



ISEMOA

Improving seamless energy-efficient mobility chains for all



Kurzbeschreibung
des ISEMOA-Qualitäts-
management-Systems





ISEMOA

Improving seamless energy-efficient
mobility chains for all

www.isemoa.eu

Das 3-Jahres Projekt ISEMOA startete im Mai 2010. ISEMOA wird von der EU im IEE 2009 STEER Programm gefördert. Herausgeber: Forschungsgesellschaft Mobilität – FGM [Projektkoordinator]. Fotos: www.eltis.org [7], FGM [1]. Die alleinige Verantwortung für den Inhalt dieser Publikation liegt bei den AutorInnen. Sie gibt nicht unbedingt die Meinung der Europäischen Union wieder. Weder die EACI noch die Europäische Kommission übernehmen Verantwortung für jegliche Verwendung der darin enthaltenen Informationen.



Supported by

**INTELLIGENT ENERGY
EUROPE** 

Für eine nachhaltigere Mobilität für Alle – Zugänglichkeit und Barrierefreiheit zählt

Warum sollten sich lokale und regionale Behörden für barrierefreie Mobilität interessieren?

Jeden Tag stößt fast ein Drittel der Bevölkerung auf Barrieren im öffentlichen Raum und im öffentlichen Verkehr. Unter ihnen sind Menschen mit Kinderwagen oder schwerem Gepäck, Menschen mit Gehbehinderung, solche mit Hör- oder Sehbehinderungen oder Menschen mit Lernschwierigkeiten. Aufgrund der bestehenden Hemmnisse ist es für viele Menschen schwierig oder sogar unmöglich, sich unabhängig und selbstständig in unseren öffentlichen Räumen zu bewegen. Daher sind diese Menschen für einen großen Teil ihrer Alltagswege auf ein Auto angewiesen.

Mit der Unterstützung durch die Verkehrsbetreiber und Organisationen vor Ort, können lokale und regionale Behörden den Einwohnern und Besuchern ihrer Gemeinden, Städte und Regionen zu einer weniger Auto-abhängigen Lebensweise verhelfen, indem sichergestellt wird, dass der öffentliche Raum und öffentliche Verkehr voll barrierefrei zugänglich sind.

Verbesserte Zugänglichkeit für Fußgänger (einschließlich Rollstuhlfahrer), Radfahrer und Nutzer öffentlicher Verkehrsmittel zu täglichen Aktivitäten leistet einen direkten Beitrag zur Verbesserung der Lebensqualität in der Region. Verbesserte Erreichbarkeit von Handel, Beschäftigung, Bildung, Kinderbetreuung, Gesundheit und grundlegenden Dienstleistungen, Sport- und Freizeiteinrichtungen, etc. mit nachhaltigen Verkehrsträgern hilft, Energie im Verkehr einzusparen und schädliche verkehrliche Emissionen zu verringern.

ISEMOA unterstützt Gemeinden, Städte und Regionen bei ihren Bemühungen, Barrieren im öffentlichen Raum und im öffentlichen Verkehr zu entfernen und somit eine verbesserte Zugänglichkeit alltäglicher Dienste durch nachhaltige Verkehrsträger zu erreichen.

ISEMOA, der effiziente und effektive Weg zu einer verbesserten Zugänglichkeit

Was ist ISEMOA?

Die ISEMOA¹ Methode ist ein Qualitätsmanagement-System, welches lokale und regionale Gebietskörperschaften in ihrer Arbeit zur kontinuierlichen Verbesserung der Barrierefreiheit der Tür-zu-Tür-Mobilitätskette mit nachhaltigen Verkehrsträgern unterstützt.

ISEMOA baut auf bekannten Methoden des Qualitätsmanagements wie ISO9000-Standards, EFQM Excellence und CAF-Modellen auf, welche bereits erfolgreich in Qualitätsmanagement-Tools für Mobilitätsmanagement (MaxQ), Fahrrad-Planung (BYPAD) und Zugang zu öffentlichen Verkehrsmitteln (MEDIATE) umgesetzt wurden.

Das zugrunde liegende Prinzip des Total Quality Management betrachtet Qualität aus Sicht der Nutzer und weist darauf hin, dass hervorragende Qualität das Ergebnis eines sich wiederholenden Zyklus von Planung – Umsetzung – Bewertung ist, mit dem Ziel, die Bedürfnisse der Nutzer zu erfüllen.

¹ Das ISEMOA Qualitätsmanagementsystem wird innerhalb des europäischen Projekts ISEMOA entwickelt. Dieses dreijährige Projekt begann im Mai 2010, umfasst Partner aus 14 europäischen Ländern und wird von der Europäischen Kommission im Rahmen des IEE-Programms unterstützt.



*people with reduced mobility

ISEMOA ist einzigartig in seiner ganzheitlichen Betrachtungsweise.

- ISEMOA berücksichtigt alle Gruppen von Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM), z.B. Menschen mit dauerhaften Behinderungen oder temporären Einschränkungen, Menschen mit Kommunikationsschwierigkeiten, ältere Menschen, Menschen mit kleinen Kindern oder schwerem Gepäck.
- ISEMOA berücksichtigt die gesamte Tür-zu-Tür Mobilitätskette mit nachhaltigen Verkehrsträgern, wie das zu Fuß gehen (auch mit Mobilitätshilfen), Radfahren, Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel und multimodale Mobilität.
- ISEMOA berücksichtigt eine ganzheitliche Betrachtungsweise von Zugänglichkeit. Diese beinhaltet die geografische Perspektive der Erreichbarkeit (Entfernungen, Standort), Service- und Netzwerk-Fragen (Dichte der Fußgänger- und Fahrrad-Infrastruktur, Wartung, Taktzeit des öffentlichen Verkehrs), sowie freie Gestaltung von Anlagen, Dienstleistungen und Informationen (Gehsteige, Radwege, Haltestellen, Fahrzeuge, Fahrgastinformationen, Leitsysteme).
- ISEMOA berücksichtigt alle Arten von Barrieren, beispielsweise solche bezogen auf physikalische Bedingungen, organisatorische und rechtliche Aspekte, Einstellungen und Verhaltensweisen der Menschen und Sicherheitsaspekte.

ISEMOA ist für alle Gemeinden, Städte und Regionen geeignet, die motiviert und bereit sind, die Barrierefreiheit und Zugänglichkeit in ihrem Gebiet zu verbessern.

Es gibt keine Beschränkungen in Bezug auf die Merkmale und Rahmenbedingungen der Gemeinde, Stadt oder Region (wie z.B. Zahl der Einwohner, Größe, wirtschaftliche Struktur, etc.). Außerdem ist es nicht entscheidend, ob eine Gemeinde, Stadt oder Region bereits zahlreiche Maßnahmen zur Verbes-

serung der Barrierefreiheit und Zugänglichkeit umgesetzt hat oder erst mit der Verbesserung der Zugänglichkeit beginnt. Somit können alle Gemeinden, Städte und Regionen das ISEMOA Qualitätsmanagement-System umsetzen.

Das ISEMOA Qualitätsmanagement-System (ISEMOA QMS) liefert einen strukturierten Rahmen zur Bewertung und Verbesserung der Arbeit, welche eine Gemeinde, Stadt oder Region für Barrierefreiheit und Zugänglichkeit leistet.

- ISEMOA hilft den Gemeinden, Städten und Regionen, ihre Stärken und Schwächen in der Arbeit zur Verbesserung von Barrierefreiheit und Zugänglichkeit zu identifizieren
- ISEMOA gibt Hinweise, auf welche Teile der Arbeit man sich konzentrieren sollte
- ISEMOA hilft, eine Struktur für einen systematischen und wirksamen Ansatz zur Planung, Durchführung und Evaluierung von Verbesserungsmaßnahmen zu schaffen
- ISEMOA gibt Anregungen für wirksame Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung der Barrierefreiheit und Zugänglichkeit.

Allerdings ist das ISEMOA QMS weder ein Benchmarking-Tool noch eine Auszeichnung. Die Methodik ist nicht darauf ausgelegt, eine Vergleichbarkeit zwischen verschiedenen Gemeinden, Städten oder Regionen zu schaffen, und es ist auch nicht das Ziel von ISEMOA, die „beste“ Gemeinde, Stadt oder Region zu küren.

Wie funktioniert die ISEMOA-Methodik?

Gemäß den Grundsätzen des Total Quality Management, ist hervorragende Qualität das Ergebnis einer kontinuierlichen Verbesserung, welche durch die Anwendung des sich wiederholenden Zyklus von Planung – Umsetzung – Bewertung erreicht wird, immer dem Ziel folgend, die Bedürfnisse der Nutzer zu erfüllen. Darauf basierend betrachtet ISEMOA die Arbeit an Barrierefreiheit und Zugänglichkeit als einen dynamischen Prozess, der im folgenden Qualitätszyklus dargestellt wird.

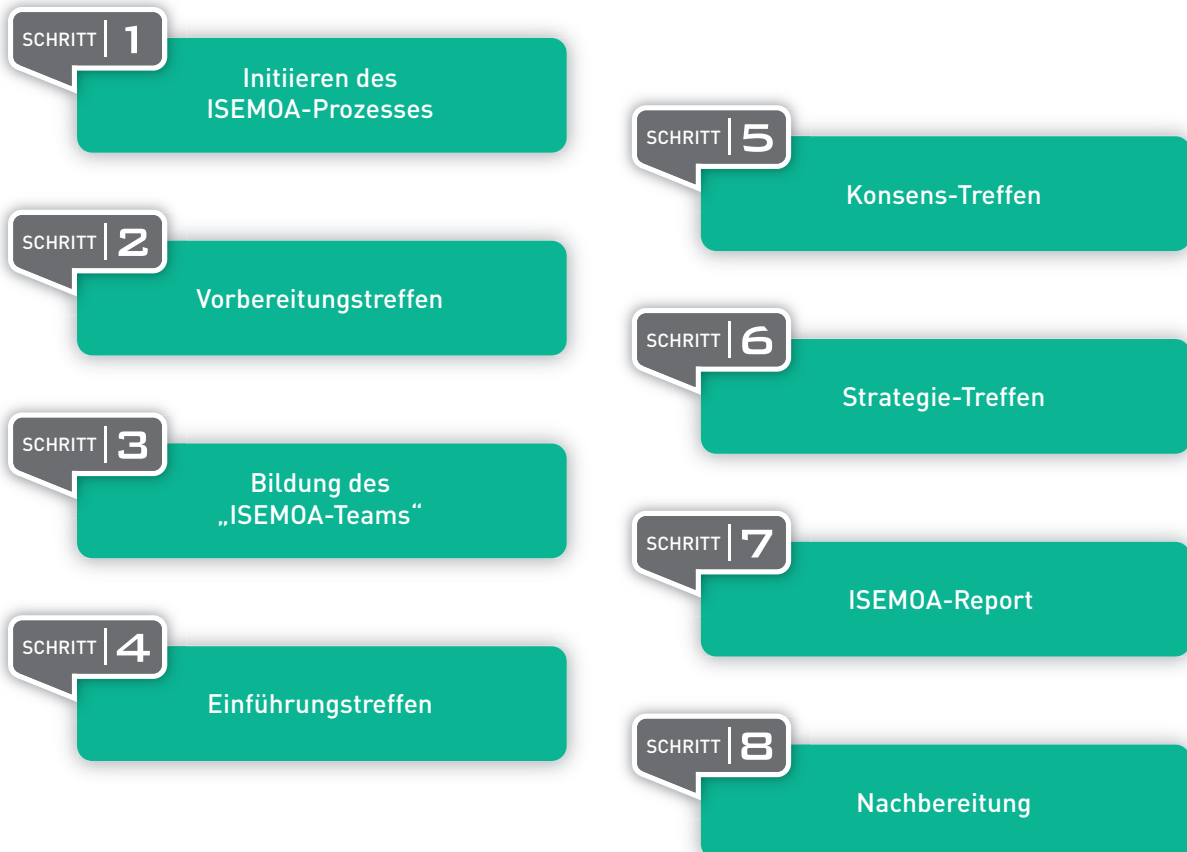
Herzstück der ISEMOA-Methode ist ein moderierter Audit-Prozess: Gemeinsam mit ei-

nem externen Berater betrachten die Akteure einer Gemeinde, Stadt oder Region kritisch alle Phasen dieses Qualitätszyklus, beurteilen Stärken und Schwächen und entwickeln Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung derjenigen Stufen des Qualitätszyklus, die als eher „schwach“ bewertet worden sind. Entscheidend ist, dass sowohl Nutzer (vor allem Menschen mit eingeschränkter Mobilität) als auch Anbieter der Tür-zu-Tür Mobilitätskette (Verantwortliche für Stadtplanung, Verkehrsplanung, öffentlichen Verkehr, Straßenbau und -unterhaltung, usw.) im ISEMOA-Prozess eingebunden sind.



	→ VORAUSSETZUNGEN Bedürfnisse und Einbindung der Nutzer, gesetzlicher/administrativer Kontext, aktueller Stand
	→ POLITIK Politische Zielsetzung und Initiative, Leitung und Steuerungsgremien
	→ STRATEGIE Programm/Plan, Partnerschaften, personelle Ressourcen, Budget
	→ UMSETZUNG Unterstützende Maßnahmen, Öffentliche Räume, Öffentlicher Verkehr, Information, Raumplanung
	→ MONITORING & EVALUIERUNG Bewertung des Managements, Rückmeldung der Akteure, Ergebnisse für Nutzer/Gesellschaft

Der ISEMOA-Prozess Schritt für Schritt



SCHRITT | 1

Initiieren des ISEMOA-Prozesses

Mehrere verschiedene Einrichtungen, Körperschaften und Akteure spielen eine Rolle in Bezug auf Barrierefreiheit und Zugänglichkeit von öffentlichen Räumen und nachhaltigen Verkehrsträgern innerhalb einer Gemeinde, Stadt oder Region.

Jeder davon kann die Initiative zur Umsetzung von ISEMOA ergreifen und sich an einen ISEMOA-Auditor wenden. Eine Liste der ISEMOA-Auditoren ist unter www.isemoa.eu verfügbar. Es ist wichtig, dass die Gemeinde, Stadt oder Region eine Person (oder ein kleines Team) ernennt, die ihr „Ansprechpartner“ für ISEMOA und auch die zentrale Anlaufstelle für den ISEMOA-Auditor wird.

SCHRITT | 2

Vorbereitungstreffen

Im Vorbereitungstreffen mit dem Ansprechpartner erklärt der ISEMOA-Auditor die Details des ISEMOA-Prozesses, alle erforderlichen vorbereitenden Schritte, die beteiligten Akteure (welche das „ISEMOA Team“ bilden), ihre Aufgaben und die zu erwartenden Ergebnisse. Das Ziel dieses Treffens ist es, alle offenen Fragen zu klären und mit den vorbereitenden Schritten für den ISEMOA-Prozess zu beginnen.

Der ISEMOA-Auditor erklärt dem Ansprechpartner die grundlegende Bedeutung der Einbeziehung aller relevanten Akteure und berät hinsichtlich der Zusammensetzung des ISEMOA-Teams, welches gemeinsam mit dem ISEMOA-Auditor im ISEMOA-Prozess arbeiten wird.

Der ISEMOA-Auditor übergibt dem Ansprechpartner eine Liste von Zugänglichkeitsindikatoren, und bittet den Ansprechpartner, vorhandene lokale/regionale Daten für diese Indikatoren innerhalb der nächsten Wochen zusammenzustellen. Damit soll ein umfassender Überblick über die aktuelle Situation in Bezug auf Barrierefreiheit und Zugänglichkeit in der Gemeinde/Stadt/Region ermöglicht werden.

Der Ansprechpartner erstellt zusammen mit dem ISEMOA-Auditor eine Liste der relevanten Dokumente (Richtlinien und Planungsdokumente, Karten, Statistiken, usw.), in die der Auditor in den nächsten Wochen Einblick erhalten soll. Die Analyse dieser Unterlagen wird Bestandteil des Bewertungsverfahrens sein.

SCHRITT | 3

Bildung des „ISEMOA-Teams“

Das zentrale Element der ISEMOA-Methode sind strukturierte Gespräche mit „Nutzern“ und „Anbietern“ von öffentlichen Räumen und öffentlichen Verkehrsdiensten. Deshalb ist es für den Erfolg der ISEMOA-Methodik wichtig, dass alle relevanten Akteure in den Prozess eingebunden sind. Der Ansprechpartner soll in enger Zusammenarbeit mit dem ISEMOA-Auditor ein ISEMOA-Team bilden. Dieses ISEMOA-Team sollte sowohl „Nutzer“ (d.h. Vertreter aller Gruppen von

Menschen mit eingeschränkter Mobilität) als auch „Anbieter“ (d.h. Vertreter von Behörden, die für den Fußverkehr, das Radfahren und Fragen des öffentlichen Verkehrs, sowie für Stadt-, Verkehrs- und Raumplanung zuständig sind) einschließen.

Die endgültige Zusammensetzung des ISEMOA-Teams hängt von Standort-spezifischen Eigenschaften ab, wie z.B. Art der beteiligten Behörden, die Verteilung der Zuständigkeiten im Zusammenhang mit Barrierefreiheit und Zugänglichkeit, die Art des öffentlichen Verkehrssystems, Organisationsstrukturen von Behindertenverbänden, usw.

SCHRITT | 4

Einführungstreffen

Das Einführungstreffen ist die erste Sitzung des ISEMOA-Teams. Hierbei erklärt der Auditor genau die Ziele von ISEMOA und die Funktionsweise des Verfahrens. Der Auditor verteilt die Fragebögen zur Selbsteinschätzung an das ISEMOA-Team.

Diese Fragebögen sind entsprechend der Module des ISEMOA Qualitätszyklus aufgebaut und sollen von den einzelnen Mitgliedern des ISEMOA-Teams selbstständig, wenn möglich während des Einführungstreffens, ausgefüllt werden.

SCHRITT | 5

Konsens-Treffen

Das Konsens-Treffen ist das zweite Treffen des ISEMOA-Teams. Das Ziel dieses Treffens ist es, eine gemeinsame Einschätzung des aktuellen Entwicklungsstands der Gemeinde/Stadt/Region in Bezug auf die einzelnen Teile des ISEMOA Qualitätszyklus zu erreichen. Zunächst präsentiert der ISEMOA-Auditor die Ergebnisse der Analyse der Zugänglichkeitsindikatoren und der relevanten Dokumente sowie die Ergebnisse der Auswertung der Fragebögen zur Selbsteinschätzung (die von jedem Mitglied des ISEMOA-Teams während des vorangegangenen Treffens ausgefüllt worden sind). Die individuellen Antworten in den Fragebögen

zur Selbsteinschätzung, d.h. die individuellen Bewertungen des aktuellen Stands in Bezug auf Barrierefreiheit und Zugänglichkeit, spiegeln die verschiedenen Rollen und Hintergründe der einzelnen Mitglieder des ISEMOA-Teams wieder. Der wichtigste Teil dieses Treffens ist die Diskussion über die verschiedenen und manchmal widersprüchlichen Standpunkte. Der ISEMOA-Auditor achtet darauf, dass sich diese Diskussion auf das Verstehen der unterschiedlichen Bewertung durch die einzelnen Mitglieder des ISEMOA-Teams und das Erfassen starker Elemente und Ansatzpunkte für Verbesserungen und nicht auf gegenseitige Schuldzuweisungen konzentriert. Dieses Treffen gibt einen Einblick in die Stärken und Schwächen der bisherigen Arbeit zur Barrierefreiheit und zeigt, ob zusätzliche Interviews mit anderen Beteiligten erforderlich sind, um das Bild zu vervollständigen.

SCHRITT | 6

Strategie-Treffen

Das Ziel dieses ISEMOA-Treffens ist es, eine Strategie und einen Aktionsplan zur Verbesserung der Zugänglichkeit und Barrierefreiheit zu entwickeln. Zunächst fasst der ISEMOA-Auditor die Ergebnisse des Konsens-Treffens zusammen (und rundet eventuell das Bild mit den Ergebnissen zusätzlicher Interviews ab). Basierend auf diesem Überblick der Stärken und Schwächen der Arbeit zur Zugänglichkeit und Barrierefreiheit, legt das ISEMOA-Team die zukünftigen Ziele fest

und entwickelt einen Aktionsplan für die Verbesserung der Arbeit zur Zugänglichkeit und Barrierefreiheit mit konkreten Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und Fristen. Für eine erfolgreiche Umsetzung des Aktionsplans ist es wichtig, dass dieser von den lokalen/regionalen Akteuren selbst entwickelt wurde. Daher ist es Aufgabe des ISEMOA-Auditors, diesen Prozess zu leiten und zu moderieren, und wenn nötig auch Inspiration, Input und Ratschläge zu geben, um die Mitglieder des ISEMOA-Teams bei der Entwicklung eines maßgeschneiderten Aktionsplans, der den Bedürfnissen der lokalen/regionalen Akteure in der Gemeinde/Stadt/Region entspricht, zu unterstützen.

SCHRITT | 7

ISEMOA-Report

Der ISEMOA-Auditor bereitet den „ISEMOA-Bericht“ einschließlich der Bewertung der aktuellen Situation und des vereinbarten detaillierten Aktionsplans vor. Falls erwünscht, bereitet der ISEMOA-Auditor auch eine Präsentationsdatei vor, welche das ISEMOA-

Team nutzen kann, um die Ergebnisse des ISEMOA-Prozesses Politikern, Medien etc. vorzuführen. Gemeinden, Städte und Regionen, die diesen ISEMOA Prozess erfolgreich absolviert haben, erhalten ein Zertifikat.

SCHRITT | 8

Nachbereitung

Etwa ein Jahr nach der Umsetzung des ISEMOA-Prozesses, wird der Auditor erneut mit der lokalen/regionalen Behörde in Kontakt treten, um sich über die Erfahrungen der Gemeinde/Stadt/Region, den aktuellen Stand der Arbeiten der Gemeinde/Stadt/Region in Bezug auf geplante Maßnahmen, Pläne für die zukünftige Verbesserung der Zugänglichkeit und Barrierefreiheit, Vorschläge zur Verbesserung von ISEMOA, etc. zu informieren.

Qualitätsverbesserung ist ein kontinuierlicher Prozess. Daher wird, um diesen Prozess der Verbesserung von Zugänglichkeit und Barrierefreiheit in Schwung zu halten, außerdem dringend empfohlen, nach der ersten Umsetzung des ISEMOA-Prozesses ein nachfolgendes Audit alle 2-5 Jahre in der Gemeinde, Stadt oder Region durchzuführen.

Fragen und Antworten

Wie lange dauert der ISEMOA-Prozess?



Die Ergebnisse des ISEMOA-Prozesses werden etwa 3 – 6 Monate nach Beginn des Verfahrens verfügbar sein. Die Dauer hängt dabei von den örtlichen Gegebenheiten ab, wie z.B. der Verfügbarkeit der Mitglieder des

ISEMOA-Teams oder der Menge und Verfügbarkeit von relevanten Dokumenten und Indikatoren, die vom ISEMOA-Auditor zu analysieren sind.

Wie viel Zeit müssen die Akteure in den ISEMOA-Prozess investieren?



Die Umsetzung der ISEMOA-Methodik in einer Gemeinde, Stadt oder Region erfordert die Mithilfe lokaler/regionaler Akteure: Der Ansprechpartner muss ca. 30-40 Stun-

den und die Mitglieder des ISEMOA-Teams sollten ca. 10-12 Arbeitsstunden für den ISEMOA-Prozess zur Verfügung stellen.

Werden die Ergebnisse des ISEMOA-Prozesses veröffentlicht?



Die Gemeinde, Stadt oder Region kann selbst entscheiden, ob sie die Ergebnisse des ISEMOA-Prozesses veröffentlichen möchte. ISEMOA wird diese Ergebnisse nicht

veröffentlichen! Die Aktionspläne und Umsetzungsprotokolle des ISEMOA-Prozesses werden von den ISEMOA-Auditoren vertraulich behandelt.

Was sind für eine Stadt, Gemeinde oder Region die wichtigsten Vorteile einer Umsetzung von ISEMOA?



ISEMOA hilft bei:

- der Sensibilisierung hinsichtlich der Bedeutung von Barrierefreiheit und Zugänglichkeit und deren Rolle für die Schaffung eines energieeffizienten und nachhaltigen Verkehrssystems für Alle
- der Verbesserung der Glaubwürdigkeit, Effizienz und Effektivität der Arbeit zur Verbesserung von Zugänglichkeit und Barrierefreiheit
- der Identifikation von Stärken und Schwächen der Arbeit zur Verbesserung von Zugänglichkeit und Barrierefreiheit
- der Suche nach neuen Ideen und gibt Inspiration zur Verbesserung der Barrierefreiheit und Zugänglichkeit
- der Schaffung einer Struktur für eine systematische und effektive Herangehensweise an die Planung, Durchführung und Evaluierung von Maßnahmen zur Verbesserung von Zugänglichkeit und Barrierefreiheit
- der Bildung von Strukturen für eine effiziente Einbindung aller relevanten Akteure in die Planung, Durchführung und Evaluation von Zugänglichkeit und Barrierefreiheit
- dem Aufbau von Kommunikationskanälen zwischen allen relevanten Akteuren
- der Darstellung der proaktiven Bemühungen der Gemeinde, Stadt oder Region für eine verbesserte Zugänglichkeit und Barrierefreiheit
- der Etablierung einer ganzheitlichen Betrachtungsweise von Zugänglichkeit und Barrierefreiheit in der Stadt, Gemeinde oder Region

