

Protocol

Richtlijnen en wettelijke kaders rondom agressiepreventie in de taxibranche

Agressie en geweld tegen taxichauffeurs is helaas niet weg te denken in onze maatschappij. Teveel wordt de chauffeur het slachtoffer van berovingen, geweldsincidenten en wordt hij respectloos behandeld door klanten. Werkgevers hebben de plicht om het risico voor hun werknemers zoveel mogelijk te beperken. De Arbo-wet schrijft onder andere voor dat u als werkgever maatregelen moet nemen tegen agressie en geweld, zodat uw werknemers beter voorbereid zijn op bedreigende situaties. De werkgever moet ook maatregelen nemen waardoor werknemers zo veilig mogelijk kunnen werken.

Hieronder worden de wettelijke richtlijnen, belangrijke uitgangspunten rondom agressiepreventie en informatie over technische beveiligingsmiddelen op een rijtje gezet. De informatie is bedoeld voor werkgevers en directies van taxibedrijven. Het moet bijdragen aan een effectieve bestrijding van agressie in de taxi.

Algemene informatie

Definitie van 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 uitingvorm van geweld is agressief gedrag. Fysiek- en verbaal geweld zijn de facetten waar de taxichauffeur het meeste last van heeft. Fysiek geweld is strafbaar gesteld. Hierbij wordt de integriteit van het lichaam geschaad. Verbaal geweld kan strafbaar zijn als het gaat om beledigingen en zware bedreigingen geuit tegen de chauffeur.

Melden van incidenten en 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." In het kader van een effectieve aanpak van agressie en geweld tegen chauffeurs is het melden van incidenten noodzakelijk. Registratie van incidenten in een logboek maakt het veiligheidsprobleem meer tastbaar. Cijfers en overzichten kunnen als managementinstrument worden gebruikt.

De werkgever moet het doen van aangifte bij de politie zoveel mogelijk stimuleren en ondersteunen.

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. Politie en leger 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 geen geweld mag gebruiken en geen eigen rechter mag spelen. Uitzonderingen hierop zijn noodweer en noodweerecces. Deze strafuitsluitingsgronden staan in het Wetboek van Strafrecht.

Verdedigen in noodweersituaties

Iedereen heeft het recht zich te verdedigen tegen een ogenblikkelijke wederrechtelijke aanranding of een onmiddellijk dreigend gevaar daarvoor. In de wet is vastgelegd dat iemand niet strafbaar is als hij een strafbaar feit begaat om zichzelf, iemand anders of goederen te beschermen. Echter, het toegepaste geweld moet altijd in redelijke verhouding staan tot de dreiging van het gevaar. Een andere voorwaarde is dat er geen buitensporig middel wordt gebruikt om het gevaar af te wenden. Dit worden de proportionaliteit en subsidiariteit beginsels genoemd.

Noodweerexcès

Van noodweer excès is sprake wanneer als gevolg van bijvoorbeeld een paniekaanval, de grenzen van de noodzakelijke verdediging worden overschreden.

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 chauffeur vaststellen en een verklaring opnemen als duidelijk is dat het door de chauffeur toegepaste geweld proportioneel was.

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 taxibranche. Vaak bewapenen chauffeurs zich met allerlei voorwerpen die niet op een wapen lijken, maar wel als zodanig kunnen worden gebruikt. 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 gassen. 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 niet houden aan de regels, agressief of onbeschoft gedrag van de klanten. 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 tijden worden voorkomen. Daarbij dienen de chauffeur en de chauffeurs die assistentie komen verlenen aan hun collega, het hoofd koel te houden.

Een civiel probleem?

Als een klant niet kan of niet wil betalen is er altijd sprake van een civiel geschil. Dit houdt in dat de ene burger, de taxichauffeur of zijn werkgever iets te vorderen heeft van een andere burger; de klant. De werkgever is dikwijls niet op de hoogte van een dergelijk incident omdat dit niet wordt gemeld. Omdat de afhandeling veel tijd en moeite kost wordt er zelden een vervolgactie ondernomen om het geld terug te vorderen van de niet betalende klant.

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 ziet dat hij wordt gesteund door zijn werkgever en dat er duidelijk stelling wordt genomen tegen het probleem van wanbetalers in de taxi. Er zijn arrondissementen die met succes wanbetalers vervolgen voor oplichting. Justitie in deze arrondissementen is van mening dat een klant van te voren weet dat hij de rit moet betalen. Dit blijkt uit de ritprijsaankondigingen die duidelijk zichtbaar zijn voor de klant en uit de prijsafspraken die de chauffeur van te voren maakt met de klant. In tegenstelling tot wat vaak wordt gedacht 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.

De rol van de politie bij een wanbetaler

Aangifte doen bij de politie van een niet betaler gebeurt zelden omdat het schadebedrag niet zo groot is. Ook is men van mening 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 politiekorpsen die pas ter plaatse komen wanneer een mediating door ter plaatse geroepen collega's chauffeurs van een calamiteitenteam tevergeefs was. In sommige politieregio's wordt, wanneer aangifte is gedaan door de taxichauffeur, tegen de wanbetaler een proces-verbaal opgemaakt voor oplichting.

Aanleggen van zwarte lijsten

Een vervoerder mag zwarte lijsten met gegevens over wanbetalers en lastige klanten aanleggen en deze intern publiceren.

Uitwisseling van (gevoelige) informatie

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 heft gestaan. Ervaringen en analyses van taxigeweldsincidenten tonen aan dat daders hetzelfde feit vaak meerdere keren plegen of hebben gepleegd. Actieve uitwisseling van informatie over daders, signalementen 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 te worden verstrekt aan andere bedrijven in de regio.

Oefenen alarmopvolging

Zeker bij apparatuur 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 te worden gekeken door hun werkgever. Om die reden worden de camera en andere beveiligingsapparatuur wel eens gemanipuleerd en defect gemaakt. Bij constatering dient krachtig opgetreden te worden tegen deze medewerkers. Er zijn bedrijven die in het arbeidscontract een bepaling opnemen dat ontslag op staande voet volgt indien vastgesteld wordt dat een medewerker communicatie en of beveiligingssystemen heeft gemanipuleerd of defect gemaakt.

Veiligheid als instrument om de kwaliteit in uw bedrijf te verbeteren.

Ontwikkelen van een veiligheidsplan / Rol van de Ondernemingsraad

Het ontwikkelen van een veiligheidsbeleid waarin ook de opleidingen en de nazorg van het personeel is geregeld laat zien dat de werkgever zijn verantwoordelijkheid op het gebied van de veiligheidszorg voor het personeel serieus neemt. Een veiligheidsplan moet een integraal onderdeel zijn van de bedrijfsvoering. Periodiek moet het worden geëvalueerd en indien nodig worden bijgesteld. Een terugverdien effect van een goed veiligheidsbeleid is ondermeer: een dalend ziekteverzuim; betere veiligheidsbeleving; betere communicatie; positieve uitstraling en imago. Het verdient aanbeveling om de ondernemingsraad, indien aanwezig, actief te betrekken bij de ontwikkeling van het veiligheidsbeleid in het bedrijf.

Samenwerking met andere bedrijven en met veiligheidspartners

In verschillende steden zijn positieve resultaten behaald bij het ontwikkelen van een effectief en integraal gemeentelijk of regionaal veiligheidsbeleid met de politie, justitie en de gemeente. Veiligheid is op de eerste plaats een zorg voor de taxibranche zelf. Initiatieven afkomstig van lokale ondernemers om deze veiligheidszorg een integraal onderdeel te laten zijn van een gemeentelijk taxibeleid worden door de overheid niet genegeerd.

Omdat veiligheid geen concurrentie kent, is de aanbeveling om als taxibedrijven samen te werken op dit gebied. Het Sociaal Fonds Taxi ondersteunt u bij het ontwikkelen van een gemeentelijk / regionaal taxi (veiligheids)beleid.

Technische apparatuur

De techniek zal de vaardigheden van de chauffeur 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 het personeel zich een stuk veiliger voelt met technische beveiligingsapparaten in hun taxi.

Hieronder worden de wettelijke kaders en de voor- en nadelen van de beschikbare technische ondersteuningsmiddelen in relatie tot de beveiliging weergegeven.

Wettelijke bepalingen voor taxibeveiligingsapparatuur

Aan het gebruik van de hieronder genoemde technische beveiligingsmiddelen zijn, behoudens de noodzakelijke technische CE keuringseisen, geen wettelijke beperkingen 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 moet worden genomen 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

Om de effecten van de technische voorzieningen op het gebied van criminaliteitspreventie te verhogen, verdient het aanbeveling om op de portieren van de taxi kenbaar te maken dat de taxi is uitgerust met GPS plaatsbepalingssystemen en met PIN /creditcard betaalunits.

Soorten 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 bij een overval gedwongen de GSM af te geven.

Mobilfoon

Mobilfoons worden nog steeds veel gebruikt in een taxi. Voor de chauffeur is dit een traditioneel instrument dat hem een bepaald veiligheidsgevoel geeft omdat hij direct in contact kan komen met de centralist en deze in voorkomende gevallen kan laten meeluisteren wat zich afspeelt in de taxi. Hij kan de centralist met 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 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 op 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 plaatsbepalingsysteem

De letters GPS staan voor Global Position System. Voertuigen kunnen hiermee vanuit een centrale plaats tot op enkele meters nauwkeurig worden getraceerd en gevolgd. 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 worden verhoogd 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. Er wordt gecommuniceerd 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 kunnen worden ingezet. 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 wordt door de leverancier een in-company training verzorgd voor de chauffeurs die moeten werken met de apparatuur.

Voordelen van data communicatie: 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 stem van de centralist mist.

Persoonlijk 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 draagt bij tot minder kasgeld in de taxi. Het gevolg is dat de taxi een minder aantrekkelijk overval object wordt.

Taxi beveiligingscamera's

Cameratoezicht 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 en een repressieve werking. Potentiële overvallers stappen zelden in een taxi die is beveiligd met een camera. Met behulp van camerabeelden zijn meerdere keren daders van overvallen en berovingen op taxichauffeurs gearresteerd, na TV uitzendingen van "Opsporing Verzocht." 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 alleen toegankelijk met software die uitsluitend door geautoriseerde personen kan worden geopend en geprogrammeerd.

Taxi beveiligingscamera's zijn uitgerust met een alarmknop. Na het indrukken van de alarmknop worden gedurende meerdere minuten beelden gemaakt. De bestaande alarmknoppen in een taxi worden gekoppeld aan de alarmknop van het camera systeem.

De taxicamera en privacy

Het gebruik van camerasystemen moet worden omgeven met waarborgen voor de privacy van medewerkers en klanten. Deze waarborgen gelden zowel voor de condities voor het maken van opnamen, het beheer van het beeldmateriaal als het doel waarvoor de cameraopnamen worden gemaakt. In het wetboek van strafrecht wordt het heimelijke gebruik van camera's geregeld. Samengevat komt het er op neer dat cameragebruik kenbaar moet zijn voor het personeel en het publiek. Het heimelijk maken van foto's of door de ether verzenden van beelden uit een taxi naar een computer of een centrale is niet toegestaan. Gebruik van een taxicamera moet door het bedrijf worden gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens van het ministerie van Justitie in Den Haag. Gemeld moet worden wie de verantwoordelijke bewaarder is van de beelden en door wie, wanneer en op welke manier deze beelden worden bekeken en uitgeprint.

Beelden genomen met de taxicamera zijn niet toegankelijk voor de taxichauffeurs. Ze mogen alleen door geautoriseerde personen binnen een bedrijf worden bekeken, uitgeprint en verstrekt aan de politie. De foto's moeten zijn voorzien 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 worden gebruikt in de taxi.

Stickers cameratoezicht verplicht

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

In de praktijk betekent dit dat medewerkers en het publiek met stickers geplakt op de portieren op de hoogte moeten worden gesteld dat camerabewaking wordt toegepast.

Onderhoud van de camera systemen

Onvoldoende onderhoud is samen met ondeskundige bediening en opzettelijke manipulatie door het personeel de grootste oorzaak van teleurstellend of ontbrekend beeldmateriaal. Hoewel de onderhoudsintervallen betrekkelijk groot zijn moet ook deze apparatuur volgens een schema periodiek te worden onderhouden.

Instructies voor het personeel

Om weerstanden te overwinnen bij de chauffeur en om hem bagage mee te geven voor zijn voorlichting naar de klanten is het raadzaam bij de introductie van de taxicamera ruime aandacht te besteden aan voorlichting van de medewerkers.