

Unterlage zur Sitzung im öffentlichen Teil

Gremium	am	TOP
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen	25.02.2008	

Anlass:

Mitteilung der Verwaltung

Beantwortung von Anfragen
aus früheren Sitzungen

Beantwortung einer Anfrage
nach § 4 der Geschäftsord-
nung

Stellungnahme zu einem
Antrag nach § 3 der Ge-
schäftsordnung

Vereinbarung zwischen Taxi Ruf Köln eG. und Stadt Köln zur Qualitätsverbesserung im Taxigewerbe Mitteilung über Umsetzungsplanung

Zielvereinbarung vom 07.11.2007

Im Rahmen einer Qualitätsoffensive zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität im Taxigewerbe haben die Taxi Ruf Köln eG. und die Stadt Köln Maßnahmen vereinbart, die in eine am 07.11.2007 geschlossene Zielvereinbarung eingeflossen sind.

Die Zielvereinbarung wurde dem Rat der Stadt Köln im Zusammenhang mit der Beschlussfassung zur Erhöhung des Taxitarifs in der Ratssitzung am 08.11.2007 vorgelegt. Ergänzend wurde darauf hingewiesen, dass bis zum 01.02.2008 eine Umsetzungsplanung erarbeitet und diese dem AVR zur Kenntnis gegeben wird.

Umsetzung der Zielvereinbarung

Als Anlage 1 ist der mit den Beteiligten erstellte Zeit- Maßnahmen- Plan (Zeitraum 2008-2010) zu den Punkten 1-12 der Zielvereinbarung zur Kenntnisnahme beigefügt.

Ergänzend hierzu wird zu wesentlichen Punkten der Zielvereinbarung noch auf folgendes hingewiesen:

Steigerung der Teilnehmerzahlen für das „Service Taxi Modell“ (Anlage 1 Nr. 1)

Die Umsetzungsmaßnahmen für die Steigerung der Teilnehmerzahlen für das Qualitätsmodell „Service Taxi“ (Anlage 1 Nr. 1), die regelmäßige Überprüfung der Qualitätskriterien unter Einbezie-

hung der Erfahrungen von Taxizentralen in anderen Städten mit den dortigen Qualitätsmodellen (Anlage 1 Nr. 3), die Verbesserung der Vermarktung (Anlage 1 Nr. 4) und die Qualitätssicherung (Anlage 1 Nr. 5) werden von der Taxi Ruf Köln eG. in eigener Verantwortung wahrgenommen. Die Hinweise zur Umsetzung basieren auf den Angaben der Taxi Ruf Köln eG.

Die Anforderungen und Teilnahmebedingungen für das „Service Taxi“ wurden inzwischen abschließend festgelegt (Anlage 2). Der zwischen dem Taxiunternehmen und der Taxi Ruf Köln eG. abzuschließende Teilnehmervertrag ist als Anlage 3 beigefügt.

Die Umsetzungskontrolle erfolgt über die jährlich mitzuteilenden Steigerungszahlen für das „Service Taxi Modell“.

Nach Mitteilung der Taxi Ruf Köln eG. kann die Vermarktung für das „Service Taxi“ nur in dem Umfang gesteigert werden, in dem zusätzliche Qualitätsfahrzeuge anerkannt und zur Verfügung stehen. Daher werden zunächst nur ausgewählte Kunden, Hotels, Firmen und Behörden auf das „Service Taxi“ aufmerksam gemacht. Erst wenn ca. 400 Taxis die Kriterien erfüllen, sollen die allgemeinen Werbemaßnahmen gezielt verstärkt werden.

Durchführung einer Kundenbefragung (Anlage 1 Nr. 6)

Unter Beteiligung der IHK Köln, Köln-Tourismus, dem Amt für Wirtschaftsförderung und der Taxi Ruf Köln eG. wurde der als Anlage 4 beigefügte Umfragebogen durch das Amt für Stadtentwicklung und Statistik konzipiert.

Die Kundenbefragung wird nach Abschluss der organisatorischen Vorbereitungen in der 2. Aprilhälfte 2008 durchgeführt.

Vom Umfrageergebnis werden aufschlussreiche Erkenntnisse dahingehend erwartet, welche Erwartungen und Wünsche die Fahrgäste an eine Taxifahrt haben und wie wichtig ihnen bestimmte Aspekte zum Fahrzeug und zur Person der Fahrerin /des Fahrers sind. Die Bewertung der konkreten Fahrten durch die Fahrgäste wird zeigen, ob und inwieweit die Realität von den Erwartungen abweicht.

Vom Ergebnis der Kundenbefragung wird abhängen, ob einzelne Maßnahmen der Zielvereinbarung noch intensiviert werden müssen bzw. ob weitere Maßnahmen zur Qualitätssteigerung notwendig sind. Die Ergebnisse fließen auch in das Schulungskonzept der IHK Köln ein.

Intensivierung des Schulungsangebots der IHK (Anlage 1 Nr. 8)

Die IHK Köln wird in Kooperation mit der Taxi Ruf Köln eG. eine zusätzliche Schulung für Taxifahrer im Rahmen ihrer Weiterbildungsprogramme anbieten.

Es ist vorgesehen, dass sich zukünftig alle neuen Taxifahrerinnen und Taxifahrer vor Ihrer Zulassung zum Fahrbetrieb der Taxigenossenschaft, der zusätzlichen Qualifizierungsmaßnahme unterziehen. Die Industrie und Handelskammer konzipiert ein entsprechendes Angebot mit externen Dozenten und wird voraussichtlich ab dem 4. Quartal 2008 die Lehrgänge durchführen. Vorgesehene Themenbereiche sind neben der Kundenorientierung (Praktische Übungsteile, Rollenspiele) auch die Rechtgrundlagen der Personenbeförderung (Personenbeförderungsgesetz, Taxiordnung und Taxitarif) sowie die wirtschaftliche und touristische Infrastruktur in Köln und Umgebung. Den Absolventen wird durch die IHK Köln ein Qualifizierungsnachweis ausgestellt.

Die Schulungsmaßnahme steht auch für Teilnehmer/ Teilnehmerinnen im Rahmen der Qualifizierung zum „Service Taxi“ offen.

Auch Taxifahrerinnen und Taxifahrer, gegen die wegen Kundenbeschwerden oder Verstößen gegen personenbeförderungsrechtliche Bestimmungen ermittelt wird, sollen ebenfalls an der Schu-

lung teilnehmen. Da die Teilnahme allerdings rechtlich nicht durchsetzbar ist, können freiwillige Teilnahmen nur im Rahmen der Sanktionierungsmaßnahmen durch die Stadt Köln bzw. die Disziplinarkommission der Taxi Ruf Köln eG. zugunsten der Betroffenen anerkannt werden.

Infolyer für Fahrgäste mit Kontaktdaten zum Beschwerdemanagement (Anlage 1 Nr. 10 b)

Statt eines Infolyers zum Beschwerdemanagement wird die Taxi Ruf Köln eG. die Rückseiten der in jedem Taxi mitzuführenden Kassenquittungen mit einem entsprechenden Aufdruck zu den Kontaktdaten (Stadt Köln und Taxi Ruf) versehen. Nach Auffassung der Taxi Ruf Köln eG. ist ein separater Flyer ungeeignet, da eine Mitführipflicht im Fahrzeug nicht besteht und im Streitfall auch nicht gewährleistet ist, dass das Fahrpersonal die Flyer ausgibt. Andererseits zeige die Erfahrung, dass die Kunden gerade bei Beschwerden die Fahrpreisquittungen vorlegen könnten, da diese einen Fahrtennachweis und die Kontaktdaten des Unternehmers enthielten.

Unterstützung der Städtetagsinitiative durch die Stadt Köln

Die Verwaltung unterstützt eine aktuelle Städtetagsinitiative, die zum Ziel hat, die berufliche Qualifizierung der Taxifahrer und Taxifahrerinnen sowie der Unternehmer und Unternehmerinnen zu verbessern. Der vom Deutschen Städtetag eingerichtete Arbeitskreis, in dem die Stadt Köln durch einen Vertreter der Fachabteilung mitwirkt, soll Vorschläge zur Änderung der einschlägigen Rechtsbestimmungen (Fahrerlaubnisverordnung, Personenbeförderungsgesetz) erarbeiten. Der Deutsche Städtetag wird die zu erarbeitenden Vorschläge beim Bundesverkehrsministerium einreichen.

Weitere Mitteilungen der Verwaltung

Die Ergebnisse und Schlussfolgerungen der Kundenbefragung werden dem AVR zeitnah mitgeteilt.

Über die weitere Umsetzung der Zielvereinbarung wird die Verwaltung dem AVR regelmäßig zu Beginn des Kalenderjahres berichten.