

Gedragscode voor chauffeur en klant

Format

Uitleg

Deze tool is een format dat door taxi-ondernemers en hun personeelsvertegenwoordiging kan worden gebruikt om een gedragscode uit te werken.

Het gaat hier om een gedragscode voor het omgaan met klanten enerzijds en voor het omgaan met elkaar binnen het bedrijf anderzijds. Er wordt ook aandacht besteed aan het opstellen van een klachtenregeling.

Doelstelling van een gedragscode

Een gedragscode is een set van huisregels. Huisregels die invulling geven aan het maken van afspraken over het voorkomen van en omgaan met agressie, (seksuele) intimidatie, pesten en discriminatie (binnen het bedrijf en in de omgang met klanten). We praten over 'huisregels' om duidelijk te maken dat ieder bedrijf een code moet opstellen die bij het bedrijf past. Daarom is hier ook geen pasklare gedragscode opgenomen, maar een format / richtlijn waarmee je zelf in staat bent een passende gedragscode op te stellen.

Het opstellen van een gedragscode

Een volledige gedragscode bevat de volgende onderdelen:

1. Definities: waar gaat het over in de gedragscode ?
2. Doel van de gedragscode: wat wil je bereiken ?
3. Status van de gedragscode
4. Reikwijdte van de gedragscode
5. Richtlijnen ter voorkoming en bestrijding van agressie / intimidatie / discriminatie
6. Handelingsalternatieven / sancties
7. Toezicht op de naleving

Met behulp van de onderstaande voorbeeldopzet kun je zelf een gedragscode opstellen:

Artikel 1: definities

In artikel 1 beschrijf je de begrippen die voor je bedrijf van belang zijn en die je in de code wilt opnemen. Je kunt daarbij denken aan agressie, (seksuele) intimidatie, pesten en discriminatie.

Een gedragscode is natuurlijk aan verandering onderhevig. Wat je in de code wilt vastleggen kan wisselen. Onderzoek daarom regelmatig of je gedragscode nog actueel is.

Ter informatie volgen hieronder enkele relevante definities:

Agressie: voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid. Hieronder valt ook pesten.

Seksuele intimidatie: ongewenste seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag, waarbij tevens sprake is van één van de volgende punten:

- > onderwerping aan dergelijk gedrag wordt als voorwaarde gebruikt voor de tewerkstelling van de persoon;

- > onderwerping aan dergelijk gedrag wordt gebruikt als basis voor beslissingen die het werk van deze persoon raken;
- > dergelijk gedrag heeft het doel de werkprestaties van de persoon aan te tasten en/of een intimiderende, vijandige of onaangename werkomgeving te creëren, of de genoemde zaken zijn het gevolg van de intimidatie.

Discriminatie: elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur, die ten doel of tot gevolg heeft dat de gelijkheid van de rechten van de mens en de vrijheid op economisch, sociaal of cultureel terrein wordt tenietgedaan of aangetast.

Artikel 2: Doel van de gedragscode

In artikel 2 leg je vast waarom je een gedragscode vaststelt. De CAO en het arboplusconvenant geven hieromtrent bijvoorbeeld richtlijnen. Uiteraard is het met name ook van belang te bedenken wat je wilt bereiken met behulp van de gedragscode. In de taxibranche is het risico op het worden geconfronteerd met agressief gedrag van klanten verhoogd. In dit artikel kun je als doel bijvoorbeeld omschrijven hoe je het zoveel mogelijk voorkomen ervan en het omgaan hiermee wilt regelen.

Artikel 3: Status van de gedragscode

De gedragscode is met name een uitwerking van wettelijke kaders (Grondwet, Arbowet en Wetboek van Strafrecht). Daarnaast kunnen ook andere normen, bijvoorbeeld zoals die worden gesteld in de CAO, of gehanteerd bij het behalen van het Taxi Keurmerk, richtinggevend zijn.

Artikel 4: Reikwijdte van de gedragscode

In de gedragscode moet zijn opgenomen voor wie de gedragscode geldt. Natuurlijk voor alle medewerkers / leidinggevenden, maar ook voor derden. Als we het over derden hebben, dan kun je denken aan partijen met wie contracten zijn gesloten voor doelgroepenvervoer, maar ook aan individuele klanten / passagiers. Natuurlijk ga je een individuele passagier in de praktijk niet confronteren met de gedragscode zoals je die hanteert. In de meeste gevallen is daar ook helemaal geen reden voor. Als je als chauffeur een lastige situatie met een klant / passagier tegenkomt, is het kennen van de gedragscode voor de chauffeur wel een houvast in het omgaan met die situatie.

Artikel 5: Richtlijnen / gedragsregels

In de gedragscode neem je gedragsregels op die gelden voor medewerkers/leidinggevenden en voor derden. Deze gedragsregels geven als het ware een normering aan. Ze maken duidelijk wat er in termen van gedrag wordt verwacht van medewerkers, collega's en leidinggevenden. Daarnaast geven ze een chauffeur houvast in het beoordelen van en het daarop volgend handelen naar gedrag van klanten/passagiers.

Gedragsregels voor medewerkers / leidinggevenden kunnen bijvoorbeeld zijn:

- > medewerkers / leidinggevenden gedragen zich ten opzichte van elkaar niet agressief, intimiderend of discriminerend;
- > in de contacten met klanten / passagiers handelt de chauffeur klantgericht;
- > de chauffeur accepteert agressief, intimiderend of discriminerend gedrag van klanten niet; hij/zij treedt in dit soort situaties passend op (zie ook artikel 6)

Gedragsregel voor klanten / passagiers:

- > van klanten / passagiers wordt verwacht dat zij chauffeurs / centralisten niet agressief, intimiderend of discriminerend benaderen.

Bij het afsluiten van contracten kunnen hierover in de contractvorming afspraken worden gemaakt. In het contact met een individuele klant, kan de chauffeur de passagier waar nodig op deze gedragsregel wijzen.

Artikel 6: Handelingsalternatieven en sancties

In dit artikel wordt uitgewerkt hoe je handelt als er sprake is van onderlinge agressie / intimidatie / discriminatie.

Je kunt dan bijvoorbeeld denken aan de volgende procedure / stappenplan:

1. de medewerker die ongewenst is bejegend spreekt de collega eerst zelf aan;
2. de medewerker die ongewenst is bejegend meldt dit bij de leidinggevende;
3. de leidinggevende zoekt naar een passende oplossing, bijvoorbeeld:
 - > aanspreken van 'de dader'
 - > bemiddeling tussen 'dader' en 'slachtoffer'
 - > officiële waarschuwing
 - > officiële berisping
 - > voorwaardelijk ontslag
 - > onvoorwaardelijk ontslag

In de contacten met klanten / passagiers werk je in dit artikel uit:

- > richtlijnen omtrent het weigeren van een klant / passagier
- > richtlijnen omtrent het inschakelen van hulp van de centrale
- > richtlijnen omtrent alarmering
- > richtlijnen omtrent het inschakelen van hulpdiensten / politie

Artikel 7: Toezicht op de naleving

In dit laatste artikel spreek je af wie er toezicht houdt op de naleving van de gedragscode. In de meeste gevallen is deze taak belegd bij de directie.

Bij 'toezicht houden' hoort ook het treffen van een voorziening waarin klachten met betrekking tot ongewenst gedrag (binnen het bedrijf of daarbuiten) kunnen worden gemeld en afgehandeld.

Bronvermelding:

- > Modelcode Jeugdhulpverlening
- > Werkpakket agressie en onveiligheid GGZ Nederland

Klachtenregeling

Met het inwerking treden van een gedragscode, wordt ook een klachtenregeling van kracht. Een klachtenregeling voorziet in een klachtenopvang van medewerkers of klanten. Klachtbehandeling vindt plaats door de directie of door een door de directie ingestelde klachtencommissie.

Een klachtencommissie onderzoekt klachten en adviseert hierover aan de directie.

1. Indienen van een klacht

In een klachtenregeling worden afspraken gemaakt over:

- > partijen / betrokkenen die het recht hebben een klacht in te dienen
- > de wijze van indienen van een klacht (mondeling en/of schriftelijk)
- > termijn waarbinnen de klacht ingediend moet zijn om te worden behandeld

2. Klachtbehandeling

Beschreven wordt wie de klacht in behandeling neemt (directie of klachtencommissie) en binnen welke termijn de klacht behandeld is.

3. Werkwijze bij klachtbehandeling

In deze paragraaf wordt benoemd hoe er wordt gewerkt bij de behandeling van een klacht. Daarin is het principe van hoor- en wederhoor leidend. Zowel de klager, als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde toe te lichten. Dat kan mondeling en/of schriftelijk.

Op basis van het onderzoek stelt de klachtbehandelaar vast of er sprake is van overtreding van de gedragscode. Als er wordt gewerkt met een klachtencommissie, adviseert deze de directie over te nemen maatregelen.

Tot besluit

Een gedragscode en klachtenregeling zoals in grote lijnen beschreven, maken deel uit van een totaalbeleid voor het voorkomen van en omgaan met agressie en geweld. Daarbij horen o.a. ook incidentenregistratie en opvang en nazorg bij.

Informatie over deze onderwerpen vind je ook in deze toolkit