

Tips voor centralisten

Het voorkomen van klantenagressie en het ondersteunen van de chauffeur

Tip 1 Maak Werkafspraken

- > **Zorg voor een goede dienstverlening.** Een goede planning en een goede communicatie met de chauffeur voorkomt vervelende situaties met de klant.
 - > **Spreek af wanneer een chauffeur iemand mag weigeren.** Maak in het werkoverleg afspraken met chauffeurs over wanneer zij een lastige klant mogen weigeren. Bespreek daarbij het ongewenste gedrag van de klant (discrimineren, niet aan de regels houden, dreigen) en eventuele risicokenmerken (alcohol, drugs, verwardheid).
 - > **Spreek af wat de sancties zijn.** Zorg dat voor chauffeurs duidelijk is wat mag en wat je niet mag bij een agressieve klant, of bij een klant die zich niet aan de regels houdt.
-

Tip 2 Voer een thematisch werkoverleg

- > **Bespreek (bijna) incidenten.** Zorg dat het normaal wordt gevonden dat incidenten en bijna-incidenten in een werkoverleg worden besproken.
 - > **Evalueer gemaakte veiligheidsafspraken.** Evalueer minstens 1 keer per jaar de gemaakte werkafspraken. Bespreek de vragen: Welke afspraken werken goed? Welke afspraken werken niet en waarom? Wat is er nog nodig aan afspraken
-

Tip 3 Vang de boosheid van klanten op

- > **Communiceer met de klant** Schuif een boze klant niet af op de chauffeur. Zorg ervoor dat een boze klant zich gehoord voelt door jou. Besef dat een boze klant een veiligheidsrisico is voor de chauffeur.
 - > **Hanteer een klachtenprocedure.** Wijs in bepaalde gevallen de klant op het bestaan van een klachtenprocedure. Geef aan dat een schriftelijke klacht van de klant leidt tot onderzoek en een schriftelijk antwoord aan de klant.
-

Tip 4 Houd een vinger aan de pols

- > **Informeer met regelmaat.** Contact regelmatig de chauffeur. Doe dit zeker tijdens risicoritten en op risicomomenten.
 - > **Hanteer codewoorden.** Spreek met chauffeurs codewoorden af om ongemerkt te communiceren over de situatie in de taxi.
 - > **Spreek het einde van de dienst door.** Bespreek altijd even aan het einde van de dienst met de chauffeur de bijzonderheden van de dag.
-

Tip 5 Ken de chauffeurs

- > **Ken de belasting.** Houd in de gaten welke chauffeurs welke ritten krijgen in termen van risicoritten. Teveel lastige ritten in een week geven een hoge belasting.
 - > **Ken de belastbaarheid.** Niet iedere chauffeur heeft dezelfde belastbaarheid. Soms is de belastbaarheid lager door eerdere ervaringen, privé-situatie of door persoonskenmerken. Houd hier rekening mee in termen van inzetbaarheid.
-

Tip 6 Laat agressie-incidenten melden

- > **Verplicht het melden van (bijna) incidenten.** Geef aan dat het melden van (bijna)incidenten verplicht is. Neem met de chauffeurs het incidentenmeldingsformulier door en reik een aantal exemplaren uit aan iedere chauffeur.
 - > **Werk met veiligheidskaarten.** Houd per chauffeur bij wat deze aan incidenten en bijna-incidenten in de tijd meemaakt.
 - > **Meld** agressie-incidenten bij de arbeidsinspectie.
-

Tip 7 Oefen in bijstand geven

- > **Oefen regelmatig in alarmopvolging.** Oefen als centralist regelmatig in de alarmopvolging. Als centralist moet je weten hoe je de chauffeur bijstand geeft en de politie alarmeert.
-

Tip 8 Leer omgaan met telefonische agressie

- > **Niet alleen chauffeurs maken agressie mee.** Niet alleen chauffeurs kunnen worden geconfronteerd met agressie van klanten. Ook telefonische agressie in de vorm van schelden, discrimineren en bedreigen kunnen diep ingrijpen in je gevoel van veiligheid. Zorg er daarom voor dat ook jij weet hoe je met deze vorm van agressie kunt omgaan en zorg dat ook jij een luisterend oor hebt in het geval van een incident.
-

Tip 9 Verdiep je in opvang en nazorg

- > **Doe de internetcursus 'Veilig in de taxi'.** Ga op www.sociaalfondstaxi.nl naar de toolkit Veilig in de taxi. En doe daar de cursusonderdelen 'Omgaan met agressie' en 'Opvang en nazorg'.
 - > **Schrijf je in voor een fysieke training.** Sociaal Fonds Taxi verzorgt met regelmaat trainingen Opvang en Nazorg. In een kleine groep wordt dan met elkaar gepraat en geoefend. Je kunt je hier inschrijven voor deze training (link: www.sociaalfondstaxi.nl).
 - > **Bekijk ook de andere informatie.** Kijk voor meer informatie over agressiepreventie ook eens naar de documenten in de toolkit Veilig in de taxi.
-

Tip 10 Jouw tip aan centralisten is...

Graag nodigen we je uit om jouw tip te geven aan je collega's.

Geef jouw Tip op in het Internet Forum op www.sociaalfondstaxi.nl.