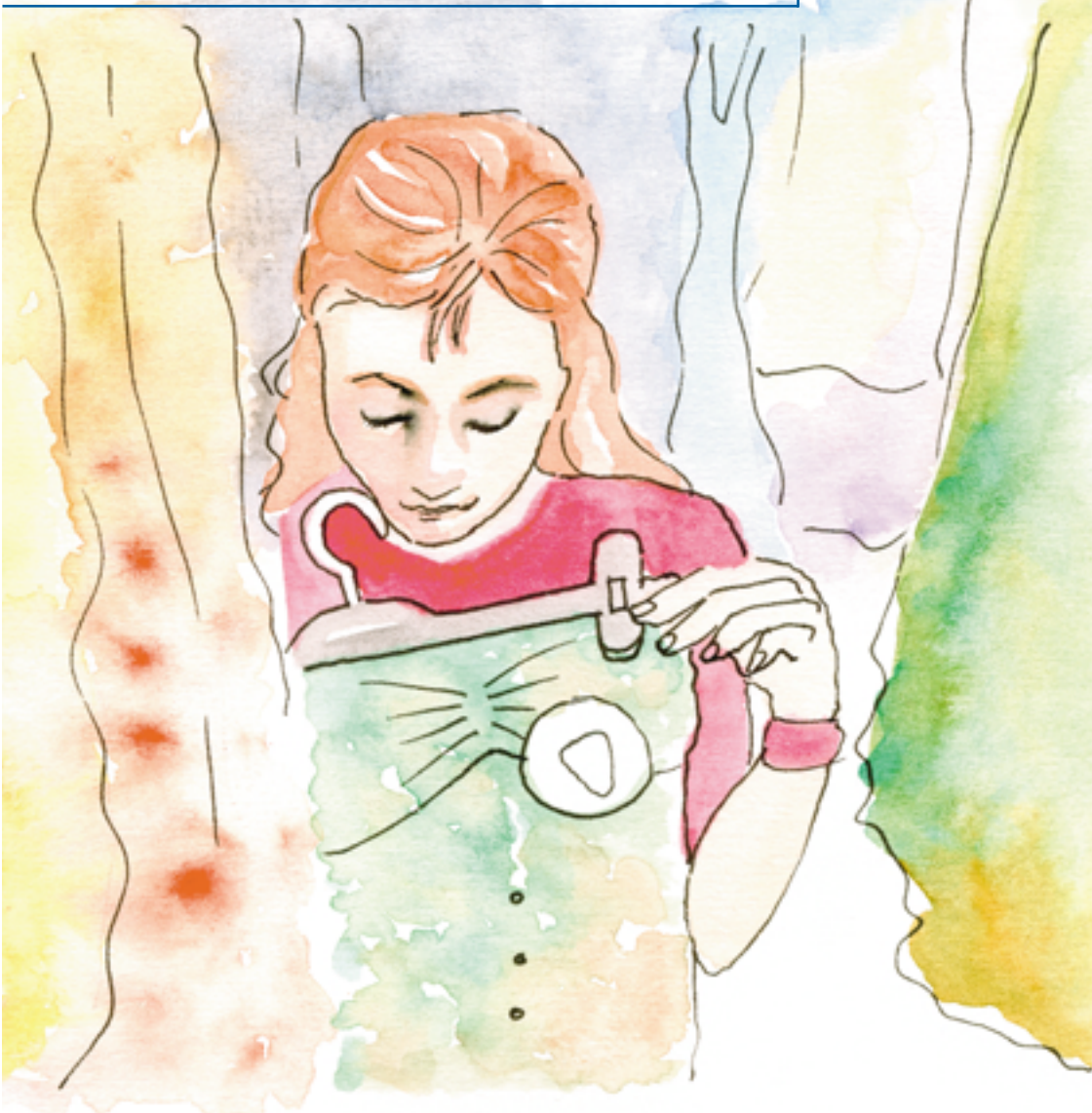


Undgå tyverier i butikker

Kunde-, personale- og leverandørtyverier



Det Kriminalpræventive Råd



**Kunde-, personale- og
leverandørtyster**

Det Kriminalpræventive Råd
Odinsvej 19, 2. sal
DK-2600 Glostrup
Telefon: (+45) 43 44 88 88
Telefax: (+45) 33 43 01 39
dkr@crimprev.dk
www.crimprev.dk

1. udgave
1. oplag
Oplag: 50.000
December 2002
DKR nr.: 01-531-0446

Kreativ opsætning:
MONTAGEbureauet ApS
Tryk:
KAILOW Graphic A/S

Indhold

Undgå tyverier i butikker	4
Butikstyverier	5
Hvordan kan man forebygge butikstyveri?	5
Personalet	5
Indretning og sikring	7
Hvordan håndterer man et butikstyveri?	13
Personaletyverier	16
Hvordan kan man forebygge personaletyverier?	16
Hvordan håndterer man personaletyverier?	18
Andre tyverier	20
Hvordan kan man forebygge andre former for tyverier?	20
Hvordan håndterer man andre tyverier?	23





Undgå tyverier i butikker

Svind kan opstå på mange måder. Nogle af de almindeligste årsager er:

- beskadigede varer,
- manglende kontrol ved varemottagelse og ved kasselinier,
- utilstrækkelig lagerstyring,
- manglende fysisk sikkerhed – eksempelvis hvis døre ud til det fri ikke er låst og der ikke er fysisk adskillelse mellem varemottagelse og varelager,
- fejl i papirgange,

– og endelig det som denne pjecce beskæftiger sig med:

- tyverier – begået af kunder, medarbejdere samt leverandører og håndværkere m.m.

Du vil kunne læse om forskellige former for tyveri i tre kapitler, men da forebyggelsen af de forskellige tyverier har fælles berøringsflader, anbefales det at læse pjecen i sin helhed.

Det Kriminalpræventive Råd

Der kan være mange årsager til svind i butikker. Denne pjecce handler om den kriminelle del af svindet



Butikstyverier

Butikstyveri er når en kunde forlader butikken med en vare, som kunden bevidst ikke har betalt for.

Hvordan kan man forebygge butikstyveri?

Det er altid bedre at forhindre tyverier end bagefter at skulle håndtere et butikstyveri. Det betyder, at man bør overveje, om man i tilstrækkelig grad har personale og/eller sikringsforanstaltninger til at undgå, at butikstyveri overhovedet opstår. Nedenfor er der forslag til, hvor man kan sætte ind:

Personalet

Et synligt, opmærksomt og engageret personale virker altid præventivt og er i høj grad medvirkende til at minimere butikstyverier.

Når kunder opfører sig usædvanligt eller har en mistænkelig adfærd, så er der en god chance for, at de kommer på bedre tanker, hvis personalet henvender sig til dem og spørger om de har brug for hjælp.





Personalet bør derfor være opmærksom på mærkelige episoder og uregelmæssigheder. Det kan f.eks. være, hvis man finder tom eller ødelagt emballage på gulvet. Det kan også være, at der er varer, der pludselig mangler fra montrer eller hylder og som ikke umiddelbart menes at være solgt. Sådanne episoder kan medvirke til, at butikken får sat fokus på, hvad, hvor og hvornår varer forsvinder. Det betyder normalt også, at personalets opmærksomhed overfor butikstyverier rettes mod de områder af butikken, som er mest udsat for butikstyverier eller hvor butikstyen har størst mulighed for at komme varen i lommen eller tasken, uden at blive set – f.eks. i uoverskuelige og “øde” områder af butikken.

Vær også opmærksom på de såkaldte tricktyverier, hvor flere tyve arbejder sammen. Mens den ene fastholder ekspedientens opmærksomhed, benytter de andre lejligheden til at stjæle fra butikken. I sådanne situationer bør man tilkalde en kollega, så man er flere til at have overblik over situationen.





Det er vigtigt at holde orden i forretningen, på lageret og andre steder. Uorden signalerer, at der ikke er styr på tingene. På den måde stiger faren for svind.

Indretning og sikring

Forskellige former for teknisk og elektronisk sikring kan være med til at forhindre butikstyveri, men også den måde, butikken er indrettet på, har betydning.

Varernes placering i butikken

Jo mere eftertragtet en vare er for en butikstyp, jo bedre skal der passes på den. De mest eftertragtede varer bør placeres så tæt på personalet som muligt. Er der bestemte varegrupper, der er meget værdifulde, kan de opbevares bag skranken eller i aflåste montrer. Det er også en god idé at placere attraktive varer væk fra døre og indgange.

Personalets overblik over butikken

Hylder og reoler bør være opstillet så personalet så vidt muligt hele tiden kan overskue butikken og kunderne. Eksempelvis kan reolerne stå på langs i butikken, så man kan se ned langs dem. Står de på tværs af lokalet, kan en butikstyp bedre stikke noget i lommen, uden at det opdages.



Brug af spejle

Et godt værktøj mod butikstyve er de specielle spejle, hvor personalet gennem spejlet fra et baglokale kan se ud i butikken, mens kunden fra den anden side kun kan se sit spejlbillede. Der findes også buede spejle med en vidvinkleffekt. Sådanne spejle kan bruges til at "se om hjørner med", på samme måde som de halvkuppelformede spejle, der kan monteres i loftet. Man skal dog være opmærksom på, at spejlene også kan bruges af tyven til at holde øje med personalet.

Mekanisk sikring

Mekanisk sikring er en fællesbetegnelse for gitre, bure, mon-trer, låse og skabe m.m. Mekaniske sikringsanordninger fast-låser på forskellig måde en vare. Feks. kan en kæde eller vire, der bliver stukket igennem ærmerne i tøj og fastgjort til et sta-tiv, gøre et tyveri besværligt.





Andre mekaniske sikringsanordninger ødelægger eller beskadiger en vare, hvis andre end personalet forsøger at fjerne varen.

Elektronisk varesikring

Elektronisk varesikring advarer personalet om, at en vare er ved at blive fjernet fra et område uden tilladelse.

Der findes flere forskellige slags på markedet, men fælles for dem alle er, at de hylér eller bipper, hvis kunden forsøger at fjerne varen fra butikken, uden at personalet har deaktiveret den.

Det er vigtigt, at personalet nøje ved hvad de skal gøre, når alarmen bliver aktiveret. Da det i travle perioder kan ske, at personalet glemmer at deaktivere en elektronisk sikringsanordning, er det vigtigt, at personalet henvender sig til kunden på



en høflig og korrekt måde. Der er ingen, der synes, det er særlig rart at få andre kunders øjne rettet på sig på grund af en forglemmelse fra personalet.

Systemets pålidelighed er afgørende for, om elektronisk varesikring er effektivt mod tyveri. Det er derfor vigtigt, at man vælger udstyr af høj kvalitet, så f.eks. fejllarmer undgås.

TV-overvågning

Indledningsvis skal man være opmærksom på, at der er en særlig lovgivning, der regulerer privates brug af TV- og videoovervågning. Lovgivningen er løbende til debat og kan derfor hurtigt ændre sig. Det er derfor en god idé at forhøre sig hos brancheorganisationer, fagforeninger eller eventuelt Det Kriminalpræventive Råd, inden udstyret anskaffes.

Overvågning ved hjælp af TV- og/eller videoudstyr kan være et effektivt værktøj mod tyveri, hvis udstyret er af en god kvalitet og i øvrigt bruges hensigtsmæssigt. Slørede og uskarpe billeder har kun en begrænset brugbarhed.

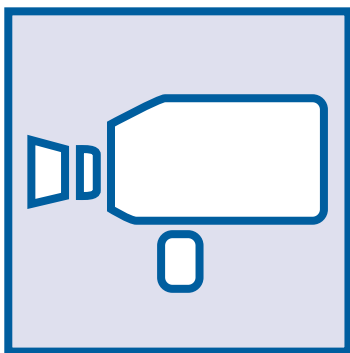
Kameraer bør monteres, så de er rettet mod de steder, hvor risikoen for butikstyveri er størst.

Det er et lovkrav, at der skiltes med, at der bruges TV- eller videoovervågning.

Skilte

Hvis ikke en potentiel tyv kan se, at en butik eller virksomhed har forskellige former for sikring, har den præventive effekt kun en begrænset værdi. Det er derfor en god idé, at man skilte med sine sikringsanordninger. Det betyder dog ikke, at man i detaljer skal beskrive sikringen, da den erfarne tyv kan bruge oplysningerne som en vejledning.

Det er på længere sigt altid en dårlig idé at skilte med en sikring, man ikke har.





Vagter og kontrollanter

Mange større butikscentre, stormagasiner og butikskæder ansætter eksternt vagt- og kontrolpersonale til at holde opsyn med butikkerne. Nogle vagter er uniformerede, og det har en vis præventiv effekt.

Civillklædt kontrolpersonale har ikke på samme måde en direkte præventiv effekt, men kan i højere grad afsløre og pågribe butikstyve.

Det er vigtigt, at det faste personale ser disse eksterne vagter og kontrollanter som et supplement til deres egen kontrolindsats, og ikke ser sig fritaget for selv at være opmærksomme på, hvad der sker i butikken.

Der bør under alle omstændigheder være klare retningslinier for samarbejdet mellem det faste og det eksterne personale. Vær opmærksom på, at eksternt vagtpersonale skal være godkendt af Rigspolitichefen efter loven om vagtvirksomhed.

Hvordan håndterer man et butikstyveri?

Det vigtigste aktiv for en butik er som tidligere nævnt normalt medarbejderne. Det er derfor vigtigt, at personalet véd hvordan de skal forholde sig, når de observerer et butikstyveri eller en mistænkelig adfærd.

Mistænkelig adfærd er det vigtigste signal om, at der er noget galt. Kunder kan virke synligt nervøse, kan vende tilbage til et bestemt område eller have bestemte beklædningsgenstande eller tasker med, som vækker mistanke.

Det kan være vanskeligt konkret at opstille retningslinier for, hvordan man håndterer sådanne situationer, da bemanningen kan variere afhængig af butikstypen. På næste side er dog nogle "standardretningslinier", som er gode at holde sig for øje.

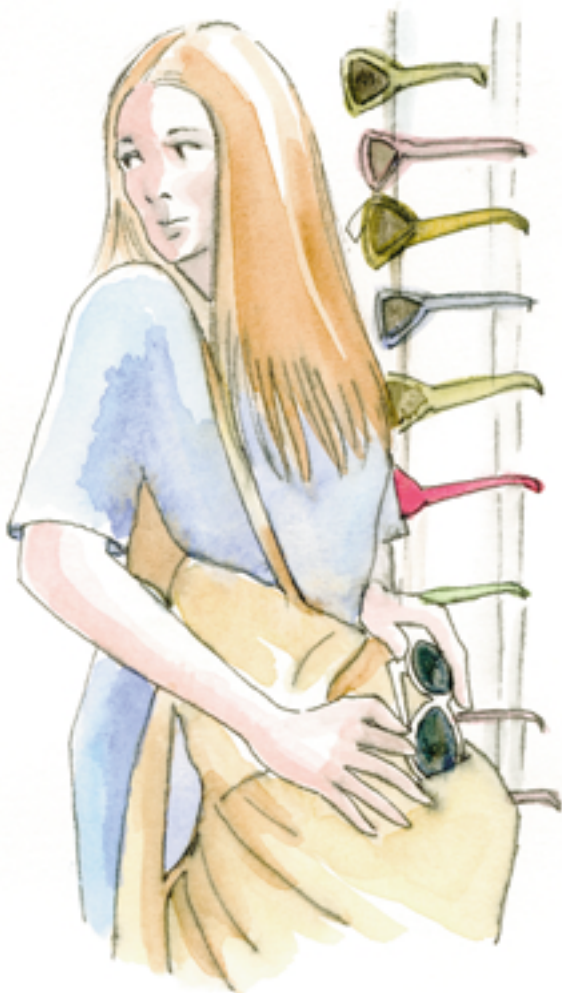


Personalet bør instrueres grundigt om, hvordan de skal håndtere tyverisituationer. Det kan f.eks. være disse retningslinier:

1. Vær sikker på at kunden har forladt den sidste salgskasse, uden at have betalt for varen.
2. Ret diskret – men bestemt og venligt – henvendelse til kunden og oplys om årsagen til henvendelsen. Fortæl at man af diskretionshensyn ønsker at tale med kunden på kontoret eller et andet egnet sted for ikke at vække unødigt opmærksomhed hos andre kunder. Undgå at berøre kunden.
3. Vær under hele forløbet opmærksom på, at der kan være tale om en fejl. En uberettiget henvendelse opfattes hurtigt som krænkende, men hvis man kan forklare, hvad der var mistænkeligt, kan de fleste mennesker normalt godt forstå og acceptere henvendelsen.
4. Vær så vidt muligt altid 2 ansatte, når der skal tales med kunden. Forklar hvad der er observeret, og at det efterfølgende ikke kunne ses at varen blev betalt. Bed kunden om selv at fremvise indholdet af indkøbspose, tasker, lommer etc. Lad være med at visitere eller berøre kunden (kun politiet må visitere og ransage).
5. Kunden må ikke trues/presses til tilståelser.
6. Hvis kunden under samtalen tilstår – og det er aftalt med det lokale politi – kan der udfyldes en særlig anmeldelsesblanket, som sendes til politiet. Man bør udfylde kundens navn efter legitimation.
7. Hvis situationen udvikler sig i kritisk retning (hvis kunden bliver aggressiv eller voldelig) bør politiet straks kontaktes. I sådanne situationer bør man ikke udsætte sig selv eller sine omgivelser for fysisk overlast.
8. Når der er tale om børn, kan det være hensigtsmæssigt at kontakte forældrene frem for politiet.
9. Senile og demente personer bør behandles med konduite.
10. Efter ethvert butikstyveri bør hændelsesforløbet, herunder dato og tidspunkt, skrives ned, da der senere er en mulighed for, at man bliver indkaldt som vidne i sagen.
Husk også at man ikke må gemme personfølsomme oplysninger om kunden (navn, adresse, personnummer o.s.v.).

**Blanketten, der bruges til at anmelde
butikstyveri, kan fås hos:**

**Bording A/S, Turbinevej 4 - 6, 2730 Herlev,
telefon 70 11 50 11.**





Personaletyverier

Personaletyverier er, når en medarbejder tager penge, varer eller andet fra arbejdspladsen, uden at der er betalt for det og uden at det er godkendt af ledelsen

Hvordan kan man forebygge personaletyverier?

I modsætning til butikstyverier kan der ikke på samme måde oplystes redskaber og værktøjer til *specifikt* at forhindre personaletyverier. Når det er sagt, har mange af de tiltag, der retter sig mod butikstyverier, imidlertid også en forebyggende effekt mod personaletyverier. F.eks. kender et kamera ikke forskel på kunder og medarbejdere, og en skjorte med en elektronisk sikring vil bippe, hvis man forsøger at fjerne den fra butikken på uautoriseret vis, uanset om man er kunde eller ansat. Det tilrådes derfor også at læse kapitlet om butikstyverier i denne piece.

Derudover er der en række faktorer, der er værd at være opmærksom på, når det handler om forebyggelse i forhold til tyverier begået af personale. Disse faktorer belyses nærmere i det efterfølgende.

Arbejdsforhold

Dårlige arbejdsforhold fremmer uærlighed. En god forsikring mod dette er at knytte medarbejderne tættere til virksomheden gennem jobforbedring og personaleudvikling. Hvis medarbejderen føler et tæt tilhørsforhold til sin arbejdsplads, vil motivationen til at begå tyveri falde i takt med at "korsånden" stiger. "Man stjæler ikke fra sig selv".

Man kan fremme det gode arbejdsmiljø gennem gode garderobe-, toilet-, kantine- og indeklimaforhold, uddannelsesstilbud og jobrotation. Medarbejdermøder, hvor alle kan komme til orde, fælles fritidsaktiviteter, kulturelle eller festlige arrangementer fremmer sammenholdet og solidariteten med virksomheden.

Det er vigtigt, at enkelte medarbejdere ikke har anledning til at føle sig forfordelt eller uretfærdigt behandlet. Det bør være en naturlig ting, at medarbejderne kan udtrykke uenighed eller beklage sig, evt. via tillidsmand eller samarbejdsudvalg, hvis der er noget, de er utilfredse med. En følelse af forurettelse – og at man “ikke skylder firmaet noget” – kan netop være det, der skal til, for at man falder for en fristelse.





Godter og personalekøb

Der skal sættes faste rammer for, hvad medarbejderne må og ikke må tage på arbejdspladsen. Overskridelser af disse rammer skal forhindres gennem faste kontrolfunktioner og -rutiner. Rammerne og rutinerne skal være kendt af alle – og være fælles for alle. Også ledelsen. Hvor rammerne skal sættes, kan man med fordel diskutere sig frem til på fællesmøder eller i samarbejdsudvalg. Det afhænger selvsagt af, hvad det er for en arbejdsplads. Der kan kompenseres for snævre rammer ved at have personalekøb, rabatordninger, kantineordning og andre fordele.

Husk ved personalekøb altid at udfærdige kvittering med oplysninger om varen, prisen og de øvrige vilkår for handlen – herunder hvem der har ekspederet den.

Konsekvenser og kontrol

Hvordan overskridelser synliggøres og forhindres, vil også afhænge helt af arbejdspladsen, dens medarbejdere, funktionsmåde og produkt. Her kan man benytte sig af den ekspertise, der findes på markedet: brancheforeninger og faglige organisationer kan stille oplysninger og erfaring til rådighed. Kontrollen af forholdene skal skræddersys til arbejdspladsen. Den skal så effektivt som muligt kunne hindre tyverier, samtidig med at alle skal kunne leve med den. Det er en god idé, at sikringsmetoder og kontrolrutiner drøftes med alle personalegrupper. De må ikke være ydmygende eller generende.

Videoovervågning bør kun benyttes under ganske særlige omstændigheder.

Den ideelle kontrol er kendetegnet ved, at den er effektiv, samtidig med, at den glider umærkeligt ind i arbejdspladsens hverdag.

Hvordan håndterer man personaletyverier?

Personaletyverier kan sjældent forhindres hundrede procent, uden at det går ud over arbejdsglæden; og så gør sikkerheden



måske mere skade end gavn. Man må derfor indstille sig på, at det – trods gode intentioner – kan gå galt ind imellem.

- Det kan ske, at man konstaterer et pludseligt eller gentagent svind, uden at mistanken kan rettes mod bestemte personer.
- Det kan ske, at en eller flere medarbejdere giver anledning til mistanke, uden at man kan pege på konkrete overtrædelser.
- Eller det kan ske, at en person gribes på fersk gerning.

Hver af disse tre situationer kræver forskellige løsninger, der må tilpasses den konkrete situation. Brancheforeninger og faglige organisationer kan evt. hjælpe med løsningsforslag.

Hvis personaletyverier alligevel sker, må man overveje situationen grundigt og ikke handle overilet.

Skal politiet involveres?

Hvis man konkret står over for et tyveri, må man i den enkelte sag overveje, hvordan der bør reageres. Hvis der er flere tilfælde som ligner hinanden, bør der eventuelt indføres en fast fremgangsmåde.

Det bør i den forbindelse huskes, at når tyveriet er anmeldt til politiet, er det politiet og anklagemyndigheden, der bestemmer, hvad der videre skal ske. Virksomheden og den ansatte har ikke længere nogen indflydelse på forløbet.

Virksomheden må dog tage stilling til, om situationen er så grov en tilsidesættelse af ansættelsesforholdet fra medarbejderens side, at tilliden er brudt og samarbejdet derfor skal ophøre. Det vil mange gange være tilfældet, men det er vigtigt at søge den fornødne professionelle bistand, inden virksomheden opsiger eller bortviser medarbejderen.



Andre tyverier

“Andre tyverier” er betegnelsen for tyverier, der begås af gæster og samarbejdspartnere, der har et ærinde i butikken – f.eks. leverandører, håndværkere og rengøringsfolk.

Også i dette kapitel er der fælles berøringsflader med de to foregående (om butikstyverier og personaletyverier). Det tilrådes derfor også at læse disse kapitler.

Hvordan kan man forebygge andre former for tyverier?

Leverandører og andre besøgende skal selvfølgelig modtages i en gæstfri og afslappet atmosfære, men dette må ikke føre til at man slækker de rutiner, der forhindrer tyveri.

Udarbejd derfor skriftlige retningslinier for besøgendes færden i virksomheden, og gør alle besøgende bekendt med disse (hæng f.eks. retningslinierne op synlige steder ved varemottagelsen).

Porte, yderdøre og andre adgangsveje til varemottagelsen /lageret bør være forsvarligt sikrede, låste eller bemandede. Sæt eventuelt en klokke op, så virksomhedens personale opdager, at der er besøg.

Varemottagelse, varelager og salgslokale bør være fysisk adskilt.

Der bør altid være en medarbejder til stede ved varemottagelse og returnering af varer.

Hvis konsulenter eller andre selv fylder varer ind i butikken, bør der være en medarbejder til stede eller streng kontrol med, hvad der går ind og ud af varer.

Følgesedler bør afstemmes, før der kvitteres for modtagelsen.

Check altid colliantal, vareart, pris og evt. rabatter.

Hvis følgesedlen mangler, bør der straks laves en erstatningsfølgeseddel, som chaufføren/repræsentanten fra leverandøren og medarbejderen kvitterer på.

Lad aldrig varer, som er modtaget, stå ubevogtet på læsserampen eller uden for forretningen.

Beskadigede varer bør noteres regnskabsmæssigt med det samme og fjernes fra varemodtagelsen.

Lav en erindringsaftale, der blandt andet tager højde for, om lovede kreditnotaer for f.eks. beskadigede varer modtages.

Sørg altid for, at der er ryddeligt i varemodtagelsen.





Hold personalemøder, hvor svindproblemer diskuteres åbent, og hvor retningslinier/regler bliver diskuteret og fastlagt. Husk at orientere nye medarbejdere.

Tal åbent om tyveri og svind, og lad medarbejderne komme med ideer eller metoder til at undgå dette.
Før kontrol med nøgler, som er udleveret til butikken, varemodtagelsen og varelageret.

Ind- og udgangskontrol er en god præventiv foranstaltning.

Det kan også have en præventiv effekt at registrere besøgendes ankomsttidspunkt, ærinde, og hvornår butikken forlades.

Besøgende kan eventuelt udstyres med et gæstekort og samtidig orienteres om retningslinierne for færden i virksomheden.

Skab respekt om reglerne og overhold dem selv.

Brancheorganisationerne kan kontaktes, hvis der er brug for mere vejledning.

Hvordan håndterer man andre tyverier?

Vær så vidt muligt to medarbejdere, når den besøgende bliver gjort bekendt med brud på forretningsgange/tyveri.

Tyveri bør altid meldes til politiet, medmindre helt særlige forhold taler imod det.

Den pågældendes overordnede bør altid orienteres. Stram efterfølgende op på rutiner eller forretningsgange, så lignende episoder i fremtiden undgås.



Svind i butikker kan skyldes mange forhold. Denne pjece handler om den kriminelle del af svindet, nemlig tyverier begået af kunder, personale og leverandører. I pjecen kan man få gode råd om forebyggelse og håndtering af tyverierne.



Det Kriminalpræventive Råd

Odinsvej 19, 2. sal
DK-2600 Glostrup
Telefon (+45) 43 44 88 88
Telefax (+45) 33 43 01 39
dkr@crimprev.dk
www.crimprev.dk

