



Taxikeurmerk
Advies & Training



'Het Meld- en Gedragscode ABC'

'Het Meld- en Gedragscode ABC'

is een uitgave van ABC Taxikeurmerk Advies en Training.
Niets uit deze uitgave mag worden vervaelvoudigd en/of openbaar
gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op
welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming
van de uitgever.

ABC Taxikeurmerk Advies en Training

Telemanstraat 5
2901 EV Capelle aan den IJssel
Telefoon: 010-8880666, Mail: info@taxikeurmerkadvies.nl

Colofon:

Bron: Meldcode huiselijk geweld en/of kindermishandeling en de
gedragscode en het protocol 'Omgaan met Lastige situaties in de taxi'
Tekst: Yvonne Botterhuis en Drs. E. van Efferen,
Fotografie: Ferry Augustinus en Buro Solo,
Films: RWD Producties, Ontwerp: Yosh Botterhuis,
Opmaak: Guido de Visser, Productie: VIS Books

Inleiding

In 'Het Meld- en gedragscode ABC' geven wij u **A**lgemene informatie over de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, maken wij u **B**ekend met de gedragscode en het gedragsprotocol 'Lastige situaties in de taxi' en is de **C**onclusie dat een goede samenwerking tussen alle partijen uiterst belangrijk is.



Samenwerken is belangrijk!

Voorwoord

Als taxichauffeur die wordt ingezet voor het leerlingenvervoer of AWBZ-vervoer komt u dagelijks in contact met allerlei verschillende soorten passagiers.

Van u als professionele beroepschauffeur mag verwacht worden dat u iets weet over de doelgroep die u vervoert, dat u op de hoogte bent van de beperking(en) en zorgt dat iedere 'bijzondere' passagier veilig heen en weer gebracht wordt. U bent verantwoordelijk voor de veiligheid in de taxi, maar is het thuis of in de zorginstelling wel veilig?

Deze brochure sluit aan op de brochure '[Het Schoolvervoer ABC](#)' en gaat in de meldcode 'Huiselijk geweld en/of kindermishandeling' en de gedragscode en het gedragsprotocol 'Lastige situaties in de taxi' over het professioneel omgaan met passagiers binnen het contractvervoer.

Meer informatie

Films en informatie over de meldcode kunt u bekijken op: www.taxikeurmerkadvies.nl onder de button E-learning.





De cijfers

Meer dan 100.000 kinderen per jaar zijn getuige van huiselijk geweld. Verder is de schatting dat zo'n 80.000 kinderen per jaar worden mishandeld. Kinderen die getuige zijn van geweld lopen ernstige psychische schade op. Steeds meer kinderen en jongeren kampen met grote gedragsproblemen. Elke week sterft er in Nederland één kind als gevolg van mishandeling door ouders.

Veilig van A naar B

Als taxichauffeur bent u geen opvoeder, zorg- of hulpverlener. De taak van u als taxichauffeur is iedere dag veilig kinderen van A naar B brengen. Toch gaat er ook voor u iets veranderen. In 2012 worden zorg- en hulpverleners verplicht om signalen van huiselijk geweld en/of kindermishandeling te melden. Zij kunnen uw hulp daarbij gebruiken. Bovendien zullen steeds meer opdrachtgevers van het contractvervoer gaan eisen dat de chauffeur niet alleen op de hoogte is van de meldcode, maar dat ook gewerkt wordt met de gedragscode en het protocol 'Lastige situaties in de taxi'. Buiten het feit dat de chauffeur op de hoogte is van de meldcode, wordt er ook gewerkt met de gedragscode en het protocol 'Lastige situaties in de taxi'. Maar wat gaat er dan veranderen? Was de komst van een gedragscode en een gedragsprotocol wel nodig en hoe herkent u huiselijk geweld of mishandeling?

Herkent u huiselijk geweld of mishandeling?

Nieuwe wetgeving

In 2012 is de wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking gesteld. De wet verplicht het gebruik van een meldcode voor verschillende organisaties zoals jeugdzorg, de gezondheidszorg, justitie, de kinderopvang, peuterspeelzalen maar ook voor scholen en AWBZ instellingen, waar u als taxichauffeur mee te maken krijgt.

Ondersteuning

De meldcode ondersteunt de professionals die bij deze organisaties werken bij vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling. De meldcode is opgebouwd uit een stappenplan. Met het doorlopen van de stappen van de meldcode weten zij zeker, dat een signaal zorgvuldig wordt opgepakt. Deze professionals kunnen de samenwerking met u als professionele beroepschauffeur goed gebruiken, maar hoe herkent u huiselijk geweld of kindermishandeling en - nog belangrijker - hoe gaat u om met twijfels?

Als we spreken over een 'lastige' situatie, dan is dit er zeker één.

Heeft u wel eens een lastige situatie meegemaakt?





Lastige situaties

Het soms ingewikkelde of onvoorspelbare gedrag van passagiers kan bij u als chauffeur voor verwarring zorgen, waardoor het zou kunnen voorkomen dat u in bepaalde situaties niet goed meer weet wat u moet doen. Ook kan het zo zijn dat er binnen het contractvervoer een groter beroep op uw behulpzaamheid als chauffeur wordt gedaan. Voor u als chauffeur is het dan soms lastig om de grenzen te bepalen: tot hoe ver kunt u gaan in behulpzaamheid? En wat doe u 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 u als chauffeur verwacht wordt.

Sociaal Fonds Taxi liet door de CED-groep in samenwerking met ABC Taxikeurmerk Advies en Training een gedragscode en een gedragsprotocol ontwikkelen.

Bij de gedragscode 'Lastige situaties in de taxi' hoort een protocol. Het protocol geeft toelichting op de gedragscode. Daarnaast biedt het handreikingen aan u als chauffeur, hoe u bij bepaalde lastige situaties en omstandigheden professioneel kunt handelen. Dit geldt uiteraard ook voor uw werkgever en de opdrachtgevers.

Het protocol samen met de gedragscode zijn bedoeld als handreiking voor de gehele taxibranche met in het bijzonder het contractvervoer. Ze kunnen gratis worden gedownload op de site van Sociaal Fonds Taxi.

Internetcursus

De inhoud van de gedragscode en het protocol zijn verwerkt in een gratis toegankelijke internetcursus. In films met praktijksituaties, opgenomen met verstandelijk beperkte acteurs, nemen we punt voor punt de gedragscode door. U krijgt tips hoe u met de 'bijzondere' passagiers in uw taxi professioneel kunt omgaan. Aan het eind van alle informatie volgt er een aantal vragen; indien u deze vragen goed heeft beantwoord, ontvangt u een certificaat van deelname.

U kunt de internetcursus vinden op de site van Sociaal Fonds Taxi en op www.taxikeurmerkadvies.nl onder de knop E-learning.

De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling behandelen wij in een aparte internetmodule die u kunt bekijken op: www.taxikeurmerkadvies.nl onder de button E-learning.

In de internetcursus spreken we ook over een 'vertrouwd persoon' maar wat wordt er verstaan onder een vertrouwd persoon?

Vertrouwd persoon

Voor u als chauffeur is het belangrijk te weten bij wie u terecht kunt wanneer u in vertrouwen een lastige situatie wilt bespreken. Er wordt dan ook geadviseerd een vertrouwd persoon aan te stellen. Deze vertrouwde persoon wordt aangewezen door de leidinggevende binnen een 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 u, is in staat de zwaarte van een situatie in te schatten, handelt met de informatie, begeleidt u en schakelt eventueel gerichte deskundige hulp in.

Weet u bij wie u terecht kunt binnen uw bedrijf?





Begripsbepalingen

In de gedragscode werken we met 'begripsbepalingen'. Maar wat is nou eigenlijk een begripsbepaling? Eigenlijk is het heel simpel: situaties, gebeurtenissen of taalgebruik. Iedereen heeft zijn eigen idee over wat nou grensoverschrijdend is. Zo zou het kunnen voorkomen dat een chauffeur zich helemaal niet bewust is van het feit wat hij verkeerd doet als hij iemand de gordel omdoet, meldingen aanneemt van passagiers, enzovoort.

Als je met elkaar afsprekt in een begripsbepaling wat je met een bepaalde situatie bedoelt, is er duidelijkheid voor alle partijen. De begripsbepalingen worden in de internetcursus besproken in films.

In de gedragscode en het protocol 'Lastige situaties in de taxi' 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 - tenger), 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).

Begripsbepalingen

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 lichamelijk 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.

Gedragscode

1. Behandel uw passagiers met respect en waardigheid, dus gelijk waardig 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.

Gedragscode

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 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.





Instructiefilm

Scan de QR-code en bekijk de film over
'Het Meld- en Gedragscode ABC' direct op uw
smartphone.

U kunt deze film ook bekijken op:
www.hetmeldcodeabc.nl

