

**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 IHK Köln	Stand 31.12.2008 : 151 Taxis = 12,5 %  Taxi Ruf führt fortlaufend Aktionen zur Steigerung der Teilnehmerzahlen durch (Einzelgespräche, Infopost, Ansprache auf Generalversammlung). Schulungen der Fahrerinnen und Fahrer durch die IHK haben Anfang 2009 begonnen (s. auch Nr. 8).	zu a) Erledigt 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 des Taxi Ruf an die Verwaltung jeweils zum Jahresanfang 2009-2011.  b) Bericht über Umsetzung an AVR im 1. Quartal 2009-2011.	a) Erledigt 1/2010 1/2011  b) Erledigt 3/2010 3/2011
(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; Gespräch mit DEHOGA; 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 weiter interessierter Stellen und Institutionen.</p>	<p>Amt 15</p>	<p>Amt 15 Amt 32 Amt 80 Köln Tourismus IHK Taxi Ruf</p>	<p>a) Kundenbefragung erfolgte im Mai/Juni 2008. Broschüre der Ergebnisse wurde Taxiunternehmerinnen und Taxiunternehmern zur Verfügung gestellt. Ergebnisse werden bei Service Taxi Bedingungen berücksichtigt und fließen in problemorientierte Schulungsmaßnahme ein (siehe Nr. 8). Verstärkte Kontrollen im Hinblick auf Beanstandungen (Sauberkeit) durch Taxi Ruf und 32 (siehe auch Nr. 11a)</p> <p>b) Mitteilung an AVR zur Sitzung am 03.11.2008.</p> <p>c) Wiederholung der Kundenbefragung.</p>	<p>a) Erledigt b) Erledigt c) 5/2011</p>
<p>(7) Intensivierung der Ortskundeprüfung.</p>	<p>Amt 32</p>	<p>Amt 32</p>	<p>Prüfungsfragen überarbeitet. Mündliche Prüfung erweitert (Deutschkenntnisse erforderlich) und Anforderungen zum Bestehen der Prüfung verschärft.</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 Taxi Ruf</p>	<p>a) Schulungskonzept und Lehrpläne erstellt (Themenbereiche: Kundenorientierung inkl. praktischer Übungsteile und Rollenspiele; Rechtsgrundlagen; Touristische und wirtschaftliche Infrastruktur in Köln u. Umgebung;) Organisatorische und wirtschaftliche Vorbereitungen (Dozenten, Finanzierung, Zuschüsse)</p> <p>b) Informations- und Auftaktveranstaltung der IHK Köln am 17.11.2008</p> <p>c) Beginn der Schulungen ab I/2009</p>	<p>a) Erledigt b) Erledigt c) Fortlaufend</p>
<p>(9) Übermittlung baulicher und wirtschaftrelevanter Informationen durch 80 über bestehende Kommunikationsmittel.</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.</p> <p>(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) Regelmäßiger Jour Fixe zwischen Stadt Köln und Taxi Ruf. Persönlicher Informationsaustausch und Nutzung aller Kommunikationsmittel einschl. e-mail Postfächer. Im Internetauftritt der Stadt Köln sowie auf der Homepage des Taxi Ruf wurden Beschwerdeformulare bzw. ein Anzeigenvordruck eingestellt.</p> <p>b) Die Kontaktdaten zum Beschwerdemanagement wurden auf die Rückseite der Kassenquittung gedruckt. Die Quittungen müssen in jedem Fahrzeug mitgeführt werden.</p>	<p>a) Erledigt/ Fortlaufend</p> <p>b) Erledigt</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) 2008 wurden durch den Verkehrs- und Ordnungsdienst und die Fachabteilung 1.681 Fahrzeuge überprüft (Gesamtzahl der zugelassenen Taxis 2008 = 1.217 Fahrzeuge)</p> <p>b) Überprüfung/Erhöhung der <u>nicht</u> im (bundesweiten) Bußgeldkatalog geregelten Bußgeldtatbestände</p>	<p>a) Erledigt/ Fortlaufend</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 Finanzierungsbeitrag der Messe).</p>	<p>Wird zur Zeit nicht weiter verfolgt</p>