



Säkerhetsföretagen

Ett förbund inom **TRANSPORTFÖRETAGEN**

Först på plats när terror slår till

En analys av säkerhetsföretagens roll under attentatet på Drottninggatan den 7:e april 2017

Inledning

Terrorattentatet den 7:e april hanterades skyndsamt och professionellt av polis och räddningstjänst. En mindre känd faktor är vilken roll som säkerhetsföretagens medarbetare spelade. Eftersom medarbetarna alltid befinner sig på plats när ett attentat inträffar innebär det att de också är ensamma på plats de första farligaste minuterna innan polis och räddningstjänst anländer. Dessutom är medarbetarna helt nödvändiga för ordningshållandet därefter.

Den här analysen visar att mer än 72 ordningsvakter, väktare, värdetransportörer och tekniker var på plats när attentatet skedde på Drottninggatan den 7:e april.

Medarbetarna gjorde exemplariska insatser i allt från livräddande insatser och akut förbandsläggande till att tömma och spärra av T-Centralen och Centralstationen. Insatsen präglades dock av att det saknades rutiner, övning samt strategiskt ledarskap från polisen. För att stärka krisledningsförmågan föreslår Säkerhetsföretagen därför:

- 1) **Säkerhetsföretag på krisledningsplats:** Polisen tar inte tillvara å bevakningsbranschens på ett strategiskt sätt. Vid framtida attentat måste säkerhetsföretag inkluderas på krisledningsplatsen. Vi föreslår att Polisen utser en representant från säkerhetsföretagen som i sin tur agerar krisledare och samordnar säkerhetsföretagens insatser
- 2) **Inför Norge-modellen** med tisdagsmöten mellan polischeferna i city och driftsledning i säkerhetsföretag
- 3) **Finansiera övningar genom Polisen eller MSB.** Idag deltar inte säkerhetsföretag i övningar med polis med flera, delvis på grund av att det saknas offentlig finansiering.
- 4) **Utbildningen** för medarbetare på platser med hög risk för terrorattentat måste förstärkas
- 5) **Inför ett gemensamt kommunikationssystem**, exempelvis kan ordningsvakter dela Rakel-system med Polisen
- 6) **Utöka förordnandeområdet för ordningsvakter.** Idag hämmas ordningsvakter av att rätten att agera är begränsat till enskilda byggnader. Om ordningsvakterna automatiskt hade rätt att ingripa över en hel kommun skulle Polisen mycket enklare kunna ta hjälp av branschen.
- 7) **Förankra prioritering av bevakning med näringslivet.** Ett generellt avtal med näringslivet som helhet skulle underlätta prioriteringen av bevakningsresurser i krissituationer, för att säkra att samhällsnyttiga institutioner alltid prioriteras
- 8) **Inför SL-modellen för krisledning av upphandlade insatser:** SL:s kommunikation med säkerhetsföretag genom Trygghetscentralen samt hantering av beställar-kundrelationen var ett mycket gott exempel som kan bli utgångspunkt för annan krisledningssamverkan mellan säkerhetsföretagsanställda och uppdragsgivaren
- 9) **Förstärkt kameraanvändning:** Användandet av kameror innebar ett snabbt gripande av gärningsmannen. Utan denna hjälp hade krisen pågått längre, med betydligt större och dyrare efterföljande bevakningsinsats

1. Attentatet den 7:e april – ur säkerhetsföretagens perspektiv

”Den första frågan var - är det någon av våra anställda på plats som drabbats?”

Säkerhetsföretagens anställda är huvudsakligen väktare, ordningsvakter, skyddsvakter, värdetransportörer och parkeringsvakter. Befogenheterna skiljer sig åt mellan yrkeskategorier, där väktare exempelvis enbart har rätt till envarsingripande. Ordningsvakter har begränsade polisära befogenheter och står under polisens befälsordning. Skyddsvakter bevakar skyddsobjekt, som Riksdag och Regeringskansli.

Totalt arbetade över 16 600 personer som väktare och ordningsvakter enligt SCB år 2015. Om man inkluderar övrig bevakningspersonal arbetar ca 23 000 personer i branschen som helhet.

I Stockholms län fanns samma år ca 8 200 bevakningsanställda. De finns framför allt i innerstaden, kollektivtrafiken, köpcentrum, sjukhus och i industrifastigheter. På grund av dessa centralt belägna uppdrag fanns branschens medarbetare på plats när terrorattentatet skedde på Drottninggatan den 7:e april.

Totalt deltog minst 72 väktare, ordningsvakter, värdetransportörer och tekniker i insatsen efter terrorattentatet på Drottninggatan från Securitas, Avarn, Rapid, Nokas, CSG, Tempest och Loomis. Medarbetarna fanns på följande platser:

- Åhléns City
- Kollektivtrafiken: Tunnelbanan samt Centralstationen
- Butiker längs Drottninggatan
- Ronderande Citygrupp
- Värdetransportfordon på Drottninggatan eller närheten
- Hotell i närheten
- Huvudkontor på/i Västra Kungsholmen, Västberga, Sundbyberg och Solna
- Värdetransportfordon på andra platser
- På arbetsplatser berörda av rykten om hot
- På arbetsplatser berörda av förhöjd riskbild vid attentat, t ex Mall of Scandinavia
- På väg till arbetet
- På fritiden som anmälde sig frivilligt att arbeta
- På skyddsobjekt

Arbetsuppgifterna som branschens medarbetare utförde skedde huvudsakligen spontant, utan föregående övning eller på rutin. Uppgifterna togs dels spontant, dels efter order av polis. Arbetsuppgifterna innehöll:

- Hjälpa och vårda skadade på Drottninggatan
- Hantera avlidna
- Utrymma Åhléns samt vägleda personer bort från attentatsplats
- Utrymma/tömna T-Centralen samt Centralstationen
- Upprätta och vakta avspärningar
- Förstärka kunders kommunikation med extra sändare samt annat material
- Hämta kollegor från attentatsplats
- Leda och organisera arbetet från huvudkontor eller larmcentral
- Bevaka samma skyddsobjekt som tidigare

Översikt – Terrorattentatet på Drottninggatan 7:e april 2017	
Hur många var på plats vid platsen för attentatet?	Totalt 72, varav ca 40 ordningsvakter, 29 väktare, 2 värdetransportförare och 1 tekniker
Hur många var i tjänst samtidigt i city?	Drygt 350
Hur många extrainsattes?	Antalet bevakningsanställda i de berörda företagen ökade med ca 25 % av den totala bevakningen. Antalet intresserade medarbetare var högre än det lediga antalet arbetstillfällen vilket innebär att kapaciteten att utöka bevakningen är ännu högre. Samtidigt kallade ett företag hem alla sina värdebilar. P-bevakningen drogs in.
Upplivede medarbetare hinder att ta sig till arbetet?	Ja, samtliga företag med kontor och uppdrag i centrum

Tidslinje

Ju närmare företagens medarbetare var direkt aktiva i räddningsarbetet på den aktuella attentatsplatsen desto svårare har företagen att återge exakta tidpunkter för olika händelser. Med det sagt kan vi samtidigt konstruera ett ungefärligt tidschema över branschens reaktionstid.

Attentatet inträffar

14:53 Polisen larmas om att lastbilen har körts in i Åhléns varuhus¹. Medarbetare från flera säkerhetsföretag är på plats vid attentatsplatsen. Personalen möter en plats med avlidna samt svårt skadade och chockade personer. Ordningsvakter springer omedelbart fram till skadade och påbörjar livräddande insatser samt genomför utrymning och stängning av varuhuset. Väktare och trygghetsvärdar hjälper allmänheten att lämna platsen.

Vid tidpunkten är det omöjligt för medarbetarna att veta vart gärningsmannen tagit vägen eller om det finns fler gärningspersoner. Den brinnande lastbilen är ett osäkert hot. Vittnen försöker beskriva för ordningsvakter hur gärningsmannens flyktväg ser ut.

Polis anländer till plats. Ordningsvakter som arbetar i kollektivtrafiken får order av polis att utrymma T-centralen. Ett spontant och snabbt möte hålls mellan ordningsvakterna om strategi, varefter utrymningen påbörjas i samarbete med MTR:s trygghetsvärdar.

Ordningsvakterna utser medmänniskor att hjälpa rörelsehindrade och panikslagna människor ut. T-Centralen töms ett våningsplan i taget. Trygghetscentralen i kollektivtrafiken får kontinuerlig återrapportering från ordningsvakterna. Tack vare kameraövervakningen kunde man på distans bekräfta att plattformarna var tömda. Därefter påbörjar ordningsvakterna att tömma Centralstationen, på polisens order.

¹ <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=6670064/>

Ca 15:30 påbörjas tömningen av Centralstationen. Tömningen sker inledningsvis lugnt, men efter ett tag uppstår panik och människor springer från nedre delen av stationen till övre biljetthall. Ordningsvakter hjälper till att guida människor ut. Därefter anländer Polisen och tar över befälet. Avspärningar upprättas.

Huvudkontoren – svårt att leda på distans

Under tiden har företagens huvudkontor fått information om händelsen och sprids i ledningarna ca kl. 15. Krisledning upprättas och stabsläge på företagen inrättas inom en halvtimme. Akut-SMS och infomejl skickas ut inom fyrtio minuter från attentatet. En del företag sprider informationen genom Trygghetscentralen.

Huvudkontoren inleder omedelbart arbetet att lokalisera anställda. Ett företag ser direkt att en värdetransport är på plats genom bilens GPS. Övriga företag med många bevakningsanställda kan inte följa medarbetarna digitalt. Istället lokaliseras medarbetarna med andra metoder; t.ex. rundringning. Totalt tar lokaliseringsarbetet mellan 30 och 60 minuter i de flesta företag, men i två fall dröjer det till ca kl 18 innan alla medarbetare återfunnits.

Det överbelastade nätet försvårar kontaktförsök. Två företag övergår till att använda WhatsApp, eftersom telefonnätet inte fungerar.

Under tiden har förfrågningar om extrabevakning åt kunder börjat inkomma. Företagen måste dock prioritera bland kunderna och ger företräde för sjukhus, skyddsobjekt och liknande. Larmcentralerna är under hela händelsen en knutpunkt för kommunikation. En operatör har extra operatörer på plats i annan stad.

”I det här läget struntade vi helt i att vara kommersiella, vi måste sätta samhällsnyttan främst”

Trygghetsvärdarna i kollektivtrafiken flyttas av Trygghetscentralen till knutpunkter i kollektivtrafiken. Parkeringsvakter kallas in från gatorna efter beslut med Trafikkontoret, all p-bevakning ställs in till 8:00 efterföljande dag.

Värdebilar kallas hem, efter rykten om pågående skjutningar vid exempelvis Fridhemsplan. Huvudkontoret på ett av företagen, som ligger nära Fridhemsplan, stänger byggnaden och håller huvudkontorets personal inne. Ett företag har en MC-buren person tillgänglig för att vid behov vara behjälplig.

Från ca 16:40 påbörjas planering av nattskift samt extra bemanning. Betydligt fler anställda än det finns plats för hör av sig och erbjuder sig att arbeta.

Företag med verksamhet i kollektivtrafiken håller regelbundet telefon/Skypemöten med SL både ca kl. 17:00 samt vid 23:30.

Kl. 20:00 samt kl. 23-24 avslutar företagen utrymnings- och avspärningsarbetet i city. Då avvecklar också företagen kristaber och övergår till förstärkt ledningsjour och arbetsledning.

På lördagen startar parkeringsbevakningen upp igen. I samråd med Trafikkontoret beslutas att p-vakterna ska vara restriktiva i sin bedömning och istället fokusera på att öka tryggheten.

Branschförslag:

- Branschens rutiner för generell krishantering fungerar relativt väl. Medlemsföretagen uppmanas dock att:
 - Införa rutiner för krishantering ifall attentat sker utanför storstadsområden (i de fall företaget har uppdrag på sådan plats)
 - Införa rutiner så att krishanteringen fungerar även utanför kontorstid
 - Uppdatera rutinerna så att verksamheten fungerar i händelse av multipla attentat eller mer långvariga händelseförlopp
- Inför SL-modellen för krisledning med upphandlade ordningsvakter

2. Personalens roll och reaktioner

”Vi är ju en bransch där om någon springer bort från någonting, så springer vi dit”

”Personalen agerade rättrådigt och gott, vi är stolta över agerandet.”

Var är medarbetarna?

Kaos på attentatsplatsen skapar osäkerhet i ett företag om vilka personer som är på plats. Det tar 30 – 60 minuter för de flesta företag att lokalisera alla medarbetare i berört område, i ett fåtal fall upp till tre timmar. Personal med fast stationerad arbetsplats på attentatsplatsen lokaliserades snabbt, medan anställda som rör sig mellan mindre butiker var svårare att hitta då de ständigt är i rörelse. De har kontrollanrop, men företaget kan inte följa dem i realtid.

Ett företag som har värde transporter har egen larmcentral vilket innebär att de snabbt får bekräftelse på att det handlar om terror. Då slår samma rutiner in som vid rån – alla väktare kontaktar Larmcentralen, som då blir spindeln i nätet. Genom att företaget har GPS-uppföljning i realtid på bilarna visste de också direkt att en medarbetare fanns på plats. Personen höll på att göra kundstopp på Drottninggatan när gärningsmannen kom körande.

Arbeta eller inte?

Företagen är tydliga med att de inte kräver att medarbetare ska gå in i en farlig situation.

Rent juridiskt står ordningsvakter samtidigt under polisens befäl och kan då få order utdelade av enskild polisman att ingripa. Väktare har ingen motsvarande laglig skyldighet att ingripa i kris. Medarbetare fattade därför själva beslut om att närma sig eller stanna kvar på attentatsplatsen.

”Alla väktare hos oss erbjöds att bli tagna ur tjänst. Det handlar inte om pengar för oss. Om man inte vågar arbeta så får man gå hem”

De första farligaste minuterna

Väktarna och ordningsvakterna som arbetade på plats befann sig direkt på attentatsplatsen. Medarbetarna hamnar därför i en komplex situation av att både vara brottsoffer samt räddningsaktörer samtidigt. Den psykiska pressen är också särskild hög då medarbetarna inte kunde veta var gärningsmannen tagit vägen, ifall det skulle ske fler attentat och om lastbilen skulle sprängas.

På Drottninggatan fanns därutöver ett antal skadade och avlidna personer. Bland de skadade hade ett flertal personer förlorat kroppsdelar.

Då innerstaden och T-centralen redan idag bedöms vara högriskplatser hade företagen också redan i rekryteringsarbetet prioriterat sina mest erfarna medarbetare dit. Ett företag hade exempelvis ordningsvakter med militär bakgrund och utlandstjänstgöring i tjänst. Den militära erfarenheten bedömdes vara en tillgång dels genom ledarskapsförmågan dels genom att kunna sätta speciella förband på personer som förlorat kroppsdelar.

Huvudkontorens samt driftledningens roll

När attentatet blir känt för anställda genom media och företagets internkommunikation (t ex mass-sms) är det många som hör av sig för att få hjälpa till. Företagen möjliggjorde det i största mån, men på så väl driftsnivå som i staberna var intresset större än de lediga uppdragen.

Ca 40 – 60 minuter efter att attentatet inträffat går de olika företagen in i stabsläge. Även här präglas verksamheten av en kombination av att företagen är brottsoffer och räddningsledare samtidigt.

Utmaningarna bestod i korthet i:

- Att arbetsledningen präglades av stress och oro.
- Frustrationer i driftsledningen att inte själva kunna vara ute i verksamheten och aktivt hjälpa till.
- Mycket svårt att leda på distans – gruppleddare på plats fick ta stort ansvar för beslut och prioriteringar kring hantering av kraschad lastbil, livräddande insatser och att få bort allmänhet från attentatsplats
- Ledarskapet skedde ad hoc och de flesta organisationer var inte alls byggda för att hantera attentat av den här kalibern
- Bristande information och ryktesspridning skapade frustration
- Planeringen av arbetet försämrades kraftigt av att kollektivtrafiken brutit samman

Ledningarnas arbete med att lösa bemanningen fick praktiska hinder, inte minst för anställda att ta sig till jobbet.

”Våra anställda tog helt på eget initiativ till extraordinära lösningar. En person tog taxi från Huddinge till Kungsholmen medan en annan medarbetare gick från Gullmarsplan.”

Rykten och desinformation

Desinformationen under händelseförloppet var påtagligt. Flera företag sökte seriös nyhetsförmedling och försökte t ex utgå från SVT, SR och liknande. Rykten kom in med machete på Fridhemsplan samt rykte om något på Mall of Scandinavia. Men direktkontakt med medarbetare på MoS gav vid handen att det var lugnt där.

Ett företag stängde ned hela byggnaden på grund av nära placering till Fridhemsplan, där det fanns rykten om påstådd skottlossning.

Branschen hanterar just allmän ordning och om medierapporteringen leder till panik – då skapas också ökad oordning. I värsta fall kan den oordningen leda till att människor skadas och avlider.

På Fridhemsplan var det svårt att nå fram. Här fanns samtidigt bevakningspersonal som behövde agera på påståendena och man tvingades då exempelvis att stänga och låsa en butik. Ett värdeföretags bilar kallades hem till säker plats när ryktena startade.

Det efterfrågas från ett företag en hemsida med särskild inloggning med enbart verifierad fakta. Det kan också ifrågasättas om det är rimligt att en ordningshållande bransch enbart ska agera utifrån medieuppgifter.

Krishantering

Samtliga medlemsföretag beskriver anställdas insatser som snabbt och rådigt. Företagen är också medvetna om att händelsen påverkar de anställda känslomässigt, även om personalen är van att hantera svåra situationer. En driftchef uttrycker det:

- *”Det här är en bransch där folk sällan uttrycker känslor. Men i det här fallet fick vi in rapporter om den rädsla medarbetarna kände. Det var starkt”.*

Reaktionerna beskrivs olika hos företag vars medarbetare var på plats och såg attentatsplatsen direkt i anslutning till attentatet och de anställda vars insatser skedde mer på distans. Ju närmare attentatsplatsen man tjänstgjort, desto starkare uttryck av att vara i chock.

Medarbetarna påverkades också kraftigt känslomässigt av rykten, information och upplevelser om att det skulle ha pågått skottlossning på Centralstationen och Fridhemsplan. Det innebär att de anställda också tvingades också agera på informationen, i händelse av att den skulle vara sann.

Samtliga företag har rutiner och krisberedskap där möjligheterna till debriefing och samtalsstöd fanns direkt efter det inträffade. Inget företag rapporterar någon sjukskrivning eller bestående trauma, men framhåller att det också hänger ihop med att attentatet var begränsat i storlek. Med större åverkan och ifall personal hade skadats eller förolyckats hade effekterna varit större.

Det finns ingen samlad statistik på arbetsskadeanmälningar, men ett företag lämnade in 5 eller 6 sådana. Det kan därutöver särskilt nämnas att värdetransporterna har väl upparbetad krishantering på grund av rånrisken i branschen. De hade därför ett mycket aktivt påtryckningsarbete för att ta emot krishjälp och en stor noggrannhet att inte lämna någon medarbetare ensam.

Branschförslag:

- Lokaliseringen av medarbetarna hade gått snabbare med GPS. Samtidigt kan det uppfattas integritetskränkande. En bredare samhällsdiskussion bör föras kring dessa avvägningar. Borde alla medarbetare i riskmiljöer följas med GPS?
- Hela eller delar av branschens framkomlighet måste säkras vid nästa kris. Här skulle någon form av blåljus att sätta på tjänstebilarna i händelse av kris underlätta.
- En värdebil blev kvar på attentatsplatsen som del av utredningen. Företaget kunde inte hämta den förrän senare, vilket är rimligt. Men under natten stod bilen i ett område som inte hade fullständig bevakning. Vem ansvarar för bilen och värdet? Många gick in bakvägen genom butikerna och vistades på platsen trots avspärningar.
- En längre belägring kan slå ut kontanthantering, med risk för social oro och upplöpp. Kontanthantering borde därför betraktas som en del av samhällets infrastruktur.

3. Samarbete med polisen

Att bevakningspersonalen är på plats redan när attentatet inträffar innebär att de också har en central roll i att upprätta en grundläggande ordning och påbörja räddningsarbete till dess polis och räddningstjänst kommer på plats.

Från branschens sida är man generellt mycket nöjd med polisens insats. Det var tydligt att polisens insats var välkoordinerad och genomövad. Samtidigt finns det en potential i att bättre ta tillvara säkerhetsbranschens personal. Inte minst i händelse av mer omfattande terrorattentat kommer samarbetsförmågan med säkerhetsföretag ha ännu större betydelse för krishanteringen.

Brist på strategisk ledning av ordningsvaksresurser

Polisen har befälsordning över ordningsvakter (dock inte väktare eller skyddsvakter). Företagen vittnar dock om att polisen förefaller sakna en strategi för hur ordningsvakterna ska användas.

Bristen på genomtänkt strategi saknades på både ledningsnivå och på gatan. Flera företag påtalar att det saknades representation från branschen på ledningsplatsen. Ett företag uttrycker det så här:

”Om vi hade haft en officiell representant från något företag på ledningsplatsen så hade vi kunnat hantera situationen bättre. De visste inte att vi hade 12 man på olika platser vid attentatet.”

Samtidigt har enskild polisman alltid rätt att ta ordningsvaksresurser i bruk. I avsaknad av en sammanhållen strategi innebar det att användandet skedde slumpmässigt. Företag med personal på attentatsplatsen och i kollektivtrafik beskriver att enskilda polismän gav fullständigt motstridiga order till bevakningspersonalen. Vissa bad ordningsvakterna att lämna en plats, andra beordrade samma ordningsvakter att hjälpa till på samma plats.

På samma sätt skedde ledningen av bevakningsbranschen ad hoc. Ett företag fick snabbt en arbetsledare på plats (började 15:20 istället för 17) som är mycket rutinerad. Personen känner många poliser och polisen kunde också gå genom honom. Han hade rätt personlighet, där företaget understryker att personers pondus är helt avgörande.

Vidare beskrivs hur det uppstår krockar uppstår mellan företagets mer snabbfotade problemlösning och polisens mer hierarkiska verklighet. Exempel framförs på att poliser exempelvis ger order till vilken ordningsvakt som helst eller hittar på egna strukturer och går via helt egna system som den äldste ordningsvakten i tjänst.

Branschförslag:

- Säkerhetsföretagen föreslår att bevakningsföretag rutinmässigt får en plats på ledningsplatser vid terrorattentat eller andra kriser. Denna person ska ha ett sådant beredskapsuppdrag och utses av Polisen. Den utsedde personen ska i sin tur samordna bevakningsföretagets samordnade information och insatser.

Ordningsvakter frigör polisresurser

Branschens bedömning är att det var fler ordningsvakter och väktare i tjänst än polis när attentatet inträffade, vilket innebär att det är en resurs som måste tas tillvara. Att

ordningsvakterna på polisens order spärrade av och vaktade avspärningarna gjorde att polisen kunde koncentrera sig på att hitta gärningsmän. Vidare har ett företag 230 bilar i hela landet, vilket är en resurs som kan användas strategiskt. Redan idag kan medarbetare tipsa om observationer över avvikande beteenden till Larmcentralen, som därefter tipsar polisen. De återkopplar ofta att informationen var värdefull.

Gränser för ordningsvaktens arbetsmöjligheter

Det är också angeläget att hitta tydliga gränser för när ordningsvakter kan användas. Branschen och kunderna har uttryckt stor förståelse för att användas i akuta situationer. Men det förekom även att enskilda poliser beordrade ordningsvakter att vakta avspärningar för att säkra bevismaterial den 8:e april – efter akut skede.

Ordningsvakter är vidare mycket objektsbundna och kopplade till sitt förordnadeområde. Det innebär att man inte har samma jämna fördelning över staden som polisen kan ha. Företag vittnade dock om att många ordningsvakter tog sig friheten att uppföra och bevaka avspärningar även där det inte fanns ett förordnande. Men om någon hade försökt ta sig förbi spärrarna – vilka befogenheter hade personen som står utanför förordnadeområdena haft? Här har polisen samtidigt betonat att det finns andra lagar som möjliggör att polisen kan använda sig av ordningsvakter på en viss plats, och kunskapen om dessa möjligheter i branschen behöver öka.

När polisen arbetsledde ordningsvakterna innebar det därutöver att de bröt mot kravet på dubbelbemanning som aktuellt företag har i sitt avtal.

Samtidigt framhåller ett företag att det för väktare torde vara mest rimligt att snabbt lämna platsen, då utbildningen inte alls är tillräcklig för att hantera en terrorsituation.

Konkreta vägar till bättre samarbete med polisen

Generellt efterfrågar branschen regelbundna morgonmöten med polisen. Ordningsvakterna i City vill återinföra de regelbundna möten man hade med polisen när det fanns en polisstation på Centralen.

Därutöver framhåller ordningsvakterna att förordnadeområdena är mycket problematiska. Om hela innerstaden hade varit ett förordnadeområde hade polisen kunnat använda resurserna mycket mer flexibelt.

Både väktare och ordningsvakter har i princip alltid bättre lokalkännedom än polisen, eftersom man ständigt är på objektet.

En medarbetare som var på plats blev indragen av andra ordningsvakter och väktare i en butik. Företaget har dock rutin att alltid åka till plats, oavsett vad som hänt. I det här fallet innebar det att två personer från lokal arbetsledning åker till attentatsplatsen. De lyckas ta sig in i butiken vid Drottninggatan via bakvägen, genom ingångar polisen inte visste om och heller inte spärra av.

Exemplet illustrerar att avgränsningarna möjligen borde ha satts upp bredare, men också att väktare har en unik lokalkännedom. I fastigheter kommer man t ex kunna leda polisen rätt när de anländer till platsen. Eftersom väktare har nycklar och passerkort kan polisen också nyttja dem istället för att slå sönder dörrarna.

Ett företag reflekterar också över att det borde finnas en digital karta över vilka företag som bevakar vilka objekt, för att snabbt kunna användas av polisen. På så sätt skulle man också proaktivt kunna samarbeta för att ta sig in i specifika byggnader på fler sätt.

Vid framtida attentat skulle Polisen också kunna använda sig av bevakningsanställda genom att delge signalement. Företagen framhåller också att många ordningsvakter vill bli poliser på sikt, vilket innebär att relationen mellan polis och bevakningsbransch är strategisk för polisens långsiktiga kompetensförsörjning.

Norsk modell

Efter Breivik-attentatet i Oslo uppdagades att det fanns en brist på samarbete mellan polis och bevakningsbransch. Som en följd av efteranalysen arbetade man fram en ny form av systematiskt samarbete.

I korthet innebär det två former av möten:

- Tisdagsmöten: Polischefen i Oslo samt poliskontoren träffar driftscheferna i bevakningsföretagen i Oslo varje tisdag. Fokus på mötena är att diskutera konkret informationsöverlämning.
- Kvartalsvisa högnivåmöten: Motsvarigheten till Rikspolischefen samt höga polischefer träffar Bevakningsföretagens Ordförande och branschchef varje kvartal.

Kamerorna ledde till gripande och mer effektiv insats

Företag framhåller också att förutsättningarna för att gärningsmannen fångades så snabbt var att kamerorna i tunnelbanan möjliggjorde ett foto av förövaren. Utan kamerorna hade processen fördröjts väsentligt eller inte ens kunnat uppkläras.

Det innebär också att tidsintervallen under vilket allmänheten befann sig i panikartad kris var väsentligt förkortad. Det innebär i sin tur att kostnaden för säkerhetsinsatserna kunde skalas ned snabbt. Bara att förlänga det förhöjda säkerhetsläget under ett par dagar hade kostat mångmiljonbelopp.

Branschförslag:

- Inför Norge-modellen med tisdagsmöten mellan Stockholms polisedning och företagets driftschefer
- Tillsätt en offentlig utredning om väktarnas relation till polisen och försvaret i händelse av kris eller attentat
- Alla framtida ledningsplatser vid händelse av kris måste ha en av Polisen utsedd krisledare för bevakningsbranschen närvarande
- Inrätta ett "112" för polisen till säkerhetsföretagen. En gemensam ingång för polisen att kontakta branschen.
- Inför krav i föreskrifterna att auktoriserade bevakningsföretag ska ha vissa stabsfunktioner och krav på att kunna upprätta beslutsfunktion inom ett visst antal timmar
- Inför gemensam kommunikationskanal mellan polis och ordningsvakter, t ex Rakel
- Inför samövningar med polis – finansierade av Polisen eller MSB
- Bygg ut kameraövervakningen så att tunnelbanans nät av kameror kompletteras

4. Samarbete med räddningstjänst och akutsjukvård

Branschen upplever att relationen till räddningstjänsten fungerade väl, eftersom man har vana av att möta bränder på objekt. Branschen har också viss beredskap för hjärt- och lungräddning samt andra sjukvårdande insatser redan idag, vilket innebar att man på Drottninggatan också var en livräddande insats. Av företagens berättelser kring det livräddande arbetet på attentatsplatsen på Drottninggatan kan några slutsatser dras:

- Att terrorattentat som leder till att människor förlorar kroppsdelar kräver en annan form av förband och vård än vad branschen normalt hanterar
- Att ett större terrorattentat kräver ännu större akut kapacitet att hantera skador just de första minuterna

Sjukvårdsbehoven på en attentatsplats beror på vilken metod som terroristen har använt. På Drottninggatan innebar attacken med lastbil att många personer förlorat kroppsdelar, något som också är tänkbart vid attentat som utförs med sprängmedel.

Ett företag beskriver hur en anställd med bakgrund i försvaret råkade veta hur man lägger rätt sorts förband vid förlust av kroppsdel, s.k. tourniquet, och gjorde det. Forskning tyder samtidigt på att just den här sortens förband, särskilt om den sätts på innan personen kommer i chock, ökar överlevnadschanserna starkt.²

En tourniquet är samtidigt relativt kostsam (ca 500 kr per förband). Om sådana förband ska införas i alla företag är det centralt att införa en sådan förändring samtidigt för att göra den kostnadsneutral.

Ett företag ser även behov av att utveckla syrgasutbildningar, lära sig sätta adrenalin – dvs. mycket mer än bara tryckförband. I det fallet har företaget viss personal som är undersköterskor eller sjuksköterskor anställda.

Samtidigt anges att sjukvårdsutbildningarnas enda förändring på 18 år är att man fått lära sig använda en defibrillator. Det efterfrågas därför att utbildningarna förändras i förhållande till den nya verkligheten, åtminstone för den personal som kan hamna i sådana situationer.

Branschförslag:

- Författningarna bör ses över och reglera vilken sjukvårdsutrustning som bör vara standard i samtliga bilar och värdetransporter
 - Ett företag har redan defibrillator, sjukvårdsväska, tourniquets och brandsläckare plus räddningsfiltar pga. att det är krav i upphandling
- Sjukvårdsutbildningen bör kraftigt förstärkas för medarbetare som riskerar att hamna i allvarliga krissituationer
- Brandsläckningsutbildningen bör ses över så att den håller tillräcklig aktualitet också för komplexa situationer som vid attentatet
- Alla väktare bör ha sjukvårdskit

² Kragh mfl, "Survival with Emergency Tourniquet Use to Stop Bleeding in Major Limb Trauma", *Annals of Surgery*, 2009

5. Prioriteringar, kundrelationer och samhällsintresset

Snabbt efter attentatet inkommer massiva extrabeställningar. Företagen tvingades prioritera och alla beskriver hur de sätter samhällsviktiga objekt främst som sjukhusen och skyddsobjekt, men prioriterar ned kommersiella kunder.

Att bevakningsbranschen är styrd av kundens beställningar får dock en del konsekvenser. Polisen beordrar exempelvis ordningsvakter som skulle gått av sitt pass att arbeta övertid. Men vem betalar för den övertiden? Det går knappast att fakturera kund. Polisen var också tydlig att det inte var deras ansvar.

Ett företag beskriver att kollektivtrafiken betalade för hela insatsen, där man inte alls vill gå emot polisens order. Det är i linje med hur SL agerat tidigare vid ett bombhot på Söder, och framhålls som positivt från branschen som helhet.

Frågan om prioriteringar kan också ses ur ett tidsperspektiv. Det är enklare att hantera ett kortvarigt attentat, som det vid Drottninggatan, jämfört med en längre belägring.

Frågan om beredskap och prioriteringar har dock redan aktualiserats genom att ett landsting ville förhandla bort delar av Force Majeure för att alltid ha bevakningspersonal på plats – också under en kris. Detta föranleder en diskussion om att man istället borde se över ifall inte sådana objekt ska klassas som skyddsobjekt.

Branschförslag:

- Prioriteringen av uppdrag i händelse av kris behöver regleras i branschgemensamma riktlinjer för att säkra sjukvårdens bevakning och liknande
- Ett avtal mellan näringslivet som helhet och Säkerhetsföretagen skulle kunna reglera prioriteringsordningen samt hur övertid ska ersättas, gärna med inspiration i tidigare nämnda SL:s avtal med bevakning i kollektivtrafiken

6. Kan samarbetet mellan säkerhetsföretag utvecklas?

Inom företagen hade vd:ar kontakter med andra i motsvarande funktion. Säkerhetsföretagens ordförande hade kontakt med Säkerhetsföretagens kansli.

På driftsnivå fungerade samarbetet spontant och väl mellan företagen. I avsaknad av formella ledare och strukturer uppstod dock spontana ledare. Det gällde t ex för branschen i relation till polisen men också mellan anställda i företagen.

Företagen framhåller också att samarbetet inte bara får handla om relationen mellan företagsledare, utan även måste präglade driften. Idag beskrivs samarbetet bygga på personliga relationer snarare än systemnivå. Efterfrågan gäller både möten mellan driftchefer men kanske även en hemsida där företag kan dela information.

Företag har vidare köpt tjänster av varandra för att klara bemanningen på lördagen. I det fallet skedde det utan att ha ett avtal och tydlig faktureringsadress. Tilliten mellan företagsledare och behoven att agera snabbt gjorde dock att det var möjligt att agera trots avsaknad av rutiner eller överenskommelser.

Branschförslag:

- Kommunikationen mellan företag kan stärkas genom att införa SMS-kedjor i branschen eller en gemensam app för att dela information
- Spridning och hantering av mediala händelser i branschen
- Inför gemensamt kommunikationssystem, t ex Rakel
- Inför ett forum för driftschefer där branschen regelbundet bjuder in
- Inför obligatorisk terrorberedskap i köpcentrum, där bevakningsanställda också inkluderas

7. Utbildning, övning och utrustning

En fråga är om branschens utbildningar är tillräckliga för uppdraget. Samtliga företag anger ett behov av att förstärka utbildningen, framför allt för gruppleddare och ordningsvakter. Ett företag anser att vaktutbildningen räcker, men övriga företag är av stark uppfattning att utbildningsbehovet behöver utredas.

Ett företag uttrycker det såhär:

”Branschens anställda saknar helt katastrofutbildning och i det fallet får de anställda falla tillbaka på andra erfarenheter från försvaret eller sjukvården. Inför hotbilden att en gärningsman är beväpnad saknar medarbetarna helt utbildning eller utrustning.”

Ett utbildningsbehov handlar om mental förberedelse. Bland yrkeskategorierna ser man att ordningsvakter är bäst tränade, genom att vardagen gör dem mest erfarna av folkmassor och hur man ska leda. Detta kan jämföras med en rondväktare som inte upparbetar samma erfarenhet.

Företag som var på plats vid attentatets kärna framhåller att medarbetarna tvingades se skadade och avlidna personer. Även om många har erfarenhet av förolyckade personer i kollektivtrafiken saknar de beredskap för scenerna som mötte branschen under attentatet på Drottninggatan.

Eftersom uniformen innebär att omgivningen förväntar sig ledarskap vid en kris eller ett attentat är det angeläget att alla får en grundläggande utbildning om terrorism, kanske en halvdag. Dagens befintliga utbildning för ordningsvakter kritiserar då fokuset är på att känna igen terrorister på ett teoretiskt plan, istället för att fokusera på hur man som medarbetare ska agera under en sådan händelse.

Utbildningarna bör därutöver rusta medarbetarna att hantera situationer där inget fungerar, t ex radion bryter ihop. Därutöver lyfter intervjupersonerna fram att branschen också utsätts för andra attentat, som exempelvis brandattentat mot flyktingförläggningar. Detta kan till sin karaktär påminna om terror och skulle i en större skala kunna leda till omfattande skador och dödsfall. I en stor skala är det också givetvis att betrakta som terrorattentat.

Särskilt ordningsvakternas utbildning berörs, där man upplever att det är märkligt att den enda extrautbildningen är för högriskmatcher. Men varför inte för kollektivtrafiken, trånga utrymmen?

När människor är rädda och springer från centralstationen så lämnar man tillhörigheter efter sig, och i kaoset som uppstår utsätts också branschens medarbetare för en särskild press att lyckas hjälpa och hålla ordning under sådana förutsättningar.

Erfarenhet från försvaret

Flera företag med personal på plats har personal med militär bakgrund, vilket var en bakgrund att falla tillbaka på när krisen utvecklades. Branschen har generellt relativt många tidigare utlandssoldater som skyddsvakter eller ordningsvakter. Om den grunden kompletteras med branschens krav på att kommersiella bevakningsanställda arbetar preventivt snarare än konfrontativt finns goda förutsättningar att ta tillvara på bland annat de ledarerfarenheter som försvarsanställda har.

Just det militära ledarskapet lyfts också fram som en stark erfarenhet ur ett ledarskapsperspektiv, som bidrog till att man orkade styra upp situationen på attentatsplatsen.

Utrustning och beväpning

Företag vittnar om att medarbetarna upplevde utsatthet att de själva inte hade något att sätta emot när polisen samtidigt var tungt beväpnad. Det är en sak att hjälpa skadade och hålla avspärningar, men om det är en terrorist kvar på platsen? Här efterfrågas riktlinjer för när en ordningsvakt får lämna platsen.

”De första minuterna vet man inte om det är en olycka eller ett attentat. Normala människor lämnar, men ordningsvakter springer dit. Alla förväntar sig det också. Vi förväntar oss det av oss själva. Men jag hade inte klandrat en enda anställd om de inte gjorde det.”

Företagen som intervjuas diskuterar också frågan om ordningsvakter bör bära vapen. Man landar dock i att det är tveksamt ifall det är rätt lösning.

Branschförslag:

- Tillsätt en separat och gedigen utredning som analyserar i detalj hur utbildningssystemet måste förändras
- Alla gruppleddare i publika miljöer med hög hotbild ska ha en obligatorisk utbildning i krishantering.

Ordningsvaktsförordnande – mycket enkelt att förfalska

Att förordnas som ordningsvakt är ett förtroende som är förenligt med vissa polisära befogenheter. Det är fullkomligt oacceptabelt att förordnandebeviset utgörs av en laminerad plastbit. Dessa bevis är uppenbart mycket enkla att förfalska och dessutom omöjliga för polisen att kontrollera på stället.

Branschförslag:

- Avskaffa omedelbart dagens form av förordnandebevis och ersätt med ett ID-kort i plast, där behörigheterna kan tryckas på baksidan

8. Arbetsgivaransvar, arbetsmiljö och kompetensförsörjning

Befintliga rutiner för säkerhetsföretagen berör generellt arbetsmiljö och ledningsfrågor, men inte specifikt terrorattentat. De intervjuade företagen meddelar dock att de ska se över sina rutiner och arbeta om dem så att de också inkluderar terrorattentat samt övriga särskilda händelser ”när inget fungerar”.

Företagen har genom lagen både arbetsgivaransvar och arbetsmiljöansvar. En utmaning för säkerhetsbranschen är dock skärningspunkterna som uppstår i händelse av ett attentat. Frågan kan inte heller hanteras så enkelt som att enbart handlar om ordningsvakternas roll till polisens befälsordning.

Ett exempel är företag var väktare som fick uppdrag av SL:s Trygghetscentral under attentatet och krishanteringens därefter. Deras prioriteringar utgår troligtvis från polisens prioriteringar, vilket då innebär att polisen därigenom indirekt ger väktare arbetsorder. Därmed frångås också företagets egen riskbedömning i det enskilda uppdraget.

Därutöver är informationsbristen är särskilt försvårande i och med att arbetsledningens förmåga att arbetsleda på distans minskar. Ingen vet hur verkligheten ser ut – men företagen måste ändå fatta beslut kring hur situationen på plats ska hanteras.

På frågan om kompetensförsörjningen påverkas svarar företagen dock att man inte tappat befintliga anställda. Tvärtom kan det finnas en viss positiv ökning i en del fall, där man snarare ser att intresset för branschen ökar något.

Branschförslag:

- Förtydliga författningarna kring arbetsmiljöansvaret gällande ordningsvakter
- Utred frågan om ansvar när polis indirekt arbetsleder väktare
- Utred frågan om det behövs en specialkategori av bevakningspersonal som har ett större inslag av tjänstgöringsplikt i krissituationer
- Väktare bör fortsatt själva få avgöra ifall man ska agera i händelse av kris eller inte
- Branschen bör förtydliga regelverken i branschgemensamma regler

Avslutning/Sammanfattning

Den här analysen visade att de 72 ordningsvakter, väktare och annan bevakningspersonal som närvarade när terrorattentatet slog till på Drottninggatan den 7:e april var helt avgörande för att klara inledande hjälpinsats samt efterföljande ordningshållning. För att säkerställa att beredskapen att hantera framtida terrorattentat är fortsatt god är det framför allt angeläget att Polisen börjar hantera ordningsvaksresurserna ur ett strategiskt perspektiv. I det är strukturer för ledning och samarbete avgörande, för att skapa mest trygghet.

Trygghetsinvesteringen måste också alltid vara så kostnadseffektiv som möjligt. Att föreställa sig hur otryggheten och kostnaderna hade skenat utan en effektiv kameraövervakning som identifierade gärningsmannen snabbt är svindlande.

Sammantaget visar den här rapporten ett antal konkreta förslag för en mer strategisk användning av säkerhetsföretagen i krissituationer. De enskilt viktigaste är att utse en representant från branschen som kan medverka på ledningsplatser samt att införa Norge-modellen med regelbundna samarbetsmöten mellan säkerhetsföretag och polis. Tillsammans kan vi då skapa bäst förutsättningar för säkerhetsföretagen att hjälpa polisen på bästa sätt, till gagn för allas trygghet.

Säkerhetsföretagen
Box 5384, 102 49 Stockholm
Tel 08 762 71 00
sak@transportforetagen.se
transportforetagen.se/sak



Säkerhetsföretagen

Ett förbund inom **TRANSPORTFÖRETAGEN**