

Gedragscode Driestroom en Pluryn voor chauffeurs

Vooraf

In deze gedragscode wordt over de chauffeur gesproken als 'hij'/'hem'/'zijn'. Indien van toepassing dient daar uiteraard voor te worden gelezen: 'zij'/'haar'/'haar'.

In deze gedragscode spreken we over 'taxi'. Daarmee bedoelen we ook een taxibus 8-personen en een (verlengde)rolstoelbus.

Voor wie geldt deze gedragscode?

Deze gedragscode geldt voor chauffeurs die in opdracht van Connexxion Taxi Services te Nijmegen betrokken zijn bij het vervoer van cliënten van Driestroom en Pluryn van hun woon- naar dagbestedingslocatie v.v.

Wat zijn Driestroom en Pluryn?

Driestroom en Pluryn bieden ondersteuning aan kinderen en volwassenen met een ontwikkelingsachterstand, een verstandelijke en/of lichamelijke dan wel meervoudige beperking. Een onderdeel van deze zorg- en dienstverlening is het bieden van dagbesteding aan cliënten en/of ondersteunen van cliënten bij het vinden en onderhouden van een werkplek.

Waarom deze gedragscode?

De cliënten van Driestroom en Pluryn zijn zonder uitzondering in meer of mindere mate afhankelijk van degenen om hen heen die hen begeleiden en ondersteunen.

Een groot deel van de cliënten, hun ouders of vertegenwoordigers is niet in staat of in de gelegenheid het vervoer van/naar de dagbestedingslocatie of werkplek zelf(standig) te ondernemen of organiseren.

Cliënten kunnen dan gebruik maken van het groepsvervoer van Driestroom en Pluryn. De planning, vormgeving en uitvoering van (een groot deel van) het groepsvervoer hebben Driestroom en Pluryn uitbesteed aan Connexxion Taxi Services te Nijmegen. Het spreekt voor zich dat de cliënten die gebruik maken van het groepsvervoer, tijdens de reis van hun woon- naar dagbestedingslocatie v.v. afhankelijk zijn van de chauffeur.

Gezien de problematiek van de doelgroepen van Driestroom en Pluryn betekent dit een grote verantwoordelijkheid voor de chauffeur. Met deze gedragscode leggen Driestroom en Pluryn vast hoe de chauffeur deze verantwoordelijkheid dient te vertalen naar eigen houding, gedrag en handelen.

De chauffeur en deze gedragscode

In deze gedragscode staan regels die aangeven op welke wijze de chauffeur zich moet opstellen en gedragen ten opzichte van de cliënten die hij vervoert. Dezelfde regels gelden deels ook in de relatie van de chauffeur met de ouders/vertegenwoordigers van de cliënten en medewerkers van dagbestedings- en/of woonlocaties.

De chauffeur ontvangt de gedragscode in tweevoud van Connexxion Taxi Services. De chauffeur dient de gedragscode grondig te bestuderen. Door ondertekening van de gedragscode verklaart de chauffeur deze te hebben gelezen en begrepen.

Daarnaast verklaart de chauffeur door ondertekening van de gedragscode dat hij zich er volledig naar zal gedragen en handelen. Bij constatering van overtreding van de gedragscode, kunnen door Connexxion Taxi Services, al dan niet op aangeven van Driestroom en/of Pluryn, sancties worden opgelegd.



Ondersteunt bij wonen, werken,
leren, dagbesteding en vrije tijd



DRIESTROOM Wat betekent alledaags geluk voor jou?

Houding en gedrag

Artikel H1

De chauffeur is er zich steeds (zowel binnen als buiten werktijd) van bewust dat de cliënten van Driestroom en Pluryn zich in een afhankelijke positie van hem bevinden en dat dit een grote verantwoordelijkheid voor de chauffeur betekent.

De chauffeur is er zich van bewust dat deze afhankelijkheid in de meeste gevallen niet stopt op het moment dat de professionele arbeidsrelatie van hem met de cliënt eindigt. Dat wil zeggen: als de cliënt niet langer door hem wordt vervoerd.

Artikel H2

De chauffeur behandelt cliënten van Driestroom en Pluryn, met respect en op basis van gelijkwaardigheid.

Artikel H3

De chauffeur is er zich van bewust dat het voor veel cliënten van Driestroom en Pluryn onmogelijk is onderscheid te maken tussen het gedrag, het handelen en de houding van de chauffeur tijdens werktijd en buiten werktijd. De chauffeur dient zich ook buiten werktijd te gedragen naar de inhoud van deze gedragscode.

Artikel H4

De chauffeur houdt professionele afstand tot de cliënt in houding, handelen en gedrag.

H.4.1

De chauffeur doet op geen enkele wijze en op geen enkel moment uitingen dan wel toenaderingspogingen naar de cliënt die kunnen worden opgevat of uitgelegd als seksueel getint.

Daarnaast is het de chauffeur uitdrukkelijk verboden in te gaan op seksuele toenaderingspogingen van de cliënt, zelfs wanneer de cliënt daartoe expliciet uitnodigt of daarop aandringt.

Driestroom en Pluryn stellen zich op het standpunt dat alle seksueel getinte opmerkingen, toenaderingen, uitingen en handelingen tussen chauffeurs en cliënt volstrekt verboden zijn. N.B.: dit geldt dus ook buiten werktijd en zelfs als de professionele relatie niet meer bestaat (dwz: als de cliënt niet meer door de chauffeur wordt vervoerd).

De chauffeur meldt seksueel getinte handelingen en/of uitlatingen van de cliënt direct bij de dagbestedingslocatie en Connexion Taxi Services.

H.4.2

De chauffeur treedt nooit agressief op tegen de cliënten die hij vervoert.

Bij agressief gedrag van cliënten anticipeert en reageert de chauffeur rustig, beheerst en tactvol. Indien noodzakelijk, bijvoorbeeld in een bedreigende situatie, handelt de chauffeur zonder daarbij zijn zelfbeheersing te verliezen.

De chauffeur is verplicht elke vorm van agressief gedrag van zichzelf en/of de cliënt (en zijn wijze van reageren daarop), direct te melden bij de dagbestedingslocatie van de cliënt en Connexion Taxi Services.

N.B.: Onder agressief gedrag verstaan Driestroom en Pluryn: alle handelingen, gedragingen en verbale uitingen ten opzichte van een ander die door de ander als gewelddadig, sterk bedreigend/aanvallend worden ervaren en die door Driestroom en Pluryn niet worden geaccepteerd/getolereerd. Vaak (maar niet noodzakelijk) is sprake van of verlies van zelfbeheersing bij de agressor.

H.4.3

De chauffeur neemt nooit op eigen initiatief maatregelen ten opzichte van de cliënten van Driestroom en/of Pluryn die hij vervoert.

Artikel H5

Het is voor de chauffeur verboden dat hij zijn werkzaamheden voor Driestroom en/of Pluryn uitvoert onder invloed van alcohol en/of drugs. Overtreding van deze regel zal leiden tot ontslag op staande voet.

De chauffeur is verplicht te melden aan zijn werkgever als hij (al dan niet tijdelijk) medicatie gebruikt die van invloed is/kan zijn op zijn rijvaardigheid tijdens het vervoer van cliënten van Driestroom en Pluryn. Gedurende de periode van medicijngebruik zal de chauffeur geen vervoer van cliënten van Driestroom en Pluryn uitvoeren.

Wat verwachten Driestroom en Pluryn van de chauffeur in de praktijk?

Algemeen

Artikel PA1

De chauffeur stelt zich servicegericht, hulpvaardig en (klant-)vriendelijk op. Indien nodig is hij cliënten behulpzaam bij het instappen en plaatsnemen in de taxi. Hij beschikt over goede sociale en communicatieve vaardigheden en minimaal een redelijke mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.

Artikel PA2

De chauffeur of een eventuele inval-chauffeur is op de hoogte van de kenmerken van de doelgroep van Driestroom en/of Pluryn in het algemeen; de chauffeur is ook op de hoogte van de individuele bijzonderheden, voor zover bekend en aangeleverd door Driestroom en/of Pluryn, van de cliënten die hij vervoert en die belangrijk zijn voor (de veiligheid van) het vervoer. Bij vervanging geldt dit ook voor de inval-chauffeur.

Artikel PA3

De chauffeur is, naast deze gedragscode, bekend met en handelt naar:

- de richtlijnen code VVR (Veilig Vervoer Rolstoel-inzittenden);
- de chauffeursinstructie 'Vervoer van rolstoelen en scootmobielen' van Connexion Taxi Services;
- de chauffeursinstructie 'Taxi' van Connexion Taxi Services.

Artikel PA4

De chauffeur draagt er zorg voor en controleert dat in de taxi aanwezig is:

- een (kopie van) de getekende gedragscode van Pluryn en Driestroom voor chauffeurs;
- de handleidingen vervoer voor cliënten van Driestroom en/of Pluryn;
- een actueel route-overzicht (wanneer geen datasysteem aanwezig is);
- een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder (dienen zichtbaar te zijn);
- een geldig keuringsrapport van de Rijksdienst Wegverkeer (RDW).

Artikel PA5

De chauffeur rookt niet in/bij de taxi, ook niet als daar geen cliënten inzitten.

Wie vervoert de chauffeur (en waarheen)

Artikel PW1

De chauffeur vervoert alleen cliënten van Driestroom en/of Pluryn die op de ritlijst of in de data van de taxi voorkomen.

Artikel PW2

In een rit voor Driestroom en/of Pluryn vervoert de chauffeur in principe alleen cliënten van deze zorginstellingen. Cliënten van andere zorginstellingen vervoert hij uitsluitend na toestemming van Driestroom en/of Pluryn.

Artikel PW3

De chauffeur rijdt nooit weg bij een dagbestedingslocatie zonder te controleren of de aanwezige cliënten overeenkomen met de ritlijst of de gegevens in de data van de taxi. Bij twijfel neemt de chauffeur contact op met de centrale van zijn werkgever.

Artikel PW4

De chauffeur wijkt niet af van de opgegeven adressen op de ritlijst of de datagegevens van de taxi.

Artikel PW5

De chauffeur neemt geen mutaties aan/gaat niet op mutaties in die worden aangegeven door cliënten. Als een cliënt een mutatie aan hem wil doorgeven, wijst de chauffeur de cliënt erop dat mutaties alleen kunnen worden doorgegeven aan Connexion Taxi Services en uitsluitend door de vervoerscoördinator van Driestroom of Pluryn. De chauffeur gaat ook niet in op specifieke wensen van cliënten of hun vertegenwoordigers.

Artikel PW6

Als een cliënt, zonder afmelding, niet aanwezig is op zijn ophaaladres, meldt de chauffeur dit direct aan de centrale van zijn werkgever (loosmelding). De chauffeur laat een loosmeldingsbriefje achter bij het ophaaladres. Als de chauffeur 's ochtends een loosmelding heeft gedaan, vervoert hij de cliënt 's middags niet naar huis, behalve als hij daarvoor opdracht heeft gekregen van zijn werkgever.

De chauffeur vervoert de cliënt pas als hij daarvoor opdracht heeft gekregen van zijn werkgever of als de cliënt weer voorkomt in het datasysteem.

Veiligheid

Artikel PV1

De chauffeur is verantwoordelijk voor de veiligheid bij het vervoer van cliënten van Driestroom en Pluryn, zowel bij het in- en uitstappen als tijdens de rit. Hij weet wat hij moet doen bij een noodsituatie (calamiteitenprotocol).

Artikel PV2

De chauffeur is ervoor verantwoordelijk dat alle cliënten worden vervoerd in goed functionerende en goedgekeurde veiligheidsgordels. Indien hij kinderen vervoert zorgt hij ervoor dat zij worden vervoerd in de juiste, goedgekeurde kinderstoeltjes/op de juiste, goedgekeurde zitverhogers.

Indien nodig helpt de chauffeur bij het omdoen en vastmaken van de veiligheidsgordel en/of het op de juiste wijze vastzetten van kinderen in een kinderstoel/op een zitverhoger. Uiteraard geldt dit, bij bereiken van de bestemming, ook voor het losmaken/afdoen. Als een cliënt niet in overeenstemming met de wettelijke eisen vastgezet kan worden in een veiligheidsgordel vervoert de chauffeur deze niet en meldt dit bij zijn werkgever.

De chauffeur ziet erop toe dat alle cliënten die hij vervoert, de gordels op de juiste wijze dragen en omhouden.

Artikel PV3

De chauffeur helpt de cliënt bij het in- en uitstappen van de taxi. Verder is de chauffeur bij het opstappunt van een cliënt verantwoordelijk voor het in de taxi rijden van diens rolstoel en het op de juiste wijze en met het juiste systeem vastzetten van de rolstoel. Bij het bereiken van de bestemming is de chauffeur verantwoordelijk voor het losmaken en uit de taxi rijden van de rolstoel.

De chauffeur blijft in/bij de taxi. Indien nodig wordt de cliënt door iemand van de thuis- of dagbestedingslocatie van en naar de taxi begeleid. De chauffeur meldt bij zijn werkgever wanneer dit met regelmaat niet gebeurt.

Artikel PV4

De chauffeur zorgt ervoor dat de bagage van cliënten van Driestroom en/of Pluryn op een veilige manier wordt vervoerd.

Artikel PV5

De chauffeur zorgt ervoor dat cliënten, indien mogelijk, uitstappen aan de kant van de weg van hun bestemming zodat zij de straat niet hoeven over te steken. Als dit niet mogelijk is dan ziet de chauffeur erop toe dat de cliënten op veilige wijze en niet zonder begeleiding oversteken.

Artikel PV6

De chauffeur rijdt pas weg bij een bestemming nadat hij zich ervan heeft vergewist dat de cliënt(en) die hij heeft afgezet, ook bij hun bestemming naar binnen is/zijn gegaan. De chauffeur laat cliënten nooit achter voor een gesloten deur.

Artikel PV7

De chauffeur blijft in/in de onmiddellijke nabijheid van de taxi zolang daar cliënten van Driestroom/of Pluryn in zitten. Als hij het voertuig verlaat, haalt hij de sleutels uit het contactslot en neemt deze mee.

Artikel PV8

De chauffeur houdt zich aan de verkeersregels.

Artikel PV9

De chauffeur telefoneert tijdens de rit alleen bij hoge uitzondering, uitsluitend zakelijk en uiteraard hands-free. Hij stuurt geen sms-jes en leest niet zijn berichten.

Artikel PV10

De chauffeur tankt uitsluitend als er geen cliënten van Driestroom en/of Pluryn in de taxi zitten.

Tijden en ritduur

Artikel PT1

De chauffeur neemt contact op met de centrale indien de afgesproken tijd met de cliënt(en) meer dan 15 minuten voor of na de verwachte ophaal-/afzettijd afwijkt.

Hij stemt af wie van hen contact opneemt met de betreffende thuis- of dagbestedingssituatie(s) van deze cliënt(en).

Artikel PT2

De chauffeur zorgt ervoor dat de cliënten bij de dagbesteding worden afgezet/opgehaald binnen de door Driestroom/Pluryn en Connexion Taxi Services afgesproken tijden:

- voor volwassenen: tussen 09.00 en 09.30 uur, resp. 15.45 en 16.15 uur;
- voor kinderen: tussen 08.30 en 09.00 uur, resp. 14.45 en 15.15 uur.

De chauffeur stelt de centrale van zijn werkgever in kennis als blijkt dat hij op basis van de geplande route structureel te vroeg aankomt bij de dagbestedingslocatie.

Artikel PT3

Bij een te vroege aankomst op de dagbestedingslocatie legt de chauffeur aan de cliënt(en) uit waarom zij nog even in het voertuig moeten wachten.

Als de chauffeur eerder aankomt dan de onder artikel PT2 aangegeven tijdsblokken dan blijft hij voor de middagritten uit het zicht van de dagbestedingslocatie/cliënten.

Artikel PT4

De chauffeur stelt de centrale van zijn werkgever op de hoogte wanneer zijn ritduur in de praktijk structureel langer blijkt dan de door Driestroom en Pluryn met Connexion Taxi Services overeengekomen maximale ritduur te weten:

- 75 minuten voor volwassenen;
- 60 minuten voor kinderen.

Artikel PT5

De chauffeur stemt met de centrale van zijn werkgever af wie de cliënt(en), en/of hun thuissituatie, op de hoogte stelt van de verwachte opstap- en/of afzettijd in het geval dat:

- een cliënt nieuw is in het groepsvervoer van Driestroom en/of Pluryn;
- de ophaal-/afzettijden van cliënten die al gebruik maken van het groepsvervoer, sterk gaan veranderen (in ieder geval bij meer dan 15 minuten voor en na de afgesproken ophaal- en/of afzettijd).

Ondergetekende: _____ (naam chauffeur)

Werkzaam bij: _____ (naam taxibedrijf)

- Verklaart hierbij: een exemplaar van deze gedragscode voor chauffeurs van Driestroom en Pluryn voor eigen gebruik te hebben ontvangen;
- (s.v.p. aankruisen) deze gedragscode voor chauffeurs van Driestroom en Pluryn te hebben gelezen;
- deze gedragscode voor chauffeurs van Driestroom en Pluryn te hebben begrepen;
- bij het vervoer van cliënten van Driestroom en/of Pluryn te handelen en zich te gedragen naar deze gedragscode voor chauffeurs.

Datum: _____

Handtekening: _____

