

Protocol ‘Lastige situaties in de Taxi’

Professioneel omgaan met passagiers binnen het contractvervoer

1. Inleiding

Werken binnen de taxibranche betekent dagelijks contact met mensen. Van chauffeurs wordt verwacht dat zij de passagier veilig vervoeren, respectvol zijn, zich dienstbaar opstellen ten opzichte van de passagier en vriendelijk zijn. Dit bij elkaar maakt deel uit van een professionele beroepshouding. In het algemeen is het binnen het gehele taxivervoer belangrijk rekening te houden met cultuurverschillen, geloofsovertuigingen en niet-Nederlands sprekende passagiers. Enige achtergrondkennis op deze gebieden helpt de chauffeur om zich in te kunnen leven in zijn passagier. Door zijn eigen gedrag af te stemmen op de passagier kan de taxichauffeur eventuele verwarring of verkeerde interpretatie van zijn gedrag voorkomen.

Het is altijd belangrijk dat een chauffeur zich bewust is van zijn eigen gedrag en handelen, maar binnen bepaalde vormen van taxivervoer is dit extra van belang. Het gaat dan om contractvervoer waarbij een passagier kwetsbaar is of regelmatig afhankelijk is van hulp, omdat er bij de passagier sprake is van een beperking, ziekte of psychische stoornis. Voor het vervoer van deze doelgroep is het van belang dat een chauffeur weet welke passagiers hij vervoert en ook enige achtergrondkennis heeft over de beperkingen, ziektes of psychische stoornissen waar hij als chauffeur mee te maken heeft en/of krijgt. Een chauffeur heeft geen invloed op de beperking, ziekte of stoornis van een passagier. Achtergrondkennis hierover kan hem wel helpen in het begrijpen van bepaald gedrag van passagiers en hoe hij hiermee om kan gaan.

Toch kan het soms ingewikkelde of onvoorspelbare gedrag van passagiers bij een chauffeur voor verwarring zorgen, waardoor hij in bepaalde situaties niet goed meer weet wat hij moet doen. Ook kan het zo zijn dat er binnen het contractvervoer een groter beroep gedaan wordt op de behulpzaamheid van de chauffeur. Voor een chauffeur is het dan soms lastig om de grenzen te bepalen: tot hoe ver kun je gaan in behulpzaamheid? En wat doe je als een passagier een wel erg persoonlijk verhaal begint te vertellen? Het is daarom belangrijk om binnen het contractvervoer te werken met een heldere gedragscode, waarin duidelijk beschreven staat wat er van de chauffeur verwacht wordt.

Dit protocol hoort bij de gedragscode 'Lastige situaties in de taxi'. Het geeft een nadere toelichting bij de gedragscode. Daarnaast biedt het handreikingen voor chauffeurs, vervoersbedrijven en opdrachtgevers hoe zij bij bepaalde lastige situaties en omstandigheden professioneel kunnen handelen.

Voor de leesbaarheid wordt in dit protocol over 'hij' gesproken, hier kan echter ook 'zij' worden gelezen.

2. Begripsbepaling

In de gedragscode 'Lastige situaties in de taxi' en in dit protocol wordt verstaan onder:

Volwaardig persoon:

Iemand die als gelijke benaderd en behandeld wordt, ondanks een eventuele beperking, ziekte of psychische stoornis.

Machtsmisbruik:

Het gebruiken van de machtspositie om iets gedaan te krijgen van een ander of de ander iets te laten ondergaan. Voorbeelden waarbij een machtspositie kan worden ervaren zijn: macht op basis van leeftijd (volwassene - minderjarige), sekse (man - vrouw), postuur (fors - tener), aantal (groep - alleen) en beroep (chauffeur - passagier).

Intimidatie:

Iemand bang maken door hard te praten (schreeuwen), grove taal te gebruiken of door een lichamelijke houding aan te nemen (vuisten ballen, handen in de zij en zichzelf groot maken, zeer dicht bij de ander gaan staan, waardoor de ander zich niet durft te verweren en geen nee durft te zeggen).

Seksuele intimidatie:

Het intimideren op seksueel gebied: het ongewenst seksueel benaderen van de ander in de vorm van het aan de ander vragen om seksuele handelingen te verrichten, het geven van (non-)verbale hints met verwijzingen naar seksuele handelingen of seksueel getint gedrag (waaronder het ongevraagd verzenden of bewust zichtbaar voor anderen bekijken van seksueel getinte afbeeldingen of teksten).

Seksueel misbruik:

Elke vorm van seksueel gedrag of seksuele toenadering, in verbale, non-verbale of lichamelijke zin, opzettelijk of onopzettelijk, die door de persoon die het ondergaat als ongewenst of gedwongen wordt ervaren; en/of plaatsvindt binnen een ongelijke machtsverhouding; en/of andere handelingen of gedragingen van een soortgelijke aard als die strafbaar zijn gesteld in het Wetboek van Strafrecht.

Seksuele handelingen:

Onnodige aanrakingen (aan of in de nabijheid van borsten of geslachtsdelen), aanranding en verkrachting.

Racisme:

Onderscheid maken op grond van ras of huidskleur met het doel of gevolg dat de gelijkheid van de rechten van de mens en de vrijheid op economisch, sociaal of cultureel gebied niet worden nageleefd of worden aangetast.

Discriminatie:

Elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur met het doel of gevolg dat de gelijkheid van de rechten van de mens en de vrijheid op economisch, sociaal of cultureel gebied niet worden nageleefd of worden aangetast.

Ongewenst gedrag:

Alle vormen van gedrag die door een persoon als ongepast, hinderlijk, kwetsend of bedreigend worden ervaren, zoals (seksuele) intimidatie, pesten en agressie.

Agressie:

Het lichamenlijk of psychisch lastig vallen, bedreigen of aanvallen van de ander. Hieronder valt ook pesten.

Professionele afstand:

Contacten met passagiers gericht houden op het werk: het veilig en prettig vervoeren.

Intimiteit:

Het benaderen van de ander op een vertrouwelijke en intieme manier.

Vertrouwd persoon:

Voor alle chauffeurs binnen een vervoersbedrijf moet duidelijk zijn bij wie zij terecht kunnen wanneer zij in vertrouwen een lastige situatie willen bespreken. Deze vertrouwde persoon wordt aangewezen door de leidinggevende binnen het vervoersbedrijf en is getraind in het voeren van gesprekken over moeilijke onderwerpen. Dit kan een vertrouwenspersoon zijn, maar ook een mentor/coach verbonden aan het bedrijf, een collega met veel werkervaring of een maatschappelijk werker. De vertrouwde persoon luistert naar de chauffeur, is in staat de zwaarte van een situatie in te schatten, handelt met de informatie die hij ontvangt, begeleidt de chauffeur en schakelt eventueel gerichte deskundige hulp in (zoals een psycholoog, arts of slachtofferhulp).

3. Doel

Dit protocol biedt vervoersbedrijven handvatten om met de gedragscode 'Omgaan met lastige situaties in de taxi' aan de slag te gaan binnen de eigen organisatie. Het geeft een nadere toelichting bij de gedragscode en biedt praktische handreikingen voor chauffeurs en vervoersbedrijven hoe zij bij bepaalde lastige situaties en omstandigheden kunnen handelen. De samenwerking en afstemming met opdrachtgevers is hierbij van groot belang. Naast het bieden van handvatten is een ander doel van dit protocol dan ook om de communicatie tussen alle betrokkenen bij het vervoeren van een passagier binnen het contractvervoer te verbeteren.

4. Reikwijdte

Dit protocol met de gedragscode is bedoeld als handreiking voor de gehele taxibranche met in het bijzonder het contractvervoer.

5. Algemeen

Een grapje maken, een schouderklopje geven of een passagier helpen met het vastmaken van de gordel. Allemaal dagelijkse situaties voor een taxichauffeur. Toch kunnen zo op het oog onschuldige situaties door een ander als ongewenst worden ervaren. Zo kan een passagier zich ongemakkelijk voelen als een chauffeur de gordel vastmaakt of kan een chauffeur in verlegenheid worden gebracht als een passagier hem spontaan een kus geeft. Het is daarom belangrijk dat een chauffeur zich altijd bewust is van zijn eigen gedrag, hoe hij op passagiers kan overkomen, maar ook hoe hij op passagiers kan reageren. De relatie met een passagier is altijd beroepsmatig en mag niet worden verward met vriendschap of een andere sociale relatie. Het is ook van belang dat een chauffeur zich bewust is van het feit dat hij een voorbeeldfunctie heeft: hij zal zelf het gedrag moeten laten zien dat hij ook van zijn passagiers verwacht. Tegelijkertijd houdt dit in dat hij optreedt tegen onacceptabel gedrag van zijn passagiers.

In dit protocol worden in hoofdstuk 6 t/m 8 de volgende thema's kort toegelicht:

- > Seksuele intimidatie en seksueel misbruik
- > Agressie en intimidatie
- > Discriminatie en racisme

In hoofdstuk 9 volgt een helder stappenplan dat te volgen is wanneer chauffeurs en/of vervoersbedrijven te maken krijgen met de genoemde thema's. Het stappenplan beschrijft drie mogelijke situaties:

- > Situatie 1: tussen passagiers onderling
- > Situatie 2: van een passagier naar de chauffeur
- > Situatie 3: van de chauffeur naar de passagier

6. Seksuele intimidatie en seksueel misbruik

Het bewaren van een professionele afstand is vaak gemakkelijker gezegd dan gedaan. Want wanneer er met mensen wordt gewerkt, is persoonlijke en een meer warme vorm van aandacht vaak prettig. Zo kan een chauffeur gemakkelijk een arm om een passagier heen slaan om hem te troosten, zijn er passagiers die graag even een knuffel geven als ze de chauffeur zien of laat een chauffeur zich "vriend" of zelfs "oom" of "tante" noemen. De grens tussen goedbedoelde persoonlijke aandacht en ongewenst gedrag kan heel onduidelijk zijn. Aanrakingen, maar ook opmerkingen of grapjes kunnen als seksueel intimiderend opgevat worden. Het is daarom voor de chauffeur belangrijk dat hij zijn contacten met passagiers gericht houdt op het werk: het veilig en prettig vervoeren.

Seksueel misbruik lijkt een meer afgebakende definitie, maar ook hier kan ongemerkt sprake van zijn. Vooral omdat er een ongelijke machtsverhouding bestaat tussen de chauffeur en een passagier. De chauffeur wordt ervaren als "de baas" waardoor een passagier zich ondergeschikt kan voelen. Een seksueel getinte opmerking van een chauffeur valt hierdoor al onder seksueel misbruik. Het is belangrijk dat chauffeurs zich bewust zijn van deze machtsverhoudingen en dat zij dus te allen tijde een professionele afstand bewaren.

7. Agressie en intimidatie

Ook bij agressie en intimidatie spelen machtsverhoudingen een rol. Een tengere, vrouwelijke passagier kan zich bijvoorbeeld geïntimideerd voelen als ze opgehaald wordt door een mannelijke, forse chauffeur die met een harde stem praat. Aan deze eigenschappen kan de chauffeur op zich niets doen, maar hij kan zich er wel bewust van zijn dat dit een rol kan spelen bij hoe passagiers hem ervaren. Hij kan hierop inspelen door bijvoorbeeld rustig en zachter te praten. Verder is het belangrijk dat een chauffeur altijd probeert rustig te blijven. Ook al zijn er situaties die hem kunnen frustreren (lange files, drukte in het verkeer) of zijn er passagiers die zich agressief gedragen: door zelf rustig te blijven kan een chauffeur beter grip krijgen op dergelijke situaties. Verder heeft een chauffeur voor zijn passagiers ook een voorbeeldfunctie: laat zien hoe er in de taxi met elkaar wordt omgegaan. Grijp in wanneer passagiers gepest worden of wanneer er wordt gevloekt en gescholden. Behandel elkaar met respect en waardigheid.

8. Discriminatie en racisme

Respect en waardigheid zijn eveneens kernwaarden bij het tegengaan van discriminatie en racisme. Binnen het contractvervoer krijgen chauffeurs te maken met diverse passagiers die naast een beperking, ziekte of psychische stoornis ook verschillen in bijvoorbeeld geloof, huidskleur, geaardheid of nationaliteit. Iedereen is uniek en iedereen verdient een gelijke behandeling. Het is belangrijk dat de chauffeur zich bewust is van zijn taalgebruik, opmerkingen of grapjes. Hij zal zich steeds moeten realiseren dat bepaalde uitspraken bij passagiers soms anders kunnen overkomen dan hij ze heeft bedoeld.

9. Registratie van meldingen en klachten

Ieder vervoersbedrijf kan te maken krijgen met meldingen en/of klachten die betrekking hebben op de genoemde thema's: seksuele intimidatie, seksueel misbruik, agressie, intimidatie, discriminatie en racisme. Een goede klachtenprocedure is altijd van belang, maar juist bij gevoelige onderwerpen als deze, vraagt een gedegen en correcte registratie en verwerking van meldingen en klachten extra aandacht. Het wordt vervoersbedrijven geadviseerd de eigen registratie van meldingen en klachten en de afhandeling daarvan nader te controleren en eventueel aan te scherpen.

10. Stappenplan

Situatie 1: tussen passagiers onderling

De chauffeur krijgt te maken met seksuele intimidatie, seksueel misbruik, agressie, intimidatie, discriminatie of racisme door een passagier bij een medepassagier. De chauffeur handelt direct:

1. De chauffeur spreekt de zich misdragende passagier (= dader) aan op het gedrag. Hij geeft op rustige wijze en met een rustige toon aan dat dit gedrag niet geaccepteerd wordt en dat hij hiervan melding zal maken bij de centrale.
2. De chauffeur zet eventueel dader en slachtoffer uit elkaar.
3. De chauffeur spreekt het slachtoffer rustig toe en geeft aan dat het gedrag van de dader wordt gemeld zodat er eventueel verdere maatregelen kunnen worden genomen.
4. De chauffeur maakt melding van de situatie bij de centrale. Afhankelijk van de situatie doet hij dit tijdens of na de rit.
5. De centrale meldt de situatie bij de leidinggevende van de chauffeur. De leidinggevende neemt contact op met de contactpersonen van beide passagiers. Dit kunnen bijvoorbeeld ouders, verzorgers, begeleiders, leerkrachten of verplegers zijn.
6. De centrale meldt de situatie eveneens bij de vertrouwde perso(n)en van het bedrijf.
7. Voor de volgende rit waarin beide passagiers meerijden, zorgt de leidinggevende van de chauffeur dat de betrokken chauffeur nadere informatie heeft over de afloop van het incident. De leidinggevende verkrijgt deze informatie via de contactpersonen van de passagiers en geeft deze informatie ook door aan andere chauffeurs die met de bewuste passagiers te maken hebben/krijgen.

Situatie 2: van een passagier naar de chauffeur

De chauffeur voelt zich seksueel geïntimideerd door een passagier of ervaart agressie, intimidatie, discriminatie of racisme door een passagier. De chauffeur handelt direct:

1. De chauffeur spreekt de zich misdragende passagier aan op het gedrag. Hij benoemt het gedrag rustig en duidelijk en zegt dat hij niet van dit gedrag gediend is.
2. De chauffeur maakt melding van de situatie bij de centrale. Afhankelijk van de situatie doet hij dit tijdens of na de rit.
3. De centrale meldt de situatie bij de leidinggevende van de chauffeur. De leidinggevende neemt contact op met de contactpersoon van de passagier. Dit kan bijvoorbeeld een ouder, verzorger, begeleider, leerkracht of verpleger zijn.
4. De centrale meldt de situatie eveneens bij de vertrouwde perso(o)n(en) van het bedrijf.
5. Het is belangrijk om nadere afspraken te maken bij aanhoudend ongewenst gedrag van een passagier. De chauffeur kan deze afspraken maken samen met zijn leidinggevende of samen met een **vertrouwd persoon** van het vervoersbedrijf en de contactpersoon van de passagier.

Na een melding bij de centrale:

1. Diezelfde dag neemt de vertrouwde persoon van het vervoersbedrijf contact op met de betreffende chauffeur.
2. Samen spreken zij de situatie door. Dit kan telefonisch of zij maken hiervoor samen een afspraak. Dit hangt af van de ernst van de situatie en de behoefte van de chauffeur. De vertrouwde persoon maakt hier een inschatting van.
3. Tijdens dit gesprek bespreken zij wat er gebeurd is, wat de consequenties zijn en maken zij verdere afspraken:
 - > Wat doet de gebeurtenis met de chauffeur?
 - > Is het nodig om bij de politie melding doen van de situatie?
 - > Heeft de chauffeur behoefte aan gesprekken met een deskundige en/of vindt de vertrouwde persoon dit wenselijk?
 - > Is het nodig om de samenstelling van passagiers of de route van de rit aan te passen?
 - > Wanneer zal de chauffeur zijn rit weer gaan rijden?
4. Wanneer de chauffeur geen gebruik wenst te maken van nadere zorg door een deskundige, maar de vertrouwde persoon schat in dat dit wel nodig is, dan maakt de vertrouwde persoon hiervan melding bij de leidinggevende. Zij zullen vervolgens samen met de chauffeur de noodzaak van deskundige hulp bespreken.
5. Wanneer de chauffeur zijn rit weer heeft opgepakt, neemt de vertrouwde persoon diezelfde dag contact met de chauffeur op om na te bespreken hoe de rit is verlopen.
6. Afhankelijk van de ernst van de situatie en de behoefte van de chauffeur neemt de vertrouwde persoon nog enkele keren contact op. Bijvoorbeeld een week later en een maand later.

Situatie 3: van de chauffeur naar de passagier

Er is een klacht van een passagier wegens seksuele intimidatie, seksueel misbruik, agressie, intimidatie, discriminatie of racisme van de chauffeur en/of er is aangifte gedaan bij de politie. Het vervoersbedrijf neemt samen met de chauffeur de volgende stappen:

1. Het vervoersbedrijf koppelt een vertrouwd persoon aan de betreffende chauffeur, die samen met de chauffeur de volgende stappen doorloopt.
2. De vertrouwde persoon laat zich nader informeren over de klacht/aangifte door:
 - > de ouders/verzorgers/instelling/school
 - > het vervoersbedrijf
 - > de politie

3. Wanneer er een **klacht** is ingediend, begeleidt de vertrouwde persoon de chauffeur bij de verdere afwikkeling. Het vervoersbedrijf registreert de melding en alle vervolgstappen in het eigen registratiesysteem.
4. De vertrouwde persoon zoekt samen met de chauffeur en de contactpersoon van de passagier naar een oplossing. In sommige gevallen kan het betekenen dat er alsnog aangifte wordt gedaan. Na nader onderzoek kan echter ook blijken dat er sprake is van een onterecht gebleken of valse beschuldiging. In dat geval wordt de chauffeur volledig gerehabiliteerd en worden geregistreerde meldingen uit het eigen registratiesysteem verwijderd.
5. Wanneer er **aangifte** gedaan is bij de politie, begeleidt de leidinggevende van de chauffeur hem bij het vinden van een advocaat. Hangende het politieonderzoek en afhankelijk van de zwaarte van de aangifte, rijdt de betreffende chauffeur niet meer op het contractvervoer. Hij heeft geen contact met de betreffende passagier en/of zijn contactpersoon. Na afloop van het politie-onderzoek bepaalt het vervoersbedrijf of het verstandig is de chauffeur op ander vervoer te laten rijden, hem vervangende werkzaamheden aan te bieden of in het uiterste geval de chauffeur op non-actief te stellen. Dit geldt ook voor het geval de zaak wordt overgedragen aan het Openbaar Ministerie. Het kan vele maanden duren voordat een zaak is afgerond. Het is belangrijk dat de chauffeur, wanneer hij dit wenst, in die tijd begeleid wordt door de vertrouwde persoon.
6. Het vervoersbedrijf biedt de chauffeur nazorg. Zowel na afloop van een juridische procedure waarbij de chauffeur wordt vrijgesproken, als bij een valse beschuldiging.
7. Wanneer er sprake is van een veroordeling, heeft het vervoersbedrijf de verantwoordelijkheid om na te gaan of de chauffeur zijn werkzaamheden, na het voldoen van zijn straf, kan hervatten. Een chauffeur kan bijvoorbeeld op andersoortig vervoer werken of andere relevante werkzaamheden binnen het bedrijf uitvoeren. Het vervoersbedrijf doet dit in overleg met de chauffeur en de vertrouwde persoon. Het is belangrijk dat overleggen en afspraken goed worden vastgelegd in heldere verslagen, dit in verband met vervolgstappen.
8. Indien het vervoersbedrijf geen mogelijkheden ziet dat de chauffeur terugkomt binnen het bedrijf, dan kan het een verzoek tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst indienen bij de kantonrechter. Hierbij is het belangrijk dat het verzoek wordt onderbouwd met onder andere de verslagen genoemd onder stap 7.

11. Ten slotte

Dit protocol en de gedragscode zijn een onderdeel van de **Toolkit 'Lastige situaties in de taxi'**. Deze toolkit bevat ondersteuningsmaterialen en cursussen die een richtlijn geven voor het handelen in lastige situaties. De 'Toolkit lastige situaties in de taxi' bestaat uit:

- > Introductiefilm
- > Protocol
- > Gedragscode
- > Internetcursus
- > Certificaat internetcursus
- > Train-de-trainercursus voor leidinggevenden van vervoersbedrijven. Deze cursus biedt o.a. handvatten voor het invoeren van de gedragscode, het invoeren van het protocol, het opzetten van werkoverleggen met een intervisiekarakter en de rol van een vertrouwd persoon binnen het bedrijf. Tijdens deze cursus wordt gebruik gemaakt van de **Instructiefilm** "Ik fout? Hoezo?? De valkuilen voor de chauffeur".

12. Meer weten?

- > Meer weten over het voorkomen van en omgaan met agressie: ga naar www.sociaalfondstaxi.nl, ga naar de toolkit en doe de internetcursus 'Lastige situaties in de Taxi'.

Geraadpleegde bronnen:

Beleidsvisie en handreikingen t.a.v. seksueel misbruik. ASVZ (2009).

Concept gedragscode zwembranche. Abvakabo FNV (2011).

Gedragscode Seksuele intimidatie. Nivonraad (2005).

Gedragscode (seksuele) intimidatie, agressie, geweld en discriminatie van de CVO Groep Zuidoost-Utrecht (2006).

Gedragscode voor chauffeur en klant (format). Toolkit Veilig in de Taxi: Sociaal Fonds Mobiliteit.

Incompany basistraining bedrijfsopvang. Instituut voor Psychotrauma (2010).

Modelgedragscode CAO. Model voor een gedragscode die is ontwikkeld door sociale partners van de Collectieve arbeidsovereenkomst voor de sociale werkvoorziening. ABVAKABO FNV, CNV Publieke Zaak, VNG (2007).

Protocol Gedragscode De Zonnebloemschool. Speciaal Onderwijs aan zeer moeilijk lerende kinderen (2006).

Toelichting voorbeeld gedragscode. Preventie Seksueel Misbruik Vrijwillig Jeugdwerk. Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk

Veilig taxivervoer in de gehandicaptenzorg. Aanbevelingen voor beleid. Rutgers Nisso Groep en MOVISIE (2009).

Dit protocol is ontwikkeld in opdracht van Sociaal Fonds Mobiliteit.

Ontwikkelaars:

Yvonne Botterhuis, ABC Taxikeurmerkadvies en training
Esther van Efferen-Wiersma, CED-Groep

Met dank aan:

Hendri Beltman, Connexxion Taxi Services
Maurice de Jong, Pameijer
Onno Jongewaard, Stichting Arduyn
Annelies Kuyper, RutgerNissogroep
Marijke Lammers, Movisie
Michel Leenders, De Vier Gewesten
Petra Mol, Erkendopleiden.nl
Mieke Plant, Stichting Reinaerde
Lisette van Rijt, Taxibedrijf De Groen
Adrie Schalkwijk, Connexxion Taxi Services
Folkert Veenstra, CNV Vakmensen

Rotterdam, 2011