

## Tips voor centralisten / planners

Het voorkomen van agressie bij de omgang met klanten en het ondersteunen van de chauffeur

### Tip 1 Maak Werkafspraken

> **Zorg voor een goede dienstverlening.** Een goede planning en een goede communicatie met de chauffeur voorkomt vervelende situaties met de klant.

> **Spreek af wanneer een chauffeur iemand mag weigeren.** Maak in het werkoverleg samen afspraken over wanneer een lastige klant geweigerd mag worden. Bespreek het ongewenste gedrag van de klant (discrimineren, niet aan de regels houden, dreigen) en eventuele risicokenmerken (alcohol, drugs, verwardheid).

> **Spreek af wat de sancties zijn.** Zorg dat het voor iedereen duidelijk is wat mag en wat je niet mag bij een agressieve klant. Of bij een klant die zich niet aan de regels houdt. Afspraken vastleggen op papier (bijvoorbeeld in een gedragscode) is hierbij behulpzaam.

### Tip 2 Voer een thematisch werkoverleg

> **Bespreek (bijna) incidenten.** Bespreek incidenten en bijna-incidenten met elkaar in een werkoverleg: hoe is het gelopen, wat ging er goed, wat ging er fout? Moeten onderlinge afspraken bijgesteld worden?

> **Zorg voor een goede afstemming tussen centrale en chauffeurs over wat te doen bij een incident of (verkeers)ongeval.** Zorg dat iedereen duidelijk weet wat er moet gebeuren, bijvoorbeeld wie de politie inschakelt als dit nodig is.

> **Evalueer gemaakte veiligheidsafspraken.** Evalueer minstens 1 keer per jaar de gemaakte werkafspraken. Bespreek de vragen: Welke afspraken werken goed? Wat moet er volgende keer anders?

### Tip 3 Vang de boosheid van klanten op

> **Communiceer met de klant** Schuif een boze klant niet af op de chauffeur. Zorg ervoor dat een boze klant zich gehoord voelt door jou. Besef dat een boze klant een veiligheidsrisico is voor de chauffeur.

> **Hanteer een klachtenprocedure.** Wijs in bepaalde gevallen de klant op het bestaan van een klachtenprocedure. Geef aan dat een schriftelijke klacht van de klant leidt tot onderzoek en een schriftelijk antwoord aan de klant.

### Tip 4 Houd een vinger aan de pols

> **Informeer met regelmaat.** Contact regelmatig de chauffeur. Doe dit zeker tijdens risicoritten en op risicomomenten.

> **Hanteer codewoorden.** Spreek met chauffeurs codewoorden af om ongemerkt te communiceren over de situatie in de taxi.

> **Spreek het einde van de dienst door.** Bespreek aan het einde van de dienst met de chauffeur de bijzonderheden van de dag.

### Tip 5 Ken de chauffeurs

> **Ken de belasting.** Houd in de gaten welke chauffeurs welke ritten krijgen in termen van risicoritten. Teveel lastige ritten in een week geven een hoge belasting.

> **Ken de belastbaarheid.** Niet iedere chauffeur heeft dezelfde belastbaarheid. Soms is de belastbaarheid lager door eerdere ervaringen, privé-situatie of door persoonskenmerken. Houd hier rekening mee bij de planning van de ritten .

#### Tip 6 Laat agressie-incidenten melden

> **Herinner de chauffeur aan het melden van (bijna) incidenten.** Wees alert op het melden van (bijna)incidenten. Laat de chauffeur het meldingsformulier agressie-incidenten invullen conform de afspraken die in het bedrijf zijn gemaakt.

> **Maak aantekeningen tijdens incidenten.** Maak, als een incident zich voordoet en je daar via de centrale getuige van bent, aantekeningen van wat er gebeurt (wat wordt er gezegd, welke tijdstippen, welke signalen geeft de chauffeur). Dit kan voor de chauffeur achteraf houvast geven bij het melden van incidenten, maar is ook nuttig voor: nabespreking, aangifte e.d.

#### Tip 7 Oefen in bijstand geven

> **Oefen regelmatig in alarmopvolging.** Oefen als centralist regelmatig in de alarmopvolging. Als centralist moet je weten hoe je de chauffeur bijstand geeft en de politie alarmeert.

#### Tip 8 Leer omgaan met telefonische agressie

> **Niet alleen chauffeurs maken agressie mee.** Niet alleen chauffeurs kunnen worden geconfronteerd met agressie van klanten. Ook telefonische agressie in de vorm van schelden, discrimineren en bedreigen kunnen diep ingrijpen in je gevoel van veiligheid. Zorg er daarom voor dat ook jij weet hoe je met deze vorm van agressie kunt omgaan. En zorg ervoor dat je een luisterend oor kunt hebben in het geval van een incident.

#### Tip 9 Verdiep je in opvang en nazorg

> **Doe de internetcursus 'Veilig in de taxi'.** Ga op [www.sociaalfondstaxi.nl](http://www.sociaalfondstaxi.nl) naar de toolkit 'Veilig in de taxi'. En doe daar de cursusonderdelen 'Omgaan met agressie' en 'Opvang en nazorg'.

> **Schrijf je in voor een training op locatie.** Sociaal Fonds Taxi verzorgt met regelmaat trainingen Opvang en Nazorg en Omgaan met agressie. In een kleine groep wordt dan met elkaar gepraat en geoefend. Je kunt je hier inschrijven voor deze training via [www.sociaalfondstaxi.nl](http://www.sociaalfondstaxi.nl).

#### Tip 10 Kijk bij Veilig in de taxi

> **Bekijk ook de andere informatie.** Kijk voor meer informatie over veiligheid en agressie ook eens naar de oplossingen bij 'Veilig in de taxi' op [www.sociaalfondstaxi.nl](http://www.sociaalfondstaxi.nl).