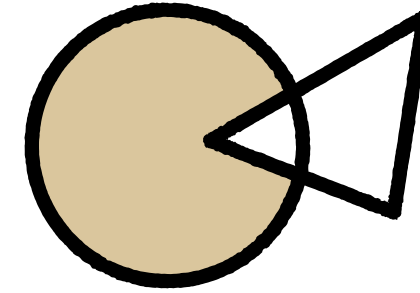


Tjeklister

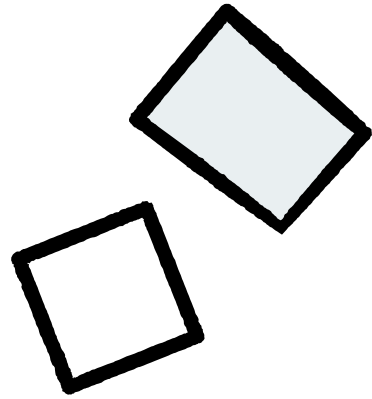


Risikovurdering

- ❑ Kortlæg tidligere tyverier.
- ❑ Identificér mønstre og risikoområder.
- ❑ Vurder den fremadrettede risiko og prioritér indsatsområder.
- ❑ Opdater jeres forebyggelse og skriftlige procedurer på baggrund af risikovurderingen.

Forebyggelse

- ❑ Skab synlig tilstedeværelse i butikken: Vær til stede i udsatte områder, hils på kunder og tilbyd hjælp.
- ❑ Træn genkendelse af mistænkelig adfærd.
- ❑ Aftal faste, venlige lavkonflikttilgange (hils, trimme i nærheden, tilbyde kurv/vogn).
- ❑ Evaluer jeres tiltag løbende og justér i takt med trusselsbilledet.
- ❑ Indret butikken hensigtsmæssigt.
- ❑ Placér højværdivarer tæt ved bemandet zone eller i aflåst montre.
- ❑ Brug elektroniske sikring og skiltning.
- ❑ Overvej brug af vagter og butikskontrollanter ved høj risiko for butikstyveri. Gør indholdet af jeres aftaler med vagtselskab/detektiver kendt for alle ansatte: Hvilke opgaver de løser, og hvordan/hvornår de tilkaldes. Placér kontaktoplysninger og forventede responstider synligt og let tilgængeligt for relevante ansatte.



Efter tyveriet – anmeldelse og dokumentation

- ❑ Følg jeres efter-procedure for håndtering, når et tyveri er konstateret.
- ❑ Sikr relevant dokumentation, fx videooptagelser, og håndtér materialet sikkert og fortroligt.
- ❑ Overhold GDPR ved at begrænse adgang, opbevare materialet forsvarligt og slette det efter fastsatte frister.
- ❑ Anmeld tyveriet til politiet i henhold til jeres interne ansvarsfordeling og tidsfrister.
- ❑ Indrapporter til Crimestat, hvis relevant, og angiv ansvarlig og frist.

Efter tyveriet – omsorg og læring

- ❑ Ved behov, lad leder/AMR tale hændelsen igen med de berørte.
- ❑ Gennemgå forløb, observationer, handlinger og vigtigste læringspunkter for at forbedre praksis.
- ❑ Vurder behovet for yderligere støtte eller opfølgende tiltag for den berørte og eventuelle kolleger, der var til stede.

Unge under 18 år

- ❑ Unge under 18 år må ikke deltage i håndteringen af formodede tyve.
- ❑ Planlæg unges opgaver ud fra en risikovurdering, og begræns dem til forebyggende opgaver (fx at hilse på kunder).
- ❑ Instruér unge i at tilkalde en kollega over 18 år, hvis de oplever uhensigtsmæssig kundedadfærd, og tydeliggør, hvem der overtager situationen.
- ❑ Forklar unge, hvad de gør, hvis de observerer et tyveri, og gør opgavefordelingen tydelig.
- ❑ Tilrettelæg arbejdet under hensyn til unges manglende erfaring, risikobevidsthed og udvikling.
- ❑ Giv unge grundig oplæring i god kundekontakt og sikker adfærd, så de kan udføre deres opgaver sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Tilsyn og løbende forbedring

- ❑ Følg løbende op på, om oplæringen og instruktionen virker efter hensigten, og om de bliver fulgt i praksis.
- ❑ Juster procedurer og oplæring straks ved behov – eller tag dem op på et personalemøde, hvis det er mere hensigtsmæssigt.
- ❑ Skab en fast dialog i teamet om forebyggelse og håndtering af tyverier, så alle har en fælles forståelse og efterlever retningslinjerne.
- ❑ Dokumentér træning og hændelser med dato, deltagere, hændelsesforløb, handlinger og udfald, så læringen fastholdes og deles i teamet.
- ❑ Etabler fast procedure for oplæring af nye ledere og ansatte i butikkens forebyggelse og håndtering af butikstyveri.

Roller og ansvar

- ❑ Beskriv skriftligt, hvornår en situation betragtes som et butikstyveri, så alle har en fælles forståelse.
- ❑ Tal om, hvad mistænkelig adfærd er i jeres butik.
- ❑ Udpeg tydeligt, hvem der må tage kontakt til en formodet tyv (funktioner/navngivne personer).
- ❑ Sørg for, at de af jer, der må tage kontakt, er oplært i jeres procedurer og i forebyggelse og håndtering af konflikter.
- ❑ Instruér øvrige ansatte i, hvad de skal gøre, når en kollega tager kontakten (hold passende afstand, fortsæt kundebehandling, tilkald hjælp efter aftale).
- ❑ Træk jer og tilkald politi, hvis situationen udvikler sig.
- ❑ Sæt aldrig efter en butikstyv, hvis denne forlader butikken.

Når I kontakter en formodet tyv

- ❑ Følg jeres skriftlige procedurer trin for trin.
- ❑ Aftal på forhånd, hvem der tager kontakt, og hvem der opholder sig i nærheden og støtter op.
- ❑ Brug aftalte, rolige indledende formuleringer, fx: "Har du husket at betale for dine varer?" eller "Kom med, så kan vi lige tale om det".

Hvis den indledende kontakt forløber roligt

- ❑ Flyt samtalen til et uforstyrret område i butikken, som I har udpeget på forhånd.
- ❑ Placér den ansatte, der tager dialogen, tættest på flugtvejen, og spær ikke vejen, så alle hurtigt kan forlade området ved behov.
- ❑ Fastlæg på forhånd, hvilke oplysninger I indsamler, hvordan de indsamles, og hvor de registreres, så dokumentation bliver korrekt og ensartet.
- ❑ Afklar, hvilken legitimation I noterer, hvis personen tilstår.
- ❑ Bed den formodede butikstyv om selv at tømme tasker og lommer mv.

Sådan afslutter I kontakten

- ❑ Undlad at presse eller true kunden.
- ❑ Afbryd kontakten og kontakt politiet efterfølgende, hvis personen ikke tilstår eller nægter at følge med.
- ❑ Stop dialogen, skab afstand, tilkald hjælp og følg jeres sikkerhedsprocedure, hvis personen modsætter sig kontakten.
- ❑ Indsaml et kort og faktuel signalment uden at eskalere situationen.

