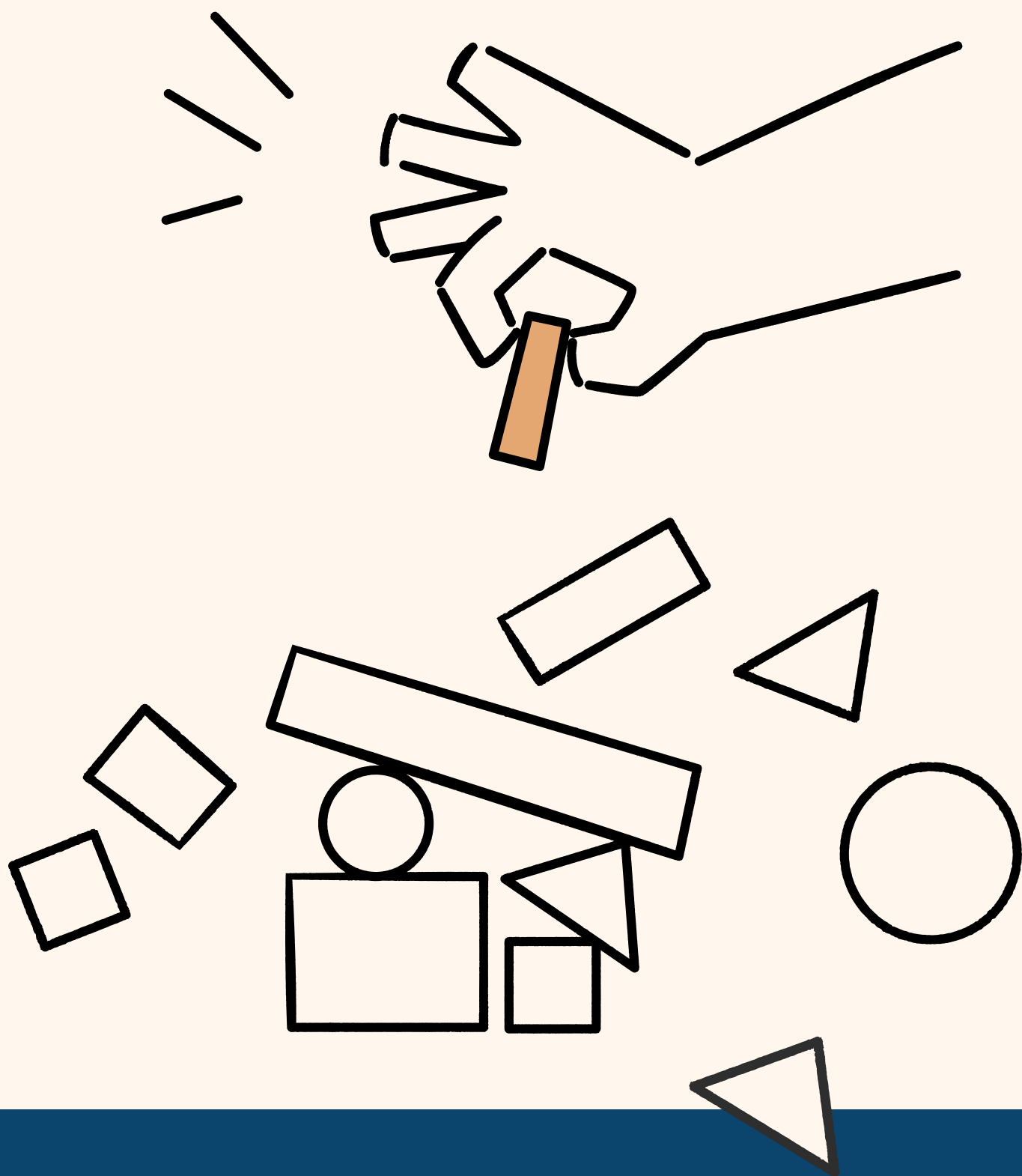


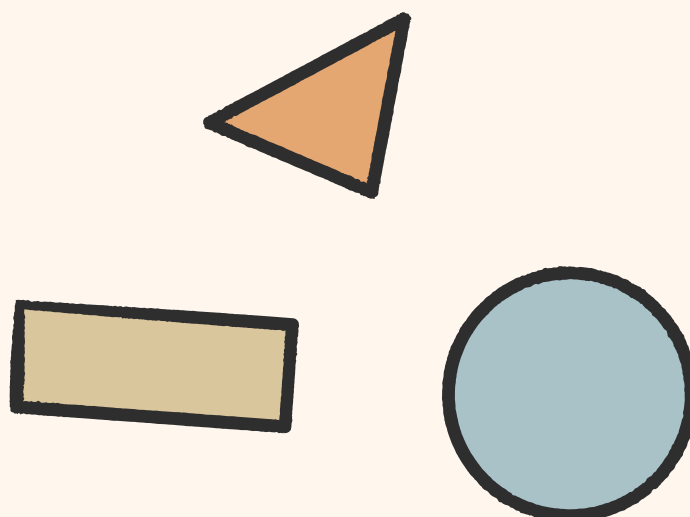


BFA HANDEL 

Branchevejledning om butikstyveri

Indhold

Side 4	Indledning	●
Side 5	Risikovurdering	●
Side 6	Forebyggelse	●
Side 8	Håndtering	●
Side 10	Oplæring, instruktion, tilsyn og opfølgning	●
Side 12	Tjekliste	●
Side 15	Henvisninger	●



Branchefællesskaberne for Arbejdsmiljø for Handel

Denne vejledning er udarbejdet af Branchefællesskaberne for Arbejdsmiljø for handel (BFA Handel).

I BFA Handel arbejder arbejdsmarkedsparter sammen for at understøtte arbejdsmiljøindsatsen i detailbranchens virksomheder ved at bistå arbejdsgivere, ledelse, arbejdsmiljøorganisationen og øvrige ansatte med information og vejledning om sikkert og sundt arbejdsmiljø. BFA Handel er etableret i henhold til arbejdsmiljøloven og er sammensat af repræsentanter fra arbejdsgiver-,

leder- og arbejdstagerorganisationer inden for detailhandelsområdet, der sikrer, at al kommunikation og bistand er afstemt med både arbejdsgiver- og arbejdstagerside.

Arbejdstilsynet har haft vejledningen til gennemsyn og finder, at indholdet er i overensstemmelse med arbejdsmiljølovgivningen. Arbejdstilsynet har alene vurderet vejledningen, som den foreligger, og har ikke taget stilling til, om den dækker samtlige relevante emner inden for det pågældende område.



Indledning

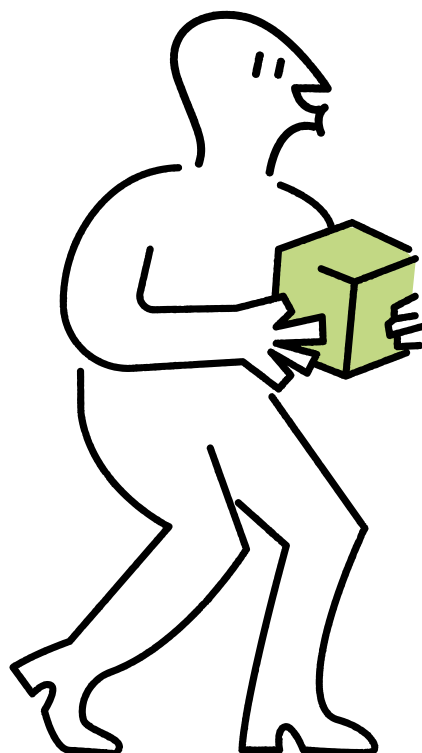
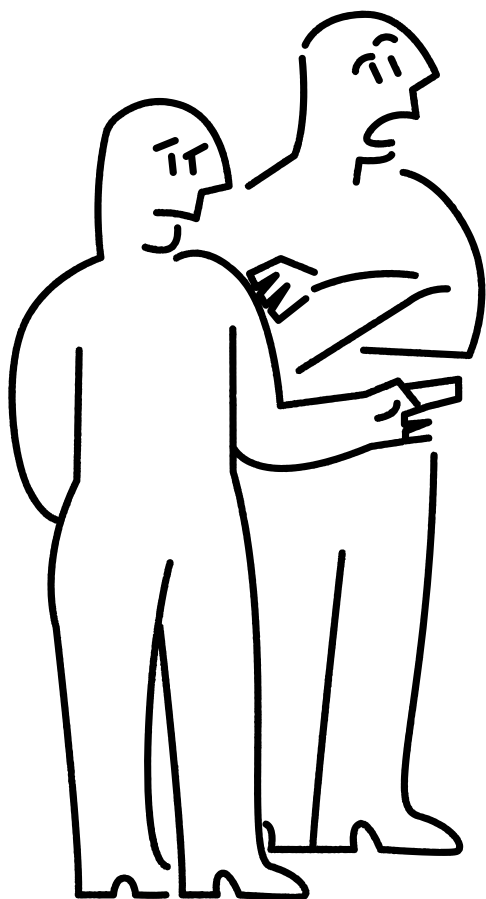
Tyveri af varer mv. er desværre en del af dagligdagen for mange butikker. Det har betydning for arbejdsmiljøet, og det er derfor vigtigt at forebygge og håndtere butikstyveri samt sikre, at alle ansatte er oplært og instrueret i, hvordan de forebygger og håndterer butikstyveri og tackler disse situationer. Denne branchevejledning henvender sig til arbejdsgiver/ledelse, arbejdsmiljøorganisationen og ansatte. Formålet er at vejlede om, hvordan I kan forebygge butikstyveri og håndtere tyverisituationer, hvis de opstår. Ledelsen har en central rolle i at sikre, at butikkens procedurer omsættes til praksis gennem løbende instruktion, opfølgning og dialog med de ansatte. I vejledningen kan I også få inspiration til, hvordan I kan arbejde med oplæring og instruktion af ledere og ansatte samt til, hvordan I løbende kan udvikle jeres procedurer.

Butikstyveri

Butikstyveri defineres som en handling, hvor en person forsætligt uretmæssigt tager varer fra en butik uden at have til hensigt at betale for dem og uden at bruge vold eller trusler om vold.

Tyveri defineres i straffelovens § 276:

"For tyveri straffes den, som uden besidderens samtykke borttager en fremmed rørlig ting for at skaffe sig eller andre uberettiget vinding ved dens tilegnelse". Et tyveri er begået, når en person har forladt sidste betalingsmulighed med en vare der ikke er betalt for. Butikstyveri forbliver tyveri, så længe tyven er samarbejdsvillig og ikke truer eller bliver voldelig. Anvender en tyv vold, truer med vold eller fremstår intimiderende for at beholde de værdier/varer, vedkommende har stjålet, kan tyveriet efter omstændighederne anses for at være et røveri. I den forbindelse skal butikkens retningslinjer for håndtering af røveri følges. Du kan læse om håndtering af røveri i BFA Handels branchevejledning Røveri i butikker **"Røveri i butikker"**



Risikovurdering

Arbejdsgiver skal sikre, at arbejdet planlægges, tilrettelægges og udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Som det fremgår af arbejdsmiljøloven skal sikkerheds- og sundhedsarbejdet i den enkelte virksomhed varetages gennem samarbejde mellem arbejdsgiveren, arbejdslederne og de øvrige ansatte. Inddrag arbejdsmiljøorganisationen i samarbejdet, hvis I har en sådan.

I arbejdet med at forebygge og håndtere butikstyveri skal I gennemføre en risikovurdering. Vurder omfanget af butikstyverier i butikken og gennemgå tidligere hændelser for at forstå mønstre og risikoområder.

Med afsæt i risikovurderingen kan I gennemgå jeres procedurer og iværksætte tiltag for at forebygge og håndtere tyverier. Jeres retningslinjer og procedurer bør være klare og konkrete, så alle ansatte ved, hvordan I forebygger og håndterer tyverier, og hvad de skal gøre. Det er en god idé at skrive procedurerne ned. Risikovurderingen og arbejdet med forebyggelse og håndtering kan omfatte områder som: indretning af butikken, placering af varer, teknisk udstyr som elektronisk og mekanisk varesikring, TV-overvågning,

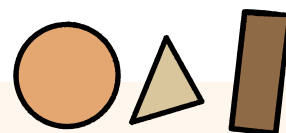
lydoptagelser, hvordan arbejdet i butikken med forebyggelse og håndtering er planlagt og tilrettelagt, og hvordan de ansatte skal agere og handle i dagligdagen. Risikovurderingen kan også omfatte, om bemanning og eventuelt alenearbejde har betydning for mulighederne for at forebygge og håndtere butikstyveri. For at få viden om, hvordan jeres procedurer og praksis virker, kan det være en god idé at tale om eventuelle hændelser og situationer, hvor I har forebygget eller håndteret et tyveri. Jeres drøftelser kan bruges til løbende at arbejde med at forbedre jeres procedurer.

Hvis I bemærker ændringer i mønstre og omfang af tyverier, bør I revurdere og justere jeres risikovurdering.

Procedurerne

Udgangspunktet er, at jeres procedurer for forebyggelse og håndtering af butikstyverier skal afspejle risikovurderingen. Når I revurderer og ændrer risikovurderingen, bør I efterfølgende gennemgå jeres procedurer og sikre, at de understøtter jeres arbejde.

5



Eksempler på elementer i risikovurderingen

- Vurder forekomsten: Er omfanget af tyverier ændret? Hvor, hvornår, hvem stjæler og hvilke varer bliver stjålet?
- Hvilke hændelser og mønstre ser I: Har risikoen for tyveri og udførelsen af arbejdet ændret sig? Fx har kunder, der stjæler, eller som I formoder stjæler, ændret adfærd? Har I oplevet situationer i forbindelse med forebyggelse eller håndtering af tyveri, som betyder, at I skal handle anderledes (det kan både være noget, der virkede, eller forhold I skal have ny opmærksomhed på)?

Med afsæt i risikovurderingen

- Vurder, om der er behov for at ændre jeres tiltag, herunder planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet.
- Revider evt. jeres procedurer – det kan være en god idé, at de er nedskrevne.
- Juster evt. jeres oplæring og instruktion af de ansatte, og sørg for at re-instruere.
- Tjek, at tiltagene virker.

Forebyggelse

Forebyggelse af butikstyveri handler om at skabe et sikkert og sundt arbejdsmiljø, hvor risikoen for tyveri minimeres gennem fx synlig tilstedeværelse, tekniske løsninger og klare procedurer. Butikkens indretning spiller også en væsentlig rolle. Åbne, ryddelige omgivelser uden blinde vinkler gør det vanskeligere at skjule varer. Teknologiske hjælpemidler som fx overvågningskameraer, varesikrings-systemer og alarmsystemer er også vigtige elementer, der både forebygger og dokumenterer tyveri. Ud over de fysiske og tekniske foranstaltninger er det vigtigt, at I er uddannet i at genkende mistænkelig adfærd og ved, hvordan I skal reagere i tilfælde af tyveri – uden at bringe jer selv i fare. En tydelig intern procedure for, hvordan hændelser skal håndteres og anmeldes, sikrer, at alle ved, hvad de skal gøre. Endelig bør I løbende evaluere jeres sikkerhedsforanstaltninger og justere dem i takt med en evt. udvikling i de tyverier I oplever.

Indretning af butikken

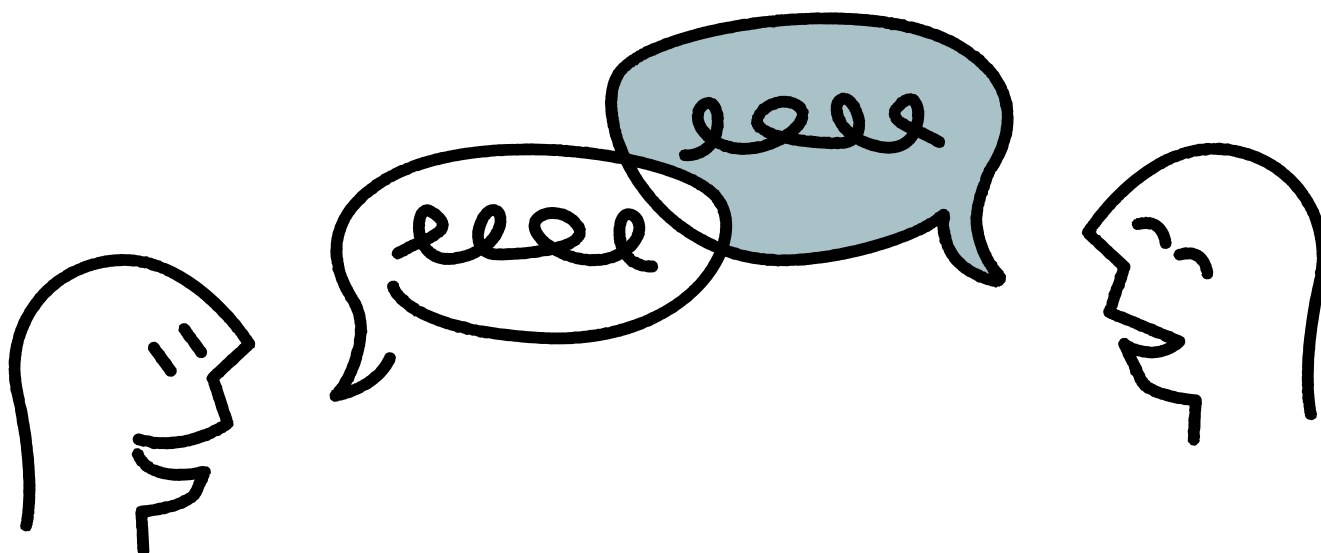
Jo bedre mulighed I har for at overskue butikken og kunderne, desto sværere er det at begå butikstyveri.

Eksempelvis kan I:

- ▶ Skabe frit udsyn til inventar og udsatte varegrupper, fx ved at bruge lave reoler.
- ▶ Sørge for god belysning og undgå blinde områder.
- ▶ Placere højværdivarer tæt på et bemandet område eller i en aflåst montre.
- ▶ Med orden og ryddelighed kan I signalere kontrol og mindske motivationen for at stjæle.
- ▶ Sørge for, at ind- og udgangsområder er overskuelige, så I kan se mistænkelig adfærd.

Herudover kan I overveje:

- ▶ Behovet for elektronisk varesikring.
- ▶ At skilte med, at butikken har forskellige former for sikring, fx varesikring, tv-/ videoovervågning, lydoptagelse, da det også har en præventiv effekt. Skilt kun med den sikring, I faktisk anvender.



Kundeobservationer og synlighed

Jeres opmærksomhed er vigtig for forebyggelse af butikstyveri, da det kan få en potentiel tyv til at opgive sine planer. Det gælder om at henvende sig og gøre opmærksom på, at kunden er set. Når I hilser på kunderne, bevæger jer rundt i butikken og er til stede i udsatte områder, virker det præventivt – potentielle butikstyve vil ofte undgå steder, hvor de føler sig observeret.

Få talt om, hvordan I kan være opmærksomme i dagligdagen både ift. kunderne og områder i butikken, fx prøverum, "øde" områder eller områder med "eftertragtede" varer.

Mistænkelig adfærd

Mistænkelig adfærd kan blandt andet omfatte gentagne ophold i butikkens "blinde" områder, personer, der skærmer for hinanden i grupper, håndtering af varer uden at søge betjening, forsøg på at fjerne sikringer eller prisskilte samt tydelig overvågning af de ansattes placering i butikken. Også situationer, hvor en kunde forsøger at skabe distraktion eller konflikt, kan være led i et planlagt tyveri.

Tal om, hvad I forstår som mistænkelig adfærd, og brug de erfaringer, I allerede har. Aftal faste, venlige formuleringer og lavkonfliktadfærd. Det kan fx være at hilse på kunder, tilbyde hjælp, trimme i nærheden, tilbyde kurv/vogn. Aftal også, hvornår og hvordan I kan tillade at afvise en kunde i døren. Fx hvis personen er kendt fra tidligere tyveri. Lav aftaler om, hvordan I kan tilkalde hjælp fra en kollega eller advisere hinanden, hvis I har mistanke om, at der er mistænkelig adfærd i butikken – fx ved brug af kodeord.

Samarbejde

Aftal fx diskrete kodeord/radiokald til at tilkalde kolleger uden at tiltrække opmærksomhed. Det kan være kodeord som "jeg trimmer lige ved..." eller et radiokald, som kalder en ansat til et fiktivt sted. Koordinér indsatsen ved fx prøverum, øde zoner og kasseområder eller andre steder, hvor der er risiko for butikstyveri. Lav aftaler om gensidig opmærksomhed både i butikken og evt. med omkringliggende butikker, men del kun de oplysninger, som I må ifølge databeskyttelsesforordningen.

Konfliktnedtrapning

Tal om, hvordan I kan nedtrappe konflikter i mødet med en formodet butikstyv. Fx kan I tale med rolig stemme, holde passende afstand og undgå truende kropssprog. Vis forståelse for situationen uden at acceptere tyveriet og undlad at konfrontere aggressivt eller tage fysisk kontakt. Formålet er at skabe tryghed for både for jer og kunden – hvis situationen udvikler sig, bør I trække jer og tilkalde politi.

Håndtering af penge

Når I håndterer kontanter, kan I fx

- ▶ holde kontantbeholdningen lav, og følge faste, diskrete rutiner for deponering.
- ▶ bruge et lukket kontanthåndteringssystem ved kassen.

Brug af vagter og butikskontrollanter

Overvej brug af vagter og butikskontrollanter ved høj risiko for butikstyveri.



Håndtering

Butikstyverier kan være meget forskellige både fra butik til butik og fra situation til situation.

Der er også stor forskel på, hvordan butikstyre reagerer, når de bliver mødt af jer. Nogle bliver flove og skamfulde, andre bliver aggressive og sætter sig verbalt og/eller fysisk til modværge, og andre igen bryder måske sammen.

Med klare retningslinjer ved I, hvordan I skal håndtere et butikstyveri, både under og efter et butikstyveri er foregået, hvem der har hvilke roller, samt hvilke procedurer I skal følge.

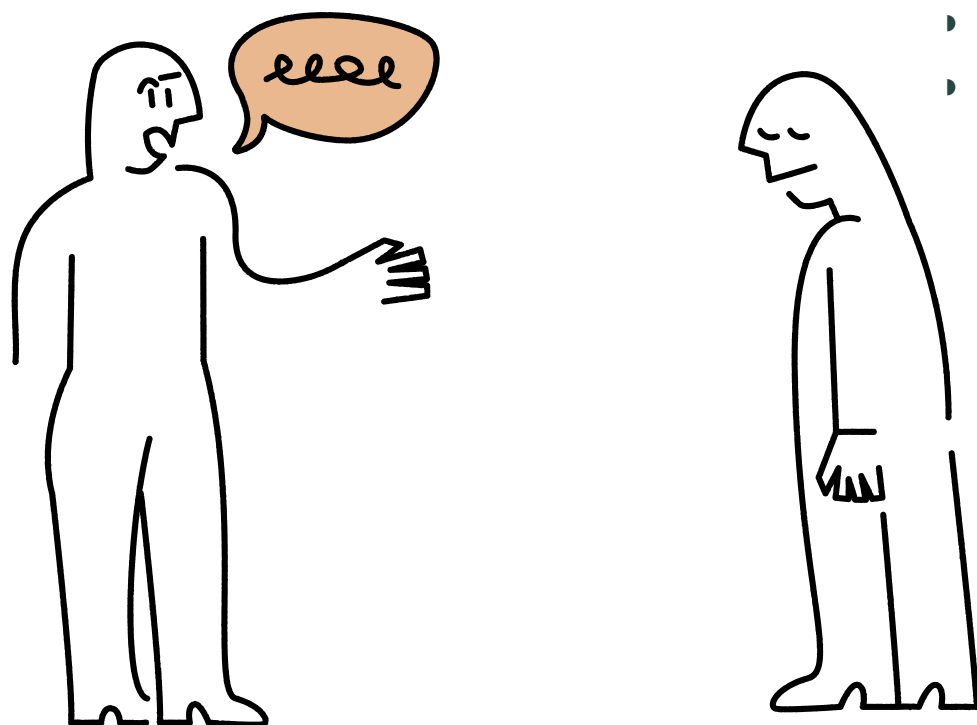
Retningslinjer skal udarbejdes i et samarbejde mellem ledelse/arbejdsgiver og ansatte eller repræsentanter herfor. Inddrag arbejdsmiljøorganisationen, hvis I har sådan en.

Henvendelse til formodet butikstyv

Når der tages kontakt til en formodet butikstyv, skal det foregå sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. I tilfælde af tvivl skal hensynet til ansattes sikkerhed altid veje tungere end hensynet til at forhindre eller standse et butikstyveri. Aftal hvem, der har hvilken rolle, fx hvem der tager kontakt til kunden, og hvem der holder sig i nærheden og observerer. Unge under 18 år må ikke håndtere formodede butikstyre.

Når en formodet butikstyv skal mødes af leder eller de ansatte:

- Undgå at omringe eller på anden måde presse personen for at minimere risikoen for udadreagerende adfærd.
- Vær to om kontakten, hvis det er muligt, når I henvender jer. Det øger både trygheden og sikkerheden.
- Skab øjenkontakt og hold øje med personens hænder, så I kan se, om vedkommende forsøger at lægge varen fra sig.
- Henvend jer bestemt, men venligt og diskret. Du kan fx sige:
– "Jeg vil gerne tale med dig om noget, jeg har observeret. Af diskretionshensyn synes jeg, at vi skal gå hen, hvor vi kan tale uforstyrret sammen". Vis respekt, da der kan være tale om en misforståelse.
- Før personen til et uforstyrret sted i butikken, hvis muligt. Vær opmærksom på, at du/I placerer jer, så I kan komme væk, hvis det bliver nødvendigt.
- Hold afstand, og undgå fysisk kontakt. Forklar roligt, hvad I har set, og hvorfor I henvender jer.
- Bed personen selv tømme tasker, lommer mv. I må ikke selv gennemse disse. Begræns anmodningen til det, I har observeret eller eventuelt har dokumentation for (fx videoovervågning).
- Hvis personen nægter, kontakt og afvent politiet
- Vær aldrig alene med personen – det øger sikkerheden og forebygger evt. misforståelser eller beskyldninger.



Procedurer, når butikstyven ikke er samarbejdsvillig:

- Bevar roen og meddel, at politiet bliver kontaktet.
- Kontakt politiet.
- Undgå fysisk kontakt, og tag aldrig fat i en butikstyv.

Hvis tyven fortsat ikke følger med:

- Lad altid tyven gå, hvis tyven sætter sig til fysisk modværge eller fremkommer med trusler, og der er risiko for, at nogen kan lide overlast.
- Løb ikke efter tyven ud af butikken, hvis tyven stikker af.
- I stedet kan I eventuelt registrere udseende, sprog, beklædning og særlige kendetegn. Brug eventuelt signalementsblanket, og sikr eventuelle TV-overvågningsbilleder.

En uberettiget henvendelse kan opfattes som krænkende, men hvis I forklarer kunden, hvad der var mistænkeligt, kan de fleste normalt godt forstå og acceptere det. Er butikstyven under 18 år, skal I kontakte forældre og politi. Aftal fast procedure for, hvad I gør.

Efter et butikstyveri

Efter ethvert butikstyveri bør hændelsesforløbet skrives ned, da man kan blive indkaldt som vidne i straffesagen senere.

Henvendelse til en butikstyv kan være ubehagelig. For eksempel, hvis butikstyven er personlig, grædende eller måske aggressiv, eller hvis der er tale om en gruppe af tyve.

Hvor det er nødvendigt, bør I have en procedure for at tale om, hvad der er sket. Lad de, der har været involveret i situationen, og de, der har været vidne til den, få talt om deres oplevelser uden afbrydelser eller gode råd til, hvordan de ellers kunne have tacklet den. Det skal vurderes, om der skal yderligere hjælp til som fx psykisk førstehjælp, yderligere samtaler eller psykolog-/krisepsykologsamtaler. Er der behov for det, kan I på et senere tidspunkt gennemgå hændelsen for at lære af det.

I kan fx tale om:

- Hvordan tyveriet foregik?
- Hvad butikstyven gjorde?
- Hvordan I opdagede, at det var et tyveri, og hvordan I håndterede det?
- Om butikkens retningslinjer hjalp jer i situationen?
- Om tyveriet giver anledning til at ændre retningslinjerne, og om noget kunne være tacklet anderledes?
- Ledelsen bør følge op med de involverede ansatte og vurdere, om der er behov for yderligere støtte eller andre relevante opfølgende tiltag.

Eksempler på retningslinjer for ledere og ansatte før, under og efter et butikstyveri:

- Hvor og hvornår må de ansatte henvende sig til en formodet butikstyv?
- Hvem må henvende sig til en formodet butikstyv?
- Hvordan og hvornår kontaktes eventuel vagt eller butikskontrollant?
- Hvordan og hvornår politiet skal tilkaldes?
- Hvordan mødes en butikstyv af de ansatte?
- Hvad man gør, hvis butikstyven modsætter sig kontakten?
- Hvordan udspørger man en butikstyv?
- Hvad man gør, hvis det alligevel ikke er en butikstyv?
- Hvordan anmeldes butikstyveriet?
- Hvad gør de ansatte efter tyveriet?

Det kan være en god idé at skrive retningslinjerne ned. Uvedkommende bør ikke have adgang til retningslinjerne.

Anmeldelse

Når der sker butikstyveri, skal I anmelde hændelsen til politiet:

- I skal kun medtage de personoplysninger, der er nødvendige for anmeldelsen (fx beskrivelse, billeder/video, tidspunkt, vare og værdi). Behandlingen skal have lovligt grundlag, og materialet må kun deles med politiet – aldrig på sociale medier.
- Optagelser fra TV-overvågning og andre data skal opbevares sikkert, med begrænset adgang, og slettes som udgangspunkt efter 30 dage, medmindre de er udtaget som bevis i en konkret sag.
- I kan også anmelde butikstyverier, hvor I ikke har pågrebet tyven, fx hvis I har konstateret det på TV-overvågning.

Sørg for faste procedurer for fx:

- Anmeldelse
- Logning
- Sletning
- Databehandlaftaler med vagt-/overvågningsleverandører
- Instruktion af medarbejdere i, hvordan personoplysninger håndteres, udleveres og dokumenteres



Oplæring og instruktion, tilsyn og opfølgning

Alle ansatte skal være oplært og instrueret i at udføre arbejdet sikkert og sundt. Alle ansatte bør vide, hvordan de indgår i arbejdet med at forebygge butikstyveri, og hvem og hvordan butikstyveri skal håndteres i jeres butik. Det er vigtigt, at alle ansatte ved, at egen og kollegers sikkerhed altid kommer i første række.

Oplæring og instruktion bør udarbejdes i et samarbejde mellem ledelse/arbejdsgiver og ansatte eller repræsentanter herfor. Inddrag arbejdsmiljøorganisationen, hvis I har sådan en.

Det er vigtigt, at I har klare procedurer og retningslinjer for, hvordan ansatte skal handle, og hvem der har hvilke roller – både ved forebyggelse af tyverier og ved håndtering af en butikstyv. Alle ansatte skal være oplært og instrueret i, hvordan de skal agere. Hvis I ændrer procedurer, skal I vurdere, om der er behov for at tilpasse oplæring og instruktion, og sikre, at alle bliver instrueret på ny.

I skal tage stilling til, hvem der må udføre hvilke opgaver, herunder tage stilling til den specifikke oplæring og instruktion. Hvis I har særlige grupper ansat, fx unge under 18 år, skal de vide, hvordan de skal agere, og I skal sikre, at de er oplært og instrueret i deres opgaver.

Oplæring og instruktion i forebyggelse af tyveri

Alle ansatte skal være oplært og instrueret i, hvordan de skal medvirke til at forebygge tyveri i butikken.

Den konkrete oplæring og instruktion bør tage udgangspunkt i jeres risikovurdering og procedure for forebyggelse og håndtering af butikstyveri.

Eksempler på elementer, der kan indgå i oplæring i forebyggelsen af tyveri

- ▶ Kend og vær sikker på, at den tekniske overvågning virker, herunder at videoovervågningen virker og er tændt.
- ▶ Kend og følg procedurer for fx varesikring, at låse varer inde mv.
- ▶ Vær synlige, skab øjenkontakt og hils på kunderne i butikken.
- ▶ Vær til stede i butikken, og medvirk aktivt til at forebygge tyverier ved fx at være i nærheden af prøverum, øde områder eller områder i butikken, hvor der er "eftertragtede varer".
- ▶ Vær i nærheden, vær synlige, og følg kunder i butikken, der har mistænkelig adfærd.

Eksempler på elementer, der kan indgå i oplæring, hvis I observerer mistænkelig adfærd fra en kunde

- ▶ Hvad I forstår ved mistænkelig adfærd. Giv eksempler, så I kan blive gode til at spotte det.
- ▶ Instruer de ansatte i, hvordan I kan henvende jer til kunden.
- ▶ Vær tydeligt til stede, så kunden ved, at I er i nærheden.

Eksempler på, hvad der kan indgå i oplæringen ved anvendelse af tekniske foranstaltninger til forebyggelse af tyveri

- ▶ Hvis I aflåser skabe/montrer, skal I instruere i, hvordan man tager varer fra et aflåst skab, montre og lignende, og at det skal låses, når varen er taget ud.
- ▶ At lukke pengeskuffen ifm. kontantbetaling, når der ikke sker ind- eller udbetalinger, så tyve ikke kan stikke hånden i kassen og tage kontanter.

Oplæring og instruktion i håndtering af butikstyveri

Alle ansatte skal være oplært og instrueret i, hvordan de skal agere, og hvilken rolle de har, hvis de observerer et tyveri.

I skal instruere i, hvornår der er tale om et formodet tyveri, og hvem der må kontakte en formodet tyv. De, der kan tage kontakt til en formodet tyv, skal være oplært og instrueret i, hvordan de skal agere med afsæt i jeres procedurer.

De skal også instrueres i, hvordan kontakten afsluttes, hvis den bliver konfliktfyldt.

Hvis I benytter teknisk forebyggelse af tyveri (fx varesikring), skal I oplære og instruere de ansatte i, hvad de skal gøre, hvis varesikringsalarmer aktiveres, fx hvordan de henvender sig til kunden. Hvis I har aftaler med et vagtselskab eller butiksdetektiver, skal alle ansatte være instrueret i, hvilke opgaver de har, samt hvordan og hvornår de kan tilkaldes.

Oplæring og instruktion af unge, der er under 18 år

Unge under 18 år må ikke medvirke til at kontakte eller håndtere formodede tyve.

Deres opgaver skal være baserede på den risikovurdering, I har gennemført for de unge, og være afgrænsede til fx at deltage i det forebyggende arbejde med fx at hilse på kunderne.

Unge bør, hvis de oplever uhensigtsmæssig adfærd fra en kunde, kontakte en kollega over 18 år, der kan tage over og vurdere, hvordan den videre forebyggelse kan ske.

Det er også vigtigt, at de unge er instrueret i, hvordan de skal forholde sig, hvis de oplever et tyveri i butikken, og hvem der har hvilke opgaver.

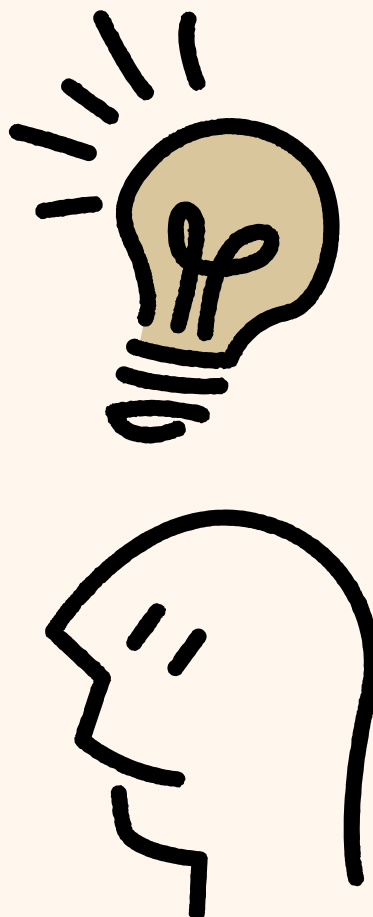
I skal ved valg af arbejdsopgaver og tilrettelæggelse af arbejdet for unge, der er under 18, tage hensyn til de særlige risici, der skyldes deres manglende erfaring, manglende bevidsthed om risici samt det forhold, at de endnu ikke er fuldt udviklede.

I skal sikre, at de unge får en grundig oplæring og instruktion, så de kan udføre deres opgaver sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt, herunder skal de vide og være trænet i, hvordan de skaber en god kontakt til butikkens kunder.

Tilsyn og opfølgning

Arbejdsgiver, leder eller arbejdsmiljøorganisationen skal løbende følge op på, at oplæring og instruktion virker og følges ved at føre tilsyn med arbejdets udførelse. Hvis I bliver opmærksomme på, at der er behov for at justere jeres retningslinjer, oplæring og instruktion, skal I vurdere, om I skal gøre det med det samme, eller om det med fordel kan gøres på et personalemøde eller lignende.

Ved løbende at tale om, hvordan I forebygger og håndterer tyverier, sikrer I en fælles forståelse og sikkerhed for, at alle følger retningslinjerne.





Tjeklister

12



Risikovurdering

- ❑ Kortlæg tidligere tyverier.
- ❑ Identificér mønstre og risikoområder.
- ❑ Vurder den fremadrettede risiko og priorité 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 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.



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 kundebetjening, 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".

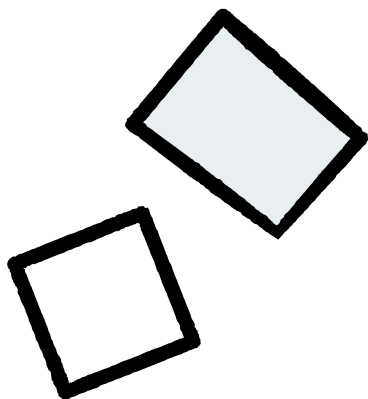
Hvis den indledende kontakt forløber roligt

- ❑ 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.





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 igennem 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 u hensigtsmæssig kundeadfærd, 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, risikobevisthed 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 butikens forebyggelse og håndtering af butikstyveri.



Henvisninger

- › Databeskyttelsesforordningen
- › Lov om TV-overvågning
- › Databeskyttelsesloven
- › AT-Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø
- › AT-Bekendtgørelse om unges arbejde
- › Vejledning til butiksejere over mulighederne for at foretage lydoptagelser | Justitsministeriet
- › **BFA Handel: Branchevejledning: Røveri i dagligvarebutikker**
- › **BFA Handel: Vejledning: Røveri i butikker, Købmænd, kiosker og mindre specialvarebutikker**
- › **Kampagne - Kundekonflikter**
- › **Aftale mellem HK Handel og Dansk Erhverv om TV-overvågning**
- › **Signalementsblanket**
- › **Anmeldelse af butikstyveri: Crimestat**
- › **Unge branchevejledning**
- › **Arbejdsmarkets erhvervssikring**

