

## Unterlage zur Sitzung im öffentlichen Teil

Gremium	am	TOP
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen	27.04.2009	

Anlass:

Mitteilung der Verwaltung

Beantwortung von Anfragen aus früheren Sitzungen

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung

Stellungnahme zu einem Antrag nach § 3 der Geschäftsordnung

### **Vereinbarung zwischen Taxi Ruf Köln eG. und Stadt Köln zur Qualitätsverbesserung im Taxigewerbe**

#### **Zielvereinbarung vom 07.11.2007**

Über den Stand der Umsetzung der zwischen der Taxi Ruf Köln eG. und der Stadt Köln geschlossenen Zielvereinbarung zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität bei der Taxibeförderung wurde dem AVR bereits am 25.02.2008 und 03.11.2008 (Ergebnisse der Kundenbefragung) berichtet.

Zum weiteren Sachstand werden ergänzend zu dem als Anlage 1 beigefügten aktualisierten Zeit-Maßnahmen-Plan die nachfolgenden Punkte der Zielvereinbarung erläutert:

#### **Steigerung der Teilnehmerzahlen für das „Service Taxi Modell“ (Anlage 1 Nr. 1-5)**

Im Mittelpunkt der Maßnahmen steht die Steigerung der Teilnehmerzahlen für das „Service Taxi Modell“ der Taxi Ruf Köln eG. Hierbei handelt es sich um Fahrzeuge, die nach den Teilnahmebedingungen der Taxi Ruf Köln eG. in Ausstattung und Komfort die gesetzlichen Mindestanforderungen übertreffen und deren Fahrerinnen und Fahrer besonders qualifiziert und serviceorientiert sind.

Für die Taxikundinnen und Taxikunden entstehen bei der Bestellung eines „Service Taxi“ keine zusätzlichen Kosten. Die teilnehmenden Taxiunternehmerinnen und Taxiunternehmer können Umsatzsteigerungen erwarten, wenn Servicetaxis in verstärkter Zahl nachge-

fragt werden. Insofern bestimmen auch die Kundinnen und Kunden maßgeblich den Erfolg der „Service Taxis“.

Nach Mitteilung der Taxi Ruf Köln eG. waren zum Stichtag am 31.12.2008 insgesamt 151 Fahrzeuge und damit 12,5 % von 1.217 Fahrzeugen als Service Taxis angemeldet. Damit wurde die bis zum 31.12.2008 angepeilte Zielmarke von 25 % Service Taxis (= ca. 300 Taxis) leider nicht erreicht.

Gegenüber der Ausgangszahl von 135 Fahrzeugen (= 11%) am 31.12.2007 konnten 2008 nur verhältnismäßig wenige Unternehmerinnen und Unternehmer hinzugewonnen werden.

Die Taxi Ruf Köln eG. weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass erst im Herbst 2008 die Ergebnisse der Fahrgastbefragung vorlagen, auf deren Basis gemeinsam mit der IHK Köln Schulungskonzepte entwickelt wurden, die seit Anfang 2009 angeboten werden (vgl. Ausführungen zum Schulungsangebot im nachfolgenden Abschnitt). Die Teilnahme an der Schulungsmaßnahme ist zukünftig eine weitere Voraussetzung für die Anerkennung als Service Taxi.

Die bisherigen Erfahrungen der Taxi Ruf Köln eG. zeigen eine große Zurückhaltung der Unternehmerinnen und Unternehmer bei der Inanspruchnahme des Schulungsangebotes. Obwohl für die Seminarteilnahme unter bestimmten Voraussetzungen Zuschüsse bis zu 50 % der Weiterbildungskosten (sogenannter „Bildungsscheck“ des Landes NRW) in Anspruch genommen werden können, seien vielen Taxiunternehmerinnen und Taxiunternehmern angesichts der wirtschaftlichen Lage die Kosten in Höhe von 250,00 € (ohne Zuschuss) zu hoch, zumal auch ein Verdienstausschlag während der eigentlichen Schulung zu berücksichtigen sei.

Daher könne die Teilnehmerzahl für das Service Taxi nach Einschätzungen des Taxi Ruf auf diesem Weg nur langsam erhöht werden.

Um die Nachfrage nach Service Taxis zu steigern, habe die Taxi Ruf Köln eG. in Gesprächen mit der DEHOGA und Vertretern von ca. 50 Kölner Hotels vereinbart, dass die Hotels ab der 2. Jahreshälfte 2009 verstärkt Servicetaxis anfordern.

Mit einer steigenden Nachfrage ist zu erwarten, dass sich die Rentabilität der Service Taxis erhöht.

Eine Teilnahme der mehr als 800 selbständigen Taxiunternehmerinnen und Taxiunternehmer am Service Taxi Modell ist freiwillig und kann durch die Taxi Ruf Köln eG. nur mit Überzeugungsarbeit und Anreizen, die sich durch eine gesteigerte Nachfrage ergeben, gefördert werden. Insofern ist das Kundenverhalten mitentscheidend für den Erfolg des Modells.

Die Zielvereinbarung sieht vor, bis zum 31.12.2009 die Zahl der Service Taxis auf 50 % und bis zum 31.12.2010 auf 60 % zu steigern.

### **Durchführung einer Kundenbefragung (Anlage 1 Nr.6) und Erweiterung des Schulungsangebotes der IHK Köln (Anlage 1 Nr. 8)**

Über die Ergebnisse der Kundenbefragung und die daraus resultierenden Rückschlüsse und Maßnahmen wurde der AVR bereits am 03.11.2008 gesondert informiert.

Darüber hinaus hat der ADAC Ende des vergangenen Jahres seinen ebenfalls im Sommer

2008 durchgeführten Taxitest veröffentlicht. Eine Auswertungsübersicht ist als Anlage 2 beigefügt. Die Ergebnisse des Tests sind sehr erfreulich für Köln (Platz 3 bei den großen Städten mit der Gesamtnote „Gut“) und decken sich in weiten Teilen mit der von der Verwaltung durchgeführten Kundenumfrage.

Inzwischen sind die Ergebnisse und Aspekte der Kundenbefragung in die von der IHK Köln seit Anfang 2009 durchgeführten Schulungsmaßnahmen zur Kundenorientierung eingeflossen.

Neben den Bewerberinnen und Bewerbern für die Anerkennung als Service Taxi müssen auch alle neuen Taxifahrerinnen und Taxifahrer im Rahmen Ihrer gewerbeinternen Zulassung für den Funk- und Fahrbetrieb der Taxi Ruf Köln eG. an der Schulungsmaßnahme verpflichtend teilnehmen.

Es ist zu erwarten, dass sich die Schulungsmaßnahmen ebenso wie die erhöhten Anforderungen an die Ortskundeprüfung (Anlage 1 Nr. 7; vgl. AVR Mitteilungen vom 25.02.2008 und 03.11.2008), erst nach und nach in der Praxis auswirken. Fundierte Kenntnisse und Erfahrungen werden - wie auch in anderen Berufen - in der Regel erst mit einer mehrjährigen Fahrpraxis erlangt.

### **Beschwerdemanagement und Kontrollen (Anlage 1 Nr. 10, 11a)**

Auf den Internetseiten des Taxi Ruf ([www.taxiruf.de/kontakt/rekla.htm](http://www.taxiruf.de/kontakt/rekla.htm)) und der Stadt Köln ([www.stadt-koeln.de/buergerservice/themen/transport-befoerderung/beschwerde-ueber-eine-taxifahrt/](http://www.stadt-koeln.de/buergerservice/themen/transport-befoerderung/beschwerde-ueber-eine-taxifahrt/)) wurden Beschwerdeformulare hinterlegt, die von unzufriedenen Fahrgästen oder anderen Beschwerdeführern ausgefüllt und heruntergeladen werden können.

Neue Kassenquittungen, die im Fahrzeug mitzuführen sind, enthalten Kontaktdaten des Taxi Ruf und der Stadt Köln zur Entgegennahme von Beschwerden.

Durch den Ordnungs- und Verkehrsdienst sowie durch die Fachabteilung des Ordnungsamtes wurden im Jahr 2008 insgesamt 1.681 Taxikontrollen (= Fahrzeuge) durchgeführt. Damit wurde statistisch jedes Taxi mehr als einmal überprüft und die bereits hohe Kontrollichte nochmals deutlich gesteigert.

### **Urteil des Bundesverwaltungsgerichts vom 30.04.2008 zu Fahrerausweisen**

Die Initiative der Stadt Köln gegenüber dem Bundesgesetzgeber, eine Rechtsgrundlage für die Wiedereinführung von Fahrerausweisen zu schaffen, wird durch den Bund/Länder Fachausschuss Straßenpersonenverkehr unterstützt. Wie das Ministerium für Bauen und Verkehr des Landes NRW mit Schreiben vom 17.12.2008 mitteilt, haben sich die Länder für eine entsprechende Verordnungsermächtigung ausgesprochen, die eine Regelung in den örtlichen Taxiordnungen ermöglicht. Eine bundesweit verpflichtende Regelung wurde unter Hinweis auf die unterschiedlichen regionalen Verhältnisse abgelehnt. Die weitere politische Abstimmung unter den Ländern zur Vorgehensweise erfolgt in einem Arbeitskreis. Das Verkehrsministerium NRW wird die Stadt Köln über die weiteren Ergebnisse der Beratungen informieren.

Auch der Deutsche Städtetag hat mit Schreiben vom 11.02.2009 nochmals seine ausdrückliche Unterstützung in dieser Angelegenheit zugesagt. Der Rechts- und Verfassungsausschuss des Deutschen Städtetages hat sich auf seiner Sitzung am

27./28.11.2008 in Stuttgart mit dem Regelungsbedarf bei der gewerblichen Personenbeförderung mit Taxis ausführlich beschäftigt. Das Thema „Lichtbildausweise für Taxifahrerinnen und Taxifahrer“ soll unter anderem auf dem nächsten Verkehrsgerichtstag in Goslar (Januar 2010), von dem häufig gesetzgeberische Initiativen im Verkehrsbereich ausgehen, diskutiert werden. Auch die Forderung der Stadt Köln, die rechtlichen Anforderungen an die Ausbildungsstandards von Taxifahrerinnen und Taxifahrern zu erhöhen, soll in die Diskussion eingebracht werden.

### **Taxi - Unternehmertag**

Auf Vorschlag der IHK Köln soll in der zweiten Jahreshälfte 2009 ein Taxi-Unternehmertag veranstaltet werden. In den Geschäftsräumen der IHK Köln werden den Unternehmerinnen und Unternehmern kompetente Ansprechpartner von IHK und Stadtverwaltung zur Verfügung stehen, die Wünsche und Anregungen entgegen nehmen und Fragen beantworten. Seitens der Stadt Köln werden sich das Amt für Straßen und Verkehrstechnik, das Amt für Wirtschaftsförderung, die Fachabteilung des Ordnungsamtes sowie die Köln Tourismus GmbH beteiligen.

### **Weitere Mitteilungen der Verwaltung**

Wie bereits zur Sitzung des AVR am 03.11.2008 mitgeteilt wurde, soll der Erfolg der Maßnahmen nach dem Ablauf der Zielvereinbarung zum 31.12.2010 durch eine erneute Kundenbefragung evaluiert werden.

Über die weitere Umsetzung der Qualitätsvereinbarung wird die Verwaltung Anfang 2010 berichten.

gez. Kahlen