



Spil ikke helt

– til medarbejdere om røveri i butikker

Røveri

Det er vigtigt, at du ved, hvordan du passer på dig selv og dine kolleger, hvis der sker et røveri. Når du er forberedt på, at du kan komme til at stå over for en røver og ved, hvordan du skal takle dette, så øger du din sikkerhed og styrker dig psykisk.

Du og dine kolleger kan også være til stor hjælp i dagligdagen, når det gælder forebyggelse af røveri.

Det er derfor vigtigt, at din arbejdsgiver har instrueret dig grundigt i, hvordan du kan være med til at forebygge røveri gennem sikkerhedsrutiner, hvordan du håndterer et røveri under og efter samt de forskellige tekniske sikringstiltag, fx tv-overvågning og overfaldsalarmer, der er i butikken.

Hvordan kan du hjælpe med at undgå røveri i butikken?

Sikkerhedsrutiner i dagligdagen

- Når du ankommer til butikken for at åbne, eller når du går ved lukketid så brug kundeind-/udgangen frem for bagdøren, hvis det er muligt. Her er ofte bedre belysning, flere personer og sværere for en røver at gemme sig.
- Hold orden i og uden for butikken, så der er et godt overblik og færre muligheder for, at røveren kan gemme sig.
- Vær opmærksom på eksempelvis prøverum og rum med døre fra butiksløkalet, så en røver ikke har mulighed for at gemme sig her. Gå en runde en gang imellem for at tjekke, om alt er, som det bør være.
- Ophold dig så meget som muligt i butiksløkalet, især omkring lukketid.
- Undgå at uvedkommende kommer for tæt på disken/kassen og eventuelt alarminstallationer o.lign.
- Sørg altid for at håndtere pengene diskret, dvs. at begrænse uvedkommendes kig til pengehåndtering og andre sikringstiltag.
- Fortæl ikke uvedkommende om butikens sikkerhedsforanstaltninger.
- Sørg for, at alle andre døre end kundeindgangen er låst i åbningstiden. Hold bagdøren lukket og låst, når I ikke bruger den. Vær især opmærksom på at holde den lukket og låst omkring lukketid.
- Luk ikke nogen ind efter lukketid, som I ikke kender.
- Hold lager- og bagdøre låst – specielt omkring lukketid.
- Gå ikke ud i varegården med affald/pap/skrald i timen før lukketid.
- Hold ikke rygepause uden for bagindgange/bagdøre en time før lukketid.
- Vær opmærksom på, om der foregår noget mistænkeligt i eller uden for butikken, både i løbet af dagen og i forbindelse med åbning og lukning. Bemærker du en eller flere personer, som viser usædvanlig interesse for butikken eller opholder sig mistænkeligt længe i eller uden for butikken, så nævn det for en kollega, så I alle er opmærksomme på personerne. Noter det I har set og signalementet, det kan måske bruges senere, hvis der sker et røveri.
- Gå gerne flere ud af butikken samtidig, når I forlader butikken efter lukketid.

Håndtering af penge

Kasse-, salgs- eller ekspeditionsområdet

- Luk altid pengeskuffen, når der ikke er ind- eller udbetalinger
 - Hold kassebeholdningen så lav som muligt – læg pengene diskret væk i ...(udfyldes af virksomhed)
-

- Hvis pengeskuffen kræver nøgle for aflåsning, så aflås kassen og tag nøglerne med, når du forlader kassen
- Tæl ikke pengene ved kassen
- Tag pengene diskret fra deponeringsboksen el.lign.

Intern transport af penge

- Bring pengene diskret fra kassen til optællingsstedet
- Lad vejen til optællingsstedet være så kort som muligt.

Optælling af penge

- Vent med at opgøre kassen/tælle penge til butikken er lukket og låst
- Optæl kassen bag låst dør, så det ikke kan ses af andre
- Opbevar pengene sikkert, i fx et pengeskab, indtil de skal i banken
- Pengeskuffer med byttepenge skal opbevares aflåst et sikkert sted.

Transport af penge til bank

A. Hvis du transporterer penge til banken, så:

- Brug kundeind-/udgangen ved transport
- Skift ofte afgangstid, rute og rutiner. Hold alt herom hemmeligt for uvedkommende
- Aflever pengene til banken ved dagslys
- Gem pengene i en diskret emballage, så det ikke fremgår, at det er penge, der bæres på
- Gå ind i butikken igen, hvis du ser noget mistænkeligt
- Gå/kør på befærdede steder
- Gå/kør uden ophold undervejs til banken.

B. Hvis du går til bank/døgnboks, er det også en god idé at:

- Gå på fortovet modsat køreretningen
- Holde værdierne nærmest bygningerne
- Være særlig opmærksom ved porte og andre indgange
- Ved mistanke om fare – søg ind i nærmeste hus/butik og tilkald hjælp.

C. Hvis du kører til bank/døgnboks, så:

- Anbring pengene i et aflåst bagagerum
- Sørg for, at alle bilens døre og vinduer er aflåst under kørslen.

D. Hvis den eksterne pengetransport foretages af professionelle værditransportfirmaer, så:

- Følg procedurerne, der er aftalt mellem butikken og værditransportfirmaet
- Sørg for, at overdragelsen af pengene kun sker til de rigtige personer, som skal kunne vise legitimationskort.

Hvad skal du gøre under et røveri?

Gør som røveren siger – altid! Røveren vil flygte, når han har fået det, han vil have eller kan få – dernæst kan du tilkalde hjælp.

En røver er ofte anspændt og kan nemt gøre noget uforudset – selv ved den mindste hindring for at få det han vil ha'. Det kan provokere røveren, hvis du trækker tiden ud, gør en hurtig bevægelse eller bevæger dig væk fra området. Røveren kan tro, at du overvejer at flygte eller trykke på en eventuel overfalds- eller alarmknap og kan derfor gå i panik.

Røveren vil for enhver pris ikke identificeres eller stoppes. Så forsøg ikke at afspærre hans flugtvej eller løbe efter ham – det kan skabe farlige situationer.

Spekulér heller ikke på, om det er en stor eller lille kniv, om det er et rigtigt våben eller ej, om du kan flygte, eller om du kan slå fra dig og nægte at give ham pengene. Du og dine kolleger skal ud af situationen med helbredet i god behold.

Spil ikke helt og gør ikke modstand

- Bevar roen – så vidt det er muligt
- Gør som røveren siger – hverken mere eller mindre
- Hvis du ikke har adgang til kontanter, så sig; "jeg har ikke adgang til kontanter" og peg på skilte, der informerer om, at personalet ikke har adgang til kontanter
- lagttag røveren – påklædning, udseende, særlige kendetegn, stemme/sprog og våben
- Læg mærke til røverens flugtmåde og -rute
- Udløs alarmen, så snart du kan, dvs. når røveren ikke kan se det – evt. kan en kollega gøre det.

Spil ikke helt
og gør ikke
modstand

Hvad skal du gøre efter et røveri?

Umiddelbart efter røveriet skal du og dine kolleger sikre, at politiet bliver tilkaldt, og at de kan finde så mange spor til brug for efterforskningen som muligt. Men der er også kunder og kolleger, som har oplevet en voldsom situation, og som kan have brug for hjælp.

- Aktivér alarmerne, hvis det ikke allerede er sket.
- Alarmér politiet på 112. Giv kort besked om, hvor du ringer fra, hvad der er sket, signalement mv. Lad én person tage imod politiet, når de ankommer.
- Hjælp chokerede kunder og kolleger. Udøv førstehjælp, og tilkald eventuelt en ambulance, hvis nogen er kommet alvorligt til skade.
- Lås eventuelt butikken, og luk ikke andre end politiet ind.
- Sæt skilt på døren med "lukket på grund af røveri".
- Afspær røveriområdet og flugtvejen af hensyn til politiets efterforskning.
- Rør ikke ved noget og beskyt eventuelle spor; fx fingeraftryk ved røveriområdet, dør eller håndtag eller andre ting, røveren har rørt ved – måske dit tøj.
- Kontakt din arbejdsgiver, hvis hun/han ikke er til stede.
- Forsøg at få kunder eller andre vidner til at blive, indtil politiet kommer, eller sørg for at få deres navn og telefonnummer.
- Udfyld signalementsblanketten uden at diskutere røverens signalement med andre, og skriv kun det, du er sikker på. Signalementsblanketten finder du... (udfyldes af virksomhed).

Sker røveriet under transporten af penge til bank, skal du hurtigst muligt foretage alarmopkald på 112 og tage direkte tilbage til butikken eller til nærmeste politi.

Psykiske reaktioner

– hvad sker der, og hvad kan du gøre?

Har I været udsat for et røveri i butikken, kan der komme nogle psykiske eftervirkninger hos jer, og det er helt normalt. Reaktionerne kan være meget forskellige fra person til person. Der er ikke nogen reaktion, der er rigtig eller forkert. Nogle reagerer ved at græde, råbe, fare hvileløst omkring eller "blot" stirre ud i luften. Nogle får skyldfølelser, andre bliver vrede og andre igen forsøger at fortrænge oplevelsen og følelserne. Reaktionen kan også være fysisk, fx ved søvnløshed, manglende koncentrationsevne og hjertebanken.

Typiske naturlige reaktioner kan være:

- Situationen opleves som virkelighedsfjern, og din tidsfornemmelse kan være væk.
- Du græder pludselig, føler dig vred eller angst eller genoplever situationen som en film, der kører igen og igen.
- Du kan føle dig utilpas, have hjertebanken eller kvalme, være svimmel, eller opleve at dine hænder ryster.
- Du kan have svært ved at sove, og din appetit kan være påvirket.
- Du bliver bange for at være alene, eller du kan helt miste lysten til at være sammen med andre mennesker.
- Du reagerer på lyde, lugte, kundetyper eller situationer, der minder dig om røveriet.
- Reaktionerne vil ofte fortage sig i løbet af 1-2 uger.

Hvad kan du selv gøre:

- Tal med din leder, kolleger eller familie, om det du har oplevet.
- Fasthold dine rutiner i dagligdagen: stå op om morgenen, gå til dine normale fritidsaktiviteter og gå på arbejde, så snart du kan (helst dagen efter).
- Sørg for at få din søvn og noget at spise.
- Dyrk motion for at komme af med stresshormonerne.
- Gør ting du godt kan lide.
- Undgå alkohol og andre stimulanser.

Hvad kan du gøre for at hjælpe en kollega, familiemedlem eller ven, som har oplevet et røveri:

- Vis omsorg, nærhed og respekt.
- Lad personen tale ud om hændelsen – lyt uden at afbryde og acceptér gentagelser.
- Analysér og forklar ikke hændelsen – tal heller ikke om, hvordan de andre har det.
- Bagatellisér ikke hændelsen.
- Hjælp med praktiske ting som fx at køre personen hjem, få arrangeret at børnene hentes og lad aldrig den kriseramte være alene – sørg for, at der er nogen hjemme hos personen.

Professionel hjælp

A. Vi har en aftale med krisepsykolog, der kontaktes ved røveri.

(Navn og telefonnummer indsættes af virksomhed)

B. Du kan have brug for professionel hjælp, hvis de naturlige reaktioner du har ikke aftager inden for 1-2 uger. Nedenstående reaktioner kan også være tegn på, at du har brug for hjælp:

- Hvis du ikke har sovet flere dage i træk.
- Hvis du begynder at tale tåget og usammenhængende.
- Hvis du ikke kan kende dig selv.
- Hvis dine venner og familie synes, at du opfører dig meget anderledes.
- Hvis du bliver ved med at opleve røveriet igen og igen.

Kontakt din nærmeste leder og undersøg, om der er mulighed for at få krise- eller psykologhjælp via din arbejdsgiver ellers kontakt din egen læge.

