

Dr. Elisabeth Panosch
Kuratorium für Verkehrssicherheit
des Kuratorium für Schutz und Sicherheit
Ölzeltgasse 3
A -1030 Wien

Sichern Akkreditierung und Zertifizierung die Qualität Verkehrspsychologischer Dienstleistungen? Beitrag am BDP in Regensburg 2002

Die Dienstleistungen „Fahreignungsdiagnostik“ und „Nachschulung für auffällige Kraftfahrer“ fallen in Österreich in den Zuständigkeitsbereich zweier Ministerien – des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie sowie des Bundesministeriums für Soziale Sicherheit und Generationen - und sind in einem eigenen Führerscheingesetz und entsprechenden Verordnungen – Führerscheingesetz (FSG), Führerscheingesetz Gesundheitsverordnung (FSG-GV) und der Führerscheingesetz Nachschulungsverordnung (FSG-NV) geregelt.

Im Wesentlichen betrifft dies

- die Ermächtigungsvoraussetzungen für Untersuchungs- und Nachschulungsstellen:
Als verkehrspsychologische Untersuchungsstellen können Einrichtungen oder Vereinigungen von selbständigen PsychologInnen ermächtigt werden, bei denen mindestens 6 VerkehrspsychologInnen tätig sind und die in der Lage sind Untersuchungen in mehr als einem Bundesland gleichzeitig durchzuführen. Alle haben dieselben Testverfahren anzuwenden und gleichartig auszuwerten. Weiters sind Handbücher vorzulegen, in denen die vorliegenden Standards dokumentiert sind.
Die Regelung, dass keine Einzelpersonen als Untersuchungsstellen ermächtigt werden können, dient lt. Verordnung dazu, gleichartige und qualitativ hochwertige Untersuchungsmethoden im Interesse der Verkehrssicherheit zu gewährleisten.
Die Nachschulungsstellen haben über geeignetes Personal, geeignete Räumlichkeiten und Schulfahrzeuge zu verfügen und einen bundesweit einheitlichen organisatorischen Ablauf zu gewährleisten. Es hat ein sachgerechtes und wissenschaftliches Kurskonzept vorzuliegen und eine begleitende Kontrolle (Ergebnisevaluation) zu erfolgen.
- die Qualifikation von GutachterInnen für die Fahreignungsdiagnostik, sowie Voraussetzungen zur Anerkennung als NachschulungskursleiterInnen:
Sowohl GutachterInnen als KursleiterInnen haben eine 1600 Stunden umfassende verkehrspsychologische Erfahrung nachzuweisen, wobei davon 160 Stunden verkehrspsychologische Theorie vorgeschrieben sind. KursleiterInnen haben zusätzlich eine 160 Stunden umfassende Einführung in therapeutische Interventionstechniken und die Einschulung ins spezielle Kursprogramm, GutachterInnen die Erstellung von insgesamt 150 Stellungnahmen unter der Verantwortung eines Ausbildners für die Anerkennung, zu erfüllen.
Jährlich sind verpflichtend sowohl für KursleiterInnen als auch GutachterInnen 8 Stunden Weiterbildung und eine vom Umfang nicht geregelte Supervision vorgeschrieben. GutachterInnen haben auch eine Fallinterview und alle

ermächtigten Stellen einen gemeinsamen Erfahrungsaustausch bundesweit mit anderen verkehrspsychologischen Untersuchungsstellen zu leisten.

Detaillierte Ausbildungscurricula, konkrete Anforderungen an die Ausstattung von Untersuchungs- und Nachschulungsstellen, ein übergeordnetes fachliches Richtlinienwerk, wie z.B. in Deutschland die „Begutachtungsleitlinien zur Kraftfahreignung“, das für alle Stellen als verbindliche Basis gilt, sind jedoch österreichweit **nicht** genauer schriftlich definiert (allerdings hat beispielsweise das Kuratorium für Verkehrssicherheit für den internen Bereich umfangreiche Richtlinien und Manuale – wie „Diagnostik der Fahreignung, Manual für verkehrspsychologische Begutachtungen/DFM-I“, das auch in der österreichischen Nationalbibliothek aufliegt, erstellt. Somit sind in der tagtäglichen Umsetzung der Verkehrspsychologischen Maßnahmen das Qualitätssicherungssystem und die „Höhe“ des Qualitätsstandards jeder ermächtigten Stelle weitgehend selbst überlassen.

Das Kuratorium für Verkehrssicherheit hatte als die traditionsreichste und größte Institution auf dem Gebiet der Verkehrspsychologie in Österreich als einzige von den ermächtigten Stellen im Bereich der Verkehrspsychologischen Maßnahmen ein eigenes Qualitätsmanagementsystem nach ON EN ISO 9001 eingeführt, wurde auch zertifiziert und über einen Zeitraum von einigen Jahren regelmäßig auditiert. **Seitens des Gesetzgebers wird allerdings derzeit ein Akkreditierungs- und Zertifizierungssystem nicht gefordert und auch nicht gefördert**, sodass vor allem Neuanbieter auf diesem Gebiet vorwiegend aus wirtschaftlichen Gründen keine derartigen Systeme einführen.

Aufgrund der spezifischen „Wettbewerbssituation“ bei verkehrspsychologischen Maßnahmen, deren Qualität vom Kunden nicht unmittelbar angestrebt wird und des starken Konkurrenzdrucks ist in Österreich derzeit ein deutlicher Trend zur „Minimalqualität“ festzustellen. Die Gesetze des Marktes greifen nicht im üblichen Sinne, weil die Klienten an anderen Kriterien, wie z.B. positive Eignung, möglichst kurzer und unaufwendige Nachschulung usw. interessiert sind.

Ermöglicht und verstärkt wird dieser Trend noch durch die nur mit sehr hohem Aufwand zu realisierende und somit derzeit praktisch nicht vorhandenen Kontrollierbarkeit der Dienstleistungsqualität der einzelnen Stellen und eines derzeit in praxi ebenfalls nicht vorhandenen Sanktionensystems bei Unzulänglichkeiten.

Es wurden zwar seitens der Ministerien zwei Gremien zur Qualitätssicherung eingerichtet, die auch gesetzlich verankert sind, - eine interdisziplinäre **„Expertenkommission“ für Diagnostik** und ein **„Verkehrspsychologischer Koordinationsausschuß“** speziell für den Nachschulungsbereich eingerichtet, deren Einflussnahme auf die Qualität allerdings abhängig von dem im jeweiligen Ministerium zuständigen Juristen ist, der nur in bestimmten Fällen die Expertenkommission heranzuziehen **hat**, in den meisten Fällen und vor allem beim Verkehrspsychologischen Koordinationsausschuss handelt es sich um eine sogen. „Kannbestimmung“ in der Verordnung.

Es handelt sich einerseits um eine ehrenamtliche Kommission, andererseits um einen Zusammenschluss der Vertreter von Nachschulungsstellen, d.h. es sind kaum finanzielle und strukturelle Ressourcen sowie Befugnisse vorhanden. Dies schränkt die Effizienz dieser Qualitätssicherungsgremien erheblich ein.

Die **Expertenkommission** setzt sich aus

1. einem Vertreter des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie
 2. einem Vertreter des Bundesministeriums für Soziale Sicherheit und Generationen
 3. einem Vertreter des Berufsverbandes österreichischer Psychologen, Sektion Verkehrspsychologie
 4. einem Vertreter der Universitäten aus dem Bereich Verkehrspsychologie
 5. einem Vertreter der mit Führerscheinuntersuchungen betrauten Amtsärzte
 6. einem Vertreter der Österreichischen Ärztekammer
- zusammen.

Sie werden für einen Zeitraum von 5 Jahren bestellt. Der Vorsitz obliegt dem Verkehrsministerium.

Als Hauptaufgaben wurden in der Gesundheitsverordnung (FSG-GV)

- die Erstellung von Gutachten bei Antrag auf Ermächtigung
- Erstellung von Gutachten bei Antrag auf Genehmigung von Testverfahren
- Überprüfung von Vorwürfen über Untersuchungsstellen
- Möglichkeit der Auferlegung zusätzlicher Maßnahmen zu Qualitätssteigerung definiert.

Die Mitglieder werden ehrenamtlich bestellt und erhalten weder Entschädigung für Zeitversäumnis noch Reisekosten.

Für den Bereich Nachschulung wurde das Pendant zur Expertenkommission, gesetzlich in der Nachschulungsverordnung seit 1. Oktober 2002 geschaffen:

Der **Verkehrspsychologische Koordinationsausschuss (VK)** setzt sich aus je einem/r VertreterIn einer ermächtigten Stelle unter dem Vorsitz des Berufsverbandes Österreichischer Psychologen, Sektion Verkehrspsychologie zusammen.

Als Aufgaben wurden in der Nachschulungsverordnung (FSG-NV) u.a.

- Die Beurteilung der regelmäßig durchzuführenden statistischer Erhebungen über die Rückfallhäufigkeit nach Absolvierung von Nachschulungen
- Die Klärung der Sachlage im Fall des Vorwurfes von Missständen oder Unzulänglichkeiten bei einzelnen ermächtigten Einrichtungen sowie gegebenenfalls Festlegung von Maßnahmen die geeignet sind, diese Missstände abzustellen, bevor der Widerruf der Ermächtigung ausgesprochen wird
- Sicherstellung von Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen und
- die Erarbeitung von Qualitätskriterien

festgehalten.

Da die Nachschulungsverordnung erst am 1. Oktober 2002 in Kraft getreten ist, hat der „Verkehrspsychologische Koordinationsausschuss“ noch keine statuarisch reglementierte Arbeitsweise. Allerdings hat sich das Ministerium schon bereits in einigen Fällen dieses Gremiums bedient und Ergebnisse dieser Arbeitsgruppe auf dem Erlassweg, als Vorgabe für die ermächtigten Stellen und die österreichischen Behörden umgesetzt und verbindlich geregelt.

Fallweise werden für einzelne Fragestellungen auch Gutachter von Universitäten und speziell auch von der Deutschen Gesellschaft für Verkehrspsychologie herangezogen.

Grundsätzlich sind die beiden Gremien zu begrüßen, die Arbeitsweise der beiden Kommissionen ist tlw. jedoch unbefriedigend und wird auch erheblich erschwert durch Interessenskonflikte zwischen Anliegen der Behörde, der Klientel und der

Anbieter. Beispielsweise widersprechen sich im Bereich der Nachschulung die Anforderung eine optimale Gruppengröße bzgl. Effizienz, eine möglichst entsprechende Teilnehmerauslastung hinsichtlich Kostendeckung, aber auch der Anspruch der Teilnehmer und auch der Behörden selbst, regional möglichst rasch zu einem Kurs vor Ort zu kommen. Da mittlerweile bereits 5 Nachschulungsstellen ermächtigt sind und weitere auf der Warteliste des Ministeriums zur Prüfung stehen, wird es immer schwieriger für die einzelnen Stellen genügend Kursteilnehmer für einen Kurs zusammenzubekommen, da jede Stelle die Teilnehmer „hortet“ und somit in einzelnen Regionen erst nach langen Wartezeiten Kurse angeboten werden können. Da das Ministerium aufgrund der vorliegenden EU–bestimmungen keine Bedarfsprüfungen durchführen kann, wird durch die Vielzahl der Ermächtigungen sowohl der Klient benachteiligt als auch die optimalen Wirksamkeitsvoraussetzungen der Maßnahmen nicht genutzt. Einzelne Stellen halfen sich bislang damit Einzelgespräche oder Kleingruppen mit verkürzter Zeit oder auch sogen. Non-Stopkurse, in die man jederzeit einsteigen kann, anzubieten. In der neuen Nachschulungsverordnung sind hier zwar nunmehr detailliertere Rahmenbedingungen für Zeitraum, Teilnehmeranzahl usw. festgehalten, in der Praxis ist die Überprüfbarkeit allerdings sehr schwierig. Der Koordinationsausschuss hat somit eine Meldepflicht für verschiedene Sonderfälle eingeführt, wobei noch unklar ist, wie hier die Überwachung funktionieren wird.

Man hat zwar versucht das Instrumentarium auf der legislativen Ebene möglichst hinsichtlich Mindestqualitätsstandards zu formulieren, nur in der Praxis stoßen diese oft an ihre Grenzen – da immer wieder die Macht des Faktischen entscheidet. (z.B. GutachterIn und KursleiterIn dürfen nicht dieselbe Person sein- aber welcher Anbieter schickt schon eine/n Klienten/in wieder nach Hause, wenn er/sie 2 – 3 Stunden zu einer Maßnahme angereist ist, sich Urlaub genommen hat usw.?). Die Behörden, die hier sogen. Unzulänglichkeiten erkennen müssten, sind hier erheblich damit überfordert dies zu überwachen und somit ist die Einhaltung von Bestimmungen sehr davon geprägt inwieweit sich die einzelne Stelle den gesetzlichen Auflagen verpflichtet fühlt oder eher die Kundenzufriedenheit an die erste Stelle setzt.

Hier können die beiden Gremien wiederum nur versuchen die Selbstdisziplin der Stellen anzusprechen und sich auf Kosten der Qualität herauskristallisierende Wettbewerbsvorteile einzelner Anbieter durch Aufzeigen der dadurch entstehenden Gefahren für die Maßnahmen abzustellen. Es erscheint jedenfalls wichtig, dass seitens des Ministeriums für Sanktionen bei Nichtbefolgung der vorgegebenen Standards gesorgt wird, denn nur dann kann die Effizienz garantiert werden.