

Skap en sikkerhetskultur mot ran

I den senere tid har flere hoteller vært utsatt for ran. Nå ruster bransjen seg mot hotellranerne.

■ JAN TVEITA

– Antall hotellran og tyverier i bransjen har økt, og ranene har blitt grovere, sier HMS-rådgiver Gro Haugen i NHO Reiseliv. Der det er kontanter, vil det alltid være en ransrisiko. Derfor er det viktig at både hoteller og restauranter raskest mulig foretar en risikovurdering og etablerer en god beredskap. Å bli utsatt for et ran skaper betydelig angst, og ikke sjelden langvarige psykiske problemer for de ansatte eller gjester som utsettes for det. I alt beredskapsarbeid er det en del å gjøre på forebyggende tiltak, tiltak under selve hendelsen og i etterkant av hendelsen.

Langsiktige og kortsiktige tiltak

– Vi skiller mellom langsiktige og kortsiktige tiltak som bedriftene kan iverksette for å sikre seg bedre. Det langsiktige arbeidet med å etablere en god beredskap er det viktigste, understreker Haugen. Det er ledelsen som må ta initiativet for å få denne på plass. Ledelsen må være spydspissen i arbeidet med å skape en god sikkerhetskultur i bedriften. En god sikkerhetskultur vil gi førstelinjepersonalet større trygghet i arbeidet, og øke deres årvåkenhet. Oppmerksomhet mot gjester og besøkende er ett av de beste tiltakene for å forebygge kriminalitet, understreker Haugen.

Forebyggende tiltak

– Det er derfor viktig at hotellene kartlegger og vurderer risikoen for ran i egen virksomhet og gjør tiltak for å redusere både sannsynligheten for og konsekvensene av at en slik hendelse skal oppstå. Det er samme tankegang som ved for eksempel brannsikkerhet. Virksomheten bør ha en beredskap på området.

Fysiske sikringstiltak

– Kassaskuffen skal være låsbar og skjermet mot kundesiden. Pass alltid på å ha minst mulig penger i kassen. Summen skal tilpasses vekslingsbehovet. Sørg for jevnlig å overføre større kontantsummer fra kassaskuffen til seddelboks. Seddelboksen bør festes med gjennomgående skruer eller ekspansjonsbolter. Velg seddelboks fra en seriøs leverandør. Følg leverandørens råd om montering. Seddelboksen kan erstattes med droppsafe hvis den er plassert i umiddelbar nærhet til kassen.

– Verdiskap eller safe bør være listeført av Forsikringssekskapenes Godkjenningsnemnd (FG-godkjent). Informasjon om de enkelte verdiskap og safer må rettes til de lokale forsikringssekskaper. Skapet eller safen bør plasseres i eget kontor eller avstengt rom. Nøkkelen skal ikke oppbevares i lokalet etter stengt tid. Nøkkelen skal ikke stå i låsen på dagtid.

Sikre bakdører

– For å hindre at uvedkommende tar seg inn i virksomheten, må bakdør og per-



Gro Haugen.

sonalinn ganger sikres best mulig med lås (kodet lås eller sikkerhetslås). Det må være lett å se ut gjennom vindu eller kikkhull før bakdøren åpnes. Montér utelys og ringeklokke. Det er et godt hjelpemiddel for politiets etterforskning å ha en høydemåler ved hoveddøren eller ved andre områder en raner må passere. Denne hjelper deg til å danne deg et inntrykk av ranerens høyde.

Mobiltelefon

– Det bør finnes en mobiltelefon eller alarm eller annet alternativt kommunikasjonsmiddel til rådighet. Erfaring viser at en raner kan sette den ordinære telefonen ut av drift. Ransalarm kan kobles til eksisterende alarmanlegg. Det er utarbeidet godkjenningskriterier for alarmer fra FG.



Et hotellran kan innebære store psykiske påkjenninger for både ansatte og gjester. Bildet er hentet fra en ransøvelse ved Hotell Bondeheimen i Oslo.

Kameraovervåking

– På uteområdene anbefales kameraovervåking. Datatilsynet skal ha melding om oppsett av kamera.

Opplæring og øvelser

– Opplæring er viktig i daglig sikkerhetsatferd. Opplæring kan aktivt bidra til at ran ikke finner sted og er dessuten avgjørende når det gjelder korrekt atferd under og etter ran. Sikkerhetsopplæring kan redusere den psykiske påkjenningen ansatte og kunder blir utsatt for under et ran. En raner er under sterkt psykisk press og kan oppføre seg irrasjonelt. Du vil også oppleve det samme. Derfor er ransøvelser viktig. Under og umiddelbart etter et ran er det viktig at du observerer og følger visse spilleregler. Etterreaksjoner etter slike opplevelser bør også gjennomgås.



Ha en mobiltelefon i reserve. Erfaring viser at en raner kan sette den ordinære telefonen ut av spill. (Alle foto: Jan Tveita)

Under hendelsen

1. Følg ranerens instruksjer.
2. Bevar fatningen. Tenk egen, kollegenes og gjestenes sikkerhet.
3. Forsøk å utløse eventuell alarm så snart dette kan skje uten fare for egen eller andres sikkerhet.
4. Observer typiske kjennetegn hos raneren: kjønn, alder, utseende, kroppsbygning, hår, høyde, antrekk og spesielle særtrekk (tatovering, arr eller lignende).
5. Prøv også å oppfatte navn, språk og dialekt.

Etter hendelsen

1. Observer ranerens fluktrute, mulige kjøretøy o.l.
2. Ring politiet 112 (eventuelt også 113) selv om ransalarmen er utløst.
3. Lås døren. Skjerm for innsyn.
4. Ta hånd om ransutsatte kolleger og gjester. Tilkall om mulig legehjelp.
5. Beskytt eventuelle tekniske spor.
6. Ikke rør ting raneren har tatt eller gått på.
7. Noter navn på vitner. Be dem vente til politiet kommer.
8. Skriv ned signalement m.v. Ikke diskuter med kolleger eller vitner.
9. Ta kontakt med daglig leder, eventuell sikkerhetsansvarlig. (Følg varslingslisten som er utarbeidet)
10. Henvis pressen til politiet.
11. Sørg for å varsle pårørende og andre ansatte i bedriften.
13. Påse at kolleger som skal til politiet for avhør får følge. La ikke ransutsatte personer være alene i timene etter ranet. La ikke enslige dra hjem alene.

Ettervern

– Ettervernet tar sikte på å unngå eller redusere problemene knyttet til ranet. Sørg for kollegial støtte eller profesjonell støtte. Kunnskap om det å håndtere etterreaksjoner er viktig å forberede seg på gjennom opplæring og øvelser. Etterreaksjoner kan bli vesentlig redusert dersom du vet noe om disse i forkant.

Tiden etter ranet

– Du føler at hendelsen er tilbakelagt og at hendelsen fremsår som en erfaring. Et arbeidsmiljø der tryggheten for de ansatte prioriteres, vil være av stor betydning for videre trivsel på arbeidsplassen.

– Denne listen er ikke ment som et alternativ til profesjonell hjelp, men vil være med på å gjøre den enkelte ansatt bevisst på hvilke reaksjoner som den ransutsatte vil bli utsatt for, oppsummerer Gro Haugen i NHO Reiseliv.



Be hotellgjestene om å bruke chip direkte, ikke magnetstripen på kortet. Skjul koden din. Daglig leder Knut Kvalheim i Bankenes Standardiseringskontor (BSK) demonstrerer på Thon Hotell Opera i Oslo.



En høydemåler ved hoveddøren eller ved andre områder en raner må passere, er et godt hjelpemiddel for politiet. Bildet viser Olav Kåre Søyland ved Quality Skjærgården Hotel i Langesund.

Strakstiltak mot ran

NHO reiseliv gir 12 råd om kortsiktige tiltak som kan øke sikkerheten og gi rask sikring på hotellene:

- 1) Få på plass låsbar resepsjonsskuff /- safe.
- 2) Oppbevar ikke dagsoppgjør i resepsjonen.
- 3) Bakdør/ personalinnganger bør sikres med lås, kodet eller sikkerhetslås.
- 4) Sørg for nattlåste inngangsdører.
- 5) Ha god belysning på nattetid.

Sikring av kortterminaler

– Det er også viktig å sikre kortterminaler i restaurantene, lobbybar og resepsjon. Tipsene under er innhentet fra Bankenes Standardiseringskontor (BSK):

- 6) Terminalene bør behandles som en verdigjenstand.
- 7) Kontroller kortterminalene. Lag rutiner for bruk og behandling av terminalene.
- 8) Noen har ansvar for hver maskin. Klare ansvarsforhold rundt terminalene, gjerne med individuell merking.
- 9) Lag rutiner for veiing av terminalene og følg disse. Hvor mye veier terminalen ny? Veier den mer eller mindre, kan den være tuklet med i den hensikt å utplassere skimmingutstyr.
- 10) Pass på at det ikke er så lett å bytte terminaler i restauranter.
- 11) Lær opp betjeningen med å bruke chipen direkte.
- 12) Be gjester om å bruke chip direkte, ikke magnetstripen.

– På noe lengre sikt med start på nyåret vil NHO Reiseliv tilby bransjen kurs i håndtering av kriminelle handlinger som ran og tyveri. På kurset vil opplæring og systematisk HMS-arbeid på kriminalitetsområdet bli vektlagt, sier HMS-rådgiver Gro O. Haugen i NHO Reiseliv.

Ivaretar sikkerheten med gode rutiner

– Sikkerheten ved vårt hotell er forankret i gode rutiner. Dette gjelder også ranssikkerheten.

Sikkerhetssjef Frank Eilertsen ved Radisson SAS Scandinavia Hotell i Oslo ønsker ikke å gå i detalj med hva disse sikkerhetsrutinene går ut på. Hemmeligholdet er en viktig del av hotellkjedens policy.

– Det vi *kan* si, er at hotellet helt klart har en sikkerhetsutfordring, ikke minst med tanke på beliggenheten. Hotellet ligger på Holbergs plass sentralt i Oslo sentrum. Sikkerhetsavdelingen er døgnbemannet, ikke bare på grunn av beliggenheten og ransfaren. Mange VIP-gjester ved hotellet krever også solide sikkerhetstiltak, sier Eilertsen, som har vært sikkerhetssjef ved hotellet i seks år.



Radisson SAS Scandinavia Hotell ligger sentralt til i Oslo sentrum. (Foto: Jan Tveita)

Frank Eilertsen.

Åpent hotell

– Utfordringen – også med tanke på ran – er at et hotell skal være åpent. Mennesker skal uhindret kunne komme og gå, samtidig som vi skal ivareta våre gjesters

våre ansattes ve og vel. Vi legger stor vekt på at alle besøkende skal føle seg velkommen til hotellet, og føle seg trygge når de befinner seg inne på hotellet, understreker Eilertsen.

Risikovurdering i bunnen

– Regelmessige risikovurderinger ligger som basis for måten vi planlegger våre sikkerhetstiltak på. Derfor er det naturlig å ta risikoen opp til ny vurdering i forbindelse med hotellranene som vi har vært vitne til dette året. Ransbølgen kan skape en viss frykt og usikkerhet blant våre ansatte. En viktig oppgave er derfor å forebygge denne frykten, sier Eilertsen. Han forteller at hotellet har ressurser og kapasitet til å justere bemanningen ved sikkerhetsavdelingen, dersom risikoen skulle tilsi at dette er påkrevd.

– Vi har også de nødvendige ressursene til krisehåndtering og ettervern, dersom en uønsket hendelse ved hotellet skulle utløse behov for dette, opplyser sikkerhetssjef Frank Eilertsen.

GJERDER
PORTER
OVERVÅKNING
ADGANGSKONTROLL
STØYSKJERMER



ØstCom AS Tele, Anlegg og Områdesikring hjelper deg med å sikre dine verdier. Vi kan tilby gjerder og porter, overvåkningssystemer og adgangskontroll, rekkverk og bodsystemer.

Ta kontakt for et godt tilbud!



Nyhet!

BOSS Hundegård

Byggesett-elementer på 1.20 x 1.80 meter

Ramme modul kr. **395,-**

Dør modul kr. **850,-**

Alle priser er inklusive mva og festemateriell. Frakt etter avtale.

Ikke sitt på gjerdet, ring oss på

62 81 46 00

www.ostcom.no

ØstCom AS
Tele, anlegg og områdesikring
Kongsvinger

Lite kontanter ikke nok

– Lite kontanter i kassen er ikke nok til å holde ranerne unna.

– Hotellene har trodd at de ville gå fri for ran fordi de har lite penger i kassen. Dette er dessverre en feilvurdering, sier daglig leder Steinar Vadla Risa i Sector Sikkerhetsbyrå:

– Utviklingen var ventet, forsetter Vadla Risa. Hotellran og tyveri fra hotellgjester har mange sikkerhetsfolk lenge spådd ville bli et nytt mål for kriminelle elementer. Først og fremst fordi tyveri i lobby og frokostsal fra hotellgjester allerede er et problem. Slike tyverier skjer ukjentlig fra hotell, spesielt i Oslo-området. Der forsvinner pc-er, reiseleders veske, koffert, vesker og bager fra gjester som enten sjekker inn eller ut eller inntar måltider.

To typer hotellranere

– Det er grovt sett to slags ranere som går løs på hotell. Den ene kategorien er slitne rusmisbrukere som begår impulsran for raskt å skaffe seg et par tusen kroner i kontanter. Dette beløpet er som oftest stort nok til å dekke dags-

behovet for rusmidler. Denne gruppen trekker vekk fra kiosker, bensinstasjoner og butikker fordi disse bransjene nå generelt er bedre sikret.

– Den andre gruppen som raner og stjeler på hotell, er omreisende, utenlandske kriminelle smågrupper. Hotell er fristende for utenlandske kriminelle som ser på Norge som et eldorado på grunn av et fraværende politi og et generelt lavt sikkerhetsnivå.

– Nå har politiet begynt å ta affære overfor disse grupperingene. Det er riktignok tre år for sent, men bedre sent enn aldri, mener Vadla Risa.

Bruk seddelboks

– Første bud er at de hotellene som fremdeles ikke har gode rutiner for pengehåndtering, må få dette på plass umiddelbart. En seddelboks er et effektivt virkemiddel i så måte. Det tar et kvarter å bryte opp boksen, og så lang tid kan ikke ranerne vente. Derfor får raneren bare med seg småbeløp fra kassen. Resten av kontantene befinner seg allerede trygt nedi seddelboksen.



Steinar Vadla Risa.

viktig når du betjener resepsjonen på et hotell. Men da må du også vite hvor ransknappen er, slik at du får brukt den når raneren dukker opp, understreker Vadla Risa.

Bruk kamera

– Ikke minst må hotellet sørge for å få på plass kameraovervåking, og denne må være av god kvalitet. Styr unna billig kameraovervåking av dårlig kvalitet. Syretesten på godt kamerautstyr er at en person skal være lett gjenkjennelig to meter fra resepsjonen.

– Rusmisbrukerne er som oftest lokale kjenninger av politiet. De er ikke så nøye med å kamuflere seg før de foretar et impulsran, og de vil være lette å identifisere på basis av kamerabildene.

Bruk vaktelskap

– Har hotellet avtale med et vaktelskap? Dersom du synes dette

blir for kostbart, gå sammen med andre hotell. Da deler dere på kostnadene, og hotellet får en ekstra sikkerhet ved at vaktelskapet legger vaktrunden regelmessig innom hotellet.

Bruk media

– Bruk media for det det er verdt. Opplys om at her på hotellet er det ingen penger å hente. Spesielt de store hotellkjedene har nok ressurser til å bruke media aktivt i en slik strategi.

Bruk de ansatte

– Ransutsatte hotell bør ha to på jobb i resepsjonen om natten. Dersom du synes dette er dyrt, er mitt spørsmål: Har du råd til å la være?

– De hotellansatte har knapt nok snakket om ransfaren før, fordi ran rett og slett ikke har vært et aktuelt tema. Men nå bør de snakke om det. Tar ikke ledelsen initiativ til å snakke om ran, oppfordre til å delta på ranskurs o.l., kan konsekvensen bli at de hotellansatte blir engstelige for å gå på jobb.

– Snakk sammen om ransfaren, lyder oppfordringen fra Steinar Vadla Risa i Sector Sikkerhetsbyrå.

Ingen penger å hente på hotell

– Det viktigste budskapet vi kan gi til ranerne, er at det ikke er penger å hente ved å rane hotell.

Dette sier Eivind Nilsen, daglig leder i Norsk Hotellsikkerhet. – Hotellene har i dag gode pengehåndteringsrutiner, og vanligvis ingen kontanter i kassen. Over nitti prosent av alle betalinger til overnattingsbedriftene skjer i våre dager med bankkort, opplyser Nilsen.

– De fleste hotellran er spontane, og de færreste hotellranere ønsker å skade noen personer. De er ute etter kontanter som de må ha raskt, som oftest for å dekke rusbehov. Da går de på hoteller også, fordi tradisjonelle ransobjekt stadig sikrer seg bedre, sier Nilsen.

Sikkerhetstiltak

– Hotellene må ha et instruksverk for ran. Dette instruksverket må være godt og gjen-

nomtenkt, og det må være et instruksverk som de ansatte er kjent med, understreker Nilsen. Hotellene bør i tillegg installere ransalarm og videoovervåking.



Eivind Nilsen.

Må skilte tiltakene

– Videre bør hotellene også opplyse om disse sikkerhetstiltakene, ikke minst i form av skilting på utsiden. En utfordring her er at hotelledere tradisjonelt sett ikke er så villige til å gjøre dette. Du finner mange konservative ledere i bransjen,

og de synes at slik skilting bryter med hotellets øvrige fasade.

Ikke skremmekurs

– Hotellpersonalet må gjennomgå ranskurs og delta i ransøvelser, inkludert ettervernskurs. Spesielt viktig er dette for resepsjonistene, som arbeider i front. Ranskurs må

ikke være lagt opp som skremmekurs, men som erfaringsbaserte kurs der fakta fra tidligere hotellran blir trukket inn. Da bidrar kurset til at de ansatte føler seg tryggere i jobben og i situasjonen om det verst tenkelige skulle skje: At en raner plutselig en dag dukker opp foran resepsjonen med våpen i hånd og truer til seg penger. Da er det også viktig å vite hvor du finner ransalarmen og hvordan den utløses. Underforstått: Hotellet må ha en ransalarm, sier Nilsen.

To om natten

– Noen hotell har en beliggenhet som gjør dem mer utsatt for ran enn andre, ikke minst de som ligger i bysentrum. Her mener Nilsen det kan være nødvendig med to ansatte på jobb i resepsjonen om natten.

– Sørg for å ha flere på jobb der ransrisikoen gjør det nødvendig, mener Eivind Nilsen i Norsk Hotellsikkerhet.