



RØVERI I BUTIKKER

Denne vejledning henvender sig til mindre købmænd, kiosker og specialvarebutikker. Indholdet baserer sig på branchevejledningen "Røveri i dagligvarebutikker".

Indholdet er derfor et udtryk for parternes enighed om, hvordan butikker kan arbejde med forebyggelse og håndtering af røveri.

Risikovurdering

Uanset om I har haft røveri eller ej så start med at vurdere risikoen for røveri i butikken.

Gennem en risikovurdering kan I vurdere, om jeres forebyggelsesniveau er i balance med den faktiske risiko for røveri i butikken. Når I gennemfører en risikovurdering, er det vigtigt, at I ser på, hvordan de forskellige tiltag støtter hinanden, fx så hjælper det ikke meget at have låse på døre, hvis I ikke låser dem eller ikke overholder de indførte sikkerhedsrutiner.

Røverihistorik · Egen butik · Omkringliggende butikker	Indretning og teknik · Inde for butik · Uden for butik	Håndtering af penge	Sikkerhedsprocedurer og -rutiner
---	---	----------------------------	---

Kan jeres nuværende forebyggelse imødegå risikoen?

Ja

I behøver ikke at iværksætte yderlige tiltag i dette område

Nej

I har behov for nye tiltag for at mindske risikoen
Hvilke løsninger kan mindske risikoen?
Valg af løsning

Forebyggelse

Med baggrund i risikovurderingen kan I iværksætte forskellige forebyggelsestiltag ift. håndtering af penge, indretning af butikken, teknisk udstyr og øvrige daglige sikkerhedsrutiner.

Behovet for forebyggelse skal vurderes ud fra butikkens risikoprofil. Samtidig er det vigtigt at vide, om forsikringen stiller krav til fysisk og teknisk sikring ved eventuel erstatning.

I dette afsnit er der eksempler på, hvordan I kan forebygge. Alle elementer bør overvejes, men alt passer ikke nødvendigvis til butikkens risikoprofil, arbejdsgange og lignende.

Benyt erfarne fagfolk, hvis der er brug for tekniske tiltag. Spørg andre i branchen, politiet eller Det Kriminalpræventive Råds konsulenttjeneste om deres erfaringer med hensigtsmæssig sikring.

Sikker håndtering af penge og værdier

Kassen

Pengeskuffen skal lukkes, når der ikke foregår ind- og udbetalinger. Pengeskuffe/-kassette skal aflåses eller medbringes, når kasseområdet forlades.

Lukkede kontanthåndteringssystemer, hvor kunden/personalet lægger penge i systemet og får byttepenge direkte herfra, er også et muligt sikringstiltag, som skal ses ift. den vurderede risiko.

Lav kassebeholdning

Kassebeholdningen skal holdes lav. Summen af kontanter i kassen bør tilpasses vekslingsbehovet.

Der må ikke opbevares flere penge i kasseområdet samlet set, end det er nødvendigt set ift. røveririsikoen og øvrige sikkerhedsrutiner for pengehåndtering.

Fraføring af penge fra kassen

Når pengene føres fra kassen til optællingssted, skal det foregå diskret.

Optælling af kassebeholdning/penge

Optælling af kassen må aldrig ske i nærvær af kunder. Hvis optælling sker i butikslokalet, skal optælling foregå, når butikken er lukket, og optælling skal være afskærmet, så det ikke kan ses udefra.

Såfremt optælling sker i baglokalet eller i et særskilt lokale skal uvedkommende ikke kunne se, at der tælles penge op, og der må ikke lukkes uvedkommende ind i lokalet, mens pengene er fremme.

Opbevaring af penge

Større pengebeløb bør altid afleveres til et pengeinstitut så hurtigt som muligt. Ellers skal man sørge for, at butikkens pengeskab opfylder forsikringsselskabernes krav.

Ekstern transport af penge

Skift jævnligt rute og rutiner, hvis I selv bringer pengene til banken. Undgå at transportere penge efter lukketid. Sørg for at emballagen, hvori pengene transporteres, er neutral. Unge under 18 år må ikke deltage i pengetransporter.

Indretning

Ind- og udsigtsforhold

Godt indsyn gør, at forbipasserende bedre kan se, hvad der foregår inde i butikken, og en røver kan også se, om der fx er mange kunder og ansatte til stede i butikken. Vær dog opmærksom på, at røveren/ uvedkommende ikke kan aflure jeres pengehåndtering ved kassen.

Overvej, hvordan I placerer inventar, varer, reklame- og prisskilte, så der tages hensyn til ind- og udsigtsforhold.

Ind- og udgange

Forretningens facade og bagindgange bør fremstå ordnede og ryddelige, da det giver færre muligheder for røveren at gemme sig.

Belysning

God belysning ved ind- og udgangsdøre mindsker røverens muligheder for at gemme sig, og forbipasserende kan bedre se, hvis der foregår noget mistænkeligt omkring butikken.

Området bag butikken bør være hensigtsmæssigt oplyst, især hvis det ligger i en baggård eller et andet mørkt og øde sted.

Placering af inventar og varer

Placér butiksinventaret, så personalet har overblik over butikken og kan følge med i, hvad der sker. Det gør også, at en røver har sværere ved at gemme sig.

Låse på døre og vinduer

Personaleindgange, bagdøre, porte og vinduer bag i butikken bør være intakte og forsynet med forsikringsgodkendte låse, så røveren ikke kan komme ind i butikken ad den vej. Sørg for, at alle døre og vinduer er låst, hvis der er adgang ude fra.

Skiltning

Skiltning af jeres sikkerhedsniveau med let genkendelige piktogrammer sender et tydeligt signal til potentielle røvere. Skiltene skal stemme overens med de faktiske forhold. Placér dem på f.eks. indgangsdøren eller bagindgange og ved kasseområdet.

Der findes standard piktogrammer fra Dansk Standard (DS-2301).

Højdemarkering

Højdemarkering ved udgangsdøre giver jer mulighed for at give et mere præcist signalement af røvere. Højdemarkeringen kan bestå af 3 forskellige farvede tape, som sættes i højden 170, 180 og 190 cm.

Teknisk udstyr

Alarmer

Der bør være en telefon i nærheden af kasseområdet og baglokalet, så politiet hurtigt kan tilkaldes.

Tv-overvågning

Tv-overvågning har en tryghedsskabende og præventiv effekt, derudover

Det er vigtigt at placere kameraerne, så de dækker de områder, en røver typisk færdes i, fx dér hvor I håndterer penge og ved ind- og udgangsdøre. Det er også meget vigtigt, at kameraerne er af god kvalitet, da skarpe billeder er afgørende for politiets efterforskning.

Vær opmærksom på, at der er særlige regler om brugen og placering af tv-overvågning – læs mere her ([link afsnit](#)).

Daglige sikkerhedsrutiner

Instruktion og oplæring af personale

Det er arbejdsgiverens pligt at sikre, at de ansatte får den fornødne instruktion og oplæring. Alle ansatte skal instrueres og oplæres i sikker pengehåndtering i kassen, opmærksomhed på mistænkelig adfærd samt sikkerhedsrutiner ifm. åbning og lukning af butik.

Såfremt ansatte medvirker ved optælling og transport af penge, skal de ansatte også instrueres i sikkerhedsprocedurer omkring dette.

Åbning og lukning af butik

Brug gerne kundeind- og udgang ved åbning og lukning af butikken, da der ofte er bedre belysning dér og flere forbipasserende.

Færdsel i og omkring butik ved lukketid

Sørg for at personalet er synligt i butikken omkring lukketid, da det kan gøre det mindre attraktivt at røve butikken, når der er flere vidner.

Det kan også være en idé at have retningslinjer for, at der ikke er færdsel ind og ud af bagdøre de sidste 1-2 timer før lukketid, så røveren ikke kan få adgang til butikken derfra.

Omkring lukketid bør alle døre og vinduer i bagbutikken og lageret holdes lukkede og låst. Luk ikke nogen ind i butikken efter lukketid.

I løbet af dagen

Vær opmærksom på, om der er mistænkelige personer, der opholder sig i eller uden for butikken i løbet af dagen.

Det er også en god idé at lave aftaler med de nærmeste butikker om at være opmærksomme på mistænkelige episoder i og omkring hinandens butikker og informere hinanden hero

Håndtering af røveri

Instruktion og oplæring

Der er krav om, at alle ansatte er instrueret og oplært i, hvordan de håndterer et røveri både under og efter røveriet.

Aftal følgende:

- Hvad gør den medarbejder, der bliver truet?
- Hvad gør I andre under selve røveriet?
- Hvem alarmerer via overfaldsalarm, hvis I har en sådan?
- Hvem tager signalement af røveren?
- Hvem ser efter røverens flugtmåde og -rute?
- Hvem tilkalder politi?

Procedureplan

Der er krav om, at I skal udarbejde en procedureplan. Planen skal bl.a. indeholde:

- Hvad personalet skal gøre under et røveri
- Hvordan og til hvem der skal alarmeres samt telefonnumre
- Hvad personalet skal gøre efter røveriet med hensyn til afspærring af røveriområde, lukning af butik, signalement, vidner og lignende
- Telefonnumre på hvem der skal kontaktes f.eks. arbejdsgiver, butikschef, og hvem der tager kontakten
- Hvordan der ydes psykisk førstehjælp, evt. kontakt til krisehjælp samt telefonnumre på disse og på pårørende, og hvem der tager kontakten.

Se eksempel på en sådan procedureplan [her](#).

Under et røveri

- Bevar roen – så vidt det er muligt
- Råb ikke op, og gør ikke modstand
- Gør præcis, hvad røveren siger
- Iagttag røveren – bl.a. udseende, særlige kendetegn, flugtmåde og rute
- Aktivér en evt. overfaldsalarm, hvis det kan ske uden at bringe nogen i fare

I situationer, hvor man bliver truet med at udlevere penge fra et baglokale og evt. låst inde eller bagbundet, gælder det stadig om, at gøre som røveren siger og forholde sig passivt.

Efter et røveri

- Aktiver alarmen og/eller alarmer politiet
- Udøv fysisk førstehjælp, hvis nogen er kommet fysisk til skade
- Aflås butikken og luk kun politi eller ambulancefolk ind – sørg for, at én person tager imod dem
- Afspær røveriområdet og flugtvejen
- Beskyt eventuelle spor, fx trusselsseddel, fingeraftryk eller spor på inventar, gulve, varer, penge eller jeres tøj
- Kontakt arbejdsgiveren, hvis denne ikke er til stede

- Forsøg at få kunder eller andre vidner til at blive, indtil politiet kommer, eller få deres kontaktoplysninger
- Sikre eventuelle optagelser fra tv-overvågning
- Udfyld en signalementsblanket uden at diskutere røverens signalement med andre. Du kan hente blanketten [her](#)
- Sørg for, at der er nogen, der tager sig af røveriramte kolleger og kunder
- Anvendes en kontrolcentral til håndtering af alarmer, skal denne ofte også kontaktes.

Psyisk førstehjælp og psykologbistand

Der er krav om, at I skal træffe foranstaltninger vedrørende førstehjælp.

Den vigtigste måde at undgå eller mindske generne ved et røveri er, at der er nogen – familie, kolleger, venner og/eller en psykolog, som kan lytte og give støtte og omsorg til den, der har været udsat for eller har oplevet et røveri.

Det er forskelligt fra person til person, hvordan man reagerer og hvornår. Det afgørende er derfor at være opmærksom på de forskellige reaktioner, der kan opstå, og i fællesskab finde en måde at håndtere situationen på.

Psyisk førstehjælp

- Vis omsorg, nærhed og respekt
- Lad personen tale ud om hændelsen – lyt uden at afbryde og accepter gentagelser
- Fortæl ikke om egne lignende oplevelser, selvom det kan føles meget naturligt
- Analyser og forklar ikke hændelsen – tal heller ikke om, hvordan de andre har det
- Bagatelliser ikke hændelsen
- Hjælp med praktiske ting, som fx at køre personen hjem, få arrangeret at børnene hentes og lad ikke den kriseramte være alene – sørg for, at der er nogen hjemme hos personen.

Professionel bistand

Nogle butikker og butikskæder har aftaler med psykologer om bistand efter et røveri, og visse forsikringsaftaler indeholder dækning af udgifter til professionel bistand. Arbejdsgiveren har dog ikke pligt til at stille psykologbistand til rådighed.

Det er dog ikke alle, der har behov for professionel bistand, lige som man ikke kan tvinge folk i et forløb. Men det er vigtigt at være opmærksom på sit personale/sine kolleger og spørge ind til, hvordan de har det, og om der er noget, de ønsker.

Opfølgende møde

Et opfølgende møde i butikken, hvor alle mødes og får information om, hvad der er sket, er med til at mindske rygtedannelse og utrygheden. Derudover giver det også mulighed for at få talt om, hvad der er sket, hvordan de forskellige har oplevet det, og hvordan de har det.

Anmeldelse og erstatning

Forsikring

Arbejdsgiverens lovpligtige arbejdsskadeforsikring dækker normale omkostninger til akut krisehjælp til medarbejdere, når der er tale om et væbnet røveri eller voldeligt overfald.

For indehavere af personligt ejede butikker er der særlige regler for, hvornår man er forpligtet til at tegne en arbejdsskadeforsikring der omfatter én selv. Læs mere om reglerne på [AES's hjemmeside](#) eller kontakt forsikringsselskabet.

Anmeldelse som arbejdsulykke

Et røveri skal anmeldes som en arbejdsulykke, hvis medarbejderen er fraværende mere end én dag udover tilskadekomstdagen/røveriet. Derudover skal arbejdsulykker, der antages at kunne begrunde krav på ydelser efter arbejdsskadeloven, anmeldes.

Arbejdsgiveren har pligt til at anmelde arbejdsulykker hurtigst muligt og senest 9 dage efter ulykken. Anmeldelsen skal ske digitalt på [virk.dk](#), som er Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og Arbejdstilsynets fælles system til anmeldelse af arbejdsulykker.

Når anmeldelsen er sket gennem [EASY på virk.dk](#), sikres det, at de rette myndigheder og parter får anmeldelsen.

Den tilskadekomne har selv ret til at anmelde skaden til de samme instanser, hvis arbejdsgiveren ikke gør det. Den ansatte kan få hjælp til dette gennem sin faglige organisation. Generelt er fristen for anmeldelse af arbejdsskader 1 år efter ulykken.

Erstatning

I forbindelse med røveri kan der gives erstatning for følgende:

- Efter den lovpligtige arbejdsskadeforsikring for varigt mén – mindst 5 %, erhvervsevnetab og behandlingsudgifter. Svie- og smerte er ikke omfattet
- Eventuel kollektiv ulykkesforsikring som virksomheden har tegnet for medarbejderne
- Eventuelle private forsikringsordninger.

Herudover kan der være mulighed for erstatning og godtgørelse fra offererstatningsnævnet, hvis man er blevet påført en personskade – såvel fysisk som psykisk. Erstatningen kan være helbredsudgifter såvel afholdte som fremtidige, tabt arbejdsfortjeneste, svie og smerte, varigt mén og erhvervsevnetab, men dækker også skader på tøj og andre personlige ejendele. Politiet skal vejlede om denne ret til erstatning.

Først når arbejdsskaden er anerkendt efter arbejdsskadesikringsloven, kan erstatning for foreløbige behandlingsudgifter typisk komme på tale. Arbejdsskadeforsikringsloven giver mulighed for at få dækket udgifter, der er forbundet med skadens følger og for at opnå den bedst mulige helbredelse. Som hovedregel kan behandlingsudgifter dækkes, indtil der er truffet afgørelse om varigt mén eller erhvervsevnetab.

Tv-overvågning

Hvis I vælger at have tv-overvågning, kan billeder/film være en stor hjælp i forbindelse med den efterfølgende politimæssige efterforskning og opklaring. Dog er den strategisk rigtige placering af kameraer og skarpe billeder afgørende for, om politiet kan bruge dem. Tjek derfor, om kameraplaceringerne dækker det, de skal, og om lyd- og billedkvalitet er okay.

Sørg for klare procedurer omkring vedligeholdelse, så I sikrer, at systemet også virker, den dag det skal.

Vær opmærksom på, at der er særlige aftaler og regler for brug og placering af tv-overvågning. Her finder du aftalerne på www.bfahandel.dk:

- **DA og LO's aftale om kontrolforanstaltninger.**
- **Dansk Erhverv og HK HANDEL's Fælles anbefaling af Retningslinjer for god skik i forbindelse med tv-overvågning i butikker.**
- **Vejledning om tv-overvågning** udarbejdet af DI, HK Privat og HK Handel.
- **Blanket til udfyldelse** i forhold til information af medarbejdere om tv-overvågning – for at sikre, at I får givet den nødvendige information om tv-overvågning, har HK Handel, Dansk Erhverv Arbejdsgiver og Dansk Industri i fællesskab udarbejdet en blanket.

Der findes en række øvrige aftaler om tv-overvågning, herunder HK Handels aftaler med Bager og Konditormestrene i Danmark, Danske Slagtermestre og Arbejdsgiverforeningen for Konditorer, Bagere og Chokolademagere.

Særligt om Unge

Der er særlige regler for, hvornår de unge må arbejde alene, så de ikke udsættes for voldsrisiko.

De unge må ikke arbejde i bestemte tidsrum i butikker, hvor der er særlig risiko for vold, med mindre den unge arbejder sammen med en person over 18 år. Det gælder fx kiosker, grillbarer, bagerforretninger, tankstationer og andre butikker, hvor der er risiko for røveri og vold o.l.:

- Mellem kl. 18.00 – kl. 06.00 på hverdage
- Mellem kl. 14.00 – kl. 06.00 i weekender og på helligdage. Det samme gælder butikker, der ligger isoleret.

I storcentre gælder der andre regler, og her må de unge arbejde alene eller sammen med andre unge inden for almindelig åbningstid:

- Mellem kl. 18.00 – kl. 22.00 på hverdage
- Mellem kl. 14.00 – kl. 22.00 i weekenden og på helligdage.

Betingelsen herfor er, at der i disse perioder enten foretages hyppig patruljering af sikkerhedsvagter, eller at arbejdet i forretningen foregår under en anden form for overvågning, der sikrer, at der inden for en kortere periode kan komme hjælp. Det kan fx være tilfældet, hvis butikken videoovervåges fra et centralt sted i centeret.

Unge må først arbejde i en udgangskasse, når de er fyldt 15 år og er gået ud af 9. klasse.

Eksempel på procedureplan ved røveri

INSTRUKS VED RØVERI	
Under røveri	
• Bevar roen – så vidt det er muligt • Gør som røveren siger – hverken mere eller mindre • Lad være med at spille helt eller provokere • Iagttag røveren – påklædning, udseende, særlige kendetegn, stemme/sprog, våben • Læg mærke til røverens flugtmåde og -rute • Udløs alarmen, så snart det er muligt	
Efter røveri	
Alarmér og oplys	Aktiver alarmen, hvis det ikke allerede er sket, og ring til politiet på 112. Fortæl, at der har været røveri, og • Hvem du er • Hvor du ringer fra (indsæt butikkens navn og adresse) • Hvilket tlf.nr. du ringer fra • Om der er tilskadekomne eller personer i fare • Signalement af røver og flugtmåde og -vej.
Yd førstehjælp	• Hjælp chokerede kunder og kollegaer – tal roligt til folk – vis nærhed, omsorg og kontakt • Udøv fysisk førstehjælp og tilkald evt. en ambulance, hvis nogen er kommet alvorligt til skade fysisk.
Bevar spor	• Lås butikken, og luk ikke andre end politiet ind • Afspær røveriområdet og flugtvejen af hensyn til politiets eftersøgning af spor • Beskyt eventuelle spor – fx fingeraftryk ved røveriområdet, dør eller håndtag, trusselsseddel eller andre ting, røveren har rørt ved – måske personalets tøj • Få kunder eller andre vidner til at blive, indtil politiet kommer, eller sørg for at få deres navn og telefonnummer • Værn om eventuelle optagelser fra tv-overvågningen • Udfyld en signalementsblanket. Skriv kun det, du er sikker på. • Diskuter ikke detaljer ved røveriet med andre, før politiet har fået din forklaring.

Fortsætter på næste side

Orienter	• Ring til nærmeste arbejdsgiver/chef • (indsæt navn og telefonnummer)Ring til pårørende • (henvis til pårørendeliste, og hvor den findes, eller skriv navne og telefonnumre ind her) • Ring til forsikringsselskab • (indsæt navn og telefonnummer) • Ring til psykolog • (indsæt navn og telefonnummer også aftentimer)
Psyisk førstehjælp	• Vis omsorg, nærhed og respekt • Lad personen tale ud om hændelsen – lyt uden at afbryde og accepter gentagelser • Analyser 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 af anden og lad aldrig den kriseramte være alene – sørg for, at der er nogen hjemme hos personen.