

Instructiekaart

Wettelijke bepalingen, werkprocedures en technische beveiliging

Agressie en geweld tegen de taxichauffeur zijn helaas niet weg te denken in onze maatschappij. Teveel wordt de chauffeur respectloos behandeld door klanten en het slachtoffer van berovingen en geweldsincidenten. In deze folder vind je belangrijke wettelijke richtlijnen en uitgangspunten rondom agressiepreventie en informatie over de inzet van technische beveiligingsmiddelen. De informatie is bedoeld voor de taxichauffeur en moet bijdragen aan het voorkomen van agressie in de taxi.

Wettelijke bepalingen en werkprocedures

Agressie en geweld

In de rechtspraak en in de literatuur wordt geweld omschreven als:

Alle dwangmatige kracht van meer dan geringe betekenis uitgeoefend op personen of zaken.

De meest voorkomende uitingsvorm van geweld is agressief gedrag. Fysiek- en verbale agressie zijn de facetten waar de taxichauffeur het meeste last van heeft. Strafbaar gesteld is fysiek geweld. Verbaal geweld kan strafbaar zijn als het gaat om beledigingen en zware bedreigingen geuit tegen de chauffeur.

Melding / incidenten meldingsformulier / aangifte doen

Te vaak worden incidenten benaderd in de trant van: "Het hoort nu eenmaal bij de huidige normen en waarden en het hoort bij het beroep van taxichauffeur." Het melden aan de werkgever van incidenten die te maken hebben met verbaal en fysiek geweld tegen de chauffeurs is noodzakelijk. Van deze incidenten moet aangifte worden gedaan bij de politie.

Eigen rechter spelen, gebruik van geweld door de chauffeur

Met uitzondering van de politie en het leger mag niemand in Nederland geweld gebruiken tegen andere personen. Zij hebben onder strikte voorwaarden en instructies een geweldsmonopoly. Dit houdt in dat niemand het recht heeft om geweld tegen de medemens te gebruiken. In de praktijk betekent dit voor de taxichauffeur dat hij professioneel moet optreden bij dreigende incidenten, zich moet beheersen en zeker geen eigen rechter mag spelen. Ook niet als de chauffeur vindt dat de aanvaller wel een lesje verdiend heeft. De kans is dan groot dat de chauffeur dan zelf voor de rechter komt te staan.

Aanhouding door de taxichauffeur

Een burger mag in bepaalde situaties geweld toepassen. Dit staat niet expliciet in de wet vermeld maar is een gevolg van de bevoegdheid van elke burger om bij ontdekking van een strafbaar feit tot aanhouding van de wetsovertreder over te gaan. Voorwaarde is wel dat de aangehouden persoon direct wordt overgeleverd aan de politie. Bij een incident in een taxi zal de politie de identiteit van de betrokkenen vaststellen en een verklaring opnemen als duidelijk is dat de chauffeur geen geweld heeft gebruikt.

Zelfverdediging

Geweld is toegestaan door iemand die zichzelf verdedigt in een noodweersituatie. Dit betekent dat de chauffeur het recht heeft zichzelf te verdedigen als een klant hem rechtstreeks pijn of letsel wil toebrengen. Verdedigen, desnoods met gebruik van geweld als afwering- of ontwijkingsmanoeuvres niet helpen. Men mag echter niet meer geweld gebruiken dan strikt noodzakelijk is voor de verdediging. Er moet worden gestopt als de aanvaller er mee stopt.

Bewapening van de chauffeur

Een taxichauffeur mag zichzelf niet bewapenen. Vuurwapens, slagwapens, stootwapens, messen en wapenstokken horen niet thuis in de taxi en zijn uiteraard verboden. Bovendien schaden ze het imago van de taxi branche. Vaak bewapenen chauffeurs zich met allerlei voorwerpen die niet op een wapen lijken, maar wel als zodanig gebruikt kunnen worden. Voorbeelden zijn: een schroevendraaier, autokrik, steeksleutel, of een tafelpoot. Deze voorwerpen binnen handbereik hebben is strafbaar. Strafbaar is ook de chauffeur die zich bewapent met spuitbussen met gas. Niet alleen het hebben van een spuitbusje met traangas is strafbaar. Ook het binnen handbereik hebben van een spuitbusje met deodorant kan strafbaar zijn.

Het weigeren van klanten

In tegenstelling tot het openbaar vervoer heeft de taxibranche geen vervoersplicht. Een taxichauffeur mag klanten weigeren of klanten verzoeken om uit te stappen. Deze weigering mag niet willekeurig zijn maar mag alleen worden uitgevoerd wanneer de chauffeur daarvoor gegronde redenen heeft. Deze redenen kunnen zijn: het zich niet houden aan de regels, agressief of onbeschoft gedrag. Training, opleiding en opgedane praktijkervaring maken de chauffeur weerbaar om incidenten te voorkomen, om conflicten om te buigen tot een normale situatie of om adequaat om te gaan met lastige klanten.

Niet betalende klanten

Niet betalende klanten zijn in veel gevallen de oorzaak van incidenten waarbij onnodig geweld wordt toegepast. Escalatie moet te allen tijde voorkomen worden. Daarbij dient de chauffeur én de chauffeurs die eventueel assistentie komen verlenen, het hoofd koel te houden. Als een klant niet kan of niet wil betalen is er altijd sprake van een civiel geschil wat inhoudt dat de ene burger; de taxichauffeur of diens werkgever iets te vorderen heeft van een andere burger; de klant. De werkgever is dikwijls niet op de hoogte van een dergelijk incident omdat deze incidenten niet altijd worden gemeld en geregistreerd. Een vervolgactie om het geld terug te vorderen van de niet betalende klant kan dan niet plaatsvinden.

Er zijn bedrijven die gunstige ervaringen hebben bij het in principe altijd claimen van een vordering bij een klant, desnoods met een deurwaarder. Het voordeel is dat de chauffeur zich gesteund ziet worden door zijn werkgever en dat er duidelijk stelling wordt genomen tegen het probleem van wanbetalers in de taxi.

De rol van de politie bij een wanbetaler

Aangifte doen bij de politie van een niet betaler gebeurt zelden als het schadebedrag laag is. De algemene opvatting is dat de politie hier toch niets aan doet. In diverse steden in Nederland zijn met de politie en met justitie afspraken gemaakt over wanbetalers. Er zijn politiekorpsen die altijd ter plaatse gaan en bemiddelen en er zijn er politiekorpsen die pas ter plaatse komen indien een mediating door ter plaatse geroepen collega's chauffeurs van een calamiteitenteam tevergeefs was. Ook zijn er arrondissementen die onder bepaalde voorwaarden met vrucht niet betalende klanten vervolgen voor oplichting. In tegenstelling tot wat vaak gedacht wordt is het delict flessentrekkerij (veelvuldig goederen of eten kopen zonder te betalen) nooit van toepassing omdat er in de taxi sprake is van een verleende dienst en niet van een goed.

Aanleggen van zwarte lijsten

Het is belangrijk dat de chauffeur melding maakt van wanbetalers bij de werkgever of de taxicentrale. Meldingen mogen gebruikt worden voor een zwarte lijst met gegevens over wanbetalers en andere lastposten.

Informatie uitwisseling & samenwerking met chauffeurs van andere bedrijven

In de praktijk is diverse keren gebleken dat na ernstige incidenten collega's in een bedrijf of taxicentrale en collega taxichauffeurs van concurrerende bedrijven in dezelfde stad, niet op de hoogte waren van belangrijke informatie over daders. Vaak denkt men dat iedereen op de hoogte is omdat een incident toch al in de krant gestaan heeft. Ervaringen en analyses van taxigeweldsincidenten tonen aan dat daders hetzelfde feit vaak meerdere keren gepleegd hebben. Actieve uitwisseling van informatie over daders, hun signaleringen en hun manier van handelen is noodzakelijk om uw taxichauffeurs, veilig en goed geïnformeerd te laten werken. Uit het oogpunt van collegialiteit dient deze informatie ook verstrekt te worden aan andere taxibedrijven in de regio. In diverse steden werken taxichauffeurs van verschillende bedrijven met succes samen op het gebied van veiligheid. Logisch want veiligheid kent geen concurrentie. Bruikbare praktische informatie bijvoorbeeld over overvallers en hun werkwijze, notoire wanbetalers en andere lastposten wordt op een gestructureerde manier uitgewisseld.

Oefenen alarmprocedures

Zeker bij technische beveiligingsapparatuur, waarbij verschillende varianten mogelijk zijn om de centralist te laten weten dat er incidenten of problemen dreigen in de taxi is het raadzaam om noodoproepen, alarmmeldingen en de alarmopvolging te oefenen. De werkprocessen van de chauffeur, centralist en de directie worden hierdoor op elkaar afgestemd.

Manipuleren van de apparatuur / arbeidscontract

Er zijn taxichauffeurs die vinden dat een camera en andere beveiligingsapparatuur niet past bij hun "vrije jongens" beroep. Ze wensen niet op de vingers gekeken te worden door hun werkgever. Om die reden wordt de camera en andere beveiligingsapparatuur wel eens gemanipuleerd en defect gemaakt. Bij constatering wordt er door de werkgevers krachtig opgetreden tegen deze chauffeurs. Er zijn bedrijven die chauffeurs ontslagen hebben voor deze feiten.

Ontwikkelen van een veiligheidsbeleid / Rol van de Ondernemingsraad

Het verdient aanbeveling om de ondernemingsraad, indien aanwezig, actief te betrekken bij de ontwikkeling van een veiligheidsbeleid in het taxibedrijf.

Technische beveiligingsapparatuur

De techniek zal de vaardigheden van de taxichauffeur nooit kunnen vervangen. Met de huidige techniek kunnen incidenten echter wel worden voorkomen en kan het veiligheidsgevoel van de chauffeur enorm worden verhoogd. Investeren in beveiliging- en communicatie apparatuur loont. Zo is gebleken dat het aantal geweldsincidenten tegen taxichauffeurs in bedrijven die gebruik maken van taxi - beveiligingcamera's fors daalt en dat taxichauffeurs zich een stuk veiliger voelen met technische beveiligingsapparaten in hun taxi. Hieronder worden de wettelijke kaders en de voor en de nadelen van de diverse technische ondersteuningsmiddelen in relatie tot de beveiliging weergegeven.

Wettelijke bepalingen voor taxibeveiligingsapparatuur

Aan het gebruik van de hieronder genoemde taxibeveiligingsapparatuur zijn, behoudens de noodzakelijke technische CE keuringseisen, geen wettelijke voorwaarden verbonden. Uitzondering is de taxibeveiligingscamera. De camera, de installatie en het gebruik ervan moet in het kader van de privacy van de klant en medewerker en de bewijskracht van de beelden aan strenge eisen voldoen. De algemene voorwaarde is verder dat de verkeersveiligheid in acht genomen moet worden bij het gebruik van alle apparatuur. Een GSM in de hand houden tijdens het rijden is afzonderlijk strafbaar gesteld.

Laat het publiek weten dat een taxi is beveiligd

Voor de criminaliteitspreventie is het raadzaam op de portieren van de taxi kenbaar te maken dat de taxi is uitgerust met GPS plaatsbepalingssystemen en met PIN /creditcard betaalunits.

Soorten van technische beveiligings- en ondersteuningsmiddelen

Gsm

Elke taxichauffeur zal aan het werk gaan met een persoonlijke GSM of een GSM die door zijn werkgever ter beschikking is gesteld.

Nadelen: in noodsituaties is de GSM niet geschikt om direct alarm te slaan of om rechtstreeks contact te krijgen met de werkgever of met de centrale. Vaak wordt de chauffeur onder dreiging gedwongen de GSM af te geven.

Mobilfoon

Mobilfoons worden nog steeds veel gebruikt in een taxi. Voor de taxichauffeurs is dit een traditioneel instrument dat een bepaald veiligheidsgevoel geeft omdat direct contact mogelijk is met de centralist en deze in voorkomende gevallen kan laten meeluisteren wat zich afspeelt in de taxi. De chauffeur kan de centralist door al dan niet gecodeerde woorden laten weten dat er een dreigende situatie ontstaat in de taxi. Nadeel van een mobilfoon is dat deze alleen werkt binnen het zendbereik van de mobilfooninstallatie.

Alarmknop

Integraal onderdeel van een mobilfooninstallatie kan een alarmknop zijn. Afhankelijk van de instellingen en technische mogelijkheden kan een alarmknop het mobilfoonverkeer stilleggen. Vanaf het moment dat een alarmknop is ingedrukt, is alleen nog maar te horen wat er zich in de bewuste taxi afspeelt. Vaak is dit niet alleen in de centrale te horen maar ook in de taxi's die aangesloten zijn op deze centrale. Een voordeel is dat snelle hulp geboden kan worden. Dit zal het veiligheidsgevoel van de chauffeur vergroten. Nadelen zijn er ook. Door de hulp biedende collega's worden, soms nog met klanten in de taxi, dikwijls grote risico's genomen in het verkeer. Een ander nadeel is dat een alarmknop alleen werkt binnen het zendbereik van de installatie.

Gps plaatsbepalingssystemen

De letters GPS staan voor Global Position System. Voertuigen kunnen hiermee vanuit een centrale plaats tot op enkele meters nauwkeurig getraceerd en gevolgd worden. Om veiligheidsredenen en om de verdeling van ritten efficiënter uit te voeren worden voertuig volgsystemen steeds vaker aangeschaft door taxicentrales en door bedrijven met meerdere voertuigen. Het veiligheidsgevoel van de chauffeur zal verhoogd worden na installatie van een GPS volgstelsel. Ook zal een gestolen taxi met behulp van GPS eerder worden teruggevonden. Aan het gebruik van GPS zijn geen wettelijke voorwaarden verbonden.

Datacommunicatie apparatuur

Vroeger werden de ritopdrachten in een bedrijf per mobilfoon doorgegeven. Tegenwoordig zijn systemen in gebruik bij taxibedrijven waarin nauwelijks of geen mondelinge communicatie meer nodig is tussen de centrale en de chauffeurs. Gecommuniceerd wordt er door middel van dataverkeer. De chauffeur krijgt zijn ritopdracht te lezen op een display. In de meeste gevallen zijn deze systemen voorzien van GPS apparatuur en een fleetmanagementsysteem waarmee taxi's efficiënter ingezet kunnen worden. Ook is het systeem vaak uitgerust met een alarmknop. Gebruikershandleidingen hoe als chauffeur met deze data communicatie apparatuur om te gaan, worden verstrekt door de leverancier van de installaties. Vaak worden door de leverancier in-company trainingen verzorgd voor de chauffeurs die moeten werken met de apparatuur. Voordelen van datacommunicatie: het is een stuk rustiger in de taxi en de ritten worden efficiënt verdeelt. Nadeel van alleen maar dataverkeer is het gegeven dat de chauffeur zich, zeker in het begin, onveilig voelt omdat hij de fysieke aanwezigheid van de centralist mist.

Persoonlijke Alarm Systeem

Dit is een klein en compact zendertje, dat de taxichauffeur altijd bij zich kan dragen. Het zendertje bevat een GPS-ontvanger die precies de positie van de drager vaststelt en alle elektronica voor een GSM-verbinding. Wanneer de chauffeur iets overkomt, kan met één druk op de knop het zendertje worden geactiveerd. Een van te voren geprogrammeerde boodschap wordt naar een Particuliere Alarm Centrale (PAC) gestuurd, samen met de tot op vijf meter nauwkeurige positieaanduiding. In de alarmcentrale wordt het bericht opgevangen, samen met alles wat er via de GSM-verbinding te horen valt. Zo kan de drager van het alarmsysteem zijn of haar voorgeprogrammeerde automatische oproep om hulp toelichten. Doordat het systeem tevens een tweeweg GSM-verbinding legt kan de centralist van de alarmcentrale de afzender van een alarmoproep bovendien aanwijzingen geven, de alarmgever gerust stellen of de plaatselijke politie in kennis stellen. Bij een PAC zitten centralisten die 24 uur per etmaal waken over de veiligheid van mensen met een persoonlijk alarm. De persoonlijk alarmsystemen zijn los te koop of te koop met een abonnement. Per afgehandelde alarmmelding moet een bedrag worden betaald. In de regio Rotterdam is het voor een niet bij deze centrale aangesloten chauffeur of ondernemer mogelijk om de alarmafhandeling te laten plaatsvinden via de centrale van de Rotterdamse Taxi Centrale.

PIN en Creditcard voorzieningen

De aanwezigheid van geld in een taxi heeft altijd een aantrekkingskracht op potentiële daders. Regelmatig geld afstorten in een kluis bij de centrale en de mogelijkheid tot pinnen en het betalen met een creditcard in de taxi dragen bij tot minder kasgeld in de taxi. Het gevolg is dat de taxi een minder aantrekkelijk overvalobject wordt.

Taxi beveiligingscamera's

Camera toezicht in de taxi heeft zijn meerwaarde bewezen. In steden en bij bedrijven die gebruik maken van camera's is het aantal geweldsincidenten in de taxi met bijna 70 % gedaald. De camera heeft een preventieve werking én een repressieve werking. Met behulp van beelden die werden gemaakt met de taxicamera zijn meerdere keren daders van overvallen en berovingen op taxichauffeurs gearresteerd, na uitzendingen van het TV programma "opsporingverzocht". De camera heeft een krachtige positieve uitwerking op het veiligheidsgevoel van de taxichauffeur.

Werking van het camerasysteem

De chauffeur hoeft in principe zelf geen beelden te maken want de taxicamera wordt automatisch geactiveerd bij elke instappende passagier. De beelden worden digitaal opgeslagen in een "blackbox" die ergens uit het zicht in het voertuig is geïnstalleerd. De "blackbox" is uitsluitend toegankelijk met software die alleen door geautoriseerde personen gebruikt en geprogrammeerd kan worden. Taxi beveiligingscamera's zijn uitgerust met een alarmknop, die vaak is gekoppeld aan de alarmknop van de mobilfoon- of datacommunicatie-installatie.

Taxicamera en de privacy

Beelden genomen met de taxicamera zijn niet toegankelijk voor de taxichauffeurs. Ze mogen slechts door geautoriseerde personen bekeken, uitgeprint en verstrekt worden aan de politie. De foto's moeten voorzien zijn van een digitale handtekening, dit om manipulatie of bewerking van de beelden te voorkomen. Om de bewijslast van de beelden in de rechtzaal te garanderen mogen camera's die niet voldoen aan deze voorschriften niet gebruikt worden in de taxi. Om de privacy van de burgers of van het personeel te waarborgen is het heimelijk maken van foto's of door de ether verzenden van beelden uit een taxi naar een computer of een centrale niet toegestaan.

Stickers cameratoezicht verplicht

Een aankondiging voor het publiek dat een taxi is uitgerust met een beveiligingscamera is daarom verplicht. De instappende passagier moet van te voren weten dat er foto's worden genomen.