

# Voorkom Winkeldiefstal

## WINKEL

### VERWELKOMEN

- Laat de klant vriendelijk merken dat je hem gezien hebt.
- Maak oogcontact en begroet de klant.
- Zorg dat je samen een goed overzicht hebt over de zaak. Sta niet allemaal op dezelfde plaats. Werk af en toe eens bij de ingang en in de omgeving van diefstal-gevoelige artikelen.

### AANSPREKEN

- 'Goeiedag'... en niet 'excuseer'
- 'Ik zie ...' en niet 'kan ik u helpen'
- 'Ik zal...' (wees zelfzeker en behulpzaam)

### GROTE TASSEN

- 'Ik zie dat u uw handen niet vrij heeft om te winkelen, zal ik de tas voor u even aan de kassa zetten'.

## PASKAMERS

### OBSERVEREN

- Kijk je klant vriendelijk aan: hoe is hij gekleed, draagt hij een tas, zijn er accessoires, ...

### OVERNEMEN

- Neem de artikelen over, tel ze en hang ze zelf in de paskamer.

### CONTROLLEREN

- Bij het binnengaan paskamers: kijk of er geen artikelen verborgen zijn in andere artikelen.
- Bij het verlaten paskamers: controleer de artikelen en de paskamer.

### COMMUNICEREN

- Hou tijdens het passen contact met de klant.

# Diefstalpreventie begint bij jezelf!

## KASSA

### CONTROLLEREN

- Controleer of er geen artikelen verborgen zijn en of er geen prijzen verwisseld werden.

### GELD AFHANDELING

- Berg het biljet pas op na teruggave van het wisselgeld.
- Tel het wisselgeld luidop en vraag klant om zijn akkoord.
- Hertel de kassa in geval van betwisting (eventueel wel later op de dag).

### RUILEN

- Geen kasticket? Controleer of er wel een verkoop was (datum, betaalmiddel, ...).

## CORRIGEER VERDACHT GEDRAG

### AANSPREKEN

- Ga direct naar de klant zonder een beschuldigende houding aan te nemen.  
'Goeiedag, ik zie dat u uw keuze al gemaakt heeft (noem het artikel), ik zal het voor u aan de kassa leggen.'

### REGEL UITLEGGEN

- Als de klant zich niet zelf corrigeert, leg dan de regels uit.  
'Alle artikelen moeten zichtbaar blijven tot aan de kassa.'

### KEUZE GEVEN

- Stel de klant tenslotte voor de keuze.  
'Of u geeft het artikel nu terug, of ik bel de bewaking/politie.'

Preventiedienst Leuven, 016 21 07 00.  
Politie Leuven, 016 21 06 10,  
[www.politieleuven.be](http://www.politieleuven.be)

