

**Anders Lundqvist**

*Bombhot — en säkerhetsorganisation i beredskap*

**RISK FORUM 2016**  
en värld i förändring



# ÅHLÉNS

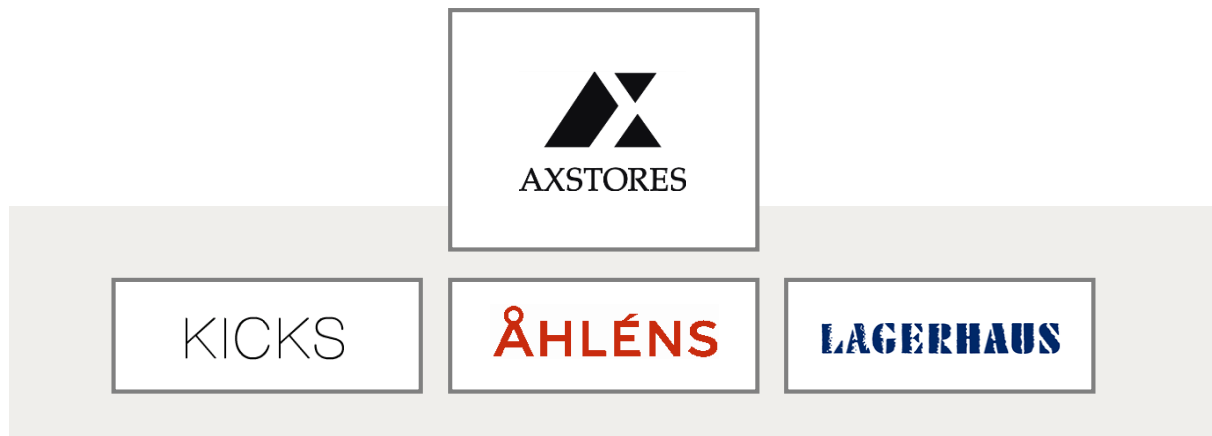
Anders Lundqvist  
Säkerhetschef

# Åhléns - en del av Axstores

Åhléns AB ingår i Axstores koncernen som är en av Nordens ledande detaljhandelskoncerner med varuhus och butikskedjor i Sverige, Norge och Finland.

Axstores ingår i familjeföretaget Axel Johnson.

- 7,4 miljarder SEK i total försäljning 2014
- Cirka 3 500 anställda
- Cirka 380 enheter
- Över 120 miljoner besökare varje år



# Åhlens City Stockholm





# Åhlens City Stockholm

13 miljoner besökare/år  
(70 000/dag i julhandeln)

700 medarbetare

44 000 kvm

## Affärsområden:

- Skönhet
- Mode
- Inredning



# Kort fakta Säkerhet 2016

- 2-15 Ordningsvakter
- 3 civila butikskontrollanter
- 49 Nödutgångar samt 8 Entrér
- Rutinmässigt tränad utrymningsorganisation
- Utvecklat dagligt SBA
  - Berusad/Påverkad av annat 1961st
  - Gripna 608 st
  - Ambulans 35st
  - Brandtillbud 0st

Det oväntade inträffar.....2010.....



Lördagen den 11 december 2010





Lördagen den 11 december 2010



# Lördagen den 11 december 2010



# Måndagen den 13 december 2010



## **”Kan ha varit på väg till Åhléns”**

Chefsåklagare Tomas Lindstrand säger att bombmannen hade en "synnerligen avsevärd mängd" sprängmedel på sig. Han kan ha varit på väg till Centralen eller Åhléns där det samlas mycket folk i julhandeln.

# Fredagen 17 december





# Fredagen 17 december

## AFTONBLADET

### Falska sms om bombhot cirkulerar i Stockholm

Ett falskt textmeddelande om att Åhléns city är bombhotat har cirkulerat bland stockholmarna under dagen. Och ett hundratal oroliga personer har hört av sig till Aftonbladets redaktion för att berätta om bombhotet. – Det följer samma mönster som i utlandet efter sådana här händelser. Det tar ett dygn och sedan kommer de här textkedjorna som börjar snurra runt, säger Kjell Lindgren vid polisen i Stockholm. Telefonerna har gått varma på Aftonbladet efter att oroliga stockholmare fått ett textmeddelande i telefonen. Meddelandet varnar för att röra sig i centrala Stockholm under dagen på grund av bombhot.

#### Falska meddelanden

Enligt Kjell Lindgren vid polisen i Stockholm är det flera olika meddelanden som cirkulerar. Men de har en sak gemensamt, de är alla falska.

– Många människor känner en upplevd oro nu, och det är ju en riktig oro och då är det vissa som känner ett behov av att dela med sig av den oron i den här typen av textkedjor som vi kallar det. Vi kan inte kritisera någon för att man känner sig orolig, men det skulle vara bra om man tar reda på vad som egentligen händer innan man börjar skicka vidare, säger Kjell Lindgren.

#### Textmeddelanden vanliga efter död

### Falska bombhot sprids över landet

Ku spödar sig ratten om bombhot och varningar som en åsild över landet. Via Facebook, mail och sms oppmanas folk att undvika vissa platser. Det dröjer snabbt om, säger Kjell Lindgren, vid Stockholmspolis.

### Falska terrorvarningar på nätet

Uthälsan och 17 december 2010. Nyheter P1 Radio Stockholm

Som en följd av terrordådet i Stockholm sprids mängder av varningar på internet för att besöka olika platser och evenemang i Sverige. Varningarna förekommer på populära sajter som bland annat Facebook.

Flera meddelanden uppmanar firmor att exempelvis undvika varuhuset NK och Åhléns Galleria och Centralstationen i Stockholm.

Men enligt polisen saknar det här varningarna substans och skapar onödiga oro.

Det finns inga konkreta bevis, säger Kjell Lindgren, informationsschef Stockholmspolis och P1. Enligt Lindgren är varningarna överstämmande hälsan och innehåller inga specifika detaljer.

Samt framkallar en information som sprids på det här sättet måste vara korrekt och inte för bas på rykten och spekulationer.

Varningarna följer massvarande fenomen i andra länder där det förekommer allvarliga händelser.



# Fredagen 17 december





# Paris

Fredagen den 13:e november



# Stockholm

Onsdagen den 18:e november

NCT















# Roller Krisorganisationen

## Krisledning

- Krisledare
- Säkerhetschef
- HR-chef
- Informationschef
- Sekreterare



Daglig drift skall fortsätta

- Försäljningschef
- Logistikchef



Vi äger den!

# Händelsedagboken

## -Vårt viktigaste verktyg-

<p>Informerar om nästa möte 15:30. Vi kommer inte att fronta med vakter. Vi vill inte provocera KC och MC kommer ej ha kontakt med demonstranter utan endast media. Det kommer att finnas en lista på vilka representanter från massmedia som har försträde.</p> <p>KC och MC behöver vara nere i huset för att snabbt kunna möta ey media.</p> <p>Erica och Daniel ansvarar för utrymning. Erica är utrymningsledare. Alla andra roller går in och stöttar utrymningsledare. Efter ey utrymning ska VHU och PU möta upp personal tillsammans med HR. Om någon enskild personal tar skada tas åtgärder enligt sedvanlig rutin.</p> <p>Matte är chef för vakterna just idag, inte Jesper.</p> <p>Ciriulea i huset vid 17:00.</p>	<p>14:55: Utsättning vakter</p> <p>Information om bakgrund till uppkommen situation.</p> <p>Placering av vakter:</p> <p>Apos: Ahn, Jesper</p> <p>ME: M + P</p> <p>MSG: Alex</p> <p>Vaktreception: Tanja + Kube</p> <p>S-pool: Roger</p> <p>Kicks: Granath</p> <p>Matte leder arbetet. Check på utrustning.</p> <p>Vakter tar på sig gula västar 18:45</p>	<p>15:30: Ledningsmöte</p> <p>Närvarande: SC, HR, S, Erica, VHU, PJ, Lina Söderqvist, Veronica Niss</p> <p>VHC.</p> <p>Hörstenarna på genom: SÄK har kontakt med Polisen, flyers är ok.</p> <p>Info kring utrymning, info personalen, AC-roll.</p> <p>En av ansvärsområdena har kommit till avslut. Färdig.</p>	<p>Item information om eventuellt protestaktion mot Ahlens idag kl 17:00</p> <p>I Ahlens höstkampanj, Nordiska Toner som synts i varuhus, vårt magasin och i reklam utomhus de senaste veckorna, bär en av modellerna slöja. Kampanjen har väckt reaktioner, både positiva och negativa. Och idag planeras en protestaktion mot den kampanjen och mot H&amp;M som också har en modell med slöja i deras film "Close the Loop". Manifestationen ska enligt uppgift ske utanför Ahlens City och H&amp;M.</p> <p>I Sverige bör slöja domineras av en mängd bakgrund: religioner och kulturer – och med Nordiska Toner vill vi visa hur samhället faktiskt ser ut. Vi är ett varuhus för alla och det vill vi ska synas i vår kommunikation över tid.</p> <p>Ahlens kritiserar för att vi med kampanjen normaliserar slöjan och kvinnoförtryck. Vår ståndpunkt är att vi på Ahlens är emot alla former av våld och förtryck. Vi tar med vår kampanj inte ställning för eller emot slöja. Vi anser att alla ska ha rätt att själva välja sina identitetsuttryck. Vi anser även ingen att böja bara slöja utan presenterar ett alternativ för dem som redan gör det.</p> <p>Kampanjen är från och med denna vecka avslutad och medagen enligt marknadsplan.</p> <p>Vi vet för tillfället inte om manifestationen blir av men vi planerar för det. En grupp med god beredskap har ansvaret för att ta hand om eventuella händelseförhåll.</p> <p>Vår frågor kontakta gärna din närmaste chef. Hållissa eventuella meddelingar till informationsavdelningen.</p>
<p>Damundestkläder under dagen.</p> <p>Nytt möte imorgon kl 9. Nu är klockan 19 och vi checkar ut för denna dagen. //Karin</p> <p>23 november 09:00</p> <p>Kanteras fortfarande av City som en medalj och fokus trygghet för våra medarbetare. Samma vaktstyrka 4 st extra vakter under måndagen. På eftermiddagen behöver vi fästa beslut om hålla kvar på samma nivå med bemanning. Plånen om säkerhetsrutiner och nödgångar på morgnimmten. Vi behöver diskutera hur ofta vi går ut med information, så vi inte har någon rapporteringsplikt. Det bästa vore att ta det i ordinarie rutiner. Samla avdelningschefer 09:30 för att be dem informera om något att ta upp det på morgnimmten måndag. På tisdag till torsdag att minska var till 2 extra vakter från morgon tisdag. Polisen kommer att fortsätta patrullera runt City till på fredag medel. Bakgrunder går till 21 till fredag. Core Team behöver inte nödandngivis vara här till stängning. Karin har tagit från ritningen på utrymningsgångar och samlingsplats. Continentalagat, har fått uppdelna den och lagt in i formagen. Genomgå med AC för utrymning denna vecka?</p> <p>09:30 Beslut att ha kvar 2 vakter till på söndag. Beslut att alla bakgrunder stannar till stängning fram till fredag. Uppdelarna påfredag måndag, sedan ta bort det. Sätta upp en separat med annan ppg?</p> <p>Vill återgå till normal drift så snabbt som möjligt, då det inte finns något hot mot oss. Onskemål att vakter uppdater vid damundestkläder på medre botten, där det finns oro under helgen. Hoja till om det finns oro någonstans så kan vakter ta ett extra varv där. Uppdaterat av JE att ha haft en värd vid klara mitt.</p> <p>24 november 10:00</p> <p>Fortsärande en viss oro på gatuplan, Onskemål att Anders kan gå genom utrymningsorganisationen (som man kör på stött) med dem. AC återkommer med tid och behov till Anders. 2 extra vakter är beaktade till söndag (rekan beaktat för utrymningsgrupp efter plan). Anders har haft kontakt med polisen, de håller samma säkerhetsnivå och vill inte sätta den upp och ner. Bemanning på stap är på samma nivå som ordinarie, men de utgår från synlighet på färdiga planer. Anders utvärderar att krigsgruppen villar har fungerat mycket bra och effektivt. Har fått feedback att vi har skötit det exceptionellt väl. Onskemål från ljudsändningsområdet att vara med i ledningsgruppen, vilket vi inte ser är aktuellt. Eft ut påfredag till en mer generell ppg som hänvisar till varuhuset och närmaste chef. Daniel bjuder in till eftermiddag.</p>	<p>16:30: AC ger information till personalen.</p> <p>16:45: Utplacering av vakter</p> <p>17:00: Manifestationen startar.</p> <p>17:04 Grupp med plakat till höger om entrén.</p> <p>17:06 SC går ut ur VH.</p> <p>17:08 Demonstranterna står vid entrén med plakat. Blockerar för besökare som vill komma in.</p> <p>17:09 Ringer SC Polisen.</p> <p>17:13 Polisen meddelar att de är på väg.</p> <p>17:14 Demonstranterna går in mot VH ställer sig vid larmbågarna med plakat och blockerar utgången för besökare som vill ut. Blockering av nödgång. Ca 16 demonstranter.</p> <p>17:16 Polis på plats pratar med SC. Radiobilsnummer 3194.</p> <p>17:17 Polisen börjar avhysa demonstranterna.</p> <p>17:19 Dialog med Polisen som konstaterar oönskt demonstration. Polisen kollar i banan. Sergels torg. Civilvaktare följer efter demonstranterna.</p> <p>17:21 Samlig krigsgrupp vid Clinique. SC går ut ur VH.</p> <p>17:24 Demonstranter blockerar H&amp;M:s entré.</p> <p>17:27 SC åter i VH.</p> <p>17:37 Demonstranterna vid H&amp;M Sergelgatan.</p> <p>17:40 Samling krigsgrupp. Försätter enligt plan och avvaktar. KC + MC avlägsnas för att prata med media.</p> <p>17:44 AC Frida Flores avbryter.</p> <p>17:46 VHC avkilar till plan 4 med radio.</p>	<p>12:00: Aktivering krisorganisation.</p> <p>12:15: Civila vakter genomgång.</p> <p>Närvarande: 3 civila vakter, SC, HR, S</p> <p>SC förklarar läget. Ska känna av stämningen, ska ta med västar utfall, en civilare kollar kamerorna i a-position. Händer det något så drar de inåt in mot varuhuset. Flyers är ok för demonstranter att dela ut. Ordningsslagen gäller. Viktigast att höra och se. Inga grip. Ingen information till personalen. Vid behov tas civil vakt från kamerorna.</p> <p>13:30: Information AC + Jour</p> <p>Närvarande: SC, HR, S, Frida Flores, Minna Rinne, Ann-Sofie Frisk, Annika Gerstl, Helena Brolin, Andreas Håkansson, Lina Sandqvist, Lotta Eriksson, Jenny Liljeröth, Ulrika Parling, Mia Zetterberg, Ylva Larsson, Asa Magnusson, Katarina Malmberg, Rikard Norr, Theres Sandberg, Stefanie Wänertsen, Erica Wredberg.</p> <p>SC ger information om situationen, hörstenar, krigsgruppens sammansättning, att minna information till personalen på gatuplan i första hand om något akut uppstår.</p> <p>höver ej stanna kvar.</p> <p>Thunholm Söderqvist</p>	<p>Helgen: Anders och Daniel på plats lördag, Karin på söndag. Övrig tid under helgen, kontaktas Anders i första hand om något akut uppstår.</p> <p>10:45 Anders har kontaktat tvittsaren och posten är borttagen.</p> <p>15:30 Core team träffas. Erica, Anders, Emelie, Annsof, Poliserna fortfarande runt huset. Inga becken på nedtrappning av säkerhetsnivån, situationen oförändrad. Media informerar om förhör med den grina mannen och att terrorplaner skall ha varit riktat mot Stockholm. Stämning i huset är bra, glada medarbetare. Twitter-Felicia har ringt tillbaka och bett om ursäkt, ska boka möte med Anders och Emelie i nästa vecka. Handels överläggning 14:30 idag med Emelie. De harvar att Skyddsombudet Eva inte förstår varför hon blev hemskickad. Innan hon kommer tillbaka behövs en samon kring vid hennes arbetsuppgifter som skyddsombud innefattar. Möte är bokat tisdag. Ingen ny information till anslagsavdelarna i varuhuset ikväll om situationen är oförändrad.</p> <p>15:45: AC och jourteam samlas. Emelie Carlsson har varuhuset och är ansvarig vid utrymning. Ulrika Planjour. Annika Gerstl stannar. Förttydligande kring att utrymning av varuhuset sker vid ALL typ av fara för liv och att Continentalagat är samlingsplats. Förttydligande kring kommunikationen med Polisen och Säpo. Läget oförändrat samma beredskap fram t o m måndag.</p> <p>16:00: Info helgen, om vi behöver fylla på med avdelningschefer så står Anders Carlsson och Therese till förfogande på lördag och Linda och Andreas Håkansson på söndag.</p> <p>Näkta möte: Lördag 10:30</p> <p>Lördag 10:45</p> <p>Dagens jourgrupp bestående av Ulrika, Emelie Carlsson, Katarina och Jenny träffade Anders i stora Konferensrummet ingen ny information har inkommit. Jenny och Ulrika som varit lediga informerades. Vi kör vidare som tidigare.</p> <p>Lördag 17:00</p> <p>Dagens jourgrupp bestående av Ulrika, Emelie Carlsson, Katarina och Jenny träffade Daniel i stora Konferensrummet ingen ny information har inkommit. Vi kör vidare som tidigare. Teamet på underläder efterfrågade information och Jenny meddelar dem att uppdaterad ppg finns vid vakthus.</p> <p>Nytt möte planerat söndag 11:30 Chefer - Karin</p> <p>Nytt möte planerat måndag 09:00 Krigsgrupp</p>

# Våra framgångsfaktorer i Krishantering

- Fördefinierade roller
- Lita på varandra
- Var uppmärksamma på varandra
- Mat vila sömn
- Tydligt eget ägandeskap av information internt
- Informera medarbetarna regelbundet
- Var beredd på snabba förändringar
- Var synlig
- För Händelsedagbok





**Karin Berglund** har recenserat **Åhléns City Stockholm** – **5★**



3 timmar · 🌐

Härlig shopping idag på Åhléns med vänlig och hjälpsam personal som tog så väl hand om oss! :) Det märktes väl att färre vågat sig ut men då hade vi ju gott om plats. Kände oss också trygga med vakter och lugn och ordning. Stort tack från mig o frugan, det blev en fin upplevelse. Rädsla ska inte få hindra oss leva som vi vill idag i Stockholm. Kramar!



Gilla



Kommentera



Dela