

▶ **VEILIGHEID VOOR APOTHEKERS**

TOOLBOX

INHOUD	2
INLEIDING	3
DEEL I : PREVENTIETIPS	
<u>Scenario 1: tijdens de normale openingsuren</u>	4
1) Organisatorische maatregelen	4
2) Bouwkundige maatregelen	11
3) Elektronische maatregelen	14
<u>Scenario 2: bij het openen en het afsluiten</u>	21
1) Organisatorische maatregelen	21
2) Bouwkundige maatregelen	22
3) Elektronische maatregelen	22
<u>Scenario 3: wachtdienst</u>	23
1) Organisatorische maatregelen	23
2) Bouwkundige maatregelen	24
3) Elektronische maatregelen	24
<u>Scenario 4: Afwezigheden</u>	25
1) Organisatorische maatregelen	25
2) Bouwkundige maatregelen	25
3) Elektronische maatregelen	25
DEEL II : WAT NA EEN EVENTUEEL INCIDENT?	
1) Wat te doen in het geval van...	26
2) Wat met de opvolging door politie en justitie?	28
DEEL III : BIJLAGEN	30
1. Registratieformulier waardevolle goederen	
2. Pictogram camerabewaking	
3. Attest alarmsysteem	
4. Attest camera	
5. Attest diefstal geld / waardepapieren	
6. Attest toegang - vlucht	
7. Checklist voor als u een tijdje afwezig bent	

INLEIDING

Als apotheker kunt u met verschillende vormen van criminaliteit geconfronteerd worden. Daaraan willen de FOD Binnenlandse Zaken, de APB en de lokale beroepsverenigingen samen iets doen. Deze toolbox met nuttige maatregelen voor uw apotheek heeft dan ook als doel de criminaliteit in uw apotheek te bestrijden. Bekijk deze toolbox dan ook als een gids die u hopelijk bewust kan maken en aanzetten om preventieve maatregelen te nemen.

Wij hadden het niet kunnen doen zonder de welwillende samenwerking van de sector zelf, APB in niet geringe mate, waarvoor wij hen expliciet wensen te danken.

De opbouw van de toolbox bestaat, afgezien van de inleiding en de bijlagen, uit twee delen.

- Deel 1 geeft vier scenario's: vier situaties die vanuit veiligheidsoptiek zich voordoen voor een apotheker. Elk van de eerste drie situaties brengt andere problemen met zich mee, die u anders moet aanpakken. Zo werd er een scenario uitgewerkt om uw veiligheid tijdens de gewone openingsuren te verhogen, een tweede scenario geeft u richtlijnen voor de opening en de sluiting van uw apotheek, en een derde scenario behandelt alles wat de wachtdienst aangaat. We delen ze voor uw gemak in drie categorieën in: organisatorische maatregelen, bouwkundige maatregelen, en elektronische maatregelen. Een vierde scenario handelt over de periodes van afwezigheid.
- Deel twee legt uit wat u dient te doen nadat u, ondanks alle preventieve maatregelen, toch slachtoffer bent geworden van agressie en/of diefstal.

Doel van deze toolbox is om u nieuwe vaardigheden bij te brengen. Iemand die nieuwe vaardigheden aanleert, doorloopt vier fasen, tot hij onbewust die nieuwe vaardigheden toepast. Dit is wat men doorgaans de 'awareness-theorie' noemt:

1^e fase: Wanneer we de vaardigheid nog niet hebben, zijn we onbewust onbekwaam. Met andere woorden, we weten niet welke vaardigheid we niet hebben en we zijn ons er niet van bewust dat we iets niet kunnen;

2^e fase: De volgende stap? We zijn bewust onbekwaam. We weten dat we iets niet doen en beginnen bij te leren zodra we iets doen dat ons duidelijk maakt dat we nog kunnen bijleren;

3^e fase: is die van de bewuste bekwaamheid, gekenmerkt door onze inspanningen om de nieuwe vaardigheid uit te oefenen. Wij weten wel hoe te reageren, maar moeten er nog over nadenken en eraan werken;

4^e fase: In de laatste fase zijn we onbewust bekwaam. De vaardigheden worden zo natuurlijk dat we er niet meer over moeten nadenken.

Het opzet is om u van fase 1 naar fase 4 te evolueren. Als apotheker kunt u eenvoudige maatregelen nemen die het risico op een onveilige situatie of criminaliteit verlagen, zonder dat deze maatregelen indruisen tegen uw taak als zorgverstreker. Doel van deze toolbox is u daarvan bewust te maken en zo uw veiligheid, die van uw personeel, maar ook die van uw patiënten, te verhogen.

U past vast al een aantal van de voorgestelde maatregelen toe. Voor sommige echter moet u een beroep doen op derden, hun contactgegevens vindt u terug in de bijlagen en onder de vorm van een verwijzing naar een website in de tekst zelf. De tips die deze verschillende personen geven kunnen betrekking hebben op heel diverse aspecten, zoals het installeren van camera's, het inrichten van de toonbank of nog de algemene plaatsgesteldheid of een bepaald gedrag dat men moet aannemen in geval van agressie.

DEEL I : PREVENTIETIPS

SCENARIO 1:	tijdens de normale openingsuren
Tijdstip:	overdag

De mogelijke maatregelen worden opgedeeld in drie categorieën: **organisatorische** maatregelen, **bouwkundige** maatregelen, en **elektronische** maatregelen.

Aanbevolen 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.

1) Organisatorische maatregelen:

Veiligheid begint met het aannemen van goede gewoonten. Deze maatregelen kunnen door iedereen worden toegepast, ze zijn goedkoop en zo eenvoudig dat ze vaak over het hoofd worden gezien. Niettemin vormen ze de eerste en essentiële stap van ons beveiligingsplan.

1.1: Agressiebeheersing

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.

Bedenk op voorhand in welke situaties patiënten het vaakst kwaad worden of geïrriteerd zijn, zoals bijvoorbeeld lang wachten in de apotheek, pijn, etc. Herken moeilijke patiënten en probeer te anticiperen. Hou rekening met de verwachtingen en behoeften van uw patiënten, maar ook van uzelf.

Probeer een agressor van een patiënt te onderscheiden. Een agressor komt naar u om een misdrijf te plegen, zoals diefstal. Een patiënt komt, initieel, om medicijnen of advies te krijgen. Uw houding zal er dus in moeten bestaan om die persoon te verzorgen. De patiënt kan om diverse redenen een agressieve houding hebben. Dit betekent niet noodzakelijkerwijs dat hij van plan is een misdrijf te plegen. U zal de situatie goed moeten analyseren.

Vertrouw op uw intuïtie: voelt u aan dat een bepaalde situatie niet veilig is, beperk de verkooptijd dan zo veel mogelijk. U kunt bijvoorbeeld doen alsof u een collega of een assistent belt. U kunt ook een belangrijke reden bedenken om de verkooptijd te beperken. Stel uw professionele plicht niet boven uw eigen veiligheid.

Komt een patiënt naar uw apotheek onder invloed van drugs of alcohol? Vraag hem dan om uw apotheek te verlaten en stel voor om op een ander moment terug te komen, op voorwaarde dat hij dan nuchter is. Weigert hij weg te gaan? Bel dan de lokale politie. Ga nooit in discussie met iemand onder invloed.

Nog een aantal praktische tips:

Agressieve patiënten:

1. Sta in een hoek van 45° ten opzichte van de toonbank. 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. 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.

2. Geef aan wat u wil dat er gebeurt, bijvoorbeeld : “Ga niet langs daar of neem dit en vertrek !”. Hou uw instructie concreet en eenvoudig uitvoerbaar. Ze mag niets met de aanleiding van de agressie te maken hebben.

3. Behandel de agressor op een menselijke manier. Toon begrip voor zijn emoties. Zoek samen naar alternatieven en oplossingen. Bouw een vertrouwensrelatie op met de patiënt/agressor en overtuig hem dat jullie hetzelfde doel hebben: tot een constructieve oplossing van de situatie komen. Neem tijd om te praten.

Gewapende overval:

4. Bij een gewapende overval moet alles zo snel mogelijk gebeuren. Hierdoor worden de risico's van agressie of escalatie die hiermee gepaard gaan, beperkt.

5. Beschouw elk wapen als echt.

Tips voor beide gevallen:

6. 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.

7. Stel duidelijke grenzen aan het gedrag dat u niet kunt of wilt accepteren. Bijvoorbeeld: “Op deze manier wil ik niet verder met u praten.”

8. Laat niet zien dat u bang bent. Neem een neutrale houding aan.

9. Kunt u naar een andere ruimte vluchten (bijvoorbeeld het toilet)? Waarschuw dan van daaruit meteen de politie. Men dient ook aandachtig te zijn voor het feit dat u niet wordt opgesloten door uw agressor. Indien de situatie het toe laat, voorzie dan een doorgang om langs achter buiten te kunnen vluchten. Anderzijds, beperk het aantal deuren naar het privé-deel van het gebouw.

10. 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.

11. Neem geen machtspositie in. Dat versterkt alleen maar de emoties en laat de zaak vaak escaleren. Spel de patiënt/agressor niet de les.

12. Let op voor spiegelgedrag: speel het spel van uw agressor niet mee. Roep bijvoorbeeld niet terug als hij tegen u roept.

13. Vraagt een patiënt medicatie of naalden en word je hierbij bedreigd? Geef hem die en laat hem zo snel mogelijk uit de apotheek vertrekken. Zo voorkomt u dat de situatie escaleert. Waarschuw dan meteen de politie. Bied geen weerstand tegen iemand die geld of medicatie onder bedreiging van een wapen eist.

14. Krijgt u vaak verslaafden over de vloer die zoeken naar naalden en verdovende middelen? Maak dan afspraken met lokale instanties over een doorverwijzingsbeleid.

15. Escaleert de situatie toch? Bel dan de politie en breng uzelf in veiligheid.

Opleidingen agressiebeheersing:

Verschillende opleidingsinstellingen, geaggregeerd door de minister van Binnenlandse Zaken, geven cursussen en opleidingen over agressiebeheersing. U vindt een actuele lijst op www.vigilis.be. Universiteiten en beroepsverenigingen 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 opfrissingscursus na enkele jaren laat uw opgedane kennis niet verloren gaan. Zo blijft u bewust omgaan met moeilijke situaties en patiënten.

1.2: Advies bij valse voorschriften

Valse voorschriften kunnen duidelijk voor problemen zorgen. Men dient een onderscheid te maken tussen twee situaties die zich kunnen voordoen bij de apothekers:

- Voor de personen die niet agressief lijken: u kunt best het voorschrift wegnemen en met een streep doorhalen, of met een stempel. Bent u er gerust in, vraag dan aan de patiënt vanwaar dit voorschrift komt. Als u twijfelt aan de uitleg van uw patiënt, neem dan contact op met de dokter die op het voorschrift vermeld staat.

- Ingeval de patiënt agressief lijkt: u kunt hem best melden dat u dit medicijn niet meer heeft en u probeert het voorschrift in handen te krijgen. U kan ook het voorschrift afstempelen en terug meegeven indien uw eigen veiligheid niet toelaat dat u het voorschrift houdt.

Er wordt ook gevraagd om, ingeval van valse voorschriften, contact op te nemen met de farmaceutische inspectie.

1.3: Markeer en fotografeer

Markeer en fotografeer waardevolle voorwerpen. Heel wat voorwerpen die door de politiediensten worden teruggevonden, raken niet opnieuw bij de eigenaar omdat niemand weet van wie ze zijn. In bijlage vindt u meer informatie in het “registratieformulier waardevolle goederen”. U kan deze brochure ook afdrukken op de website <https://www.besafe.be/publicaties/save-your-pictures-registratieformulier-kunswerken-antiquiteiten-en-juwelen>. Deze tips hebben met name betrekking op de persoonlijke goederen van de apotheker of zijn personeel.

1.4: Gelegenheids-wapens

Zet geen waardevolle voorwerpen in uw apotheek. Breekbare dingen zoals een vaas horen er ook niet thuis. Als een agressor die breekt, zijn de scherven meteen een wapen. Bevestig waar dat kan de meubels aan de vloer of de muur. Zo zijn ze moeilijker te beschadigen of mee te nemen. Maak uw elektronische apparatuur vast aan de muur of aan een zwaar voorwerp.

1.5: Cash geld, waardevolle voorwerpen, en kassa's

Wij hebben gemerkt dat agressoren en dieven vooral uit zijn op geld. Bewaar daarom zo weinig mogelijk cash in uw apotheek. Kunt u uw geld niet meteen naar de bank brengen? Bewaar het dan op verschillende plaatsen. Of wat dacht u van een stevig ingebouwde kluis met instelbare wachttijd? Heel wat verzekeringen vragen dat een erkende expert het product installeert. Een kluis met inbraakwerend slot komt in aanmerking voor de verhoogde fiscale aftrek voor veiligheidsinvesteringen in beroepslokalen. Sluit de kassa na elke verrichting. Zorg ervoor dat de inhoud van de kassa niet zichtbaar is voor het cliënteel. Transport van cash geld gebeurt bij voorkeur op wisselende tijdstippen, door verschillende personen. Varieer de route. Neem nooit geld mee naar huis. Anderzijds bestaat er ook de mogelijkheid dat de bank het geld zelf komt ophalen in uw apotheek. U dient met uw bankier na te gaan welke mogelijkheden er zijn.

Verder willen wij u er ook op wijzen dat de nodige wetgeving dient in acht genomen te worden, met name de vernieuwde bewakingswetgeving die in voege treedt vanaf 1 januari 2013. Die stelt dat gestructureerde geldtransporten die men zelf, met eigen personeel organiseert (zelfs eenmalig) van meer dan €30.000, of repetitieve geldtransporten van kleinere bedragen die op terugkerende regelmatige tijdstippen gebeuren door eigen personeel, slechts kunnen nadat men voorafgaandelijk van Binnenlandse Zaken een vergunning tot organisatie van een interne bewakingsdienst heeft bekomen. Hoewel de wet zich niet meteen naar de kleinere handelszaken richt, dient u zich te vergewissen dat u niet in overtreding met deze wetgeving handelt.

Stimuleer elektronisch betalen! Voorzie bij een verbouwing alle noodzakelijke bekabeling hiervoor. Ook al bent u in de nabije toekomst niet van plan om elektronisch betalen in huis te halen, misschien verandert u in de toekomst van gedachte!

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

1.6: 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 verbergplaatsen 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).

1.7: 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.

1.8: Risico-medicamenten

Waar agressoren en dieven in de apotheken nog op uit zijn, zijn bepaalde producten. Heeft u herhaaldelijk last van incidenten die hiermee te maken hebben, dan kan u overwegen om zo weinig mogelijk producten in uw apotheek zelf te bewaren. Bovendien moeten de apothekers bij het stockeren van verdovende producten bijzonder oplettend zijn, en in een gesloten kast stockeren.

1.9: Sociale controle en politietoezicht

Sociale controle en de BIN's

Betrek uw burens bij het toezicht van uw apotheek. 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 een buurtnetwerk voor zelfstandigen, 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.

Zo zijn er in België twee plaatsen met een BIN voor apothekers: Oost-Vlaanderen (PZ Het Houtsche) en Antwerpen. Veel apothekers in deze provincies zijn lid geworden van deze specifieke BIN's. Het belang om een specifiek BIN op te richten gaat gepaard met het feit dat de apothekers met zeer specifieke informatie te maken krijgen. Het kan gaan om valse biljetten, valse voorschriften, verdachte voertuigen of nog preventieve tips die voornamelijk de apothekers zullen interesseren.

Politietoezicht

De lokale politie kan gratis uw woning of uw apotheek in de gaten houden, als u er niet bent. Steek bij hen uw licht op over afwezigheidstoezicht, of vraag het meteen aan. Dat kan ook via het elektronisch loket Police On Web, op de website <http://www.e-pol.be>. Sommige politiezones koppelen hieraan bepaalde voorwaarden, zoals geen elektronisch alarmsysteem hebben.

1.10: Op vlak van bepaalde technische aspecten

Deuren en ramen

Sluit uw ramen en deuren als u uw apotheek 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 gelegheidsdieven. Dit volstaat soms al om hen op andere gedachten te brengen.

Back-up PC

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.

Open ruimte

Zorg voor voldoende overzicht in de ruimte: heb aandacht voor de indeling van de apotheek en vermijd dode hoeken en bochten, zorg voor toezicht vanaf het werkblad. Voorzie een doorkijk vanuit de publieke ruimte naar de bereidingsruimte en de uitpakruimte. Een goede tip is ook om de uitstalkasten zo dicht mogelijk bij de kassa te plaatsen, en zeker die met daarin de allerkleinste producten. De doorgangen tussen de uitstalkasten hou je achterin de ruimte best wat smaller.

1.11: Klantgerelateerde specifieke gevallen

Om een positief signaal te geven aan de patiënten van uw apotheek, dienen bepaalde gedragingen vermeden te worden. Hierbij denken we aan de volgende gevallen:

- Wanneer u een medicijn gaat halen in één van uw lades, is het belangrijk dat u uw patiënten niet de rug toekeert en dat u op die manier oogcontact met hen houdt.
- Het is ook belangrijk om uw patiënten te begroeten. Hierdoor toont u uw aanwezigheid en beschikbaarheid. Dit geldt ook bij lange wachtrijen want zo laat u zien dat u de aanwezigheid van de patiënt heeft opgemerkt.

Voor de duurste producten is het belangrijk dat de dozen die in het zicht staan, leeg zijn. Er zijn firma's die displays met dummies ter beschikking stellen om publiciteit te maken voor bepaalde medicijnen.

Geef geen toegang meer aan derden na sluitingstijd.

Wees alert voor verdacht gedrag van cliënten (jas over de arm, grote tassen, oogcontact vermijden, voorverkenning...).



1.12: Tot slot:

Wees extra alert voor openstaande deuren, sporen van inbraak of poging tot inbraak, en andere ongewone zaken.

Bereid u voor op noodgevallen: een overvalknop, hou het nummer van de politie bij de hand, eventueel contacten met de lokale politie...

Zorg voor een rustige sfeer. De indeling van uw apotheek is hierbij heel belangrijk.

2) Bouwkundige maatregelen:

Uit onderzoek blijkt dat heel wat inbrekers hun poging tot diefstal of inbraak na drie minuten staken, als zij hun doelwit niet bereiken. 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 blazen ze de aftocht en proberen ze het elders. Het lijkt dan ook zeer nuttig te zijn om bepaalde preventieve maatregelen te voorzien die wij hieronder verder uitwerken.

Het is gebleken dat veel apothekers hun apotheken ongeveer om de 10 jaar opnieuw inrichten. Dat is een interessante gelegenheid om eens na te denken over de veiligheid van de apotheek. Er zijn verschillende deskundigen die u veiligheidstips kunnen geven in verband met uw apotheek:

- Tegen betaling: de ondernemingen voor veiligheidsadvies (waarvan de lijst terug te vinden is op de site www.vigilis.be);
- Tegen betaling: vraag aan de firma die uw apotheek inricht aandacht te hebben voor het aspect veiligheid. Zij zullen dit bovendien trachten te verzoenen met uw commerciële belangen;
- Gratis: de diefstalpreventieadviseurs van de politiezones. 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 of ga naar uw lokale politie.

2.1: Architectuur van de apotheek

Aandacht voor platte daken, verlichtingskoepels, kelderroosters.

Kies de balie aan het onthaal zorgvuldig. Ze moet breed genoeg zijn, zodat een patiënt de persoon erachter niet kan aanvallen of te gemakkelijk achter de balie kan komen. Andere hulpmiddelen: spiegels maken moeilijke plekken zichtbaar, beveiligingskabels kunnen laptops en schermen verankeren; etc.

2.2: 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.

2.3: Inbraakwerend slot

Verkiez voor de buitendeuren een meerpuntensluiting, in plaats van een slot met slechts 1 sluitpunt. Een meerpuntenslot zal namelijk uw deur vergrendelen op 3 punten in plaats van op slechts één: onderaan, in het midden en bovenaan. Ze forceren vraagt meer tijd en schrikt dus inbrekers af.

2.4: Actieve deursluis

Zorg ervoor dat u uw buitendeur vanop afstand kunt (af)sluiten. Voorziet u de in- en uitgangen van uw apotheek van een actieve deursluis? Dan kan een patiënt pas binnen als u of uw personeel dat toestaat. Het is een doeltreffend systeem tegen diefstallen.

2.5: Veiligheidsverlichting

Installeer voldoende verlichting, zowel binnen als buiten (vooral aan de ingang en op de parking). Zo kunt u als het donker is, zien wat er buiten gebeurt. Een inbreker staat niet graag in de schijnwerpers. Hoge- of lagedruknatriumlampen in slagbestendig formaat zijn de beste oplossing: hoog rendement met lage verbruikskosten.

2.6: Werk en privé gescheiden

Sluit uw privéwoning goed af. Anders geraken onbevoegden gemakkelijker in uw woning tijdens een bezoek aan de apotheek. Bouw wel een vluchtweg naar uw privévertrekken voor noodgevallen.

Anderzijds is het in dit geval belangrijk om, in geval van problemen « uitwegen » te voorzien. Dit kan als uw beroepslokale en privéwoning vlak bij elkaar liggen. In dit geval is het belangrijk om de toegang tot uw privévertrek te beveiligen (bijvoorbeeld door de deur tussen woning en apotheek te beveiligen).

2.7: 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.

2.8: Deuren en ramen

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.

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

De Europese normen delen de schrijnwerkelementen in **drie 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.

Vergeet ook de mogelijkheden van veiligheidsglas en rolluiken niet.

Installeert u beveiliging aan deuren, ramen, luiken, garagepoorten, lichtkoepels, dakvensters, keldergaten of hekken? Dan komt u in aanmerking voor fiscale aftrek. Zie hiervoor lager in de rubriek 'fiscale aftrek'.

2.9: Diefstal poortjes

Dit is geen goedkope maatregel, en niet iedereen wil deze investering doen, maar om diefstal te vermijden zijn deze poortjes heel efficiënt.

3) Elektronische maatregelen:

Het plaatsen van een elektronisch veiligheidssysteem moet in combinatie gebeuren met voorafgaande organisatorische en technische maatregelen. Elektronische maatregelen zijn dus een aanvulling op deze maatregelen.

Elektronische maatregelen zoals toegangscontrole (waarbij u vanaf de toonbank de deur kan blokkeren), alarmsystemen, camerabewaking, hold-up knop, etc., zijn dikwijls geen goedkope maatregelen, maar ze kunnen heel efficiënt zijn wanneer ze juist worden gebruikt.

3.1: Camerabewaking

U kan de kwaliteit van uw huidig camerabewakingssysteem verbeteren. De verbeteringen kunnen aangebracht worden op het vlak van licht, camerapositie, beeldresolutie, opnamekwaliteit en onderhoud. Veel van deze tips zijn ook toepasbaar bij het investeren in een nieuw camerabewakingssysteem.

Licht

- Zorg tijdens de opnameperiodes (dag – nacht) voor voldoende licht in de zone waarin de personen of voertuigen voorkomen.
- Vermijd tegenlicht van andere lichtbronnen of van een veranderende zon.

Camerapositie

- Zorg dat de camera's niet zichtbaar zijn.
- Vertoon ook geen belangrijke beelden op een monitor.
- Plaats de camera op ooghoogte.
- Tracht ook één van de camera's zodanig te plaatsen dat die de personen registreert net voor ze de plaats betreden.

Welke zijn de beste plekken voor camerabewaking?

- De toegangen tot de apotheek.
- De balie en de bureauruimte: hier staan vaak gegeerde voorwerpen (telefoon, printer, computer, ...) die extra bewaking kunnen gebruiken.
- De inkom: u ziet meteen wie er voor het gebouw staat. Pas op: film alleen de inkom zelf, niet de straat.

Beeldresolutie

De beeldresolutie staat voor het aantal beeldpunten (pixels). De kwantitatieve en kwalitatieve hoeveelheid spelen een rol.

- Kwantitatief: Kies voor een beeldresolutie met een maximum aantal beeldpunten. Een beeldresolutie van 1280 bij 960 beeldpunten geeft een goed resultaat.

- Kwalitatief: Stel het beeld zo samen dat een persoon of een personenauto 50% van de beeldhoogte inneemt en dat daarbij het aangezicht of nummerplaat volledig wordt geregistreerd.

Verwijder hinderlijke voorwerpen uit het beeld zoals aanwijsborden, reclameboodschappen, toonkasten of displays. Schenk ook aandacht aan takken vlaggen, voertuigen, ... die de beelden kunnen verstoren.

Opnamekwaliteit

Vermijd maximaal het toepassen van compressie op de geregistreerde beelden. Bij het comprimeren worden de details weggegooid. Kies geen te lage opnamesnelheid zodat de beelden geen invloed vertonen van bewegingsonscherpte.

Zorg ervoor dat de originele opnames beschikbaar blijven voor analyse in geval van agressie of overval.

Onderhoud

Voer op geplande tijdstippen een onderhoud van het camerabewakingssysteem uit. Schenk dagelijks aandacht aan:

- De voeding van de camera's en de recorder;
- De stand van de camera's;
- Hinderlijke voorwerpen in beeld;
- De belichting van de onderwerpen;
- De reinheid van de objectieven.

Doe jaarlijks een volledig onderhoud van het camerabewakingssysteem. Soms staan de camera's niet meer juist afgesteld, is de ruimtelijke indeling gewijzigd en moet dus ook de opstelling van de camera's aangepast worden, etc.

Opgelet:

Aan camerabewaking zijn een aantal regels verbonden. De installatie moet gebeuren conform de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer van 8 december 1992, alsook de wet van 2007 op de bewakingscamera's en de omzendbrieven, koninklijk besluiten en wetten het wijzigen. U moet ook aangifte doen bij de Commissie voor de Bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Bij de installatie van een nieuw camera-systeem wordt enkel geaccepteerd dat de camera's een uitsluitend preventief doel hebben.

Vergeet ook niet, dat indien u werkt met personeel, u in hun arbeidscontract een clausule dient bij te voegen.

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

Als u een camera hebt of installeert, hang dan een pictogram op aan de ingang van uw apotheek. Soms is dit al voldoende om mensen met slechte bedoelingen af te schrikken – én het is ook wettelijk verplicht.

U dient via de website van de commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer een aangifte te doen van uw camerasysteem. klik op het tabblad “aangifte indienen of beheren”
U vindt de weblink hier:

<https://www.privacycommission.be/elg/cameraMain.htm?siteLanguage=nl>.

Meer informatie over de wettelijke verplichtingen i.v.m. camerasystemen kan u vinden op de website www.besafe.be. In de bijlagen kan u ook het pictogram terugvinden dat u wettelijk verplicht bent aan te brengen.

3.2: Alarmsystemen

Wat betreft de alarmsystemen, hiervoor neemt u best contact op met een beveiligingsonderneming. U kunt de lijst met de erkende beveiligingsondernemingen opgesteld door de FOD Binnenlandse Zaken raadplegen op de website www.vigilis.be. Daar kan u ook terugvinden of de alarmcentrale in kwestie vergund is. Wie een alarmsysteem installeert is niet verplicht samen te werken met een alarmcentrale. Maar de gebruikers van alarmsystemen die niet aangesloten zijn bij een vergunde alarmcentrale dienen wel binnen de 10 dagen na de ingebruikstelling van het alarmsysteem, dit aan te melden bij het meldpunt alarmsystemen.

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.

Om in aanmerking te komen voor fiscale reductie gelden volgende voorwaarden:

- 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 bij een vergunde alarmcentrale bevestigd wordt door een ondertekende schriftelijke overeenkomst;
- c. de plaatsing is gebeurd door een erkende beveiligingsonderneming.

Bij het plaatsen van een alarminstallatie horen een aantal wettelijke voorwaarden. Die dragen bij tot de garantie van een goed werkend systeem. Voor de plaatsing wordt u een beheerscode toegekend. U dient deze te vragen aan de installateur.

- U moet een beroep doen op een installateur die door de FOD Binnenlandse Zaken erkend is, tenzij u zelf installeert.
- 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.

3.3: Druknop voor alarmcentrale

Drukt u op de knop voor de alarmcentrale? Dan belt een operator u eerst om te kijken hoe ernstig de situatie is. Hij kan in sommige gevallen ook via het videocamerasysteem zien wat er zich afspeelt. Pas dan kan hij eventueel de politie sturen.

3.4: Sneltoets

Voorzie de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon te laten meeluisteren naar wat er in uw apotheek gebeurt. Programmeer daarvoor op voorhand een sneltoets op uw telefoon. Zo komt er sneller hulp van buitenaf. Let wel, dit meeluisteren is enkel wettelijk in het geval dat er sprake is van wettige verdediging. U mag dus wettelijk gezien niemand laten meeluisteren zonder instemming van alle betrokken partijen, tenzij in het kader van wettige verdediging.

3.5: Fiscale aftrek voor veiligheidsinvesteringen

Door de beveiliging van uw werkomgeving te verhogen, beperkt u niet alleen het risico op diefstal, inbraak of een overval maar ook de financiële gevolgen ervan. Bovendien creëert u een zorgeloze werksfeer voor u en uw werknemers.

Aarzel niet om gratis advies in te winnen bij de diefstalpreventieadviseurs van uw politiezone. Deze professionals detecteren en analyseren de sterke en zwakke punten van uw beroepslokalen. U vindt hun gegevens op www.besafe.be.

Zelfstandigen, KMO's en vrije beroepen die hun beroepslokalen beveiligen, kunnen een beroep doen op een bijkomende fiscale aftrek van 22,5% voor de investeringen die zij doen in nieuw beveiligingsmateriaal.

Daarnaast kunnen ze eveneens de kosten betreffende het leveren van bepaalde diensten inzake beveiliging aftrekken, als beroepskosten, tot 120 % (in plaats van 100 %). Deze aftrek wordt uitgevoerd voor het jaar waarin deze kosten werden gemaakt of gedragen.

3.5.1 Investeringsaftrek in beveiliging

De investeringen in beveiligingsmateriaal kunnen, naast de gewone afschrijvingen, van een bijkomende aftrek van 20,5% genieten, namelijk de "Aftrek voor investering". Deze aftrek wordt verrekend op de winst of de baten van het jaar waarin u deze activa heeft verworven.

Voorbeeld:

Erik is apotheker. In 2015 investeert hij € 15.000 voor de beveiliging van zijn apotheek. Concreet betekent dit: € 15.000 x 20,5% = € 3.075 investeringsaftrek. Dit bedrag wordt in mindering gebracht van de nettowinst in 2015.

Let wel: deze fiscale aftrek is enkel van toepassing op de kosten die voortvloeien uit de aankoop van nieuw materiaal. Materialen die recht geven op een fiscale aftrek zijn:

- vertragingselementen op de parking
- specifiek inbraakwerend glas
- specifiek inbraakwerende rolluiken
- beveiligingssystemen voor deuren, ramen, luiken, garagepoorten, lichtkoepels, dakvensters, keldergaten en hekken
- gepantserde deuren
- materieel voor de detectie van diefstal van goederen
- kluis met een inbraakvertragend slot
- kassa's met beschermkap of een anti-graaiakap
- neutralisatiesysteem van waarden
- alarmsystemen
- camerasystemen
- toegangscontrolesystemen
- anti-ramkraaksystemen

Wat moet de aannemer doen die beveiligingswerken uitvoert?

De aannemer moet vervolgens op de factuur (of in bijlage) aangeven in welke beroepslokalen de werken uitgevoerd zijn en een verklaring afleggen over de kwaliteit ervan. Dit betekent dat hij moet aantonen dat de investeringen beantwoorden aan de doelstellingen zoals deze zijn vastgelegd voor dit materiaal, en dat ze voldoen aan de wettelijke vereisten die specifiek in het kader van deze maatregelen worden vastgesteld (Koninklijk besluit tot wijziging van het KB/WIB 92 inzake de investeringsaftrek). Verzeker u ervan dat uw aannemer op de hoogte is van deze bepalingen.

Wat moet u doen?

U kunt een verhoogde fiscale aftrek verkrijgen voor de investeringen die effectief betaald zijn tijdens het belastbaar tijdperk.

U moet dus (of uw boekhouder):

- in uw belastingaangifte (aanslagjaar 2016), die u zult ontvangen in de loop van het eerste semester van dat jaar, de uitgaven betaald in 2015 vermelden
- een formulier invullen «Investeringsaftrek».

De volgende jaren dient u voor nieuwe investeringen op dezelfde manier te werk te gaan.

U moet volgende documenten ter beschikking houden van de FOD Financiën:

- de facturen van de investeringen.
- het betalingsbewijs van de bedragen die op de facturen vermeld staan.
- de verklaring van de aannemer op de factuur (of op een bijlage) die de kwaliteit van het materiaal garandeert.
- voor de **alarmsystemen** en de volgsystemen, het bewijs van een geschreven overeenkomst met een goedgekeurde alarmcentrale.
- voor de camerasystemen, het attest dat bewijst dat het systeem werd aangegeven bij de Commissie ter Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.

3.5.2 Aftrek van de beroepskosten tot 120%

De kosten betreffende het leveren van bepaalde diensten inzake beveiliging zijn aftrekbaar, als beroepskosten, tot 120% (in plaats van 100%).

Deze aftrek wordt uitgevoerd voor het jaar waarin deze kosten werden gemaakt of gedragen.

Voorbeeld

Het alarmsysteem van Eric, handelaar, is aangesloten op een vergunde alarmcentrale. De abonnementskosten van € 1000, betaald in 2015, zijn aftrekbaar (als beroepskosten) tot 120% van de winst die Eric in 2015 heeft gemaakt.

Het bedrag van de aftrek bedraagt $1000 \times 120\% = € 1200$.

Dit bedrag wordt bij de beroepskosten van Eric gerekend en wordt in mindering gebracht van zijn brutowinst.

Diensten die recht geven op een fiscale aftrek tot 120%

- abonnementskosten voor de aansluiting op een vergunde alarmcentrale;
- kosten voor het beroep doen op een vergunde bewakingsonderneming voor beveiligd transport (ophalen van plofkoffers);
- kosten voor het gezamenlijk beroep doen op een vergunde bewakingsonderneming door een groep ondernemingen (consortiumbewaking)

Wat moet u doen?

U kunt een verhoogde fiscale aftrek verkrijgen voor de kosten die effectief betaald zijn tijdens het belastbaar tijdperk. U zult dus, onder uw beroepskosten, 120 % van de uitgaven betaald in 2015 betreffende deze diensten, moeten vermelden in uw belastingaangifte (aangifte 2015), die u zult ontvangen in de loop van het eerste semester van 2016.

Voorbeeld attesten

In bijlage kan u vier voorbeelden van verklaringen terugvinden voor investeringen die zijn voorzien in het kader van deze belastingvermindering. Het betreft het attest alarmsysteem, attest camera, attest diefstal geld / waardepapieren en tot slot attest toegang - vlucht.

Elke verklaring bevat op duidelijke en volledige wijze de wettelijke voorschriften, al naargelang het type van uitgevoerde beveiliging, die hetzij rechtstreeks op de factuur moeten worden vermeld, hetzij in een bijlage bij de factuur gevoegd worden (en dus ter beschikking worden gehouden van de FOD Financiën).

De attesten op deze pagina zijn **voorbeelden** die als bijlage bij de factuur **kunnen** worden gevoegd voor zover deze worden ingevuld en ondertekend door de aannemer die de werken heeft uitgevoerd.

Opgelet: met betrekking tot de installatie van een alarmsysteem, moet de aannemer eveneens een beveiligingsonderneming zijn, erkend door de FOD Binnenlandse Zaken.



Om te weten of de aannemer die de werken komt uitvoeren voldoet zodat u kan genieten van fiscale aftrek, kan u zich informeren bij FOD Financiën op het nummer **02 572 57 57** op werkdagen van 8 tot 17 uur.

Wettelijke regelgeving:

Investeringsaftrek in beveiliging : De lijst met mogelijke investeringen op vlak van beveiliging alsook de hierop betrekking hebbende kwaliteitsvoorwaarden, worden opgenomen in het koninklijk besluit van 17 augustus 2007 tot wijziging van het KB/WIB 92 inzake de investeringsaftrek (Belgisch Staatsblad, 30.08.2007).

Aftrek van de beroepskosten tot 120 %: Art. 54: In het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 wordt een artikel 64ter ingevoegd.

SCENARIO 2:	bij het openen en het afsluiten
Tijdstip:	's morgens en 's avonds

Dit tweede scenario is er niet zomaar gekomen. Politie-statistieken hebben namelijk aangetoond dat het tijdstip waarop uw apotheek opent of sluit, het meest kritiek is voor bepaalde diefstallen of geweldplegingen. Daarom willen wij u bepaalde maatregelen meegeven die de daders van geweldplegingen of diefstallen zouden kunnen ontmoedigen.

Uiteraard zijn veel van de in scenario 1 genoemde maatregelen ook hier van toepassing, maar we sommen hier een aantal maatregelen op die specifiek zijn voor dit scenario.

1) Organisatorische maatregelen

1.1: Aanwezigheden

Er werd vastgesteld dat dieven en agressoren vaak proberen samen met u binnen te dringen op het moment dat u uw apotheek opent of sluit. Als u met meerdere personen werkt, kan het interessant zijn om bepaalde signalen af te spreken die aangeven 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 in de mate van het mogelijk de apotheek met twee personen te openen of te sluiten. Doe voor het afsluiten een controleronde. Let dan extra op ruimtes met waardevol materiaal. Kijk extra naar buiten wanneer u de apotheek afsluit. Heb hierbij aandacht voor factoren die het zicht belemmeren zoals containers, panelen, geparkeerde voertuigen, werken in de omgeving.

1.2: Toegangshekken

Heeft uw apotheek een toegangshekken? Sluit het dan. Het is een extra obstakel voor inbrekers, en het brengt hen misschien op andere gedachten.

1.3: 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.

1.4: Naar de bank

Breng uw opbrengsten op regelmatige tijdstippen (maar niet altijd op hetzelfde tijdstip van de dag!) naar de bank. Schakel eventueel een vertrouwenspersoon in om het geld op een ander tijdstip weg te brengen, of vraag aan uw bank om zelf het geld op te halen. Zorg voor zo weinig mogelijk routine. Overvallers kijken welke gedragspatronen hun slachtoffer heeft. Deponeert u uw geld in de nachtkluis of de bank? Doe dat dan met zijn tweeën: één persoon observeert de omgeving, terwijl de andere het geld stort. Hou hierbij echter wel rekening met de wetgeving omtrent private beveiliging. Die stelt o.a. dat geldtransporten met een veiligheidsobservatie door een tweede persoon of van meer dan €

30.000, of geldtransporten die op regelmatig terugkerende tijdstippen gebeuren uitgevoerd door eigen personeel, verboden zijn, tenzij men voorafgaandelijk een vergunning heeft bekomen van de minister van Binnenlandse Zaken voor de organisatie van een interne bewakingsdienst. Hoewel de wet zich niet meteen naar de kleinere handelszaken richt, dient u zich te vergewissen dat u niet in overtreding handelt met deze wetgeving.

1.5: Geen grote coupures

Verricht zo weinig mogelijk geldwisselingen van grotere coupures. Het meest evidente objectieve criterium op grond waarvan een eventuele weigering van bepaalde coupures gewettigd kan geschieden, is de afbreuk aan het beginsel van evenredigheid. Wat de grote coupures betreft (€ 500 of 200) zal een verkoper van een onevenredigheid mogen uitgaan wanneer het te betalen bedrag minder dan 50 procent van de waarde van de gebruikte coupure bedraagt. Dus u kunt biljetten van 200 of 500 euro weigeren, op voorwaarde dat de patiënt minder moet betalen dan respectievelijk 100 of 250 euro. Buiten de onevenredigheid tussen de waarde van de aangeboden coupure en deze van het betalen bedrag, kunnen andere factoren in aanmerking worden genomen om de geldigheid te beoordelen van een weigering. Vooral de gemiddelde waarde van de producten, evenals de gemiddelde waarde van het bedrag van aankopen die gewoonlijk contant betaald worden bij deze verkoper, zijn belangrijke criteria. Deze criteria laten immers toe het volume aan kasgeld te bepalen dat de verkoper normaliter dient aan te houden. Een verkoper die binnen de perken van de voormelde criteria blijft is tot geen voorafgaande informatie gehouden.

Een ander criterium dat een eventuele weigering kan rechtvaardigen, is een uitzonderlijke of tijdelijke veiligheidsreden, zoals bijvoorbeeld een of meerdere overvallen of diefstallen bij een verkoper of in de naaste omgeving. In dergelijk geval dient de verkoper wel voorafgaand zijn cliënteel te verwittigen. U moet deze weigering schriftelijk motiveren en ophangen op een zichtbare plaats aan de ingang van de winkel zowel als aan de kassa.

2) Bouwkundige maatregelen

Hier gelden dezelfde bouwkundige maatregelen als bij scenario 1.

3) Elektronische maatregelen

Hier gelden dezelfde elektronische maatregelen als bij scenario 1.

SCENARIO 3:	wachtdienst
Tijdstip:	's avonds en in het weekend

Ook hier terug dezelfde opmerking als bij scenario 2 : de maatregelen uit scenario 1 en 2 hebben ook hier hun belang, we beperken ons hier echter tot de specifieke maatregelen voor dit scenario.

1) Organisatorische maatregelen

1.1: Centraal oproepnummer

Sinds januari 2015 heeft APB in samenwerking met de lokale beroepsverenigingen, binnen de vzw Geowacht, een hervorming doorgevoerd om de wachtdiensten te uniformiseren, centraliseren en te vereenvoudigen. Deze hervorming zorgt niet alleen voor een betere toegankelijkheid tot de zorg voor de patiënt, maar is ook gericht op een aanzienlijke verbetering van de veiligheid van de apothekers gedurende de wachtdienst 's nachts.

In de praktijk kunnen de wachtdiensten van zowat 5000 apotheken georganiseerd en gecentraliseerd worden door een nieuw technologisch platform, dat gefinancierd wordt door de apothekers via de vzw.

Patiënten kunnen dankzij dit platform de wachtdiensten op elk moment van de dag raadplegen. Tussen 9 uur 's ochtends en 22 uur 's avonds kan de patiënt de wachtdiensten consulteren op de website www.apotheek.be, waar ook mobiele webapplicaties te downloaden zijn (meer dan 1,5 miljoen zoekopdrachten per jaar).

Een nationaal *call center* met een uniek oproepnummer **0903/99 000*** voor heel België, is **24 uur op 24 en 7 dagen op 7 beschikbaar. Voor de patiënten is een oproep naar dit nummer verplicht tussen 22 uur 's avonds en 9 uur 's ochtends.** Deze laatste maatregel spoort mogelijke problemen op en omvat elementen om potentiële agressors af te schrikken.

*Een oproep naar het nummer 0903/99 000 is momenteel betalend en kost 1,5 euro per minuut. Dankzij deze kost kan het *call center* zichzelf financieren. Opgelet, deze kostprijs dient bij elke publicatie (in een lokale krant, op een website, enz.) van het oproepnummer vermeld te worden.

1.2: De lokale politie/bewakingsfirma

Als u zich onveilig voelt tijdens de wachtdiensten, kunt u aan de politie vragen om een patrouille te laten passeren langs uw apotheek tijdens de wachtdiensten. Deze mogelijkheid hangt ook af van een beslissing van de politiezone.

Om de politie vertrouwd te maken met deze problematiek, raden wij u aan om bij elke dreiging of agressie een aangifte te doen. Zo zal de politie beter geïnformeerd zijn over de feiten waarmee de apothekers worden geconfronteerd.

1.3: “Binnenglippen” tijdens de wachtdienst

Tijdens de wachtdienst bent u soms makkelijk geneigd om patiënten die u goed kent binnen te laten in plaats van hen te helpen via een “doorgeefluik” of kluis. We raden dit af vanuit veiligheidsoverwegingen: veel incidenten tijdens de wachtdienst doen zich voor op zo'n moment, wanneer iemand binnenglijpt terwijl u die vertrouwde patiënt naar buiten laat.

2) Bouwkundige maatregelen

2.1: De “doorgeefluiken”

Door deze systemen is er geen rechtstreeks contact meer tussen de patiënt en de apotheker. Dit systeem heeft haar nut al bewezen, vooral tijdens de wachtdiensten. Met dit systeem kunnen er medicijnen en geld worden uitgewisseld, zonder dat de patiënt en de apotheker fysiek met elkaar in contact komen. Voor de apotheker is dit systeem heel geruststellend. Er bestaan ook systemen waarbij het elektronisch betalen geïntegreerd is.

3) Elektronische maatregelen

Hier gelden dezelfde elektronische maatregelen als bij scenario 1 en 2.

3.1: 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.

SCENARIO 4:	afwezigheden
Tijdstip:	vakantie, 's avonds, weekend

Ook hier terug dezelfde opmerking als bij scenario 2: de maatregelen uit scenario 1, 2 en 3 hebben ook hier hun belang, we beperken ons hier echter tot de specifieke maatregelen voor dit scenario.

1) Organisatorische maatregelen

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'.

De AD Veiligheid en Preventie (FOD Binnenlandse Zaken) ontwikkelde een checklist met handige tips om inbraak te voorkomen, als u een tijdje afwezig bent (zie bijlagen).

2) Bouwkundige maatregelen

Hier gelden dezelfde bouwkundige maatregelen als bij scenario 1, 2 en 3.

3) Elektronische maatregelen

Hier gelden dezelfde elektronische maatregelen als bij scenario 1, 2 en 3.

DEEL II : WAT NA EEN EVENTUEEL INCIDENT?

1) Wat te doen in het geval van :

Agressie:

- Probeer het signalement van de dader(s) te onthouden. Geef dit, samen met een korte beschrijving van de feiten, door aan de politie;
- Vraag getuigen te blijven, of noteer hun identiteitsgegevens;

Neem alle mogelijke maatregelen om medische, morele en psychologische hulp te kunnen verlenen aan patiënten en medewerkers, mochten ze dit nodig hebben.

Inbraak:

Indien u vaststelt dat er werd ingebroken, ga dan niet binnen maar verwittig de politie, laat alles onaangeroerd en wacht op hun komst.

Neem achteraf de nodige voorzorgsmaatregelen om een tweede inbraak te vermijden. Het is immers zo dat een zaak waar reeds werd ingebroken een groter risico loopt om een tweede keer ongewenst bezoek te krijgen dan een andere zaak.

Overval:

- Bel direct 112 voor hulp;
- Raak niets aan, zeker geen voorwerpen die door de dader(s) werden aangeraakt;
- Sluit de deuren van het lokaal zodat de zaak niet kan betreden worden door onbevoegden;
- Probeer het signalement van de dader(s) te onthouden. Geef dit, samen met een korte beschrijving van de feiten, door aan de politie;
- Vraag getuigen te blijven, of noteer hun identiteitsgegevens;

Neem alle mogelijke maatregelen om medische, morele en psychologische hulp te kunnen verlenen aan patiënten en medewerkers, mochten ze dit nodig hebben.

Geef liever ook geen info door aan de pers, zoals bijvoorbeeld de omvang van de buit. U kan immers anderen op slechte gedachten brengen...

Winkeldiefstal:

Mocht u toch nog slachtoffer van winkeldiefstal worden, neem dan volgende raadgevingen in acht:

- Zorg ervoor dat u op voorhand beschikt over een afhandelingsprocedure;
- Spreek de verdachte patiënt aan met meerdere personen;

- U mag de patiënt vragen of hij niet vergeten is het artikel te betalen. U kan hem ook vragen het artikel vrijwillig terug te geven;
- Tracht een vrijwillige medewerking te bekomen. Blijf kalm. Doe aan agressiebeheersing;
- Verwittig de politie!

Doe van elk misdrijf aangifte bij de politie. Zo weten zij beter welke problemen er heersen, en kunnen eventuele maatregelen ondernemen.

Via de website www.police-on-web.be kunt u eventueel on-line een aangifte doen bij de politie van winkeldiefstal. Dit elektronisch loket laat u toe om bepaalde klachten te registreren zonder via het politiekantoor langs te gaan. De klachten kunnen 7d/7 en 24u/24 via uw computer gebeuren wat u een aanzienlijke tijds winst oplevert.

2) Wat met de opvolging door politie en justitie?

Iets waar iedereen wel eens vragen bij heeft, is wat er gebeurt nadat u een melding maakt bij de politie. Stel, er werd een winkeldiefstal gepleegd (of erger, een overval), maar wat gebeurt er nu met mijn aangifte? Wat zijn de volgende stappen die ondernomen zullen worden door politie en gerecht? Om u hier wat meer vertrouwd mee te maken, somden wij de verschillende mogelijkheden voor u op:

Na een strafbaar feit, zoals een winkeldiefstal, stellen de politiediensten een proces-verbaal op. Dit kan in drie vormen.

1. Het vereenvoudigd proces-verbaal (VPV): een zeer beknopt proces-verbaal, dat in principe niet naar de procureur des Konings wordt gezonden. De politiedienst bewaart het uitsluitend op een elektronische drager. Een keer per maand gaat een listing van VPV's naar de procureur des Konings.
2. Het ambtshalve politieel onderzoek (APO): bepaalde strafbare feiten worden op de gebruikelijke wijze in een proces verbaal opgenomen. De politiediensten onderzoeken ze ambtshalve verder. Zij zenden na verloop van tijd een afgewerkt dossier naar de procureur des Konings, die een eindbeslissing neemt in het dossier.
3. Het gewoon proces-verbaal (PV): het proces-verbaal wordt volgens de gebruikelijke werkwijze opgesteld en naar het parket gezonden, overeenkomstig de richtlijnen van de procureur des Konings.

Is er geen verdachte? Dan kan de politie een VPV opmaken. Is er wel een verdachte? Dan stelt de politie altijd een APO of een gewoon PV op.

U geeft een winkeldiefstal aan. En wat dan? De politie zal u verhoren. Daarna ontvangt u een attest van klachtneerlegging. Bewaar dit attest zorgvuldig. Het bevat praktische informatie die u nodig hebt in het verdere verloop van de procedure of voor de verzekering.

Betrapt u iemand op heterdaad? Dan kan de politie de verdachte gedurende maximaal 24 uur opsluiten. Binnen die termijn van 24 uur neemt de politie contact op met de procureur des Konings en maakt ze het PV aan hem over. De procureur beslist wat er gebeurt met de winkeldiefstal.

- Ofwel neemt de procureur des Konings de leiding van het onderzoek. Dat is dan een opsporingsonderzoek.
- Ofwel schakelt de procureur des Konings een onderzoeksrechter in, met het oog op meer ingrijpende onderzoeksmaatregelen, zoals een huiszoeking. Dat is een gerechtelijk onderzoek.

Op basis van de resultaten van het onderzoek, kan de procureur des Konings verschillende beslissingen nemen:

- De procureur des Konings vindt dat er onvoldoende bezwaren voor vervolging zijn. Hij klasseert de zaak zonder gevolg. Dit betekent dat hij voorlopig geen vervolging instelt tegen de verdachte. Als er nieuwe elementen opduiken, kan de procureur de zaak heropenen.
- De procureur des Konings vindt dat er voldoende bezwaren zijn. Hij gaat na wat de meest geschikte reactie is. De procureur des Konings beschikt over de volgende mogelijkheden:
 - o **Gemeentelijke administratieve sanctie:** Elke gemeenteraad kan onder bepaalde voorwaarden administratieve geldboetes opleggen, die kunnen oplopen tot maximaal 250 euro. Bestaat er zo'n reglement in uw gemeente? Dan kan de procureur des Konings beslissen om de verdachte niet voor de strafrechtbank te brengen. De ambtenaar die door de gemeenteraad is aangewezen legt de verdachte dan een administratieve geldboete op.
 - o **Minnelijke schikking:** De procureur des Konings kan verdachten van een misdrijf voorstellen om een geldsom te betalen en eventueel afstand te doen van bepaalde goederen. Hij houdt dan ook rekening met uw schade en of die al dan niet vergoed is. Gaat de verdachte in op het voorstel tot minnelijke schikking? Als hij de voorgestelde som betaalt en uw schade vergoedt, wordt hij niet vervolgd. Betaalt hij de geldsom niet? Dan brengt de procureur des Konings de verdachte voor de strafrechtbank.
 - o **Bemiddeling in strafzaken:** Deze procedure geeft de procureur de mogelijkheid om de dader van de winkeldiefstal op te roepen en met hem voorwaarden af te spreken zoals behandeling, dienstverlening of vorming. Hij kan aan de verdachte vragen om de schade volledig te herstellen en daarvan ook het bewijs te leveren. In deze procedure kunt u opgeroepen worden om de schadevergoeding mee te bepalen. Daarom zijn uw instemming en uw medewerking voor deze procedure noodzakelijk. Voldeed de dader aan de voorwaarden? Dan wordt hij niet voor de strafrechtbank gebracht.
 - o **Strafrechtbank:** Meent de procureur des Konings dat bovenstaande alternatieve maatregelen niet geschikt zijn? Dan kan hij de verdachte rechtstreeks dagvaarden om voor de strafrechtbank te verschijnen. Voor kleine misdrijven beschikt de procureur des Konings over het zogenoemde snelrecht, om de aangehouden dader binnen een korte termijn voor de strafrechtbank te brengen. Daders van winkeldiefstal vallen ook onder deze snellere procedure.
 - o **Gerechtelijk onderzoek:** De procureur des Konings kan ook besluiten dat er meer ingrijpende maatregelen nodig zijn. Heeft de verdachte bijvoorbeeld een strafrechtelijk verleden? Of werkte hij in bendeverband? Dan vordert de procureur een gerechtelijk onderzoek bij de onderzoeksrechter. Werd de dader opgesloten? Dan moet hij binnen 24 uur worden voorgeleid voor een onderzoeksrechter. Tot het einde van het gerechtelijk onderzoek kan de dader ofwel aangehouden blijven, ofwel vrijgelaten worden onder bepaalde voorwaarden of tegen betaling van een borgsom. Na het gerechtelijk onderzoek beslist een onderzoeksgerecht over het vervolg van de zaak: buitenvervolginstelling of een verwijzing naar de bevoegde rechtbank.

De procureur des Konings of het onderzoeksgerecht kunnen de dader dus naar de strafrechtbank verwijzen. Is de dader schuldig volgens de rechtbank?

Dan spreekt ze een straf of een maatregel uit. U kunt zich tijdens de procedure burgerlijke partij stellen en een schadevergoeding vragen. Acht de rechtbank de feiten niet bewezen? Dan spreekt ze de dader vrij.

DEEL III : BIJLAGEN

1. Pictogram camerabewaking

[pictogram camerabewaking.JPG](#)

2. Attest alarmsysteem

[Attest fiscale aftrek alarmsysteem.pdf](#)

3. Attest camera

[ATTEST ALARMSYSTEEM](#)

4. Attest diefstal geld / waardepapieren

[Attest fiscale aftrek - diefstal geld waardepapieren.pdf](#)

5. Attest toegang-vlucht

[Attest fiscale aftrek - toegang vlucht.pdf](#)

6. Checklist voor als u een tijdje afwezig bent

[Check-List vertrek](#)