

QUALITÄTSRICHTLINIE HAMBURGER FLUGHAFEN

QUALITÄTSSTANDARDS

**VERORDNUNG (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten
Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität.**

Oktober 2008

I. Allgemeines

I.1 Einleitung

Nach (EG) Nr. 1107/2006 Artikel 9.1 und ECAC Dok. Nr. 30 – Teil I – Abschnitt 5, Anhang J „*Code of Good conduct in ground Handling for Persons with Reduced Mobility*“ ist jeder europäische Flughafen zur Festlegung von Qualitätsstandards für die Unterstützung von behinderten Fluggästen und Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität verpflichtet.

Diese Standards werden in Zusammenarbeit mit Flughafennutzern und Organisationen, die die Interessen von behinderten Fluggästen und Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, durch das Flughafenmanagement des Hamburger Flughafens (HAM) festgelegt und auf der Internetseite des Flughafens (www.ham.airport.de) veröffentlicht.

I.2 Die Mission des Hamburger Flughafens – Zum Zweck von Qualitätsstandards

Hamburger Flughafen erkennt an, dass jeder Fluggast mit eingeschränkter Mobilität (PRM¹) als einzigartiges Individuum mit unterschiedlichen individuellen Bedürfnissen und Präferenzen zu erachten ist. Der Hamburger Flughafen setzt sich dafür ein, PRM auf respekt- und taktvolle Weise maßgeschneiderte Serviceleistungen zu bieten, ohne zu diskriminieren und unter der Prämisse, dass jedem PRM ein Maximum an Unabhängigkeit ermöglicht wird.

Diese Serviceleistungen sind gemäß (EG) Nr. 1107/2006 und ECAC Dok. Nr. 30 – Teil I – Abschnitt 5 und den entsprechenden Anhängen (E/F/J/K/L/N) zu erbringen.

I.3 Gültigkeit der Qualitätsstandards

Diese Qualitätsrichtlinie basiert auf der EU-Verordnung 1107/2006 und gilt bis Ende 2009.

Aufgrund besonderer Umstände kann zwischenzeitlich die ein- oder mehrmalige Überarbeitung der Qualitätsstandards erforderlich sein. Der Flughafen wird bei Bedarf entsprechende Abhilfemaßnahmen ergreifen.

I.4 Status der Qualitätsrichtlinie

Der Hamburger Flughafen ist dazu verpflichtet, die in diesem Dokument festgelegten Qualitätsstandards einzuhalten.

I.5 Definition PRM

¹ Person with reduced Mobility

„Behinderte Personen“ bzw. „Personen mit eingeschränkter Mobilität“ sind alle Personen, deren eigene Mobilität bei der Nutzung von Beförderungsmitteln aufgrund einer körperlichen Behinderung (sensorisch oder motorisch, dauerhaft oder zeitweise), geistigen Behinderung bzw. Beeinträchtigung oder einer Behinderung sonstiger Art oder aufgrund hohen Alters eingeschränkt ist, und die aufgrund ihrer Situation angemessener Beachtung und einer besonderen Anpassung der Serviceleistungen für alle Fluggäste and besondere Bedürfnisse bedarf.

II. Qualitäts- und Leistungsstandards

II.1 Klassifizierung von PRM-Fluggästen

Die Festlegung der maßgeschneiderten Serviceleistungen für einen PRM-Fluggast erfolgt anhand der IATA-Codes.

WCHR² Fluggäste, die Treppen steigen bzw. herabgehen und sich in der Kabine bewegen können, die jedoch einen Rollstuhl oder sonstiges Hilfsmittel benötigen, um sich zwischen Flugzeug und Terminal bzw. im Terminal und zwischen Ankunfts- und Abflugort im öffentlichen Bereich des Terminals zu bewegen.

WCHS³ Fluggast, der keine Treppen steigen bzw. herabgehen aber sich in der Kabine frei bewegen kann, jedoch einen Rollstuhl oder sonstiges Hilfsmittel benötigt, um sich zwischen Flugzeug und Terminal bzw. im Terminal und zwischen Ankunfts- und Abflugort im öffentlichen Bereich des Terminals zu bewegen.

WCHC⁴ Fluggäste ohne Mobilität, die sich ausschließlich mit Hilfe eines Rollstuhls oder sonstiger Hilfsmittel fortbewegen können und von der Ankunft am Flughafen bis zur Einnahme des Sitzplatzes (bzw. eines an die jeweiligen Bedürfnisse angepassten Spezialesitzes) im Flugzeug durchgehend Unterstützung benötigen, bzw. bei der Ankunft umgekehrt.

DEAF Gehörlose bzw. gehörlos-stumme Fluggäste

BLND Blind.

DEAF/BLND Gehörlos-blinde Fluggäste, die sich nur in Begleitung fortbewegen können.

MAAS Betreuung:

Alle anderen Fluggäste, die besonderer Unterstützung bedürfen.

Dok 30 enthält eine weitere, noch nicht international anerkannte Kategorie:

WCHP⁵ Fluggäste mit einer Behinderung der unteren Extremitäten, die selbstständig genug sind, um auf sich selbst aufzupassen, jedoch

² Wheel Chair for Ramp

³ Wheel Chair for Steps

⁴ Wheel Chair Cabin Seat

⁵ Onboard Wheel Chair

Hilfe beim Ein- und Aussteigen benötigen und sich an Bord nur mit Hilfe eines Onboard-Rollstuhls fortbewegen können.

II.2. Ausgewiesene Ankunfts- und Abreiseorte.

Der Hamburger Flughafen verfügt über ausgewiesene Ankunfts- und Abflugbereiche an folgenden Standorten:

- Abflugebene:
Vor den Terminalgebäuden 1 und 2
- Ankunftsebene:
An der Bushaltestelle vor der Plaza

Für den Fall, dass bereits ab dem Parkplatz Unterstützung benötigt wird, wird an den Eingängen zu den Parkbereichen die Telefon-Nr. des PRM-Service angegeben.

Die Standorte der ausgewiesenen Ankunfts- und Abreiseorte wurden in Zusammenarbeit mit Flughafennutzern und Organisationen, die die Interessen von behinderten Fluggästen und Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, festgelegt.

II.3 Servicebeschreibung

Um einen anspruchsvollen, maßgeschneiderten und nahtlosen Service für PRM-Fluggäste zu gewährleisten, hilft der Hamburger Flughafen PRM-Fluggästen,

- von ausgewiesenen Ankunfts- und Abreiseorten zum Abfertigungsschalter zu gelangen,
- die Abfertigung zu erledigen und ihr Gepäck aufzugeben und dabei gegebenenfalls die nötigen Sicherheitsverfahren zu durchlaufen,
- vom Terminal zum Gate zu gelangen
- an Bord des Luftfahrzeugs zu gelangen und dieses wieder zu verlassen (wenn erforderlich bis/ ab Sitzplatz)
- ihr Gepäck wieder in Besitz zu nehmen und dabei erforderliche Einwanderungs- und Zollverfahren zu durchlaufen,
- erforderlichenfalls zu den Toiletten zu gelangen,
- zu jedem Ort zu gelangen, von dem aus der Fluggast weiterreist,
- durch Rollstuhlservice ohne Unterstützung.

Reist ein PRM-Fluggast mit seinem eigenen Rollstuhl, so ist ihm der Aufenthalt im Hamburger Flughafen so angenehm wie möglich zu gestalten, in dem er/ sie soweit möglich seinen eigenen Rollstuhl benutzen kann (bei der Abreise bis zum Pre-Boarding), bei der Ankunft am Ausgang des Luftfahrzeugs).

II.4 Anmeldeverfahren

Mit Bezug auf (EG) Nr. 1107 ist es für alle Beteiligten das Beste, wenn die Notwendigkeit der Unterstützung vorab mitgeteilt wird. Die Anmeldung sollte durch den PRM spätestens 48 Stunden vor dem Abflugzeitpunkt erfolgen, da nur so die Bereitstellung eines prompten nahtlosen Service durch den PRM-Service gewährleistet werden kann, der den besonderen Bedürfnissen des PRM gerecht wird.

Um den PRM-Service in Anspruch nehmen zu können, sollte er/ sie 1 Stunde vor der veröffentlichten Abflugzeit am Abflugschalter 1 erscheinen. Nicht vorab mitgeteilte Unterstützung des PRM-Service wird als "last minute" angesehen. Auch wenn ein PRM die Fluggesellschaft nicht 48 Stunden im Voraus über den Unterstützungsbedarf informiert hat bzw. der Flughafen nicht spätestens 36 Stunden vor der Abflugzeit entsprechend Nachricht erhält, werden dem PRM gemäß seinen besonderen Bedürfnissen möglichst alle Qualitätsserviceleistungen angeboten.

Die Anmeldung sollte im Idealfall bereits bei der Buchung des Tickets erfolgen, oder telefonisch bzw. per Fax durch den PRM-Fluggast direkt an den PRM-Service am Hamburger Flughafen (mediservice).

Die Anmeldung sollte mindestens die folgenden Informationen beinhalten:

- Name des Fluggastes
- Abflugtag und Flugnummer
- Telefon-Nr./ E-Mail Adresse des PRM
- IATA-Code wenn bekannt

II.5 Servicezeiten

Der Hamburger Flughafen wird den PRM-Service in dem in ECAC Dok 30 - Anhang J - „Code of Good Conduct“ angegebenen Serviceumfang anbieten.

Abreisende PRM-Fluggäste mit Anmeldung (Mitteilung erfolgte 48 Stunden im Voraus)

Bei Ankunft am Flughafen, nach dem der Fluggast sich vorgestellt hat:

- Sollten 80 % der PRM nicht länger als 10 Minuten auf Hilfe warten müssen
- 90 % nicht länger als 20 Minuten warten müssen.
- 100 % nicht länger als 30 Minuten warten müssen.

Abreisende PRM-Fluggäste mit Anmeldung

Bei Ankunft am Flughafen, nach dem der Fluggast sich vorgestellt hat:

- Sollten 80 % der PRM nicht länger als 25 Minuten auf Hilfe warten müssen
- 90 % nicht länger als 35 Minuten warten müssen.
- 100 % nicht länger als 45 Minuten warten müssen.

Ankommende PRM-Fluggäste mit Anmeldung

Hilfe sollte am Gate/ Luftfahrzeugseitig verfügbar sein für:

- 80 % der PRM innerhalb von 5 Minuten, nach dem das Luftfahrzeug seinen endgültigen Standort eingenommen hat.
- 90 % innerhalb von 10 Minuten.
- 100 % innerhalb von 20 Minuten.

Ankommende PRM-Fluggäste ohne Anmeldung

Hilfe sollte am Gate/ Luftfahrzeugseitig verfügbar sein für:

- 80 % der PRM innerhalb von 25 Minuten, nach dem das Luftfahrzeug seinen endgültigen Standort eingenommen hat.
- 90 % innerhalb von 35 Minuten.
- 100 % innerhalb von 45 Minuten.

Den „endgültigen Standort“ hat das Luftfahrzeug dann eingenommen, wenn der Bremsklotz platziert ist.

II.6 Ausrüstung

Der Hamburger Flughafen verpflichtet sich in angemessener Zeit dafür zu sorgen, dass alle Ausrüstungsgegenstände im Zusammenhang mit dem PRM-Service den Empfehlungen von ECAC Dok 30 - Anhang K - entsprechen. Um diesen Standards gerecht zu werden, hat das DRK im Jahr 2008 ein Hebegerät erworben. In der Übergangszeit werden die PRM-Mitarbeiter des Hamburger Flughafens ihren PRM-Fluggästen (WCH C/S/P) beim Betreten bzw. Verlassen von nicht durch einen Finger mit dem Flughafen verbundenen Luftfahrzeugen weiterhin durch manuelles Heben helfen. Der Hamburger Flughafen wird beschädigte oder verlorene Mobilitätsausrüstung wenn erforderlich ersetzen (Siehe Anhang 1 der Richtlinie (EG) Nr. 1107/2006).

II.7 Ausbildung der PRM-Mitarbeiter und Flughafenmitarbeiter, die im direkten Kontakt mit der reisenden Öffentlichkeit stehen.

Gemäß (EG) Nr. 1107/2006 und ECAC Dok 30 – Anhang K ist der PRM-Service durch gut ausgebildete Mitarbeiter des DRK zur Verfügung zu stellen. Der Hamburger Flughafen bietet ein geeignetes Trainingsprogramm für alle Flughafenmitarbeiter an, die direkten Kontakt mit der reisenden Öffentlichkeit haben. Bei den Trainingseinheiten wird besonderen Wert auf eine Sensibilisierung für Behinderte und die Gleichberechtigung Behinderter gelegt. Die Einheiten zu diesen Themen werden in Zusammenarbeit mit Behindertenorganisationen durchgeführt.

Wird das Trainingsprogramm erfolgreich absolviert, erhält der/ die Teilnehmer/in ein Trainingszertifikat von der das Training durchführenden

Organisation. Das Trainingszertifikat wird in der Personalakte der Mitarbeiter/innen abgelegt.

Auffrischungstrainings sind alle zwei Jahre für alle Mitarbeiter geplant, die in direktem Kontakt mit der reisenden Öffentlichkeit stehen.

Das DRK muss seinen Mitarbeitern einmal im Jahr ein Auffrischungstraining anbieten.

II.8 Wichtige Informationen für PRM-Fluggäste

Der Hamburger Flughafen stellt PRM-Fluggästen alle wichtigen Informationen in angepassten Format in Form eines Informationsblattes und auf der Internetseite des Flughafens zur Verfügung. Die Informationen sind auf Deutsch und Englisch enthalten.

Wichtige Informationen sind:

- Ausgezeichnete Abreise- und Ankunftsorte (sog. „Call Points“)
- Informationen zum Mitteilungsverfahren
- Beschreibung des PRM-Service bei Abflug und Ankunft
- Umgang mit Beschwerden, Lob, Vorschlägen und Empfehlungen im Zusammenhang mit dem PRM-Service

II.9 Beschwerden, Lob, Vorschläge und Empfehlungen

Alle Beschwerden, Lob, Vorschläge und Empfehlungen können dem Hamburger Flughafen über das Kundenzufriedenheitsformular (von Informationsblatt oder Internetseite) per Post, E-Mail oder persönlich am Flughafenstandort zugeleitet werden.

Nach Eingang einer Beschwerde erfolgt eine gründliche Untersuchung innerhalb der nächsten 10 Werktage. Beschwerden sollten innerhalb von 28 Werktagen umfassend beantwortet werden.

II. 10 Überwachung der Servicequalität

▪ Überwachungstools Hamburger Flughafen:

Der Hamburger Flughafen setzt folgende Tools für die Überwachung der Servicequalität ein:

- ✓ Befragung von PRM-Fluggästen, um zu erfahren, wie der PRM-Service von der Zielgruppe wahrgenommen wird.
Häufigkeit: 2 x jährlich

- ✓ Externe Überprüfung
 - des PRM-Service
 - der PRM-Organisation
 - der Ausbildung und des Einsatzes der PRM-Ausrüstung
 - der Serviceleistung
 - der hier festgelegten Standards

Häufigkeit: In Zusammenarbeit mit dem Hamburger Flughafen festzulegen.

Das Ergebnis der vorgenannten Überprüfungen ist für die regelmäßige Überarbeitung der Qualitätsrichtlinie von großer Bedeutung.

▪ **Zielsetzungen - Kennzahlen für die Servicezufriedenheit**

Servicebezogene Kennzahlen

- *Professionelle Mitarbeiter.*
Die PRM-Mitarbeiter des Hamburger Flughafens haben in diesem Punkt eine Servicequalität zu gewährleisten, die von 90 % der PRM als exzellent oder gut bewertet wird (mit Ausnahme nicht korrekt geäußerter Bitten um Unterstützung).
- *Freundliche Mitarbeiter.*
Die PRM-Mitarbeiter des Hamburger Flughafens haben in diesem Punkt eine Servicequalität zu gewährleisten, die von 90 % der PRM als exzellent oder gut bewertet wird.
- *Hochwertige Ausrüstung/ Geräte.*
Die Qualität der vom Hamburger Flughafen zur Verfügung gestellten Ausrüstung muss von 90 % der PRM als exzellent oder gut bewertet werden.
- Pünktliche Einhaltung von Vereinbarungen zwischen Fluggästen und dem PRM-Service
Ziele: 90 % der PRM müssen diesen Aspekt als exzellent oder gut bewerten
- *Gesamtservicequalität.*
90 % der PRM müssen den Service als exzellent oder gut bewerten.