

Zeit- Maßnahmen- Plan zur Umsetzung der Zielvereinbarung „Verbesserung der Taxiqualität“
Anlage 1

Vereinbarte Maßnahme	Federführend	Beteiligt(e)	Umsetzung	Termin(e) Monat/Jahr
(1) Steigerung der Zahl der besonders qualifizierten „Service Taxen“ auf a) 25 % bis 2008 b) 50 % bis 2009 c) 60 % bis 2010.	Taxi Ruf	Taxi Ruf	Überprüfung und Aktualisierung der Teilnahmebedingungen zum „Service Taxi“ (Anlage 2). Rundschreiben an angeschlossene Taxiunternehmen. Gezielte Ansprache auf der Generalversammlung. Einladung von Unternehmern zu Einzelgesprächen. Erweiterung des Schulungsangebotes (siehe Maßnahme Nr. 8). Abschluss von Teilnehmerverträgen (Anlage 3).	zu a) 12/2008 zu b) 12/2009 zu c) 12/2010
(2) Mitteilung der Teilnehmerquoten und jährlicher Bericht an AVR.	Taxi Ruf Amt 32	Taxi Ruf Amt 32	a) Information von Taxi Ruf an Verwaltung. b) Bericht über Umsetzung an AVR.	a) 1/2009 1/2010 1/2011 b) 2/2009 2/2010 2/2011
(3) Regelmäßige Überprüfung und Anpassung der Qualitätskriterien zum Service Taxi; Einbeziehung der Erfahrungen anderer Städte.	Taxi Ruf	Taxi Ruf	Eine Arbeitsgruppe aus Taxiunternehmer(n)/innen und Vorstand prüft in halbjährigen Sitzungen den Erfolg des „Service Taxi“ und nimmt gfls. Änderungen vor. Regelmäßige Teilnahme an den Veranstaltungen des Deutschen Taxi- und Mietwagenverbandes e. V. (BZP). Ständiger Dialog mit Taxizentralen anderer Städte, die ebenfalls ein „Service Taxi Modell“ am Markt haben.	Fortlaufend
(4) Verbesserung der Vermarktung des „Service Taxi“ zur Erhöhung der Nachfrage.	Taxi Ruf	Taxi Ruf	Gezielte Sonderinformationen an Hotels, Behörden, Firmen und Großkunden. Integration des „Service Taxi“ in die allgemeinen Werbemaßnahmen und Presseinformationen, sobald mindestens 400 Fahrzeuge die Kriterien erfüllen.	Fortlaufend
(5) Qualitätssicherung zur Einhaltung der Kriterien.	Taxi Ruf	Taxi Ruf	Auswertung von Kundenbeschwerden und Hinweisen. Eigene Kontrollen und gezielte Testfahrten. Disziplinarverfahren bei Verstößen, Geldbußen, gfls. Ausschluss aus der Service Taxi Vermittlung.	Fortlaufend

<p>(6) Durchführung einer Kundenbefragung unter Beteiligung weiterer interessierter Stellen und Institutionen.</p>	<p>Amt 15</p>	<p>Amt 15 Amt 32 Amt 80 Köln Tourismus IHK Taxi Ruf</p>	<p>a) Entwurf eines Fragenkatalogs (siehe Anlage 4). b) Befragung von ca. 1.200 Fahrgästen durch Interviewer an sogenannten „Hot Spots“ (Bahnhof, Flughafen, Altstadt, Kliniken). c) Auswertung der Erhebungsbögen, Tabellarische Zusammenstellung der Daten. d) Auswertung des Gesamtergebnisses und Bewertung durch externes Büro. e) Weiterleitung der Umfrageergebnisse an Beteiligte und AVR. f) Umsetzung der Ergebnisse (s. auch Ziffer 8.).</p>	<p>a) Erledigt b) 4/2008 c) ca. 5-6 /2008 d) ca. 8/2008 e) und f) ab ca. 9/2008</p>
<p>(7) Intensivierung der Ortskundeprüfung.</p>	<p>Amt 32</p>	<p>Amt 32</p>	<p>Information zum Ablauf der Prüfung siehe Anlage 5 Gliederung in einen schriftlichen u. mündlichen Teil Aus dem aktuellen Grundstoff (rd. 90 Strecken im Kölner Stadtgebiet) werden abgefragt: - 12 Streckenverbindungen (von A nach B) bei denen in richtiger Reihenfolge alle zu befahrenden Straßen benannt werden müssen. - 2 individuell <u>mündlich</u> und 2 schriftlich vorgegebene Streckenverbindungen, bei denen in richtiger Reihenfolge alle zu befahrenden Straßen benannt werden müssen (als Hilfsmittel Kölnatlas zulässig). - 4 Streckenverbindungen, bei denen alle Stadtteile anzugeben sind, die durchfahren werden müssen. - 4 Streckenverbindungen im Autobahnnetz der Regierungsbezirke Köln und Düsseldorf. Anzugeben sind alle Autobahnen, Autobahnkreuze und Abfahrten. - Die Adressen von 8 öffentlichen Einrichtungen (z.B. Museen, Botschaften, Ämter) sind zu benennen. - Zu 4 Stadtbezirken sind das Bezirksrathaus mit Adresse sowie mindestens 5 dazu gehörende Stadtteile anzugeben. - Zu 4 Ausfallstraßen sind Angaben zum Beginn (Platz, Stichstraße) u. Ende (Stadtteil) erforderlich.</p>	<p>Erledigt</p>

<p>(8) Bedarfsgerechte Erweiterung des Schulungsangebotes der IHK in Zusammenarbeit mit Amt 80.</p>	<p>IHK</p>	<p>IHK Amt 80 Amt 32 Köln Tourismus Taxi Ruf</p>	<p>a) Erstellung eines Schulungskonzepts durch externen Berater im Auftrag des Taxi Ruf. b) Beauftragung von externen Dozenten; Erarbeiten von Lehrplänen insbesondere zu den Themenbereichen Kundenorientierung (inkl. praktischer Übungsteile, Rollenspiele); Rechtsgrundlagen; Touristische und wirtschaftliche Infrastruktur in Köln u. Umgebung; Festlegung der Entgelte und organisatorische Vorbereitungen. c) Berücksichtigung der Ergebnisse der Kundenbefragung im Feinkonzept. d) Beginn der Schulungen.</p>	<p>a) 2/2008 b) ca. 3/2008 bis 8/2008 c) ca. 8/2008 d) ca. 9/2008</p>
<p>(9) Amt 80 wird prüfen, ob über bestehende Kommunikationsmittel bauliche und wissenswerte Inhalte auch für Taxifahrer/innen übermittelt werden können.</p>	<p>Amt 80</p>	<p>Amt 80 Köln Tourismus</p>	<p>80 stellt den Taxiunternehmen über den Taxi Ruf als Verteiler regelmäßig die elektronische Ausgabe des „Köln Magazins“ und den Newsletter „Cologne Business Facts“ zur Verfügung. Köln Tourismus übermittelt den Newsletter „Köln Tourismus Forum“.</p>	<p>Erledigt/ Fortlaufend</p>
<p>(10) (a) Die Kommunikation im Beschwerdemanagement bei der Taxi Ruf Köln eG. und der Stadt Köln soll verstärkt werden. (b) Die Taxifahrer/Innen halten einen Infolyer mit Kontaktdaten vor.</p>	<p>a) Amt 32 b) Taxi Ruf</p>	<p>Amt 32 Taxi Ruf</p>	<p>a) Es wird ein regelmäßiges Jour Fixe (Quartal) zwischen den Verantwortlichen bei der Stadt Köln und dem Taxi Ruf eingerichtet. Persönlicher Informationsaustausch und Nutzung aller Kommunikationsmittel einschl. e-mail Postfächer. Im Internetauftritt der Stadt Köln wird ein Beschwerdeformular/Anzeigevordruck eingestellt. b) Die Kontaktdaten zum Beschwerdemanagement werden mit der nächsten Bestellung auf die Rückseite der Kassenquittung gedruckt (Entwurf Anlage 6). Die Quittungen müssen in jedem Fahrzeug mitgeführt werden.</p>	<p>a) 3/ 2008/ Fortlaufend b) ca. 8/2008</p>

<p>(11) (a) Die Kontrollen durch die Verwaltung werden weiter intensiviert.</p> <p>(b) Es wird geprüft, inwieweit Bußgelder erhöht werden können.</p>	<p>Amt 32</p>	<p>Amt 32</p>	<p>a) Schulung der Bediensteten: Ordnungsdienst (324) in 2006 und Februar/März 2008 (neue Mitarbeiter). Polizei (PI 1) im Januar 2008 (4 Termine).</p> <p>Kontrollplanung 2008 (bei ca. 1.200 Taxen): 600 Fahrzeuge im regelmäßigen Kontrolldienst. 200 Fahrzeuge bei Schwerpunkt-/Sonderkontrollen.</p> <p>b) Überprüfung/Erhöhung der <u>nicht</u> im (bundesweiten) Bußgeldkatalog geregelten Bußgeldtatbestände (mit 325/Bußgeldstelle). Städtische Bußgeldliste Anlage 7.</p>	<p>a) 1-12/2008</p> <p>b) Erledigt</p>
<p>(12) Taxi Ruf prüft, ob in einem Versuchszeitraum „Dispatcher“ am Hauptbahnhof eingesetzt werden können, die eine Zuteilung der Fahrzeuge an Kunden vornehmen.</p>	<p>Taxi Ruf</p>	<p>Taxi Ruf</p>	<p>Der Punkt wurde auf Vorschlag des Taxi Ruf in die Vereinbarung aufgenommen. Der Taxi Ruf sieht aktuell keine Möglichkeit einer Finanzierung von Dispatchern aus den zur Verfügung stehenden Beiträgen der Genossenschaftsmitglieder. Dispatcher werden allerdings zeitlich begrenzt eingesetzt bei bestimmten Veranstaltungen oder im Messebetrieb (mit Finanzierungsbeteiligung der Messe).</p>	<p>Wird zur Zeit nicht weiter verfolgt</p>