



## Handreiking gedragscode veilig in de taxi

### *Inleiding*

Een taxibedrijf is een dienstverlenende organisatie. Goed contact met opdrachtgevers, klanten en hun omgeving is een voorwaarde om op een prettige en veilige manier de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. De meeste werknemers zijn het gezicht van het bedrijf "naar buiten" toe. Het is van belang dat zij weten hoe het bedrijf zich wil presenteren. Daarom is het een goede zaak om met elkaar afspraken te maken over de invulling van de dienstverlening en wat dit vraagt voor het uitvoeren van het werk. Leg de afspraken vast en zorg dat ze bekend zijn voor medewerkers, opdrachtgevers, passagiers en hun omgeving. Het geeft medewerkers houvast en een basis van veiligheid.

Deze *handreiking gedragscode 'veilig in de taxi'* geeft u handvatten om tot dergelijke afspraken te komen. U heeft waarschijnlijk al omgangsregels met uw personeel afgesproken, zoals kledingcodes. Deze handreiking geeft u praktische suggesties hoe u deze omgangsregels kunt aanvullen met afspraken gericht op het voorkomen van agressie en geweld in de omgang met klanten.

Binnen het personenvervoer zijn verschillende vormen van vervoer te onderscheiden. Voorbeelden zijn straattaxi en contractvervoer. Per doelgroep verschilt de vormen van contractvervoer.

Bij straattaxivervoer zijn de contacten veelal één op één tussen chauffeur en passagier. Bij contractvervoer zijn, afhankelijk van de doelgroep, vaak meerdere partijen betrokken. Dat kunnen zijn de opdrachtgever (bijvoorbeeld de gemeente, zorgverzekeraar), de passagier, ouders en/of verzorgers, partners, begeleider(s) van de passagier en scholen. De chauffeur heeft in zijn dagelijkse werk contact met de passagier en zijn omgeving. Dat geldt ook voor telefonisten/centralisten. Daarnaast is er contact met de opdrachtgevers.

Bij het maken van afspraken (gedragscode) is het gewenst om hiermee rekening te houden. Wanneer een gedragscode onderscheid maakt naar werknemers (chauffeurs, centralisten) is het van belang dat deze op elkaar zijn afgestemd. Zo kan men vertrouwen op een eenduidige presentatie "naar buiten".

### *Een gedragscode opstellen voor uw bedrijf*

In een gedragscode stelt u regels op voor het contact tussen uw bedrijf en klanten. De gedragscode kan onderstaande onderdelen bevatten. Het kan zijn dat sommige onderdelen al behandeld worden in de omgangsregels die u in uw bedrijf heeft.

#### **1. Wat mag de klant van u verwachten?**

Bij dit onderdeel gaat het over de opstelling en het gedrag, die de klant van alle medewerkers en het bedrijf in zijn geheel kan verwachten. Dit zijn dus de *interne regels*, zoals u die gezamenlijk opstelt.

#### **Postadres**

Postbus 154  
4100 AD Culemborg

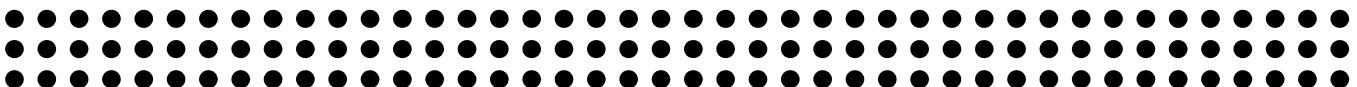
#### **Bezoekadres**

Boschweg 2  
4105 DL Culemborg

T 0345 478 473  
F 0345 478 480

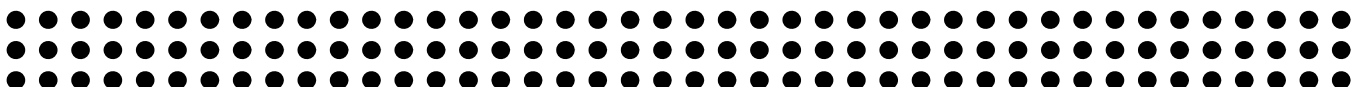
#### **Stichting Sociaal Fonds Taxi**

info@sociaalfondstaxi.nl  
www.sociaalfondstaxi.nl



Hier gaat het om zaken zoals:

- 1) *'wij behandelen de klant met respect. Ook bij meningsverschillen blijven wij kalm en correct.'*  
(bespreekpunten: wat verstaat u hier onder? Denk aan: aanspreken met u, fatsoenlijk taalgebruik, beleefd zijn, niet eten of drinken tijdens de rit, muziek zacht of uitzetten als klant de auto instapt)
- 2) *'wij geven de klant alle benodigde informatie om het vervoer goed te laten verlopen en zorgen er voor dat we afspraken nakomen.'*  
(bespreekpunten: om welke informatie gaat het? Denk aan: wachttijd / aankomst en vertrek tijden, aanwijzingen voor het plaatsen van bagage, het tarief, vertraging bij files en omleidingen)
- 3) *'wij helpen de klant waar nodig en conform de afspraken met de opdrachtgever.'*  
(bespreekpunten: wat mag de klant verwachten, waarbij help je wel of niet? Denk aan: het verplaatsen of aangeven van bagage, plaats nemen op de zitplaats als iemand moeilijk ter been is, hulp aan kinderen)
- 4) *'wij accepteren geen agressief gedrag van klanten / opdrachtgevers t. Wij schakelen de politie in als dit nodig is. Hierover zijn intern en met de politie afspraken gemaakt.'*  
(bespreekpunten: wanneer is gedrag onacceptabel? Denk aan: schreeuwen, dreigen, beledigen, handtastelijk worden e.d. Wat is de werkwijze als klanten / opdrachtgevers zich agressief gedragen? Wie (chauffeur of centralist/planner schakelt wanneer en in welke situatie de politie in? Welke afspraken zijn er nodig met de politie en wie maakt deze afspraken?)
- 5) *'wij behouden ons het recht voor klanten te weigeren, bijvoorbeeld als zij de aanwijzingen van de chauffeur niet opvolgen, als zij zich agressief, onheus of dreigend gedragen of onder invloed zijn van drank of drugs.'*  
(bespreekpunten: hoe gaan we hiermee om? Is het een beslissing van de chauffeur zelf of is er eerst contact met de centrale voordat een klant kan worden geweigerd? Hoe melden we dit aan de klant? Wie moet het binnen het bedrijf weten, als de chauffeur klanten weigert? Houdt het bedrijf een 'zwarte lijst' bij met klanten die niet meer mee mogen?
- 6) *'wij hebben duidelijke interne afspraken hoe we de veiligheid van chauffeurs en passagiers waarborgen'*  
(bespreekpunten: hoe zorgen we dat de taxi's vrij zijn van voorwerpen die als steek- of slagwapen kunnen worden gebruikt? Hoe garanderen de veiligheid van chauffeurs die naar afgelegen plekken rijden? Kan de chauffeur de deuren altijd openen in bedreigende situaties? Waar ligt het geld in de auto? Hoeveel geld mag er maximaal aan boord zijn? Hoe vindt afstorten plaats en hoe vaak? Accepteren we contant geld of is pinnen bij grote bedragen noodzakelijk? Welke interne afspraken zijn er nodig voor het contact tussen centralisten en chauffeurs bij incidenten, zoals: wie doet wat, hoe wordt alarm gegeven, hoe houden we contact gehouden, wie schakelt politie en/of ambulance in?)
- 7) *'wij registreren alle incidenten met agressie en geweld van klanten. Strafbare feiten geven wij altijd bij de politie aan en schade wordt verhaald.'*  
(bespreekpunten: welke incidenten registreren we wel en niet? Wie zorgt hier voor en binnen welke termijn nadat het incident zich heeft voorgedaan? Wie zorgt voor aangifte van



strafbare feiten en het verhalen van de schade? Welke informatie moeten medewerkers verzamelen om aangifte te kunnen doen?)

- 8) *'klanten kunnen altijd eventuele klachten over het vervoer of de omgang met een medewerker melden bij ..... Elke medewerker geeft de passagier, die hier om vraagt, altijd deze informatie.'*  
(bespreekpunten: wie verzamelt en behandelt klachten van klanten? Hoe waarborgen we geheimhouding (niet iedereen gaat dit aan), zorgvuldigheid (incl. uitleg en verweer van medewerker) en snelheid van afhandeling.

## **2. Welke regels gelden voor passagiers en hun omgeving bij vervoer door uw bedrijf?**

Wat u verwacht van de klant is afgeleid van uw interne regels voor uw bedrijf en medewerkers, zoals hierboven afgesproken.

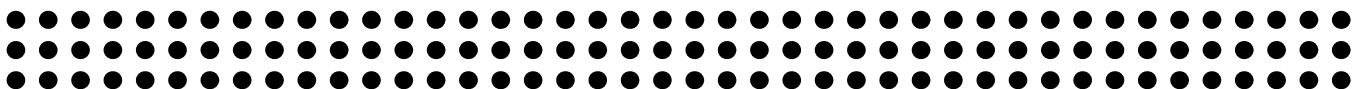
Dit zijn de 'huisregels' voor uw klant zoals:

- 'wij behandelen onze klanten en hun omgeving met respect en stellen ons behulpzaam op. Wij verwachten dit ook van onze klanten.'
- 'de klant biedt onze medewerkers alle benodigde informatie en hulp zodat wij het vervoer goed kunnen laten verlopen'
- 'agressief gedrag tegen onze medewerkers en vernieling van onze eigendommen tolereren wij niet. Indien nodig schakelen wij de politie in. Wij doen altijd aangifte van strafbare feiten en verhalen eventuele schade.'
- 'wij behouden ons het recht voor om klanten te weigeren, bijvoorbeeld als zij de aanwijzingen van de chauffeur niet opvolgen, als zij zich (al dan niet onder invloed) agressief, onheus of dreigend gedragen.'
- 'wij doen ons uiterste best om uw vervoer zo goed mogelijk te verzorgen. Mocht u desondanks niet tevreden zijn dan kunt u een eventuele klacht indienen bij .....'

Bespreek met de medewerkers of dit de punten zijn die voor uw organisatie gelden. Check of deze dekkend zijn voor alle vormen van vervoer.

### Aandachtspunten:

- Betrek medewerkers bij het opstellen van de gedragscode. Niet alleen is de inbreng van de mensen, die in de praktijk met de klanten werken, essentieel om tot een goede, werkbare code te komen. Ook gaat de gedragscode dan pas leven: medewerkers zullen het meer ook als iets 'van ons' ervaren als zij betrokken zijn geweest bij het opstellen.
- Formuleer gedragsregels zo positief mogelijk. Dus niet: 'respectloos gedrag wordt niet door ons getolereerd', maar 'wij benaderen onze passagiers met respect, en verwachten dit ook van u'.



- Een gedragscode is om nageleefd te worden. Dat betekent dat iedereen moet weten wat er in staat. Schrijf de belangrijkste punten kort en bondig op. Zorg dat alle medewerkers deze krijgen.
- Bespreek de gedragsregels ook met nieuwe medewerkers.
- Zet ook voor klanten de belangrijkste afspraken op papier (of op een sticker) en plaats dergelijke 'huisregels' goed zichtbaar in elke auto. De chauffeur kan daar op wijzen, als dat nodig is.'

