

## Passagier van de week

In het doelgroepenvervoer worden chauffeurs regelmatig geconfronteerd met probleemgedrag van passagiers. Juist in deze vervoersvorm is het van belang heldere regels over te dragen over gewenst en ongewenst gedrag in de bus. Het gaat hier vaak om zich herhalende vervoerscontacten, waarbij de groep passagiers ook veelal (nagenoeg) hetzelfde is.

Bij groepsvervoer speelt dan ook niet alleen het gedrag van een individuele passagier een rol, maar met name ook de wisselwerking hiervan op anderen in de bus. Voor chauffeur en passagier is een goede sfeer in de bus een belangrijke randvoorwaarde voor een plezierige rit. De chauffeur kan die sfeer beïnvloeden door duidelijk aan te geven wat wel en niet mag, en door zoveel mogelijk te sturen op positief of gewenst gedrag in de bus.

### Probleemgedrag in de bus

Probleemgedrag in de bus kent natuurlijk vele vormen. We bedoelen met probleemgedrag alle vormen van gedrag die de sfeer in de bus negatief beïnvloeden. Het gaat hier om gedrag richting de chauffeur en om gedrag richting andere passagiers. Uiteraard komt het ook voor dat passagiers door een handicap probleemgedrag vertonen. Als dat gedrag direct door de handicap veroorzaakt wordt, is dat niet altijd te sturen. In dat geval kan de chauffeur bijvoorbeeld wel bekijken welke plaats in de bus het meest geschikt is voor de betreffende passagier. Dat is ook een manier om overlast te beïnvloeden.

### Oorzaken van probleemgedrag

Probleemgedrag kan allerlei oorzaken hebben. Ten eerste brengen (met name) geestelijke handicaps of stoornissen mogelijk gedragsproblemen met zich mee. Ten tweede kan probleemgedrag veroorzaakt worden door iets wat een passagier die dag heeft meegemaakt. Hij kan bv. boosheid of andere emoties afreageren in de bus. Ten derde kunnen passagiers er gewoon op uit zijn om het jou als chauffeur, of de groep in de taxibus, moeilijk te maken. We zien dan vaak vormen van eisend of intimiderend gedrag.

### Doelstelling passagier van de week

De doelstelling van het instrument 'passagier van de week' is het (waar mogelijk) beïnvloeden van gedrag van de passagiers in de bus, voordat er problemen ontstaan. Het instrument geeft op een speelse manier aan wat er van passagiers wordt verwacht. Als zij het gewenste gedrag laten zien, levert dat ook wat op. De 'passagier van de week' kan een prijsje verdienen.

### Gedragsregels

Waarop willen we sturen in de bus ?:

 <p>Individueel gedrag</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; schreeuwen</li> <li>&gt; lopen</li> <li>&gt; eisen</li> </ul>	 <p>Individueel gedrag</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; rustig zijn</li> <li>&gt; zitten blijven</li> <li>&gt; vragen</li> </ul>
 <p>Interactie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; pesten</li> <li>&gt; ruzie maken</li> <li>&gt; trekken, duwen</li> </ul>	 <p>Interactie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; helpen</li> <li>&gt; samenwerken-/spelen</li> <li>&gt; zorgen</li> </ul>

### Instructies

Waarop willen we sturen in de bus ?

Als u het instrument 'Passagier van de week' toepast, dan:

- > stuurt u wekelijks op de gedragsregels
- > zet u iedere week een thema centraal, dat wil zeggen: één van de gedragsregels /
- > definitie vanuit zowel 'wat mag niet' als 'wat mag wel'

Met behulp van een poster kunt u het thema van de week zichtbaar maken in de bus. Bijgevoegd treft u enkele posters aan die u hiertoe kunt gebruiken.

Iedere week scoort u het gedrag van de passagiers in een puntensysteem. Gewenst gedrag levert een punt op, ongewenst gedrag kost een punt. Na iedere rit kan de chauffeur aan de passagiers de puntenstand doorgeven. Daarbij is het natuurlijk belangrijk om de passagier ook aan te geven waarom hij/zij een punt verdiend heeft, of een punt heeft moeten inleveren. U kunt de stand bijhouden op het bijgevoegde formulier.

De passagier die aan het einde van de week de meeste punten heeft verzameld krijgt een prijs.

Als u kinderen in de bus heeft kan zo'n prijs bijvoorbeeld bestaan uit het grabbelen in een grabbelton, die u in de bus heeft staan.