

Qualitätsstandards der Hilfeleistung für Passagiere mit eingeschränkter Mobilität am Flughafen Stuttgart

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 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 vorangemeldete 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.

Vorangemeldete 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 vorangemeldete 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 vorangemeldet, wenn er mindestens 48 Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugszeit bei seiner Fluggesellschaft oder seinem Reisebüro den Betreuungsbedarf angemeldet hat.

Allgemein

- Alle Gäste sollen mit der erhaltenen Hilfe zufrieden sein.
- 100% der abfliegenden Gäste sollen ihren Flug zeitig genug erreichen, so dass ein zeitgerechtes Preboarding und ein pünktlicher Abflug gewährleistet ist.
- Alle Mitarbeiter die in unmittelbarem Kontakt mit den reisenden Gästen am Flughafen stehen sind verpflichtet an Schulungen teilzunehmen.
 - o Diese Schulungen vermitteln:
 - Kenntnisse über die Spannweite von Behinderungen inklusive aller Arten von temporären Behinderungen
 - Notwendige Fähigkeiten wie man mit behinderten Menschen, entsprechend ihrer Behinderung, umgeht um als Minimalanforderung die Servicestandards zu erfüllen, wie sie im ECAC Doc 30, Part 1, definiert sind.
- Der Auftragnehmer des PRM Dienstes ist verpflichtet, nur gut ausgebildete Mitarbeiter zu beschäftigen.

Durchsetzung dieser Qualitätsstandards

Die Flughafen Stuttgart GmbH führt regelmäßige Kontrollen des Fuhrparks sowie der Tätigkeiten des PRM-Dienstleisters durch.

Darüber hinaus vermitteln Rückmeldungen von Passagieren oder durch die Fluggesellschaften die qualitative Umsetzung der Dienstleistung.

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