

# Tips voor chauffeurs

## Het voorkomen van agressie en het omgaan met agressie

### Tip 1 Maak werkafspraken

> **Zorg voor een goede dienstverlening.** Een goede planning en een goede communicatie met de centrale voorkomt vervelende situaties met de klant.

> **Weet wanneer je passagiers mag weigeren.** Weet welke regels er in jouw bedrijf gelden voor het weigeren van een lastige klant. En bespreek dit in het werkoverleg. Kaart het aan bij je baas als hier geen duidelijke regels over zijn..

> **Weet wat de sancties zijn.** Zorg dat duidelijk is wat je mag en wat je niet mag bij een lastige of agressieve klant, of bij een klant die zich niet aan de regels houdt.

> **Meld (bijna) incidenten.** Bijvoorbeeld in het werkoverleg. Bespreek met elkaar welke maatregelen vooraf kunnen helpen om snel en goed te reageren bij vervelende voorvallen.

### Tip 2 Ken de technische beveiligingsmiddelen

> **Weet hoe je snel hulp krijgt.** Zorg dat je met één handeling contact kunt krijgen met de centrale of met het alarmnummer 112.

> **Oefen regelmatig in alarmeren.** Zorg dat je weet hoe de alarmering werkt. In de spannende situatie van een agressievoorval moet alles automatisch verlopen.

> **Oefen regelmatig in alarmopvolging.** Ook de centrale moet regelmatig worden geoefend in de alarmopvolging. De centrale moet de chauffeur bijstand geven en de politie alarmeren.

### Tip 3 Wees voorzichtig

> **Weet wie je vervoert.** Schat in wie je vervoert en pas je gedrag daarop aan. Stel duidelijke regels voor klanten. Informeer je klanten tussentijds over de te volgen route. Zorg dat passagiers hun verhaal kwijt kunnen.

> **Stort contant geld op tijd af.** Houd wisselgeld bij de hand. Laat klanten grote biljetten wisselen, bijvoorbeeld in een winkel. Spreek nooit met klanten over hoeveel geld er in de taxi aanwezig is ('Was het een drukke dag vandaag?').

### Tip 4 Maak bewuste keuzes ten aanzien van de zitplaats

> **Wijs de klant zijn plaats.** Maak bewust de keuze of je een klant achter of voorin laat plaatsnemen. In situaties waarin je tweetallen vervoert kun je besluiten een persoon naast je en de andere persoon achterin te laten plaatsnemen. Dit voorkomt de situatie dat twee passagiers gemakkelijk kunnen samenspannen en zich samen tegen je kunnen richten.

### Tip 5 Observeer

> **Wees alert.** Let op signalen van agressief gedrag (lichaamstaal, alcohol- en drugsgebruik).

> **Onthoud.** Zorg dat je het uiterlijk van de dader, of opvallende kenmerken niet vergeet. Bijvoorbeeld door deze in te spreken op je eigen voicemail, of op te schrijven op een meldingsformulier. Zo kun je het signalement doorgeven aan de centrale of de politie.

### Tip 6 Altijd eigen veiligheid eerst

- > **Zorg voor getuigen.** Probeer aandacht te trekken, bijvoorbeeld door je alarmlichten of je claxon te gebruiken.
- > **Ken de omgeving.** Weet waar in de omgeving politiebureaus en tankstations zijn te vinden. In risicovolle situaties kun je hier proberen te stoppen.
- > **Neem geen risico.** Uiteindelijk gaat het om jouw veiligheid. Die is natuurlijk het allerbelangrijkste.

### Tip 7 Een goed gesprek helpt

- > **Praat over ongewenst gedrag.** Als eerste met je baas of leidinggevende. Indien deze onvoldoende ingrijpt, of je onvoldoende steunt, kun je ook bij anderen terecht. Denk bijvoorbeeld aan de vertrouwenspersoon, de arbodienst of bedrijfsarts, de ondernemingsraad, of de vakbond.
- > **Praat ook thuis over wat je is overkomen.** Een ernstig incident geeft in de tijd daarna vaak stressreacties zoals huilbuien of boosheid. Je huisgenoten kunnen erg schrikken of zich zorgen maken, als ze niet begrijpen waarom jij je zo gedraagt.
- > **Meld ongewenst gedrag bij de vertrouwenspersoon of klachtencommissie.** In het uiterste geval kun je de arbeidsinspectie of de Commissie Gelijke Behandeling inschakelen.

### Tip 8 Let op jezelf

- > **Het meemaken van een agressie-incident is zeer stressvol.** Het is normaal dat je direct na een incident lichamelijke of psychische klachten hebt. Dat zijn normale reacties op een abnormale gebeurtenis.
- > **Meestal verdwijnen de klachten ook weer.** Als je met je baas en met het thuisfront in gesprek blijft, helpt dat om het gebeurde een plaatsje te geven. Ga evt. ook bij de bedrijfsarts langs.
- > **Houden de klachten langer dan 2-3 maanden aan en worden ze niet minder** dan is het zaak verder professionele hulp te zoeken. Je leidinggevende of de bedrijfsarts kunnen je helpen.

### Tip 9 Verdiep je in 'omgaan met agressie'

- > **Doe de internetcursus 'Veilig in de taxi'.** Ga naar [www.sociaalfondstaxi.nl](http://www.sociaalfondstaxi.nl), en naar Veilig in de taxi. Daar vind je de internetcursus. Doe de cursusonderdelen 'Omgaan met agressie' en 'Opvang en nazorg'.
- > **Schrijf je in voor een training op locatie.** Sociaal Fonds Taxi verzorgt met regelmaat trainingen 'omgaan met agressie' voor chauffeurs en centralisten/planners. In een kleine groep wordt dan met elkaar gepraat en geoefend. Je kunt je inschrijven voor deze training via [www.sociaalfondstaxi.nl](http://www.sociaalfondstaxi.nl)

### Tip 10 Kijk bij Veilig in de taxi

- > **Bekijk ook de andere informatie.** Kijk voor meer informatie over veiligheid en agressie ook eens naar de oplossingen bij Veilig in de taxi.