



Incidentenwijzer

Praktische instructies bij incident of ongeval

Meestal zal het de chauffeur zijn, die direct te maken krijgt met een incident of (verkeers)ongeval. Rustig blijven is dan de belangrijkste gedragsregel. Loopt een incident uit de hand dan is snel en juist handelen van groot belang. Een goed samenspel tussen centrale en chauffeur vormt de basis. Hieronder treft u praktische instructies aan voor chauffeur en centralist. Spreek dit intern door vóórdat een incident of ongeval zich voordoet. Bekijk na elk (groter) incident of ongeval of onderstaande aanwijzingen voldoende houvast geven. Stel ze bij als dit nodig is.

Chauffeur

- Blijf kalm
- Blijf betrokkene met "u" aanspreken
- Je eigen veiligheid gaat altijd voor!
- Geef indien nodig noodsignalen, zoals intern afgesproken
- Blijf zo mogelijk in contact met de centrale
- Geef de centrale zo veel mogelijk inzicht in de situatie
- Vraag om hulp van politie, collega of leidinggevende
- Gebruik je ICE¹ nummers in mobiel / portfoon
- Probeer de uiterlijke kenmerken van de betrokkene(n) te onthouden
- Memoreer of noteer kenteken(s)
- Let op belangrijke informatie op de plaats van het incident
- Spreek getuigen aan en vraag hun contactgegevens

Centralist / planner

- Bied ondersteuning bij incident en blijf rustig
- Regel dat een collega naar de locatie gaat
- Blijf beschikbaar en met de chauffeur in contact, als dat kan
- Achterhaal de belangrijkste gegevens: locatie, aantal daders, soort bedreiging
- Schakel politie in bij een overval, geweldpleging of bedreiging met een wapen
- Zorg voor snelle medische hulp als dat nodig is
- Maak direct na het incident tijd voor een gesprek met de collega
- Luister meer dan je praat! Zonder oordeel of advies
- Regel professionele hulp als je collega er om vraagt of erg overstuurt
- Informeer het thuisfront van je collega
- Regel opvang en vervoer naar huis
- Maak een afspraak over een vervolcontact

¹ Met ICE (= In Case of Emergency) sla je in je mobiel het telefoonnummer op van iemand uit je omgeving die bij noodgevallen gebeld kan worden. Dat is handig voor politie, ambulancemedewerkers en andere hulpverleners. Als er meerdere mensen gebeld kunnen worden, gebruik dan de namen ICE1, ICE2, ICE3.

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

