



Stöld och snatteri



Hur ser handels-
anställda på stöder och
snatterier i butiker?

Handels utredningsgrupp
Stefan Carlén
Oktober 2016

Innehåll

Sammanfattning	3
1. Inledning	4
1.1 Bakgrund	4
1.2 Stölder och snatterier – vad vet vi om det?	5
1.3 Undersökning och metod	5
2. Handelsanställda om stölder och snatterier	6
2.1 Stöld och snatteri – ett vittomfattande begrepp	6
2.2 Hur vanligt är det som anställd att råka ut för stöld och snatteri?	8
2.3 Upplevelser av obehag	8
2.4 Synen på polisen och samhället	10
2.5 Rutiner för hur stölder och snatterier hanteras	11
2.6 Information och utbildningsinsatser	12
3. Anställdas egna synpunkter och förslag	14
3.1 Polisen och rättsväsendet	14
3.2 Tydlighet och rutiner	14
3.3 Utbildning	15
3.4 Slimmad bemanning och ensamarbete	16
3.5 Behovet av väktare	16
4. Slutord	18
Referenser	19

Sammanfattning

Stöld och snatteri i butiker är vanliga brott som påverkar de anställdas arbetsmiljö negativt. I en enkät till handelsanställda visar det sig att situationer med stöld och snatteri är vanligt förekommande. Hela 85 procent säger att deras butik utsatts för detta under de senaste sex månaderna och 14 procent säger att det sker dagligen. Av de anställda säger 76 procent att de upplever obehag. Graden av obehag kan variera beroende på typ av stöld/snatteri och risker för att utsättas för hot och våld. Organiserade ligor eller drogpåverkade personer är sådant som kan upplevas som mer obehagligt.

När de anställda själva får komma med förslag som skulle öka säkerheten lyfts flera aspekter fram. En första aspekt är att man är kritisk mot hur polisen prioriterar butiksstölder. Fler poliser och bättre samarbete mellan polis, företag och sociala myndigheter är något som skulle kunna ge effekter.

En andra aspekt handlar om rutiner vid hanteringen. Även om det finns rutiner för att hantera stölder så upplevs det som att det på många håll saknas tydlighet i rutinerna. En tredje närliggande aspekt handlar om information och utbildning. Hela 35 procent säger att de vare sig fått information eller utbildning i hur man ska hantera sådana situationer. Vidare önskar man inte bara ett tillfälle utan mer av återkommande arbetsplatsförlagd information/utbildning. En fjärde aspekt som lyfts fram är problemen med låg bemanning och ensamarbete. En högre bemanning skulle inte bara öka säkerheten utan också minska stöldtillfällena. Slutligen vill man också höja säkerheten genom fler väktare.

I en avslutande diskussion förs ett resonemang om hur ett förbättrat systematiskt arbetsmiljöarbete, samt förbättrad samordning med polis och sociala myndigheter skulle kunna öka säkerheten och minska brotten. Genom att systematiskt lyssna in personalens berättelser och upplevelser, skapa samtalsforum och tydliggöra rutiner kan chefer i butikerna förbättra säkerheten och arbetsmiljön. Genom att se över bemanningen, och undvika låg bemanning är det möjligt att minska utsattheten för personalen – och samtidigt minska risken för stölder. Genom att förbättra den lokala samverkan mellan polisen, sociala myndigheter och butiker skulle ett mer effektivt arbetssätt kunna bli verklighet på fler ställen i Sverige.



1. Inledning

1.1 Bakgrund

De flesta arbetsplatser är stängda för utomstående. En del är inhägnade bakom staket. Andra har låsta dörrar och är skyddade från allmänheten. För de allra flesta som jobbar i Sverige vore det fullständigt främmande att ständigt ha okända personer vandrandes omkring där man arbetar.

En butik skiljer sig i detta avseende markant som arbetsplats. Den är till sin natur öppen och inbjudande. Mängder av människor, såväl kunder som andra besökare, har direkt tillgång till arbetsplatsen. I själva butiksarbetet ingår att många ska betjänas och tas om hand. De allra flesta är vanliga hederliga kunder som vill köpa något, fråga om något eller kanske bara titta på varor. Men bland alla dessa besökare finns också de som inte alltid är särskilt trevliga eller har ärliga avsikter.

Även om butiksarbetet i grunden inte upplevs som farofyllt finns risken ständigt närvarande att utsättas för situationer som kan bli besvärliga och i värsta fall hotfulla. Det är en vardag som varje butiksanställd lever med. I kombination med hög arbetsbelastning, låg bemanning och otrygga arbetsvillkor i övrigt, kan det utgöra en allt mer pressande arbetsmiljösituation. (Berggren, Carlén 2016).

Denna rapport fokuserar på ”stöld och snatteri” och dess inverkan på butiksanställdas arbetsmiljö. Men ”stöld och snatteri” är inte något som förekommer isolerat, utan det finns alltid aspekter i arbetsvillkoren som relaterar till detta fenomen. Det gör frågan mer komplicerad. Å ena sidan behöver vi begreppsmässigt se skillnader mot andra fenomen där anställda är utsatta, exempelvis mot direkta rån och andra besvärliga kundbeteenden som kan bli hotfulla. Å andra sidan finns skäl att ur ett arbetsmiljöperspektiv se dessa som en helhet.

I denna rapport skiljer vi mellan tre huvudsakliga indelningsgrupper av utsatta situationer från kunder eller gärningsmän. En första är allmänt besvärliga kundbeteenden som kan övergå till hotfulla situationer. I nyligen utkommen forskning har dessa kartlagts och analyserats. Det kan handla om otåligen och nonchalanta kunder som utsätter personal för verbala kränkningar, sexuella antydningar och trakasserier, nedstökning och vandalisering, bedrägliga återlämnanden mm. Ibland är det i kombination med alkohol- och drogpåverkan. Denna utsatthet som anställd skapar en lågintensiv stress som i sig utgör ett arbetsmiljöproblem. (Fellsson, Salomonsson 2016).

En andra grupp är olika former av stölder där gärningspersoner inte vill bli upptäckta. Men om de blir upptäckta kan det leda till hotfulla och obehagliga beteenden. Gränsen mellan snatteri och stöld är mest en ekonomisk definition där stölder under tusen kr vanligen definieras som snatteri.

En tredje indelningsgrupp är butiksrånen, den grövsta formen där man under hot eller vapenhot vill tilltvinga sig pengar eller varor. Skillnaden mot stölder är att här är gärningspersonen är uppenbar och försöker inte dölja stölden. Under 2015 anmäldes 817 butiksrån vilket är mer än två per dag. Då rån och rån med vapen är så allvarligt har Handels tidigare skrivit om detta i flera olika studier. Hos en stor grupp av anställda finns en rädsla att bli utsatt för rån (Strömbäck, 2011)

Även om fokus i denna undersökning ligger på ”stöld och snatteri” kan det finnas goda skäl att behandla dessa situationer med risk för hot och våld i ett helhetsperspektiv. Rån är alltid en hotfull situation, men även besvärliga kunder i allmänhet kan gå över gränsen.

1.2 Stölder och snatterier – vad vet vi om det?

Under 2015 anmäldes enligt BRÅ 50 400 stölder och snatterier i butiker. Det var en viss ökning sedan året innan. Men ser man på statistiken över anmälda brott så har just butiksstölder minskat sedan toppåret 2009 då 69 000 butiksstölder anmäldes. (BRÅ 2016) Det går dock inte att säga att detta inneburit att butiksstölderna blivit färre, bara att antalet anmälda butiksstölder minskat. Det i sin tur beror på hur pass benägna butikerna är att anmäla brotten.

Svensk Handel har i en egen undersökning uppskattat antalet faktiska externa stölder och snatterier. De kommer fram till att det begås ca 2 miljoner stölder/snatterier årligen, men att endast 2 procent (ca 50 000) av dessa anmäls. Värdet på dessa stölder uppskattas till 4,6 miljarder. En stor del av stölder upptäcks inte. Av de som upptäcks är det uppskattningsvis två tredjedelar som polisanmäls. Under 2015 lades 54 % av anmälningarna ner av polisen. (Svensk Handel 2013, Svensk Handel 2015).

Någon undersökning som fokuserar på hur de anställda upplever stöld och snatterier finns inte. Indirekt kan detta beröras i andra undersökningar. Men för att få ett samlat grepp om detta genomfördes i juni 2016 en enkätundersökning, på vilken denna rapport bygger.

1.3 Undersökning och metod

En enkätundersökning skickades till butiksanställda medlemmar i Handels under juni månad. Fältperioden var mellan den 3 och 13 juni 2016. Ur medlemsregistret drogs slumpmässigt 4 226 webadresser bland anställda inom detaljhandelsavtal. Av dessa svarade 860 (20,2%) på hela enkäten. Svaren har stratifierats och viktats på kön och ålder för att motsvara populationen i registret (Handels 2016a).

I undersökningen ställdes frågor om hur vanligt det är med stöld och snatterier, hur situationerna upplevs, om det finns rutiner, om man har fått information eller utbildning i hur man hanterar dessa, hur man ser på polisens arbete mm. Vidare ställdes två öppna frågor för att man själv skulle kunna beskriva situationer, samt komma med förslag till åtgärder.

I rapporten kommer de kvantitativa svaren att redovisas statistiskt. När det gäller svaren på de två öppna frågorna så kommer de att analyseras induktivt och kvalitativt. De kommer att grupperas och kategoriseras i syfte att nå djupare kunskap. Någon statistisk exakthet finns naturligtvis inte i de öppna svaren. De bygger på kvalitativ tolkning. Däremot kan de ge god information om hur de anställda ser på problemen. Det är en metod för att kunna lyssna till personalen och samtidigt kunna analysera en stor mängd kvalitativa svar. Löpande genom texten kommer svar från anställda att finnas med.

2. Handelsanställda om stölder och snatterier

2.1 Stöld och snatteri – ett vittomfattande begrepp

Att ”stöld och snatteri” i butik är ett vittomfattande begrepp visar den mängd situationer som anställda berättar om i sina öppna svar. Någon vetenskapligt grundad kategorisering finns ännu inte. Men en genomläsning av de öppna svaren visar att det exempelvis skulle gå att gradera ”stölder/snatterier” efter en skala om hur obehagligt man upplever situationer. Vi vet idag inte exakt hur vanligt de olika situationerna är, men förhoppningsvis skulle framtida forskning kunna ge mer information. Utifrån de anställdas perspektiv går det att sätta samman typer eller kategorier av stölder/snatterier.

1 En första kategori som nämns ofta är de stölder/snatterier som man upptäcker efter att de skett, och där gärningsmännen inte längre är kvar. I vissa fall är de okända, i andra finns det misstankar om vilka de kan vara. Dessa situationer tycks mer upplevas som frustrerande/irriterande än obehagliga. Även om det vid en del större stölder väcker tankar om obehag och utsatthet.



”Endast i efterhand när man upptäckt den tomma kartongen som ej är demokartongen.”

”De flesta stölder märks först när kunden gått o lämnat butiken... Då hittar man avklippta larm m.m. Inte så ofta vi blir hotade. Men det beror mycket på att det är en yrkesbutik riktat till företag. Vi har knappt 10% privat kunder.”

”Vi har upptäckt att större maskiner som klippmaskiner (till djur), högtryckstvättar och motorsågar stulits, men aldrig tagit ngn på bar gärning när det gäller dessa stora/dyra saker.”

2 En andra kategori skulle kunna vara vanliga kunders snattande. Sannolikt uppfattar folk i allmänhet att snatteri är något som förekommer främst bland unga och tonåringar. Självklart nämns den klassiska snattande tonåringen även av de anställda. Här verkar det dock som om det finns en förändring i samhällsklimatet. Enligt BRÅs skolundersökningar har andelen niondeklassare som uppger att de snattat fallit kraftigt och trendmässigt mellan 1995 till 2011 – från 37 procent till 18 procent. (BRÅ 2011). Vi vet dock inte om denna trend fortsatt fram till idag.

När anställda själva beskriver stölder och snatterier är det vanligt att de lyfter fram kunder som är äldre när man berättar om stöld och snatteri. Följande tre exempel är relativt typiska.



”En dam hade snattat ljus och trosor. Hade slängt förpackningarna bakom hyllan...Ringde polisen samtidigt som jag gick efter henne. Stoppad i kassan. Polisen kom efteråt och omhändertog damen.”

”En kvinna brukar ofta snatta något litet, när man senare haffar henne skyller hon alltid på demens”

”Man och fru som handlat med shop-express-scanner. Scannat varorna i en påse och skippat andra. Paret fick en kontroll på sina varor, samtidigt går mannen med påsen som de inte scannat in i butiken och hävdar att de inte är i sällskap när vi frågar om hans påse. Han försvinner in i butiken samtidigt som en kollega går efter honom och jag står kvar med frun. Mannen (som är väldigt stor och muskulös) släpper påsen någonstans inne i butiken och hävdar nu att han ej haft några varor. Han försöker gå

igenom kassorna och då kollegan ställt sig framför honom under tiden vi väntar på väktaren så knuffar han på henne (som är väldigt liten jämfört med honom) och försöker ta sig förbi henne. Vakten lyckas inte stoppa honom, och han försvinner.”

3 En tredje kategori skulle vi kunna kalla för ”organiserade ligor”, vilket också är vanligt att man nämner. Här finns såväl mer professionella ligor, som gäng på några personer. Hur stor förekomst av ligor/gäng det finns som stjälar vet vi dock inte särskilt mycket om.

”

”3 olika ligor åker runt genom Sverige och tar tex alla motorsågskedjor, sticksågsblad, fiskars, knivar och saxar”

”Planerade gäng där en ”rekar”, någon lurar bort personal med frågor, en annan stjälar och ibland ytterligare personer som kommer in och hämtar det de första gömt i butiken om de inte fick med sig det direkt. Ofta!”

”Organiserad liga som stjälar smink under dagtid”

4 En fjärde kategori som nämns ofta är de som är som är drog- eller alkoholpåverkade. I dessa fall blir situationen mer utsatt och svårhanterad. Och i vissa fall övergår stölden till ett rån.

”

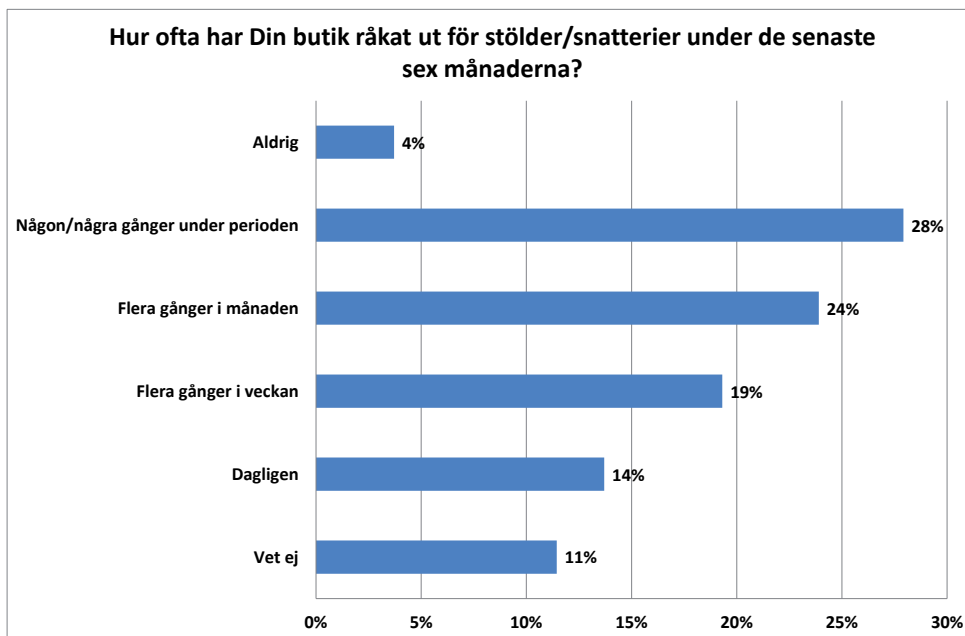
”Det handlar ofta om påverkade människor som inte direkt döljer sitt snatteri/stöld, bara går in å tar å bryr sig inte ifall personal å kunder ser.”

”Kom in en drogpåverkad man med yxa precis vid stängning vi lyckades undkomma mannen via ett utrymme/typ en vind där man kunde titta ner i butiken vi påkallade polisen och släppte in dem via vinden. Medans vi väntade på polisen så hade vi koll på mannen vad han gjorde vad han slog sönder samt vad han plocka på sig”

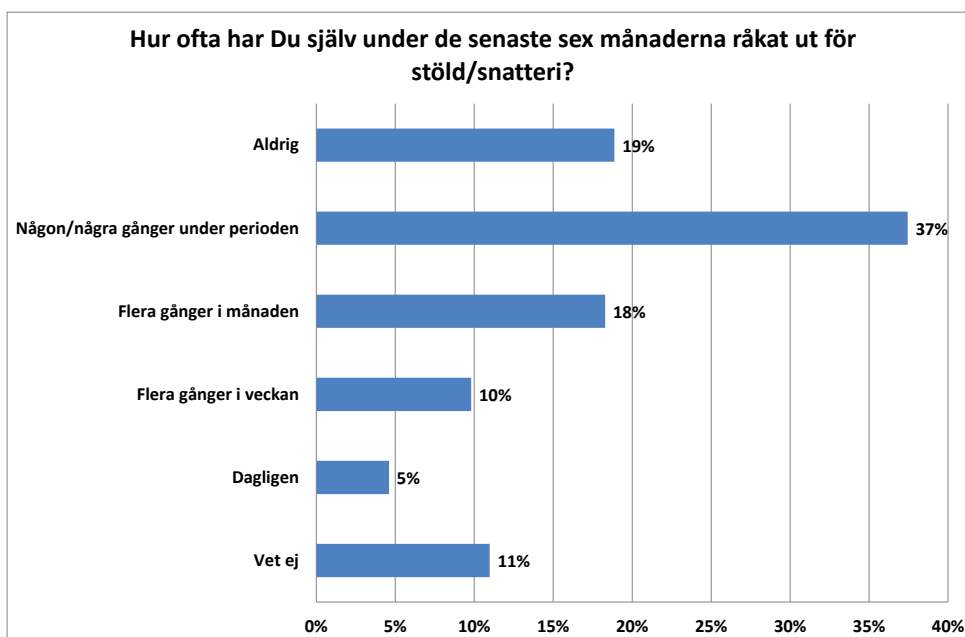
”En stor alkoholpåverkad/drogpåverkad man kliver igenom kassan, börjar sig in över kassan och tar ett paket cigg. Obehaglig och tendens till att bli aggressiv.”

2.2 Hur vanligt är det att som anställd att råka ut för stöld och snatteri?

Ur ett arbetsmiljöperspektiv är det naturligtvis av intresse att veta hur vanligt förekommande det är att hamna i situationer med stöld/snatterier. I svaren till enkäten visade det sig att hela 85 procent av de som tillfrågats säger att deras butik råkat ut för det under det senaste halvåret. Man upplever också att den egna butiken är relativt frekvent drabbad. Endast 4 procent säger att de inte råkat ut för det under det senaste halvåret, 11 procent vet ej.



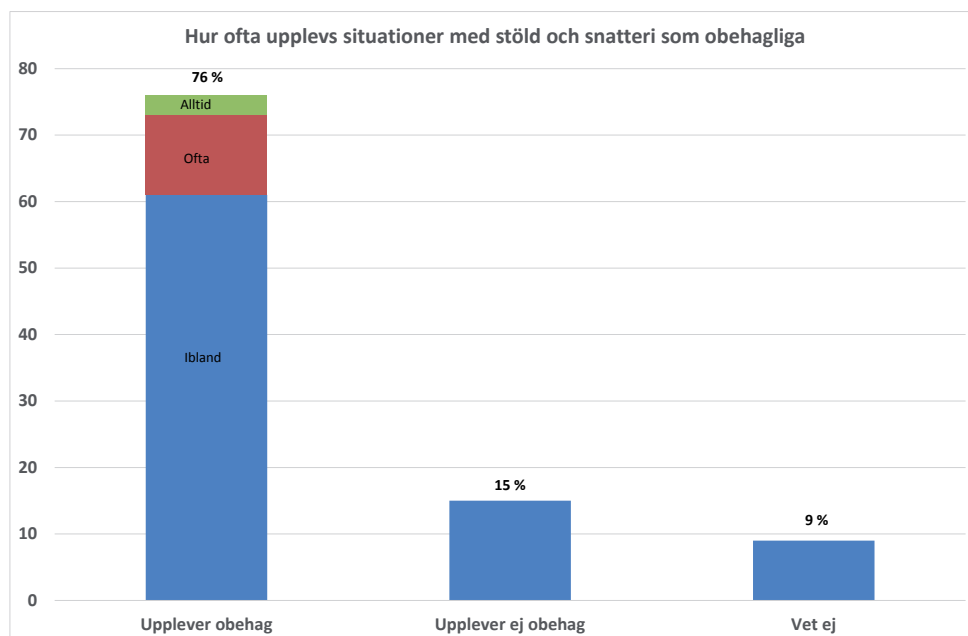
Även om butiken drabbats så är det inte säkert att den anställda själv direkt upplevt situationen. På frågan om man själv upplevt svarade dock hela 70 procent att de själva varit råkat ut för en situation med stöld och snatteri under de senaste sex månaderna.



2.3 Upplevelser av obehag

”Några killar plockade frysta varor under sin tröja. Jag såg det men de märkte inte mig. Jag fick fråga (dem) och de plockade ut (allt) vid kassan. Det kändes ganska obehagligt. Vi var bara två personer i butiken och de var 4 eller 5.”

Att hotfulla situationer upplevs som obehagliga är naturligt. I enkäten upplever 76 procent av de anställda att situationer med stöld och snatteri är obehagliga, 15 procent säger att de inte upplever obehag medan 9 procent svarar ”vet ej”.



Bland de som upplever obehag svarar de flesta att det är ibland som det upplevs. Det beror sannolikt på att situationer med stöld och snatteri kan skilja sig åt. Från det att man upptäcker vissa snatterier först i efterhand, via den ”dementa” snattande damen till den ytterst obehagliga drogpåverkade yxmannen (se avsnitt 2.1).

”För det mesta så sker det ganska diskret men ibland blir det väldigt obehagligt. T.ex. när de som grips börjar skrika och slåss.”

Det är också rimligt att graden av obehag och rädsla hänger samman med situationen och hur många kollegor man har. En hög grad av utsatthet upplever de ensamarbetande. Det ligger i sakens natur att man är tryggare när det finns kollegor på arbetsplatsen. Men det är också ur ett stöldperspektiv avgörande då det är enklare att stjäla om den butiksanställda är ensam. Vi vet att rån vid ensambemanning är betydligt högre, och samma mönster gäller sannolikt även vid stöld och snatteri (Strömbäck 2011).

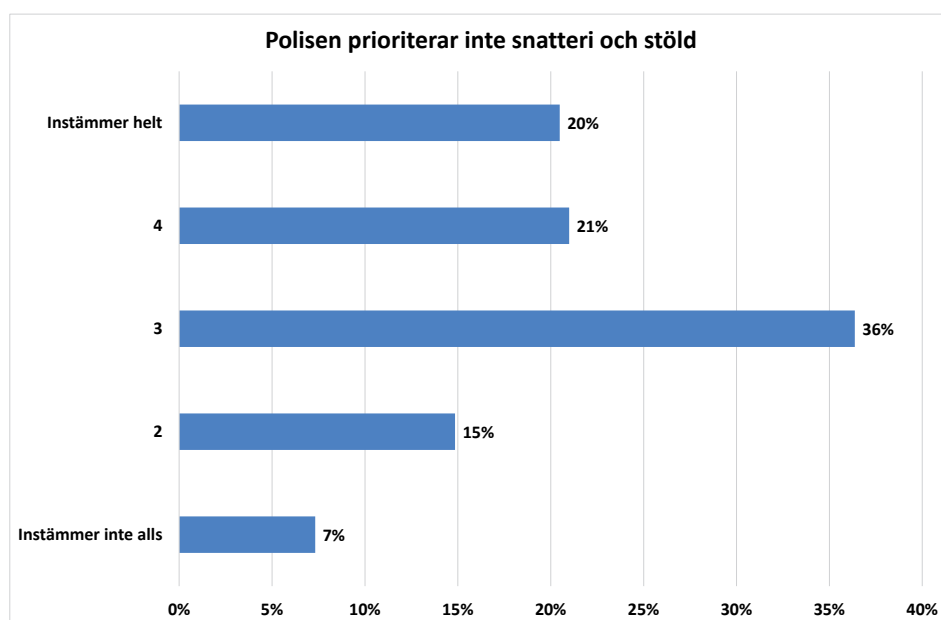
”Sent en kväll. Jobbade ensam som alltid. En man ville ha hjälp en bit in i butiken. Såg inte att han hade två kompisar som kom in och tömde de tre främsta borden ner i stora träningsväskor förrän det va försent... Inte en chans när vi jobbar själva och det kommer in gäng.”

”Vi jobbar ofta ensamma och på en stor yta, då är de svårt att följa efter en tjuv hela tiden, så man vet ej om dom lämnat av sej varan. Då känns det svårt att konfrontera. Alltid andra kunder som vill ha hjälp eller att telefonen ringer.”

2.4 Synen på polisen och samhället

I Svensk Handels rapport om butiksstölder finns en kritik mot hur rättsväsendet, polis och domstolar fungerar. Rapporten är bland annat kritisk mot att allt fler ärenden läggs ned av polisen, trots att det finns goda möjligheter att hitta personen. Det är inte poliser i sig som kritiseras utan hur själva systemet fungerar. (Svensk Handel, 2015).

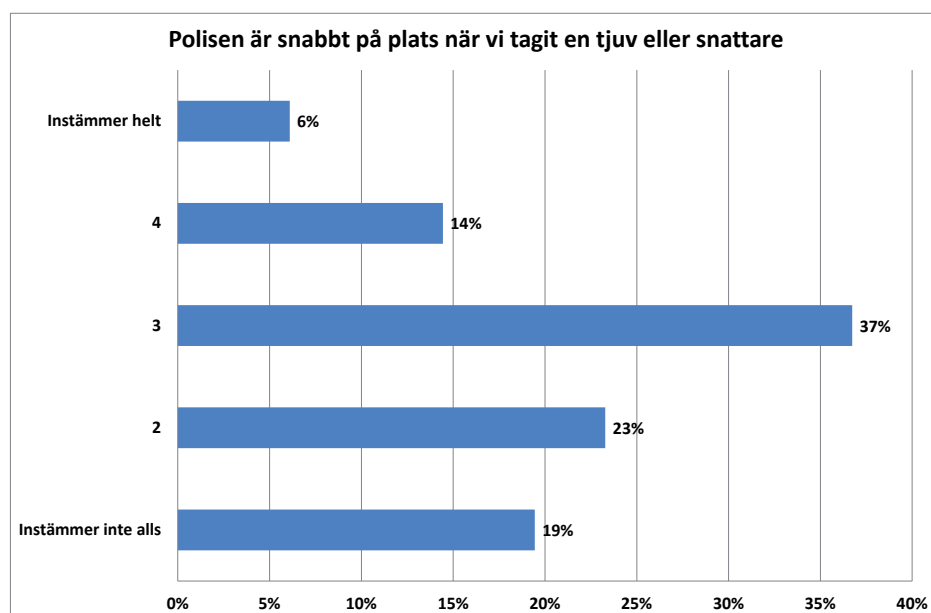
Frågar man de anställda så får denna beskrivning stöd. Anställda tycker inte att polisen prioriterar stöld- och snatteribrott. Av de som svarar upplever 41 procent att polisen inte prioriterar, medan 22 procent tycker det.



Av de öppna svaren vad man tycker ska göras för att motverka detta kan man utläsa att många tycker att polisen behöver engagera sig mer, att rättsväsendet inte tar problemen på allvar, samt att polisen behöver kunna komma snabbare.

”Fler synliga poliser i stan och samt att polisen faktiskt kommer vid anmälan”
”Att polisen bryr sig, å att de som snattar får kännbara straffböter. Just nu känns snatteri som ett något man inte tar på allvar på i rättsväsendet.”

Just den långa tiden innan polisen kommer upplevs som ett problem. På frågan om man tycker att polisen snabbt är på plats svarar en stor majoritet nej.





”Polis snabbare på plats, tar oftast en timme innan polis är på platsen. Ta dit ordningsvakter om inte polisen skulle ha tid.”

2.5 Rutiner för hur stöld och snatterier hanteras

Vilka rutiner finns på arbetsplatsen för hur stöld och snatterier ska hanteras? Vem är det som vanligen hanterar tjuvar och snattare? Och upplever personalen att de inte ska ta några onödiga risker? Det är frågor som är intressanta att belysa närmare, och det är också något som branschen och arbetsgivarna har ansvar för.

Om man frågar de anställda själva så verkar många uppleva att arbetsgivaren är tydlig med att man inte ska ta några onödiga risker. Hela 79 procent instämmer i detta, medan 9 procent inte instämmer. Dessutom tycker de flesta att de inte har något krav på att ingripa oavsett riskerna för de anställda. På frågan: ”På arbetsplatsen måste alla ingripa mot tjuvar, oavsett riskerna för oss anställda” instämmer endast 7 procent, medan hela 78 procent inte instämmer (Handels, 2016). Det tyder på att man uppfattar att man inte ska ta några onödiga risker i dessa situationer.

Men, frågan är hur dessa rutiner sedan efterlevs, av såväl arbetsgivare som anställda. När det gäller vem på arbetsplatsen som hanterar tjuvar och snattare svarar 25 procent att det är de anställda, 12 procent att det är cheferna, 31 procent att det är väktare och 27 procent att det varierar (Handels, 2016). Det tyder på att det ändå finns ett visst ansvar som förväntas tas av de anställda även om det i sig inte betyder att man ska ta risker.

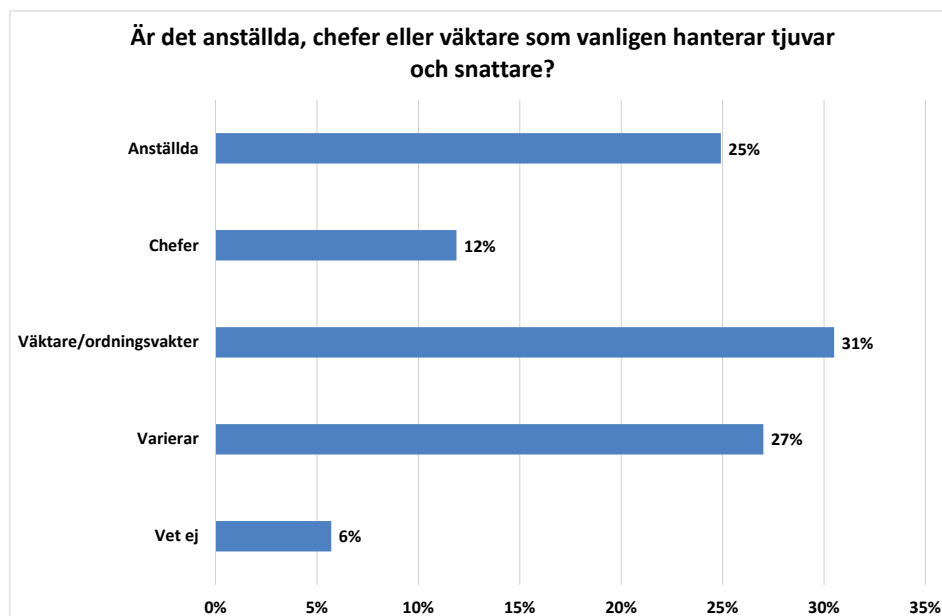
I de öppna berättelserna finns vidare många exempel där anställda verkar ta ganska stora risker. Man förföljer tjuvar, försöker hålla fast dem eller låser in dem.



”Sommaren -15...då jag och en kollega fick tag i mannen! Han slog min kollega, jag fick brotta ner honom och höll fast honom tills polis anlände!”

”Händer väldigt ofta, jobbar i ett elektronikvaruhus vilket är attraktivt för många tjuvar, mest ”händelserika” är väl när vi jagade en tjuv utanför varuhuset över parkeringen.”

”Vi fick tillfälligt gripa en snattare som var väldigt berusad och våldsam och brotta ner honom jag och en kollega och hålla i armar och ben tills polisen kom 10-15 minuter senare så dom kunde ta över. För denna snattare hade antingen slagit personalen eller kanske personalen med tanke på sitt våldsamma beteende.”

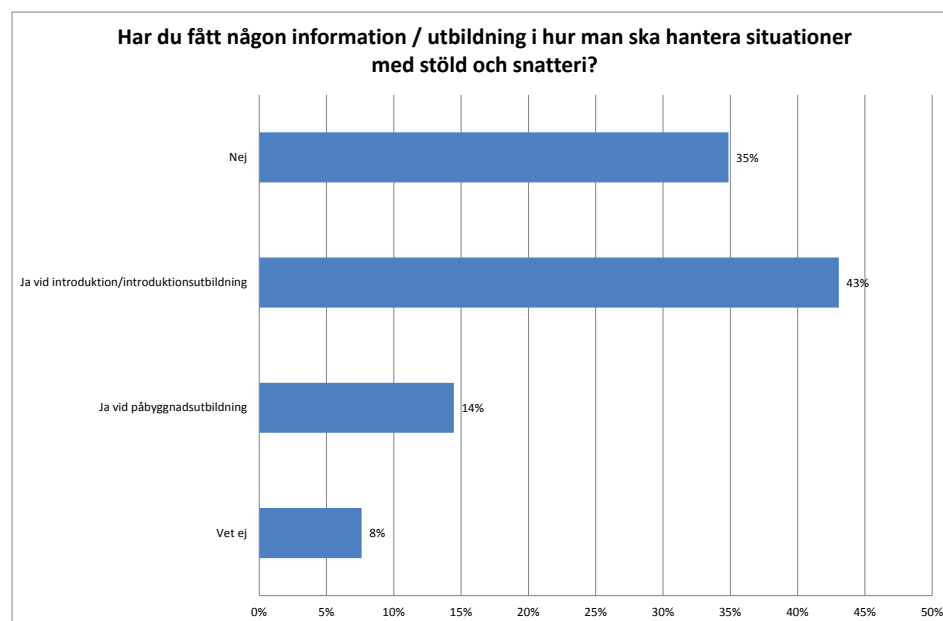


Även om rutiner finns är det inte säkert att de är kända, eller att de följs. Det är också något som nämns som förbättringsmöjligheter.

2.6 Information och utbildningsinsatser

I en studie över besvärliga kundbeteenden ställde forskarna Markus Fellesson och Nicklas Salomonson frågan huruvida de anställda fått någon utbildning i hur man ska hantera sådana situationer. Resultatet var att 71,5 procent av de anställda svarade att de inte fått någon utbildning alls i hur man ska hantera besvärliga kunder (Fellesson, Salomonsson 2016).

I den här enkäten valde vi att ställa frågan lite bredare. Vi frågade inte endast efter utbildning utan, om man fått ”någon information eller utbildning i hur man ska hantera stöld och snatteri”. Tanken var att man med ”information” då också skulle kunna fånga upp kortare information om exempelvis rutiner.



Det visade sig då att hela 35 procent av de anställda uppger att de vare sig fått någon information eller utbildning i hur man ska hantera stöld och snatteri, och 8 procent uppger att de inte visste. Bland de som sa att de fått information eller utbildning uppger 43 procent att de fått det under introduktionen. Endast 14 procent har fått någon form av påbyggnadsutbildning. Och när man tittar närmare på det här visar det sig att av de som varit anställda i över 10 år, så är det endast 20 procent som fått det.



3. Anställdas egna synpunkter och förslag

Handelsanställda upplever att det är mycket vanligt med situationer där det förekommer stöld och snatteri på den egna arbetsplatsen. Det visar den enkät till handelsanställda som genomförts. Vidare upplevs detta som obehagligt, då det finns en latent risk för hot och fysiskt våld.

I enkäten ställdes en öppen fråga till de anställda: Hur skulle du vilja öka säkerheten för dig vid stöld och snatteri? Tanken var att de som var närmast problemet oftast har diskuterat det och därför bör ha välgrundade tankar på vad som behöver göras. I denna del kommer de anställdas förslag till åtgärder sammanställas, analyseras och diskuteras. Meningen är att de också ska kunna ligga till grund för en dialog mellan branschens företrädare, myndigheter och politiker. Det finns sådant som branschen kan göra själv, men det finns också sådant som behöver ändras på politisk väg.

3.1 Polisen och rättsväsendet

En första gruppering av svar handlar om polisens och rättsväsendets roll. Det är uppenbart att det finns en kritik mot hur det ser ut idag. Man önskar inte bara fler poliser, utan också mer samverkan med polisen. Det ska vara enklare att nå polisen, de ska komma snabbare och de ska visa mer engagemang. Inte minst önskar man att poliser ska finnas på nära håll, och att även rättsväsendet ska ta dessa brott på större allvar.



”Fler synliga poliser i stan och samt att polisen faktiskt kommer vid anmälan”

”Kvarterspoliser med prioritet stöld, snatteri och skadegörelser. Kameraövervakning i ALLA butiker oavsett storlek med hjälp av statliga pengar. Hårdare straff i avskräckande syfte...”

”Att polisen bryr sig, å att de som snattar får kännbara straffböter. Just nu känns snatteri som ett något man inte tar på allvar på i rättsväsendet.”

Den kritik som de anställda för fram gällande polisen och myndigheterna påminner mycket om den kritik som Svensk Handel framfört. Även lösningarna på problemen är likartade. Här finns inga större skillnader mellan parterna i branschen. Det handlar mycket om hur polisen är organiserad, och vilken vikt de fäster vid dessa brott. Vidare verkar man också tycka att man behöver se över den praxis som rättsväsendet har.

När det gäller butiksstölder, precis som alla brott, är det inte heller så enkelt som att fler poliser och hårdare straff löser problemen. I grunden finns vanligen sociala problem som behöver motverkas med helt andra åtgärder. Man bör fråga sig vad som kan göras för att förebygga och förhindra att människor blir butikstjuvar och snattare. Då många verkar ha problem med drogmissbruk är kanske ökade satsningar på missbruksvård något som skulle ha effekter. Minskad social utslagning är i grunden det som bäst förebygger brott.

Detta faktum förhindrar dock inte att det finns åtgärder som har effekt givet det läge som finns. Den lokala samverkan mellan branschen, polisen och de sociala myndigheterna är något som skulle behöva utvecklas över hela landet. Särskilda satsningar och lokala projekt kan vara framgångsrika. Vilket naturligtvis kräver direktiv och vilja från alla aktörer.

3.2 Tydlighet och rutiner

En andra grupp av svar på frågan om hur man ska öka säkerheten handlar om tydliga rutiner, bättre utbildningsinsatser och inte minst kontinuerlig uppföljning. Om vi börjar med tydlighet vad som gäller, samt rutiner så finns det sannolikt en stor spridning i branschen. Det finns arbetsplatser där rutinerna är tydliga, men även de där det inte är så. Det visar de något spretande svaren från anställda.



”Behövs ännu tydligare riktlinjer, samt uppföljning då och då.”

”Jag känner att min arbetsgivare är väldigt tydlig med att vi som anställda aldrig ska sätta oss i en riskfylld situation, utan istället tillkalla väktare som får sköta situationen. Så jag har aldrig upplevt mig hotad eller liknande när det kommer till snatteri och stöld, däremot gör det mig irriterad och arg när det händer.”

En av de anställda uttryckte det så här:



”Jag skulle vilja att företaget skulle kunna stå på polisanmälan. Att företaget högre upp skulle förstå att vi inte kan agera som extra säkerhetsvakt för att täcka upp (på själva butiken är ledningen mycket medveten om detta och ställer oftast inte det kravet). Framförallt skulle jag vilja att vi var fler så att vi visste att det fanns någon som såg om något hände.”

En tolkning är att just denna person upplever att det inom företaget finns ett tryck på de anställda att mer eller mindre vara väktare själv. Hur det är med den frågan är naturligtvis svårt att veta exakt men om vi också ser hur många andra svar, verkar det ändå i delar av branschen finnas en kultur/upplevelse av att anställda ska hantera dessa riskfyllda situationer. Det kan ju vara så att rutiner finns, men att de inte följs eller kommuniceras.

”Jag försöker som förtroendevald att informera mina kollegor att man inte behöver ingripa utan bara ringa till väktare. Aldrig riskera sitt liv för att ta en snattare! Vi ska aldrig agera genom ingrepp. En allmän folder som skickas ut om hur vi ska agera till butik vore great :)”

Varje arbetsplats behöver naturligtvis göra sin egen riskanalys, samt ta fram en plan för hur den ska fungera. Det ingår i arbetsmiljöansvaret. Däremot kan det ju vara bra om branschen (Handelsrådet) ser över behoven av allmänna riktlinjer och ger stöd. Det verkar som om det skulle finnas ett sådant behov,

3.3 Utbildning

Flera svar handlar om utbildning. Det utgör en tredje gruppering. Man önskar inte bara mer utbildning, utan också att den ska vara återkommande.



”Bättre utbildning. Och oftare. Man glömmer.”

”Typ ha praktisk utbildning oftare eller typ ha rollspel så man vet hur man kan eventuellt göra när det händer”

”Mer utbildning och praktisk träning.”

”Ordentlig utbildning i hur det ska hanteras, o våra rättigheter o skyldigheter. hur man ska gå till väga etc”

Idag finns en utbildning som heter ”Säkerhet i butik”, den har ett fokus på rån, hot och våld. Från november 2003 till aug 2016 har 131 800 påbörjat utbildningen, och av dessa har 27 400 avslutat den. I november 2015 ändrades utbildningen och sedan dess har en större andel avslutat den. Utbildningen är i sig bra. Frågan är dock om den är helt rätt till sin form, och om den är tillräcklig.

Om man ser till forskningen finns skäl att tro att en bredare utbildning vara att föredra. En där man brett går igenom besvärliga kundbeteenden, stölder och snatterier, rån och hot samt butikens rutiner för hur man ska hantera detta. Men det är också viktigt att inte se detta som en engångsinsats. Istället efterfrågas rutiner för att återkommande och kontinuerligt få lyfta dessa arbetsmiljöproblem till diskussion.

Som en del av de anställda efterfrågar så är det just ett återkommande forum på arbetsplatsen, mellan chefer och anställda, där uppkomna problem diskuteras. Det stämmer också väl överens med den forskning som är gjord på området. Det är via personalens dagliga upplevelser och berättelser som en arbetsplats lär sig hantera problemen. Här har cheferna en viktig roll genom att via samtalsforum använda sig av personalens erfarenheter för att förbättra arbetsmiljön och förbättra/repetera de rutiner som finns (Arbetsmiljöforskning.se, 2013, Leppänen & Sellerberg, 2010).

3.4 Slimmad bemanning och ensamarbete

En fjärde grupp av svar kretsar kring problemen med låg bemanning i allmänhet och ensamarbete i synnerhet. En högre bemanning vid utsatta tider skulle inte bara öka tryggheten för personalen. Man menar också att det skulle minska stölderna, eftersom de möjliggörs av att personal inte kan vara på flera ställen i butiken samtidigt.

”Alltid vara minst 2 st som jobbar.”
”Var aldrig ensam. Ensamarbete skulle vara förbjudet.”
”Mer personal. När vi alltid är minimum med personal i butiken är det svårt att kunna agera när någon stjälar”

Det visar sig också i de öppna svaren att vissa tider är speciellt utsatta. Tjuvar vet att det finns större möjlighet på sena kvällar då bemanningen är extra låg. Då är ensamarbete än mer utsatt.

”På mitt jobb, jag jobbar på Pressbyrån. Där arbetar vi alltid själva, så jag antar att jag skulle känna mig mer trygg om vi arbetade två stycken under kvällarna i alla fall.”
”Att det är mer personal på kvällarna då vi endast har en person på golvet i butiken och två stycken i kassan.”
”Mer personal på kvällar.”

Frågan om bemanningen är inte endast en säkerhetsfråga. På lång sikt leder en lägre bemanningsgrad till ökad psykosocial belastning. I kombination med många visstidsanställningar har det visat sig att låg bemanning och brist på personal medför högre sjukskrivningar, vilket i sin tur är kostsamt för både anställda och företag.

3.5 Behovet av väktare

”Jag skulle önska att vi hade väktare som patrullerar regelbundet”
”Hade velat ha en väktare som man kan ringa ifall en orolig situation uppstår. Framför allt på kvällen, då vi är få som jobbar i butiken.”

En femte grupp av svar som är vanlig är att man vill se att det finns väktare i butiker. Det är rimligt att det finns anställda, utbildade väktare, som har ett särskilt ansvar för säkerheten. Många butiker har väktare, men det gäller inte alla.

En del pekar på väktarnas befogenheter och vill att de ska ses över. Inte minst handlar det om hur väktare och polis bättre ska kunna samverka.

”Det hade känts bättre med vakter i butik o att det fanns poliser i närområdet alltid”
”Veta vart vi ska ringa. Vid överfall vet vi men vid snatteri har vi inte fått någon information om hur vi kontaktar väktare/polis på enklast sätt.”
”Ha väktare som kommer och håller lite extra koll. Ett direkt nummer till polisen så man slipper få plats 196 i kön som sist”

” Att det fanns polis på närmare håll. Ha kontrollanter som kom ofta skulle varit bra gärna på kvällar då personalstyrkan minskar och det vet dom om, dom skall stjäla.”

Behovet av väktare utgår inte bara från att man tycker att det ger en extra säkerhet. Flera av de anställda menar att det inte är en arbetsuppgift som ska skötas av dem. Samtidigt verkar det i viss utsträckning ändå finnas som en arbetsuppgift.

”Vill ha väktare och kameror. Känner mig tryggast när jag jobbar där det finns väktare. På vår arbetsplats är det enbart de anställda som ska agera vakt och polis. Larm vid kassorna och larmade varor vore bra också, så snattare blir skrämda.”



4. Slutord

I denna rapport har vi fokuserat på ett samhällsproblem, stölder och snatterier i butiker. Det som varit i fokus är hur det påverkar de anställdas säkerhet och arbetsmiljö. När man fokuserar på ett problemområde kan bilden bli negativ. Men det finns en styrka i den svenska detaljhandelsbranschen som kan användas för att förbättra såväl säkerhet som arbetsmiljö.

Det är nämligen ett faktum att anställda i detaljhandeln trivs med sina jobb. Det visar såväl forskning som Handels egna medlemsundersökningar. Flera studier har visat att anställda i svensk detaljhandel upplever hög eller mycket hög arbetstillfredsställelse. Ur ett internationellt perspektiv är detta helt avvikande mot de resultat som man får i motsvarande undersökningar från länder som USA, Tyskland, Frankrike, Storbritannien med flera. En orsak som forskningen pekar på är de mer platta organisationer som präglar svensk detaljhandel, där chefer och anställda har en större grad av interaktion och samverkan. (Andersson et al, 2011, Andersson & Tengblad 2009).

Givet detta faktum borde det finnas en god grund för att förbättra de negativa konsekvenserna i arbetsmiljön av att arbeta i utsatthet. Risk för hot och våld, som följer av besvärliga kunder, stölder och snatterier och rån, går att förebygga bättre.

Genom att lyssna in personalens berättelser och upplevelser, skapa samtalsforum och tydliggöra rutiner kan chefer i butikerna förbättra säkerheten och arbetsmiljön. Genom att se över bemanningen, och undvika låg bemanning är det möjligt att minska utsattheten för personalen – och samtidigt minska risken för stölder. Genom att förbättra den lokala samverkan mellan polisen, sociala myndigheter och butiker skulle ett mer effektivt arbetssätt kunna bli verklighet på fler ställen i Sverige.

Handelsbranschen har goda förutsättningar att bli bättre och säkrare. Det är det positiva resultatet av denna enkät, där de anställda fått komma till tals.

Referenser

Andersson, T., Kazemi, A., Tengblad, S. & Wickelgren, M. (2011). *Is retailing inevitably a bleak house? A report with positive findings from Sweden*. In I. Grugulis and Ö. Bozkurt (Eds.), *Retail work*. Palgrave.

Andersson, T. & Tengblad, S. (2009). *Medledarskap: Ledarskap som kollektiv initiativförmåga*. I S. Jönsson & L. Strannegård (red) *Ledarskapsboken*, s. 249-272, Malmö: Liber.

Arbetsmiljöforskning.se, (2013) *Besvärliga kunder blir vardag när varannan anställd hamnar i bråk*, finns tillgänglig på <http://www.arbetsmiljoforskning.se/psykosocial-arbetsmilj%C3%B6/besv%C3%A4rliga-kundbeteenden>, läst den 16 september 2016.

Berggren, C, & Carlén S, *En dålig affär*, Handels rapporter, feb 2016.

BRÅ, *Brott bland ungdomar i årskurs nio*. Resultat från Skolundersökningen om brott åren 1995–2011, 2011.

BRÅ, *Stöld och snatteri*, 2016. Finns tillgängligt på <https://www.bra.se/bra/brott-och-statistik/stold-och-snatteri.html>, läst den 15 september 2016.

Fellesson, M. & Salomonson, N, *Enkätundersökning om jobbiga kunder*, opublicerad presentation april 2016.

Handelsanställdas förbund (Handels 2016a), *Medlemsenkät om stöld och snatteri i butiker*, juni 2016.

Handelsanställdas förbund (Handels 2016b), *Statistik över utbildningen Säker i butik*, 2016.

Leppänen, V, Sellerberg, A. *Besvärliga kundbeteenden. En undersökning om livsmedelsbutiken, bensinstationen och elektronikbutiken*, Handels utvecklingsråd, 2010.

Strömbäck, A, *Pengarna eller livet*, Handels rapporter, dec 2011.

Svensk Handel, *Stölder och annat svinn i Svenska butiker*, 2013.

Svensk Handel, *Svensk Handels undersökning om stöldbrott i butik*, juli 2015.

Nu når du
Handels Direkt
på 0771-666 444

Hos Handels Direkt får du personlig rådgivning i frågor som rör ditt medlemskap, jobbet och arbetslivet. Det kan vara allt från anställningsvillkor, löner, arbetsmiljön, rättigheter och medlemsförmåner till frågor om din medlemsavgift.

Du når Handels Direkt alla vardagar 8-18 på 0771-666 444, oavsett var du bor.



Handelsanställdas förbund