

BRANCHEVEJLEDNING



JEG KØRER TAXI



Branchearbejdsmiljørådet
for transport og engros



Indholdsfortegnelse	1
Om branchevejledningen	1
Arbejdet som taxichauffør	2
Ergonomi - vognens indretning og funktionalitet	2
Arbejdshygiejne	9
Tilrettelæggelse af arbejdsdagen	10
Vanskelige situationer med kunder	12
Vold og trusler	14
Trafiksikkerhed og adfærd	17
Sundhed	18
Henvisninger	20

Om branchevejledningen

Branchearbejds miljørådet for transport og engros ønsker at sætte fokus på taxichaufførernes arbejdsmiljø. Der har kun i begrænset omfang tidligere været vejledt om taxichaufførernes arbejdsmiljø. Branchevejledningen omfatter de væsentligste arbejdsmiljøproblemer i taxibranchen: Ergonomi, vognens indretning og funktionalitet, arbejdstilrettelæggelse, vanskelige situationer med kunden, vold og trusler samt trafiksikkerhed og sundhedsfremme.

Branchevejledningen henvender sig til ansatte taxichauffører og vognmænd. Mange vognmænd kører selv taxi, og har derfor de samme arbejdsmiljøforhold som ansatte taxichauffører. Vognmænd med ansatte har en særlig rolle i forhold til at sikre et godt arbejdsmiljø for deres ansatte.

Arbejdstilsynet

Arbejdstilsynet har haft branchevejledningen til gennemsyn og finder, at indholdet i den er i overensstemmelse med arbejdsmiljølovgivningen. Arbejdstilsynet har alene vurderet branchevejledningen, som den foreligger og har ikke taget stilling til, om den dækker samtlige relevante emner inden for det pågældende område.

Hjælp os med at gøre materialerne bedre!

BAR transport og engros anvender brugernes bedømmelse af materialerne til at blive bedre. Materialerne evalueres i en vis periode efter deres offentliggørelse. Alle kan bidrage til evalueringen på hjemmesiden

www.bartransport.dk

Arbejdet som taxichauffør

Som taxichauffør kører du passagerer fra et sted til et andet og sørger for, at de er tilfredse med køreturen. Taxichauffører arbejder typisk med skiftende mødetider. Det er en fordel at være god til at kommunikere med mange forskellige mennesker, da I har tæt kontakt med passagererne og ofte taler med dem under køreturen. De fleste kunder er venlige, men der kan opstå situationer med utilfredse eller truende kunder.

Arbejdet som taxichauffør er generelt frit, og du har mulighed for at få talt med mange forskellige typer mennesker. Arbejdet er oftest provisionslønnet, hvorfor lønnen afhænger delvis af, hvor meget du kører ind, men nogle overenskomster har bestemmelser om garantiløn.

Branchen dækker bredt fra enkeltmandsvirksomheder, vognmænd med ganske få ansatte til store taxiselskaber med mange ansatte. Der kan være stor forskel på arbejdsmiljøet afhængigt af, om du kører i storby eller landdistrikt.

Arbejdsmiljøorganisation

I virksomheder med 1-9 ansatte er der ikke pligt til at oprette arbejdsmiljøorganisation. Arbejdsgiveren skal i disse virksomheder sørge for, at samarbejdet om sikkerhed og sundhed kan finde sted. Samarbejdet sker ved løbende direkte kontakt og dialog mellem arbejdsgiveren, eventuelle arbejdsledere og de øvrige ansatte.

Se At-vejledning nr. F.3.1 om samarbejde om arbejdsmiljø i virksomheder med højst 9 ansatte.

I virksomheder med 10 eller flere ansatte skal samarbejdet om sikkerhed og sundhed foregå i en arbejdsmiljøorganisation. Arbejdsmiljøorganisationen omfatter alle ansatte i virksomheden.

Se At-vejledning nr. F.3.2 om samarbejde om arbejdsmiljø i virksomheder med 9-34 ansatte.

I virksomheder med 35 eller flere ansatte skal arbejdsgiveren etablere en arbejdsmiljøorganisation i 2 niveauer bestående af en eller flere arbejdsmiljøgrupper og et eller flere arbejdsmiljøudvalg. En arbejdsmiljøgruppe består af 1 udpeget arbejdsleder og 1 valgt arbejdsmiljørepræsentant. Et arbejdsmiljøudvalg består af arbejdsledere og arbejdsmiljørepræsentanter fra en eller flere arbejdsmiljøgrupper med arbejdsgiveren eller dennes repræsentant som formand.

Se At-vejledning nr. F.3.3 om samarbejde om arbejdsmiljø i virksomheder med mindst 35 ansatte.

I virksomheder med arbejdsmiljøorganisation skal de ansatte vælge arbejdsmiljørepræsentanter. Arbejdsmiljørepræsentanten vælges for 2 år ad gangen og er beskyttet mod afskedigelse eller anden forringelse af sine forhold på samme måde som tillidsrepræsentanter inden for vedkommende eller tilsvarende faglige område.

Ergonomi - vognens indretning og funktionalitet

Vognens indretning og funktionalitet har betydning for dit arbejdsmiljø. En bil med det nyeste sikkerhedsudstyr, og som løbende holdes vedlige, er sikrest at køre i. Brug autopilot så tit som muligt. Vognen skal være indrettet, så du kan arbejde i så sunde arbejdsstillinger som muligt. Generelt anbefales automatgear. Ved bykørsel kan det blive til 1500-2000 udkoblinger pr. dag, hvis du har manuelt gearskifte.

FAKTA

Arbejdsmiljøorganisationen skal inddrages ved planlægning af arbejdet. En anden vigtig opgave for arbejdsmiljøorganisationen er at udarbejde politikker og procedure for forebyggelse og håndtering af arbejdsrisici



Gode pladsforhold til den høje taxichauffør

Kørestillingen

Start arbejdsdagen med at indstille sædet, så det passer til dig. Førersædet skal have nakkestøtte og skal kunne indstilles i sædehøjde, afstand til rat og vinkel mellem sæde og ryglæn. Ryglænet med justerbar lændestøtte giver den bedste støtte til ryggen.

Rigtig justering af nakkestøtte nedsætter risikoen for piskesmældslæssioner ved påkørsel.

Under kørsel er din arbejdsstilling fastlåst: Hænder på rattet, fødderne på pedalerne og blikket er rettet mod den øvrige trafik. Stillesiddende arbejdsstilling kan give ondt i ryggen. Bevægelse af kroppen kan være med til at forebygge rygproblemer. Stig ud af bilen mange gange i løbet af arbejdsdagen og juster på sædeindstilling, så du varierer siddestillingen. Åbn døren for kunden, og gør det til en vane at stå ud og få strakt kroppen, når du f.eks. venter på ny tur.

HUSK: Den bedste siddestilling er den næste siddestilling!



Programmerbar sædeindstilling – til din udgangssiddestilling

Under kørsel er din arbejdsstilling fastlåst: Hænder på rattet, fødderne på pedalerne og blikket er rettet mod den øvrige trafik. Stillesiddende arbejdsstilling kan give ondt i ryggen. Bevægelse af kroppen kan være med til at forebygge rygproblemer. Stig ud af bilen mange gange i løbet af arbejdsdagen og juster på sædeindstilling, så du varierer siddestillingen. Åbn døren for kunden, og gør det til en vane at stå ud og få strakt kroppen, når du f.eks. venter på ny tur.



Det er vigtigt med god plads ved ind- og udstigning.

Ind- og udstigning af vognen

Hvor mange gange stiger du ind og ud af vognen på en arbejdsdag? Og hvor meget bliver det til på et år? Når man skal ind og ud af en bil, er det vanskeligt helt at undgå at vride i kroppen. God friplads mellem rat, ratstamme og sæde sikrer, at du ikke vrider unødigt i ryg og ben. Du kan aflaste kroppen ved at holde om eller støtte dig til dørkarmen eller håndgreb. Det er en god idé at skubbe sædet tilbage, inden du stiger ud af vognen. Det gælder især, hvis du har smerter i ryg, knæ eller hofte.

Vogn med høj indstigningshøjde gør det lettere at komme ind og ud af bilen. Sædeudformning og betræk har også betydning. Det er lettest at kunne komme ud og ind, hvis sædet er nogenlunde plant og materialet glat.

Af og til hjælper du gangbesværede eller syge kunder ind og ud af bilen. Her skal du tænke på din egen arbejdsstilling. Vejled kunden til at støtte sig til dørkarm, håndgreb eller andet fast i bilen. Har du brug for at bukke dig ned til kunden, så stå lige for og gå ned i knæene, så du ikke vrider unødigt i ryggen. Vær opmærksom på at der findes hjælpemidler der kan hjælpe gangbesværede ud og ind af biler.

Passager hjælpes ud af vognen



Løft af bagage

Løft af bagage er en del af jobbet. Kufferter, tasker og pakker skal løftes ind og ud af bagagerummet. De bedste løfteforhold får du, når bilen har en stor bagklap, der slår højt op, ingen kant som bagagen skal løftes over og en tilpas indlæsningshøjde. Begræns løftene ved at skubbe og trække bagagen. Glideskinner letter pakning og placering af bagagen og nedsætter belastningen ved håndtering af bagagen til og fra

bagagerummet. Sikkerhedsnet eller mulighed for fastgørelse af bagagen sikrer mod, at bagagen flyver rundt i kabinen, hvis uheldet er ude.

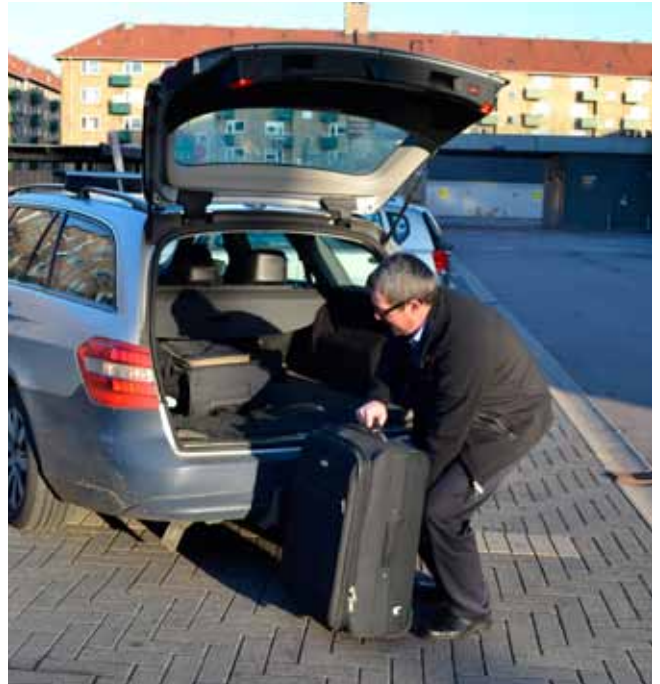
Der forekommer også løft af cykler, barnevogne mv., som spændes bag på bilen. Brug stropper eller remme til at spænde godset fast med.

Det er en fordel at der ikke er nogen kant ved bagegerummet, som du skal løfte bagagen over.

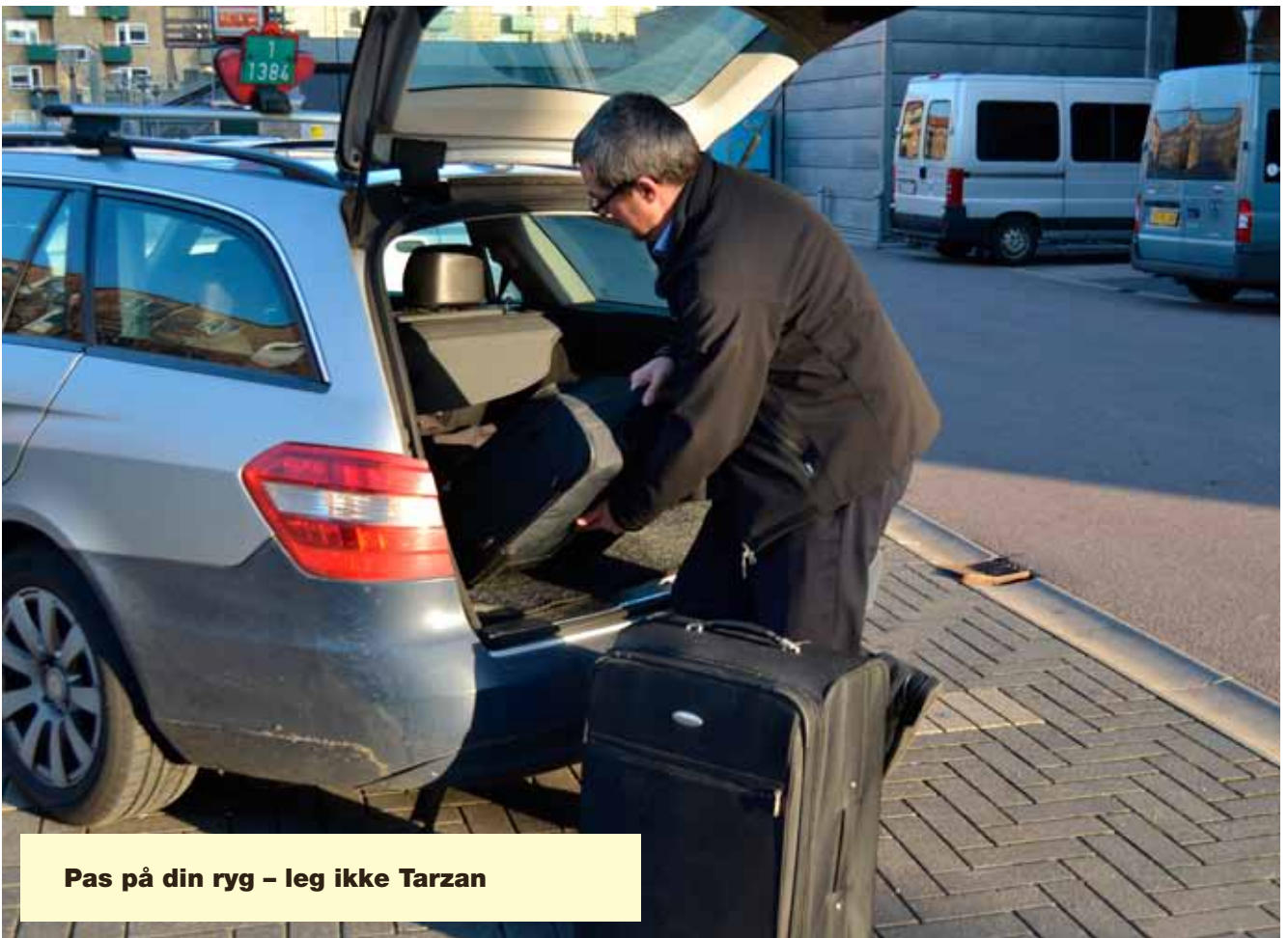




Forkert arbejdsstilling med stor rygbelastning



Her løftes med benene og ikke med ryggen



Pas på din ryg – leg ikke Tarzan

Vurder vægten på det, du skal løfte. Det kan ske ud fra bagagens størrelse eller den måde, kunden bærer bagagen på. Du kan også spørge kunden, om der er noget særlig tungt i bagagen eller bede kunden selv løfte bagagen. Sørg for at stå tæt på og lige for bagagerummet, når du overtager bagagen fra kunden. Løft med begge hænder og undgå unødigt vrid i ryggen. Løft ikke mere end højest nødvendigt. Løft kan begrænses ved at skubbe og trække bagagen hen over bagagerummet gulv.

Se At-vejledning D.3.1 af september 2005 om løft, træk og skub.

Lav i fællesskab en politik for håndtering af bagage:

- Hvad er din opgave i forbindelse med bagagehåndtering?
- Hvad må du løfte?
- Hvordan skal du løfte – gode råd til løfteteknik?
- Hvornår er det i orden at sige nej til løft?
- Hvad skal vognmanden være opmærksom på i forhold til håndtering af bagage, når en ny bil skal anskaffes?



Indkøb af ny vogn og udstyr

Vognmanden skal inddrage arbejdsmiljøorganisationen, når der skal anskaffes en ny vogn. Er firmaet for lille til at have en arbejdsmiljøorganisation, skal chaufførerne inddrages. Sammen skal de overveje relevante arbejdsmiljøforhold i forbindelse med den nye vogn. Dette kan f.eks. ske ved, at vognmanden samler arbejdsmiljøorganisationen eller taxichaufførerne til et møde.

Mødet kan tage udgangspunkt i nedenstående spørgsmål:

- Hvad fungerer godt ved de nuværende vogne?
 - Førerpladsens indretning, ind- og udstigningsforhold, bagagerum, køreegenskaber, funktionalitet, rengøringsvenlig, støj, klima mv.
- Hvad kunne være bedre?
 - Førerpladsens indretning, ind- og udstigningsforhold, bagagerummet udformning, køreegenskaber, funktionalitet, rengøringsvenlig, støj, klima mv.
- Hvad er behovet for udstyr?



Mødet kan munde ud i en liste med krav og ønsker til den nye vogn. Vognmanden og arbejdsmiljørepræsentant/chauffører kan sammen gennemgå nye vogne ud fra listen af ønsker og krav. Kender I til vogne, som taxichauffører fra andre virksomheder er glade for, så tag kontakt og prøv at få en aftale om at besigtige og afprøve disse vogne.

Montering af udstyr ved førerpladsen som f.eks. videoovervågning, display mv. skal ske, så det ikke går ud over udsynet og jeres sikkerhed. Håndbetjent udstyr, som hyppigt anvendes, skal placeres, så det kan betjenes i gode arbejdsstillinger. Det vil sige, uden at I behøver at bøje jer forover og række langt for at nå det. Udstyr betjenes ikke under kørsel.

I forhold til fælles indkøb af udstyr som f.eks. taxameter, dan-terminaler mv. skal de involverede vognmænds arbejdsmiljøorganisationer samarbejde med bestillingskontoret om indkøbet.

Fordelen ved at inddrage chaufførerne er, at I er eksperter på jeres arbejde og arbejdsredskaber, biler og udstyr. Det kan sikre mod fejlindkøb, som kan være

dyre både kort og på lang sigt. Når I er inddraget og der er blevet lyttet til jeres synspunkter, har I også et større ejerskab til det nye, der bliver anskaffet.

Lav i fællesskab en indkøbspolitik:

- **Hvem skal inddrages, når der skal anskaffes nye vogne eller nyt udstyr?**
- **Hvordan er indkøbsprocessen ved større anskaffelser, f.eks. afprøvning før beslutning?**
- **Er der særlige behov, som skal dække. Skal vognen f.eks. anvendes til sygetransport, kørsel med funktionshæmmede, og hvilke særlige krav stiller det?**
- **Hvilke krav, vil vi generelt have opfyldt i forhold til arbejdsmiljøet og funktionalitet?**
- **Hvilke ønsker, har vi?**

Arbejdshygiejne

Du er i kontakt med mange mennesker i løbet af arbejdsdagen. Kontanter, kreditkort og tasker går gennem dine hænder. Måske hjælper du også syge mennesker ind og ud af vognen. Det kan være forbundet med smitterisiko eller andre særlige hensyn. Det er vigtigt, at du vasker dine hænder flere gange i løbet af arbejdsdagen. Det er desuden en god idé, at have hånddesinfektion og håndcreme i vognen.

Rengøring af vogn

Det er ofte dig, der står for rengøring af vognen. Både den planlagte, og når akutte situationer med f.eks. opkast opstår. Brug miljøvenlige rengøringsmidler. Princippet er, at du altid skal bruge det mindst farlig kemikalie til den opgave, der skal løses og den mindst nødvendige mængde. Skån dine hænder ved at bruge handsker. Bruges engangshandsker, smides de væk efter brug.

Hav altid remedier til akut rengøring i bilen. F.eks. køkkenrulle, vandflaske, rengøringsmiddel og svamp, klude, plasticpose, engangshandsker mv.

Tænk også på din arbejdsstilling, når du støvsuger og rengør vognen. Du kan begrænse rækkeafstanden ved at udføre rengøringen fra alle fire døråbninger. Aflast kroppen ved at støtte på nakkestøtten eller sædet, mens du gør rent i kabinen.

Lav i fællesskab en politik for rengøring af vognen:

- Hvad er chaufførens opgaver i forbindelse med rengøring?
- Hvad skal vognmanden stille til rådighed?
- Hvilke rengøringsmidler skal du bruge?
- Hvilke remedier skal der være i bilen til akut rengøring?
- Hvordan kan du afvise en kunde?
- Hvordan er reglerne for ekstrabetaling?
- Hvad skal vognmanden være opmærksom, når en ny bil skal anskaffes, f.eks. rengøringsvenlig indretning og sædemateriale?



Tilrettelæggelse af arbejdsdagen

FAKTA

Arbejdstiden skal tilrettelægges, så du får en hvileperiode på mindst 11 sammenhængende timer inden for en hvilken som helst 24 timers periode. Du må altså aldrig arbejde mere end 13 timer indenfor en 24 timers periode.

Inden for hver periode på 7 døgn skal du have et ugentligt fridøgn, der skal ligge i umiddelbar tilslutning til en daglig hvileperiode på minimum 11 timer. Det vil sige, at du hver uge skal have en hvileperiode på 35 timer (24 timers hviledøgn + 11 timers daglig hvileperiode).

Den gennemsnitlige ugentlige arbejdstid beregnet over en periode på 4 måneder må efter gældende regler ikke overstige 48 timer inkl. overarbejde. Ventetid og pauser, som du i forvejen kender længden af, tæller ikke med.

Hvis du har natarbejde, skal du tilbydes gratis helbreds kontrol. Dette skal gentages med minimum 3 års mellemrum.

Natarbejder

Mindst 3 timer af sin daglige arbejdstid i natperioden, eller natarbejde i mindst 300 timer inden for en periode på 12 måneder.

Se **Bekendtgørelse om hvileperiode og fridøgn mv.**

Beskæftigelsesministeriets bekendtgørelse nr. 611 af 25. juni 2003

Lov om gennemførelse af dele af arbejdstidsdirektivet.

Beskæftigelsesministeriets lov nr. 896 af 24 august 2004

TAXI

Arbejdet som taxichauffør er på mange måder et frit arbejde. Der er fra både vognmanden og chaufførens side ønske om en vis indtjening. Lever du op til det, har du stor frihed til selv at tilrettelægge arbejdsdagen. Du bestemmer selv, hvornår du holder pause, og hvor længe pauserne skal vare. I praksis tilpasses pauser dog i forhold til efterspørgslen. Der holdes ikke pause, når en større fodboldkamp eller koncert slutter. Arbejdsdagene kan blive lange. Og i travle perioder kan pauserne blive få. Det er kun dig, der kan sikre, at du ind i mellem får koblet af fra kørselen. Hold flere pauser i løbet af arbejdsdagen. Og hold mindst en længevarende pause, hvor du får et ordentligt måltid mad. Få strakt og bevæget kroppen mange gange i løbet af arbejdsdagen.

Det er en god idé at tage hensyn til chaufførernes arbejdsmiljø, når vagter tilrettelægges, og arbejdsopgaver fordeles. Og om nødvendigt tage individuelle hensyn.



Brug gerne ventetiden på holdepladsen til at lave strækøvelser.



Se mere i Træn kroppen – gode øvelser til dig, der kører med passagerer.

CASE

Solidaritet i arbejdstilrettelæggelse

Hos et taxifirma har chauffører og vognmænd lavet aftaler for at sikre overholdelse af 11 timers reglen. Der er etableret en vagtordning i byen, som alle i firmaet overholder. På hverdagsnætter er der to vogne på gaden. Bestilles en lang tur, ti minutter før vagten slutter, overlades turen til den kollega, der overtager vagten. Skal der gives tilladelse til, at flere vogne kører på gaden en nat, er det suverænt de to taxichauffører, der er på vagt, som beslutter dette.

Chaufførerne er glade for ordningen, fordi det er ens vilkår for alle. Man bakker i dag solidarisk op om aftalen. Ændringen er ikke sket fra den ene dag til den anden. Det tager tid, fordi det har været et opgør med en kultur præget af, at man er 'sig selv nærmest'.

CASE

Retfærdig fordeling af fast kørsel

Et større bestillingskontor/taxifirma har fokus på retfærdighed i fordeling af de gode opgaver og vagter. En gang om året trækkes der lod om sygetransport og blodtransport, og er man heldig, vinder man retten til at køre de ture, når man har vagt det kommende år.

CASE

Ingen får kun vagter med mindst omsætning

Den største indtjening som taxichauffør kan man få fredag og lørdag aften og nat. Vagtordningen er sammensat så de chauffører, der har fredags- og lørdagsvagt også har tirsdag, onsdag og torsdag aften og nat. Der er således ingen chauffører, der kun får de indtjeningsgode eller -dårlige vagter.

Vanskelige situationer med kunder

I arbejdet møder du mange forskellige typer kunder. Taxichauffører bliver af og til draget ind i konflikter. I sjældne tilfælde udsættes I for trusler og voldelige episoder. Det kan påvirke arbejdsglæden og i værste fald, at man forlader faget

Vanskelige situationer med kunder opstår fra tid til anden. Erfaringsmæssigt handler disse situationer typisk om penge, f.eks. om turens pris, om chaufføren har kørt en omvej. Nogle vanskelige situationer kan forebygges ved at spørge, om kundens ønsker til ruten, i videste mulige omfang at få betaling via kort samt ved at bede om betalingskort ved turens start.

Som taxichauffør kan vanskelige situationer dog ikke helt undgås. Det er forskelligt, hvad man oplever som svært. Situationer du synes er lette at håndtere, kan din kollega opleve som vanskelige. En chauffør fortæller, at han kan tage rigtig meget brok og urimeligheder fra kunder. Men når det bliver personligt, føler han sig ramt.

Kunder skal takles forskelligt. Nogle skal tales efter munden, andre kan afvæbnes med humor. Det kan være nødvendigt at sætte klare grænser for hvordan man vil tales til. Konflikter undgås bedst, når man bruger et venligt tonefald og et glimt i øjet.

CASE

Velkommen på forsiden

En chauffør bruger tit humor for at lette en dårlig stemning. Hun fortæller:

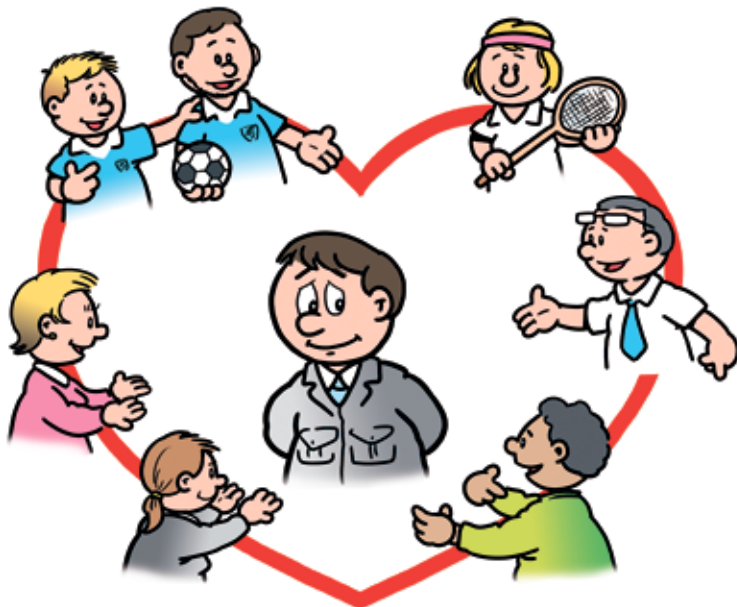
"Jeg fik en tur fra et fængsel med tre løsladte. De var vrede og snakken gik: Der skulle hævnnes og der skulle deles tæv ud. Jeg synes, at stemningen var spændt, og situationen udviklede sig lidt ubehageligt. Ville de mon gøre alvor af at dele tæv ud? For at lette stemningen sagde jeg med et smil: Kik op i overvågningskameraet! 'Velkommen på forsiden'. Mændene grinede og stemningen lettede".

Brug et sprog der forebygger konflikter, hvis der er optræk til konflikt, eller du føler dig chikaneret.

Du skal være nøgtern og bevare fokus på sagen. Giv klart udtryk for, at du vil høre, hvad kunden har at sige, men at du vil tales ordentlig til.

- Lyt efter, hvad kunden siger
- Spørg, hvis du ikke forstår, hvad der er problemet
- Vis, at du har hørt og forstået, hvad kunden mener
- Fortæl kunden, hvilke løsninger der er
- Tal i en venlig tone
- Overvej, om humor kan lette stemningen, men brug ikke ironi.





Vold og trusler

Vold og trusler er heldigvis ikke hverdag for taxichauffører. Men der er en risiko for, at du bliver udsat for såvel fysisk som psykisk vold, trusler og chikane. Taxien kører på alle tidspunkter på døgnet med mange slags kunder. Kunder som kan være fulde, stofpåvirkede og kunder, som har en utilregnelig adfærd.

Konflikter, der kan udløse vold og trusler, kan være mange. Det kan være små episoder med diskussioner, der udvikler sig mere alvorligt. I sjældne tilfælde udsættes I for voldelige røverier eller sagesløs vold, som er umulig at forudsige.

Følelsesmæssige reaktioner kan komme umiddelbart efter episoden eller kan vise sig senere. Det er meget forskelligt fra person til person, hvordan man reagerer. Det vigtigste er at du lægger mærke til, om du har det anderledes end du plejer. Tag det alvorligt, hvis kolleger, familie eller venner oplever forandringer i din væremåde.

Typiske reaktioner kan være:

- Utilpashed, rysten, svedtendens og svimmelhed
- Søvnbesvær, angst, koncentrationsbesvær
- Tristhed eller vrede.

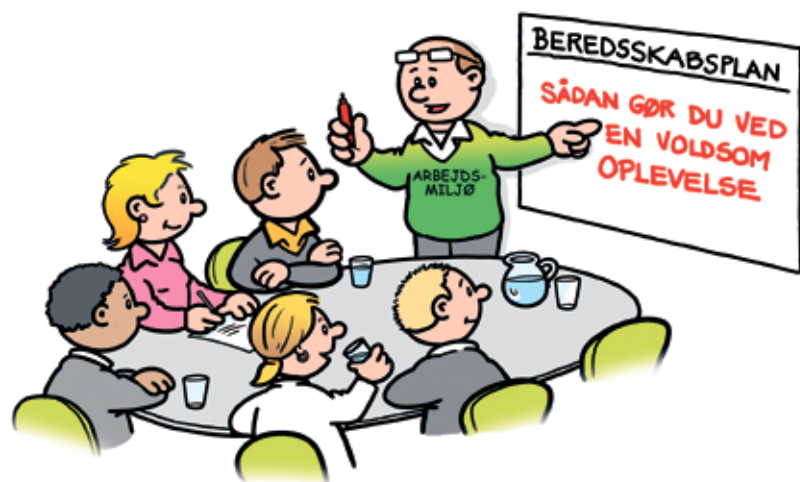
Det hører ikke med til noget job at acceptere vold og trusler. Du skal som chauffør, kollega og vognmand vide, hvordan du skal forholde dig ved voldelige situationer.

Politik for vold og trusler.

En voldspolitik indeholder mål og retningslinjer for:

- Hvordan man forebygger vold og trusler
- Hvordan arbejdspladsen tager hånd om chauffører, der har været udsat for vold og trusler
- Hvordan vognmanden vil håndhæve og følge op på politikken.

Har I ikke en voldspolitik, kan første skridt være at tale om nedenstående spørgsmål. Det kan ske i arbejdsmiljøorganisationen eller mellem vognmanden og chaufførerne.



- Hvad er god kundeservice og kommunikation med kunden?
- Hvad er kendetegn på optræk til vanskelige eller voldelige situationer?
- Hvilken kommunikation, sprog og tone er med til at nedtrappe konflikter?
- Hvad gør jeg, hvis der er optræk til konflikt?
- Hvordan kommer jeg i sikkerhed ved voldsomme episoder?
 - Brug af overfaldsalarm og videoovervågning
 - Kontakt til bestillingskontoret
 - Kontakt til politiet.
- Hvad gør vi, hvis en af os bliver udsat for vold eller trusler?
 - Hvad skal jeg selv gøre?
 - Hvad skal kolleger gøre?
 - Hvad skal vognmanden gøre?
- Hvilke muligheder har jeg for hjælp?
 - Hjælp fra vognmanden
 - Krisehjælp – psykologisk rådgivning
 - Hjælp til anmeldelse af arbejdsskade
 - Hjælp til anmeldelse til politi.
- Hvad er arbejdsmiljøgruppens opgave?
- Hvordan lærer vi af de situationer, der opstår, så vi kan undgå lignende?
- Fast rutine med deltagelse i kommunikations- og konflikthåndteringskurser.

Lav også en procedure for afprøvning af alarmen, f.eks. én gang om ugen. Vælg et tidspunkt med begrænset efterspørgsel og husk at advisere alarmcentralen.

Hvad kan jeg selv gøre i en voldssituation?

- Tænk først og fremmest på din egen sikkerhed
- Tryk på din alarm
- Bliver du udsat for røveri, så udlever pengene
- Sæt kunden af, eller kør kunden hen, hvor han/hun vil. Tænk ikke på, om du får dine penge for turen.

CASE

Sikkerheden i højsædet – både hos chauffør og vognmand

En chauffør bliver under en tur truet af en kunde med en pistol til at udlevere pengebeholdningen. Der er alarm og videoovervågning i vognen. I situationen er der akut fare for chaufførens liv, og han må reagere på stedet. Chaufføren udleverer straks alle pengene, og kunden forlader vognen. Vognmanden havde på forhånd indskærpet sine chauffører, at de skulle udlevere alt, hvis de blev truet og ikke forsøge at afværge røveriet. Chaufførens sikkerhed går forud for alt andet.

Hvis du eller en kollega har været udsat for vold eller andre traumatiske oplevelser

Hvad gør du selv?

Psykiske reaktioner er svære at forstå både for dig selv og dine omgivelser. Små ændringer kan være tegn på, at du er påvirket af det, du har været ude for.

- Tag dine reaktioner alvorligt
- Tag det alvorligt, hvis din familie, kolleger eller venner synes, at du har ændret dig
- Tal med din vognmand, arbejdsmiljørepræsentant, dine kolleger og din familie. Tag mod hjælp – eventuelt professionel hjælp
- Få hjælp fra din arbejdsmiljørepræsentant til at anmelde arbejdsskaden.

Hvad gør jeg som kollega?

- Tag kontakt med din kollega og spørg til oplevelsen
- Læg mærke til, om din kollega ændrer adfærd. Det kan være, at han/hun bliver mere stille og trækker sig fra kollegerne, er mere opfarende, eller på anden måde er anderledes
- Fortæl, hvad du ser og oplever og spørg din kollega om, hvordan han/hun har det efter episoden. Ofte kan kolleger se, at der er noget galt, før man selv kan.

Hvad gør jeg som vognmand?

- Hav en voldspolitik og vær sikker på, at alle chauffører kender politikken
- Gør arbejdsmiljø til en fast del af introduktionen af nye chauffører til arbejdet
- Tag kontakt til den chauffør, der har været udsat for vold eller trusler med det samme. Vurder ud fra samtalen, hvad der mere er brug for
- Send dine chauffører på kurser i kommunikation og konflikthåndtering. Der udbydes løbende 1-3 dages kurser rettet mod taxichauffører på AMU centrene
- Sikre dig, at skaden bliver anmeldt efter gældende regler for anmeldelse af arbejdsskader,

Lav i fællesskab en politik for, hvordan I forebygger og håndterer vold og trusler. Hvis en ansat bliver udsat for et alvorligt overfald, er det vigtigt, at I lærer af situationen. Politikken skal beskrive hvad I gør før, under og efter en hændelse.



Chaufførens sikkerhed

Der er i dag en meget større bevågenhed på sikkerhed for chauffører. Det er lovpligtigt at have overvågningskamera i vognen, og derudover er det en god idé at have en sikkerhedsalarm. Det har en forebyggende virkning på kunder, der søger konflikter. Videoovervågning forebygger ikke den sagesløse vold, men kan være med til opklaring af episoderne.

CASE

Pure frifindelse

En chauffør har en tur med en kvindelig kunde, som sætter sig på bagsædet. Efter turen bliver chaufføren meldt til politiet anklaget for krænkende adfærd, og sagen måtte efterforskes. Takket være videoovervågning med både lyd og billeder af passager og chaufføren kunne hændelsesforløbet fuldt ud dokumenteres. Optagelserne blev fremlagt i retten, og chaufføren blev pure frifundet. Uden optagelserne ville det have været ord mod ord og dermed vanskelig at bevise den falske anklage.

Når konflikter opstår, mens chaufføren hjælper kunden med bagage, er det en fordel, at alarmen kan aktiveres uden for vognen. Ved alarmopkald kan bestillingskontoret agere mere målrettet i situationen, hvis de kan koble lyd ind fra vognen.

Sørg for, at have så få kontanter i bilen som muligt. Opfordre kunder til at betale med kort, og bed om kortet ved turens start. Så begrænser du diskussioner om turens pris. Gør det synligt, at der ikke er penge at komme efter.

Beklædning og fremtoning

Din fremtoning har stor betydning for din sikkerhed. Klæd dig neutralt i almindelig tøj. Vær ren og velsoigneret. Uniform signalerer professionalisme og autoritet. Det kan have betydning for din sikkerhed.

Trafiksikkerhed og adfærd

Jeres arbejdsplads er i trafikken. I er derfor som andre bilister i risiko for at blive involveret i trafikulykker. Vognmanden skal sørge for, at vognen opfylder alle krav om sikkerhed, og at vognen er vedligeholdt. Som chauffør er du selv med til at forebygge ulykker ved at have en god trafikadfærd og være frisk og udhvilet, når du kører.

God trafikadfærd

Hav en politik om god trafikadfærd hos jer. Et godt udgangspunkt er, at I som chauffører tænker på andre bilister, cyklister og forgængere som medtrafikanter, ikke som modtrafikanter.

Beslut i fællesskab, hvordan I vil leve op til politikken. Som vognmand skal du melde ud, hvordan du vil følge op på politikken, og hvilke sanktioner du vil tage i anvendelse, hvis politikken ikke overholdes.

Eksempler på god trafikadfærd:

- Jeg overholder færdselsreglerne
- Alle i bilen har sikkerhedsseler på
- Jeg taler ikke i håndholdt mobiltelefon under kørslen
- Jeg lader mig ikke stresse og irritere af forhold, jeg alligevel ikke kan gøre noget ved f.eks.:
 - Myldretid
 - Trafikkøer
 - Vejarbejde
 - Utålmodige kunder, som forsøger at få mig til at forcere kørslen.

En trafikpolitik kan ikke erstatte arbejdsgiverens instruktions- og tilsynspligt, men kan være et godt supplement.

God trafikadfærd er også god reklame for dit firma. Når du holder tilbage for fodgængere og andre bilister, plejer du dit firmas image.



Sundhed

Taxichaufførernes arbejdsmiljø og helbred

Taxichauffører har højere risiko for at få helbredsproblemer end gennemsnittet af danske lønmodtagere. Arbejdsmiljø og livsstil er en del af forklaringen heraf.

Arbejdet som taxichauffør indebærer mange timers stillesiddende arbejde. Ind i mellem løfter du bagage, f.eks. kufferter, barnevogne eller cykler for kunderne. Kombinationen af at du sidder i en relativt fastlåst siddestilling, og at du en gang i mellem løfter tung bagage, belaster ryg, nakke og skuldre. Det kan på kortere eller længere sigt give smerter og symptomer i muskler og led. Langvarig fysisk inaktivitet er belastende for hjerte og kredsløb.

Sund kost, motion og god søvnrytme vil være en udfordring, når man har skæve og skiftende arbejdstider. Usund livsstil kan på længere sigt gå ud over hjerte, kredsløb og muskler og led.

Kombinationen af stillesiddende arbejde og manglende motion har en uheldig virkning på din sundhed. Det samme gælder kombinationen af luftforurening fra trafikken og rygning.

Livsstil

Skæve arbejdstider kan gøre det vanskeligt eller umuligt at have normal søvnrytme og regelmæssige spisetider. Er du ikke ordentlig udhvilet, går det ud over sikkerheden. Manglende søvn påvirker din reaktionstid. Undersøgelser tyder på, at dårlige kostvaner også påvirker din reaktionstid. At holde sig fysisk aktiv er vigtig for din almene sundhed. Deltagelse i holdsport kan være svært at forene med et job med skæve og skiftende arbejdstider.

Kost

Det der derfor særlig vigtigt, at du som taxichauffør har fokus på din sundhed. Spis varieret, groft og grønt. Det gælder også for dig. Sørg for at have noget sundt i vognen, f.eks. æbler, gulerødder, agurk, tørret frugt

og nødder. Sundhedsstyrelsen anbefaler 600 gr. frugt og grønt om dagen. Hovedparten skal være grønsager. Hav en boks med skrællede gulerødder, peberfrugt i strimler, tomater, agurkeskiver i vognen.

Sørg også for altid at have vand med. Almindeligt postevand og mineralvand dækker kroppens væskebehov uden samtidig at tilføre energi fra sukker og fedt. Vand fra hanen er rent og indeholder mineraler som kalk, jod og magnesium. Sørg for at få ca. 1,5 liter væske dagligt. Mængden omfatter også det, du eventuelt drikker gennem kaffe og te. Begræns forbruget af sodavand, der har et højt indhold af sukker.

Du kan have en køletaske med i bilen til vand, en sund madpakke, frugt og grønt. Let adgang til sund mad gør, at du ikke så let bliver fristet til at købe en hotdog eller en chokoladebar.



Vognmanden og bestillingskontoret kan støtte op om din sundhed ved at have frokoststue med køleskab og andre køkkenfaciliteter. I kan styrke jeres sociale fællesskab ved at spise sammen. Det kollegiale har også betydning for din sundhed. Sammen kan I også lave små konkurrencer om, hvem der har den 'grønneste' madpakke, bedste idéer til sund madpakke mv.

FAKTA

Sundhedsstyrelsens 8 kostråd

1. Spis mere frugt og grønt - 6 om dagen
2. Spis fisk og fiskepålæg - flere gange om ugen
3. Spis kartofler, ris eller pasta og groft brød hver dag
4. Spar på sukker
5. Spar på fedtet
6. Spis varieret
7. Sluk tørsten i vand
8. Vær fysisk aktiv.



Motion

Som taxichauffør er du fysisk inaktivt størstedelen af arbejdstiden. Sundhedsstyrelse anbefaler minimum 30 minutters fysisk aktivitet hver dag, hvor pulsen kommer op, og du bliver forpustet. Indarbejd rutiner, hvor du får så meget bevægelse ind i hverdagen som muligt. Gå f.eks. ind og hent kunden frem for at blive siddende i bilen. Det er også god kundeservice. Tag trapperne i stedet for elevatoren. Lav en aftale med dig selv om, at f.eks. alt under 4. etage skal tages på trapperne.

Selv om du har indarbejdet gode arbejdsrutiner, er det sjældent nok. Det er godt for din sundhed, at du en gang i mellem får sved på panden. God kondition forebygger hjerte-/karsygdomme. Motionsformer med højt tempo øger kondien, f.eks. løb, cykling, boldspil og nogle typer gymnastik.

Dyrk den sport eller motionsform, du synes er sjov. Dyrk den gerne sammen med andre. Det gør det lettere at holde fast i motionen, når man har en aftale med andre. Er du ansat i et større taxifirma, kan I måske finde ud af noget sammen, bordtennis, løbeklub eller fodbold.

Fysiske øvelser kan også være med til at øge din sundhed. Og har du smerter i muskel og led, kan fysiske øvelser ofte afhjælpe smerterne. På Pension Danmarks hjemmeside finder du nogle enkle øvelser for chauffører, som er tilpasset jeres arbejde. Der er øvelser for nakke, skuldre, lænd, lår og ben/fødder.

Vognmand eller bestillingskontor kan være med til at støtte op om chaufførernes sundhed ved f.eks. at melde arbejdspladsen til lokale sports- og motionsaktiviteter eller give tilskud til fitnessordninger, fysioterapeut mv. Bestillingskontoret kan indrettes med bordtennisbord, kondicykel mv.



Henvisninger

- At-vejledning D.4.3, Vold i forbindelse med arbejdets udførelse.
- Grove overfald på taxichauffører i 2010, Nyhedsbrev 3F, 3. august 2010
- Arbejdstilsynet – arbejdsmiljøvejviser nr. 30 – Transport af passagerer
- Bekendtgørelse om taxikørsel m.v – Trafikministeriets bekendtgørelse nr. 220 af 31 marts 2000 med de ændringer der er fremkommet til om med 1. januar 2007.
- www.sundvej.dk
- www.sikkertrafik.dk
- Helbred som indikator for arbejdsmiljøpåvirkninger, Nationalt Forskningscenter for Arbejdsmiljø 2000
- Kortlægning af risiko for cancer (1970-2003) blandt ansatte indenfor bus, taxi og vognmandsvirksomheder samt flytteforretninger, postvæsenet og renovation i Danmark, Kræftens Bekæmpelse 2008
- Bekendtgørelse om samarbejde om sikkerhed og sundhed. Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 1181 af 15. oktober 2010
- Bekendtgørelse om samarbejde om arbejdets udførelse. Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 559 af 17. juni 2004
- Bekendtgørelse af lov om gennemførelse af dele af arbejdstidsdirektivet
- Kom godt ud af uenigheden, Branchearbejdsmiljørådet for transport og engros
- Førerpladsens indretning, Branchearbejdsmiljørådet for transport og engros
- Helkropsvibrationer indenfor transportområdet, Branchearbejdsmiljørådet for transport og engros
- 10 gode råd om arbejde med kemikalier, Branchearbejdsmiljøråd for service- og tjenesteydelser
- www.pension.dk
- Bliv køreklar igen efter en voldsom hændelse, Branchearbejdsmiljørådet for transport og engros

Branchevejledningen kan bestilles af organisationernes medlemmer gennem egen organisation eller downloades fra www.bartransportogengros.dk

Fællessekretariatet

Hannemanns Allé 25
2300 København S
Tlf.: 33 77 33 77

Arbejdsgiversekretariatet

Hannemanns Allé 25
2300 København S
Tlf.: 33 77 33 77

Arbejdstagersekretariatet

Kampmannsgade 4
1790 København V
Tlf.: 70 300 300

Arbejdsledersekretariatet

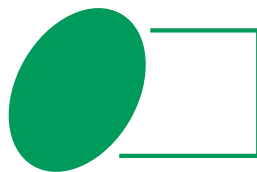
Vermlandsgade 65
2300 København S
Tlf.: 32 83 32 83

Arbejdstilsynet

Postboks 1228
0900 København C
Tlf.: 70 12 12 88
www.at.dk

Branchevejledningen kan købes gennem**Det Nationale Forskningscenter for Arbejds miljø**

Lersø Parkallé 105
2100 København Ø
Tlf.: 39 16 52 30
www.arbejdsmiljobutikken.dk



Branchearbejds miljørådet for transport og engros

www.bartransport.dk



Lay-out: Søren Sørensen's Tegnestue
Tryk: PrintDivision
1. udgave, 1. oplag år 2012
ISBN nr. 978-87-90994-90-7 Vare nr. 122091

