trods forebyggelsen – alligevel er blevet udsat for en uacceptabel handling.

Alle ansatte har i deres daglige arbejde en pligt til at gøre leder, AMR eller TR opmærksomme på forholdet, hvis de oplever uacceptable hændelser.

"Sig det til nogen!", lyder opfordringen.

AfdelingsMED

November 2025

### **Definition på vold og trusler om vold**

*Det er forskelligt fra person til person, hvornår noget opfattes som vold og trusler om vold. Derfor kræver det, at man på arbejdspladsen har en snak om individuelle grænser og opfattelser.*

*Arbejdstilsynet skelner mellem fysisk og psykisk vold:*

*Fysisk vold er angreb mod kroppen, f.eks. overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, niv, bid, krads eller spyt.*

*Psykisk vold er trusler om vold og anden krænkende adfærd, f.eks. trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen, trusler der vedrører medarbejderens familie eller venner eller trusler der vedrører medarbejderens ejendele. Trusler kan udtrykkes uden ord, f.eks. med knyttede næver, bevægelse af en finger henover halsen eller i form af tegninger. Psykisk vold og trusler om vold kan også udøves via sms, e-mail og sociale medier.*

*Vær derfor opmærksom på, at trusler og chikane i stigende grad også sker via andre kanaler – det kan f.eks. være via mail, SMS, Facebook og Twitter.*

Kilde: Retningslinje for vold og trusler om vold, rev. af KommuneMED 16. december 2020.

---

## **1. Forebyggelse af vold og trusler om vold**

Medarbejdere i Miljø & Teknik møder borgere og samarbejdspartnere med en venlig, professionel og løsningsorienteret tilgang.

At udøve denne tilgang forudsætter bl.a. viden om konfliktforståelse, kommunikation og mødeledelse samt løbende sparring og erfaringsdeling om håndtering af konkrete situationer. At være en dygtig medarbejder handler ikke alene om at have de rette fagkompetencer, men også om at kunne fremme en venlig, professionel og løsningsorienteret tilgang.

Derfor lægger ledelsen i Miljø og Teknik vægt på, at medarbejderne løbende vedligeholder og udvikler disse kompetencer. Det sker bl.a. gennem følgende tiltag:

- Vi italesætter, at det ikke er den enkeltes ansvar at håndtere svære situationer. Det er ikke den enkeltes ansvar, at have nok "teflon", til at klare situationen. Det er et fælles ansvar, at vi fortæller hinanden om sådanne oplevelser og sikrer hensigtsmæssig forebyggelse og håndtering.
- Vi opfordrer til en åben og tillidsfuld dialog om udfordrende dialog og møder. Det er ikke en selvfølge, at man altid mestrer "en venlig, professionel, løsningsorienteret tilgang", så vi taler med hinanden om udfordringerne. Herved kan vi hjælpe hinanden til at udvikle disse kompetencer. Hverdagen rummer derfor plads til sparring og erfaringsdeling om udfordrende samtaler og møder, både før og efter de holdes.
- En tilstrækkelig forberedelse inden et møde kan ofte forebygge, at der efterfølgende skal bruges tid på konflikthåndtering. Derfor vægter Miljø & Teknik en god mødeforberedelse, og vi understøtter hinanden i at have gode værktøjer og kompetencer til dette.

- De nødvendige kompetencer kan også udvikles gennem fx temamøder, oplæg, øvelser eller kurser for grupper af medarbejdere eller individuelt. Emnerne kan fx være kommunikation, konflikthåndtering, den gode dagsorden, indsigt i adfærdstypologi, mødeledelse eller lignende.

Miljø & Teknik møder borgere og interessenter gennem forskellige jobfunktioner. Nogle jobfunktioner er primært administrative (ved et skrivebord), mens andre primært er udendørs i byen eller på Genbrugsstationen. Derfor deles nedenstående vejledning op i to dele, selvom mange punkter kan gælde alle.

A. Administration (Rådhus, Materialegård, Forsyning)

B. Kolleger på opgaver ude i byen (inklusive Genbrugsstationen)

## A. Administration

I administrationen er der primært kontakt med borgerne via telefon, mails og møder.

I al kontakt gælder, at:

- Borgeren mødes venligt, professionelt og løsningsorienteret i skrift og tale.
- Afslag begrundes med afsæt i gældende lovgivning, politik eller praksis
- Der anvises en konstruktiv vej for den videre proces.

Ved fysisk kontakt, som ved møder, tilsyn og besigtigelser, er det vigtigt, at:

- Der er aftalt en dagsorden, så forventningerne til mødet er afstemt, og deltagerne kan møde velforberedte.
- De fremmødte er kvalificerede til opgaven, så de kan sikre fremdrift og afklaring.
- En af parterne tager referat, som efterfølgende godkendes af alle parter og gemmes på sagen. Herved ved begge parter, hvad der er aftalt, og det kan forebygge uenighed i det videre samarbejde.

Hvis der er mistanke om, at et møde kan ende i konflikt, overvejes følgende:

- Skal en kollega eller en leder med, så vi kommer to? Dette sker som udgangspunkt ved påbudssager og ved tilsyn på virksomheder, som før har været udfordrende. Det overvejes også, hvor historikken begrunder mistanke om risiko for chikane ift. fx køn eller alder. Det kan overvejes om en samtale eller et møde skal udskydes, hvis ikke man er klar.
- Skal der laves en aftale med vagten fra rådhuset? Det er muligt, hvis der er kendskab til risiko for truende adfærd. Mødet kan holdes på Rådhuset i nærhed af vagtstuen. I særlige tilfælde kan politiet varsles forud for et møde. Der skal forelægges en saglig og proportional begrundelse for at varsle politiet og begrundelsen skal journaliseres. Kontakt leder og jura forud for varsling af politi.
- Konflikter via mails, der er under opsejling, kan ofte afværges ved et telefonopkald eller ved et fysisk møde.

## B. Kollegaer på opgaver ude i byen

Kollegaer i Miljø & Teknik, der løser opgaver ude i byen, arbejder ofte alene eller få sammen. De kan derfor være særligt udsatte for ubehagelige oplevelser fra borgerne. Arbejdet på Genbrugsstationen sidestilles med arbejdet i byen. Situationer med vold og trusler om vold kan fx forebygges ved at:

- Forsyningen og Trafik & Natur: Tidlig involvering af berørte, herunder inddragelse af ejerforening, andelsforening og/eller boligforening. Varsling til de berørte, ved Facebook, hjemmeside og SMS service. Tydelig skiltning ved gravearbejder m.m.
- Materialegården følger råd fra Arbejdstilsynets hjemmeside
- Genbrugsstationen: Venligt bede højlydte eller aggressive borgere om at forlade eksempelvis Genbrugsstationen

## 2. Situationer med trusler om vold eller vold

Miljø & Tekniks venlige, professionelle og løsningsorienterede tilgang er med til at forebygge konflikter, og langt den meste interaktion med borgere og samarbejdspartnere forløber heldigvis uden gnidninger eller konflikter.

Når en borger eller samarbejdspart alligevel møder os med forskellige grader af trusler om vold eller vold, skal du gøre følgende:

- A. Hvis en dialog udvikler sig til i ubehagelig retning, fx med hårdt sprogbrug eller hævet stemme, skal du forsøge at nedtrappe konflikten.

Brug følgende råd (fra Arbejdstilsynets hjemmeside):

- Vær rolig og undgå konfrontation
- Tal med lav stemme, roligt og tydeligt.
- Brug aktiv lytning og anerkend følelser.
- Lyt uden afbrydelser.
- Udtryk tydeligt, at du gerne vil tale, men at det skal være roligt.
- Sæt grænser og giv valgmuligheder – fx mellem at holde pause eller snakke senere.
- Anvend et imødekommende kropssprog med åbne hænder og god afstand.
- Tilkald hjælp og støtte tidligt ved tegn på eskalering.

B. Hvis situationen spidser til:

- Hvis mødet er fysisk, så forlad gerne stedet stille og roligt.
- Hvis det er en telefonsamtale, er det i orden at afslutte opkaldet.
- Kontakt leder.

C. Hvis en situation kommer ud af kontrol:

- Ring 114 (ikke hastende) og bed om assistance. Det kan evt. få borgeren til at forstå alvoren og ændre adfærd.
- Eller ring 112 (hastende)

Hvis du som kollega er vidne til sådanne situationer (A-C), så støt din kollega i at følge rådene, Det kan fx være ved at understøtte, at samtalen skal afsluttes, da det kan være svært for den direkte berørte at sætte grænsen i situationen.

Selv ved mindre konflikter og ubehagelige oplevelser, er det vigtigt at orientere om situationen. Du skal derfor altid sige det til nogen (en kollega, leder, TR eller AMR).

Denne orientering er vigtig af flere grunde:

- Den/de berørte medarbejdere skal have den nødvendige hjælp og støtte til at bearbejde situationen. Det kan de ikke få, hvis oplevelsen af episoden ikke deles og siges højt.

- Episoden skal kendes af organisationen, så nye tilfælde kan forebygges. Forebyggelsen af nye episoder bygger bl.a. på viden om tidligere episoder.

Håndteringen af situationen er beskrevet i næste afsnit.

### 3. Efter en situation med trusler om vold eller vold

Hvis en situation er ført til vold eller trusler om vold, følger Miljø & Teknik denne proces:

- Den/de berørte orienterer leder om episoden. Det kan i første omgang være til en kollega, leder, TR eller AMR, som kan hjælpe med at vurdere, hvor alvorlig situationen er.
- Hvis situationen er alvorlig, kontaktes nærmeste leder eller anden tilgængelig leder. Lederen vurderer, hvad næste skridt bør være, herunder om medarbejderen skal tage hjem, hvem medarbejderen kan kontakte efter arbejdstid, og om der skal tilbydes akut krisehjælp. Lederen tager desuden stilling til behovet for briefing og/eller kommunikation til kolleger, chef mv.
- Alle berørte parter skal hurtigst muligt og i løbet af et par dage skrive deres oplevelse af situationen ned. De kan få hjælp af leder, arbejdsmiljørepræsentant, tillidsmand eller en kollega.
- I dagene efter episoden følger nærmeste leder op. Leder har dialog med de berørte medarbejdere og samarbejder bl.a. med arbejdsmiljørepræsentanten mhp. at afklare det videre forløb for håndtering af hændelsen.
- Støt din kollega, der har været udsat for vold eller trusler om vold. Vær imødekommende og lad din kollega fortælle. Spørg gerne, men pres ikke på. Lyt og vær med til, at vi taler åbent om disse situationer. Undgå ironi, smarte bemærkninger og bagatellisering
- Ved gentagne episoder med samme borger eller samarbejdspart kan udfaldet være, at borgeren ikke længere må mødes med forvaltningen, eller at vedkommendes mailadresse blokeres. Sådanne beslutninger træffes og udmøntes af Økonomi & Stab på Rådhuset efter indstilling fra leder i samarbejde med AMR og de berørte medarbejdere.
- Borgere eller samarbejdspartnere, der har opført sig uacceptabelt, skal have besked om kommunens vurdering. Nærmeste leder tager stilling til formen, der fx kan være et møde, telefonopkald, eller via begrundelsen for blokering af mail eller fysisk adgang.

### Anmeldelse af voldsepisoder og særlig grove situationer

Alle tilfælde af vold og tilfælde af særlig grove krænkelse bør anmeldes til politiet. Det gør nærmeste leder efter aftale med den berørte medarbejder.

Når en anmeldelse fører til, at en medarbejder skal afgive vidneudsagn, drøfter medarbejder og nærmeste leder, hvad der er brug for af støtte for at kunne vidne. Der tages i fællesskab stilling til hvem, der evt. tager med som støtte. Det kan være nærmeste leder, arbejdsmiljørepræsentant, tillidsmand eller anden kollega. Vær opmærksom på, at kun det indkaldte vidne har kendskab til vidneindkaldelsen, idet vidnet indkaldes direkte af anklagemyndigheden.

### Indberetning til INSUBIZ

Alle hændelser med trusler om vold eller vold skal indberettes i INSUBIZ, der er kommunens forsikrings- og anmeldesystem. Sikkerhedsleder eller arbejdsmiljørepræsentanten søger for dette. Herefter vil der blive taget stilling til, om sagen indberettes til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (AES). Den beslutning træffes af Økonomi og Stab på rådhuset.

For medarbejderen betyder det, at episoden er indberettet, og ved gentagne episoder vil medarbejderen stå stærkere i forhold til en arbejdsskadesag.

For kommunen betyder den systematiske indberetning, at kommunen har overblik over alle hændelser, så man fx kan få indblik i gentagelser eller andre mønstre.

Det skal registreres i InsuBiz, hvis medarbejderen ikke ønsker at anmelde en episode til politiet. Lederen laver et notat om dette.

#### 4. Vigtige telefonnumre m.m.

- Alarmcentralen: 112
- Politi servicecenter (ikke hastende): 114
- Glostrup Politi: 43 86 14 48

**Akut krisehjælp** ved Dansk Krisekorps: tlf. 26 11 62 77 – TAST 2

Normalt er det lederen, der kan igangsætte psykologhjælp, men i akutte situationer kan det også igangsættes af TR og AMR.

**Psykologisk rådgivning** ved Dansk Erhvervspsykologi: tlf. 26 11 62 77 – TAST 1. Eller skriv til [info@danskerhvervspsykologi.dk](mailto:info@danskerhvervspsykologi.dk). Ved mailhenvendelser vil svartiden normalt være kort og max et hverdagsdøgn.

#### Miljø & Teknik

- Afdelingschef Marie Brøchner Jespersen xxxxx

#### Plan, Byg og Miljø

- Sikkerhedsleder Trine Tybjerg 21 68 57 59
- Teamleder Christian Marklund xxx
- Arbejdsmiljørepræsentant (AMR) Jens Lemche 24 80 71 08

#### Trafik og Natur

- Sikkerhedsleder Anders Keldorff
- Arbejdsmiljørepræsentant (AMR) Nicolai Adler Dupont Gertsen 21 38 97 26

#### Forsyningen

- Sikkerhedsleder Catarina N. Marcus-Møller 53 97 89 11
- Arbejdsmiljørepræsentant (AMR) Frank Seneka Holme

#### Materialegården

- Sikkerhedsleder Ole Therkildsen
- Arbejdsmiljørepræsentant (AMR)

På Medarbejdersiden findes bl.a. "Retningslinje for krænkende handlinger på arbejdspladsen" og "Retningslinje for krænkende handlinger på sociale medier", samt definitioner på "Krænkende adfærd generelt" og "Mobning":

[Krænkende handlinger, herunder mobning og chikane](#)