



Gedragcode Driestroom voor chauffeurs

Combinatie Linsen/Van der Wielen

INHOUDSOPGAVE

UITLEG VAN DEZE GEDRAGSCODE.....	3
vooraf.....	3
wat is Driestroom?	3
waarom deze gedragscode?	3
voor wie is deze gedragscode van toepassing?	3
De chauffeur en deze gedragscode	3
WAT VERWACHTEN WIJ VAN JOUW HOUDING EN GEDRAG.....	5
verantwoordelijkheid en afhankelijkheid	5
respect en gelijkwaardigheid	5
professionele afstand	5
seksuele relatie.....	5
foto's, filmpjes, sociale media: vertrouwelijkheid.....	5
agressie.....	5
alcohol-, drugs- en medicijngebruik.....	6
WAT VERWACHTEN WIJ IN DE PRAKTIJK VAN JOU	7
Algemeen	7
servicegericht en klantvriendelijk	7
kennis van de doelgroep en de cliënten	7
wat moet de chauffeur verder weten/ kennen.....	7
wat moet in de taxi aanwezig zijn	7
roken	7
Wie vervoer jij (en waarheen).....	7
alleen cliënten en adressen in het datasysteem	7
alleen cliënten van Driestroom.....	7
mutaties of wensen van cliënten en/of hun thuissituatie.....	7
loosmeldingen	8
Veiligheid.....	8
algemeen	8
gebruik veiligheidsgordels, kinderstoeltjes, zitverhogers, 7-puntsgordels en gordelkapjes.	8
rolstoelen	8
bagage.....	9
uitstappen en afzetten	9
telefoon- en datasysteemgebruik	9
tanken	9
Tijden en ritduur	9
afzet- en ophaaltijden	9
overschrijding (structureel) van de maximale ritduur.....	10
communicatie vervroeging of vertraging.....	10
communicatie van opstaptijd nieuwe cliënt en wijzigingen van opstaptijd.....	10

UITLEG VAN DEZE GEDRAGSCODE

vooraf

In deze gedragscode hebben we het over "cliënten van Driestroom". Daarmee bedoelen we ook alle kinderen, assistent-medewerkers én de cliënten of assistent-medewerkers van franchisenemers die gebruikmaken van het groepsvervoer van Driestroom.

In deze gedragscode spreken we over "dagbesteding". Daarmee bedoelen we niet alleen de dagbestedingscentra maar ook de locaties waar cliënten werken en de kindercentra.

In deze gedragscode spreken we over "datasysteem". Als het datasysteem ontbreekt of defect is, bedoelen we een rittenlijst die dan in de taxi aanwezig *moet* zijn.

Met de thuissituatie bedoelen we het woonadres van de cliënt, zijn ouders of vertegenwoordigers of de begeleiding van de woonvorm.

In deze gedragscode spreken we over "de Combinatie". We bedoelen daarmee de Combinatie Taxi Linsen (Driel) en Taxi van der Wielen (Malden). Als we het hebben over "wij" gaat het om een gezamenlijke opvatting van de Combinatie en Driestroom.

wat is Driestroom?

Driestroom is een organisatie die ondersteuning, dienst- en zorgverlening biedt aan kinderen en volwassenen met een ontwikkelingsachterstand, een beperking of andere problematiek. Een onderdeel van deze dienstverlening is het bieden van ontwikkelingsstimulering, observatie en dagbesteding, aan cliënten en/of ondersteunen van cliënten bij het vinden en onderhouden van een werkplek.

waarom deze gedragscode?

De cliënten van Driestroom 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 dagbesteding zelf te ondernemen of organiseren. Cliënten kunnen dan gebruikmaken van het groepsvervoer van Driestroom. Voor de planning en uitvoering van het groepsvervoer heeft Driestroom een contract gesloten met de Combinatie.

Voor de cliënten die gebruikmaken van het groepsvervoer, ben jij, de chauffeur, een heel belangrijk persoon. Dat is een grote verantwoordelijkheid voor jou. In deze gedragscode beschrijven wij hoe wij vinden dat jij als chauffeur moet handelen en je moet gedragen naar cliënten, hun thuissituatie en medewerkers van Driestroom. Deze gedragscode is dus eigenlijk een soort handleiding voor jouw werk als chauffeur van de Combinatie bij het vervoer van cliënten van Driestroom.

voor wie is deze gedragscode van toepassing?

Deze gedragscode geldt voor alle chauffeurs die in opdracht van de Combinatie betrokken zijn bij het vervoer van cliënten van Driestroom. Het gaat om het reizen van hun woonadres naar de dagbestedingslocatie v.v. De gedragscode geldt voor de chauffeurs die in dienst zijn van de Combinatie en ook voor chauffeurs die in dienst zijn van onderaannemers die door de Combinatie worden ingezet.

De chauffeur en deze gedragscode

Je ontvangt de gedragscode in tweevoud van je werkgever. Je leest de gedragscode helemaal goed door. Als je vragen hebt over wat je leest of als sommige dingen niet duidelijk zijn, kun je je werkgever vragen om uitleg.

Als je de gedragscode ondertekent, geef je daarmee aan dat je de gedragscode helemaal hebt gelezen én begrepen. Met je handtekening verklaar je ook dat jij je zult gedragen en zult handelen zoals in de in de gedragscode is beschreven.

Als je het niet eens bent met de inhoud van de gedragscode of een deel ervan, mag je de gedragscode niet ondertekenen. Je kunt dan niet worden ingezet voor het Driestroomgroepsvervoer.

Als jij je niet houdt aan de afspraken in de gedragscode, kan de Combinatie maatregelen tegen je nemen. Dat kan ook gebeuren op verzoek van Driestroom. In het uiterste geval kan het zijn dat je niet meer mag rijden voor Driestroom.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN JOUW HOUDING EN GEDRAG?

verantwoordelijkheid en afhankelijkheid

Je moet er je altijd van bewust zijn dat de cliënten van Driestroom zich in een afhankelijke positie van jou bevinden. Dat geldt natuurlijk binnen maar ook buiten werktijd. Dat betekent een grote verantwoordelijkheid voor jou.

Je moet er je ook van bewust zijn dat die afhankelijkheid niet stopt op het moment dat de "professionele arbeidsrelatie" van jou met een cliënt eindigt. Daarmee bedoelen we: als jij de cliënt niet meer vervoert.

respect en gelijkwaardigheid

Je behandelt de cliënten van Driestroom respectvol en op basis van gelijkwaardigheid. Natuurlijk geldt dit ook voor de ouders/vertegenwoordigers van de cliënten en medewerkers van dagbestedings-/woonlocaties.

Voor veel cliënten van Driestroom is het heel moeilijk onderscheid te maken tussen jouw gedrag en houding tijdens werktijd en buiten werktijd. Ben je daar goed bewust van. Daarom verwachten wij van je dat jij ook buiten werktijd, je gedraagt zoals we beschrijven in deze gedragscode.

professionele afstand

Als chauffeur moet je in je gedrag, houding en handelen "professionele afstand" houden tot de cliënt. Dat betekent dat de enige relatie die je met een cliënt mag hebben, het vervoer is. Wij staan geen andere relatie toe. Voor jou betekent dit ook dat je in je werk- of privésituatie, géén contact mag hebben met cliënten van Driestroom. Dat geldt voor alle soorten contact zoals telefonisch, via e-mail of sociale media.

Als je toch van mening bent dat zo'n contact belangrijk is voor je werk, ben je verplicht dit te overleggen met je werkgever. Je werkgever kan dan met Driestroom afstemmen of een uitzondering moet worden gemaakt.

seksuele relatie

Driestroom verbiedt alle seksueel getinte opmerkingen, toenaderingen, uitingen en handelingen tussen chauffeurs en cliënten. Dit geldt ook buiten werktijd én zelfs als de "professionele relatie niet meer bestaat". Daarmee bedoelen we: als de cliënt niet meer door de chauffeur wordt vervoerd.

In de praktijk betekent dit dat je nooit uitspraken, gebaren, handelingen of toenaderingspogingen mag doen naar een cliënt die seksueel getint zijn of zo kunnen worden uitgelegd of opgevat.

Je mag ook nooit ingaan op seksuele toenaderingspogingen van een cliënt, ook niet als die cliënt je daarvoor uitnodigt of daarop aandringt. Als dat gebeurt moet je dat altijd melden bij je werkgever en de dagbestedingslocatie.

foto's, filmpjes, sociale media: vertrouwelijkheid

Je mag geen foto's, filmpjes of geluidsopnamen van cliënten van Driestroom maken. Je mag ook geen beeld- en/of geluidsmateriaal van of over cliënten van Driestroom verspreiden of bijvoorbeeld delen via sociale media.

De informatie die je als chauffeur hebt over cliënten, is vertrouwelijk. Dat geldt ook voor de informatie over Driestroom en je werk voor Driestroom. Je moet er dus zorgvuldig mee omgaan en mag deze informatie niet verspreiden.

agressie

Onder agressief gedrag verstaat Driestroom: alle acties, gedrag en/of gesproken uitingen naar een ander die door de ander als gewelddadig, bedreigend of aanvallend worden ervaren en die door Driestroom niet worden geaccepteerd en getolereerd. Vaak (maar niet altijd) is er sprake van verlies van zelfbeheersing bij degene die agressief is. Hierna vertellen we wat dit voor een chauffeur voor Driestroom betekent.

Je mag nooit agressief optreden tegen de cliënten van Driestroom die je vervoert.

Natuurlijk probeer je altijd agressief gedrag van een cliënt te voorkomen. Als een cliënt zich toch agressief gedraagt, reageer je rustig, beheerst en tactvol.

Als het echt nodig is, bijvoorbeeld omdat de situatie voor jou of de andere cliënten bedreigend is, kun je ingrijpen. Maar zorg altijd dat jij je zelfbeheersing niet verliest en dat je weet wat je doet. Je bent ook verplicht het incident én hoe je hebt gereageerd direct te melden bij de dagbestedingslocatie en bij je werkgever. Je mag in ieder geval nooit zelf maatregelen nemen tegen een cliënt zoals straffen of dreigen daarmee.

alcohol-, drugs- en medicijngebruik

Natuurlijk mag je nooit cliënten van Driestroom vervoeren als je onder invloed bent van alcohol en/of drugs. Als wij vermoeden of constateren dat je deze middelen wél hebt gebruikt, neemt je werkgever passende maatregelen. Je mag dan ook niet meer werken voor Driestroom.

Als je tijdelijk of langere tijd medicijnen moet gebruiken die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden, moet je dat melden bij je werkgever. In de periode dat je de medicijnen inneemt, mag je geen cliënten van Driestroom vervoeren.

WAT VERWACHTEN WIJ IN DE PRAKTIJK VAN JOU?

Algemeen

servicegericht en klantvriendelijk

We verwachten van je dat je het belangrijk vindt om een goede service te bieden. We verwachten ook van je dat je hulpvaardig en (klant-)vriendelijk bent. Als bijvoorbeeld een cliënt moeite heeft met het instappen, help je hem daarbij en bij het gaan zitten of het omdoen van de gordel.

kennis van de doelgroep en de cliënten

Het is belangrijk dat je weet wat voor cliënten Driestroom heeft en waar je rekening mee moet houden. Natuurlijk zorg je er ook voor dat je op de hoogte bent van individuele bijzonderheden van de cliënten, tenminste als die belangrijk zijn voor het vervoer. Dit geldt ook als je invalt voor een collega.

wat moet de chauffeur verder weten/kennen

Behalve dat je deze gedragscode kent, moet je ook goed op de hoogte zijn van:

- de richtlijnen code VVR (Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden);
- het handboek voor chauffeurs dat is opgesteld door de Combinatie Linsen/ van der Wielen.

Natuurlijk moet je in de praktijk ook werken zoals daarin staat opgeschreven.

wat moet in de taxi aanwezig zijn

In elke taxi, dus ook de jouwe, moeten aanwezig zijn:

- een actueel route-overzicht (alleen wanneer een datasysteem ontbreekt of niet functioneert);
- een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder (dienen zichtbaar te zijn);
- een geldig keuringsrapport van de Rijksdienst Wegverkeer.

Het is jouw verantwoordelijkheid te controleren of deze dingen er zijn. Als er iets ontbreekt, zorg je dat het wordt aangevuld.

roken

Je mag niet roken in de taxi, maar ook niet in de buurt van de taxi. Zelfs niet als daar geen cliënten inzitten.

Wie vervoer jij (en waarheen)?

alleen cliënten en adressen in het datasysteem

Je mag alleen cliënten en begeleiders van Driestroom vervoeren die in het datasysteem staan. Je moet je ook houden aan de adressen die in het datasysteem staan.

Vóór je wegrijdt bij een locatie, moet je altijd controleren of de cliënten die zijn ingestapt kloppen met het datasysteem. Als je twijfelt, neem je direct en vóór je wegrijdt contact op met de Combinatie.

alleen cliënten van Driestroom

Cliënten van een andere organisatie dan Driestroom mag je alleen meenemen als Driestroom daar toestemming voor heeft gegeven. Natuurlijk moeten ze ook in het datasysteem staan.

mutaties of wensen van cliënten en/of hun thuissituatie

Het komt wel voor dat cliënten of hun thuissituatie iets willen regelen met of doorgeven aan de chauffeur, zoals een vrije dag of een ander adres. Als dat gebeurt, mag je daar niet op ingaan. Je legt dan uit dat de wijziging alleen kan worden doorgegeven aan de Combinatie, bijvoorbeeld via het portaal of de web-app.

Als de cliënt of de thuissituatie een structurele verandering aan je wil doorgeven, leg je uit dat alleen de locatie dat kan doen. Met structurele mutaties bedoelen we bijvoorbeeld een verhuizing of roosterwijziging.

loosmeldingen

Als een cliënt, zonder afmelding, niet aanwezig is op het ophaaladres, meld je dat via het datasysteem direct aan de centrale van de Combinatie (loosmelding).

Als je 's ochtends een loosmelding hebt gedaan, mag je 's middags de cliënt alleen vervoeren als die weer in het datasysteem staat. Als je twijfelt, neem je eerst contact op met de Combinatie.

Veiligheid

algemeen

Als chauffeur ben je verantwoordelijk voor de veiligheid van cliënten van Driestroom tijdens het vervoer. Dat begint bij het instappen en eindigt bij het uitstappen en afzetten. We verwachten daarom van jou, dat jij je houdt aan de verkeersregels en dat je rustig en niet agressief rijdt. We verwachten ook dat je bochten en verkeersdrempels zó neemt dat de (soms zeer kwetsbare) cliënten daar zo min mogelijk hinder van hebben. En natuurlijk weet je wat je moet doen als zich een nood situatie voordoet.

Als er tijdens de rit iets gebeurt dat gevolgen kan hebben voor de veiligheid in het algemeen of de veiligheid van een individuele cliënt moet je dat altijd melden bij de dagbesteding, thuissituatie en bij de Combinatie.

gebruik veiligheidsgordels, kinderstoeltjes, zitverhogers, 7-puntsgordels en gordelkapjes.

Als chauffeur ben je ervoor verantwoordelijk dat alle cliënten worden vervoerd in goed functionerende en goedgekeurde veiligheidsgordels. Als je constateert dat er één of meer kapot zijn, meld je dat direct bij je werkgever.

Als je kinderen vervoert zorg je ervoor dat er genoeg goede, goedgekeurde kinderstoeltjes of zitverhogers zijn. Voorafgaand aan de rit controleer je altijd of de kinderstoeltjes goed vastzitten.

Als een cliënt moeite heeft met het omdoen en afdoen of vastmaken en losmaken van de veiligheidsgordel, help je daarbij. Vermijd lichamelijk contact daarbij zoveel mogelijk.

Als je kinderen vervoert, ben jij verantwoordelijk voor het op de goede manier vastzetten van de kinderen in een kinderstoel of op een zitverhoger. Dat geldt niet alleen als je de vaste chauffeur bent van de route maar ook als je invalt voor een collega. Zorg er dus voor dat je weet hoe die werken. Ook bij 7-puntsgordels en gordelkapjes is het heel belangrijk dat je weet hoe je die moet gebruiken. Cliënten die zulke hulpmiddelen nodig hebben mogen niet worden vervoerd als deze ontbreken.

Voor je wegrijdt controleer je of alle cliënten de gordels goed omhebben of goed vastzitten. Tijdens de rit hou je in de gaten dat zij ze gordels op de goede manier omhouden. Als een cliënt dit niet doet of niet kan, meld je dit bij de Combinatie en de dagbesteding. We zoeken dan met elkaar naar een oplossing of we zorgen bijvoorbeeld dat er een ontheffing komt.

rolstoelen

Als chauffeur ben jij bij het opzet- en afzetpunt verantwoordelijk voor de veiligheid van de cliënten die een rolstoel gebruiken. Dat betekent dat alleen jij:

- de rolstoel in of uit de taxi mag rijden;
- de lift mag bedienen en
- de rolstoel mag vastzetten of losmaken.

bagage

Als cliënten bagage bij zich hebben, zorg jij ervoor dat die op een veilige manier wordt vervoerd. Als dat niet mogelijk is mag je de bagage niet meenemen.

uitstappen en afzetten

Oversteken van een straat kan altijd gevaarlijk zijn. Veel cliënten die je vervoert zijn bovendien niet "verkeersveilig". Daarom zorg je er bij het afzetten voor dat de cliënten, als het kan, uitstappen aan de kant van de weg van de bestemming. Als dat nodig is keer je. Als het echt niet mogelijk is dan zie je erop toe dat de cliënten veilig en niet zonder begeleiding oversteken. Als je kinderen vervoert moet je extra goed opletten en extra voorzichtig zijn vanwege het wegloopegevaar.

Je mag pas weggrijden bij een bestemming als een cliënt die je daar moet afzetten is opgehaald bij de taxi door begeleiding (of thuissituatie) óf als je hebt gezien dat de cliënt naar binnen is gegaan. Je mag cliënten nooit achterlaten voor een gesloten deur. Dit geldt zowel bij de dagbesteding als bij het huisadres van de cliënten.

Bij sommige cliënten zijn er extra afspraken gemaakt over afzetten of uitstappen. Die afspraken zie je in het datasysteem van de taxi. Natuurlijk hou jij altijd aan deze afspraken, zoals: bellen vóór aankomst, wachten tot er begeleiding is, "warme overdracht" enz.

Als je bij een locatie even moet wachten terwijl er al (of nog) cliënten in de taxi zitten, blijft je in of heel dicht bij de taxi. Je moet immers altijd zicht houden op de cliënten in de taxi en kunnen ingrijpen als dat nodig mocht zijn.

Als je uitstapt haal je altijd de sleutel uit het contactslot en neemt die mee.

telefoon- en datasysteemgebruik

In de taxi maak je zo weinig mogelijk gebruik van telefoon of smartphone. Privégesprekken voeren en privéberichten sturen of appen is niet toegestaan. Als het echt nodig is om de telefoon te bedienen mag dat uiteraard alleen als de taxi stilstaat.

Ook het datasysteem gebruik je zo min mogelijk. Als je berichten moet invoeren, doe je dat alleen als de taxi stilstaat.

tanken

Je mag alleen tanken als er geen cliënten in de taxi zitten.

Tijden en ritduur

afzet- en ophaaltijden

Driestroom en de Combinatie hebben met elkaar afgesproken op welke tijden cliënten bij de dagbesteding 's ochtends bij de dagbesteding mogen worden afgezet en 's middags weer mogen worden opgehaald. De planning van de Combinatie is daarop gebaseerd.

- *volwassenen: afzetten 's ochtends tussen 9.00 en 9.30 uur, ophalen 's middags tussen 15.45 en 16.15 uur ophalen;*
- *kinderen: afzetten 's ochtends tussen 8.30 en 9.00 uur, ophalen 's middags tussen 14.45 en 15.15 uur.*

Het is jouw taak ervoor te zorgen dat je 's ochtends tussen de afgesproken tijden bij de dagbesteding aankomt. 's Middags zorg je ervoor dat je op de geplande tijd bij de dagbesteding bent om de cliënten op te halen.

Maar let op: je mag 's middags niet eerder dan 10 minuten voor de geplande tijd bij de locatie zijn. Als je vóór 14.45 (vroegere routes) of 15.45 uur (late routes) aankomt, zorg je ervoor dat je de taxi neerzet op een plek waar de cliënten die niet kunnen zien. Veel cliënten van Driestroom worden namelijk heel onrustig als zij de taxi zien.

overschrijding (structureel) van de maximale ritduur

Driestroom en de Combinatie hebben ook afgesproken hoe lang cliënten maximaal in de taxi mogen zitten. Ook daarbij zijn er verschillen tussen kinderen en volwassenen, namelijk:

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

Natuurlijk kan de werkelijke ritduur in de praktijk afwijken van de geplande tijd. Als je merkt dat een rit steeds langer is dan de planning, meld je dat bij de Combinatie of je werkgever.

communicatie vervroeging of vertraging

Onderweg kan natuurlijk altijd iets gebeuren waardoor de rit ineens een stuk langer of korter duurt dan dat jij maar ook de cliënt en zijn dagbestedingslocatie thussituatie gewend zijn.

Als je inschat dat de opstap-/afzettijd van één of meerdere cliënten meer dan 15 minuten gaat afwijken van de normale tijd, neem je contact op met de Combinatie. Je stemt dan met de centralist van de Combinatie af wie van jullie contact opneemt met de betreffende thuis- of dagbestedingslocatie(s) van deze cliënten.

communicatie van opstaptijd nieuwe cliënt en wijzigingen van opstaptijd.

Er zijn nog twee situaties waarbij je met de centrale moet afstemmen wie de cliënten informeert. Dat is nodig als:

- een cliënt nieuw is in het groepsvervoer van Driestroom;
- de ophaal-/afzettijden van cliënten die al gebruik maken van het groepsvervoer, sterk veranderen bijv. door andere planning.

ondergetekende: (naam chauffeur)

werkzaam bij: Taxi Linsen (Driel)
 Taxi van der Wielen (Malden)
 Onderaannemer van Linsen/ van der Wielen, namelijk:
 Personen Vervoer Maas & Waal (PMW, Beneden Leeuwen)
 Taxi Peerenboom (Groesbeek)
 Taxi de Best (Gennip)
 Taxi Rothoff (Zetten)

verklaart hierbij: twee exemplaren van deze gedragscode voor chauffeurs te hebben ontvangen, waarvan één voor eigen administratie/gebruik;
(s.v.p. aankruisen) deze gedragscode van Driestroom voor chauffeurs te hebben gelezen;
 deze gedragscode van Driestroom voor chauffeurs te hebben begrepen;
 bij het vervoer van cliënten van Driestroom te handelen en zich te gedragen zoals in deze gedragscode voor chauffeurs is beschreven.

datum:

handtekening: