

# Gedragscode 'Lastige situaties in de taxi'

## *Professioneel omgaan met passagiers binnen het contractvervoer*

1. Behandel uw passagiers met respect en waardigheid, dus gelijkwaardig en als **volwaardige personen**. Precies zoals u zelf behandeld wilt worden.
2. Iedereen moet zich bij u in de taxi veilig en op zijn gemak voelen. Dit heeft te maken met uw rijgedrag en hoe u met uw passagiers omgaat. Als het nodig is, spreekt u passagiers aan op hun ongewenste, onveilige of agressieve gedrag. Eventuele incidenten meldt u bij de centrale.
3. Bij het wegbrengen en ophalen van passagiers komt u uitsluitend in de ruimtes die met de opdrachtgever, zoals een zorginstantie, zijn afgesproken.
4. Als chauffeur van het contractvervoer, moet u soms passagiers helpen of bepaalde handelingen verrichten waarmee u dicht bij passagiers komt of hen aan moet raken. Hierdoor bevindt u zich in een kwetsbare positie. Soms kunnen handelingen worden ervaren als ongewenst gedrag, (**seksuele**) **intimidatie** of **machtsmisbruik**, terwijl u dit niet zo hebt bedoeld.
5. Realiseer u dat ook de passagiers zich in een kwetsbare positie bevinden. Zij zijn - deels – afhankelijk van de zorg van anderen. Als er tussen passagiers onderling sprake is van ongewenst gedrag of ongewenste omgangsvormen spreekt u de passagier(s) hierop aan. U meldt het incident bovendien aan de centrale.
6. Spreek correct en respectvol tegen passagiers. Gebruik geen grove taal, schuttingtaal, dubbelzinnige, **racistische**, **discriminerende** en **seksueel intimiderende** opmerkingen en accepteer dergelijke taal ook niet van/tussen passagiers. Realiseer u dat bepaalde uitspraken bij uw passagiers soms heel anders overkomen dan u ze hebt bedoeld.
7. Realiseer u dat bepaalde situaties en/of handelingen door de passagiers kunnen worden ervaren als (seksuele) intimidatie en kunnen leiden tot een klacht/aangifte van grensoverschrijdend, **ongewenst gedrag**.
8. Als het voor de uitvoering van uw taxirit noodzakelijk is om een passagier aan te raken, vraag dan hiervoor vooraf toestemming aan de passagier. Zeg tegen een passagier altijd wat u gaat doen en waarom. Pas na toestemming doet u dit. Raak een passagier nooit zo aan dat hij/zij dit als seksueel, **agressief** of **intimiderend** kan ervaren.
9. Praat in de taxi over neutrale onderwerpen en nooit over uw eigen privéleven. Stel ook geen vragen over het privéleven van uw passagiers. Dat kan anders worden opgevat dan u bedoelt. Voer in de taxi geen privételefoongesprekken. Geef nooit uw privételefoonnummer of uw e-mailadres aan een passagier. Bewaar een **professionele afstand**.
10. Geef geen materiële aandacht aan passagiers, zoals in de vorm van een cadeautje of snoep. U neemt zelf alleen een cadeau van een passagier aan, als dit gegeven wordt in het bijzijn van een contactpersoon van de passagier, zoals een ouder, verzorger, begeleider, leerkracht of verpleger.
11. Wanneer een passagier aandringt op **intimiteit**, seksualiteit of contact dat buiten het vervoer valt (ook via een e-mail, sms'je of telefoontje) zeg dan duidelijk dat u dit niet doet. Ga er verder niet op in. Maak van een dergelijk voorval melding bij de centrale.