



VEILIGHEID VOOR HUISARTSEN

TOOLBOX

INHOUDSTAFEL

INLEIDING	4
ALGEMENE PREVENTIETIPS	6
GEWELD-AGRESSIE	6
1. Onbewust bewust zijn	6
2. Agressiebeheersing	7
DIEFSTAL-INBRAAK	9
1. Technopreventief advies	9
2. Markeer en fotografeer	10
3. Doe altijd aangifte	10
SPECIFIEKE PREVENTIETIPS	11
1. Scenario 1: reguliere consultaties	12
2. Scenario 2: Begin en einde van consultatie	26
3. Scenario 3: Wachtdienst of consultatie op verplaatsing	29
WAT ALS U TOCH HET SLACHTOFFER WORDT VAN AGRESSIE OF CRIMINALITEIT?	37
OPLEIDINGEN AGRESSIEBEHEERSING	38
CHECKLIST HUISBEZOeken TIJDENS WACHTDIENST	39



Inleiding

Als huisarts kunt u met specifieke vormen van criminaliteit worden geconfronteerd. Daaraan willen de FOD Binnenlandse Zaken en de FOD Volksgezondheid samen iets doen. Een voorbeeld van de acties die we ondernemen? Dit draaiboek met nuttige maatregelen voor de huisartsenpraktijk.

We hadden het niet kunnen doen zonder de positieve samenwerking met de medische sector – waarvoor dank. Heel wat huisartsen reageerden nadat we op medische websites een banner voor het meldpunt 'agressie bij huisartsen' hadden geplaatst. Dat leverde nuttige informatie op, die we in het draaiboek verwerkten.

De tekst bestaat uit **drie scenario's**. Het eerste stelt maatregelen voor waarmee u uw veiligheid tijdens gewone raadplegingen verhoogt. Het tweede geeft u richtlijnen voor het begin en einde ervan. En in het derde vindt u preventieve tips voor raadplegingen op verplaatsing, of tijdens de wachtdienst.

Waarom we net deze drie scenario's uitwerkten? Omdat elk van deze drie situaties andere problemen met zich meebrengt, die u anders moet aanpakken. Bekijk deze toolbox als een handleiding. Die u hopelijk bewustmaakt en mobiliseert om preventieve maatregelen te nemen. Sommige maatregelen gelden voor alle situaties. Daarom krijgt u eerst een aantal algemene preventietips. Daarna ontdekt u, per scenario, tips die specifiek zijn voor de situatie.

We delen ze in drie categorieën in:

- a) organisatorische maatregelen (O);
- b) bouwkundige maatregelen (B);
- c) elektronische maatregelen (E).

Samen met de FOD Volksgezondheid richtten we het meldpunt agressie op. Uit de reacties daar bleek dat artsen vooral kampen met deze drie vormen van criminaliteit:

- 1) diefstal met of zonder geweld;
- 2) inbraak;
- 3) agressie of geweld.

Als huisarts kunt u in heel wat gevallen eenvoudige maatregelen nemen die het risico op een onveilige situatie of criminaliteit verlagen. Dit draaiboek maakt u daarvan bewust, en verhoogt zo uw veiligheid én die van uw patiënten. U past vast al een aantal van de voorgestelde maatregelen toe. Voor sommige moet u een beroep doen op ondernemingen: hun contactgegevens vindt u als bijlage.

Natuurlijk kunt u agressie of inbraken nooit helemaal voorkomen, hoeveel maatregelen u ook toepast. Maar de tips in deze brochure helpen u wel om het uw agressor moeilijk te maken. Of doen hem van zijn plannen afzien ...

ALGEMENE PREVENTIETIPS

Deze tips gelden voor alle situaties: zowel tijdens de gewone consultaties in het artsenkabinet als tijdens de wachtdiensten en de huisbezoeken.

GEWELD-AGRESSIE

1. Onbewust bewust zijn

Leert iemand nieuwe vaardigheden aan? Dan evolueert hij in vier fases, tot hij onbewust die nieuwe vaardigheden toepast. Dat is wat de awareness-theorie zegt.

Eerst hebben we de vaardigheid nog niet: dan zijn we onbewust onbekwaam. We weten niet welke vaardigheid we niet hebben, we zijn ons er niet van bewust dat we iets niet kunnen. De volgende stap? We zijn bewust onbekwaam. We weten dat we iets niet weten of kunnen. We beginnen bij te leren zodra we iets doen dat ons duidelijk maakt dat we nog kunnen bijleren. Fase drie is bewuste bekwaamheid. We proberen de nieuwe vaardigheid uit te oefenen. We weten wel hoe te reageren, maar moeten er nog over nadenken en eraan werken. In de laatste fase zijn we onbewust bekwaam. We gebruiken onze nieuwe vaardigheden zonder nadenken. Iedereen kan slachtoffer worden van onveiligheid of criminaliteit. Maar wie goed voorbereid is, reageert anders dan wie er nog nooit bij stilstond. Uw bewustzijn speelt dus een grote rol in uw veiligheid. Nadenken over potentiële risicosituaties, en veiligheidsprocedures uitwerken en testen, is onontbeerlijk voor situationele preventie. Zo reageert u onbewust adequaat op onveilige situaties.

Evolueren van onbewust onbekwaam → bewust onbekwaam →
bewust bekwaam → onbewust bekwaam

Praktische toepassing

Komt een patiënt naar u? Besef dan dat hij zich sowieso niet in zijn normale toestand bevindt. Hij wil hulp en kampt misschien met gevoelens van onmacht. Moet hij dan lang wachten of voelt hij zich niet begrepen? Dan leidt dat tot irritatie. Bedenk op voorhand in welke situaties patiënten het vaakst kwaad worden of geïrriteerd zijn (bijv. lang wachten in de wachtzaal, pijn, stress). Herken moeilijke patiënten en probeer hen te begeleiden. Houd rekening met de verwachtingen en behoeften van uw patiënten ... en van uzelf.

Vertrouw op uw intuïtie. Voelt u aan dat een bepaalde situatie niet veilig is? Sluit de consultatie dan vroeger af. Bel bijvoorbeeld uw collega, assistent of receptionist. Of bedenk een 'belangrijke reden' om af te sluiten. Stel uw professionele plicht niet boven uw eigen veiligheid.

2. Agressiebeheersing

Algemene tips bij agressie

- Zorg voor uw eigen veiligheid.
- Blijf kalm en houd oogcontact.
- Wees zelfzeker en consequent.
- Verminder stressfactoren.
- Reageer begripvol.
- Zoek samen naar alternatieven en oplossingen.
- Lees de patiënt/agressor niet de les.
- Bouw een vertrouwensrelatie op met de patiënt/agressor en overtuig hem dat jullie hetzelfde doel hebben: tot een constructieve oplossing van de situatie te komen.
- Neem tijd om te praten.
- Dien zo nodig medicatie toe, als de politie erbij is.
- Neem geen onnodige risico's voor materiële zaken.
- Denk een systeem uit waarbij u niet naar het kabinet gaat, als u zich onveilig voelt en u de omgeving hiervan kunt verwittigen.
- Beschouw elk wapen als echt.
- Bied geen weerstand tegen iemand die geld of medicatie met bedreiging van een wapen eist.

Training en opleiding

Enkele opleidingsinstellingen, geaggregeerd door de minister van Binnenlandse Zaken, geven cursussen en opleidingen over agressiebeheersing. U vindt een actuele lijst op www.vigilis.be, en als bijlage. Universiteiten geven soms ook (post-) academische vormingen over omgaan met agressie en communicatievaardigheden. Volgt u zo'n opleiding? Dan herkent u conflictsituaties sneller, en gaat u er beter mee om. Een opfriscursus na enkele jaren laat uw opgedane kennis niet verloren gaan. Zo blijft u bewust omgaan met moeilijke situaties en patiënten. Natuurlijk hebben beginnende artsen hieraan meer behoefte dan ervaren dokters. Hoe meer ervaring u hebt, hoe groter de kans dat u een aantal van de tips al kent en toepast.

DIEFSTAL-INBRAAK

Uit onderzoek blijkt dat heel wat inbrekers hun poging staken na drie minuten. Ze kiezen de weg van de minste weerstand, en maken een schatting van de tijd die nodig is om het pand in en uit te geraken. Denken ze dat het langer dan drie minuten duurt? Dan proberen ze het ergens anders en blazen ze de aftocht.

1. Technopreventief advies

Bij de lokale politie vraagt u gratis technopreventief advies. Dan komt er een adviseur langs die u uitlegt hoe het allemaal veiliger kan. Surf naar <http://www.besafe.be>, rubriek preventie voor de lijst met de technopreventie adviseurs uit uw regio.

Wat is technopreventief advies?

Technopreventief advies omvat alle maatregelen die je kan nemen om inbraak in je woning te voorkomen. Binnen technopreventie onderscheiden we drie soorten maatregelen:

- Organisatorische: sluit je deuren, laat geen sleutel onder de deurmat, laat geen ladders of gereedschap rond het huis slingeren of toon dat je huis bewoond is ook als je op vakantie bent, ...
- Bouwkundige: zorg voor goede sloten en scharnieren, stevige beglazing, ...
- Elektronische: alarmapparatuur

Belangrijk is dat de maatregelen in deze volgorde worden toegepast. Het baat niet een goed slot te hebben als je het niet gebruikt of als je de sleutel onder de deurmat legt. En een alarminstallatie houdt geen dieven buiten, als de sloten niet deugen.

2. Markeer en fotografeer

Merk en fotografeer waardevolle voorwerpen (bijv. dure medische apparatuur, audiovisuele apparaten, juwelen). Heel wat teruggevonden voorwerpen raken niet opnieuw bij de eigenaar, omdat niemand weet van wie ze zijn. Meer info in de folder op www.besafe.be

3. Doe altijd aangifte

Geweldpleging? Kleine diefstal? Doe van elk misdrijf aangifte bij de politie. Zo weet zij beter welke problemen er heersen, en kan ze doen wat nodig is om herhaling te vermijden. Kent u de agressor? Een aangifte schrikt hem af – en houdt hem de volgende keer misschien tegen. Gebruik ook het meldpunt voor agressie van de FOD Binnenlandse Zaken en Volksgezondheid op www.besafe.be/health.

SPECIFIEKE PREVENTIETIPS

Voor de leesbaarheid gaven we codes aan de verschillende preventiemaatregelen, bijv. 1.O.1. of 3.B.2.

Het eerste cijfer verwijst naar het soort scenario:

1 = gewone consultatie in het kabinet overdag;

2 = begin en einde van de consultaties in het kabinet;

3 = wachtdienst of consultatie op verplaatsing op een onbekende locatie.

De letter staat voor de aard van de maatregel die we aanbevelen:

O = organisatorisch;

B = bouwkundig/technopreventief;

E = elektronisch.

Het laatste cijfer is een volg cijfer voor de tip.

vb. 3.B.2 wil dus zeggen: 2^{de} bouwkundige preventie maatregel die we aanbevelen tijdens scenario 3 (wachtdienst of consultatie op verplaatsing op een onbekende locatie).

Scenario 1: Reguliere consultaties

Tijdstip: overdag

Locatie: dokterskabinet

Voor alle scenario's zijn er organisatorische, bouwkundig/technische en elektronische preventiemaatregelen.

1.0 Organisatorische maatregelen

Organisatorische maatregelen kosten u geen geld, maar zijn gewoon 'goede veiligheidsgewoonten'. Het zijn eenvoudige maatregelen, die net daarom vaak worden vergeten. Toch maken ze het criminelen of agressoren een stuk moeilijker.

1.0.1 Tips bij agressie

1. Kunt u naar een andere ruimte vluchten? Waarschuw dan van daaruit meteen de politie.
2. Komt een patiënt onder invloed naar uw praktijk? Vraag hem weg te gaan, en geef hem een afspraak voor de volgende dag – op voorwaarde dat hij dan nuchter is. Weigert hij weg te gaan? Bel de politie. Ga nooit in discussie met iemand onder invloed.
3. Blijf kalm, neem geen risico en reageer gepast op wat er gebeurt. Denk altijd aan uw eigen veiligheid, die van uw collega's en andere patiënten. Voorkom dat de zaak escaleert en er nog meer geweld aan te pas komt. Wees vastberaden en onpartijdig. Richt u op het gedrag, niet op de persoon.
4. Laat niet zien dat u bang bent.
5. Stel duidelijke grenzen aan het gedrag dat u niet kunt of wilt accepteren. Bijvoorbeeld: "Op deze manier wil ik niet verder met u praten." Met andere woorden: "Ik accepteer u wel, maar niet uw gedrag van dit moment." Blijf dit zo duidelijk mogelijk herhalen tot de agressor het begrijpt.
6. Geef aan wat u wilt dat er gebeurt, bijvoorbeeld: "Ga zitten!" Houd uw instructie concreet en eenvoudig uitvoerbaar. Ze mag niets met de aanleiding tot de agressie te maken hebben. Eist iemand bijvoorbeeld zonder medische reden een voorschrift voor Rohypnol; Vraag hem dan uw praktijk te verlaten.
7. Spreek de agressor aan met zijn voornaam. Zo toont u betrokkenheid.
8. Vermijd fysiek contact. De patiënt kan dat verkeerd interpreteren. Respecteer voldoende fysieke afstand (best een armlengte): zo voelt hij zich niet ingesloten. Een te kleine afstand vindt hij soms bedreigend, een te grote verraadt angst.
9. Vermeld op een zichtbare plaats welke honoraria u vraagt. Zo staat uw patiënt niet voor onaangename verrassingen.
10. Soms begrijpt een patiënt een procedure niet helemaal, en raakt hij daardoor geïrriteerd. Leg hem altijd uit waarom u een beslissing neemt of een procedure toepast. Voelt de patiënt dat u hem ernstig neemt? Dan is hij veel rustiger.
11. Breng patiënten op tijd op de hoogte van eventuele vertragingen. Zo vermijdt u frustratie.
12. Behandel de agressor op een menselijke manier. Toon begrip voor zijn emoties.
13. Vraag wat hem dwarszit en laat hem de emoties benoemen. Denk samen met hem na hoe beide partijen hier zo goed mogelijk uit geraken.
14. Neem geen machtspositie in. Dat versterkt alleen maar de emoties en laat de zaak vaak escaleren.
15. Let op voor spiegelgedrag: speel het spel van uw agressor niet mee. Roep bijvoorbeeld niet terug als hij tegen u roept. Houd wel rekening met culturele verschillen: wat u als agressie ervaart, is misschien helemaal niet zo bedoeld.
16. Sta in een hoek van 45° ten opzichte van de agressor. Zo geeft uw lichaamstaal aan dat u wilt samenwerken. Haal de spanning weg door hem zijn verhaal te laten doen. Breng geleidelijk nuances aan in dat verhaal. Opgelet: corrigeer het niet, anders wekt u de indruk dat u vindt dat hij ongelijk heeft. Las eventueel een pauze van vijf of tien minuten in, en vraag hem waarom hij boos is, of wat hij voelt. Voeg eraan toe dat u zelf ook erover zult nadenken. Stel vragen over het waarom zonder hem te nuanceren of te corrigeren als hij emotioneel wordt.



17. Escaleert de situatie toch? Bel dan de politie en breng uzelf in veiligheid. Gebruik medicatie alleen als uw eigen fysieke veiligheid in het gedrang komt, als de politie erbij is en als dat evenredig is met de plotse gevaarsituatie. Dit advies geldt vooral voor patiënten met psychische problemen.
- 18.a) Vraagt een patiënt om een voorschrift, medicatie of naalden? Geef hem die en laat hem zo snel mogelijk uit de praktijk vertrekken. Zo voorkomt u dat de situatie escaleert. Waarschuw dan meteen de politie.
- b) Beperk het aantal naalden en verdovende middelen dat binnen handbereik ligt. Verberg de rest, in een kast die u afsluit.
- c) Krijgt u vaak verslaafden over de vloer die zoeken naar naalden en verdovende middelen? Maak dan afspraken met lokale instanties over een doorverwijzingsbeleid.
19. Krijgt u verdacht bezoek? Vraag dan dat iemand die u vertrouwt, u opbelt tijdens de consultatie. Dat geeft u een excuus om het bezoek vroeger te beëindigen. En de patiënt weet dat er sociale controle is.
20. Probeer een agressor van een patiënt te onderscheiden. Een agressor komt naar u om een misdrijf te plegen, zoals diefstal. Een patiënt komt – initieel – voor gezondheidszorgen of -advies. Uw intentie is het om die persoon te verzorgen.

1.0.2 Wachtkamer

Zet geen waardevolle voorwerpen in de wachtkamer. Breekbare dingen zoals een vaas horen er ook niet thuis. Als een agressor die breekt, heeft hij aan de scherven meteen een wapen.

Als bijlage vindt u het ontwerp van een affiche. Hangt u die op in uw wachtkamer? Dan weten patiënten dat u alert bent. Dit voorkomt soms al problemen.

Bevestig waar dat kan de meubels aan de vloer of de muur. Zo zijn ze moeilijker te beschadigen of mee te nemen.



1.0.3 Onthaal of receptie

Staan er waardevolle toestellen (computer, fax, printer, ...) in het onthaal die soms onbewaakt achterblijven? Inventariseer ze regelmatig met merk, type en andere gegevens. Bewaar de lijst op een andere plaats (zoals in een bankkluis). Maak uw elektronische apparatuur vast aan de muur of aan een zwaar voorwerp.

Vergeet uw administratieve medewerkers niet! Zij zijn vaak de eersten die een patiënt zien, en dus ook het eerste doelwit van agressie. Maak hen weerbaar en houd hen goed op de hoogte van de veiligheidsmaatregelen.

1.0.4 Cash

Bewaar zo weinig mogelijk cash in uw praktijk. Kunt u uw geld niet meteen naar de bank brengen? Bewaar het dan op verschillende plaatsen. Of wat dacht u van een stevig ingebouwde brandkast? Het INCERT-label op inbraakbeveiliging garandeert dat u grondig gecontroleerde kwaliteit koopt. Heel wat verzekeringen vragen dat ook een INCERT-erkende expert het product installeert. Een kluis met inbraakvertragend slot komt in aanmerking voor verhoogde fiscale aftrek voor veiligheidsinvesteringen in beroepslokalen. Meer informatie vindt u in 1.B.3.

Een dief gaat niet alleen voor cash: laat ook uw portefeuille, handtas of andere makkelijk draagbare voorwerpen (zoals uw gsm of pda) niet rondslingeren. Berg ze op in een kast die u kunt afsluiten.

1.0.5 Sociale controle

Betrek uw burens bij het toezicht van uw praktijk (en woning). De kans dat dieven een bewoner ontmoeten of gezien worden door iemand in de buurt, schrikt hen af.

Sluit u aan bij een buurtinformatienetwerk (BIN) of start er één op. Uw lokale politiedienst vertelt er u meer over. Een buurtinformatienetwerk is een netwerk van buurtbewoners die met elkaar en de lokale politie communiceren en afspraken maken. Het voorkomt criminaliteit door preventie, communicatie en sociale controle. Het brengt burgers en politie dicht bij elkaar. Preventieve tips? Informatie over inbraken of oplichters in de buurt? U vindt het bij uw BIN.

In grote steden of risicogebieden kunt u een BIN speciaal voor huisartsen oprichten, naar analogie met het BIN van de Antwerpse apothekers.

1.0.6 Slim met sleutels

- Laat nooit sleutels op ramen of deuren zitten – buiten- én binnenshuis.
- Verberg sleutels niet onder de deurmat of bloembak. Onderzoek wijst uit dat dit nog altijd de favoriete verstoppplaatsen zijn voor heel wat mensen. Maar dat weten inbrekers ook ...
- Laat uw sleutels niet rondslingeren: berg ze buiten oogbereik op.
- Vermeld geen gegevens op uw sleutel(hanger).
- Draai de deur – als dat kan - dubbel op slot.

1.0.7 Afwezigheid

Neergelaten rolluiken, een overvolle brievenbus, ... ze verraden dat u er niet bent. Bent u lang afwezig? Sluit dan timers aan op de lichten, zodat uw huis verlicht is op de gewone tijdstippen. Laat op uw antwoordapparaat geen boodschap achter zoals 'we zijn met vakantie', maar schakel uw telefoon door naar uw collega die u vervangt. De AD Veiligheid en Preventie (FOD Binnenlandse Zaken) ontwikkelde een checklist met handige tips om inbraak en brand te voorkomen, als u een tijdje afwezig bent. (www.besafe.be)

1.0.8 Derdebetalersregeling

Heeft uw patiënt het niet breed? Dan kunnen dokterskosten, boven op zijn gezondheidsproblemen, agressie uitlokken. In zo'n geval is de derdebetalersregeling de oplossing. U mag die toepassen voor verstrekkingen bedoeld in hoofdstuk 2 van de nomenclatuur (raadplegingen, bezoeken en adviezen, psychotherapie en andere verstrekkingen). De verzekeringsinstelling betaalt dan rechtstreeks aan u, u vraagt de patiënt alleen het remgeld. Die regeling geldt in een van deze omstandigheden:

- Uw patiënt bevindt zich in een financiële noodsituatie.
- Uw patiënt en zijn personen ten laste hebben recht op een verhoogde tegemoetkoming.
- Uw patiënt en zijn personen ten laste zijn vrijgesteld van bijdrageplicht, omdat het jaarlijkse bruto belastbare gezinsinkomen niet hoger is dan het bedrag van het leefloon.
- Uw patiënt is een gecontroleerde werkloze, die minstens zes maanden volledig werkloos is, zoals bedoeld in de reglementering rond werkloosheid. In de zin van die reglementering is hij werknemer met gezinslast of alleenstaande met personen ten laste.
- Uw patiënt voldoet aan de medisch-sociale voorwaarden voor het recht op de verhoogde kinderbijslag, net zoals zijn personen ten laste.

1.0.9 Ramen en deuren

Sluit uw ramen en deuren als u uw kabinet verlaat, en doe ze op slot. Sluit ramen en deuren van lokalen waar u zich op dat moment niet bevindt. Zo werpt u een barrière op voor gelegenheidsdieven. Dit volstaat soms al om hen op andere gedachten te brengen.

1.0.10 Doktersbriefjes

Doktersbriefjes zijn waardevoller dan u denkt. Voor potentiële agressoren die uit zijn op ziekteverlof of medicatie bijvoorbeeld. Bewaar uw doktersbriefjes (attesten, recepten, ...) en stempels dus op afgesloten plaatsen. Verdwijnen ze? Laat dat snel weten aan de bevoegde instanties.

1.0.11 Back-up

Maak elke dag een back-up van uw computerbestanden, en bewaar die op een andere plaats dan uw computer. Wordt uw pc gestolen? Dan blijft de schade beperkt tot het werk van één dag. Beveilig uw databestanden ook, zodat ze niet in verkeerde handen vallen.

Beschikt u over een recente back-up? Dan denkt u in een noodgeval ook sneller aan uw eigen veiligheid. Want hoe minder gegevens u kunt kwijtraken, hoe minder u zichzelf in gevaar brengt.

1.0.12 Zwijgen is goud

Onderzoek bij inbrekers toont aan dat ze vaak nuttige informatie voor hun diefstal krijgen van kennissen, vrienden of familie van het slachtoffer. Wees dus niet te loslippig over uw beveiligingsmaatregelen of waardevolle voorwerpen.

Gaat u op vakantie of naar een seminarie? Bazuin dat dan niet te veel rond. In een groepspraktijk kunt u melden dat een huisarts een tijdje niet beschikbaar is, zonder te preciseren waarom. Als individuele arts is dat moeilijker, zeker als uw praktijk bij uw privéwoning hoort. Licht alleen vertrouwenspersonen in over de periode waarin u er niet bent.

1.0.13 Politiecontrole

De lokale politie houdt gratis uw woning in de gaten, als u er niet bent. Steek bij hen uw licht op over afwezigheidstoezicht, of vraag het meteen aan. Dat kan sinds kort ook via het e-loket Police on Web, op de website van uw lokale politie. Sommige politiezones koppelen hieraan bepaalde voorwaarden, zoals géén elektronisch alarmsysteem hebben.



1.B Bouwkundige maatregelen

1.B.1 Inrichting en structuur

Renoveert u uw praktijk of richt u hem in? Verlies veiligheid dan niet uit het oog. Achterdeuren, daken en koepels zijn de meest geliefde doelwitten voor inbrekers. Bouwtechnische beveiligingsmaatregelen schrikken inbrekers af of vertragen hun pogingen. En een aantal ervan zijn fiscaal aftrekbaar voor beoefenaars van vrije beroepen.

Ladders, schroevendraaiers en ander gereedschap dat een inbreker kan gebruiken? Berg het veilig op, liefst op een afsluitbare plaats.

Algemene tips voor de inrichting van uw kabinet:

- Zorg voor een rustige sfeer, waarbij de privacy van patiënten en medewerkers gegarandeerd blijft.
- Plaats uw bureau zo dat u een vluchtweg hebt.
- Kies een bureau dat breed genoeg is.
- Beperk het aantal voorwerpen dat als wapen kan dienen, zoals scharen, papiersnijders, perforator.
- Kies de balie aan het onthaal of de receptie zorgvuldig. Ze moet breed genoeg zijn, zodat een patiënt de persoon erachter niet kan aanvallen, en laag genoeg zodat rolstoelgebruikers comfortabel met de medewerker kunnen communiceren.

1.B.2 Fiscale aftrek

Investeert u – als huisarts – in veiligheid? Dan krijgt u daarvoor verhoogde fiscale aftrek. De vereenvoudigde procedure voor beoefenaars van vrije beroepen en zelfstandigen is er ook voor u.

Houd deze documenten ter beschikking van de FOD Financiën:

- de facturen van de investeringen;
- het betalingsbewijs van de bedragen op de factuur;
- de verklaring van de aannemer op de factuur (of op een bijlage) die de kwaliteit van het materiaal garandeert;
- het bewijs dat het gaat om nieuwe materialen die inbraak of geweld in lokalen detecteren, verifiëren of registreren;
- voor alarm- en volgsystemen: het bewijs van een geschreven overeenkomst met een goedgekeurde alarmcentrale;
- voor camerasystemen: het attest dat bewijst dat het systeem werd aangegeven bij de Commissie ter Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.

U hoeft deze documenten niet langer bij uw belastingaangifte te voegen.

Op www.besafe.be (beveiliging van beroepslokalen) vindt u voorbeelden van attesten die u als bijlage bij de factuur kunt voegen.

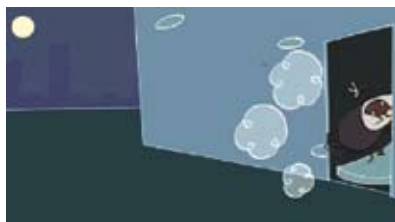
Koopt u dit materiaal nieuw aan? Dan geeft het u recht op fiscale aftrek:

- antiramkraaksystemen;
- toegangscontrolesystemen;
- vertragingselementen op de parking;
- specifiek inbraakwerend glas;
- specifiek inbraakwerende rolluiken;
- beveiligingssystemen voor deuren, ramen, luiken, garagepoorten, lichtkoepels, dakvensters, keldergaten en hekken;
- gepantserde deuren;
- detectiemateriaal voor diefstal van goederen;
- kluis met inbraakvertragend slot;
- kassa's met beschermkap of antigraaikap;
- neutralisatiesysteem van waarden (light-CIT);
- specifiek inbraakwerende afrastering voor bouwwallen;
- sloten en andere beveiligingssystemen van materieel op een bouwverf;
- alarmsystemen;
- camerasystemen;
- volgsystemen.

Een aantal diensten, geleverd vanaf 1 januari 2009, zijn nu ook voor 22,5% verhoogd fiscaal aftrekbaar. Het gaat onder andere over abonnementskosten voor alarmbeheer. Tenminste: als de alarmcentrale vergund en door de FOD Binnenlandse Zaken erkend is. Onderhoudskosten van een alarmsysteem komen niet in aanmerking. Meer informatie vindt u op www.vigilis.be.

1.B.3 Deuren en ramen

Inbraakwerend buitenschrijnwerk vertraagt een inbreker. Hoe beter het dat doet, hoe hoger zijn weerstandsklasse. Zo houdt een deur met sluitsystemen van weerstandsklasse 2 een gelegenheidsdief met eenvoudig gereedschap drie minuten tegen.



i. Kies voor gelaagde beglazing.

- Gelaagde beglazing bestaat voor verschillende beveiligingsniveaus: van vandalisme en inbraak tot gewechschoten.
- Gelaagd glas is een veiligheidsbeglazing van twee of meer glaslagen, gescheiden door een aantal folies polyvinylbutyral (PVB). Die worden thermisch behandeld onder hoge druk, zodat ze perfect hechten. Hoe meer lagen PVB, hoe steviger de beglazing.
- Het gelaagde glas komt aan de binnenkant van de woning. Stoten bewoners tegen het glas? Dan hebben ze geen snijwonden. Probeert iemand in te breken? Dan moet hij eerst de enkele glaslaag aan de buitenkant breken, en daarna door de glassamenstelling en PVB-lagen raken.
- De gelaagde kant van inbraakwerend glas moet conform klasse P4A van de Europese norm EN 356 zijn. De norm NBN S 23-002 (STS 38) of de instructies van de glasfabrikanten bepalen hoe het glas moet worden geplaatst.

ii. Beveilig uw buitendeuren en toegangsdeur tot het kabinet.

- Rust buitendeuren met scharnieren aan de buitenkant uit met dievenklauwen. Probeert een inbreker de scharnieren van buitenaf te forceren? Dan krijgt hij de deur niet open: de dievenklauwen zijn in de deurstijl verankerd en houden de deur op zijn plaats.
- Plaats geen deurknop aan de buitenkant van de kabinetdeur. Zo kunnen patiënten niet zomaar binnenkomen.

iii. Ga voor fiscale deductie.

Installeert u beveiliging aan deuren, ramen, luiken, garagepoorten, lichtkoepels, dakvensters, keldergaten of hekken? Dan komt u in aanmerking voor fiscale deductie. Op voorwaarde dat de geregistreerde aannemer bevestigt dat de (plaatsing van de) beveiligingssysteem de weerstand van de gevelelementen van de woning verzekeren of versterken. De aannemer moet vermelden dat de gevelelementen voldoen aan de Europese normen ENV 1627 tot 1630 (in de toekomst: EN 1627 tot 1630). Zo waarborgt hij hun weerstand.

Deze Europese normen delen de schrijnwerkelementen in weerstandsklassen (WK) in:

- WK 1: Een inbreker probeert het venster, de deur of het luik te openen met lichamelijk geweld. Hij trapt een deur in, zet zijn schouder tegen de deur of probeert ze op te tillen of los te rukken.
- WK 2: De inbreker probeert het venster, de deur of het luik te openen met eenvoudige werktuigen: schroevendraaier, tang, wiggen, ...
- WK 3: De inbreker probeert binnen te dringen door twee of meer schroevendraaiers en een koevoet te gebruiken.

1.B.4 Sas

Rust uw ingang uit met een sas. Komt er iemand binnen? Dan gaat hij eerst door de deur tussen de straat en uw inkomhal. Pas als die in het slot valt, kan de tweede deur open (door een knop of afstandsbediening). Ziet u plots handlangers mee naar binnen glippen? Dan laat u de tweede deur gesloten en belt u onmiddellijk de politie.

1.B.5 Inbraakwerend slot

Heeft uw slot een S3-label? Dan werd het professioneel geplaatst en heeft het een kwaliteitscertificaat.

Installeer meerpuntsloten op buitendeuren. Ze forceren vraagt meer tijd en schrikt dus inbrekers af.

1.B.6 Actieve deursluis

Zorg ervoor dat u uw buitendeur vanop afstand kunt (af)sluiten. Voorziet u de in- en uitgangen van de praktijk van een actieve deursluis? Dan kan een patiënt pas binnen als u of uw personeel dat toestaat. Ook voor andere medische lokalen naast uw kabinet is zo'n systeem handig.

1.B.7 Veiligheidsverlichting

Installeer voldoende verlichting, zowel binnen als buiten (vooral aan de ingang en op de parking). Een inbreker staat niet graag in de schijnwerpers ... Hoge- of lagedrukknatriumlampen in slagbestendig formaat zijn de beste oplossing: hoog rendement met lage verbruikskosten.

1.B.8 Werk en privé gescheiden

Sluit uw privéwoning goed af van uw kabinet. Anders geraken onbevoegden gemakkelijker in uw woning tijdens een consultatie. Bouw wel een vluchtweg naar uw privévertrekken voor noodgevallen.

1.B.9 Verankeringsystemen

Met verankeringsystemen maakt u computers en andere 'meeneembare' apparatuur vast aan een groter voorwerp, of aan de vloer of muur. Zo hoeft u ze niet elke keer op te bergen na gebruik.

1.B.10 Badge

Een alternatief voor de klassieke deurklinken? Een badgesysteem in plaats van een deurklink. Een agressor kan niet zomaar binnenlopen, én zo'n installatie is fiscaal aftrekbaar.

Meer tips? Kijk op www.veiligewoning.be.

1.E Elektronische maatregelen

1.E.1 Camera

Aan camerabewaking zijn een aantal regels verbonden. De installatie moet gebeuren conform de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer van 8 december 1992. U moet ook aangifte doen bij de Commissie voor de Bescherming van de persoonlijke levenssfeer. En de installatie moet overeenstemmen met de recente camerawetgeving. U vindt het formulier voor uw aangifte op <https://www.privacycommission.be>

Wilt u de plaatsing van de camera's aftrekken van uw belasting? Laat dan een geregistreerde aannemer ze plaatsen. U vindt er een op www.vigilis.be.

Hang een pictogram op waar u camerabewaking hebt. Soms is dit al voldoende om mensen met slechte bedoelingen af te schrikken – én het is ook wettelijk verplicht.

De beste plekken voor camerabewaking?

- De inkom: u ziet meteen wie er voor het gebouw staat. Pas op: film alleen de inkom zelf, niet de straat.
- De wachtruimte: merkt u dat een patiënt anderen laat voorgaan en bewust wacht tot hij laatst is? Wees dan op uw hoede.
- De toegangen tot andere medische ruimtes.
- Aan de balie en de assistentieruimte: hier staan vaak gegeerde voorwerpen (printer, computer, patiëntendossiers, ...) die extra bewaking kunnen gebruiken.

Vergeet natuurlijk niet naar de monitor te kijken ...

1.E.2 Parlofoon met camera

Via een parlofoon met camera beslist u zelf wie u binnenlaat. Dit systeem werkt wel het beste als deuren en ramen beveiligd zijn (bijv. met meerpuntsloten), en gesloten blijven als u er niet bent.

Plaats de camera zo dat de bezoeker ook bij zonlicht zichtbaar blijft.

1.E.3 Drukknop voor alarmcentrale

Drukt u op de knop voor de alarmcentrale? Dan belt een operator u eerst om te kijken hoe ernstig de situatie is. Pas dan kan hij eventueel de politie sturen. Houd er rekening mee dat deze wettelijke verplichting soms onverwachte reacties van de agressor met zich meebrengt: de situatie verloopt dan niet meer volgens plan. Hij kan u bijvoorbeeld dwingen de oproep te beantwoorden en te zeggen dat alles in orde is, waardoor de politie niet ter plaatse zal komen.

Kiest u voor de optie met locatiebepaling? Dan kan de operator de politie meteen naar het juiste adres sturen. In de stad is dit niet altijd efficiënt: in sommige appartementsgebouwen is er geen netwerkbereik, of de politie moet lang zoeken naar de juiste locatie.

1.E.4 Bancontact/Mister Cash

ATOS Wordline heeft een speciaal voorstel voor artsen. Koopt u een vaste Xenta-terminal?

Meer info? Atos Worldline, Haachtsesteenweg 1442, 1130 Brussel. 02 727 70 00, www.atosworldline.be. (Neemt u contact met hen op via de site? Dan bellen zij u terug.)

1.E.5 Sneltoets

Creëer de mogelijkheid om de receptie of een collega te laten meeluisteren naar wat er in het kabinet gebeurt. Programmeer daarvoor op voorhand een sneltoets op uw telefoon. Zo komt er sneller hulp van buitenaf.

1.E.6 Elektronisch alarmsysteem

Laat een erkende beveiligingsonderneming het alarmsysteem plaatsen. Vraag om geen kentekens van het merk zichtbaar te laten. Inbrekers informeren soms in een winkel naar hoe een bepaald systeem werkt om het beter te kunnen ontmantelen. Onderzoek wijst uit dat een stil alarmsysteem dieven meer afschrikt dan een dat geluid maakt. Vraag ook eens raad aan uw verzekeringsmaatschappij. Kiest u een installateur die erkend is door uw verzekeraar? Dan wordt uw diefstalverzekering misschien goedkoper.

De installatie, aansluiting en eventueel het beheer komen in aanmerking voor fiscale deductie:

- a. als de erkende beveiligingsonderneming (www.vigilis.be) bevestigt dat het geïnstalleerde materieel het kwaliteitslabel INCERT draagt, of een gelijkaardig kwaliteitslabel voorgesteld door de sector van de veiligheidsondernemingen;
- b. als de aansluiting bevestigd wordt door een ondertekende schriftelijke overeenkomst;
- c. als de aannemer geregistreerd is op het ogenblik van het afsluiten van de overeenkomst voor de uitgevoerde werken.

Bij het plaatsen van een alarminstallatie horen een aantal wettelijke voorwaarden. Die dragen bij tot de garantie van een goed werkend systeem:

- U moet een beroep doen op een installateur die door de FOD Binnenlandse Zaken erkend is.
- De aannemer moet het adres vermelden van de woning waar de werken hebben plaatsgevonden.
- De aannemer moet het bewijs leveren van de installatie en de conformiteit aan de wettelijke verplichtingen.

Zoekt u een geaggregeerde alarminstallateur? Kijk op www.vigilis.be.

In België zijn er een aantal voorwaarden voor installatie, onderhoud en gebruik van alarmsystemen.

Meer info? Neem contact op met de lokale politie of met onze dienst Private Veiligheid. Vraag de volledige regelgeving aan via private.veiligheid@ibz.fgov.be of op www.vigilis.be

Scenario 2: Begin en einde van consultatie
Tijdstip: 's morgens en 's avonds
Locatie: dokterskabinet

2.0 Organisatorische maatregelen

2.0.1 Aanwijzingen

Op het moment dat u het kabinet opent of sluit, proberen dieven vaak samen met u binnen te dringen. Hebt u een groepspraktijk? Spreek dan aanwijzingen af dat de situatie veilig is. Laat de eerste persoon die toekomt bijvoorbeeld de paraplubak aan de buitendeur zetten als de kust veilig is. Komt de tweede toe en ziet die geen paraplubak staan? Dan weet hij dat er iets niet pluis is.

Probeer het kabinet minstens met twee personen te openen of te sluiten. Doe voor het afsluiten een controleronde. Let dan extra op ruimtes met waardevol materiaal.

2.0.2 Let op de laatste patiënt

Probeer uw consultaties niet af te sluiten met een patiënt die u niet kent. Wil iemand een misdrijf plegen? Dan wacht hij vaak tot hij alleen met u in de praktijk is om toe te slaan.

2.0.3 Avondafspraken

Lange wachttijden zijn vaak de oorzaak van agressie. Plan uw agenda goed, werk 's avonds alleen op afspraak, en zorg ervoor dat er tussen iedere patiënt genoeg tijd is. Hebt u meer dan een kwartier vertraging? Bied dan uw excuses aan, en zeg waarom er vertraging is (bijv. een spoedgeval).



2.0.4 Toegangshekken

Heeft de praktijk toegangshekken? Sluit ze dan. Ze zijn een extra obstakel voor inbrekers, en brengen hen misschien op andere gedachten.

2.0.5 Waardevolle voorwerpen

Berg waardevolle voorwerpen op, zodat ze niet meteen zichtbaar zijn. Leg ze op verschillende plaatsen: zo slaat de dief niet in een keer een grote slag en beperkt u uw verlies.

2.0.6 Naar de bank

Breng uw opbrengsten weg op onregelmatige tijdstippen, en liefst met meerdere personen. Schakel ook af en toe uw partner in om het geld weg te brengen op een ander tijdstip. Kweek zo weinig mogelijk routine. Overvallers kijken welke gedragspatronen hun slachtoffer heeft. Deponeert u geld in de nachtkluis of de bank? Doe dat dan met zijn tweeën: één persoon observeert de omgeving, terwijl de andere het geld stort.

2.0.7 Geen grote coupures

Verricht zo weinig mogelijk geldwisselingen van grotere coupures. U kunt biljetten van 200 of 500 euro weigeren, op voorwaarde dat de patiënt minder moet betalen dan respectievelijk 100 of 250 euro. Dat mag om veiligheidsredenen, of om zeker geld terug te kunnen geven aan volgende patiënten. U moet deze weigering schriftelijk motiveren en ophangen op een zichtbare plaats (bijv. in de wachtkamer). Een voorbeeld van zo'n affiche vindt u op de website www.besafe.be.



2.0.8 Lijst huisbezoeken

Maak een lijst met de huisbezoeken die u gaat afleggen. Werk die chronologisch af en geef uw partner of secretaresse een dubbel – met tijdsindeling. Waarschuw die persoon ook als tussendoor een afspraak wegvalt of een tijdstip verandert. Zo weet hij altijd waar u bent, en wint u tijd als er problemen zijn.

2.B Bouwkundige maatregelen

Hier gelden dezelfde bouwkundige maatregelen als bij scenario 1 (zie pag. 18).

2.E Elektronische maatregelen

Hier gelden dezelfde elektronische maatregelen als bij scenario 1 (zie pag. 23).

Scenario 3: Wachtdienst of consultatie op verplaatsing
Tijdstip: 's avonds - weekend
Locatie: onbekend



3.0 Organisatorische maatregelen

3.0.1 Centraal oproepnummer

Zet een centraal oproepnummer voor wachtdiensten op (organisatie door de huisartsenkringen, in samenwerking met de lokale politie, de brandweer, het Rode Kruis, ...). Belt een patiënt dat nummer? Dan zijn er twee mogelijkheden. Ofwel komen de oproepen rechtstreeks bij de dokter van wacht terecht, ofwel gaan ze via een telesecretariaat, zoals Medi-Garde en Memo. Zij noteren de gegevens en de klacht van de beller, en brengen de huisarts van wacht op de hoogte. Het voordeel van dit systeem is dat er meteen ook een andere persoon dan de huisarts op de hoogte is.

Voorbeelden?

In de provincie Antwerpen vindt u sinds 2006 de wachtdiensten van de huisartsen niet meer in streekbladen. De patiënt belt naar een betalend centraal nummer, geeft zijn postcode in en wordt meteen doorverbonden met de arts van wacht. Dat zorgt voor een extra barrière voor agressoren. Op www.wachtpost.be ziet u een voorbeeld van de huisartsenwachtpost Turnhout.

In Gent werkt de huisartsenwachtpost met een onthaalbediende die de afspraak voor de arts van wacht vastlegt. Het voordeel bij huisbezoeken? De patiënt weet niet wie naar zijn huis komt. Dat schrikt sommige agressoren al af.

Voldoet een centraal oproepnummer met bemande oproepcentrale aan de wettelijke voorwaarden? Dan draagt de FOD Volksgezondheid een financieel steentje bij. Dit zijn de wettelijke bepalingen hierover (K.B. van 4 juni 2003):

Art. 4. § 1. Indien één of meer erkende huisartsenkringen voor de gehele bevolking van een huisartsenzone ter organisatie van de huisartsenwachtdienst een systeem van centraal oproepnummer operationeel maken, kunnen bedoelde huisartsenkring(en) aanspraak maken op een aanvullende financiering, onder de volgende voorwaarden:

- 1° Een billijke financiële bijdrage in de exploitatiekosten wordt geleverd door de betrokken beroepsbeoefenaars of door andere bronnen;
- 2° Het systeem van centraal oproepnummer wordt georganiseerd in wederzijdse samenwerking met andere beroepsdisciplines van de eerste lijn op contractuele basis;
- 3° Initiatieven omtrent de veiligheid van de verstrekker worden geïmplementeerd;
- 4° Rapportering wordt uitgebracht omtrent de vastgestelde kwaliteitsnormen, welke nader kunnen worden bepaald;
- 5° Het werkingsgebied van het centraal oproepnummer moet samenvallen met één of meer huisartsenzones.

§ 2. De aanvullende subsidiëring gebeurt onder de vorm van een jaarlijks forfaitair bedrag à rato van 0,175 euro per inwoner in de betrokken huisartsenzone.

Hoe werkt een systeem met een centraal oproepnummer?

- De telefonist geeft geen richtlijnen en beoordeelt de dringendheid niet zelf.
- Hij neemt de afspraak op of schakelt door naar de huisarts.
- Elk telefoongesprek wordt opgenomen op band.
- De beller wordt automatisch geregistreerd.
- Er gebeurt automatisch een kringregistratie.

Wat zijn de voordelen van een telesecretariaat?

- Het kost u weinig dankzij de subsidie van de FOD Volksgezondheid.
- U vult de wachtdienst soepel in.
- Afhankelijk van wat de artsen met wacht willen en welke dag het is, herverdeelt u het grondgebied zoals u wilt.
- Een systeem van co-wacht? Geen probleem.
- Extra sociale controle, dus extra veiligheid.

3.0.2 Centrale wachtpost

De FOD Volksgezondheid subsidieert centrale wachtposten. Die hebben het voordeel dat de huisartsen gemakkelijker traceerbaar blijven, bijvoorbeeld voor huisbezoeken in risicobuurtten. Het telesecretariaat van het centrale oproepnummer beheert de oproepen en verwittigt de huisartsen. Het KB van 13 januari 2006 regelt de oprichting van Huisartsenwachtposten en de voorwaarden waaraan ze moeten voldoen.

U kunt ook een huisartsensamenwerkingsverband (HASAV) opzetten. Dat is interessant voor oudere huisartsen die niet meer willen investeren in een huisartsenwachtpost.

3.0.3 Onbekende patiënt

Wees alert als een onbekende patiënt een raadpleging buiten de normale uren of een huisbezoek vraagt.

Patiënten onder invloed en psychiatrische patiënten zorgen voor de meeste agressiegevallen tegenover artsen en andere hulpverleners. U kunt hen weigeren, maar u moet dan wel een alternatief bieden.

3.0.4 Extra controle

Hebt u twijfels over een oproep of over een patiënt? Probeer dan zijn huisarts te pakken te krijgen. Lukt dat niet? Vertel dan een naaste waarheen u gaat en waarom u het verdacht vindt.

3.0.5 Standaardformulier

Gebruik een standaardformulier of checklist voor huisbezoeken (met bijvoorbeeld naam, adres, telefoonnummer, leeftijd van de aanvrager, naam van de huisarts, reden van het huisbezoek, ...). Vul het in net voor en na het bezoek. Zo hebt u een nuttig document voor de huisarts van de patiënt. En een geheugensteun als u aangifte zou moeten doen van een misdrijf tijdens het huisbezoek. Laat het ingevulde formulier ook altijd achter bij uw partner of in uw kabinet. Een voorbeeld van zo'n formulier vindt u achteraan in de brochure.

3.0.6 Incognito huisbezoek

Gebruik een verwijderbaar groen kruis in uw wagen. Zo weet niemand buiten uw werkuren dat er iets te vinden is in uw auto. Gebruik een rugzak in plaats van een herkenbare dokterstas. Haal die pas uit de wagen als uw patiënt de deur geopend heeft: zo vertrekt u sneller in een noodgeval. Laat uw dokterstas nooit (zichtbaar) in de wagen liggen.

3.0.7 Telefonisch contact

Bel uw partner of een andere persoon als u bij de patiënt aankomt. Geef ook het volledige bezoekadres door. Dan weet iemand anders waar u bent, en vindt de politie u gemakkelijker in een noodgeval.

3.0.8 Lokale politie

Wilt u politiebegeleiding organiseren? Dat kan alleen via lokale protocollen. U hebt sowieso een akkoord nodig van de lokale politie én de huisartsen. De organisatie van de begeleiding hangt af van prioriteiten op lokaal vlak. Organiseer eerst een rondetafel op lokaal niveau met de lokale politie, de burgemeester en de LOK's van de gemeente.

Een voorbeeld? Het protocol tussen de huisartsen en de politiezone RIHO (Roeselare-Izegem-Hooglede). Die begeleiden huisartsen tijdens de wachtdienst op huisbezoek bij risicopatiënten. U vindt het protocol op www.domusmedica.be/images/stories/kringen/kring_samenwerkingsprotocol_politie.pdf

Doe aangifte bij elk geval van bedreiging of agressie. Zo overtuigt u de lokale politie dat u begeleiding nodig hebt als u naar agressieve patiënten gaat. En zijn zij ook



beter op de hoogte van de feiten waarmee huisartsen geconfronteerd worden. Ook een BIN speelt in dit soort zaken een nuttige rol.

Krijgt u een verdachte oproep? Waarschuw dan de politie en bezorg hen de nodige gegevens. Maak daarbij gebruik van de checklist achteraan in de brochure.

3.0.9 Chauffeur

Sommige wachtposten (bijvoorbeeld de huisartsenwachtpost Deurne-Borgerhout, Hasselt, ...) doen een beroep op een wagen met chauffeur voor onveilige situaties of tijdstippen. Gebruik alleen een bewakingsonderneming die de FOD Binnenlandse Zaken erkent. Dat is de veiligste oplossing, want die ondernemingen worden regelmatig gecontroleerd. De volledige lijst vindt u op www.vigilis.be.

3.0.10 Op huisbezoek: stap per stap

De patiënt belt:

Zeg hem honden uit uw buurt te houden en het buitenlicht 's nachts aan te steken. Vraag een beschrijving van de woning.

U arriveert:

Parkeer de wagen met de neus naar de straat toe op een gemakkelijk bereikbare plaats. Zorg voor voldoende brandstof in de tank en houd de sleutels binnen handbereik. Doe de deuren op slot, ook tijdens het rijden.

U gaat binnen:

Woont de patiënt in een gebouwencomplex? Onthoud dan de indeling. Ga na het aanbellen niet frontaal voor, maar dwars ten opzichte van de deuropening staan. Ga binnen achter de ander en zoek een mogelijke vluchtroute. Ga zelf aan de kant van de deur zitten. Kijk rond of er wapens, messen of andere gevaarlijke zaken of dieren aanwezig zijn (zoals een hond).

U voelt zich onveilig:

Volg uw gevoel. Bedenk een excuus: u hebt bijvoorbeeld net een noodoproep gekregen van iemand in levensgevaar. Ga in een noodgeval naar het toilet of de badkamer, doe de deur op slot en bel de politie.

3.0.11 Verlaten straten

Sociale controle schrikt af. Probeer verlaten straten te vermijden: hoe meer getuigen, hoe minder kans op een overval. Bespreek met collega's in welke buurten of straten zij vaak last hebben van agressie en geweld.

3.0.12 Wagen

Staan er verdachte personen in de buurt van uw wagen? Keer dan terug naar uw patiënt, of zoek een drukke plaats of winkel. Bel de politie als de verdachte personen er nog steeds staan als u terugkomt.

3.0.13 Op slot

Doe uw wagen op slot als u bent ingestapt. Zodra u tegen een redelijke snelheid rijdt, kunt u de deuren weer ontgrendelen. Maar doe ze opnieuw vast als u trager rijdt (bebouwde kom) of stilstaat (stoplicht).

3.0.14 Weinig cash

Van het RIZIV mag u de derdebetalersregeling toepassen voor de consultaties tijdens uw wachtdienst (Richtlijn van het RIZIV – I.B. 2007/4). Zo moet u niet rondlopen met veel cash op zak.



3.0.15 Centraal nummer voor arts van wacht én ziekenwagen

Op 1 januari 2009 ging in de provincie Henegouwen een proefproject van start. Dat test het nieuwe noodnummer 1733, waarop een patiënt zowel de dokter van wacht als de 100-centrale bereikt. Ook Brugge krijgt zo'n testproject.

Soms bellen patiënten een huisarts als ze eigenlijk een ziekenwagen nodig hebben. Met dit nieuwe systeem gaat geen kostbare tijd verloren. En het is veiliger: de arts blijft in eerste instantie anoniem, en de 100-centrale bewaart automatisch de gegevens van de beller.

In andere provincies werken de noodcentrales en de centrale voor huisartsen onafhankelijk van elkaar.

3.B Bouwkundige maatregelen

Voor dit scenario gelden geen technisch/bouwkundige maatregelen.

3.E Elektronische maatregelen

3.E.1 Mobiel elektronisch betalen

ATOS Wordline doet artsen een speciaal voorstel. Koopt u een draagbare terminal Xentissimo?

Meer info? Atos Worldline, Haachtsesteenweg 1442, 1130 Brussel. 02 727 70 00, www.atosworldline.be. (Neemt u contact met hen op via de site? Dan bellen zij u terug.)

3.E.2 Volgsysteem

Een volgsysteem lokaliseert een object van op afstand, volgt het als het verplaatst, en kan dan soms ook ingrijpen. Dat object is meestal een voertuig.

Installeert u zo'n volgsysteem in uw wagen? Dan ziet een bewakingscentrale bijna altijd waar u bent. Ook als dieven er met uw wagen vandoor gaan. Afhankelijk van het systeem kunnen zij zelfs van op afstand de auto doen vertragen of zelfs helemaal stoppen. Dat brengt ook risico's mee: de bewakingscentrale weet niet in welke verkeerssituatie de wagen zich bevindt. De auto doen stoppen bij mist of op een druk kruispunt kan ernstige verkeersongevallen veroorzaken. De politie moet de gestolen wagen recupereren: het zelf doen is te gevaarlijk.

Verkeert in de gestolen wagen iemand in gevaar (zoals een gegijzelde bestuurder die een verborgen alarmknop indrukt)? Dan waarschuwt de centrale meteen de politie en volgt die haar instructies op. Ook dit houdt risico's in: als de agressor beseft dat er een alarmknop of volgsysteem in het spel is, raakt hij misschien in paniek omdat dat niet 'volgens plan' is.

In België mag u alleen onder bepaalde voorwaarden een volgsysteem gebruiken. Sluit een overeenkomst met een bewakingscentrale en duid een contactpersoon aan.

Meer info? Neem contact op met de lokale politie of met onze dienst Private Veiligheid. Vraag de volledige regelgeving aan via private.veiligheid@ibz.fgov.be of op www.vigilis.be.

WAT ALS U TOCH HET SLACHTOFFER WORDT VAN AGRESSIE OF CRIMINALITEIT?

1. Doe aangifte bij de politie

Maak gebruik van de checklist die u ook tijdens de wachtdiensten gebruikt.

2. Praat erover met collega's

Overloop wat goed ging en wat nog beter kan. Praat er ook over met collega's: zo blijven zij alert en leren ze uit uw verhaal. Vraag hoe zij de situatie hadden aangepakt.

3. Hoe zit het met het beroepsgeheim?

U bent niet gebonden aan uw beroepsgeheim als:

- Uw patiënt het slachtoffer was van een misdrijf. Werd hij bijvoorbeeld mishandeld? Dan moet u dat zelfs aangeven.
- U een misdrijf aangeeft dat niet door een patiënt van u werd gepleegd.
- U een politieambtenaar de toestemming geeft om een verdachte te zien. Geef dan wel aan dat u de beklaagde in staat acht tot de misdaad waarvan hij wordt verdacht.
- U een noodtoestand opheft. Die bestaat uit een 'ernstig en nakend kwaad' voor anderen (zoals levensgevaar), dat u alleen kunt voorkomen door het beroepsgeheim te verbreken.

OPLEIDINGEN AGRESSIEBEHEERSING

Crime Control bvba , http://www.crimecontrol.be , tel.: 016 23 11 67
Cosmans Training , http://www.cosman.be , tel.: 02 453 25 56
Sim Doolaeghe, http://www.cupola.be , tel.: 0473 45 31 18
Griffioen Training , http://www.griffioensecurity.be/veiligheidsadvies_training.html , tel.: 016 82 71 22, e-mail: info@griffioentraining.be
Group 4 Training , http://www.g4s.be/nl/opleiding/specialisaties/conflictbeheersing-en--hantering.html , tel.: 02 451 62 00, e-mail: training@be.g4s.com
IHR Impulse to Human Resources , http://www.ihr.be/NL/Vormingen/vormingen.html , tel.: 02 354 99 94, e-mail: info@ihr.be
Fact Training Center , http://www.factsecurity.be/test/FR/Training/securite.html , tel.: 0475 76 94 39, e-mail: info@consultance-en-securite.be
Risksinternational , http://www.risksinternational.be , tel.: 03 229 00 90, e-mail: info@risksinternational.nl
Robrechts & Thienpont , http://www.rtconsultancy.be , tel.: 014 41 29 00, e-mail: pr@rtconsultancy.be
Scope , http://www.scope.be/scopened/activiteiten/activiteitenopleiding/activiteitenagressie/verbaleagressie.html , tel.: 089 56 06 30, e-mail : info@scope.be
Security Management Consulting , http://www.securityfc.be/Fr/Contenu.php?L=fr&N=surete_agressionverbale&SM=surete_audit , tel.: 02 414 28 82, e-mail: info@securityfc.be
Modus Operandi , Annemie De Boye, http://www.modusoperandi.be tel.: 016 26 15 41

Checklist huisbezoeken tijdens wachtdienst

Datum: / / Tijdstip oproep:

Naam patiënt: Telefoonnummer:

Straat:

Huisnummer: Bus: Postcode:

Gemeente/Stad: Leeftijd:

Huisarts:

Adres huisarts:

Reden van bezoek:

Tijdstip huisbezoek:

Deed er zich een incident voor tijdens het huisbezoek?

☐ Ja

☐ Nee

Indien wel, vul dan ook zo veel mogelijk gegevens over de agressor in:

Lichaamsbouw:

Lengte: Gewicht:

Geslacht: M / V Haarkleur:

Kledij:

Merk voertuig: Type:

Nummerplaat: Nationaliteit:

Etnische origine:

Schade/verwondingen:

Wapen(s):

Gestolen goederen:

Getuigen:

VEILIGHEID VOOR HUISARTSEN

Huisartsen worden regelmatig geconfronteerd met agressie, diefstal of inbraak. In heel wat gevallen kunnen eenvoudige maatregelen het risico op onveilige situaties verlagen. In dit draaiboek zetten we ze voor u op een rij: alle organisatorische, bouwkundige en elektronische maatregelen die u kunt nemen op uw praktijk of tijdens uw (wacht)ronde.

Als huisarts weet u als geen ander dat voorkomen beter is dan genezen is. De tips in deze brochure zullen misschien niet alle criminaliteit uit de wereld helpen, maar kunnen wel voorkomen dat u slachtoffer wordt!

Wenst u extra exemplaren van deze folder, dan kan u deze bestellen per mail infodoc@ibz.fgov.be of fax 02/557 35 22

De folder is ook beschikbaar op www.besafe.be

Algemene Directie Veiligheid en Preventie

Waterloolaan 76	T 02 557 33 99	vps@ibz.fgov.be
1000 Brussel	F 02 557 33 67	www.besafe.be