



Butikskontrollantens arbetsmiljö 2011

Djupintervjuer, nulägesbeskrivning
och förbättringsförslag

BYA.ARBETSMILJÖ

BYA Arbetsmiljö – Butikskontrollantens arbetsmiljö 2011

Text: Mikael Bron (red), Björn Breivik, Yazdan Jazayeri, Eric Lindström, Jonas Schöld, Stefan Törneberg

Intervjuer och textredigering: Nils Östergren – nilsostergren.se

Copyright: BYA Arbetsmiljö, William Rosborg och författarna, Materialet får användas, dock skall källan anges.

Foto: Framsida; Lucas Brikho (foto) Karolina Herrera (retuschering)

övriga fotografier, om inget annat anges, Eddie Granlund

Illustrationer, layout och original: Mikael Bron

Tryck: Sjuhäradsbygdens Tryckeri

Butikskontrollantens arbetsmiljö 2011

Djupintervjuer, nulägesbeskrivning och förbättringsförslag

BYA arbetar inom tre områden: Utbildning, arbetsmiljö och information. Vi utvecklar och bygger både väktaryrket som branschen, genom samarbete mellan olika intressenter.

Vi är branschens kunskapscentrum med ett brett kontaktnät av organisationer, media, myndigheter och beslutsfattare. Därmed kan vi förmedla snabb och saklig information om branschens alla verksamheter.

A:et i BYA står för arbetsmiljö

Allt fler inser betydelsen av en god arbetsmiljö och att detta skapar välmående företag med välmående medarbetare. Med rätt förutsättningar för att utföra arbetet skapas en god kvalitet och därmed också en bra lönsamhet.

I bevakningsbranschen vill vi arbeta långsiktigt och förebyggande för att skapa en god arbetsmiljö som gör att de anställda stannar kvar i branschen, utvecklas och mår bra både psykiskt och fysiskt.

Innehåll

Innehåll	4
Sammanfattning	6
Abstract	7
1. Bakgrund	8
1.1 Vad är en butikskontrollant?	8
1.2 Utredningsrapport från 2004	8
1.3 Åhlénsfallet 2003	9
2. Projektets uppdrag och syfte	9
2.1 Projektgruppens sammansättning	9
2.2 Målgrupp	10
2.3 Avgränsning	11
3. Tillvägagångssätt	11
3.1 Nulägesuppdateringar av tidigare förslag	11
3.2 Djupintervju	11
4. Statistisk över hot och våld mot väktare	12
4.1 Arbetsmiljöverkets statistik över allvarliga tillbud	12
4.2 Väktaryrket i jämförelse med andra yrken	14
4.3 AFA Försäkrings rapport över arbetsskador	14
4.4 Jämförelse med andra väktartjänster	15
5. 2004 års slutsatser och rekommendationer – vad har hänt?	16
5.1 Kvalitetssäkring	16
5.2 Lag (1974:191) om bevakningsföretag	17
5.3 Snattefonen	18
5.4 Skyddsväst samt knivskyddshandskar	19
5.5 Kommunikationsutrustning med teknisk lösning att snabbt kalla på hjälp	20
5.6 Merutbildning	20
5.7 Ensamarbete	21
5.8 Expanderbatong	22
5.9 Utrymme för gripna personer	23
5.10 Riskbedömningar	24
5.11 Arbetsmiljöverket	26
5.12 Legitimationskort	27
6. Metodbeskrivning djupintervju	28
7. Intervjusammanställning	29
7.1 Krav, kontroll, ansvar och skuld	29
7.2 Kunden	33
7.3 Relationer, sammanhållning och bemanning	35
7.4 Hot och våld	38
7.5 Belönings- och bestraffningssystem	42
7.6 Psykiska och fysiska påfrestningar	47
7.7 Skyddsutrustningens betydelse	50
7.8 Överfallslarm	54
7.9 Bemanning	57
8. Ett fempunktsprogram för att förbättra butikskontrollantens arbetsmiljö	60
Litteraturreferenser	62

**- Jag lärde mig redan första gången
jag åkte på stryk att det är viktigt att rapportera
- för att det gjorde att
det förändrade hur vi arbetar.**

BK5 kvinna

Sammanfattning

Att arbeta som väktare är Sveriges näst farligaste jobb efter polisyrket, sett till risken för att drabbas av hot eller våld. Bland de olika väktartjänsterna hamnar de civilklädda butikskontrollanterna på första plats.

Mycket tyder på att gripande av snattare som egentligen ska vara ett medel för minskat svinn istället blivit ett självändamål. Det märks inte minst på hur tjänsten marknadsförs. Antalet anmälda snatterier har dessutom ökat de senaste åren. En av frågeställningarna i rapporten är därför om det verkligen finns ett samband mellan antalet gripna snattare och ett minskat svinn, en annars vedertagen sanning utan vetenskapliga belägg. Denna "sanning" leder ofrånkomligt till konfrontation, hot och våld.

Bevakningsbranschen är en central aktör i det brottsförebyggande arbetet inom handeln och det är fullt möjligt att dagens butikskontrollanter skulle kunna användas på ett effektivare sätt om man skulle omvärdera synen på effektiviteten av dagens gripfokusering. I väntan på en förändrad syn kommer butikskontrollantsyrket fortsättningsvis vara en utsatt yrkesgrupp i synnerhet då en del av problemen på många håll hänför sig till bristande rutiner, skyddsutrustning och inte minst kunskaper om dessa.

Sammanlagt presenteras därför ett trettiotal förslag som kan förbättra butikskontrollantens fysiska och psykosociala arbetsmiljö. Förslagen har tagits fram gemensamt av arbetsgivare och arbetstagare och grundar sig på djupintervjuer med både kontrollanter, arbetsgivare, skyddsombud.

Utdrag ur intervju med butikskontrollant:

– Arbetsuppgiften är ju att ingripa mot snattare och tjuvar. Ingripande kan innebära avvärijande eller gripande men i tio fall av tio väljer man ju gripande. Jag vet kollegor som avstår men jag kan tycka att de borde byta yrke.

BK1 man

Utredningsrapporten avseende butikskontrollanters arbetsmiljö från 2004 finns att ladda hem på www.bya.se

1. Bakgrund

Enligt Brottsförebyggande rådet anmäldes år 2009 ca 54 000 tillgreppsbrott i butik och året därpå drygt 64 000. Dessa utgör enligt BRÅ endast mellan 5 och 10% av det totala antalet snatterier och stölder som¹ begås i butiker. Mörkertalet är därmed mycket stort. De flesta av tillgreppsbrotten utgörs av snatterier som är en form av stöld men med ett belopp som understiger 1 000 kr. Även om snatteribrott anses vara en mindre allvarlig brottslighet blir den ackumulerade kostnaden för brotten otroligt hög, både för handeln och för de rättsvårdande myndigheterna.

1.1 Vad är en butikskontrollant?

Butikskontrollanter kan både vara civilklädda eller uniformerade. De uniformerade kontrollanternas uppgift är, i likhet med de flesta andra väktartjänsterna, att arbeta förebyggande. Detta uppnås genom att vara synlig och på så sätt avskräcka personer från att begå brott så som snatteri och stöld i butiken som de bevakar. I de fall en uniformerad kontrollant bevittnar ett brott så kan denne även välja att ingripa mot det.

De allra flesta butikskontrollanter är dock civilklädda för att kunna smälta in bland butikens kunder och därigenom kunna observera dessa utan att väcka uppmärksamhet. Butikskontrollanten letar efter indikationer hos personer som tyder på att ett tillgrepp kommer att ske och håller uppsikt tills antingen ett tillgrepp sker eller misstankarna visar sig vara felaktiga. Om ett tillgrepp sker kan butikskontrollanten avvärja brott genom att ge sig till känna, men förväntas i regel gripa den misstänkte. Om det finns uniformerade väktare eller ordningsvakter kan dessa hjälpa butikskontrollanten.

Ovanstående beskrivning baseras bland annat på hur de fem största bevakningsföretagen marknadsför tjänsten. I samtliga fall framgår tydligt att syftet med den civilklädda butikskontrollanten är att gripa snattare. I denna rapport kommer vi lyfta fram nackdelarna med en sådan definition.

1.2 Utredningsrapport från 2004

Bevakningsbranschens Yrkes- och Arbetsmiljönämnd, BYA genomförde under 2004 ett projekt som syftade till att undersöka butikskontrollanternas arbetsmiljö. Avsikten var att utreda branschens möjligheter och problem med butikskontrollanttjänsten.

Projektgruppen bestod av en partssammansatt arbetsgrupp med representanter från BYA:s medlemsföretag och arbetstagarrepresentanter från Svenska Transportarbetareförbundet som organiserar väktarna. Gruppens huvuduppgift var att producera en rapport med förslag om hur man skulle kunna skapa en lönsam butikskontrollanttjänst av hög kvalitet som utförs i en sund, säker och utvecklande miljö.

Resultatet av arbetet presenterades samma år i rapporten Bevakningsbranschens Yrkes- och Arbetsmiljönämnds utredningsrapport gällande butikskontrollanter. Rapporten innehöll 11 förslag till åtgärder för att förbättra arbetsmiljö, lönsamhet och kvalitet i samband med handelsrelaterade bevakningstjänster

1. L. Ekström (red) (2008), Brå.

1.3 Åhlénsfallet 2003

Rapporten från 2004 bör läsas i ljuset av den allvarliga incident som inträffade på varuhuset Åhléns City i Stockholm den 11 februari 2003. En misstänkt snattare som skulle gripas av tre väktare (varav två tjänstgjorde som ordningsvakter) gick till motangrepp med kniv. En av väktarna dödades och de andra skadades allvarligt. Ingen av de inblandade bar skyddsvästar.

Händelsen fick stor uppmärksamhet i medierna och ledde till att Arbetsmiljöverket genomförde en haveriutredning. Utredningen utmynnade att väktarnas arbetsmiljö, bristande skyddsutrustning och rutiner kritiserades. Den innehöll även förslag om hur man skulle kunna förbättra väktarnas arbetsförhållanden. BYAs utredningsrapport som kom året därpå speglade i flera fall dessa slutsatser. Tack vare den unika kunskap som branschen har om sin verksamhet, kunde ytterligare risker och problem med civila handelstjänster identifieras. Detta ledde fram till de elva förbättringsförslag som denna rapport ger en nulägesbeskrivning av.

2. Projektets uppdrag och syfte

Sedan den ursprungliga rapporten presenterades har nu sju år förflutit och ett par allvarliga incidenter till (lyckligtvis utan dödlig utgång) har hunnit inträffa. År 2010 gav därför styrgruppen för BYA/Arbetsmiljö följande uppdrag till projektgruppen:

1. Kartlägg och statistiskt redovisa förekomsten av våld/hot om våld, förhållanden och trender inom handelsrelaterade tjänster, med fokus på de civilklädda butikskontrollanterna.
2. Redovisa vilka av den ursprungliga projektgruppens förslag som har genomförts i sådant fall vilken effekt de har fått.
3. Beskriv hur butikskontrollanternas arbetsmiljö och förutsättningar har förändrats sedan den ursprungliga rapporten skrevs 2004.
4. Föreslå nya åtgärder i syfte att förbättra kvalitén och arbetsmiljön för handelsrelaterade bevakningstjänster.

Projektets övergripande uppgift är att skapa en intressant och läsvänlig rapport som inbjuder till fortsatta undersökningar och diskussioner avseende butikskontrollanternas arbetsmiljö.

2.1 Projektgruppens sammansättning

Projektgruppen har bestått av:

- Stefan Andreasson, HSO, G4S
- Björn Breivik, RSO, Sv. Transportarbetarförbundet
- Mikael Bron, Projektledare, BYA
- Yazdan Jazayeri, Planeringschef, Addici Security
- Peter Johansson, Driftchef, G4S
- Eric Lindström, Chef Avd. Handel, Securitas
- Jonas Schöld, Driftchef, G4S
- Stefan Törneberg, RSO, Sv. Transportarbetarförbundet

Projektgruppen har haft regelbundna protokollförda möten under hösten 2010 och våren 2011.

Utdrag ur Arbetsmiljöverkets haverirapport:

”En tisdagskväll i februari upptäckte en butikskontrollant på Hemköp att en mansperson tog varor och gick ut genom en obe-mannad kassa utan att betala.

Ordningstvakterna grep tag i mannen. Mannen gav då den ene ordningstvakter en ”skalle” som träffade honom i ansiktet och medförde att han föll till marken.

Mannen knivhögg sedan den andre ordningstvakter, som senare avled av sina skador. Därefter sprang mannen från platsen, men återvände och började jaga den ”skallade” ordningstvakter och knivhögg även denne samt butikskontrollanten, som försökt gömma sig bakom några bilar.

Dom föll i Stockholms Tingsrätt den 28 maj 2003, varvid gärningsmannen fälldes till ansvar för bla mord och försök till mord”.

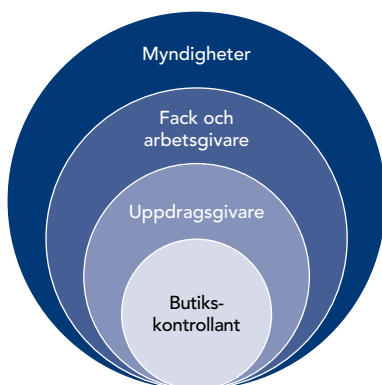
Källa: AV Utredningsrapport 2004:1

Utdrag ur Arbetsmiljölagen (1977:1160) 1 kap. 1 a §

Arbetsgivare och arbetstagare skall samverka för att åstadkomma en god arbetsmiljö.

Utdrag ur Regeringens proposition 1976/77:149 om arbetsmiljölag m m

En annan viktig typ av faktorer utgörs av de organisatoriska och sociala förhållandena på arbetsplatsen, tex arbetsuppgifternas innehåll och möjligheterna till kontakt, samarbete, inflytande och personlig utveckling. Mellan nämnda faktorer sker ett samspel. Den fysiska miljön ger ramen för den sociala och samtidigt påverkas den fysiska miljön av värderingar och anspråk hos dem som arbetar där. Gemensamt bildar alla dessa typer av faktorer det totala sammanhang i vilket arbetet bedrivs.



Figur 1
Butikskontrollantens arbetsmiljö påverkas av flera intressenter.

Tre av projektmedlemmarna, E. Lindström, S. Törneberg samt S. Andreasson, ingick i projektgruppen bakom BK-rapporten 2004. Tack vare det har projektet fått en naturlig kontinuitet och överlappning som varit till stor nytta. Utgångspunkten för gruppens samtal har varit en samsyn kring att butikskontrollanter är en särskilt utsatt yrkesgrupp vars förbättrade arbetsmiljö gagnar samtliga parter.

Projektgruppen har haft två huvudsakliga arbetsuppgifter. Dels att följa upp åtgärdsförslagen i den ursprungliga rapporten och fastställa läget idag dels att tillföra den nya rapporten en utredning av butikskontrollanternas psykosociala arbetsmiljö, något som rapporten från 2004 inte alls berörde. I dåvarande rapport låg istället fokus främst på teknik och lagregleringar.

För att få ett så både inträngande och allsidigt resultat som möjligt av den senare delen valde gruppen att genomföra undersökningen med djupintervjuer. Gruppen utarbetade ett underlag för frågor och tog genom egna kontakter fram förslag på intervjupersoner. Dessa var yrkesverksamma butikskontrollanter, chefer med erfarenhet av att sälja butikskontrollanttjänster, kunder och skyddsombud.

Frilansskribenten Nils Östergren anlätades för att genomföra intervjuerna. Nils har lång erfarenhet av att genomföra intervjuer publicerade i tidningar, tidskrifter och böcker. Tack vare projektgruppens sammansättning av både arbetsgivare och arbetstagare har synergieffekter uppstått sig som lett fram till de konkreta idéer, förslag och frågeställningar som denna rapport bygger på.

2.2 Målgrupp

Arbetsmiljön för butikskontrollanten påverkas inte bara av arbetsgivaren. Kunden – i vars lokaler butikskontrollanten är verksam – har i mycket hög grad inflytande på butikskontrollantens arbetsförhållanden. Vidare har fackförbund och skyddsombud, som ska samverka med arbetsgivaren och kontrollera arbetsmiljön, en stor inverkan. Även den enskilde butikskontrollanten har till viss del möjligheter att själv påverka sin arbetsmiljö. Rapporten innehåller därför flera resonemang och idéer kring butikskontrollantens arbetsmiljö som är tänkvärda vare sig läsaren är butikskontrollant, bevakningsbolagsförestandare, skyddsombud, köpare av butikskontroll, tjänsteman vid en myndighet eller helt enkelt en nyfiken privatperson.

2.3 Avgränsning

Att väktare i stor utsträckning blir föremål för våld eller hot om våld är välkänt inom bevakningsbranschen². Yrket hamnar på andra plats efter polisen i försäkringsorganisationen AFA Försäkrings årliga statistik över allvarliga arbetsskador i yrkeslivet. Utsattheten skapar ett flertal frågor som var och en i sig är av intresse att lägga resurser på. Alla undersökningar behöver av ekonomiska och praktiska skäl avgränsas. Därför har projektgruppen hållit sig strikt till uppdragsbeskrivningen. Dock pekar vi avslutningsvis på några delområden som vi tror bör utredas närmare i framtiden.

2. AFA Försäkrings rapport 2009 samt 2010

3. Tillvägagångssätt

3.1 Nulägesuppdatering av tidigare förslag

En av projektgruppens huvuduppgifter har varit att gå igenom de åtgärdsförslag som räknats upp i rapporten från 2004 samt att redogöra för vilka av dessa som genomförts och på vilket sätt. Vissa genomförda åtgärder åskådliggörs med uttalanden från djupintervjuerna.

Åtgärdsförslag som inte har genomförts följs i vissa fall av en kort orsaksanalys. Där det är möjligt har nya infallsvinklar formulerats om hur förslagen skulle kunna genomföras, ibland med intervjuцитat som kan väcka nya tankar och idéer.

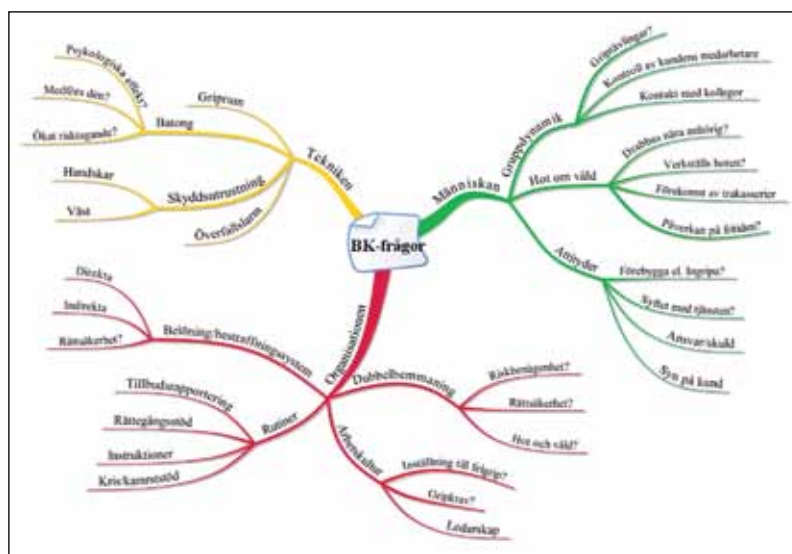
3.2 Djupintervju

Projektets huvudsakliga uppgift har varit att utarbeta frågeställningar i syfte att inventera butikskontrollanters, arbetsledares, säljares, skyddsombuds och kunders syn på kontrollantens arbetsmiljö. Ett viktigt mål har varit att undersöka något som tidigare inte fått särskilt mycket uppmärksamhet – butikskontrollantens psykosociala arbetsmiljö. Framförallt har fokus legat på att lyfta fram tendenser, tankar och trender som är intressanta ur ett arbetsmiljöperspektiv.

Denna typ av frågeställningar är oftast olämpliga att undersöka med kvantitativa metoder så som enkäter eller telefonintervjuer med i förhand fastställda frågor. Istället anlätades en utomstående journalist med erfarenhet av arbetsmiljöfrågor för att genomföra längre kvalitativa intervjuer med de olika intressenterna enligt figur 2.

Nackdelen med denna typ av undersökningar är att de är kostsamma och därmed blir intervjuunderlaget begränsat till ett fåtal personer. Det i sin tur leder till att rapporten inte kan göra anspråk på några generella slutsatser. Å andra sidan är det inte heller det som är avsikten med denna typ av undersökning. I denna typ av undersökningar är uppfattningarnas mångfald snarare än deras frekvens man är ute efter vilket stämmer väl överens med projektgruppens syn på metodvalet³.

Projektgruppen fastslog tidigt att intervjuernas frågeställningar skulle omfatta ett helhetsperspektiv på människa, teknik och organisation i samverkan. Därför togs det fram flera tankekartor med centrala frågeställningar. Dessa användes senare som en stomme i intervjuerna. På så sätt fanns frihet för intervjupersonerna att prata om det de ansåg relevant för arbetsmiljön men innanför en yttre ram av frågekategorier. Det gjorde att projektgruppen kunde få fram olika personers perspektiv på samma frågekategori.



Figur 2

Bilden föreställer en förenklad tankekartor som användes som stöd för minnet inför intervjuer med butikskontrollanter.

3. Mikael Lindholm (Red) (2006)

Utdrag ur Arbetsmiljöförordningen (1977:1166) 2 §

Har olycksfall eller annan skadlig inverkan i arbete föranlett dödsfall eller svårare personskada eller samtidigt drabbat flera arbetstagare, skall arbetsgivaren utan dröjsmål underrätta Arbetsmiljöverket. Detsamma gäller vid tillbud som har inneburit allvarlig fara för liv eller hälsa.

4. Statistiskt över hot och våld mot väktare

En av projektets deluppgifter har varit att redovisa förekomsten av våld eller hot om våld mot butikskontrollanter i handeln. Uppgiften har delats in i två delområden, antal tillbud respektive antal arbetsskador.

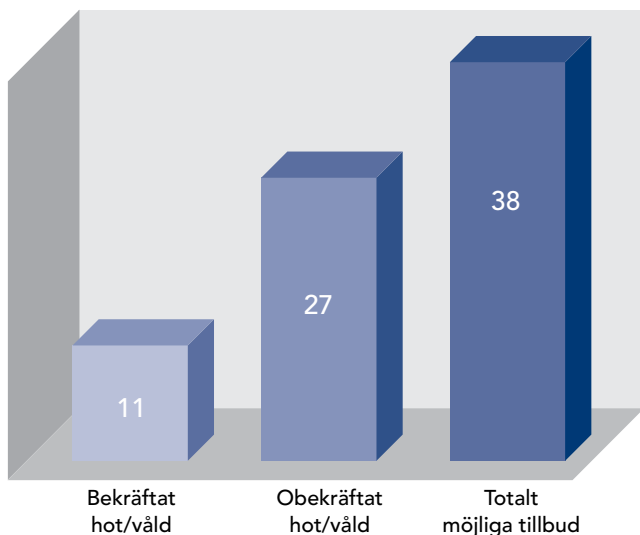
4.1 Arbetsmiljöverkets statistik över allvarliga tillbud

Ett tillbud definieras av Arbetsmiljöverket som

en oönskad händelse som kunnat leda till ohälsa eller olycksfall⁴.

Tillbud som har inneburit allvarlig fara för liv eller hälsa måste enligt 2 § i arbetsmiljöförordningen anmälas till Arbetsmiljöverket. Det är arbetsgivarens skyldighet att göra anmälan men det förutsätter i sin tur att den enskilde butikskontrollanten först själv rapporterar tillbudet till arbetsgivaren. Tillbudsstatistiken som redovisas nedan är hämtad från Arbetsmiljöverkets register. Ett problem i sammanhanget är vad som menas med allvarlig fara. Under intervjutillfällena har framkommit att det som kan upplevas som en allvarlig fara för en butikskontrollant kan lämna dennes kollega helt oberörd.

Tabell 1. Inrapporterade tillbud av hot och våld mot butikskontrollanter.



I tabellen redovisas ett årsgenomsnitt över antal tillbud som rapporteras till Arbetsmiljöverket.

Arbetsmiljöverket för ej statistik över hot och våldstillbud fördelat över verksamhetsslag så som exempelvis butikskontroll. Men, tack vare de noteringar som ibland görs i anteckningsfälten i statistiken, är det möjligt att bekräfta 27 fall av våld och 6 fall av hot mot butikskontrollanter under perioden 2008-2010. Medräknat de fall där det är okänt vilken typ av väktare som varit utsatt blir antalet hot 49 och våld 33. Det ger i snitt som mest 38 tillbud per år vilket tillsammans med de bekräftade och obekräftade fallen redovisas i tabell 1⁵.

Under 2004-2007 godkändes 70 arbetsskador som skett i samband med att väktare gripit en snattare i butik, alltså ca 15-20 fall per år. Enligt AFA Försäkrings statistik går det inte att utläsa någon ökning senare år.

Utdrag ur Arbetsmiljöhandbok BYA:

Arbetskada är en gemensam benämning för arbetsolycksfall, färdolycksfall, arbetssjukdomar och smitta.

Med utgångspunkt i Heinrichs tillbudspyramid (även kallad isbergstein), som stadgar att det på 300 tillbud inträffar ca 30 mindre skador och en större katastrof, kan man göra en uppskattad beräkning av antalet tillbud som borde rapporterats in, se figur 5. Detta genom att låta de 15-20 allvarliga fallen per år motsvara de mindre skadorna och dödsfallet på Åhléns 2003 som katastrof. En enkel beräkning ger då för handen att antalet (inrapporterade) tillbud borde var närmare 150-200 per år mot dagens 38 fall.

4. Arbetsmiljöverket (2009), ADI 306

5. Ngr 80, Säkerhetsverksamhet, 2008-2010, HOT och VÅLD (Specialbeställd statistik från AV)

Intervjuerna med butikskontrollanterna visar att det råder fullständig enighet bland de tillfrågade om att inte alla sådana tillbud blir anmälda. Andra tror inte att underrapporteringen är fullt så stor, men en försiktig sammanvägning av svaren i den här mycket begränsade undersökningen skulle ändå kunna leda till uppfattningen att närmare hälften inte rapporteras. Samtidigt måste man hålla i minnet att de tillfrågade drar gränsen olika för vad som bör anmälas. Butikskontrollanterna säger att underrapportering kan hänga samman med att de har vant sig vid en viss nivå av hot och våld. Men det finns fler orsaker:

– Jag har skrivit två rapporter på nio år. /.../ Men då skulle vi ju inte få göra annat än rapportera. /.../ På en del objekt sitter formulären i pärmar och det är jätteenkelt att skriva dem... så är det gjort. Och alla vet att de ska göra det. BK4 kvinna

– För min del handlar det mycket om lathet men jag vet också kollegor som helt enkelt inte får till det med alla papper. Enklare rutiner med färre steg skulle underlätta. BK1 man

– Många gånger vi anmäler ett olaga hot så läggs det ner. Det är svårt att bevisa, ord står mot ord och blir det åtal så klarar de sig oftast ändå för att – och det får vi höra direkt i rätten – vi ska tåla det här. Jag kan förstå att det ska vara så men det gör att vi tröttnar. BK5 kvinna

– Ja, man väljer ju vilka man går på. Det har hänt att jag har backat för jag vet att jag får ett helvete om jag börjar bråka. /.../ Man ser dem inte ens. BK5 kvinna

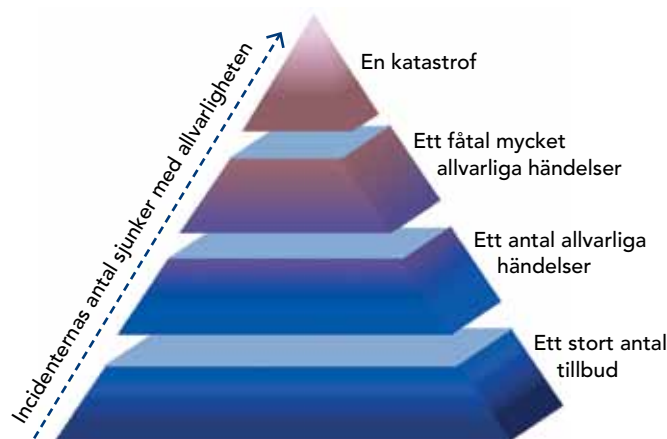
En av de intervjuade säger att gränsen för att göra en polisanmälan går vid fysiska skador, men att det också beror på situationen. Det förekommer också att hot känns så allvarliga att man avstår från att anmäla. Några av butikskontrollanterna stöder idén om en rutin som innebar att man kan ringa kontoret direkt efter en händelse, beskriva den och senare få en rapportutskrift för granskning, rättning, komplettering och underskrift. En butikskontrollant vill också se en attitydförändring:

– Det är många som tycker att det är det här man får vänta sig i branschen, men jag har inte skrivit på något kontrakt där det står att jag ska bli ofredad på jobbet, att jag ska tåla det. Aldrig i livet. Om en som arbetar på kontor tycker att det är obehagligt att bli antastad så kan jag också tycka det, även om jag är bk. BK6 kvinna

4.2 Väktaryrket i jämförelse med andra yrken

Av tabell 2 går att utläsa att väktare löper näst högst risk att drabbas av ett arbetsolycksfall till följd av hot, våld eller rån.

Kvinnliga butikskontrollanter står för en tredjedel av skadorna. Huruvida detta är proportionerligt till antalet kvinnliga kontrollanter är i dagsläget okänt då det saknas uppgifter över detta.



Figur 3

Bilden föreställer den sk Isbergsteorin som här visar sambandet mellan antalet tillbud och katastrofer.

Rättspraxis avseende rätt för vissa utsatta grupper att tillerkännas kränkningsersättning.

HD har i flera rättsfall (se exempelvis NJA 1994 s 395) uttalat att en polisman måste vara beredd på att mötas med visst våld och ha en större mental beredskap inför detta än andra. Ersättning för lidande kan inte utgå vid varje våldshandling utan en undre gräns måste gälla. Detsamma har även ansetts gälla andra utsatta yrkesgrupper, däribland väktare.

Denna praxis har delvis kommit att förändras genom NJA 2005 s. 738 i vilken en generösare bedömning görs till fördel för den kränkte.

Vad är en väktare?

Utdrag ur Rikspolisstyrelsens föreskrifter och allmänna råd till lagen och förordningen om bevakningsföretag. FAP 579-2, RPSFS 2009:18:

1 kap. 3 § Definitioner

Med väktare i denna författning ska förstås en person som utför bevakning i ett auktoriserat bevakningsföretag för annans räkning, dock inte den som är ordningsvakt eller annan som utför bevakning som avses i 1 kap. 1 § andra stycket

4.3 AFA Försäkrings rapport om arbetsskador

AFA Försäkring består av tre bolag vars uppgift är att hantera försäkringar som lämnar ersättning vid arbetsskada, vid nedsatt arbetsförmåga till följd av sjukdom, vid dödsfall samt vid arbetsbrist. Vid tidpunkten för publicering av denna rapport omfattas enligt AFA Försäkrings hemsida mer än tre miljoner människor av deras försäkring.

Antalet arbetsskador är betydligt enklare att redovisa i jämförelse med tillbudena då arbetsskadorna anmäls i betydligt större utsträckning.

Med arbetsskador menas skador som godkänts som arbetsskador i AFA Försäkrings skaderegister. Statistiken är hämtad från två av AFA Försäkrings rapporter med titeln Allvarliga arbetsskador och Långvarig sjukfrånvaro från 2009 respektive 2010. Särskilt uppgifter från 2009 års rapport har varit användbara, se tabell 2, då den innehållit unika specifikationer av polisens och väktares hot- och våldsskador. I rapporten redovisas skador som registrerats och godkänts fram till och med december 2008. Skadeåren som statistiken bygger på är 2005 till 2007⁶. Då det finns en fördröjning mellan skadetillfället och tidpunkten då skadan godkänns som arbetsskada kan antalet skador idag vara något större.

Tabell 2. Arbetsolycksfall på grund av hot, våld eller rån i olika yrkesgrupper. Skadeår 2005-2007.

Yrkesgrupp	Totalt	Risk (antal fall per 1 000 sysselsatta)	Andel allvarliga
Poliser	686	43,8	23,5%
Väktare	505	33,5	51,1%
Psykologer och socialsekreterare	321	19,2	44,9%
Kriminalvårdare	120	16,3	29,2%
Banktjänstemän	430	16,2	93,5%
Skötare, vårdare (psykiatrisk vård)	810	13,1	23,1%
Undersköterskor	796	5,0	24,1%
Barnskötare	426	4,5	16,0%
Yrkesförare	421	4,5	61,3%
Vårdbiträden	684	4,3	18,1%
Förskollärare och fritidspedagoger	325	4,1	11,7%
Försäljare och kassapersonal inom detaljhandeln	809	4,0	84,4%
Lärare och skolledare	487	2,4	16,6%
Militärt arbete (endast anställda)	27	2,4	18,5%
Sjuksköterskor och barnmorskor	203	1,9	39,9%
Hälso- och sjukvårdsspecialister	78	1,8	30,8%
Lager- och transportassistenter	242	1,2	40,9%
Övriga yrken	877	-	-
Totalt	8 247	2,1	39,2%

6. AFA Försäkrings rapport 2009 och 2010

4.4 Jämförelse med andra väktartjänster

AFA Försäkring slår fast att ungefär tio procent av de allvarliga arbetsolycksfallen beror på våld, hot eller rån samt andelen i stort sett har varit stabil sista tioårsperioden med undantag för år 2001 och 2005. Orsaken till höjningen tros vara Göteborgskravallerna 2001 och att antalet rån ökade under 2005. I rapporten från 2010 konstateras att statistiken är oförändrat (ca 11%). Dock nämns att andelen skador som beror på rån har ökat jämfört med tidigare år samt att något fler kvinnor än män drabbas av skador till följd av våld, hot eller rån.

Tabell 3 nedan redovisar antalet av samtliga skador orsakade av hot, våld eller rån fördelade på olika typer av väktartjänster. Butikskontrollanter hamnar på plats nummer tre när det gäller antal skador som beror på hot, våld eller rån. Av sammanlagt 558 arbetsskador står därmed yrkesgruppen för 12,5 % av skadorna.

Tabell 3. Väktare. Skador som beror på hot, våld eller rån 2004-2007. Totalt antal=558.

Kluster	Antal	Andel kvinnor	Andel allvarliga av totalt antal skador
1 Ordningsvakt på restaurang eller klubb	62	19,4%	45,2%
2 Parkeringsvakt	65	35,4%	43,1%
3 Gripa snattare i butik	70	32,9%	44,3%
4 Rån vid bankomat	41	19,5%	85,4%
5 Gripa tjuv eller snattare vid tunnelbanan	99	24,2%	36,4%
6 Biljettkontroll	18	16,7%	22,2%
7 Värdetransportrån	69	18,8%	89,9%
8 Ronderande bevakning i köpcentrum	33	27,3%	54,6%
9 Överfall av aggressiv drogpåverkad person	70	17,1%	51,4%
Totalt	527 (94,4%)	24,1%	52,8%
Oklart	31 (5,6%)		

Räknar vi bort de yrken som definitionsmässigt inte kräver en väktarutbildning enligt bestämmelserna i Lag (1974:191) om bevakningsbolag samt RPSFS 2009:18 hamnar butikskontrollanten på första plats.

Att arbeta som butikskontrollant är därmed den farligaste uppgiften i jämförelse med övriga väktartjänster. I sammanfattningen till 2010 års rapport konstateras följande⁷:

Statistiken visar att följande yrkesgrupper löper högre risk än arbetstagare i genomsnitt att drabbas av allvarliga arbetsolycksfall:

- Civilt bevakningsarbete (poliser, väktare, och brandmän)
- Gruv- och bergarbete och stenhuggare
- Jordbruks-, trädgårds-, skogsbruksarbetare och fiske
- Trä-, metall-, livs- och byggnadsindustrin
- Yrkesförare

När det gäller Arbetsolycksfall som har lett till mer än 30 dagars sjukskrivning och/eller medicinsk invaliditet **oberoende av orsak** hamnar kvinnor i gruppen säkerhetspersonal på sjunde plats och män i samma grupp på sjätte plats i 2009 års rapport. Motsvarande placeringar i rapporten för 2010 är åttonde plats för kvinnor och en oförändrad sjätte plats för män.

Utdrag ur intervju med butikskontrollant:

– Jag är nästan hundra procent säker på att det är en underrapportering. Man orkar inte hålla på och gå upp i rättegång jämt, man kanske slutar om en kvart, man tänker att man inte vill lägga ner den där energin på den där människan som är liksom... det är inte värt det helt enkelt.

BK2 man

7. AFA Försäkrings rapport 2010.

BYA har i samarbete med Svenska Stöldskyddsföreningen tagit fram normen "Certifierat Bevakningsföretag" (SSF 1063). Normen är generell och bygger på kvalitetsledningssystemet ISO 9001 fast anpassat till bevakningsföretagen. Normen är anpassad till företag och inte en viss tjänst varför den inte innehåller de krav som 2004 års projektgrupp efterlyste.

5. 2004 års slutsatser och rekommendationer – vad har hänt?

BYA:s utredningsrapport 2004, som är grunden till denna skrivelse, föreslog flera åtgärder som skulle kunna förbättra butikskontrollanternas arbetsmiljö. Som tidigare nämnts har denna rapport som delsyfte att utreda vad som hänt sedan dess.

För att underlätta för läsaren har vi valt att frånga gängse norm med uppdelning mellan bakgrund, analys och slutsatser. Istället redovisas de elva förslagen ett i sänder och bestående av en sammanfattning av det ursprungliga förslaget, en nulägesbeskrivning och i förekommande fall nya åtgärdsförslag och kommentarer. Rubrikerna nedan är desamma som i den ursprungliga rapporten och de är redovisade i samma ordningsföljd.

5.1 Kvalitetssäkring

Föregående projektgrupp föreslog att butikskontrollanttjänsten borde kvalitetssäkras ur ett arbetsmiljö- och säkerhetsperspektiv. Avsikten var att möjliggöra för en presumtiv köpare av tjänsten butikskontroll att välja ett företag som öppet redovisar vilka åtgärder som vidtas för att förbättra väktarens arbetsmiljö.

Kvalitetssäkringen borde enligt förslaget skrivas in i kollektivavtalet och kontroll av efterlevnad ske genom facket's försorg. För att uppmärksamma kunder på kvalitetssäkringen borde den kompletteras med en informationsbroschyr som skulle delges kunden. Inom ramen för kvalitetssäkringen lyftes även möjligheten fram att branschen kunde skapa gemensamma rapportstandarder vari avvärjda tillgrepp framgick som en naturlig del.

Nulägesbeskrivning och analys:

Någon kvalitetssäkring, vare sig genom ackrediteringsorgan eller kollektivavtalad sådan finns inte i dagsläget. En gemensam överenskommelse avseende rapportering till kund finns heller inte. Dock verkar begreppet "avvärt tillgrepp" användas i betydligt större utsträckning i dag. Av samtliga intervjuer, vare sig de genomförts med kunder, butikskontrollanter eller arbetsgivare har det framgått att sådana åtgärder i viss mån rapporteras vilket kan tolkas som att de trots allt fått ett informellt genomslag.

Nytt förslag:

Stora förändringar har införts i lagen (1974:191) om Bevakningsföretag och RPS FS 2009:18 beträffande butikskontroll. De förtydligande angående auktorisation, utförande, rapportering, utrustning och utbildningskrav som gjorts har haft en stor positiv effekt.

De bevakningsföretag som idag väljer att utföra denna tjänst tvingas därigenom att själva ha bättre kontroll på tjänsten och själva kvalitetssäkra den. Detta arbete påverkas också av att Arbetsmiljöverket och fackliga organisationer ägnat mer tid och kraft på tillsyn av denna specifika verksamhet. Mot bakgrund av detta synes det för närvarande inte finnas något särskilt behov av kvalitetssäkring genom utomstående ackrediteringsorgan.



2006 respektive 2009 genomfördes omfattande förändringar i Rikspolisstyrelsens föreskrifter som påverkade väktare i allmänhet och butikskontrollanter i synnerhet.

En informationsbroschyr av det slag som nämns i den ursprungliga rapporten kan dock fortfarande fylla en god funktion. I skapandet av en sådan broschyr kan BYA användas som resurs.

5.2 Lag (1974:191) om bevakningsföretag

Ett bevakningsbolag är ett företag som yrkesmässigt åtar sig att utföra bevakning för annans räkning. För att få bedriva sådan verksamhet krävs tillstånd av Länsstyrelsen, en så kallad auktorisation. Auktorisationen är inte frivillig och den som bedriver bevakningen under nämnda förutsättningar utan tillstånd kan dömas till fängelse.

För att kvalificera sig för ett sådant tillstånd krävs att företaget lever upp till ett omfattande regelverk: Lag (1974:191) om bevakningsföretag, Förordning (1989:149) om Bevakningsföretag samt Rikspolisstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (FAP 579-2, RPSFS 2009:18) till lagen och förordningen om bevakningsföretag. Hur dessa författningar förhåller sig till varandra beskrivs i figur 4.

Vid den tidpunkt rapporten skrevs krävdes inget tillstånd för den som utförde provköp och testköp. Det räknades inte som en bevakningsuppgift. Arbetsgruppen ansåg att detta är tjänster som borde omfattas av Lag om bevakningsföretag, eftersom de fodrar kompetens, förtroende och tillsyn över den som utför dem.

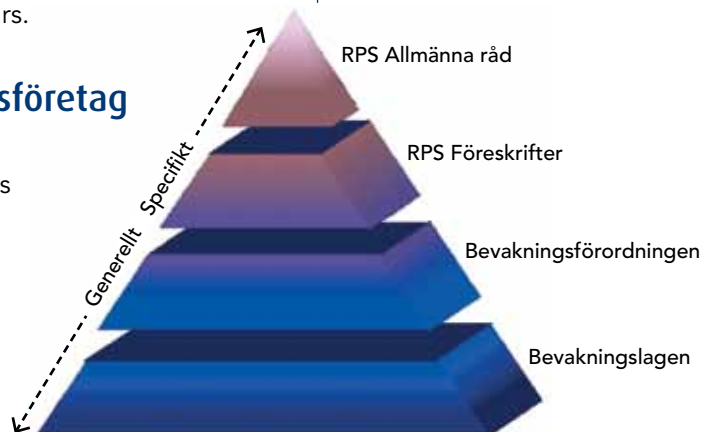
Nulägesbeskrivning och analys:

Under 2006 genomgick samtliga ovan uppräknade rättskällor en ordentlig omarbetning med omfattande förändringar för bevakningsföretagen som följd.

Provköp respektive försäljningskontroll räknas dock fortfarande inte som en bevakningstjänst. Försäljningskontroll har som syfte att utröna huruvida korrekt registrering sker i kassaregister avseende uppsåt att tillägna sig kontanter alternativt genom slarv eller ouppmärksamhet.

Hos bevakningsföretag verksamma inom Handelssegmentet är försäljningskontroller idag en volymtjänst. Samtliga större detaljhandelsföretag (hotell- och restaurangkedjor) beställer frekvent denna tjänst, som ofta ingår i "paket" tillsammans med butikskontroll och hemgångskontroll. Det är av stor vikt att kontrollerna utförs på ett seriöst och korrekt sätt. Resultatet av kontrollerna kan användas av kunden (uppdragsgivaren) för brottsanmälan och/eller arbetsrättsliga åtgärder.

Tjänsten utförs idag av bevakningsföretag och av icke auktoriserade säkerhetsföretag. Kvaliteten på utförandet varierar stort. Resultatet från tveksamt utförda kontroller användes för olika åtgärder mot anställda. Åtgärderna är juridiskt och arbetsrättsligt tveksamma. Detta skapar stor irritation bland uppdragsgivare och fackliga organisationer. Den avgörande skillnaden mellan ett bevakningsföretag som utför tjänsten i jämförelse med en annan aktör är att bevakningsföretagets rättsäkerhetsarbete, seriositet och arbetsmetoder står under kontinuerlig statligt granskning och insyn.



Figur 4

Bilden föreställer den innebörders ordningen mellan de författningar som innehåller regler för bevakningsbranschen.

Utdrag ur intervju med butikskontrollanter:

– Butikskontrollanternas kunskap har blivit bättre tack vare fortbildningen. Har man arbetat länge behöver man kanske friska upp kunskaperna. Men det har också blivit väldigt mycket bättre tack vare bk-utbildningen. Den fanns ju inte förut. Den har gjort stor skillnad.

BK5 kvinna

– Jag skulle ha velat ha mer av konflikthantering. /.../ Hur man själv ska vara, hur man bemöter den gripne. De är ju fortfarande människor...

BK4 kvinna

– Mer utbildning och träning i konflikthantering, särskilt för de nya. Jag har kollegor som har tyckt att det här är lite spännande och rusar in i alla situationer. Det slutar med att det blir handgemäng med den gripne, någon blir skadad. Det är svårt att stanna upp och försöka komma ihåg en trappmetod som man lärt sig på en timme, då hinner den misstänkte försvinna.

BK1 man



De författningar som trädde ikraft 2006 innebar stora förändringar för bevakningsföretagen såväl som för väktarna. Bland annat får numera väktare utrustas med handfängsel vilket tidigare var förbjudet.

Utdrag ur protokoll vid Lagrådets sammanträde 2005-02-07

Syftet med bestämmelsen om skyndsamt överlämnande till närmaste polisman, alltså ett fysiskt överlämnande, är knappast att polisen genast skall kunna kontrollera om gripandet varit lagligt eller få en möjlighet att genast förhöra den gripne. Syftet är snarare att säkerställa att ett fortsatt frihetsberövande inte äger rum utan myndighetskontroll. Lagrådet tvivlar därför på att det skulle finnas något lagligt hinder för den gripande att släppa den gripne.

...

Vilket brott skulle den gripande annars göra sig skyldig till – nu och enligt den föreslagna lagen: Olaga frigivning?

Något lagstiftningsbehov för att befria den gripande från ett ovillkorligt krav på att fysiskt överlämna den gripne till närmaste polisman torde således inte finnas.

Däremot finns idag, till skillnad från då rapporten skrevs, en tydlig definition (3 kap. FAP 579-2, RPSFS 2009:18) av vad som menas med butikskontroll samt ett förtydligande om att hemgångskontroll är en bevakningstjänst:

3 § Med butikskontroll ska förstås personell bevakning, i civila kläder eller i uniform, av varor som tillhandahålls för försäljning i butik, varuhus eller liknande i avsikt att skapa ett extra skydd mot brottsliga angrepp.

Hemgångskontroll och liknande bevakning av personalen är inte att anse som butikskontroll.

6 § Allmänt råd. Exempel på stationär och ronderande bevakning är objekts- och områdesbevakning och hemgångskontroll.

Dessutom har man i dagsläget delat upp bevakningsbranschens verksamhet i sju delområden där vart och ett kräver en särskild auktorisation. Det har gjort att ett företag på ett tydligare sätt måste redogöra för länsstyrelsen att det uppfyller särskilda krav förenade med butikskontroll.

Nytt förslag:

Projektgruppens förslag är att Rikspolisstyrelsen meddelar föreskrifter som utvidgar begreppet Butikskontroll till att omfatta även Försäljningskontroll. Detta kan införas i nuvarande föreskrift som ett tillägg till att butikskontroll även omfattar försäljningskontroll. I utbildningsbilagan bör vidare ämnet Försäljningskontroll införas. På så sätt skapas förutsättningar och garanti för kompetens, förtroende och tillsyn över de som utför denna tjänst.

5.3 Snattefonen

Ett par år innan den ursprungliga rapporten skrevs fattade JO ett principbeslut som i praktiken förbjöd tillämpningen av "snattefonen". Snattefonförfarandet innebar i korthet att i stället för att överlämna en gripen snattare till polis ringde butikskontrollanten upp polisen som höll ett förhör med den misstänkte varefter personen frigavs. Polisen sparade resurser genom att ingen polispatrull fysiskt behövde besöka platsen. Bakgrunden till beslutet var en oro från JO att rättsäkerheten utarmades då gripandets laglighet inte kontrollerades och gripandet inte dokumenterades skriftligt.

Beslutet medförde långa väntetider (45-60) minuter vilket drabbade både polis, butikskontrollant, kund och inte minst den gripne på ett negativt sätt. Dåvarande projektgrupp föreslog att JO:s bedömning skulle ifrågasättas och en rutin eller föreskrift skulle skapas som kunde uppfylla intressenternas krav på en effektiv hantering utan att riskera rättsäkerheten.

Nulägesbeskrivning och analys:

En ny föreskrift, FAP 400-3 med rubriken Förenklad handläggningsrutin avseende snatteribrott (Snattefonen) trädde i kraft den 23 november 2005. Detta efter att JO:s beslut starkt kritiserats av Lagrådet som inte såg några hinder med ett snattefonförfarande.

Den förenklade handläggningsrutinen innebär att polisen i så stor utsträckning som möjligt ska kunna vidta utredningsåtgärder per telefon i

anslutning till brottet, utan att polispersonal behöver sändas till platsen för ingripandet. Detta medför att tiden för frihetsberövandet i dagsläget i många fall kan förkortas.

Den ursprungliga projektgruppens förslag har därmed antagits fullt ut.

5.4 Skyddsväst samt knivskyddshandskar

Eftersom det är svårt att helt få bort riskerna i arbetet som butikskontrollant fastslog den ursprungliga projektgruppen att butikskontrollanter på arbetsgivarens bekostnad regelmässigt skulle utrustas med personlig skyddsutrustning jämte AML 2 kap § 7 samt AFS 2001: 3. Vidare föreslog gruppen att detta var något som borde regleras genom kollektivavtalet.

Nulägesbeskrivning och analys:

Rätten till skyddsväst och knivskyddshandskar har inte reglerats genom kollektivavtal. Arbetsmiljöverket har i samband med inspektioner av butikskontrollanters arbetsmiljö däremot ställt krav på att butikskontrollanterna ska utrustas med den personliga skyddsutrustning uppdraget kräver och som riskbedömningen kommit fram till. I dagsläget tycks fler butikskontrollanter än tidigare vara utrustade med skyddsväst. De större företagen erbjuder även regelmässigt sina butikskontrollanter att kvittera ut skyddsvästar, något som var ovanligt vid tidpunkten för den ursprungliga rapporten.

Flera av de tillfrågade butikskontrollanterna bär dock inte den väst de blivit tilldelade. Huruvida det är en personlig väst eller en låneväst framgår inte av intervjuvaren. Orsakerna de uppger är bland annat dålig passform, skavsår, värmeutslag, bekvämlighet samt en oro för att västens konturer syns genom kläderna och avslöjar butikskontrollanten för presumtiva tjuvar. Detta är typiskt sett problem som uppstår när man inte får en väst som är individuellt anpassad. Värmen kommer dock alltid att vara ett problem vissa dagar. Då får man istället anpassa arbetsinsatsen efter det så man inte drabbas av värmeslag eller uttorkning.

Att avgöra vilken skyddsklass västarna ska ha är idag enkelt då BYA under 2008 tagit fram branschspecifikationer. Kravspecifikationen innebär att endast västar ska köpas in där leverantören kan uppvisa intyg från Beschussant Mellrichstadt som bevisar dess skyddsklass. Även om västarna har ett knivskydd är detta skydd ej 100% -igt. En sådan väst skulle vara mycket hård och därmed ergonomiskt omöjlig. Idag saknas CE-märkning av västar men det är en fråga som branschen arbetar med på EU-nivå. Sverige har idag ordförandeposten i det samarbetet.

Det finns idag inga fullgott alternativ till skyddsvästen, men det finns jackor och tröjor med integrerat skyddsmaterial som ger ett enklare skydd mot skärskador. Dessa jackor, liksom de knivskyddshandskar som finns tillgängliga på marknaden är oftast bara typgodkända enligt SS-EN 388, en standard som är tänkt att användas för skydd för den som kan råka skära sig själv, som till exempel slaktare, inte för skydd mot aggressivt våld från en annan person. Knivskyddshandskar enligt denna modell kan dock fungera som komplement till skyddsvästen.



Utdrag ur intervju med butikskontrollant:

– Den syns för mycket på sommaren, men även på vintern. /.../ Den jag har är liten. Och jag tog ut blyplattan för att göra den mindre synlig och lättare att bära. Den behövs ju inte. Men det räckte inte.

BK6 kvinna

Utdrag ur BYA kravspecifikation för skyddsvästar gällande kniv-skyddsklasser:

Skyddsnivå KR 1

Den lägsta skyddsnivå som tillåts, testas på en resultatnivå på 24 joule energi där penetrationen med en kniv max får vara 7 mm.

Skyddsväst på denna nivå erbjuder längre perioder av bärande i lågriskmiljöer och är lämplig för dold användning

Skyddsnivå KR 2

En medel skyddsnivå, som testas på en resultatnivå på 33 joule där penetrationen med en kniv max får vara 7 mm.

På denna nivå kan skyddsvästen bäras dold eller utanpå kläderna.

Skyddsnivå KR 3

En hög skyddsnivå testats på en resultatnivå på 43 joule där penetrationen med en kniv max får vara 7 mm.

Denna nivå är lämplig för korta och medellånga perioder av bärande i högrisksituationer. Skyddsvästen på denna nivå bärs normalt utanpå kläderna.

Vid test med "Spike" får ingen penetration förekomma i någon av klasserna.

Fullständiga specifikationer och komplett kravdokument finns att ladda ner på www.bya.se

Nytt förslag:

Varje enskilt företag ansvarar för sitt eget inköp av skyddsutrustning. Skyddsutrustningen skall vara personlig och anpassad till den som skall bära den. BYA:s kravspecifikation för skyddsvästar är ett hjälpmedel att hitta rätt nivå på skyddsklasser. I och med att knivskyddet och stick-skyddet är viktigt för butikskontrollanter går det inte att ta genvägar och köpa in västar som inte klarar detta. Västen måste innehålla material som fångar upp energin från ett hugg med kniv eller mejsel och fördelar den på så stor yta som möjligt. BYA klass 1 (KR1) kan rekommenderas då den erbjuder en god balans mellan skydd och ergonomi.

Västen skall ha svensk märkning så att det tydligt framgår hur lång hållbarhet den har samt vilka skötselråd som gäller. Felaktig skötsel kan leda till att västen förlorar hela eller delar av sin skyddsförmåga. Det är därför viktigt att arbetsgivare i samband med utskivtering av utrustning utbildar och medvetandegör väktaren om vad just dennes skyddsväst skyddar respektive inte skyddar mot samt hur den skall hanteras och vårdas. Vidare skall arbetstagaren noggrant upplysas om sin skyldighet att bära skyddsutrustning. Samma sak gäller knivskyddshandskar.

5.5 Kommunikationsutrustning med teknisk lösning att snabbt kalla på hjälp

Den ursprungliga projektgruppen föreslog att samtliga butikskontrollanter skall vara utrustade med tekniskt larm som gör snabb hjälp möjlig vid vålds- och hotsituationer. Larmet skulle vara utformat som en knapp eller motsvarande och inte innebära att man måste ringa ett samtal. Rutiner skulle finnas tillgängliga för vem som var larmmottagare och vilka åtgärder som denne förväntades vidta. Vidare rekommenderades att larmet kunde erbjuda GPS-positionering och att arbetsgivaren skulle ha rutiner för att följa upp att skyddsutrustningen används på rätt sätt.

Nulägesbeskrivning:

Se punkt 7.8

5.6 Merutbildning

Den ursprungliga projektgruppen fastslog att arbetet som butikskontrollant skiljer sig på två framträdande sätt från de mer traditionella väktaruppdragen. Det är mer komplicerat vad gäller kunskap om juridiska förutsättningar. Dessutom är sannolikheten större för att behöva hantera konfliktsituationer. Totalt anmäldes 64 000 tillgrepp i butik under 2010. Exakt hur många av dessa som uppdragas av en butikskontrollanter är okänt men det torde utgöra en stor del.

Båda dessa egenarter utgjorde varsin risk för en butikskontrollant, nämligen risken att fatta ett felaktigt juridiskt beslut och risken att utsättas för våld eller hot om våld. Mot bakgrund av detta föreslog projektgruppen att butikskontrollanter som vid tidpunkten endast hade grundläggande väktarutbildning (ca 240 timmar) skulle få en dag extra utbildning, företrädesvis i juridik, etik och konflikthantering. Myndigheterna skulle uppvaktas i frågan och i väntan på beslut skulle en sådan extra utbildningsdag skrivas in i kollektivavtalet.

Nulägesbeskrivning och analys:

Idag krävs, till skillnad mot 2004, att en butikskontrollant går en tilläggsutbildning på 40 timmar, utöver grundutbildningen (VU1 och 2) på sammanlagt ca 300 timmar. Dessutom krävs att den anställda är minst 20 år och har ett års erfarenhet av annan typ av bevakning, alternativt har genomgått ett särskilt lämplighetsprov. Regleringen har gällt (med vissa mindre modifieringar) sedan 2006 och stipuleras i RPS föreskrifter, FAP 579-2). Det ursprungliga förslaget får därmed inte bara ses som genomfört utan till och med övertruffat.

Nytt förslag:

Att en specifik butikskontrollantutbildning har fått positiva resultat bekräftas av flera av de intervjuade. En möjlighet att ytterligare förbättra butikskontrollanternas utbildning är att diversifiera dagens obligatoriska väktarfortbildning och skraddarsy en speciell kurs för butikskontrollanter. En sådan lösning finns redan idag för värdetransportörer.

5.7 Ensamarbete

I den ursprungliga rapporten bedömde dåvarande projektgrupp att endast situationer där polis, ordningsvakt eller annan väktarkollega befinner sig på samma arbetsplats och det är möjligt att snabbt få deras hjälp räknades som dubbelbemannade.

På platser som inte uppfyllde detta borde ensamarbete enligt gruppens bedömning minska eller helt upphöra. Något branschförbud mot ensamarbete var inte aktuellt då ett sådant sannolikt skulle få mindre nogräknade företag att åta sig dessa arbetsuppgifter på bekostnad av de företag som aktivt arbetade med arbetsmiljöfrågor. I stället önskade man en hårdare kontroll från Arbetsmiljöverket och att verket skulle följa upp situationer där exempelvis ett skyddsombud lagt ett skyddstopp som en kund kringgick genom att byta bevakningsleverantör.

Nulägesbeskrivning och analys:

Ensamarbete innebär fysisk eller social isolering från andra människor. Butikskontrollanter som arbetar ensamma kan i samband med ett ingripande eller en hotfull situation inte räkna med stöd från allmänheten eller från kundens personal. Butikskontrollantens arbete innebär att kunder och egna chefer förväntar sig att snattare grips när brottet är begånget. Om riskerna för våld och hot bedöms som stora kan butikskontrollanten avstå från att ingripa. Men trycket från omgivningen att få en bra gripstatistik kan medföra att kontrollanten tar alltför stora risker.

Den gripne kan bete sig på olika sätt när gripandet sker. Vanligast är att man ger upp och finner sig i situationen, alternativet är att man försöker fly eller att man sätter sig till motvärn. I motvärnssituationen är risken för våld och hot mycket stor och medför att risken för att skadas kan bli påtaglig för den som arbetar ensam.

När det finns påtaglig risk för våld och hot är ensamarbete förbjudet. Innan ett nytt uppdrag startas ska riskbedömningar göras av chefer och skyddsombud för att komma fram till om och i så fall på vilka villkor ensamarbete kan genomföras.

Innehåll i en butikskontrollantutbildning:

- Butikskontroll
- Bevakningsjuridik
- Dokumentationskyldighet
- Förenklad handläggningsrutin
- Konfliktantering och självskydd i butiksmiljö
- Utförande och tillvägagångssätt vid snatteri
- Skriftligt och praktiskt prov

Utdrag ur intervju med butikskontrollant:

– Jag tror att det blir ofta onödigt våld för att vi tror att vi grejar allting, för att det förväntas av oss att vi ska göra det. Det där måste vi kanske ändra på själva; på myten att vi ska klara allting. För det kan vi inte. /.../

Vi måste bli bättre på att inse våra begränsningar, att vi inte kan rusa in i och lösa allting. Vi måste förstå att vi inte är dåliga människor för det. Det måste man kanske trycka mer på, att vi ska backa och ta hjälp av polisen.

BK5 kvinna

Utdrag ur intervju med butikskontrollant:

– Nu är det så att vi kanske kör dubbelt på vissa objekt och sedan kommer ett annat bolag och säger att vi kan gå ensamma här. Och det är klart att butiken köper det som bara kostar hälften. Då blir det ju en konkurrensfråga.

BK5 kvinna

– Den första av de två gånger som jag hamnat på sjukhus var vi tre som ingrep. /.../ Andra gången skadade jag ett muskelfäste. Då var vi två.

BK Man



Fakta om batonger

Expanderbatongen är uppbyggd av flera stålrör av varierande dimension där sektionerna kan fällas in i varandra likt ett teleskop. Fördelen med denna batong är att den tar liten plats vilket gör den mer tillgänglig. Batongen finns i flera olika längder. Den är dessutom enkel att dölja till skillnad mot gummibatongen.



Gummibatongen är ett gummi-klätt 50 cm långt stålrör där gummits tjocklek successivt ökar från handtaget till batongens spets.

För fortsatt uppföljning är det mycket viktigt att säkerställa att tillbud med våld och hot rapporteras och följs upp. Det har visat sig att Arbetsmiljöverket i sina bedömningar fäster stort avseende vid tillbudsrapporteringen.

De intervjuade butikskontrollanterna föredrar att arbeta dubbelbemannade och säger att det är ett utbrett önskemål bland deras kollegor eftersom trygghetskänslan ökar betydligt. Vår undersökning tyder på att detta är den viktigaste arbetsmiljöfrågan för butikskontrollanterna och att önskemålet har starkt stöd bland arbetsgivarna. Man upplever också att man kan arbeta mer effektivt när man arbetar tillsammans med en kollega.

Nytt förslag:

När det finns påtaglig risk för våld och hot är ensamarbete förbjudet. Ensamarbete i samband med ingripande mot snattare måste därför i de flesta fall undvikas helt. Alternativ kan vara att butikskontrollanten kan få hjälp av ordningsvakter eller väktare i området när ett gripande skall göras. En ensamarbetande butikskontrollant måste ha larmmöjligheter som genom fastställda och regelbundet övade rutiner säkerställer att hjälp anländer snabbt i ett nödläge. Det är viktigt att personalen utbildas och övas två och två om de skall arbeta dubbelbemannat.

5.8 Expanderbatong

År 2004 bestod den enda batong som butikskontrollanter tilläts bära av ett gummi-klätt, halvmeterlångt stålrör med en vikt av ca 2 kg. Av naturliga skäl blev en sådan batong oerhört otymplig att bära dolt. Projektgruppen föreslog därför att RPS borde utvärdera och tillåta användningen av den hopfällbara batongen av märket ASP som polisen och ordningsvakterna vid tidpunkten var utrustade med. Dessa är både lättare och genom sin konstruktion enkla att dölja och därmed även att bära med sig dolt.

Nulägesbeskrivning och analys:

Enligt FAP 579-2 Kap 8 13§ får väktare numera bära expanderbarbatong om de med godkänt resultat har genomgått föreskriven utbildning i expanderbar batong. Därmed är de behöriga att bära expanderbar batong i fyra år. Vart fjärde år måste väktaren genomgå en fortbildning i expanderbatong för att på så sätt förlänga sin rätt att bära batongen. Regeln gäller sedan 2006 och omfattar alla väktare oberoende av arbetsuppgifter.

Den ursprungliga projektgruppens förslag har därmed förverkligats, till och med i större utsträckning än vad som efterfrågats.

De nya bestämmelserna har även inneburit att väktare numera får och i vissa situationer till och med skall utrustas med handfängsel. Kravet för att få bära fängsel är att de är av godkänd typ utav metall samt att väktaren har utbildningen på dem. Fortbildning krävs inte.

Nytt förslag:

2004 års förslag är genomfört. Vilken praktisk effekt som batongen och numera även rätten att bära handfängsel inneburit kommenteras under rubriken 7.7.

5.9 Utrymme för gripna personer

Arbetsmiljöverket beslutade 2003 i samband med en inspektion att meddela underrättelse enligt § 17 förvaltningslagen (AIST 2003/41942) att man var beredd att utkräva vite med omedelbar verkan enligt AML 7 kap § 7 om inte den aktuella arbetsgivaren tillsåg att inrätta ett lämpligt utrymme för gripna personer då visitation och förvaring av gripna personer kan innebära allvarlig och omedelbar risk för väktare att drabbas av personskada.

Projektgruppen höll till viss del med om att utrymmen där man kunde invänta polis skulle vara säkra men ansåg samtidigt att det endast är kunden som äger lokalerna som kan påverka hur utrymmena ser ut. Både kunder och arbetsgivare ansåg det orimligt att varje enskild butik skulle ha särskilda utrymmen för detta ändamål. Istället föreslog man en lösning där kunder tydligt informeras om väktarens arbetssituation samt vilka åtgärder för att förbättra den som de bör vidta.

Nulägesbeskrivning och analys:

Läget när det gäller griprum ser ut att vara oförändrat dåligt, utom möjligen i vissa stora butiker och i köpcentrum. De gripna förs fortfarande alltför ofta till tex lagerutrymmen, lunchrum och personalrum där många lösa och farliga föremål ligger nära till hands. Samtliga butikskontrollanter i vår undersökning vittnar om att det medför stress, obehag och otrygghet.

Fortfarande saknas branschgemensamma instruktioner om och i så fall hur kunderna ska informeras om butikskontrollanternas arbetssituation, om behovet av säkra griprum och Arbetsmiljöverkets krav. Sannolikt saknas till viss del kunskap hos säljarna om vikten av sådan information vid försäljning av BK-tjänster. Däremot är det glädjande att griprummen som används av både butikskontrollanter och ordningsvakter hos de större varuhusen och centrumanläggningarna verkar ha blivit både fler och lite bättre. Detta gäller även hos de kunder som bygger nya lokaler.

Nytt förslag:

Bevakningsföretagen bör vid varje försäljning av BK-tjänster tydligare informera kunderna om Arbetsmiljöverkets krav, väktarens arbetssituation samt vilka åtgärder de bör vidta för att förbättra den. Under 2011 publicerar BYA foldern Bevakningslokaler med råd och rekommendationer för hur olika typer av lokaler där väktare är verksamma bör anpassas beroende på arbetsuppgift och bevakningstyp. Bland dessa återfinns en beskrivning över hur griprum bör vara inrättade. Denna beskrivning av griprum bör vara vägledande vid nytecknande eller omförhandling av butikskontrollantsuppdrag.

Även om vissa kunder inte kan eller har möjlighet att bygga nya utrymmen måste krav ställas att de vid de tillfällen som civilbevakning pågår åtminstone städa undan den del av lokalen som de gripna förs till ifrån allt från lösa och farliga föremål till möbler som kan användas som tillhyggen. Denna lösning skall dock endast ses som ett undantag, utgångspunkten måste vara att den kund som köper en tjänst som utmynnar i frihetsberövanden även skapar förutsättningar för det. Alternativet är i annat fall endast förebyggande uniformerad bevakning.



Utdrag ur intervju med butikskontrollant:

– Griprummen är väldigt viktiga men jag tror att företagen har givit upp. Och vad ska man göra? Kallar bolaget dit Arbetsmiljöverket tappar man ju kunden. Det krävs lagstiftning eller direktiv från AV.

– Vi har en vaktlokal där det ingår ett griprum som är byggt för ändamålet och är jättebra. Utrustat med redskap, desinfektering, latexhandskar osv. Jag har synpunkter på att vi inte har en fast förankrad bänk, men det är små detaljer.

BK1 man

Utdrag ur intervju med bevakningschef:

– Lösningen är att säga nej till kunden. Du har inte ett bra griprum. Jag vill inte riskera min personals hälsa.

Men då går uppdraget till ett annat bolag...

– Ska det bli en förändring tror jag att de stora bolagen måste sätta ner foten – vägra utföra uppdragen.

CH2 man

Utdrag ur en av chefsintervjuerna:

Bliir varje objekt regelrätt riskbedömt?

– Nej, det är vår målsättning men man gör det inte.

Varför inte?

– Ska vi göra en skyddsronnd på varje objekt och på extraobjekt måste vi ha upp priset rejält. Det är ett omfattande arbete. Man ska ha ut skyddsombud... Har jag det på tio procent av mina kunder ska jag vara nöjd. Och att uppdatera dem är vi också dåliga med.

– Men vi försöker. Trycket från Arbetsmiljöverket har ju ökat, så på de stationära objekten har vi gjort en rejäl uppsnappning de senaste åren. Men små butikskontrollkunder... det är nog inte många av dem som det finns skyddsronder på. /.../ Tidsbrist, helt enkelt. /.../ Man tar de objekt som är mest akuta.

CH1 man



En skyddsvisitation enligt Polislagen (1984:387) 19 § syftar till att ta om hand vapen och farliga föremål som annars kan komma att skada någon av de inblandade parterna.

Det bör av arbetsgivaren införas en rutin att kontrollanten alltid utför en kontroll av lokalen och transportvägen mellan butiken och lokalen för att undanröja riskerna innan arbetet startar.

5.10 Riskbedömningar

Projektgruppen 2004 ansåg att kunskap om riskbedömningar behöver vara god och att BYA kunde fungera som en värdefull resurs för detta. Vidare konstaterade man att man var beroende av en god tillbudsrapportering för att få ett underlag för kontinuerliga riskbedömningar. Vidare ansågs att man bör hitta en metod som känns hanterbar där alla riskfaktorer beaktas. Något konkret förslag på hur detta skulle genomföras går dock ej att utläsa ur rapporten.

Nulägesbeskrivning och analys:

Vid sidan om de psykosociala risker som noggrannare beskrivs i senare avsnitt går det att identifiera åtminstone fyra risker som särskilt bör uppmärksammas när det gäller butikskontrollanter.

Dessa kan uppstå när:

- BK:n konfronterar misstänkt snabbare utanför kassalinjen och utsätts för plötsligt våld om denne inte vill låta sig gripas.
- BK:n förflyttar den gripne till ett utrymme för visitation och utsätts för plötsligt våld när den gripne försöker fly. Problemet försvåras ytterligare av att personen ännu inte är skyddsvisiterad och därför kan vara beväpnad. Risknivån höjs ytterligare om transportvägen är kantad av farliga föremål, exempelvis knivar vid charkavdelningar för att inte tala om de i lagermiljö vanligt förekommande hobbyknivarna.
- BK:n, oftast ensam, skall visitera den gripne. Att utföra en noggrann visitation kräver koncentration och fokus vilket stjälar uppmärksamhet från omgivningen.
- BK:n och den gripne inväntar polis, som pga av att den misstänkte redan är gripen sällan prioriterar uppdraget och därför kan dröja en eller flera timmar. Ju längre tid den gripne är frihetsberövad desto större sannolikhet för att denne vill göra sig fri och avvika innan polis kommit på plats. Om BK:n och den gripne är ensamma ökar risken för grovt våld.

Riskenivåerna i de två sista punkterna ovan stiger ytterligare i de fall som de utrymmen den gripne förvaras i inte är anpassade och konstruerade för det ändamålet. Risken för fritagningsförsök bör också beaktas även om den kan vara liten. I samtliga punkter ovan påverkas risknivåerna dessutom av sociala förhållanden i det område bevakningsobjektet är beläget och av avståndet till assistans.

Intervjusvar från arbetsgivare och projektmedlemmarnas egna erfarenheter visar att riskbedömningar inte genomförs i den utsträckning som krävs. Orsakerna är naturligtvis flera men den främsta verkar vara ekonomisk. Det kostar stora summor att frigöra arbetsledare och skyddsombud från andra sysslor, åka runt till samtliga kunder – som i vissa fall kan vara utspridda över en stor yta – för att göra riskbedömningar och uppföljningar.

Nytt förslag:

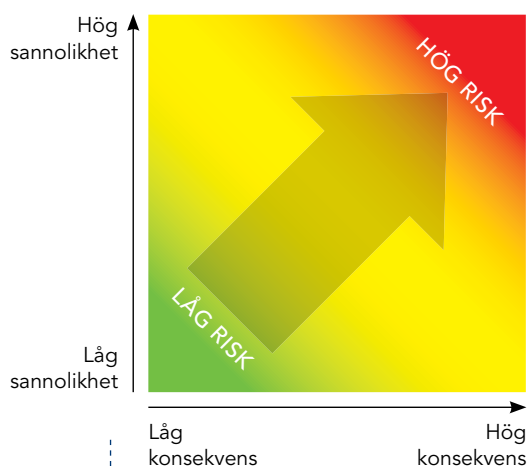
Sedan den ursprungliga rapporten skrevs har BYA i samarbete med Prevent tagit fram checklistor för bevakningsbranschen att användas i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Någon specifik lista för butikskontrollanter finns inte men däremot en lista för väktare som arbetar i publika miljöer. Denna checklista kan användas som utgångspunkt men kompletteras med de särskilda risker beskrivna under rubriken Nulägesbeskrivning och analys ovan. BYA erbjuder dessutom sedan slutet på 2009 en utbildning i riskhantering som vänder sig till chefer och skyddsombud med grundläggande kunskaper i arbetsmiljö. Utbildningen omfattar en dag och syftar till att deltagarna skall stifta bekantskap med centrala begrepp och metoder, samt efter kursen kunna utföra enklare riskhantering enligt MTO perspektiv.

Idag vittnar både butikskontrollanter, skyddsombud och arbetsgivare om att riskbedömningar inte sker i tillräckligt stor omfattning och att detta sannolikt beror på de ökade kostnader dessa medför. Projektgruppen vill därför påminna om att riskbedömningar är ett lagkrav som omfattar samtliga bevakningsbolag. Det som verkar ge mest effekt på om riskbedömningar genomförs eller inte, utöver vissa arbetsgivares egen drivkraft, är Arbetsmiljöverkets kontroller.

Arbetsmiljöverkets resurser räcker dock inte till för att utföra tillsyn på alla arbetsplatser och det skall heller inte behövas. En lösning som kan utforskas närmare är möjligheten att samverka över företagsgränserna och gemensamt finansiera en resurs för riskbedömning. På så sätt delas kostnaden över flera företag. En sådan lösning befriar naturligtvis inte arbetsgivaren från arbetsmiljöansvaret. Praktiskt skulle ett sådant system kunna bygga på samma grundprinciper som det moderna systematiska brandskyddsarbetet där en expert tas in för riskbedömningar och dokumentation men ansvaret kvarstannar hos beställaren.

Precision och effektivitet i riskbedömningar skulle kunna förbättras om de utöver platsundersökningar kunde bygga på centralt samlade tillbudsrapporter från samtliga objekt och företag.

Det är även tydligt att kunderna behöver involveras mer i arbetsmiljöarbetet. Det kan uppnås med de tidigare nämnda informationsbroschyrerna samt läggas in i de butikssäkerhetsutbildningar som bevakningsbranschen redan ibland erbjuder. Branschorganisationen Svensk Handel erbjuder dessutom sina medlemsföretag säkerhetsutbildningar i både arbetsmiljö och butikssäkerhet. Under 2011 startar BYA ett nytt projekt för objektbaserade riskbedömningar. Projektgruppen föreslår att BYA inom ramen för detta projekt ser över om och i så fall vilka tänkbara synergieffekter ett eventuellt samarbete med handelns branschorganisation skulle kunna leda till.



Figur 5

Bilden visar en typisk riskmatris som ofta används vid riskbedömningar. Efter att en risk identifierats bedöms den utifrån sannolikheten att den inträffar och vilken tänkbar konsekvens den kan få. Ju högre värde desto mer angeläget är det att försöka minimera risken.



Utdrag ur intervju med skyddsombud.

Sker en riskbedömning på nya objekt innan bk-arbetet börjar?

– *Det ska göras men jag vet inte om det sker.*

Men du ska väl kallas att vara med?

– *Men det fungerar inte alltid.*

Har du varit på alla objekt?

– *Nej, men det är ambitionen. Det måste i så fall läggas in i schemat.*

SO kvinna

Hur har skyddsronterna gått till?

– *Man tittar på om det t ex finns larmanordning i ett rum att hålla till i, om det finns tillhyggen i rummet... och det är väldigt ofta som det finns det. Men det är bara vissa objekt som har ett sådant rum. Och finns det ett rum så kan det ibland vara så att man måste passera genom ett lager där det finns knivar, saxar och annat.*

– *Man kollar också om man har hjälp av ordningsvakter, om man behöver skyddsväst, om det finns fast telefon. På vissa objekt fungerar inte våra mobiltelefoner när vi ska tillkalla hjälp.*

8. Ngr 801 (Specialbeställd statistik från AV) – antal inspektionsbesök 2005-febr 2011, Hela riket

5.11 Arbetsmiljöverket

Dåvarande projektgrupp ansåg att Arbetsmiljöverkets inspektioner, som kan resultera i förelägganden eller förbud mot bevakningsföretag att bedriva verksamhet på ett visst sätt, kan bli bättre. Detta genom att istället för att som oftast besöka de stora företagen med egna skyddsorganisationer och därmed goda möjligheter till egenkontroll istället inrikta sig mot de mindre aktörerna. Vidare ville man att Arbetsmiljöverket skulle bli mer lyhörd för bevakningsbranschens syn på problem och lösningar som bland annat framgick i rapporten.

Nulägesbeskrivning och analys:

Fördelningen av inspektioner är en komplicerad fråga. Å ena sidan finns en rättvisaspekt, å andra sidan väger behovet tungt. En arbetsplats från vilken det kommer mycket indikationer eller anmälningar enligt Arbetsmiljöförordningen 2 § inspekteras oavsett om det tidigare varit välbesökt eller inte.

Efter att ha tagit del av Arbetsmiljöverkets inspektioner från perioden 2005 till 2011 framgår följande⁸:

- Totalt genomfördes 548 besök eller inspektioner.
- 360 av inspektionerna utfördes hos sju av marknadens ca 280 företag (Loomis, Securitas, G4S Cash Solutions, G4S Security Services, Svensk Bevakningstjänst, Addici Security och Panaxia Bevakning) vilket motsvarar ca 66%.

Samma företag har uppskattningsvis 95% av bevakningsmarknaden i Sverige. Fördelningen av besök över små respektive stora bevakningsbolag är därmed inte proportionerlig till marknadsandelarna då det finns en övervikt mot de mindre företagen.

Under senaste treårsperioden har även antalet inspektioner ökat och Arbetsmiljöverkets handläggare har blivit betydligt mer insatta i bevakningsbranschens problem och arbetsförhållanden. De har dessutom besökt bevakningsbranschens egna skola i syfte att få insikt i de utbildningar som olika typer av väktare genomgår.

Nytt förslag:

Eftersom flera av de intervjuade nämner arbetsmiljökonkurrens som en möjlig orsak till den långsamma utvecklingen av butikskontrollanters arbetsmiljö vill projektgruppen återigen framhålla vikten av Arbetsmiljöverkets fortsatta inspektioner. Mycket tyder på att inspektionerna har fått genomslag i branschen.

Projektgruppen vill dock återigen poängtera vikten av att inspektioner utförs hos nyetablerade och mindre aktörer med en sådan fördelning att den kan motverka osund konkurrens. Uppstår en situation där man får indikationer på att arbetsmiljön utnyttjas som ett konkurrensmedel bör både arbetsgivare och facket ta en aktiv roll och rapportera vidare detta till Arbetsmiljöverket.

5.12 Legitimationskort

En väktare har enligt Lag om bevakningsbolag 7 § ett så kallat förstärkt rättskydd som i korthet innebär att en person som angriper en väktare istället för olaga hot eller misshandel kan dömas för hot eller våld mot tjänsteman med betydligt allvarigare straffpåföljd. Avsikten är att skyddet skall avskräcka personer som väktaren ingriper mot att använda eller hota väktaren med våld. För att skyddet skall gälla krävs av naturliga skäl att antagonisten är medveten om att det handlar om en väktare, något som kan vara svårt när denne är en civilklädd butikskontrollant. Butikskontrollanten får istället identifiera sig som väktare genom att visa sitt tjänstekort. Den ursprungliga gruppen ansåg att det inte tillräckligt tydligt framgick av ett sådant kort att man faktiskt var väktare, se bild 6 nedan. Därför föreslog man att kortet som butikskontrollanter utrustas med skulle vara särskilt utformat med texten VÄKTARE i rött.

Nulägesbeskrivning och analys:

Textstorleken på väktarfunktionen är oförändrad. Enligt ett korttillverkningsföretag finns eventuellt möjlighet att förstora upp väktartexten, dock skulle detta endast medföra en marginell förstoring då utrymmet begränsas av övriga obligatoriska uppgifter.

Detta inte överhuvudtaget nämnts som ett problem i nuvarande undersökning. Snarare verkar ett större problem vara att gripna som inte behärskar svenska språket inte kan lagföras för brott så som våld eller hot mot tjänsteman på grund av att de inte är införstådda med att de angriper en butikskontrollant med förstärkt rättskydd.

Nytt förslag:

Möjligtvis är textstorleken fortfarande ett bekymmer men det verkar i sammanhanget röra sig om ett "lyxproblem" i jämförelse med andra risker som lyfts fram i denna rapport. Vår bedömning är att detta därför inte kräver någon akut åtgärd utan bör gå att lösa genom att bevakningsföretagen själva tar fram egna funktionskort av vilka det framgår att det rör sig om en butikskontrollant som kan visas upp vid konfrontationer. En butikskontrollant utövar inte myndighet varför användandet av ett sådant kort inte står i konflikt med någon nuvarande författningsbestämmelse. Ett annat alternativ är att betona vikten av att klart och tydligt muntligen identifiera sig som väktare i samband med ingripandet.

I samband med nästa revidering av RPS föreskrifter för bevakningsföretag kan behovet av ett speciellt tjänstekort för butikskontrollanter lyftas fram. Utseendet och innehållet i ett sådant kort bör beakta både skyddandet av butikskontrollantens personuppgifter och uppfylla önskemålet om tydlighet och eventuellt även innehålla en engelsk funktionsöversättning enligt av SIS framtagna terminologi standard (SIS/TK 492).



Figur 6

Ovan ett exempel på en väktarlegitimation. Kortet kan även vara "stående" dock förändrar det inte väktartextens storlek.

6. Metodbeskrivning djupintervjuer

Syftet med intervjuerna har varit att undersöka om det finns kunskap om butikskontrollanternas psykosociala arbetsmiljö som projektgruppen saknar och synpunkter som projektgruppen inte ens tänkt på. Målet har alltså inte varit att ta reda på exakt hur många procent av ett statistiskt representativt urval som har den ena eller andra uppfattningen. Det skulle kräva ett stort antal intervjuer som av tids- och resursskäl hade behövt utformas som en enkel enkät där de tillfrågade hade graderat i förväg formulerade påståenden. En sådan hade även sannolikt inte resulterat i de personligt formulerade insikter om butikskontroll som projektet strävat efter att få.

För att ytterligare öka möjligheterna att få oförutsedda svar har projektgruppen valt att engagera en partsneutral intervjuare, utan branschanknytning och utan sådana förkunskaper om butikskontrollanters arbetsmiljö att de hade kunnat begränsa frågeställningarna. Projektgruppens medlemmar har var för sig försett intervjuaren med namn på personer som varit villiga att låta sig intervjuas. Av dessa har intervjuaren valt ut ett mindre antal. På det sättet har intervjupersonernas identiteter kunnat skyddas. För omkring hälften av de intervjuade tycks anonymitetslöftet ha varit avgörande för att de skulle ställa upp. Två av butikskontrollanterna och två av de övriga intervjuade uttryckte spontant att anonymiseringen var onödig.

Vi har valt att källhänvisa intervjupersonernas citat med personens roll och kön och i förekommande fall även med ett nummer. Intervjusvaren har visserligen, enligt vår bedömning, inte uppdagat några tydliga skillnader mellan könen. Men det kan finnas nyanser som projektgruppen inte har uppfattat och som det kan vara intressant att kunna göra jämförelser med i eventuella kommande undersökningar. Intervjupersonerna är (beteckning som används i sammanställning inom parantes):

- sex butikskontrollanter (BK1 man /.../ BK6 kvinna),
- två chefer med kunskap om arbetsledning och försäljning av butikskontrollanttjänster (CH1-2 man),
- två köpare av sådana tjänster (säkerhetschef man/butikschef kvinna) och
- ett skyddsombud (SO kvinna).

Butikskontrollanterna arbetar i tre relativt stora och väl etablerade bevakningsföretag. Två är män och fyra är kvinnor. Hälften arbetar i mindre städer, hälften i storstad med förorter. Antal år i yrket spänner över ett par år till mer än tio. Skyddsombudet och de två cheferna/säljarna har tidigare arbetat flera år som butikskontrollanter. Cheferna tillhör två olika bolag. Kunderna har lång erfarenhet av att upphandla säkerhetstjänster, den ena som butikschef i en landsomfattande kedja och den andra i egenskap av säkerhetschef på central nivå i en stor koncern inom handeln.

Intervjuerna har genomförts under perioden oktober 2010 till januari 2011. Intervjuerna med butikskontrollanterna har varat mellan två och tre timmar, övriga i genomsnitt 45 minuter.

7. Intervjusammanställning

En fullständig utskrift av de enskilda intervjuerna skulle, trots att de intervjuade inte är namngivna, göra det möjligt för vissa personer i branschen att identifiera dem. Dessutom skulle rapporten utökas med omkring 200 sidor. Texten har därför bearbetats. Ordagrant återgivet talspråk som kan vara svårt att läsa har omformulerats utan att svarens karaktär har förvrängts. Vissa svar har sammanfattats. Det har resulterat i en sammanställning som har ca en tredjedel av originalmaterialets omfång. Ur sammanställningen har de mest centrala delarna plockats ut, rubriksatts och redovisats i detta kapitel. Varje rubrik avslutas med projektgruppens slutsatser, kommentarer och förslag.

7.1 Krav, kontroll, ansvar och skuld

Att förebygga stöld och att gripa tjuvar, med betoning på gripa, så kan butikskontrollanternas syn på syftet med tjänsten sammanfattas. Att rapportera in avvärjda stölder är bra men gripanden prioriteras. Så här upplever några kontrollanter det:

– *I och med att det är gripen som syns så är det gripen vi är där för. Griper vi inte så vet inte kunden att vi gör någonting över huvud taget.* BK2 man

– *Vi ska jobba förebyggande och gripa tjuvar. /.../ Mer förebyggande skulle vara bättre, men kunden vill att vi ska gripa tjuvar.* BK5 kvinna

– *Det räcker inte för kunden. Deras krav är att vi ska ta dem. Annars känner de att de lika gärna bara kan ha uniformerade vakter.* BK1 man

De flesta kunder och arbetsgivare visar enligt butikskontrollanterna tydligt att de förväntar sig ingripanden. På högre nivåer betonar man samtidigt att risktagandet inte får öka. Men förväntningarna på gripanden blir starkare ju närmare butiksgolvet man kommer. Enligt skyddsombudet kan pressen från vissa arbetsledare vara hård.

Effekterna av pressen är en personfråga. Samtidigt uttrycker kontrollanterna i undersökningen att de känner ett eget ansvar gentemot både kund och arbetsgivare som kommer inifrån:

– *Det är att ta tjuvar åt våra kunder. Det är mitt jobb. Det finns dagar då jag inte tar någon tjuv och då känner jag att jag inte har gjort mitt jobb, det som jag är anställd för att göra. Och för min egen skull också, för att jag ska må bra.* BK4 kvinna

– *Pressen finns ju. Jag tror att den beror på en kombination av många saker. Att kunden ställer krav på arbetsgivaren som går på vakten. Och vakten vill visa sig lika duktig som kollegorna.* BK1 man

– *Pressen tror jag är störst från företaget. För det har många sagt att "griper jag inga tjuvar kanske jag inte har något jobb kvar". Det finns en sådan känsla. Men inte hos dem som griper många. De har ju jobb hela livet.* BK4 kvinna

Krav och kontroll

Inom området arbetsrelaterad stress används ofta Karasek och Theorells krav-, kontroll- och stödmodell. Den framhäver att en god arbetsplats är den platsen som hittat en rimlig nivå mellan kraven från omgivningen och sig självt i förhållande till sina möjligheter att påverka arbetsförhållandena.

För höga krav kan leda till stressrelaterad skador medan för låga krav till likgiltighet och låg motivation.

Även på en god arbetsplats med rimliga förhållanden mellan krav och påverkansmöjligheter finns risker för bland annat utbrändhet till följd av att personal glömmer vikten av att återhämta sig.

Butikskontrollanter kan få höra direkt och indirekt kritik från såväl kund som arbetsgivare – både inför, under och efter ett arbetspass.

– *I vissa butiker kan det bli prat om det går någon bk där som inte tar lika mycket som de andra. Kunden säger kanske att de vill ha den där bk:n som griper mest.* BK4 kvinna

Ett fullgjort ingripande känns för många som en personlig belöning i en annars svår arbetsmiljö.

– *Varenda gång man griper tänker man att det är därför jag har det här jobbet. Det är ungefär som att vinna på Lotto.* BK4 kvinna

Stunderna av arbetsglädje betalar butikskontrollanten till stor del själv eftersom riskerna för hot och våld ökar ju fler som grips.

– *Man blir ju lite hård, man tänker att får jag en smäll så har jag ju faktiskt valt det här jobbet. /.../ Visst har man råkat illa ut, fått stryk, blivit slagen. Men jag blir mest förbannad.* BK4 kvinna

En motvikt till gripfokuseringen som flera av kontrollanterna lyfter fram är rapportering av avvärjda tillgrepp. I ett av de intervjuades distrikt rapporteras avvärjda tillgrepp mer eller mindre systematiskt – ett distrikt som också tycks ha stor andel dubbelbemannade objekt.

Tanken att i större omfattning än idag fokusera på att avvärja och rapportera tillgrepp, på bekostnad av gripanden, får principiellt stöd också av kunder och arbetsgivare. Koncernsäkerhetschefen har inga siffror som talar för att gripanden minskar svinnet och säger att koncernen har beslutat att börja övergå från civil till uniformerad butikskontroll och bevakning. Han säger så här om den eventuella avskräckande effekten av gripanden:

– *Om det gäller det klientel som alla tror snattar – de som behöver pengar till narkotika – så visst, där går snacket. Men vi vet ju att hela befolkningen snattar, från och till, i olika utsträckning. Och där är det ju inte lika självklart att det sprider sig.* K2 man

Butikschefen har motsatt uppfattning om avskräckning, men framhåller att svinnet påverkas av så mycket annat och att det inte styr en upphandling.

– *Nej, inte alls, det avgörande för mig är hur jag upplever samarbetet med vaktbolaget och om jag upplever att de vakter som här gör sitt bästa.* K1 kvinna

Hon värdesätter också utförligt rapporterade avvärjanden av tillräckligt hög dignitet:

– *Vi får ibland bra beskrivningar om att butikskontrollanten har sett ett försök men blivit upptäckt och personen har gått därifrån. Det är ju en förhindrad stöld eller snatteri och det är fullvärdigt. Då har man gjort sitt jobb.* K1 kvinna



Genom att bevaka en butik med uniformerade vaktare kan stölder förebyggas. Dessa kan även hjälpa kunder till rätta och utgöra en trygghetsfaktor för butikspersonalen.

En av bevakningschefen tror att det blir svårt att övertyga vissa kunder:

– *Man hör ofta att kunden vill statuera exempel. Butikerna vill ha x antal gripanden för de timmar de köper. De stora kedjorna däremot har ett annat och mer långsiktigt tänk i sin svinnbekämpning.*
Ch1 man

Båda bevakningscheferna anser att branschen har varit dålig på att utveckla andra metoder och argumentera för dem, t ex:

– *Istället för att få en tillgreppsanmälan /.../ kanske man får tre förslag om förbättringar för att sänka svinnet eller öka säkerheten.*
Ch2 man

– *Vi måste bli duktigare på att hitta andra arbetsätt, kunna arbeta mer preventivt och trumma ut det till kunderna; att det preventiva ger synbar effekt på svinnet.* Ch1 man

Trots att butikskontrollanterna i undersökningen är kritiska mot flera inslag i arbetsmiljön har de fortsatt arbeta år efter år. De oroar sig för yngre och oerfarna kollegor, men tycks själva inte vara hårt drabbade av förväntningarna på ingripanden. Det kan ha att göra med att nästan alla har arbetat länge och vet – även när det inte går så bra – att de kan jobbet. Dessutom kan kontrollanter som arbetar dubbelbemannat eller på annat sätt har nära till assistans uppleva spänningmomenten mycket positivt:

– *Jag har ju alltid tyckt att jobbet är roligt, så det är ju inte en negativ press.* BK3 kvinna

– *Det roliga överväger; när man måste smyga, gömma sig, som kurragömma... det blir som en lek. Och hur många kan säga att i mitt yrke kan man leka. Är man duktig på det blir det ännu roligare. Men konsekvenserna om det går fel är ganska stora.* BK1 man

Flera av kontrollanterna är medvetna om vikten av att rapportera avvärjda tillbud men erkänner samtidigt att underrapporteringen är stor:

– *Vi är alldeles för dåliga på att skriva rapporter när vi har avvärjt snatterier och stölder, även om jag säger det på varje möte så glöms det bort. Man tycker inte det är så viktigt för man har inte haft några grip.* BK2 man

Rapporteringen verkar dock när den fungerar få stor betydelse för arbetsmiljön. I ett av de intervjuades distrikt rapporteras avvärjda tillgrepp mer eller mindre systematiskt – det distrikt som också tycks ha störst andel dubbelbemannade objekt. Bra rapporter om avvärjda tillgrepp förbättrar dessutom både arbetsresultat och säkerhet:

– *Vi är ganska duktiga på incidentrapporter så att det framkommer att vi har gjort något och att varorna inte har gått ut ur butiken.*
BK5 kvinna

– *Jag kan ju gå in och läsa vad som har hänt dagen innan. Idag tex har jag i minnet vad som hände igår och kommer det upp något liknande så...* BK3 kvinna



Ett spana och gripa misstänkta tjuvar är den dominerande metoden för att komma tillrätta med handelns svinn.



God tillbudsrapportering är ett effektivt verktyg för att underlätta bedömning och åtgärd av arbetsmiljöbrister.

En annan sak som kontrollanterna själva lyfter fram som förslag för att minska pressen på den enskilde vakten att gripa är dubbelbemanning:

– *Då är chansen större att man tar en tjuv till. Men det finns nog kunder som aldrig är nöjda. Får de ett grip vill de ha mer och mer.*
BK4 kvinna

Analys

Många butikskontrollanter slutar efter en kort tid. Arbetstiderna, ensam arbetet, hoten och våldet förs fram som förklaringar bakom personalomsättningen. Även om flera av butikskontrollanterna ser positivt på att göra ingripanden så får kraven och förväntningarna också negativa konsekvenser. Bland annat nämns att kraven kan öka risken för hot och våld samt för ingripanden där man inte vet säkert att den misstänkte har försökt föra ut varor ur butiken. Dessutom uppehålls butikskontrollanten efter ingripanden ofta av lång väntan på polis.

En överdriven fixering vid att butikskontrollanter ska ingripa kan kanske också vara en delförklaring till att andra sidor av butikskontrolltjänsten inte produktutvecklas mer.

Projektgruppens kommentar och förslag:

Som synes orsakas en stor del av de negativa delarna i butikskontrollantens arbetsmiljö av kravet på att gripa, framför allt på enkelbemannade objekt. Även om envarsgripande inte går att undvika helt går det att genomföra ett flertal förbättringar. Dubbelbemanning kan minska pressen, men vi vill också återigen framhålla vikten av att bättre och tydligare rapportera in antalet avvärdade tillgrepp.

Vidare bör värdet av det förebyggande arbete undersökas noggrannare. Det skulle kunna ske genom att motivera butikskontrollanten att i större utsträckning rapportera in avvärdade tillgrepp och förenkla rapporteringen. Att avsätta de sista 20 minuterna av varje arbetspass för obligatorisk avrapportering, vare sig något inträffat eller ej, skulle kunna vara en lösning värd att pröva.

Man bör även undersöka om ett förhindrat tillgrepp möjligen kan göras mer avskräckande för den misstänkte inom ramen för vad som är etiskt och juridiskt försvarbart.

Dessutom bör rapporterna om såväl avvärdade tillgrepp som ingripanden arkiveras i butikerna på ett sätt som optimerar möjligheterna för både butikskontrollanterna och butikspersonal att använda dem som underlag för stöldförebyggande insatser så långt det är förenligt med personuppgiftslagen (1998:204) och RPS FS 2009:18. Åtgärderna bör följas upp med dokumentation av eventuella effekter på kundnytta samt butikskontrollanternas arbetsmiljö och effektivitet.

Rapportering över avvärdade tillgrepp är sannolikt i sig dock inte tillräckligt, istället bör gripandet som sådant ifrågasättas i grunden. Målet med tjänsten är ju att minska svinn, metoden är att gripa de som snattar. Därför blir det viktigt att framhålla att det i dagsläget inte finns någon som helst forskning eller annat underlag, så vitt projektgruppen känner till, som styrker att gripanden resulterar i mindre svinn.

Istället kan man misstänka att medlet istället blivit målet. En av bevakningscheferna säger:

– Jag tror att gripa så många som möjligt är fel metod att minska svinnet. Det finns många andra, som samverkar med varandra.

CH2 man

Därmed inte sagt att det är otänkbart att det kan finns ett samband mellan antalet gripna och minskat svinn. Men ett sådant samband behöver först utredas, parallellt med andra lösningar.

7.2 Kunden

Kännedomen om och intresset för butikskontroll bland kunder och deras anställda varierar kraftigt från objekt till objekt. Okunskapen gäller arbetsmiljöförhållanden, vad som är effektiv butikskontroll och vilka befogenheter butikskontrollanter har.

– De tror att vi kan göra mer, att vi är poliser. /.../ Ibland kommer man på larm och så säger de t ex att vi tror att den och den har snott tröjor. Grip honom. /.../ När vi börjar fråga personalen om de är säkra och när vi vill ha fler uppgifter händer det att de blir arga och klagar upp till butikschefen som sen kommer och säger att vi inte har gjort vårt jobb. Butikscheferna brukar ha lite mer koll på vad som gäller men de sitter ju alltid på kontoret. BK1 man

Men även om butikscheferna kan lagen så finns det missnöje med att somliga ser alltför kortsiktigt på butikskontrolltjänsten.

– Ett stort problem med vissa kunder kan vara att de tar in oss för att deras svinn är stort. Sedan när vi kanske har mer än halverat svinnet tror de att nu händer ingenting mer här inne och så plockar de bort oss. Vi försöker säga att de som stjal kommer att komma tillbaka inom en månad, men då säger de att vi kostar så mycket och griper ändå inte. Många av dem som stjal har vi ju gripit förut i andra butiker och de vänder ju i dörren när de ser oss. Men det ser inte kunderna. BK1 man

När det gäller kunskapen om befogenheter tycks det ha skett en förbättring, i alla fall hos större kunder med god ekonomi.

– Det blir faktiskt bättre. Vi har utbildningar som kunder köper där vi talar om vad vi kan och inte kan. BK5 kvinna

Både den intervjuade butikschefen och koncernsäkerhetschefen, som är betalningsstarka kunder, har köpt utbildning.

– En av våra kedjor anlitar vår leverantör för säkerhetsutbildningar där man knyter an till butikskontroll. Samtliga i butik får också en säkerhetsutbildning där vi talar om vad de får och bör göra. K1 man

Samtidig säger koncernsäkerhetschefen att han förstår att butikskontrollanter kan uppleva att kunskapen i butikerna har brister.

– Man kommer inte riktigt ihåg vad vi har upphandlat och lägger på ytterligare krav ute i butikerna, utan att vi får veta det. Det kan kanske bero på hur drivna butikscheferna är. K1 man



En väktare i handeln träffar normalt sett sin kund och dennes personal oftare än sin egen chef och kollegor.



Att kunder ställer krav eller sätter sig in i butikskontrollanternas arbetsmiljöförhållanden verkar höra till undantagen

När det gäller förståelse för arbetsförhållandena säger båda kundrepresentanterna att butikskontrollanternas inte ska ta onödiga risker. Men butikschefen säger att – med undantag från frågan om gripum – har hon aldrig diskuterat arbetsmiljö med bevakningsbolagen. De har i sin tur aldrig ställt några arbetsmiljökrav på butiken. På frågan om riskbedömningar säger hon:

– Det gör de i så fall själva. Vi har våra egna men inte tillsammans med dem. K2 kvinna

Inte heller på koncernnivå är butikskontrollanternas arbetsförhållanden i fokus.

– Vi ägnar nog ingen jätteenergi åt arbetsmiljön i upphandlingarna. Det är något som vi låter leverantören lösa. Vi ställer inga krav på det sätt som vi gör på andra leverantörer när det gäller miljöcertifiering. K1 man

Analys

Att vissa kunder och deras personal upplevs ha begränsade kunskaper om butikskontrollantens rättigheter, ansvar och arbetsmiljölagstiftningens regler påverkar den fysiska arbetsmiljön såväl som den psykiska.

I de fall där en butikskontrollant skadar sig i samband med ett gripande eller en oskyldig felaktigt blir utpekad som tjuv har, om man får tro butikskontrollanterna i intervjuerna, många gånger kunden ett medansvar. Orsak kan ha varit allt från att inte ha ordnat bra utrymmen att förvara gripna på i väntan på polis till att ställa mer eller mindre orealistiska krav på en ensam butikskontrollants risktagande och gripandestatistik.

Projektgruppens kommentar och förslag

En möjlig väg till att förbättra arbetsmiljön och samtidigt kundens kunskaper om vilka juridiska begränsningar som gäller för tjänsten är att utnyttja de redan etablerade kundutbildningarna som nämns ovan. Det kan gälla hur butikskontrollen organiseras och bemannas samt vikten av samverkan om arbetsmiljöfrågor, t ex riskbedömningar, visitationsrum och förläggning av arbetstid.

Möjligen skulle kundutbildningar kunna produktutvecklas och utformas så att de tar ett helhetsgrepp på alla säkerhetsproblem i en butik. Det skulle i sin tur kunna leda till en ökad benägenhet att betala för dubbelbemanning och att viktiga delar av den riskbedömning som en arbetsgivare är ålagd att genomföra av varje objekt kan integreras med en säljbar produkt. För att nå betalningssvaga kunder behöver utbildningarna prissättas med hänsyn tagen till de eventuella långsiktiga vinster som kan uppstå, t ex i form av fler dubbelbemannade objekt och lägre sjukskrivningstal.

Även samordningsvinster bör undersökas, t ex genom att flera små och närbelägna kunder delar på en kundutbildning och därigenom möjligen också upphandlar bevakningstjänster gemensamt. Ett alternativ eller komplement till kundutbildningarna kunde vara att BYA ger upphandlingskurser som fokuserar på vikten av god arbetsmiljö och lyfter fram medlemsföretagens kompetens på området. Materialet till en sådan kurs finns delvis redan i form av BYA:s handbok för kvalitativ upphandling.

7.3 Relationer, sammanhållning och bemanning

Arbetets karaktär får effekter även på butikskontrollantens relation till arbetsgivaren, kundens personal, till kollegorna och vänkretsen utanför arbetet. Några av de förhållanden som beskrivs kan både var för sig och sammantaget öka risken för social arbetsplatsisolering:

– *Man får inte ha något direkt förhållande till personalen, man får inte bli deras kompis. Vi har ju nolltolerans. BK4 kvinna*

– *Med vissa i butikspersonalen är det bra kontakt. Det beror lite på en själv. Tyvärr blir min roll dubbel eftersom min uppgift är att kontrollera också dem. /.../ En kompis som stjal är inte längre min kompis. Jag säger till dem att om jag ser dem plocka på sig något i en butik så kan de lita på att jag kommer att stå utanför och gripa dem. BK1 man*

Även familj- och privatlivet påverkas av arbetet:

– *Min mamma är jätteorolig. Och så tycker hon att det är jättejobbigt att gå med mig i affärer för man blir ju lite arbetsskadad. När man är ledig går man och sneglar på folk. Mina vänner skakar på huvudet bara. Det måste finnas ett annat jobb. Tänk på dina barn. Ja ja ja, säger jag. Men de ska inte få börja jobba som bk.*

BK4 kvinna

– *Vi blir arbetsskadade. /.../ Om jag följer med flickvännen eller mamma och shoppar och kommer in i en affär så börjar min hjärna se saker. Det blir en ond cirkel som man försöker koppla bort. Men det går inte. /.../ Om jag går på stan med mina syskonbarn och t ex ser en narkoman som jag har gripit tidigare så undviker jag mötet genom att gå in i en butik eller så. /.../ I princip blir det så att man lever med yrket dygnet runt. BK1 man*

Sammanhållning kan också finnas mellan butikskontrollanter i olika företag. En av de tillfrågade nämner att det finns en samsyn kring ligor och professionella butikstjuvar som kan ta sig uttryck i att butikskontrollanter från konkurrerande företag kan tänka sig samarbeta om ingripanden.

– *Ju fler gånger en och samma person eller grupp blir gripen för samma brott desto större chans att de åker i fängelse eller utvisas från landet. Det är syftet. Därför kan vi butikskontrollanter tänka oss att prioritera vissa tjuvar och till och med samarbeta med konkurrerande företag, allt för att stoppa tjuven. BK6 kvinna*

Samtidigt förekommer det att ett bevakningsbolags ledning förbjuder sina vakter att assistera andra företags vakter:

– *En butikskontrollant i en butik kan ha ringt centrumets ordningsvakter – som är från ett annat bolag – om hjälp. De har kommit, hjälpt till med gripandet, assisterat in i griprummet, kontrollanten har skrivit rapport, gått tillbaka till butiken och lämnat den gripne med vakterna. Då kan de få vänta mellan fem minuter och fyra timmar på polis. Det har resulterat i att ordningsvakternas arbetsgivare har sagt att de inte ska hjälpa andra bolag. BK1 man*



Sammanhållningen, även över företagsgränser, mellan butikskontrollanter lyfts fram som viktig av intervjupersonerna



I vissa fall förbjuds väktare från konkurrerande företag att samarbeta med butikskontrollanter. Orsaken är oftast den långa tid som en gripen snattare behöver bevakas innan polis är på plats. Tid som tas från andra bevakningsuppgifter.

Förekomsten av sådana förbehåll tycks enligt intervjuvaren inte vara utbredd men det händer.

– Ja, men det är inget större problem. Det har väl hänt ibland när man tänker efter, men i det stora hela fungerar det bra. BK5 kvinna

Stark sammanhållning inom en handelsavdelning kan ha negativa sidor. Den kan avskärma butikskontrollanterna från andra avdelningar i bevakningsföretaget. Det förhållandet förstärks dessutom möjligen av något som liknar en stjärnstatus och som tycks kunna uppstå i företag där ingripanden premieras. Det antyder en av butikskontrollanterna.

– Det är vi som tar all ära för grip. Uniformerad assistans – om vi får det – är bara gubbar utan namn. Det är våra namn som står i pappren, det är vi som går på rättegång, vi som vittnar. Chefer emellan och på mötena nämns våra namn, de säger att den och den har gjort det eller det bra. Så när vi kommer in till huvudkontoret kan alla våra namn, alla känner till oss.... BK6 kvinna

Andra butikskontrollanter kan ha en mer komplicerad relation till företaget. I skyddsombudets distrikt är sammanhållningen mellan butikskontrollanterna bra. Personalmöten hålls två gånger per år. Men det räcker inte enligt skyddsombudet, som bl a vill ha möten varannan månad.

– Det är fortfarande mycket av en vi-och-dom-känsla, vi och arbetsgivaren. Vissa saker funkar inte, t ex information om vad som händer i företaget. SO kvinna

Dessutom var det enligt skyddsombudet först efter påstötningar som arbetsgivaren gav utrymme på mötena för det som många butikskontrollanter behöver få tala om.

– Sånt som vi vill att arbetsgivaren ska veta och tänka på. /.../ Ju mer man griper desto mer är man med om – och det behöver man prata av sig. /.../ När allt man är med om är så negativt så måste det ut. SO kvinna

Analys

Några av de tillfrågade butikskontrollanterna kallas sällan till personalmöten. Det framgår inte varför, men att värdefulla erfarenheter av och synpunkter på butikskontrolltjänsten därigenom inte blir tillvaratagna kan sägas framgå av hela detta intervjumaterial. Det uppstår inte heller några möjligheter att ventilera traumatiska upplevelser samt att ge och få konstruktiv kritik.

Bra kontakt och sammanhållning gynnar dessutom nyutbildade butikskontrollanters personliga utveckling och yrkesskicklighet. En av butikskontrollanterna fick t ex sin bästa vidareutbildning i konflikthantering genom kontakten med sina kollegor.

– Jag pratade mycket med dem som är äldre om hur de jobbar. Ställde konkreta frågor. /.../ Frågade hur de skulle reagera om jag sa si eller så. /.../ Svaren skiljde sig åt och jag lärde mig mycket av alla. BK6 kvinna

Dialog med de personer som bäst förstår butikskontrollanternas arbetsförhållanden, dvs kollegor och arbetsledare är alltså enligt intervjuvaren mycket värdefull. Vidare är de långa väntetiderna på polis efter ett gripande uppenbarligen orsaken till att en del bevakningsföretag inte vill "låsa upp" sina egna resurser i en butik där konkurrenterna har bevakning på bekostnad av mindre bevakning hos sina egna kunder.

Projektgruppens kommentar och förslag

Med anledning av vad som kommit fram enligt ovan anser projektgruppen att det kan vara lämpligt att genom centrala beslut på ledningsnivå fastställa att handelsavdelningar regelbundet skall hålla personalmöten. Hur många möten som är lämpligt att genomföra får anpassas till avdelningens storlek men 2-4 tillfällen per år får nog anses vara ett minimum. Tillräckligt med tid bör avsättas för en dialog om arbetsförhållandena i en öppen, tillåtande och förändringsinriktad atmosfär.

När det gäller polisens uttryckningstider finns en logik i att de inte prioriterar ett brott som är över och där gärningsmannen är gripen och under fast bevakning av en vakt. Å andra sidan medför det att butikskontrollanten inte kan spana efter andra gärningsmän samt, indirekt, en större risk för att butikskontrollanten utsätts för våld och för att den gripne får sitta frihetsberövad längre tid än nödvändigt. Det är ingen omöjlighet att gripna framledes i större utsträckning kommer kräva upprättelse för att de suttit frihetsberövade oproportionerligt lång tid i förhållande till det ringa brott som snatteri normalt innebär. Branschen bör därför i första hand göra gemensam sak och inleda en central dialog med RPS i andra hand ta upp frågan lokalt vid de årliga samverkansmötena enligt FAP 579-2.

Kunden har dessutom enligt arbetsmiljölagen ett samordnings- och rådighetsansvar som bland annat gäller för bevakningstjänsterna. I samband med att avtal skrivs med kunder bör man i avtalet reglera ansvarsfördelningen mellan parterna



Möjligheten till regelbundna möten mellan kollegor och arbetsledning, särskilt bland de nyutbildade är viktigt både av psykosociala orsaker men främjar dessutom kunskapsöverföringen.



En butikskontrollant har totalt 18 timmars reglementerad utbildning i konflikthantering och självskydd.

7.4 Hot och våld

Att hot om våld förekommer oftare mot butikskontrollanter än mot de flesta andra yrkesgrupper är självklart, men den faktiska förekomsten och hur konsekvenserna ser ut varierar med flera faktorer.

– *Det beror ju på hur många du konfronterar. Har du inte gripit någon så har du inte heller blivit hotad.* BK5 kvinna

Butikskontrollanterna i den här undersökningen förefaller ingripa oftare än genomsnittet. Alla har hotats om våld men det är omöjligt att få en tydlig bild av hur ofta det sker.

– *Med tanke på de människor man träffar och hur många möten man har så kan jag tycka att det inte är så väldigt mycket. /.../ Det kanske rör sig om ett tiotal gånger om året.* BK5 kvinna

Antalet rapporter till Arbetsmiljöverket och polisanmälningar ger av allt att döma inte heller en sann bild, varken av förekomsten av hot om våld eller av fullbordat våld.

– *Jag är nästan hundra procent säker på att det är en underrapportering. Man orkar inte gå upp i rätten jämt, man kanske slutar om en kvart, man tänker att man inte vill lägga ner den där energin på den där människan som är liksom... det är inte värt det helt enkelt.* BK2 man

Synen på att man får räkna med hot och våld i arbetet förstärks av bedömningarna som domstolarna gör när de skall tilldöma butikskontrollanten skadestånd efter att denne utsatts för våld.

– *Det säger de ju till och med i rätten när man går upp och vittnar: "Du har ju själv valt det här jobbet." Ja men jag har ju inte valt att få stryk.* BK4 kvinna

– *Vi råkar ju ut för saker och ting och blir vana vid det. Det är ju inte konstigt att vi åker på stryk. Det tillhör ju jobbet, faktiskt. Vi sitter dessutom ofta i tingsrätten och får höra att vi ska tåla det här. Det förväntas av oss att vi ska tåla att det är lite ruffigt och buffigt. Det finns en mentalitet som säger att tål vi inte det ska vi kanske ha ett annat jobb.* BK5 kvinna

Flera av kontrollanterna menar att förekomsten av hot och våld ökat eller i vart fall blivit brutalare eller medfört större risker att skadas till följd av vapen:

– *De brusar nog upp lättare nu för tiden. Förut kunde man ta någon som hade tagit ett par öl och då sa de bara "ja ja" och så följde de med. Men idag... tar man på dem ryggar de på en gång... "vad vill du!?"... och då har man ju konflikten där på en gång.* BK4 kvinna

– *Ja det har nog blivit rårare och det är fler yngre personer som hotar än för ett antal år sedan – som är stöddiga och bråkar. /.../ Det behöver inte vara en nergången pundare – de är förresten ofta enkla att ta hand om – utan det är de som är på väg att trilla neråt, som det inte syns på, sådana som har börjat bli kriminella. De är mer desperata att komma undan och klara sig. För dem som redan är utslagna tycks det inte spela så stor roll.* BK5 kvinna

Definitionen av vapen är dock vid:

– Jag skulle vilja säga allt en person har på sig kan jag betrakta som ett vapen, från den enklaste penna eller nycklar till en revolver. Allt handlar om hur påhittig en person är. Jag har fått en rutin från ordningssidan där vi tömmer allt en person har i sina fickor eller på sig just för att man inte vet hur personen tänker. I vissa fall har man även gjort bedömningen att skor, bälten och snören i luvtröjor kan utgöra en fara för mig eller för den gripne. BK1 man

Hur man reagerar på dessa hot kan naturligtvis skilja sig åt från person till person men de flesta av de intervjuade uppger att de inte tar så stort intryck av de att de leder till förändringar i deras arbete.

– De säger att varje gång vi blir hotade ska vi skriva en arbetsmiljörapport, men det gör man ju inte. Man skakar av sig det och jobbar vidare. Och det blir så mer och mer och mer. BK4 kvinna

Kontrollanterna kan utöver hot även utsättas för trakasserier av olika slag. Med trakasserier menas att en gripen person senare tar kontakt och besvärar butikskontrollanten på ett sätt som får mer eller mindre allvarliga konsekvenser. En av butikskontrollanterna berättar om en kollega som till följd av trakasserier numera har skyddad identitet. Ett annat intervjusvar gäller en butikskontrollant som under en längre tid trakasserades av en person som den tillfrågade hade polisanmält för våld mot tjänsteman. Trakasserier, bla i form av att varor beställdes i butikskontrollantens namn, drabbade också en anhörig.

– Det har lugnat ner sig nu, säger butikskontrollanten. Men ovissheten kvarstår.

En annan berättar om telefonsamtal som inte kändes välkomna men inte särskilt allvarliga.

Så här svarar några av de tillfrågade butikskontrollanterna på frågan om personuppgifternas tillgänglighet i olika sammanhang utgör ett problem:

– Jag upplever inte legitimeringen som ett problem /.../ Som butikskontrollant måste jag identifiera mig för att få ut ett förstärkt rättsskydd vid en eventuell domstolsförhandling. Det är ett ID-kort med mitt namn. Teoretiskt ska jag visa upp det så att namnet kan läsas men i de flesta situationer går det för snabbt. BK1 man

– Nej vid legitimeringen är det inga problem för de tittar inte på legget, men i den rättsliga processen vill man inte att folk ska få veta vem man är. BK2 man

– Skulle det vara så att något allvarligt hände så skulle det inte vara så roligt att personuppgifter är så lätt att få tag på. Men jag känner inte att det är ett problem. Jag tror att det där handlar mycket om hur man är som person, hur man behandlar andra. Det betyder jättemycket att man visar respekt för den gripne och försöker hålla så låg nivå som möjligt. BK3 kvinna



Flera butikskontrollanter upplever att det blivit vanligare att allt fler tjuvar går beväpnade.



En hög frekvens av hot leder till avtrubning och därmed sannolikt även till underrapportering.

– Nej, jag har inte tänkt på det /.../ Jag kan inte gå och tänka på det. Men det kommer jag ju att göra nu... BK4 kvinna

Vad man med större säkerhet kan säga om hot om våld är att fenomenet sätter sin prägel på många butikskontrollanters arbetsmiljö och fritid, även om hoten aldrig uttalas.

– Vissa tänker på att någon de gripit ska känna igen dem efteråt på krogen och ge dem stryk. Men jag tänker inte så för då skulle jag inte kunna leva. Men det skulle ju kunna hända. BK4 kvinna

Alla butikskontrollanter säger att hotens mängd har en avtrubbande verkan. Det skulle kunna förklara varför butikskontrollanter inte rapporterar alla hot.. Man vänjer sig gradvis och i början kan det gå ganska fort, i alla fall om hoten är tillräckligt vaga.

– Första gången var i ett förortscentrum. Jag hade bara jobbat några månader och skrev en rapport om en alkis. Han satt mitt emot men kunde se mitt namn på blanketten och sa att jag skulle tänka på att han vet vad jag heter. Då blev jag lite nojig men efter en tid när jag hade talat med kollegor så gick det över. Nästa gång jag grep honom frågade han om jag kom ihåg att han visste mitt namn men då berörde det mig inte. BK1 man

Både butikskontrollanter och arbetsgivare instämmer i påståendet att butikskontrollanters uppfattning om vad som utgör ett reellt hot skiljer sig kraftigt från genomsnittsbefolkningens uppfattning. Det påverkar rapporteringen.

– Man sväljer mycket, skakar på axlarna, går därifrån och kör igång på nytt. Ch1 man

Bristande rutiner är också en faktor bakom underrapporteringen. Enligt skyddsombudet är det svårt att ta sig tid att rapportera:

– Tänk dig att du är hos en kund fyra timmar, det händer något och du ska skriva en rapport. Det tar kanske 20–25 minuter. Du måste få med allt som har hänt, adrenalinet är på topp och du glömmet snabbt. Och det sker på kundens tid. SO kvinna

De rapporter som butikskontrollanterna trots allt skriver ska också passera arbetsledningen:

– Jag mörkar ingenting, känner jag att det är något som Arbetsmiljöverket behöver ta del av så anmäler jag det. Och jag anmäler hellre för mycket än för lite. /.../ Är det ett väldigt allvarligt hot med någon tyngre organisation bakom, självklart. Annars brukar jag låta anmäla det när det är fysiskt. Men då menar jag inte bara någon knuff. Jag vill gärna ha ett slag eller att en vakt faller i en jakt eller något liknande. Ch1 man

– Det finns så många olika uppfattningar om var ribban går. Det är jättesvårt att veta vad som ska rapporteras. Ch2 man

Analys

Eftersom våld mot butikskontrollanter vanligen uppkommer utan föregående hot eller varning är det i arbetsmiljösammanhang viktigt att även diskutera hoten och våldets psykologiska påverkan. Därför har detta fått en egen rubrik.

När det gäller trakasserier så är det faktum att de över huvud taget förekommer – att det finns gripna som i efterhand tar risken att göra en personlig sak av en tjänstemans yrkesutövning – som utgör den långsiktiga riskfaktorn i den psykosociala arbetsmiljön. Detta oavsett vad de leder till. Den risken är något som butikskontrollanter inte bara förväntas arbeta med utan också leva med, eftersom trakasserier drabbar fritiden.

En av förutsättningarna för att hot om våld ska verkställas efter ett ingripande, eller för att trakasserier ska bli möjliga, är att gärningsmannen känner butikskontrollantens identitet. Den kan röjas när butikskontrollanten vid ett ingripande visar sin legitimation och om ett gripande för snatteri eller om våld eller hot leder till rättegång.

I flera uppmärksammade domar från Högsta domstolen under de senaste 15 år slår HD fast att det bör krävas något utöver det ordinära för att man som polis kan anses ha utsatts för en så kraftig kränkning att den kan motivera ett skadestånd. Liknande bedömningar har där- efter gjorts för andra grupper vars arbete innehåller inslag av hot och våld, däribland butikskontrollanter och andra väktare.

Viktigt är dock att poängtera att domarna endast påverkar möjligheten för den utsatta kontrollanten att få ersättning för kränkning och ska inte påverka själva ansvars- och straffbedömningen för hot eller våld mot tjänsteman jämte 17 kap. 1 § Brottsbalken. De senaste fem åren kan man även skönja en viss förändring från tidigare praxis, senast 2005 då HD fastslog att en polis som blivit bespottad i tjänsten skulle tilldömas skadestånd (NJA 2005 s. 738).

Projektgruppens kommentar och förslag

Se över de juridiska möjligheten att dölja personnummer på ID-kort och i vissa allvarigare fall även på domstolsprotokoll för att istället ersättas med anställningsnummer och kontaktpuppgifter till arbetsgivare.

Genom enkätundersökning kartlägga hur många butikskontrollanter och anhöriga som utsatts för hot och trakasserier utanför arbetet samt hur det drabbat dem. Idag saknas ett sådant underlag varför det är svårt att fastställa problemets omfattning och allvar. Som jämförelse kan nämnas att RPS tidigare genomfört en sådan undersökning bland polispersonal och konstaterat att en tredjedel av alla poliser utsätts för hot under ett tjänsteår och även att hot mot anhöriga förekommer (RPS 1999:1).

Förenkla och effektivisera rutinerna för rapportering, även av incidenter som inte bedöms nödvändiga att anmäla till myndigheterna. Det förbättrar underlaget för riskbedömningar och argumentation med kunder om säkerhetsåtgärder, t ex dubbelbemanning. Ge den som rapporterar återkoppling.



Domstolarnas ovilja att döma ut skadestånd för den kränkning hot mot butikskontrollanter påverkar också rapportbenägenheten negativt.



Enklare belöningar, både från arbetsgivare och kunder för genomförda gripanden kan ibland förekomma.

7.5 Belönings- och bestraffningssystem

En central fråga i projektgruppens föresats att få en bild av butikskontrollantens arbetsmiljö har varit att fastställa huruvida det förekommer direkta eller indirekta belönings- och bestraffningssystem. Sådan system påverkar inte endast trivseln och pressen för en butikskontrollant utan kan även leda till att rättsäkerheten sätts i obalans, vilket i sig är oerhört allvarligt för den som blir oskyldigt frihetsberövad.

Ingen av de intervjuade har berättat om något systematiserat belöningsystem som medför att butikskontrollanten kan kalkylera med att få något av betydande värde eller fördelar. Materiella belöningsystem skulle vara negativt, säger flera av butikskontrollanterna:

– *Skulle man ha provision på varje grip då skulle det gå åt helvete rakt av med många felgrip.* BK1 man

En annan butikskontrollant ser hälsorisker:

– *Risken är väl kanske att man jobbar på för hårt, att det sliter på en att man känner press och stress på ett negativt sätt. Då är ju risken att man kanske jobbar för mycket, vill för mycket och till slut går man in i väggen.* BK3 kvinna

Belöning för deras del har istället tagit form av uppskattning från kollegor, arbetsledning och – om än sällan – från kunder. Vanligen tycks uppskattning framföras muntligt.

– *Inga belöningar men vi får höra från arbetsgivaren om vi gör att bra jobb. Det är de bra på hos oss. När vi har personalmöten får vi höra statistiken, t ex om vi har haft en bra månad.* BK5 kvinna

Samtidigt kan det dock enligt ett par av de tillfrågade förekomma att arbetsledningen ger t ex en biobiljett till den som genomfört många ingripanden och/eller ingripanden med viss kvalitet. Det senare kan bli gälla ligor, höga stöldvärden och avancerad stöldteknik. Andra belöningar av icke-ekonomisk karaktär kan också förekomma så som att man blir bjuden på lunch eller bättre arbetstider/arbetsplatser.

– *Jag har hört talas om att det har förekommit på vissa ställen – att man har fört statistik och så. Det kan ha varit att man satt upp den som gripit mest på en anslagstavla och kanske delat ut en biobiljett.* BK5 kvinna

– *Jag uppfattade det så att var man duktig fick man jobba på de ställen man tyckte det var roligt att jobba på.* BK3 kvinna

Den butikskontrollant som berättade om lunchbjudningar ser istället att de påverkade typen av grip snarare än antalet.

– *De kanske blev lite mer noggranna, skulle utföra det på ett snyggare sätt och hellre ta en stöld än ett vanligt snatteri. Det är ju roligare att ta en stöld.* BK4 kvinna

Till de interna icke-ekonomiska belöningsystemen som förekommer kan även läggas så kallade griptävlingar. Griptävlingar är av intervjuvaren att döma i första hand tävlingar som initieras av arbetskamrater och där den som griper flest kan vinna allt från en tårta till en "ölkväll". Enligt tre av de tillfrågade butikskontrollanterna förekommer renodlade griptävlingar knappast alls. En annan ger följande beskrivning:

– *Går halva dagen och inget händer kan jag ropa ut på radion att den som får första busen gripen och ivägskickad med polisen får en tårta. /.../ För min del är det inte tårtan som är viktig, det är bara roligt att vinna.* BK1 man

En annan av de tillfrågade berättar om en sorts ständigt pågående jämförelse kollegor emellan och om en tidigare variant av griptävling.

– *Vi peppar varandra. Man kanske säger att "jag tog två igår, hur många tog du?", "ja jag ska nog ta två idag". /.../ Vi hade en tid så att den som tog minst fick bjuda på lunch. /.../ Det blev som en liten inre sporre, en liten tävling. Och det blev ju så att folk gjorde bättre ifrån sig. För de hade ju det här i sig att nu ska jag ta mer än vad hon tar.* BK4 kvinna

– *Jag tror inte att man kan hålla på så; att jaga livet ur sig med tävlingar. Och de som håller på att lära sig får ju prestationsångest.* BK5 kvinna

– *Förr hade vi en sorts tävling. Det tyckte jag var kul. De förde statistik som skickades ut i månadsbrev till oss. De flesta tyckte nog att det var roligt men jag har något minne av att några inte tyckte att det var bra. De kände väl en press som kanske gjorde att det inte gick så bra för dem. Det är ju inte alla som trivs bäst under press och med stress.* BK3 kvinna

Samtliga tillfrågade är medvetna om riskerna med tävlingar, t ex för att rättssäkerheten äventyras.

– *Ja ibland, kanske, men samtidigt vet vi ju vad vi ska göra, vilka lagar som gäller. Och det är inte många av de kontrollanter som jag har jobbat med som tar onödiga risker och tar någon bara för att något har åkt ner i en påse. Men skulle man ha provision på varje grip då skulle det gå åt helvete rakt av med många felgrip.* BK1 man

Projektgruppen hade även för avsikt att i sammanhanget belöning/bestrafning även utreda om och i så fall i vilken omfattning en butikskontrollant valde att ingripa mot en misstänkt snattare även om kontrollanten inte var helt säker att den misstänkte hade snattat. Av Rättegångsbalken (1942:740) 24 kap. 2 § framgår att envar (ex butikskontrollant) har rätt att gripa en person som gjort sig skyldig till ett brott för vilket är föreskrivet fängelsestraff om denne sett på brottet på bar gärning eller flyende fot. Den gripne skall skyndsamt överlämnas till polis.

Vad som räknas som bar gärning respektive flyende fot är många gånger svårdefinierat då en mängd situationsspecifika faktorer påverkar. Vid snatteribrott försvåras bedömningen ytterligare av att snatteriet måste vara fullbordat för att utgöra brott.



Felaktiga gripanden förekommer sannolikt men det är sällsynt att de leder till en straffrättslig bedömning.

Snatteri är alltså inte straffbart på förberedelse- eller försöksstadiet vilket i praktiken innebär att en snattare måste föra med sig varan ut från butiken för att brottet skall anses fullbordat. I utbildningssammanhang väljer man av främst pedagogiska skäl att definiera ett korrekt gripande som att butikskontrollanten skall ha sett den misstänkte tillgripa varor med egna ögon och därefter kontinuerligt bevaka denne tills han eller hon lämnat butiken. Syftet är att eliminera risken för att den misstänkte lägger ifrån sig varan innan denne lämnar butiken. Att inte följa denna procedur kallas för "chansning". En chansning kan i värsta fall leda till ett så kallat "felgrip".

Det är här viktigt att framhålla att ett sådant felgrip inte behöver vara olagligt i den meningen att det kan leda till ansvar för butikskontrollanten för brott så som ofredande, olaga tvång eller olaga frihetsberövande. Detta med anledning av att det för straffbarhet för de uppräknade brotten krävs ett uppsåt. Det räcker således inte med ett (ursäktligt) misstag för straffbarhet. Det förändrar dock inte att branschen väljer att ha striktare regler än vad som stipuleras i författningstext för att så långt det är möjligt undvika att en oskyldig blir frihetsberövad. Intervjucitaten nedan skall läsas mot bakgrund av denna text, i synnerhet då kontrollanterna som nämner olika tänkbara brott i själva verket bryter mot interna branschpolicies och inte mot lag.

Flera av kontrollanterna berättar att både chansningar och felgrip förekommer men har svårt att uppskatta i vilken utsträckning:

- *Det tror jag det gör, men det tror jag folk håller för sig själva i så fall. BK2 man*
- *Det kan ju vara en sådan sak som att du har sett någon fylla en väska med stöldgods och så tappar du bort honom i tio sekunder. Då är det ju plötsligt en chansning i lagens mening. BK2 man*
- *Jag har lärt mig att alltid vara 110 procent säker. Är man 99 procent säker ska man släppa. Det är så jag brukar jobba. Sen ibland händer det väl att det kommer in t ex en känd tjuv, en som alltid tar parfym. Man ser att han går direkt till parfymen, sen ser man honom kliva ut och att han ser nervös ut men man har inte sett honom ta något och då är man inne på den här gråzonen som det är ganska populärt att prata om. Sådana grejer har man ju gjort.. BK1 man*
- *Jag har aldrig chansat så mycket att jag inte har sett något. Chansar jag så har jag sett att han stoppar ner, men sedan kan jag släppa honom och vänta utanför. Men då går man inte bara fram och säger att du är gripen utan man pratar lugnt med honom, säger att man är bk och att man har sett honom stoppa på sig det eller det vid den eller den montern. Och så frågar man om det stämmer och om han fortfarande har det på sig. Det är ju inte fel att fråga. /.../ Det finns ingen som har så mycket is i magen.*

Även om chansningar förekommer så uttrycker alla tillfrågade samma stränga syn på företeelsen och på rättssäkerheten.

– Jag har haft kollegor som har gripit någon och sen inte haft en aning om varför de har tagit personen. Det har slutat med att jag har sagt tack och hej, du har ingenting här att göra. /.../ Förut fanns en chef som var ganska bitter och ilsken. Tog man någon som inte hade gjort någonting fick man ju hålla telefonen långt från örat. Gör man ett olaga frihetsberövande kan det ju få rättsliga följder. BK1 man

Ingen av de intervjuade kopplar chansningar till eventuell förekomst av belöningar för ingripanden. Däremot nämns samband mellan chansningar och förväntningar på butikskontrollanter.

– En kollega jag hade tidigare chansade ganska mycket för att han var rädd att förlora jobbet, för att han var rädd att inte producera resultat. Och då rök han till slut. Han grep en ganska hög tjänsteman. BK1 man

– Jag tror att de som gör det vill visa att de är också duktiga. De kanske är för ivriga. Jag kan inte säga om det är nya eller gamla som gör det eller om det alltid finns någon som chansar, men jag tror det förekommer. BK4 kvinna

– Okunskap, tror jag. De har ett arbetssätt som innebär att det är ok att chansa. Och så kan det ha att göra med att man har krav på sig att gripa, kanske ett nystartat bolag som har behov av att visa framfötterna, bolag som piskar sina väktare. BK5 kvinna

En av kontrollanterna tror inte att förväntningarna påverkar:

– Man kan ju känna press att man inte har tagit någon hos en viss kund på länge och att det vore bra om vi gjorde det. Men jag tror inte att man chansar mer på grund av det. BK2 man

Motsatsen, "bestraffningar" för ett dåligt utfört arbete, kan förekomma, t ex direkta och indirekta klagomål från kunder, tillsägelser och även utskällningar från arbetsledare samt i förlängningen mindre attraktiva uppdrag och arbetstider.

– Då blev man uppkallad till kontoret och ifrågasatt. Det kändes som en bestraffning. /.../ Det blir ju det i och med att det blir från person till person. BK1 man

– Det var kanske mest man själv som tyckte att det kunde vara en bestraffning om man grep dåligt eller var sjuk... att man blev omplacerad. Då fick man jobba ute i förroterna eller på ställen där det inte funkade att vara sjuk. Men om det var medvetet en bestraffning vet jag inte. BK3 kvinna

– Gör man inget bra jobb är man kanske inte rätt man på rätt plats och bör få reda på det. Det har ju hänt att man har haft folk på ställen där de inte har jobbat så bra och att kunden kanske har sagt ifrån att den här väktaren vill jag inte ha. BK5 kvinna

Hur man upplever denna typ av bestraffningar påverkas sannolikt av om man själv varit föremål för den eller inte.



Risken med bestraffnings- och belöningsystem kan vara att butikskontrollanten oftare hamnar i konfliktsituationer – något som borde utredas närmare.

Analys

Urvalet butikskontrollanter i denna undersökning utgör en mycket erfaren samling som utstrålar trygghet och professionalism. De tycks i sina beslut inte låta sig påverkas av eventuella belöningar och bestraffningar. Dessutom är uttalandena i intervjumaterialet om dessa fenomen förhållandevis få. Det finns alltså ingen grund för att dra några slutsatser. Men det kan finnas anledning att göra en grundligare kartläggning av belöningar, bestraffningar och konsekvenser. Detta för att undanröja alla misstankar om möjlig rättsosäkerhet och för att eventuellt, genom t ex utbildningsinsatser, kunna minimera risken för att butikskontrollanter i onödan försätter sig i riskfyllda situationer.

Kunderna som intervjuats har inte heller på något sätt uttryckt att de genom belöningar eller bestraffningar försöker påverka kontrollanterna att gripa. Dock nämner en av de intervjuade kunderna i ett annat sammanhang vad hon förväntar sig att butikskontrollantstjänsten skall leverera och varför hon byter bolag då och då. Att arbetsgivaren får eller inte får förnyat förtroende i samband med upphandlingar kan ju i sig framstå för kontrollanterna som indirekta belöningar och bestraffningar.

Samtliga intervjuade har oavsett funktion dessutom vittnat om att det finns en fixering vid grip hos kontrollanterna, arbetsgivarna och kunderna. Man kan därför tänka sig att de butikskontrollanter som griper mest flyttas runt mellan de kunder som har starkast krav på grip. Sådana förflyttningar kan sannolikt uppfattas ömsom som belöningar och ömsom som bestraffningar, både av de kontrollanter som griper ofta och av dem som griper sällan.

En mer framträdande drivkraft att gripa verkar dock vara något helt annat än direkta eller indirekta belöningar och bestraffningar: Ett starkt rättspatos framskyntar i flera intervjusvar. Det framstår tillsammans med kundens och arbetsgivarens förväntningar som den vanligaste förklaringen till drivkraften att gripa. Det intervjuade skyddsombudet uttrycker det så här :

– Det som jag inte gillar är att det blir dyrare för mig när folk snor. Det gillar jag inte. Så det kan tillfredsställa mig att stoppa fyra eller fem stycken som stjälar saker som kostar 20 000. Det är en tillfredsställelse att det blir kvar i butiken. Det är positivt för mig. Då har jag gjort något bra. SO kvinna

När det gäller att komma till rätta med eventuella chansningar och felgrip lämnar flera av butikskontrollanterna egna förslag. En nämner exempelvis vikten av arbetsgivarens attityd:

– Det handlar också om vad som har sagts och hur den anställde uppfattar det. Jag tror att det kan vara viktigt att som arbetsgivare vara väldigt tydlig med att man inte ska känna stress och press. Det tar tid att lära sig jobbet. Det gör det. Och sen är det ju alltid något nytt varje dag som inte kan läras ut från början. BK3 kvinna

Arbetsgivarna har av butikskontrollanternas svar att döma inte skrivna instruktioner och rutiner för tillvägagångssättet vid eventuella felaktiga ingripanden, orsakade av chansningar.

Projektgruppens kommentar och förslag

I första hand föreslår projektgruppen att en noggrannare utredning av förekomsten av belönings- och bestraffningsystem bör genomföras. Inte minst är detta påkallat ur allmän rättsynpunkt. Det mesta tyder på att förekomsten är liten och att den enligt kontrollanterna själva har en obetydlig påverkan för rättsäkerhet och arbetsmiljö. Inte desto mindre är det viktigt att genomföra en sådan undersökning som även har till uppgift att se över vilken eventuell betydelse en sådana system kan ha för att skingra eventuella tvivel om branschens rättstillämpning. En sådan undersökning skulle med enkelhet kunna genomföras genom enkätfrågor som delas ut till väktare verksamma i handeln i samband med BYA väktarfortbildningar.

En eventuell kundbroschyr (se tidigare förslag 5.1) bör innehålla en konsekvensbeskrivning av ett felaktigt ingripande både ur samhälls-, kontrollant-, och kundperspektiv. Konsekvensbeskrivningen bör vidare sättas i relation till vilken kravbild en kund kan ha.

En av de tillfrågade, som träffar många butikskontrollanter från andra företag, antyder att utbildning är verksamt mot förekomsten av chansningar.

– Det har blivit bättre för att vi har bättre kunskap och vi vet vad som händer om vi gör fel. Jag tror att vi passar oss mer för att göra det nu än innan vi hade bk-utbildningen. BK5 kvinna

Projektgruppen är av samma åsikt. Om möjligt bör nuvarande obligatoriska väktarfortbildning erbjudas som en specifik butikskontrollantsfortbildning, se även 5.6.

7.6 Psykiska och fysiska påfrestningar

De påfrestningar som ofta nämns i samband med butikskontroll är fysiskt våld från den misstänkte och skador som uppstår av att en person som grips gör motstånd, t ex muskelsträckningar och ledbands-skador. De intervjuade butikskontrollanterna nämner dock en annan typ av påfrestning som inte är mätbar på samma sätt:

– Man blir ju trött i kroppen för att man går och står hela dagarna, ibland på väldigt hårda och konstiga golv. Och så blir det handgripligt ibland. Det är ganska påfrestande. Och så gör man av med otroligt mycket energi hela tiden för att man är på hjälpänn. Man använder ju alla sinnen hela tiden. Det är krävande. BK5 kvinna

– Många ser mitt jobb som att jag bara lallar runt, tar lite folk här och där. Men de har ingen aning om hur ansträngande det är. Gör jag ett 12-timmarspass som ordningsvakt har jag fortfarande energi att gå och träna, fixa mat, gå på bio och sånt. Men jobbar jag ett 11-timmarspass som butikskontrollant blir jag helt slut. Det är det fokus man måste hålla som gör att man tar stryk. BK1 man



Flera av butikskontrollanterna vittnar om att arbetet innebär både mentala såväl som fysiska påfrestningar genom den anspänning som kan ackumuleras under ett arbetspass.

– Man blir väldigt trött av koncentrationen och uppmärksamheten. Dessutom går och står man hela passet. Det är det mentala – att ha ögonen öppna hela tiden. BK2 man

– Visst tar jag väl risker men jag känner mig inte skraj. Jag kan bli efteråt, när polisen har hämtat. Men just då när man griper och går igenom proceduren så är man ju lite förbannad, även om man inte visar det för dem. Det är väl den sporren som håller en uppe och sen när de har gått så slappnar man av och tänker "vad hände egentligen". Och då blir man ju helt slut, man blir ju såå trött. BK4 kvinna

En av butikskontrollanterna framhåller att det är viktigt att ha god kondition för att orka med arbetet och uttrycker en viss oro för vad ingripandena mot de misstänkta medför:

– Det som är negativt är att när det väl händer någonting så får man ju jättemycket adrenalin, det går ju upp jättefort. Och nackdelen med det är ju att det går ner sedan också. Så det går upp och ner under dagen, ganska många gånger, och jag vet inte om det är så bra för kroppen i längden. Man blir ju väldigt trött. BK3 kvinna

Andra butikskontrollanter oroar sig mindre:

– Nej. Det är bara bra med lite uppgång i samband med ett grip. BK2 man

– Vid ett grip får man ju belöningen i form av adrenalinet som går i kroppen. Man känner sig nästa hög. BK5 kvinna

Flera av de intervjuade butikskontrollanterna säger att arbetstiderna är mycket betungande och att de är en av anledningarna till att personalomsättningen är stor. En annan butikskontrollant säger att näst efter dubbelbemanning är bättre scheman hans viktigaste önskemål när det gäller arbetsmiljön.

– Många tycker att det är för mycket kvällar och helger och att de inte har något liv. /.../ Många pallar inte det. BK5 kvinna

– Problemet med arbetstider ligger hos kunder som beställer in några timmar här och några timmar där. Ibland slutar det med att man jobbar fyra fem timmar varje dag 13 dagar i sträck. Där kan jag tycka att säljaren ska lägga ner mer jobb och inte bara gå med på t ex 20 timmar i veckan. Då blir det bara fyratimmarspass. BK1 man

Skyddsombudet instämmer med butikskontrollanternas bild av påfrestningarna, som dessutom påverkas av antalet ingripanden.

– Det är fruktansvärt psykiskt påfrestande. Tar du många varje dag blir det många incidenter och mycket skit. Det får man lära sig att sortera bort. Men ju fler man tar desto svårare blir det att hinna sortera bort det. SO kvinna

Analys

Stressreaktioner är i grund och botten en positiv anpassnings- och försvarsmekanism som gör att människokroppen presterar maximalt. Stressreaktioner kan om de är starka, långvariga eller lämnas ohanterade leda till stress. Stress leder till att kroppen bryter ner sig självt och kan ha påverkat ökningen av hjärt- och kärlsjukdomar samt cancer. Stressreaktionen går inte att träna bort eller vänja sig vid däremot kan den hanteras genom goda kostvanor, motion och vila och psykisk träning. Det är viktigt att framhålla att butikskontrollanter inte på något sätt är immuna mot stress.

En av de intervjuade framförde följande synpunkt om arbetsscheman och ekonomi i ett svar om dubbelbemanning.

– Jag kan undra hur mycket plus det egentligen ger arbetsgivaren att ta en kund som ger fyra timmar i en förort och som inte vill ha två butikskontrollanter. Är det jättestor vinst eller kan man kanske hoppa över den där kunden och ta en annan kund. Eller om det finns flera sådana kunder på sådana ställen att de kanske kan gå ihop och dela på timmar och kostnader. BK3 kvinna

Projektgruppens kommentar och förslag

Projektgruppen vill framhålla att butikskontrollantutbildningen bör innehålla moment som framhåller och ger konkreta råd om behovet av att ta hand om sig självt i syfte att minimera och lindra följderna av stress. Vidare är detta något som arbetsgivare (och skyddsombud) bör vara vaksamma på när de inventerar arbetsmiljön för butikskontrollanter. Här bör företagshälsovården kunna utgöra en viktig resurs.

De checklistor som BYA tagit fram i samarbete med Prevent bör utökas med en specifik kontrollista för civila butikskontrollanter. En sådan checklista bör innehålla samtliga punkter av psykosocial natur som redovisas i denna rapport. Checklistan kan med fördel delas ut på BYA:s butikskontrollantutbildningar i syfte att möjliggöra för den enskilde kontrollanten till kontinuerlig egenkontroll av sin objektsspecifika arbetsmiljö. Kontrollanten bör även under utbildningen uppmuntras till en ökad rapportering brister och avvikelser i arbetsmiljön utifrån krav på bland annat möjligheterna till snabb hjälp och säkra visitationsrum.

Stressperspektivet bör, om det inte redan görs, få särskild uppmärksamhet under de partsgemensamma arbetsmiljöutbildningarna för arbetsgivare och skyddsombud (Praktisk arbetsmiljöutbildning, PAM) som BYA tillhandahåller.



Idag ingår inte utbildning i stressens möjliga skadeverkningar på människan i den obligatoriska väktarutbildningen.



Tack vare att väktare sedan 2006 får utrustas med fängsel upplevs skadorna i samband med ingripande ha minskat

7.7 Skyddsutrustningens betydelse

2006 ändrades en stor del av de föreskrifter som gäller för bevakningsbolag. Detta medförde att viss utrustning och hjälpmedel vid våldsanvändning tillfördes som tillåten väktarutrustning. Projektgruppen har därför haft ett intresse av att klargöra vilken eventuell praktisk och psykologisk betydelse utrustningen kan ha fått. Även om utrustning för våldsanvändning enligt Arbetsmiljöverkets definition inte utgör skyddsutrustning så är faktum att den i praktiken i betydligt större utsträckning används för skyddsändamål än som offensiva vapen.

– När vi fick batong, sa folk att nu kommer de att slå folk. Men jag använder ju inte batongen bara för att använda den. Det sker ju när de ger sig på mig. SO kvinna

Skyddsutrustningen är viktig för de tillfrågade och utgör tillsammans med andra tekniska hjälpmedel några av de tydligaste förändringarna i butikskontrollanternas arbetsmiljö på senare år.

– Det som har förbättrats är tekniken. Nu har vi t ex fungerande telefoner med överfallsalarm. Vi har ju också fått aspen och handfängsel. BK2 man

Men tekniken tillmätts inte samma betydelse för tryggheten som bra visitationsrum, vilka fortfarande i många fall är undermåliga. Den företeelse som kommer högst, på butikskontrollanternas prioriteringslista är dock dubbelbemanning.

– I de situationer som jag berättat om skulle inte batong eller skyddsväst hjälpa. Det gäller att ha en kollega till som kan larma. Det är därför det är jätteviktigt med dubbelbemanning. BK6 kvinna

Arbetsgivarnas medvetenhet om riskerna i butikskontrollanternas arbetsmiljö förefaller ha förbättrats.

– Det pratas mer om vår säkerhet – bland cheferna på kontoret, platschef och gruppleddare – om att vi ska använda skyddsutrustningen vi får, att vi ska vara försiktiga... att det inte är värt att bli skadad för... Mer nu än förr. BK3 kvinna

Knivskyddshandskar och handfängsel

Knivskyddshandskarnas uppgift är främst att skydda mot vassa föremål i samband med visitation av en gripen. Det finns olika typer av handskar, vissa som skyddar mot både kanyler och kniv och andra som endast skyddar mot kniv. Dessutom kan handskarna erbjuda olika skyddsklasser.

När det gäller handfängsel används i Sverige idag olika typer och konstruktioner av fängsel. För butikskontrollanter och väktare är endast handbojor i metall godkända. Avsikten med handfängsel är att skydda inte bara väktaren utan även den gripne och allmänheten från skador som kan uppkomma då den som begått brott sätter sig till motvärn. Att belägga någon med fängsel är ett alternativ till att betvinga personen med våld. Som regel innebär fängselbeläggning en lägre skaderisk på samtliga inblandade parter jämfört med att använda fysiska kroppskrafter.

Alla tillfrågade har alltid med sig och använder sina handskar och handfängsel.

– Handfängsel är ju en väldigt stor fördel, det redskap som är absolut bäst. Aspen är ju också bra som sista utväg. /.../ Handfängsel har höjt säkerheten för oss själva mycket för du behöver inte ligga på en person i en timme och blåhålla och bli helt förstörd i hela kroppen. Det har ju förbättrat också för den gripne. BK2 man

Expanderbatong

De flesta butikskontrollanterna bär expanderbar batong, under större delen av sin arbetstid och tycker att den är bra, skapar en viss trygghetskänsla men uppger samtidigt att de använder den mycket sällan.

– Under de kanske fyra år jag har haft den har jag slagit ut den två gånger, mest för att visa att jag har den. Men jag har inte använt den /.../ Jag upplever att den provocerar mycket mindre än den gamla gummiklubban eftersom den inte syns på samma sätt.

– Det händer att jag går ut efter en misstänkt. /.../ Då ger aspen ett visst psykologiskt övertag, men jag tar inte större risker för det.

BK1 man

Flera nackdelar med batongen nämns också, däribland risken till att den vänds mot kontrollanten.

– Jag känner mig mycket säkrare, men det har hänt att situationen har blivit ännu mer hotfull när jag dragit fram den för att skydda mig själv. BK4 kvinna

– Jag försöker ha med den så ofta som möjligt men ser den som en nackdel. Jag tänker på vad som händer om jag drar ut den och någon tar den ifrån mig. BK6 kvinna

De flesta av butikskontrollanterna uppger dock att vare sig arbetssätt, risktagande eller beslut om att ingripa har påverkats av utrustningen.

En av butikskontrollanterna betraktar batong och handskar så här:

– I köpcentrumet är de bara ett komplement om situationen ballar ur. /.../ När jag fick ut utrustningen undrade jag hur den skulle påverka mig, men det har den inte gjort. Jag har alltid gjort riskbedömningar som när jag började. BK1 man

Skyddsväst

Alla tillfrågade butikskontrollanter erbjuds skyddsväst, knivhandskar och handfängsel. Men en av de tillfrågade, som har kontakter med butikskontrollanter från många mindre bevakningsföretag, får höra att det troligen av ekonomiska skäl är svårt för en del kollegor att få ut skyddsutrustning. En annan av kontrollanterna, som arbetat många år, säger så här:

– När jag började fick jag be om väst många gånger innan jag fick det. Då fick jag höra att en bk inte ska hoppa in i sådana situationer. Det är synd att det ska behöva hända saker innan det sker förbättringar. BK3 kvinna

BYA har tagit fram en kravspecifikation som bygger på en överenskommelse mellan bevakningsbranschens parter. Specifikationen finns tillgänglig på BYAs hemsida, www.bya.se.

Ett utdrag ur den hittar du på sidan 20 .

Utdrag ur BYA Arbetsmiljöhandbok s. 109:

En investering i skyddsutrustning som inte används kan bli den första avbetalningen på en lång sjuklöneperiod och en dyr rehabilitering.

Därför kan riskbedömningar, som leder till att personlig skyddsutrustning föreskrivs, behöva övervägas ytterligare en gång för att alternativa lösningar inte ska förbises.

Få bär regelbundet skyddsväst och två av dem har inte ens kvitterat ut sina västar.

– *Man har ju alltid valet att backa. Det är mest därför jag inte har plockat ut en väst.* BK2 man

De vanligaste argumenten mot att bära skyddsväst är att de är obehävsamma, skavande, ger axelvärk och svettning samt att den inte kan döljas tillräckligt under civila kläder.

– *Den syns för mycket på sommaren, men även på vintern. /.../ Den jag har är liten. Och jag tog ut blyplattan för att göra den mindre synlig och lättare att bära. Den behövs ju inte. Men det räckte inte.* BK6 kvinna

– *Det är ungefär som att gå omkring i ett par för stora skor. /.../ När det händer någonting kan jag tänka att vad dum jag var, varför hade jag den inte på mig? I det här hårda klimatet i den här stan är det många av dem vi tar som har kniv... så man är ju lite dum. Det är ju en billig livförsäkring.* BK4 kvinna

En av arbetsgivarna ser inte att skyddsutrustningen lett till ett mer offensivt arbetssätt. Däremot är han av samma uppfattning när det gäller medförandet av sådan utrustning:

– *Det är lätt att säga att man vill ha den och den är jätterolig och tuff när man får den men det är si och så med att ha den med sig.* CH1 man

Ingen av butikskontrollanterna berättar om några motivations- eller utbildningsinsatser från arbetsgivarens sida som främjar bärandet av skyddsutrustning, utöver sådana som krävs för att få använda och/eller kvittera ut utrustningen. Det kan möjligen förklaras av en kluven syn hos vissa chefer på t ex skyddsväst:

– *Jag tycker inte att man ska ha ett krav på skyddsväst utan göra en bedömning utifrån objektet och orten. /.../ Man borde lägga mer utbildning på psykologi och hur man betar sig när man ingriper.* CH1 man

De tillfrågade butikskontrollanternas arbetsgivare är i regel angelägna om att skyddsutrustningen blir använd och uppmanar sin personal att göra det. Men få tycks kontrollera att det sker.

– *Nej, det har aldrig hänt. Man kan få en fråga från chefen men ingen kontrollerar.* BK5 kvinna

– *Under alla år har jag aldrig träffat ett skyddsombud eller sett länsstyrelsens kontrollanter. Ingen som kontrollerar legitimation och att vi har den utrustning som behövs. Alla bär inte alltid skyddsutrustning eller har hunnit få ut den och vågar inte säga ifrån. /.../ Arbetsgivaren har inte heller kollat att vi använder skyddsutrustningen.* BK3 kvinna

Analys

Å ena sidan är det positivt att man förankrar att situationer som kan eskalera i våld skall undvikas men det är allvarligt att det sker som argument vid diskussion om väst skall bäras eller inte. Ett liknande argument skulle sannolikt aldrig användas i trafiksäkerhetssammanhang: Det är frivilligt att bära bilbälte, du kan ju alltid låta bli att krocka.

Att bli angripen med knytnävar, kniv, skjutvapen eller andra tillhyggen är inte alltid något som den enskilde butikskontrollanten råder över. Dels så är det vanligt att man inte hinner reagera när en gärningsman tar fram ett vapen och går till attack. Dessutom försvåras naturligtvis ett påstående om att man alltid kan "backa ur" av att den typiska handelsmiljön består av hörn i vilka vakten kan bli uppträngd. Argumentet blir ännu märkligare om man ser vad motsatsen innebär, nämligen att om du bär väst så kan du ha ett offensivare beteende. Även det resonemanget kan jämföras med bilbältesanvändning. Bär du ett bilbälte så kan du kosta på dig att köra mer offensivt.

En vanlig orsak till att de tillfrågade inte bär skyddsväst är att den är otymplig och varm. Dessutom nämner det intervjuade skyddsombudet en annan viktig aspekt:

Den skyddsväst vi har är inte gjord för kvinnor. /.../ Killar klagar inte på samma sätt för det gör inte ont på dem. Det finns västar som passar men företaget köper inte in dem för de är dyrare. Det är ett manstänkande. SO kvinna

Enligt en av cheferna är dock inte priset orsaken till dessa problem utan tillverkarnas begränsade utbud.

– Nej. En väst för fem tusen som har så pass många års hållbarhet... nej, det är ingen stor kostnad att diskutera i det här sammanhanget. CH1 man

Dessutom väljer flera butikskontrollanter att undvika att bära västen för att den syns. De väljer alltså att prioritera ett möjligt gripande på bekostnad av sin egen säkerhet till liv och hälsa.

– När det händer någonting kan jag tänka att vad dum jag var, varför hade jag den inte på mig? I det här hårda klimatet i den här stan är det många av dem vi tar som har kniv... så man är ju lite dum. Det är ju en billig livförsäkring. BK4 kvinna

Projektgruppens kommentar och förslag

För att kunna dra några slutsatser vilken eventuell påverkan batong och handfängsel har haft på riskbenägenheten krävs en mer omfattande undersökning behöva göras. Projektgruppen ser dock inte i nuläget med anledning av vad som framkommit i intervjuerna att en sådan undersökning är nödvändig.

När det gäller västbärande har dock branschen ett stort arbete framför sig när det gäller förändring i attityd både hos arbetsgivare och väktare. Västen skall utgöra en skyddsbarriär och får på inga sätt påverka väktarens bedömning om denne skall ingripa eller inte. Den förhärskade attityden att ett gripande är viktigare än den egna säkerheten måste brytas.

Utöver förändringar i attityd verkar påfallande många av de intervjuade inte bära sin väst trots att de fått en tilldelad. Samtliga vittnar om att arbetsgivaren sällan eller aldrig kontrollerar att den bärs. Här finns stora möjligheter att bli bättre genom att avsätta tid där någon ur arbetsledningen genomför slumpvisa uppföljningar i driften. Arbetsgivaren måste alltså tydligt visa på allvaret i att skyddsutrustning inte bärs.



Även om intention för alla väktare är att undvika och fly en beväpnad angripare är det inte alltid som det finns en tillgänglig reträttväg. En sådan inställning får därför aldrig användas som argument för att inte utrusta en butikskontrollant med erforderlig skyddsutrustning och andra hjälpmedel.

Utdrag ur Arbetsmiljöverkets författningssamling, (AFS 1993:2), Våld och hot i arbetsmiljön 8 §

Arbetsdagarna skall ha möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation.

Arbetsgivaren skall se till att

– det finns larmutrustning där så krävs för säkerheten

– det finns fastställda rutiner för vem som skall ta emot larm och för åtgärder som skall vidtas när larm utlösts

– övning av säkerhetsrutiner och åtgärder vid larm genomförs regelbundet

– larmutrustning underhålls och kontrolleras

– det finns andra tekniska hjälpmedel om det behövs.

Arbetsgivarens arbetsmiljöansvar innebär att man inte får se mellan fingrarna på brister som gör att skaderisken ökar. I BYA:s kravspecifikation återfinns kriterier för en godkänd skyddsväst för civilt bruk. Kravspecifikationen bör spridas till inköpsavdelningarna på företagen.

7.8 Överfallslarm

Det tycks ha skett en förbättring av tillgången till personligt överfallslarm. Arbetsättet och kravet att inte bli avslöjad som butikskontrollant får dock konsekvenser för möjligheterna att trycka på larmknappen:

– *Det mesta är telefonkontakt för det är sällan man har möjlighet att ta fram radion och prata. Den hörs ju – uppkopplingssignalen och när de pratar – för jag har inte öronsnäcka. /.../ Den syns så mycket så tjuvarna ser vilka vi är. /.../ Jag har inte varit i sådana situationer att jag behöver trycka på den röda knappen. /.../ Men då måste den vara på och för det mesta har jag den avstängd i min väska för att den inte ska låta. Men ser jag något som kan utvecklas till något så sätter jag på radion.* BK6 kvinna

– *Vi använder oss av öppen kanal i det köpcentrum jag arbetar i. Det innebär att trycker man på en knapp kan man tala fritt. Men det innebär att om någon annan pratar så kan inte jag prata. Överfallsknappen skickar ut en signal som betyder att andra ska sluta prata, men knapptryckningen öppnar ingen kanal. Jag måste alltså dessutom trycka på en talknapp. Det fungerar inte i praktiken, bl a för att man stoppar på sig radion där det går. Ibland har jag den på ryggen för att dölja den och där är det inte det lättaste att nå knappen. I småbutikerna finns ingenting. Där är det bara att skrika och hoppas att någon i kassan trycker på ett larm eller ringer.*

BK1 man

Problem med larmfunktion handlar heller inte bara om teknik och tillgänglighet utan om träning, rutiner och att mottagaren av larmet vet vilka åtgärder som skall vidtas. Enligt de intervjuade testas det personliga överfallslarmet sällan eller aldrig. Endast en av butikskontrollanterna säger att arbetsgivaren då och då kontrollerar att larmutrustningen är med.

– *Det måste alltid finnas någon som vet var jag är, vart jag ska och vad jag håller på med. /.../ Men ibland när jag ringer kan jag höra att det är en vikarie som jobbar och att han inte har klart för sig vad han ska göra. Då ringer jag till någon annan. Jag måste alltså själv se till att det fungerar. Jag väntar mig inte att andra ska ta hand om det.* BK6 kvinna

– *Men sen vet man ju inte vad som händer när man ligger där och rullar runt och om man tänker på att man ska trycka på den där knappen.* BK4 kvinna

– *Jag hoppas och tror att de flesta testar sina larm regelbundet. /.../ Det har varit lite frågetecken när folk har tryckt och inte har blivit uppringda av larmcentralen, så funktionen har varit osäker tidigare men jag upplever att det funkar bra nu.* BK2 man

Alla tillfrågade säger sig veta mer eller mindre exakt vad som ska hända när larmknappen har tryckts in, men det flesta känner inte till om det finns skrivna instruktioner och rutiner för hur hjälpen ska aktualiseras:

– Men jag har suttit i personalrummet när det har kommit larm så jag har sett vad de gör och hur de kommunicerar med varandra – och de är ju beredda och kommer i tid till en kollega i nöd.

BK6 kvinna

– Man trycker och kopplas upp till larmcentralen. De lyssnar bara, man får säga till själv om man vill ha hjälp. Larmet går också till bevakningsbilarna som är ute och åker. Det finns inbyggd gps så de ska se var vi är någonstans. BK4 kvinna

Flera andra tillfrågade har också gps-utrustade telefoner. Men ingen kan svara på om gps:en visar positioner inomhus och i så fall vilket plan signalen kommer från.

Flera av de tillfrågade vara ganska nöjda med de förväntade larmtiderna, även om en våldssituation kan få ödesdigra konsekvenser på bara några sekunder. Så här säger några av kontrollanterna om hur länge de normalt får vänta på hjälp.

– Det är ju olika... som värst är det kanske 10 minuter från kollegor. Polisen vet man ju aldrig hur snabbt de kan vara på plats.

BK2 man

– Det kan ju nog ta lång tid... kanske ta några minuter. Men schemat läggs så att vi har ordningsvakterna ganska nära så att vi kan få hjälp. BK4 kvinna

– Inom en minut vill jag ju att det ska vara. Men man vet ju aldrig. Vi har ibland ringt bevakningen som ju har sina bilar ute för vi räknar med att de kan komma snabbare än polisen. BK4 kvinna

– Inne i köpcentrumet inom en minut eller mindre skulle jag tro. Vi har inte gjort några sådana tester så det är svårt att veta men jag skulle tippa på det. BK1 man

Utöver att butikskontrollanter ibland bär larmanordningar händer det även att de får rycka ut på de fasta larminstallationer som de flesta kunder har. Det har inträffat att en butikskontrollant har nåtts av vad som har uppfattas som ett så kallat bråklarm men som vid vaktens ankomst till platsen har visat sig vara ett överfallslarm. Ett överfallslarm används vid rån och är därför ett larm som endast polis skall rycka ut på. En av butikskontrollanternas berättar om en övning:

– Vi hade en övning en gång då ett missförstånd ledde till att vi fick se över rutiner när det gäller bråk- och överfallslarm. Det ropades ut via radio att bråklarm hade tryckts när operatören menade överfallslarm. Då klev våra uniformerade vakter rakt in i ett fingerat rån. Vi borde ju egentligen ha kontaktat polis direkt och avvaktat istället för att själva kliva in. Mänskliga faktorn spelade in då.

BK1 man

Ingen annan av butikskontrollanterna i den här undersökningen tycks dock uppleva att de utsätts för risker i hanteringen av larm, även om de inte har sett skrivna rutiner.



Överfallslarmsrutiner och kunskap om larmutrustning behöver regelbundet kontrolleras.

Så här säger skyddsombudet om vad begreppet "snabb hjälp" betyder för henne.

– Det får du bara om du går dubbelt. En period sa de att det bara är att ringa bevakningen. Men bevakningen har sitt jobb. De kan inte komma tillräckligt fort. Det kan ta 20 minuter och då är allt över. Vi prövade det en period men det fungerade inte. Det blev också en kostnad för affären och det gillades inte. SO kvinna

Analys

Med tanke på vad som framkommit under intervjuerna så verkar antalet butikskontrollanter som utrustats med larm kraftigt ökat. Dessvärre verkar detta endast ha begränsad praktisk påverkan på säkerheten då:

- Larmets konstruktion eller funktion inte passa för verksamheten.
- Larmmottagaren inte alltid vet vilka åtgärder som skall vidtas.
- Tiden från det att larmet går till att förstärkning kan vara på plats inte mäts, dokumenteras och tränas.
- Larmet ej tas med på grund av attityden att det är viktigare att inte riskera att röja sig än den egna säkerheten.

Återigen framstår alltså fixeringen vid gripande som en bidragande orsak till att butikskontrollanten gör avkall på sin egen säkerhet.

Projektgruppens kommentar och förslag

Utöver den förändring i attityd som tidigare förts fram bör samtliga arbetsplatser förse med en handhavandeinstruktion som förklarar överfallslarmets funktion. Dessutom bör rutiner införas där sådana saknas som innebär att kontrollanter i samband med passpågång utför ett testlarm till larmmottagare. På så sätt kontrolleras både att larmet fungerar samtidigt som butikskontrollanten bereds färdighetsutbildning i att larma.

Att larmmottagaren som kvitterar larmet ska känna till vilka åtgärder denne skall vidtaga behöver följas upp internt. Detta är något som även bör kontrolleras i samband med skyddsronder. En rekommendation är att när driften så tillåter genomföra enklare övningar dels för att få en uppfattning om vilken tid det kan ta att få hjälp men även för att upptäcka andra eventuella brister.



Överfallslarm från väktare tas som regel emot av en larmcentral där operatören vidtar åtgärder enligt förutbestämda checklistor och instruktioner. Ibland, om sådan funktion finns inbyggd i radion kan operatören höra vad som sker på larmplatsen.

7.9 Bemanning

Frågorna om dubbelbemanning har givit de ojämförligt mest engagerade och utförliga svaren i hela intervjuerien – från alla intervjuade. Det är svårt att bedöma hur utbredd dubbelbemanningen är och hur förekomsten av det har förändrats. En av kontrollanterna uppskattar sin dubbelbemannade arbetstid till hälften. Det är i ett distrikt där man upplever att arbetsgivaren strävar efter att övertyga kunderna att betala för dubbelbemanning och att det ger resultat. En annan butikskontrollant, i samma företag men i ett annat distrikt, svarar att 20 procent av arbetstiden är dubbelbemannad och en tredje i ett annat bolag svarar 10 procent.

Några av de tillfrågade arbetar på stora objekt, t ex i köpcentrum och i citykvarter, där de alltid är flera butikskontrollanter schemalagda parallellt. De tjänstgör inte sida vid sida men står i ständig kontakt med varandra och kan assistera snabbt. Det tycks bli betydligt färre tillfällen att arbeta dubbelbemannat för den som har sin bas i mindre städer eller mindre samhällen. Skillnaderna mellan butikskontrollanters och polisers förutsättningar att under säkra förhållanden gripa personer är enligt flera av de tillfrågade slående stor.

– Synen på butikskontrollarbetet jämfört med hur polisen arbetar är obegriplig. De arbetar två och två, ibland flera. Jag är oftast ensam och förväntas gå in i de farliga situationerna hela dagarna. Det måste förändras. SO kvinna

Det främsta argumentet som lyfts fram för dubbelbemanning är den ökade säkerheten som den innebär:

– Dubbelbemanning skulle göra att vi får större trygghet, vi skulle göra ett bättre jobb och vi skulle klara oss bättre från våldssituationer. Och det handlar inte om att bara ha någon i närheten någonstans som man kan ringa upp eller så. BK5 kvinna

– Jag tycker inte att man ska gå ensam. Inte alls. /.../ rätt som det är så står man i något garage där det inte finns någon annan än du och den där personen, ingen som ser eller hör. /.../ BK3 kvinna

– Även andra kollegor pratar om det hela tiden. "Tänk om vi kunde få gå två här. Det känns obehagligt." Vi har ju vissa objekt i vissa miljöer där det skulle vara bra att gå två för att det är så kriminellt belastat och de kommer till den här butiken för det finns ingen annan. BK4 kvinna

– När det gäller butikskontroll är dubbelbemanning det bästa sättet. Allt annat har vi ju redan. BK6 kvinna

Även andra orsaker än säkerhet lyfts fram som motivering så som exempelvis mindre stress i arbetet, effektivare spaning och större rättssäkerhet vid ingripanden är några av de fördelar som dubbelbemanning enligt de tillfrågade innebär



De flesta väktarsysslor utförs idag av en ensam väktare.



Ett ingripande utfört av två eller fler kordinerade väktare leder oftast till mindre skador både på väktarna såväl som den som de ingriper mot.

- Då är chansen större att man tar en tjuv till. BK4 kvinna
- Att vara två ger mig en position där tjuven ger upp innan han ens har försökt. BK5 kvinna
- Under spaningsarbetet har man fyra ögon. Det jag kan ha missat kan kollegan ha sett. BK1 man
- Vi märker ju att det går bra mycket bättre på objekt där vi har börjat med dubbelbemanning och inte haft det tidigare. Speciellt där det finns provhytter. Där är det omöjligt att både hålla koll på hytten och på var grejerna tar vägen om man är ensam. BK5 kvinna
- Det blir effektivare... inte bara ett plus ett utan kanske ett plus ett och ett halvt. BK2 man
- Vi har vissa objekt vi har dubbel på, där kunden själv också vill ha det. För där vi är ensamma vill ofta objektets personal hjälpa till. Och det kanske inte deras chef tycker är så bra. Det är ju inte deras jobb. BK4 kvinna

På frågor om möjliga nackdelar med dubbelbemanning kommer inte många svar:

- Jobbar man på rätt sätt tror jag inte att det finns några nackdelar, men det finns en risk att man blir lite ofokuserad för att man pratar med varandra istället. BK5 kvinna

En av arbetsgivarrepresentanterna påpekar att butikskontrollanter som arbetar dubbelbemannat också kan råka illa ut och påminner om väktarmordet vid Åhléns i Stockholm där fler vakter var på plats. Några av kontrollanterna har också berättat om fall där dubbelbemanning inte har räckt för att undvika skador.

- Den första av de två gånger som jag hamnat på sjukhus var vi tre som ingrep. /.../ Andra gången skadade jag ett muskelfäste. Då var vi två. BK1 man

För att få en förändring till stånd säger flera av de tillfrågade att de önskar någon form av lag- eller regeländring så att dubbelbemanning blir obligatorisk.

- Det har jag föreslagit facket att ta upp – att det ska bli någon sorts lag så att det inte går att konkurrera med bemanningen. SO kvinna
- Jag tror att det skulle vara så bra om det stiftades en lag som sa att alla i den här branschen måste gå två. BK5 kvinna

En av bevakningscheferna tror att det finns stöd i branschen.

- Kan vi få en sådan riktlinje till stånd och kunderna inte har något val så är jag övertygad om att alla skulle satsa på det. CH1 man

Den andre ser dock en fara i ett krav på dubbelbemanning på alla objekt.

- Folk arbetar ensamma i kassor och i butiker. Ska bevakningsbranschen inte ställa upp på de här småkunderna så kommer rånriskerna och risken för hot och våld mot andra i samhället att öka. CH2 man.

En rad andra förslag förs också fram, däribland tillbudsrapportering, annan försäljningsstrategi och att referera till andra kunder som valt dubbelbemanning:

– Vi fick dubbelbemanning på vissa objekt för att vi rapporterade och vi rapporterade och vi rapporterade och visade att här händer det saker. Då gjorde man riskbedömningar och kom fram till att här ska man använda dubbelbemanning, telefon, väst osv.

BK5 kvinna

– Jag kan undra hur mycket plus det egentligen ger arbetsgivaren att ta en kund som ger fyra timmar i en förort och som inte vill ha två butikskontrollanter. Är det jättstor vinst eller kan man kanske hoppa över den där kunden och ta en annan kund. Eller om det finns flera sådana kunder på sådana ställen att de kanske kan gå ihop och dela på timmar och kostnader. BK3 kvinna

– Det är ju fyra ögon istället för två. Vi har ett objekt där vi försökte förklara det, men nej... det har ju med ekonomin att göra. Men så fick vi prova ett tag och det gav ju resultat så då ville han ju ha det så.

BK4 kvinna

Analys

Några av butikskontrollanterna finner det mycket slående att de som yrkeskår sannolikt griper fler personer på bar gärning än vad poliskåren gör och att poliser är bättre utbildade, utrustade och i regel arbetar två och två. Till saken hör dock att butikskontrollanter har större möjlighet att avstå från att ingripa om situationen ser ut att bli farlig. Ett problem är dock att de möjligtvis inte utnyttjar det i så stor omfattning som det borde i syfte att undvika skador. Återigen gör gamla normer sig påmind:

– Jag tror att man måste förändra hela tankesättet bakom bevakningsarbetet. BK5 kvinna

Branschens inställning tycks dock vara i förändring. Skyddsombudets arbetsgivare är mot dubbelbemanning:

– Vi får höra att vi bara vill ha en kompis med. Det är ett stort missförstånd. SO kvinna

Andra arbetsgivare är för:

– Vi tackar nej om t ex en livsmedelsbutik vill köpa fem timmar singelbemanning. Dels för att vi vet att vår personal tycker att det är tråkigt, dels av arbetsmiljöskäl. CH2 man

Projektgruppens kommentar och förslag

Så som tidigare nämnts bör branschen i första hand själva genom överenskommelser och kundinformation införa dubbelbemanning grundade i en riskbedömning. I princip samtliga tillfrågade har i grunden en positiv syn på dubbelbemanning då det inte bara genererar i en säkrare arbetsmiljö utan även innebär flertalet effektivitetsförbättringar. Skyddsombudens LARMA grupper kan här även fylla en viktig funktion. Finns en riskbedömning som utmynnat i dubbelbemanning skall inte ett annat företag kunna utföra uppdraget ensam bemannat givet att allt annat är lika.



Att ingripa på bar gärning kan innebära stora risker för att mötas av motstånd.

8. Ett fempunktsprogram för att förbättra butikskontrollantens arbetsmiljö

Vad har hänt sedan 2004?

Drygt hälften av förslagen i branschrapporten 2004 har helt eller delvis genomförts. Bland annat krävs idag en specialistutbildning för att få arbeta med butikskontroll, utöver den grundläggande väktarutbildningen. Vidare får butikskontrollanter numera frige gripna personer utan att invänta polis vilket gör att tiden för frihetsberövandet blir betydligt kortare. De högre krav som ställs genom Bevakningslagen, Bevakningsförordningen och RPS föreskrifter har till viss del ersatt behovet av branschinterna kvalitetssäkringar. Samma rättsregler har möjliggjort för butikskontrollanten att bära modernare och bättre utrustning för användning vid våldssituationer. Dessutom verkar betydligt fler butikskontrollanter idag få en skyddsväst tilldelad, ha tillgång till rum att förvara gripna i och i större utsträckning än tidigare arbeta dubbelbemannat.

Vilka nya problem har identifierats?

Även om det finns anledning att glädjas åt de förbättringar som genomförts har nya orosmoln tornat upp sig. Till skillnad mot tidigare utredningar har vi i denna utredning undersökt de psykosociala riskerna med butikskontrollantyrket. Därigenom har tidigare okända faktorer kommit upp till ytan och med de naturligtvis även nya problem. Problem som de tidigare förslagen inte erbjuder lösningar till.

Dessa nya risker kan dessvärre inte lösas med så enkla medel som inköp av ny utrustning eller krav på griprum. Snarare handlar det om att arbeta med egna attityder och värderingar samtidigt som branschen måste påverka beslutsfattare att genom lagstiftning skapa en marknad där det inte är möjligt att konkurrera med hjälp av sämre arbetsmiljö. Branschen bör ställa sig grundläggande frågor om vad butikskontrollantstjänsten i dagsläget innebär. Gripandet av en misstänkt snattare som borde vara ett medel för att minska svinnet verkar istället ha blivit ett självändamål. I dagsläget är det vanligaste mätmetoden (kvalitetskontrollen) att räkna antalet grip när man försöker kartlägga tjänstens effektivitet. Huruvida det antalet sedan har någon som helst relevans för ett minskat svinn kan inte besvaras med annat än magkänslor och antaganden.

Vad som gör detta extra olyckligt är att den ensidiga fokuseringen på gripanden både från kund, arbetsgivare och butikskontrollanter leder till att yrkesgruppen toppar ligan över mest misshandlade väktare, en knappast smickrande placering. Gripfixeringen yttrar sig på olika sätt och får blandade konsekvenser. Det verkar inte vara ovanligt att köpare av butikskontrollanttjänsten kräver att bevakningsbolagen bara skickar butikskontrollanter till deras butik som griper ofta. Ibland under hot om att säga upp avtalet. För de kontrollanter som griper sällan får detta till följd att de kan bli omplacerade till (mindre attraktiva) kunder. Samtidigt finns tecken på belöningsystem från arbetsgivarna där en kontrollant som griper ofta får bättre passtider eller

biobiljetter medan den som griper sällan utöver att bli omplacerad även kan få sin yrkeskompetens ifrågasatt. Även bland kontrollanterna själva förekommer ibland interna griptävlingar där prestigen står på spel. Även om det inte framstår som att dessa förehavanden påverkar rättsäkerheten för dem som blir gripna påverkar de däremot butikskontrollantens personliga säkerhet och riskbedömningar.

Intervjuerna har visat att flera kontrollanter inte bär sin skyddsväst med motiveringen att det då blir lättare för en snabbare att identifiera dem som butikskontrollanter. Samma sak gäller för larmutrustning i de fall där man fått möjlighet att bära en radio med överfallslarm där man är orolig att ett anrop från en kollega kan röja kontrollanten under spaning mot en misstänkt tjuv. Gripfixeringen medför alltså att man underminerar sitt eget skydd i utbyte mot fler potentiella gripanden. Man bör samtidigt beakta att butikskontrollanters förutsättningar att ingripa säkert är helt andra än polisens, t ex när det gäller utbildning, bemanning och möjligheter till förstärkning. Att det saknas uppföljning huruvida utrustningen bärs eller inte samtidigt som gripanden belönas leder till en fortsatt negativ trend. Detta alltså trots att det är okänt om och i så fall hur stor den preventiva effekten av gripandena är.

En annan effekt av gripfixeringen är att acceptansen för att utsättas för hot och våld är mycket hög. Det i sin tur påverkar tillbudsrapporteringen negativt som annars skulle sprida ljus över hur allvarlig situationen för kontrollanterna verkligen är.

Projektgruppens råd

Trots dyra bevakningstjänster förlorar handeln år efter år enormt stora summor pengar på grund av svinn. Metoder och teknik har förvisso förändrats en del, men fortfarande är alla – utan vetenskapligt stöd – fokuserade på butikskontrollanternas "grip". Samtidigt är det "gripen" som orsakar nästan alla problem och kostnader förknippade med tjänsten. Det kan därför vara av intresse att fundera över effekterna om "gripen" skulle avskaffas. Det skulle i ett slag eliminera de flesta av arbetsmiljöriskerna i tjänsten, göra nästan alla förslagna åtgärder i såväl denna som föregående rapport överflödiga, minska utbildningsbehovet och göra både t ex skyddsutrustning och visitationsrum överflödiga. Det är naturligtvis för enkelt att säga att det ovan föreslagna är lösningen och heller inte realistisk att genomföra. Projektgruppen har dock delvis haft detta i beaktande när vi tagit fram de fem åtgärder nedan som vi tror är nödvändiga att genomföra för att förbättra arbetsmiljön för butikskontrollanter.

1. Söka samarbete med universitet, högskolor och myndigheter

Idag verkar bransch och kunder bedöma och dokumentera butikskontrolltjänsten enkom utifrån antalet gripna över en viss tid. Detta är något som bör revideras och utredas, parallellt med att branschen eftersöker nya sätt att utföra uppgiften på. Här bör universitetsvärlden kunna bidra, både med forskning om gripandets eventuella effekter och med att föreslå andra sätt att minska stölderna i butik. Årligen anmäls ungefärligen 64 000 snatteribrott i Sverige (vilket uppskatt-

ningsvis endast utgör 10% av alla tillgreppsbrott). Därför bör det finnas ett allmänintresse att klargöra effekterna av det privata brottsförebyggande arbetet. Här kan Brottsförebyggande rådet och andra rättsvårdande myndigheter spela betydande roller för finansiering av sådan forskning.

2. Påverka attityder och värderingar

Genom utbildning, information till kund och en aktiv egenkontroll i verksamheten kan attityden till gripande, brukandet av skyddsutrustning och överfallslarm förändras i grunden. Det är en nödvändighet för att sänka antalet skador till följd av hot eller våld. Att istället rikta fokus från gripanden till att minska svinnet skulle leda till färre konfrontationer samt bättre användning av skyddsutrustning.

3. Tillbudsrapportering och förbättrade rutiner

Genom att skapa rutiner som uppmuntrar till exempelvis tillbudsrapportering ökar möjligheterna att genomföra bättre riskbedömningar. Till rutinerna hör även att man regelbundet övar larmrutiner för att utreda att personalen faktiskt bär med sig larmutrustningen, kan manövrera den och få en uppfattning om vilken tid det tar innan hjälp normalt anländer. Till rutiner hör även åtgärden att genomföra egenkontroll i verksamheten genom att arbetsledning aktivt kontrollerar att personlig skyddsutrustning och larm alltid bärs på de ställen där kraven gäller.

4. Dubbelbemanning

Det enskilt vanligaste svaret på frågan hur man kan förbättra arbetsmiljön vid butikskontroll var att det borde införas dubbelbemanning, oavsett vem som tillfrågades. Projektgruppen instämmer i detta. Dock bör tilltron till dubbelbemanning inte bli alltför stor då den aldrig ensamt kan avhjälpa alla de problem som tjänsten innebär. En av intervjupersonerna lyfte fram en viktig poäng, nämligen att det vid väktarmordet på Åhléns var betydligt fler än två väktare/ordningsvakter närvarande. En ändring från ensambemanning till dubbelbemanning måste precis som alla ändringar vare, sig det handlar om rutiner eller ny utrustning, kombineras med utbildning. Att inte öva butikskontrollanterna i att arbeta två och två kan få motsatt effekt. Sådan träning måste därför ingå i butikskontrollantutbildningen.

5. Lagreglering

Det som fått enskilt störst positiv effekt på butikskontrollanternas arbetsmiljö är i första hand de regelförändringar som skett i lagstiftningen som avsevärt höjt kraven för den som erbjuder den typen av tjänster. I andra hand handlar det om Arbetsmiljöverkets inspektioner som lett till lokala förbättringar. Genom lagstiftning och reglering skapas en sund marknad där alla parter konkurrerar på samma villkor när det gäller arbetsmiljö. Alternativet är formella föreskrifter som förskjuter en del av arbetsmiljöansvaret för den fysiska arbetsmiljön till den kund som väljer att upphandla en bevakningslösning. I slutänden är det endast kunden som kan bygga exempelvis gripum eller upphandla dubbelbemanning.

Referensförteckning:

AFA Försäkrings rapport (2009), Allvarliga arbetsskador och långvarig sjukfrånvaro 2009.

AFA Försäkrings rapport (2010), Allvarliga arbetsskador och långvarig sjukfrånvaro 2010.

Arbetsmiljöverket (2009) Rapportera tillbuden – förebygg ohälsa och olyckor i arbetet, ADI 306, Tryck: AB Danagårds Grafiska, Ödeshög 2009

Louise Ekström (red) (2008), Brottsutvecklingen i Sverige fram till år 2007, Brottsförebyggande rådet, Tryck: Edita Norstedts, Västerås 2008

Nils Trowald & Mikael Lindholm (Red) (2006) , Pedagogiska grunder, Fälth & Hässler, Värnamo 2006

Östergren, N. & Rosborg, W. (red) (2009) Arbetsmiljöhandbok. Sjuhäradsbygdens Tryckeri AB

Specialbeställd statistik beställd från Arbetsmiljöverket:

Ngr 80 Säkerhetsverksamhet – HOT anmälda år 2008-2010 enligt §2, Hela riket

Ngr 80 Säkerhetsverksamhet – VÅLD anmält enl §2Amf 2008-2010, Hela riket

Ngr 801 Säkerhetsverksamhet – antal inspektionsbesök 2005-febr2011, Hela riket

BYA.

Bevakningsbranschens Yrkes- och Arbetsmiljönämnd