

Rapport om

Paketutlämning och säkerhet



Innehållsförteckning

1	Förord	3
2	Rapporten i korthet	4
3	Om undersökningen	6
4	Om intervjuerna	8
5	Paketutlämning som säkerhetsproblem	9
6	Typer av säkerhetsproblem i paketutlämningen	11
	Otrygghet vid paketutlämning	12
	Säkerhetsproblem uppstår vid ID-kontroll	13
	Misstänkt införsel av illegala varor	14
7	Säkerhetshöjande åtgärder i paketutlämningen	16
	Information och dialog om risker	17
	Säkerhetsrutiner	19
8	Obemannad paketutlämning	20
9	Slutsatser	22

Förord

1

E-handeln utvecklas starkt och inga signaler tyder på den kommer att minska på sikt. Det leder bland annat till att antalet paket som ska levereras till privatkunder blir allt fler, och som bekant sker en stor del av paketutlämningen i dagligvaruhandeln idag.

Att enkelt kunna hämta ut sin beställning i den lokala butiken är i regel bekvämt för kunden, men det ökade flödet av paket genom butiker kan tänkas ge upphov till nya säkerhetsrisker, då butiken enbart fungerar som en mellanhand som förmedlar paketet till slutkunden utan att känna till innehåll, värde eller syfte med försändelsen.

Risken finns att e-handeln även för med sig fenomen som inte är fullt så önskvärda, som nätdroger och annan brottslighet där den butiksanställda som lämnar ut paketet är den enda som har direkt kontakt med den kriminella.

Är servicen som handlarna tillhandahåller genom att lämna ut paket en säkerhetsrisk för butiken och de som arbetar där? Syftet med undersökningen som ligger till grund för den här rapporten var att förstå vilka säkerhetsproblem som är förknippade med paketutlämningen och om dessa speglar situationen i handeln totalt eller om just utlämningen skapar särskilda risker för butiken och för de anställda.

Ett arbetsmiljöproblem som alltid är aktuellt inom handeln är riskerna för hot och våld, även om riskbilden förändras över tid. Svensk Handel och Handelsanställdas förbund prioriterar säkerhetsfrågorna och ser ett gemensamt intresse i att anställda känner sig trygga och säkra på sin arbetsplats. Alla tjänar på att riskerna åtgärdas. Både medarbetare och kunder upplever det positivt och säkrare i butiken. Enligt arbetsmiljölagen har arbetsgivaren ett ansvar att förebygga risker för hot och våld på arbetsplatsen.

I arbetet med att identifiera och bedöma risker i paketutlämningen är de anställdas medverkan och erfarenheter värdefulla. Riskbedömning behöver genomföras tillsammans med de anställda och det är arbetsgivaren som är ansvarig över att de anställda har tillräckliga kunskaper för att kunna delta i riskbedömningar på arbetsplatserna. Som anställd bör man alltid lyfta med sin arbetsgivare om man upplever att det finns säkerhetsrelaterade utmaningar i paketutlämningen.

Vi vill tacka de handlare och anställda inom handeln som tagit sig tid att svara på våra frågor och komma med synpunkter. Vi tolkar den höga svarsfrekvensen som att säkerhetsfrågor i allmänhet och paketutlämning i synnerhet är frågor som engagerar handelns aktörer.

Vår förhoppning är att denna rapport kan bidra till arbetsmiljöarbetet.

2 Rapporten i korthet

Rapporten baseras på en enkätundersökning riktad till butiksanställda, en enkätundersökning riktad till handlare samt fyra intervjuer. Resultatet visar att paketutlämningen utgör ett säkerhetsproblem för dagligvarubutiker, men att det sällan medför stora eller betydande problem. Det finns ett samband mellan ett ökat antal utlämnade paket och ett tilltagande intryck av att paketutlämningen är ett säkerhetsproblem.

De vanligaste säkerhetsproblemen som uppstår i paketutlämningen är hot, misstänkt bruk av falska ID-handlingar samt trakasserier, enligt handlarna. Mer allvarliga säkerhetsproblem såsom rån, inbrott och våld är ovanliga kopplat till paketutlämningen. Det faktum att säkerhetsproblem ibland uppstår vid paketutlämning kan påverka de butiksanställda på ett negativt sätt och leda till känslor av olust och otrygghet.

Rapporten visar även att säkerhetsproblem ofta uppstår vid den kontroll av ID-handling som krävs vid paketutlämning. Ibland känner inte kunder till eller förstår kraven kring legitimering, och kan sedan bli irriterade över att de inte kan hämta ut sitt paket på grund av avsaknad av giltig ID-handling.

Ett annat problem som kan uppstå i paketutlämningen handlar om misstänkt införsel av illegala varor. Fler än var fjärde handlare tror att det förekommit illegala varor såsom narkotika i paket som lämnats ut. Det finns dock en stor osäkerhet hos butiksanställda kring paketens faktiska innehåll samt deras ansvar, vilket gör att många väljer att inte agera i sådana situationer.

Det finns ett samband mellan ett ökat antal utlämnade paket och ett tilltagande intryck av att paketutlämningen är ett säkerhetsproblem.

En hel del åtgärder vidtas för att stävja de problem som uppstår i samband med paketutlämning. En majoritet av butikerna uppger att de gjort en bedömning av vilka risker som finns i relation till paketutlämningen, och de vanligaste åtgärder som handlare vidtagit för att förebygga säkerhetsrelaterade problem är att utbilda personal i säkerhetsfrågor samt installera larmknappar och övervakningskameror. Fler än nio av tio av handlarna uppger att det finns rutiner kring hur de anställda ska hantera säkerhetsrelaterade problem. Det finns dock en osäkerhet kring butikernas riskbedömning och säkerhetsrutiner specifikt kopplat till paketutlämningen hos de anställda i butikerna.



Under de senaste åren har obemannad paketutlämning i paketautomater växt fram, och denna utlämningsmetod har flera fördelar när det gäller de eventuella säkerhetsproblem som kan uppstå. Däremot har paketautomaterna sina begränsningar, vilka främst handlar om storleken på paketen, antalet paket som får plats samt förvaringstiden. Obemannad paketutlämning riskerar även att skapa nya säkerhetsproblem.

Utifrån rapportens resultat kan ett antal slutsatser dras om hur säkerhetsarbetet kan förbättras. Handlarna bör vara noggranna med att föra en dialog om riskerna och gå igenom säkerhetsrutinerna med sina anställda. Dessutom skulle frågan kunna tas upp en extra gång inför perioder med hög belastning, såsom Black Week och julhandeln. Om butiker expanderar sin paketverksamhet, exempelvis utökar butikens öppettider, bör de även expandera sitt säkerhetstänk. För att förebygga säkerhetsrelaterade situationer borde paketleverantörer ta ett större ansvar i att informera kunder och anställda vilka regler som gäller vid kontroll av ID-handlingar. Slutligen borde handlare skapa rutiner kring hur misstänkt införsel av illegala varor i paket ska hanteras.

3 Om undersökningen

Rapporten baseras på två undersökningar; en med anställda och en med handlare (se exakt definition på nästa sida). Dessa arbetar i eller driver butiker som antingen tillhör någon av de tre stora dagligvarukedjorna i Sverige, alternativt den största convenience-kedjan. HUI har valt att inkludera svar även från respondenter som inte besvarat hela enkäten då dessa bedöms som värdefulla trots att alla frågor inte besvarats.



De anställda

Gruppen anställda har definierats som anställda i något av de företag som ingår i undersökningen, samt är medlemmar i Handelsanställdas förbund. Undersökningen genomfördes via webbenkät och svaren samlades in mellan den 20 augusti och den 9 september 2019. Enkäten skickades ut till 8 967 personer och besvarades av 1 501 personer (varav 1 285 besvarade enkäten fullständigt). Det innebär att svarsfrekvensen var 17 procent vilket får anses vara bra. Respondenterna fick besvara en fråga om huruvida butiken de arbetade i hade paketutlämning eller ej, och 70 procent svarade att butiken de arbetade i hade paketutlämning. De anställdas svar som redovisas i rapporten avser anställda i butiker med paketutlämning.

Handlarna

Gruppen handlare har definierats som handlare eller butikschefen i något av de företag som ingår i undersökningen och som har paketutlämning. Undersökningen genomfördes via webbenkät och svaren samlades in mellan den 19 augusti och den 8 september 2019. Enkäten skickades ut till 1 310 personer och besvarades av 430 personer (varav 398 besvarade enkäten fullständigt). Det innebär att svarsfrekvensen var 30 procent vilket får anses vara mycket bra.

Kort reflektion om urvalet

Kontaktuppgifterna till de anställda kom från Handelsanställdas förbund och respondenterna är alltså fackligt anslutna. HUI bedömer att detta har påverkat svaren marginellt och att det, i den mån det gjort det, minskat andelen ”vet ej”-svar. Detta på grund av att fackligt anslutna bör vara något mer erfarna än icke-fackligt anslutna, och att den erfarenheten gör att respondenterna har bättre inblick i hur deras arbetsplatser fungerar.

Handlarna utgörs av representanter för Sveriges tre största dagligvarukedjor och Sverige största convenience-kedja. Det innebär att övriga företag/butiker med paketutlämning inte finns representerade i undersökningen (såsom till exempel trafikbutiker/bensinmackor samt tobaksaffärer).

Värt att fundera över

I undersökningarna ställdes två typer av frågor – faktafrågor och frågor om upplevelser. Vad gäller frågorna om upplevelser är det fullt rimligt att svaren från de två grupperna skiljer sig åt, men vad gäller faktafrågorna är förklaringen till skillnaderna mer oklar. Värt att ha i åtanke är att varken de anställdas eller handlarnas svar behöver vara objektivt korrekta när det kommer till faktafrågorna. Det är dessutom värt att ha i åtanke att urvalen bara delvis överlappar varandra. Det innebär att många anställda som besvarat enkäten arbetar i butiker vars butikschef inte besvarat enkäten och vice versa.

4

Om intervjuerna

Utöver undersökningarna genomfördes även fyra kvalitativa intervjuer för att öka förståelsen för frågorna som ställdes i enkätundersökningen.

Intervjuerna genomfördes i december 2019 och januari 2020. Totalt intervjuades fyra personer: två handlare/butikschefer från olika dagligvarukedjor samt två butiksanställda som arbetat i paketutlämningen i två olika dagligvarukedjor. Samtliga personer har blivit slumpmässigt utvalda från den grupp som besvarade den kvantitativa undersökningen. Nedan listas de personer som har intervjuats.



Michael, butikschef på Hemköp
Arbetat inom handeln i drygt 30 år, inom flera av de stora dagligvarukedjorna. Butikschef för Hemköp i centrala Norrköping sedan maj 2018.



Mikael, handlare på ICA Kvantum
Driver sedan 2012 ICA Kvantum i Arvika tillsammans med sin fru.



Jonathan, butiksanställd på ICA Supermarket
Anställd på ICA Supermarket i Upplands Väsby från 2015 till slutet av 2019. Arbetade i postutlämningen vid behov.



Torbjörn, butiksanställd på Coop
Arbetat inom handeln i drygt 35 år, varav närmare 30 år i Coop Värmland. Ansvarig för frukt och grönt på Coop i Karlstad. Arbetar i postutlämningen vid behov.

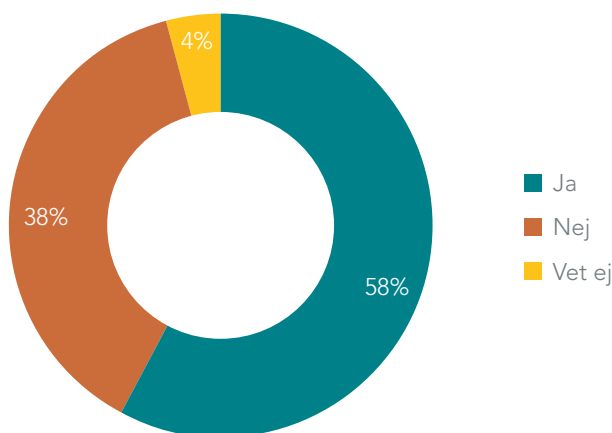
Paketutlämning som säkerhetsproblem

Arbete i dagligvarubutiker kantas ofta av säkerhetsrelaterade problem. Exempelvis redovisas i Svensk Handels rapport "Stölder och svinn i detaljhandeln 2019" att 86 procent av dagligvarubutikerna drabbats av snatterier under den senaste månaden, 46 procent av hot mot personalen och 41 procent av skadegörelse. I undersökningen som ligger till grund för den här rapporten visas att paketutlämningsens roll i detta är begränsad.

Endast sju procent av butikerna uppger att just paketutlämningen medför stora eller betydande problem. I de intervjuer som gjorts blir det istället tydligt att det är ringa stöld (snatterier) som orsakar flest problem för butikerna, och det är även något både butikschefen och anställda känner sig relativt maktlösa inför. Detta innebär dock inte att paketutlämningen är ett område som helt saknar säkerhetsrelaterade utmaningar.

Det är vanligare att handlarna uppfattar att paketutlämningen lett till säkerhetsproblem än att de anställda gör det. Hela 58 procent av handlarna i undersökningen anger att de vid åtminstone något tillfälle har upplevt problem såsom hot, våld eller bedrägerier i samband med paketutlämningen. Siffran uppgår till endast 37 procent hos de anställda, men nästan en tredjedel av de anställda är osäkra på huruvida sådana problem uppstår eller ej.

Diagram 1. Andel butiker som haft säkerhetsrelaterade problem kopplat till paketutlämningen.



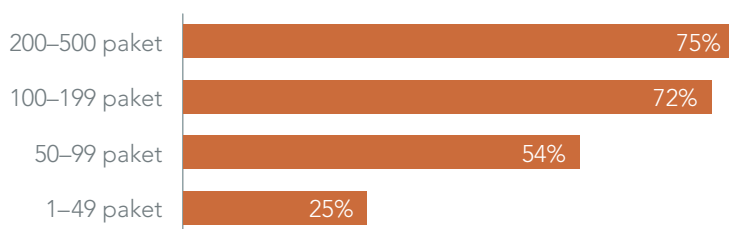
Har ni någonsin haft några säkerhetsrelaterade problem (exempelvis hot, våld, bedrägerier) till följd av paketutlämningen? Bas: Handlare (n=401).



Undersökningen visar att ett ökat antal utlämnade paket hänger samman med ett tilltagande intryck av att paketutlämningen är ett säkerhetsproblem. Detta beror troligtvis på att fler paket, och därmed fler kunder i paketutlämningen, ökar antalet potentiella kunder som kan orsaka problem.

Senare i rapporten framgår att en vanlig orsak till problem i samband med paketutlämning är ID-kontrollen, och det illustrerar på ett bra sätt varför fler paket leder till fler problem. Ju fler paket du lämnar ut, desto fler gånger måste du kontrollera ID-handlingar och därmed ökar risken för att någon ska bli provocerad. Fler utlämnade paket kan även öka risken för underbemanning i paketutlämningen, vilket kan bidra till att problem uppstår och skapa otrygghet hos personalen.

Diagram 2. Butiker som har haft problem med paketutlämningen uppdelat på mängd utlämnade paket per dag.



Har ni någonsin haft några säkerhetsrelaterade problem (exempelvis hot, våld, bedrägerier) till följd av paketutlämningen? Andel som svarat ja. Bas: Handlare (n = 400).

Fler paket, och därmed fler kunder i paketutlämningen, ökar antalet potentiella kunder som kan orsaka problem.

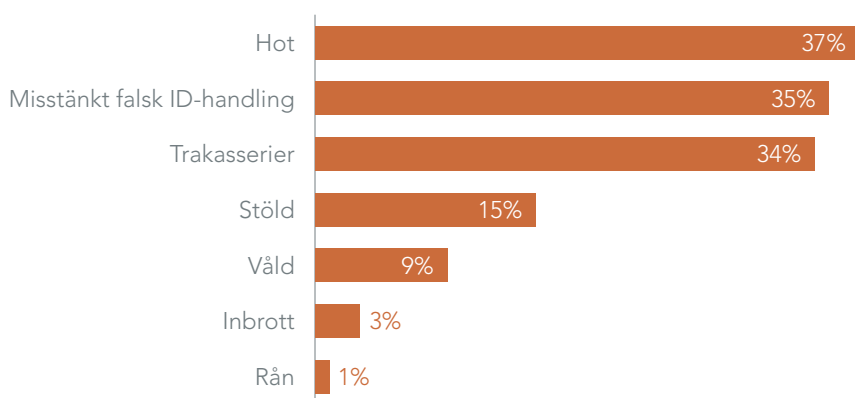


Typer av säkerhetsproblem i paketutlämningen

6

De klart vanligaste säkerhetsproblem som uppstår i paketutlämningen är hot, misstänkt bruk av falska ID-handlingar samt trakasserier, uppger handlarna. Andelen butiker som utsatts för dessa problem under det senaste året uppgår till 37 procent för hot, 35 procent för misstänkt bruk av falsk ID-handling och 34 procent för trakasserier.

Diagram 3. Typer av säkerhetsproblem som förekommit i paketutlämningen under det senaste året.



När, om någonsin, inträffade följande typer av problem senast? Andel som angett att det inträffat under det senaste året. Bas: Samtliga handlare, oavsett om de upplevt säkerhetsproblem eller inte (n = 400).

Mer allvarliga säkerhetsproblem såsom rån, inbrott och våld till följd av paketutlämningen är däremot ovanliga. Andelen handlare som aldrig upplevt dessa typer av problem uppgår till 94 procent för rån, 79 procent för våld och 76 procent för inbrott. Det är dock relevant att betona att detta inte innebär att butikerna aldrig har blivit utsatta för dessa typer av brott, utan endast att de inte har skett till följd av paketutlämningen.

Diagram 4. Andel butiker som uppger att dessa säkerhetsproblem aldrig uppkommit i paketutlämningen.



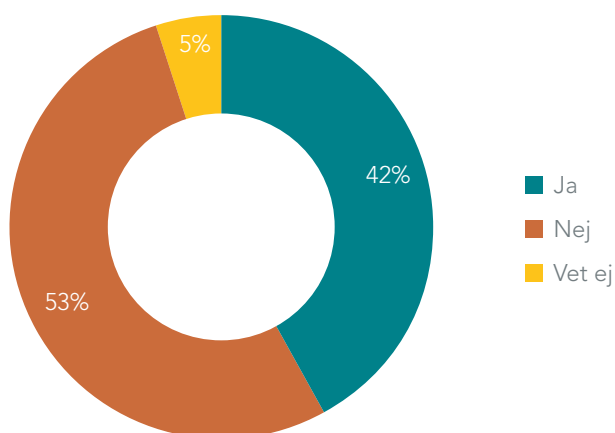
När, om någonsin, inträffade följande typer av problem senast? Andel som angett att det aldrig har inträffat. Bas: Samtliga handlare, oavsett om de upplevt säkerhetsproblem eller inte (n = 400).

Mer allvarliga säkerhetsproblem såsom rån, inbrott och våld till följd av paketutlämningen är ovanliga.

Otrygghet vid paketutlämning

Det faktum att säkerhetsproblem ibland uppstår vid paketutlämningen i dagligvarubutiker kan påverka de butiksanställda på ett negativt sätt. Hela 42 procent av de anställda uppger i undersökningen att de någon gång har känt olust eller otrygghet vid utlämning av ett paket. Det innebär inte att de känner otrygghet eller olust varje gång de lämnar ut ett paket, utan är snarare en påminnelse om att paketutlämningen kan skapa problem.

Diagram 5. Andel av de anställda som känt otrygghet eller olust vid utlämning av ett paket.



Har du någon gång känt otrygghet eller olust vid utlämning av ett paket?
Bas: Butiksanställda (n = 736).

Säkerhetsproblem uppstår vid ID-kontroll

För att de anställda i paketutlämningen ska vara säkra på att de lämnar ut paketet till rätt person måste mottagaren kunna legitimera sig. Dessa regler gäller kring legitimering:

- Mottagaren måste alltid kunna visa en giltig legitimation. Det innebär att legitimationens giltighetstid inte får vara utgången och kortet inte får vara skadat.
- Namnet på legitimationen måste stämma överens med namnet på mottagaren och namnet på försäljningen. Om man hämtar åt någon annan måste man visa båda sin och mottagarens legitimation.
- Hos PostNord kan man även legitimera sig via BankID för att hämta ut sitt paket.

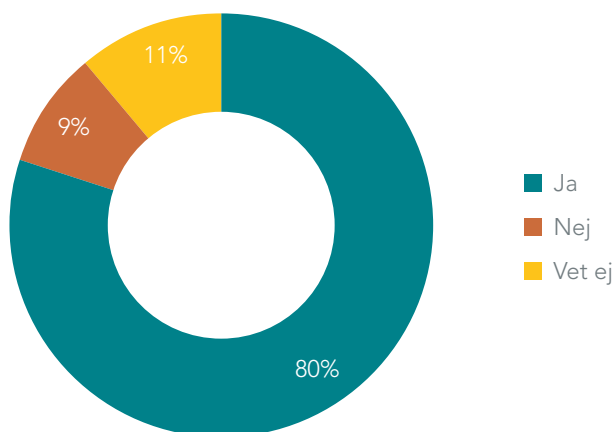
Fyra av fem av de anställda som upplevt säkerhetsproblem i paketutlämningen anger att det någon gång uppkommit i samband med kontroll eller nekande av ID-handling. Intervjuerna med butikschefer och anställda bekräftar den bilden – det vanligaste problemet är att kunder blir irriterade över att de inte kan hämta ut sitt paket på grund av avsaknad av giltig ID-handling. De som arbetar i postutlämningen måste följa paketleverantörens regler, vilket innebär att en så liten sak som att ha en spricka i körkortet eller en legitimation som gick ut för bara ett par dagar sedan gör att de inte får lämna ut ett paket – något kunderna ibland har svårt att förstå. Michael, som är butikschef på Hemköp, menar att det främst var förr som hans butik var med om incidenter där



kunderna inte insåg vikten av att legitimera sig och kunde bli arga på personalen i paketutlämningen på grund av det. Idag har folk blivit vana och lärt sig reglerna och butiken upplever inte särskilt många problem med detta längre. Michael reflekterar även över det faktum att personerna som ställde till med problem över ID-handlingar var helt vanliga, kloka människor och inte alls samma typ av personer som vanligtvis ställer till problem genom exempelvis skadegörelse eller snatteri. Mängden av incidenter varierar dock stort mellan butikerna. Mikael, som är handlare på ICA Kvantum, säger att det händer i princip varje dag att någon kund börjar bråka om något som rör ID-handlingar. De anställda är dock vana och kan hantera dessa kunder, enligt honom.

I samtliga intervjuer framkommer det att problem uppstår eftersom kunder inte känner till och förstår kraven kring legitimering när de ska hämta ut ett paket. Både handlarna och de butiksanställda anser att situationen skulle kunna förenklas om paketleverantören på ett tydligare sätt hade kommunicerat vad det innebär att ha en giltig legitimation. Handlaren Mikael menar att ansvaret hamnar för sent i ledet – det är personerna som arbetar i paketutlämningen som får förklara vikten av att kunna legitimera sig, och då blir kunderna irriterade eftersom de redan har tagit sig till ombudet. Om paketleverantören, eller till och med e-handelssidan kunden köper varan ifrån, hade varit tydligare med detta skulle dessa problem kunna avhjälpas enligt honom.

Diagram 6. Andel anställda som uppger att säkerhetsproblem varit kopplade till kontroll/nekande av ID-handling.

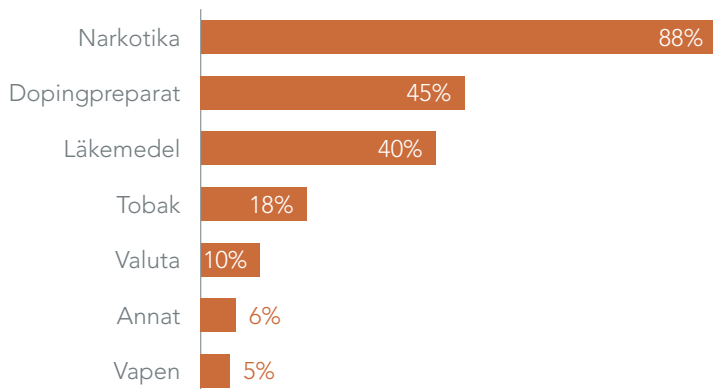


Du svarade att ni haft säkerhetsrelaterade problem till följd av paketutlämning. Har det i något fall varit kopplat till kontroll/nekande av ID-handling? Bas: Butiksanställda som upplevt säkerhetsrelaterade problem i paketutlämningen (n = 346).

Misstänkt införsel av illegala varor

Teoretiskt sett kan vad som helst skickas med posten, inklusive illegala varor med allt vad det innebär, så som narkotika, vapen med mera. Fler än var fjärde handlare, 28 procent, tror att det har förekommit införsel av illegala varor i paket som lämnats ut. De handlare som misstänker att det förs in illegala varor tror främst att det rör sig om narkotika (88 procent), dopningspreparat (45 procent) och läkemedel (40 procent).

Diagram 7. Illegala varor som handlare misstänker har förekommit vid paketutlämning.



Du svarade att du misstänker att det förekommit införsel av illegala varor genom paketutlämningen. Vilka typer av varor misstänker du har förekommit? Bas: Handlare som anger att de tror att illegala varor har förts in (n = 109).

Det finns dock en stor osäkerhet kring paketens innehåll, särskilt bland de anställda. Närmare hälften är osäkra på om de har lämnat ut paket som innehåller illegala varor. Det är svårt att bedöma vad ett paket innehåller, och anställda får gå på indicier såsom vilken hemsida paketet ser ut att komma från samt paketets form. I en av intervjuerna framkom det att en person hade misstänkt att ett paket innehöll vapen, baserat på paketets vikt och hur det såg ut, men eftersom det inte gick att vara säker på vad paketet faktiskt innehöll lämnades det ut till personen som beställt det.

Osäkerheten kring paketens faktiska innehåll gör att många väljer att inte agera när de misstänker att ett paket innehåller illegala varor. Olika resonemang leder till detta beslut: vissa uppger att det är omöjligt att veta vad paketet innehåller, andra menar att de inte har något med paketets innehåll att göra. En handlare uppger att det tar alldeles för mycket tid och inte leder någonstans om de väljer att agera. Det är dessutom diffust vilket ansvar personerna i paketutlämningen har. ”Vi har nog några riktlinjer att gå efter, men om alla kan dem på sina fem fingrar, det vet jag inte”, säger Torbjörn som arbetar på Coop. Egentligen är postombudet just bara det – ett ombud, eller en mellanhand, med begränsad tid och begränsade resurser. Detta samtidigt som många, av förklarliga skäl, inte vill bidra till något kriminellt.



I undersökningen blev det vanligaste svaret bland både handlare och anställda att polisen kontaktas om ett paket misstänks innehålla illegala varor. Anställda uppger även att de ofta kontaktar PostNord, som då får besluta om paketet. De som arbetar i paketutlämningen har inte själva mandat att bestämma om ett paket bör lämnas ut eller ej, utan kan endast göra polisen eller paketleverantören medvetna om sina misstankar. Om en person vill hämta ut sitt paket och kan legitimera sig måste de anställda lämna ut paketet, om inte någon annan instans har tagit beslut om att det inte får lämnas ut.



7

Säkerhetshöjande åtgärder i paketutlämningen

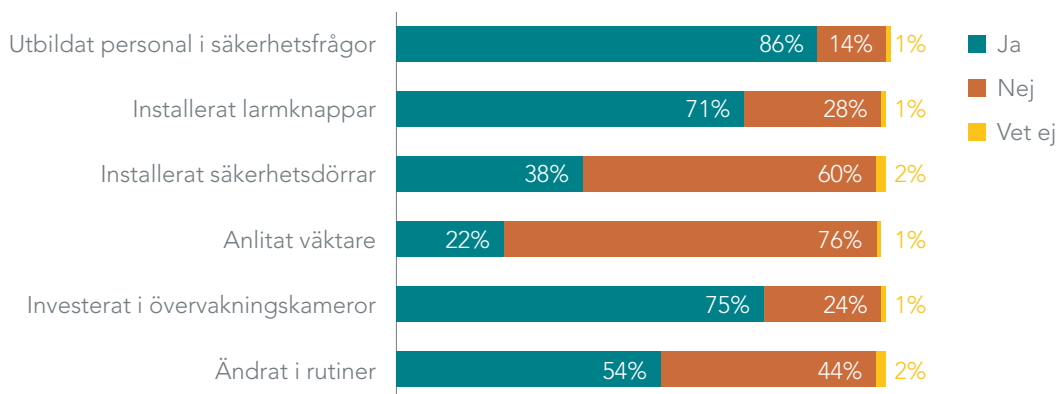
Frågan är då vad som görs för att stävja de problem som uppstår i samband med paketutlämning, och svaret är att en hel del faktiskt görs. En majoritet av butikerna uppger att de har gjort en bedömning av vilka risker som finns i relation till paketutlämningen. De huvudsakliga riskerna som framkommit enligt handlarna är risken för hot, rån, inbrott och bedrägerier. En del nämner även risken att irritera kunder som inte får hämta sina paket, exempelvis på grund av att en ID-kontroll inte kan genomföras.

I de två intervjuer som genomförts med handlare framkommer det att risken för säkerhetsproblem i samband med paketutlämningen bedöms vara låg. Det händer ibland att kunder blir irriterade på dem som arbetar i paketutlämningen, men de anställda är relativt vana vid att hantera sådana situationer. Michael, som är butikschef på Hemköp, nämner att de genomförde en ny riskbedömning i samband med att butiken utökade sina öppettider. De bedömde risken för säkerhetsproblem som högre eftersom bemanningen under de sena timmarna är låg, men butiken märkte ingen ökning av antalet problem efter det att öppettiderna hade ändrats.

De vanligaste åtgärder som handlare uppger att de vidtagit för att förebygga säkerhetsrelaterade problem är att utbilda personal i säkerhetsfrågor samt installera larmknappar och övervakningskameror. Det finns en stor samsyn mellan butikschefer och anställda om vilka åtgärder som genomförs. I intervjuerna framkommer det att säkerhetsrutinerna varierar från butik till butik. En person uppger att det inte finns några särskilda rutiner. Det finns ett överfallslarm i paketutlämningen, men de anställda i butiken har inte fått instruktioner om när och hur larmet bör användas. I en annan intervju framkom det att paketutlämningen i en handlares butik blivit utsatt för inbrott, vilket ledde till att övervakningskameror och larmknappar installerades. Idag har butiken tydliga säkerhetsrutiner där anställda först trycker på larmknappen och sedan kontaktar sin närmaste chef. Dessutom tas alltid kontakt med dagligvarukedjans säkerhetscenter och en polisanmälan upprättas.

Att kontakta polisen är dock inte självklart – i både undersökningen och intervjuerna är det flera som anser att det inte leder någonvart utan endast tar tid och resurser att anmäla. Detta framgår även av Svensk Handels rapport ”Stöld och svinn i detaljhandeln 2019”, som visar att även om en person som stjal i en mataffär tas på bar gärning är det bara 43 procent av handlarna som alltid polisanmäler. I rapporten framgår inget skäl till agerandet, men det är rimligt att anta att det är uppgivenheten kring att en polisanmälan inte leder till vidare åtgärder som ligger bakom.

Diagram 8. Åtgärder som vidtagits av handlare för att förebygga säkerhetsrelaterade problem med paketutlämning.



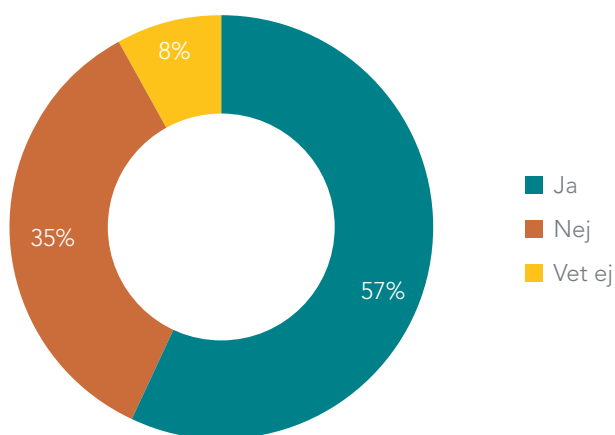
Har ni vidtagit följande åtgärder för att förebygga eventuella säkerhetsrelaterade problem med paketutlämning? Bas: Handlare (n = 392).

Information och dialog om risker

I undersökningen blev det tydligt att resultaten från butikernas riskbedömningar inte alltid kommuniceras ut till de anställda på ett tillfredsställande sätt, vilket framgår av det faktum att drygt tre av fem anställda inte känner till huruvida en riskbedömning utförts eller ej. Att svaren skiljer sig så åt tyder på att riskbedömningar antingen inte utförs ihop med anställda eller att de inte genomförs tillräckligt regelbundet, så att ny personal är

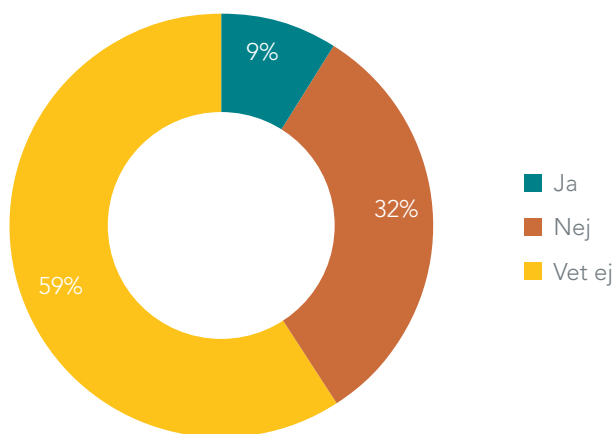
ovetande om detta. Det kan även bero på att anställda är osäkra på vad riskbedömningen innebär. Om anställda som arbetar i paketutlämningen inte informeras av sin arbetsgivare om vilka risker som skulle kunna uppstå under ett arbetspass kan det bli svårt för de anställda att veta hur de ska agera om en situation uppstår. Även om risken för betydande säkerhetsproblem är låg i paketutlämningen bör butikerna därför bli mer noggranna med att föra en dialog om riskerna.

Diagram 9. Andel butiker som gjort en bedömning av vilka risker som finns i relation till paketutlämningen.



Har ni gjort någon bedömning av vilka risker som finns i relation till paketutlämningen?
Bas: Handlare (n = 402).

Diagram 10. Andel anställda som känner till om någon bedömning gjorts av vilka risker som finns i relation till paketutlämningen.



Känner du till om butiken du arbetar i har gjort någon bedömning av vilka risker som finns i relation till paketutlämningen? Bas: Butiksanställda (n = 934).

Drygt tre av fem anställda känner inte till huruvida en riskbedömning utförts eller ej.

Säkerhetsrutiner

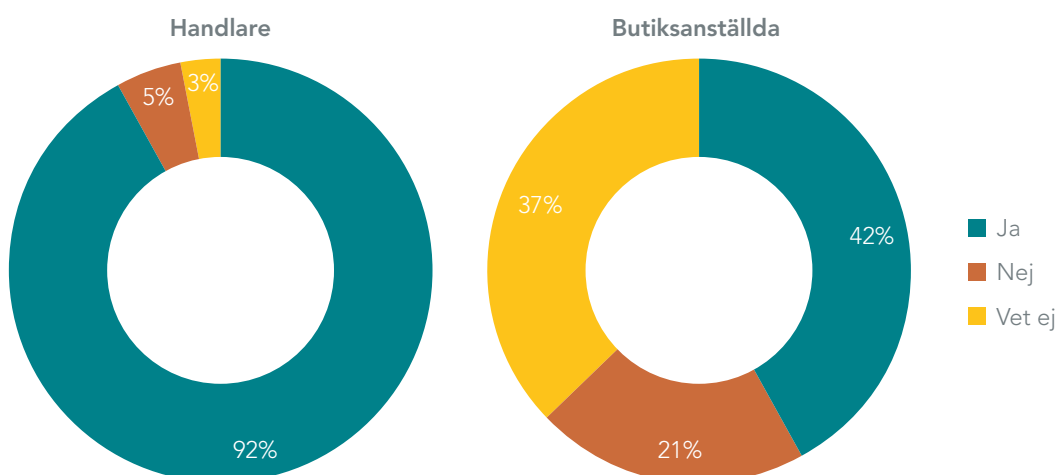
Undersökningen visar att det är praxis att ha rutiner kring hur de anställda ska hantera säkerhetsrelaterade problem. Fler än nio av tio av handlarna uppger att det finns etablerade rutiner för sådana situationer. Michael, som är butikschef på Hemköp, säger att den övergripande regeln är att anställda aldrig ska ge sig in i diskussioner som de inte kan vinna eller som riskera deras säkerhet, utan hellre backa helt om någon kund blir hotfull eller liknande.

Undersökningen visar att det är praxis att ha rutiner kring hur de anställda ska hantera säkerhetsrelaterade problem.

Dock uppger 37 procent av de anställda att de känner sig osäkra på om det finns några säkerhetsrutiner kopplade till paketutlämningen, vilket kan tyda på att arbetsgivarna brister i sin kommunikation till de butiksanställda på denna punkt. Det kan även vara ett tecken på att butiken har generella säkerhetsrutiner för hela butiken, som också ska omfatta paketutlämningen, istället för att ha specifika säkerhetsrutiner för just paketutlämningen. Detta blir följderna av det faktum att butikernas huvudsakliga säkerhetsproblem sällan är kopplade till just paketutlämningen, och att dessa rutiner därför inte är högt prioriterade.

Ett tydligt mönster i intervjuerna är att säkerhetsrutinerna tas upp under en introduktion, men att det sällan sker någon kontinuerlig uppfräschning av kunskaperna. Detta kan vara en bidragande orsak till att de butiksanställda känner sig osäkra på denna punkt.

Diagram 11. Andel som uppger att det finns säkerhetsrutiner kopplade till paketutlämningen.



Fråga till handlare: Finns det rutiner för hur de anställda ska agera om det skulle uppstå säkerhetsrelaterade problem till följd av paketutlämningen?
Bas: Handlare (n = 397).

Fråga till butiksanställda: Finns det rutiner för hur du som anställd ska agera om det skulle uppstå säkerhetsrelaterade problem till följd av paketutlämningen?
Bas: Butiksanställda (n = 897).

8

Obemannad paketutlämning

Digitaliseringen har idag möjliggjort obemannad paketutlämning i paketautomat, där Instabox är ett företag som går i bräschen. I slutet av 2019 hade företaget drygt 350 utlämningsskåp i Sverige. Kundernas e-handelspaket levereras till skåp som är placerade på platser som kunden enkelt kan ta sig till, exempelvis en matbutik, närbutik eller bensinstation. Därefter kan kunden hämta ut sitt paket genom att legitimera sig med Mobilt Bank-ID och låsa upp skåpet med en PIN-kod.

Paketautomater har inte slagit igenom ordentligt i Sverige ännu. E-barometerns årsrapport 2019 visade att endast tre procent av konsumenterna hämtade ut sitt senaste paket i en paketautomat. Andelen har dock ökat från en procent år 2017. Finland är däremot ett av de länder i Europa där paketautomaterna haft störst genomslagskraft. Finska posten, Posti, hade i slutet av 2019 etablerat drygt 1 500 skåp runt om i landet.

Obemannad paketutlämning i paketautomat har flera fördelar jämfört med bemannad paketutlämning hos postombud när det gäller de eventuella säkerhetsproblem som kan uppstå. De vanligaste problemen, hot, trakasserier och misstänkt bruk av falsk ID-handling, skulle alla avhjälpas om paketutlämningen var obemannad och kunderna behövde identifiera sig med Mobilt Bank-ID. I intervjuerna såg både handlare och anställda flera fördelar med paketautomater.

Ett av de största problemen med paketutlämning handlar om vilket ansvar postombuden har, och här skulle paketautomaterna hjälpa till enligt Mikael som är handlare på ICA Kvantum. ”Då landar aldrig något ansvar hos oss”, menar han. ”Istället är det kunden som har det största ansvaret”. Torbjörn, som arbetar på Coop, tror att obemannad paketutlämning är något vi inte kommer ifrån i viss skala i framtiden, men betonar att det även kan innebära nya problem.

Dock är det även tydligt att paketautomaterna har sina begränsningar, vilket även tas upp i samtliga intervjuer. Dessa problem handlar särskilt om storleken på paketen, antalet paket som får plats i en skåpvägg samt förvaringstiden, som idag oftast är begränsad till drygt en vecka. Som läget är nu fungerar paketautomaterna som ett bra, flexibelt komplement till den bemannade paketutlämningen, men de kan inte ersätta den i sin helhet.

Obemannad paketutlämning kan även skapa nya säkerhetsproblem – vad händer om någon står och väntar på att stjäla ett paket som nyss hämtats ut, och ingen personal är där som kan larma? Det återstår att se huruvida obemannad paketutlämning kommer att fortsätta ta mark och vilka effekter detta får på säkerhetssituationen.



9 Slutsatser

Den övergripande slutsatsen från rapporten är att paketutlämning kan leda till säkerhetsrelaterade problem, men att detta bara är en av de utmaningar som butiker handskas med. Till det ska läggas att de problem som mer frekvent uppstår i samband med paketutlämningen är av mildare karaktär och att värre brott, så som rån och våld, är sällsynta. Problemen i paketutlämningen förekommer dock relativt frekvent, i vissa fall dagligen.

Den övergripande slutsatsen från rapporten är att paketutlämning kan leda till säkerhetsrelaterade problem, men att detta bara är en av de utmaningar som butiker handskas med.

Med detta sagt kan ett antal slutsatser dras om hur säkerhetsarbetet kan förbättras:

- Även om få butiker drabbas av betydande säkerhetsproblem till följd av paketutlämningen bör handlarna bli mer noggranna med att föra en dialog om riskerna och gå igenom säkerhetsrutinerna med sina anställda. En åtgärd kan vara att regelbundet ta upp arbetsmiljöfrågor och säkerhetsrutiner vid exempelvis arbetsplatsträffar.
- En genomgång av säkerhetsrutinerna bör ingå i introduktionen för nyanställda. Dessutom skulle säkerhetsrutinerna kunna skrivas ned och anslås på arbetsplatsen så att anställda i paketutlämningen kan se dem när de arbetar.
- Paketutlämningen är i hög grad säsongsbetonad, med toppar kring Black Week och julhandeln. Det är en god idé att butikscheferna påminner de anställda om riskerna i paketutlämningen och säkerhetsrutinerna inför högsäsongen.
- Butiker som expanderar sin paketverksamhet bör även expandera sitt säkerhetstänk. Detta gäller även exempelvis vid en utökning av butikens öppettider.
- PostNord, som är den största paketleverantören, skulle kunna ta ett större ansvar, både avseende att bättre informera slutkunderna om vad som gäller (primärt att giltig ID-handling krävs för att hämta ut paket och vad som räknas som ID-handling) och avseende att klargöra vilka regler som gäller vid uppvisande av ID-handlingar som gäller för personalen.
- Handlare skulle kunna skapa en rutin kring hur personalen ska agera om de misstänker att ett paket innehåller något olagligt, vilket skulle underlätta för personalen.

” Forskning för att stärka handelns konkurrenskraft och skapa goda villkor för branschens medarbetare.



Handelsrådet | 103 29 Stockholm
Besöksadress: Regeringsgatan 60
Telefon växel 010-471 85 80
www.handelsradet.se