

Qualitätsstandards der Hilfeleistung für Passagiere mit eingeschränkter Mobilität am Flughafen Bremen

Umsetzung der „Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität“

Betreuungsstandard nach Artikel 9 (2), entsprechend den Vorgaben des „Code of Good Conduct in Ground Handling For Persons With Reduced Mobility“ der European Civil Aviation Conference (ECAC)

Vorangemeldete/im Voraus gebuchte abfliegende Passagiere

Bei Ankunft am Flughafen, sobald sie auf sich aufmerksam gemacht haben:
80% der Gäste dürfen nicht länger als 10 Minuten warten
90% der Gäste dürfen nicht länger als 20 Minuten warten
Kein Passagier darf länger als 30 Minuten warten.

Nicht im Voraus gebuchte abfliegende Passagiere

Bei Ankunft am Flughafen, sobald sie auf sich aufmerksam gemacht haben:
80% der Gäste dürfen nicht länger als 25 Minuten warten
90% der Gäste dürfen nicht länger als 35 Minuten warten
Kein Passagier darf länger als 45 Minuten warten.

Im Voraus gebuchte ankommende Passagiere

Hilfe steht ab dem Flugzeug bereit für:
80% der Gäste innerhalb von 5 Minuten nach on Block.
90% der Gäste innerhalb von 10 Minuten nach on Block.
100% der Gäste innerhalb von 20 Minuten nach on Block.

Nicht im Voraus gebuchte ankommende Passagiere

Hilfe steht ab dem Flugzeug bereit für:
80% der Gäste innerhalb von 25 Minuten nach on Block.
90% der Gäste innerhalb von 35 Minuten nach on Block.
100% der Gäste innerhalb von 45 Minuten nach on Block.

Definition

Ein Passagier gilt nach Artikel 7 (1) als im Voraus gebucht, wenn er mindestens 48 Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugszeit den Betreuungsbedarf bei seiner Fluggesellschaft oder seinem Reisebüro angemeldet hat.

Allgemein

- Alle Gäste sollen mit der Betreuung zufrieden sein.
- 100% der abfliegenden Gäste sollen ihren Flug früh genug erreichen, um so ein pünktliches Preboarding, sowie einen pünktlichen Abflug zu gewährleisten.
- Die Teilnahme an Schulungen ist verpflichtend für alle Mitarbeiter die in unmittelbarem Kontakt mit den reisenden Gästen am Flughafen stehen.

- Inhalt dieser Schulungen:
 - Kenntnisse über die Spannbreite von Behinderungen inklusive aller Arten von temporären Behinderungen
 - Notwendige Fähigkeiten, mit behinderten Menschen, entsprechend ihrer Behinderung, zu kommunizieren und umzugehen
 - Mindestens die Servicestandards zu erfüllen, die im ECAC Doc 30, Part 1, definiert sind.
- Der Auftragnehmer des PRM Dienstes ist verpflichtet, nur gut ausgebildete Mitarbeiter zu beschäftigen.

Sicherung der Qualitätsstandards

Die Flughafen Bremen GmbH führt regelmäßige Kontrollen des Fuhrparks sowie des PRM-Dienstleisters durch, um die genannten Qualitätsstandards zu gewährleisten und kontinuierlich zu verbessern. Darüber hinaus helfen Rückmeldungen von Passagieren oder der Fluggesellschaften die qualitative Umsetzung der Dienstleistung stets zu überprüfen.

Im Fall von Beschwerden, wird diesen umgehend, entsprechend der Regelung im Artikel 15 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, nachgegangen.