

Gedragscode 'Lastige situaties in de auto'

Professioneel omgaan met passagiers binnen het vrijwilligersvervoer

1. Behandel uw passagiers met respect en waardigheid, dus gelijkwaardig en als volwaardige personen. Precies zoals u zelf behandeld wilt worden.
2. Iedereen moet zich bij u in de auto veilig en op zijn gemak voelen. Dit heeft te maken met uw rijgedrag en hoe u met uw passagiers omgaat. Als het nodig is, spreekt u passagiers aan op hun ongewenste, onveilige of agressieve gedrag. Eventuele incidenten meldt u bij het Trefpunt.
3. Bij het wegbrengen en ophalen van passagiers komt u uitsluitend in de ruimtes die noodzakelijk zijn voor het ophalen.
4. Als chauffeur moet u soms passagiers helpen of bepaalde handelingen verrichten waarmee u dicht bij passagiers komt of hen aan moet raken. Hierdoor bevindt u zich in een kwetsbare positie. Wees u ervan bewust dat sommige handelingen kunnen worden ervaren als ongewenst gedrag, (seksuele) intimidatie of machtsmisbruik, terwijl u dit niet zo hebt bedoeld.
5. Realiseert u zich dat ook de passagiers zich in een kwetsbare positie bevinden. Zij zijn - deels – afhankelijk van de zorg van anderen. Als er tussen passagiers onderling sprake is van ongewenst gedrag of ongewenste omgangsvormen spreekt u de passagier(s) hierop aan. U meldt het incident bovendien aan het Trefpunt.
6. Spreek correct en respectvol tegen passagiers. Gebruik geen grove taal, schuttingtaal, dubbelzinnige, racistische, discriminerende en seksueel intimiderende opmerkingen en accepteer dergelijke taal ook niet van/tussen passagiers. Realiseer u dat bepaalde uitspraken bij uw passagiers soms heel anders overkomen dan u ze hebt bedoeld.
7. Realiseer t u zich dat bepaalde situaties en/of handelingen door de passagiers kunnen worden ervaren als (seksuele) intimidatie en kunnen leiden tot een klacht/aangifte van grensoverschrijdend, ongewenst gedrag.
8. Als het voor de uitvoering van uw taxirit noodzakelijk is om een passagier aan te raken, vraag dan hiervoor vooraf toestemming aan de passagier. Zeg tegen een passagier altijd wat u gaat doen en waarom. Pas na toestemming doet u dit. Raak een passagier nooit zo aan dat hij/zij dit als seksueel, **agressief** of **intimiderend** kan ervaren.
9. Wanneer een passagier aandringt op intimiteit, seksualiteit of contact dat buiten het vervoer valt (ook via een e-mail, sms'je of telefoontje) zeg dan duidelijk dat u dit niet doet. Ga er verder niet op in. Maak van een dergelijk voorval melding bij het Trefpunt.

Voor vragen of opmerkingen kunt u contact opnemen met het Trefpunt via 072 – 533 12 97 of info@trefpuntheiloo.nl. Vragen naar coördinator vervoer.