

# Qualitätsstandard Boarding Support am Flughafen Weeze

## “PRM-Dienste”



# Inhalt

1. Erläuterung „PRM“
2. Boarding Support
3. Definition Infrastruktur
4. PRM - Buchungsmöglichkeiten
5. Ablaufprozess der Passagierbeförderung



# 1. Erläuterung „PRM“ Person mit eingeschränkter Mobilität

Ein „behinderter Mensch“ oder eine „Person mit eingeschränkter Mobilität“ ist eine Person, deren

- Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung,
- einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung ,
- einer Sinnesbehinderung,
- wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fluggäste bereitgestellten Dienstleistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Person erfordert.

Diese Personenkreise entsprechen folgenden IATA – Einstufungen, inklusive Rollstuhl-Ausstattungs-codes:

- **WCHR**  
Dieser Passagier benötigt einen Rollstuhl, um längere Gehwege zu überbrücken, wie z. B. zwischen Terminal und Luftfahrzeug. Keine Hilfe beim Einstieg erforderlich.
- **WCHS**  
Dieser Passagier ist auf einen Rollstuhl angewiesen. Benötigt Begleitung zum Luftfahrzeug incl. Lifton – liftoff.



- **WCHC**  
Dieser Passagier reist mit eigenem Rollstuhl. Auch in der Kabine kann er sich nicht ohne fremde Hilfe bewegen und ist auf permanente Hilfe angewiesen. Begleitung zum Luftfahrzeug incl. Lifton - Liftoff
- **WCHP**  
Dieser Passagier reist im eigenen Rollstuhl und benötigt Hilfe beim Ein- und Aussteigen. Im Luftfahrzeug kann er sich nur mit einem on-board Rollstuhl fortbewegen.
- **BLND**  
Dieser Passagier ist sehbehindert oder blind. Er benötigt Begleitung vom Terminal zum Luftfahrzeug.
- **DEAF**  
Dieser Passagier ist gehörlos, hörgeschädigt oder taubstumm.
- **DEAF/BLND**  
Dieser Passagier ist gehörlos und blind. Er ist auf die Hilfe einer Begleitperson angewiesen.

#### **Ryanair – spezifische**

- **NWCR**  
Dieser Passagier benötigt einen Flughafenrollstuhl und Begleitung vom Terminal zum Luftfahrzeug
- **NWCC**  
Dieser Passagier benötigt einen Flughafenrollstuhl und Begleitung vom Terminal zum Luftfahrzeug incl. Lifton – Liftoff



- **NWCP**  
Dieser Passagier benötigt lediglich einen flughafeneigenen Rollstuhl – keine weitere Hilfe
- **NWCS**  
Dieser Passagier benötigt keinen Rollstuhl und keine Hilfe; lediglich Lifton – Liftoff
- **BDGR**  
Dieser Passagier ist blind mit Blindenhund. Er benötigt Begleitung vom Terminal zum Luftfahrzeug.
- **BDGP**  
Dieser Passagier ist blind mit Blindenhund. Er benötigt keine Begleitung.

Folgende Kategorien werden nicht als „PRM“ betreut.

- Stretcher (STCR)
- Medical cases – MEDA (wenn sie nicht in Kombination mit WCH gebucht sind)
- Sauerstoff erforderlich (OXYG)
- MAAS (Meet and Assist), wie z. B. Mütter mit Kleinkindern, Großfamilien, jugendliche Reisende, alleinreisende Kinder (UM) etc.



## 2. Boarding Support

Verantwortlich für den Boarding Support der Flughafen Niederrhein GmbH sind hauptsächlich die VL-Abfertigungsassistenten.

Um den Betreuungsservice so komfortabel und reibungslos wie möglich zu gewährleisten, kann im Bedarfsfall auf die Unterstützung anderer Abteilungen zurück gegriffen werden. Hierzu gehören: VL-Assistenten, APCOA, Feuerwehr, Terminalinfo.

Das Personal der FEZ ist ausgebildet und verantwortlich für die korrekte Hilfestellung bei Lifton-Liftoff.

Die Mitarbeiter/-innen des Flughafens werden in einer gesonderten Schulungsmaßnahme für den fachgerechten Umgang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität geschult.



## 3. Definition Infrastruktur

### 3.1 Pick-Up Points

- Behindertenparkplatz
- Check-In Schalter Terminal
- Fluggastinformation Terminal
- an jedem Abfluggate

In begründeten Einzelfällen kann die Abholung vom Parkplatz durchgeführt werden, wenn diese spätestens 36 Stunden vor Abflug bei der Flughafeninformation – Tel. 00 49 / (0) 28 37 – 66 61 11 – angemeldet wurde. In diesem Fall meldet der Passagier über die Sprechanlage der Einfahrtsschranke zum Parkplatz seine Ankunft der Einsatzzentrale des Parkleitsdienstes, die die Anmeldung unverzüglich über die Terminalinfo an den Boarding Support weiterleitet.

Der Passagier parkt sein Fahrzeug auf den Behindertenparkplätzen und wartet dort auf die Abholung und die weitere Betreuung.

Bei nicht erfolgter Voranmeldung wird die Sonderbetreuung durchgeführt, sobald freie Kapazitäten vorhanden sind. Wartezeiten können nicht ausgeschlossen werden.



### 3.2 Drop-Off Points

- Ankunftsbereich / Abholerwartebereich im Terminal
- Behindertenparkplatz

In begründeten Einzelfällen kann eine Begleitung zum Parkplatz durchgeführt werden, wenn diese spätestens 36 Stunden vor Ankunft bei der Flughafeninformation – Tel. 00 49 / (0) 28 37 – 66 61 11 – angemeldet wurde.

Die Flughafeninformation informiert den Boarding Support. Der Passagier wartet am Drop-Off Point auf die Abholung und weitere Betreuung.

Bei nicht erfolgter Anmeldung wird die Sonderbetreuung durchgeführt, sobald freie Kapazitäten vorhanden sind. Wartezeiten können nicht ausgeschlossen werden.





## 4. PRM-Buchungsmöglichkeiten

Zur Sicherstellung eines reibungslosen Prozessablaufes werden PRM-Buchungen ausschließlich von einer dafür autorisierten Partei – der Airline oder dem Abfertigungsagenten – akzeptiert.

Sollte der Ausnahmefall einer Direktbuchung eintreten, stimmt sich der Boarding Support vor Leistungserbringung mit der Airline / dem Abfertigungsagenten ab.

Die Buchungen erfolgen im Regelfall **bis 48 Stunden vor Abflug oder Ankunft**.

Diese Daten werden als Vorschau betrachtet und werden fortlaufend von den Airlines oder dem Abfertigungsagenten aktualisiert. Kurzfristig eintretende Änderungen sind möglich und werden vom Boarding Support qualitätsgerecht durchgeführt.

Der Boarding Support setzt ein Dispositionssystem ein.

Die PAL / CAL wird von der Airline über die SITA-Adresse an den Abfertigungsagenten geschickt.

Der Abfertigungsagent leitet die Informationen unter Angabe der Art der Einschränkungen des PRM per Fax, Mail oder Telefon an den Boarding Support weiter. Diese Daten werden im Dispositionssystem erfasst.

# 5. Ablaufprozess der Passagierbeförderung

Der Boarding Support erbringt folgende Leistungen:

## 5.1 Disposition

- Annahme des Auftrages
  - bei Ankunft: Bestellung durch OPS
  - bei Abflug: Bestellung durch OPS
- Erfassung, Koordination und Dokumentation der von den Luftverkehrsgesellschaften / Abfertigungsagenten eingehenden Betreuungsaufträge sowie aller anderen Unterlagen, die im Zusammenhang mit der PR-Betreuung stehen
- Kontrolle und Dokumentation der qualitätsgerechten Durchführung der Betreuungsaufträge
- Verantwortungsbewusste Abstimmung der Betreuungsaufträge mit den Luftverkehrsgesellschaften, Abfertigungsagenten, Bodenverkehrsdiensten und Behörden im Sinne einer kundenfreundlichen und pünktlichen Abfertigung
- Grundsätzlich richtet sich die Abfertigung nach den Servicestandards gem. ECAC Dokument 30, Abschnitt 5, Annex J „Code of Good Conduct in Ground Handling for persons with reduced Mobility“.
- Sicherstellung der Erreichbarkeit der jeweiligen Einsatzteams des Boarding Support durch die Airline / Abfertigungsagenten während eines Einsatzes

- 
- › Dokumentation besonderer Vorkommnisse und unverzügliche Verständigung des Auftraggebers

## 5.2 Abflug

- › Abholung des PRM am vereinbarten Pick-Up Point (siehe Ziffer 3.1).
- › Bevorzugte Zuführung zum Check-In Schalter und zur Sicherheitskontrolle sowie bedarfsweise zur Ausreise-Passkontrolle oder zum Zoll
- › Einholung der Information über die Einsteigezeit von der Luftverkehrsgesellschaft / dem Abfertigungsagenten
- › je nach Bedarf des Passagiers und Bauart des passiereigenen Rollstuhls wird das Umsetzen vom passagier-eigenen Rollstuhl in den Flughafenrollstuhl erforderlich. Hierbei sollte berücksichtigt werden, dass der Passagier so lange wie möglich in seinem eigenen Rollstuhl verweilen sollte
- › Leisten von Hilfestellung beim Gehen, wenn erforderlich
- › Unterstützung beim Tragen und Verstauen des Handgepäcks
- › Begleitung des Passagiers vom Pick-Up Point zum Abfluggate und Luftfahrzeug auf direktem Weg

### Ausnahmen

- › wenn der PRM sich erst am Check-In Schalter meldet, wird der Boarding Support durch OPS bestellt



## 5.2 a Außenposition

- Beförderung zum Luftfahrzeug mit dem Bus
- je nach Bedarf ist das Umsetzen des Passagiers vom passagiereigenen oder flughafeneigenen Rollstuhl in den Transportstuhl erforderlich
- an der Fluggasttreppe Übergabe des passagiereigenen Rollstuhls an das BVD-Personal
- Hochtragen des Passagiers in das Luftfahrzeug; Hilfe beim Verstauen des Handgepäcks

Im Falle des Transports mit dem Flughafenrollstuhl: Rückführung des flughafeneigenen Rollstuhls zu dem definierten Rollstuhldepot

## 5.2 b Gebäudenahe Position

- Beförderung / Begleitung in den Abflugbereich; ggf. ist das Umsetzen des PRM vom passagiereigenen oder flughafeneigenen Rollstuhl in den Transportstuhl erforderlich
- Beförderung / Begleitung zum Sitzplatz; Hilfe beim Verstauen des Handgepäcks im Flugzeug
- Im Falle der Beförderung mit dem passagiereigenen Rollstuhl: Übergabe des passagiereigenen Rollstuhls an das BVD-Personal
- Im Falle des Transports mit dem Flughafenrollstuhl: Rückführung des flughafeneigenen Rollstuhls zu dem definierten Rollstuhldepot



## 5.3 Ankunft

- Abholung des PRM gem. den Servicestandards im Luftfahrzeug – Begleitung / Beförderung des Passagiers vom Luftfahrzeug auf direktem Weg zum Drop-Off Point (siehe Ziffer 3.2)

Dienstleistungen bei gebäudenaher Position und Außenposition

- Abholung des PRM inkl. Handgepäck am Sitzplatz im Luftfahrzeug
- je nach Einstufung des PRM ist das Heben auf den Transportstuhl und das Hinabtragen sowie das Umsetzen vom Transportstuhl in den passagiereigenen oder Flughafenrollstuhl am Luftfahrzeug erforderlich
- Beförderung / Begleitung zum Gepäckausgabebereich
- Bedarfsweise Zuführung zur Pass- und Sicherheitskontrolle in der jeweiligen Einreise
- bei Ausgabe des passagiereigenen Rollstuhls in der Gepäckausgabe, ist das Umsetzen des Passagiers vom Flughafenrollstuhl in den passagiereigenen Rollstuhl erforderlich
- Hilfestellung beim Tragen des Handgepäck
- Nach einer evtl. erforderlichen Zollkontrolle Übergabe des PRM an den Abholer
- Sofern der PRM alleine reist kann eine Begleitung bis zum Parkplatz erforderlich werden
- Rückführung des flughafeneigenen Rollstuhls zu dem definierten Rollstuhldepot



Zu beachtende Besonderheit bei Außenposition

- Beförderung zum Gepäckausgabebereich mit dem Bus; hierbei ist ggf. Hilfestellung beim Gang zum Transportfahrzeug erforderlich

#### **5.4 Arbeitsmittel**

Die zur Leistungserbringung erforderlichen Arbeitsmittel stellt der Boarding Support zur Verfügung.

#### **5.5 Dienstbesetzungszeiten**

Die Dienstzeiten richten sich grundsätzlich nach den von den Luftverkehrsgesellschaften vorgegebenen Flugplanzeiten für die jeweilige Saison (Winter-/Sommerflugplan).

Kurzfristige Änderungen sind möglich und bei der Dienstbesetzung zu berücksichtigen. Gewährleistet sollte eine Mindestbesetzung sein von 5.00 Uhr bis 24.00 Uhr. Behindertentransporte nach 24.00 Uhr, die durch Flugverspätungen und Notsituationen im Luftverkehr verursacht werden, sind ebenfalls sicherzustellen.

#### **5.6 Bearbeitung von Sonderfällen**

Im Falle von Flugunregelmäßigkeiten unterstützt der Boarding Support die Airline / den Abfertigungsagenten entsprechend der Tätigkeit des Boarding Supports:

- Begleitung des Passagiers zum Bus, Taxi, Parkplatz



## 5.7 Schnittstellen im Prozess

### Bundespolizei (BPol)

Alle aus- bzw. einreisenden Passagiere, die sich nach den jeweils gültigen gesetzlichen Bestimmungen einer Passkontrolle unterziehen müssen, werden den dafür vorgesehenen Kontrollstellen zugeführt.

### Zoll

Im Rahmen der Abfertigung von Fluggästen, die aus einem Drittland in die Europäische Union einreisen und nach diesem Betriebskonzept abgefertigt werden, stellt der Boarding Support sicher, dass die Fluggäste dem Zoll zugeführt werden.

## 5.8 Allgemeine Qualitäts- und Betreuungsgrundsätze

Das ausführende Personal tritt stets als Repräsentant des Flughafens Weeze in einer sauberen und ordentlichen Bekleidung auf, die gut erkennbar ist und ein einheitliches Erscheinungsbild gewährleistet.

Eine stets freundliche, umsichtige und auf den jeweiligen Bedarf des behinderten Passagiers angepasste Betreuung wird vom Mitarbeiter vorausgesetzt.

Dies beinhaltet im Bedarfsfall auch die Hilfeleistung, zur Toilette zu gelangen.

Der Boarding Support stellt sicher, dass PRM-Passagieren die größtmögliche Aufmerksamkeit an allen Servicepunkten und bei allen Serviceleistungen entgegengebracht wird.



Die Annexe „K“ und „N“ des ECAC Dokuments 30, Abschnitt 5

*„Guidelines on ground handling for persons with reduced mobility“ und*

*„Guidelines on awareness and disability equality for all airport and airline personnel dealing with the travelling public“*

sind von den Mitarbeitern des Boarding Supports stets zu beachten und Grundlage der Schulungen. Der Arbeitgeber verpflichtet sich, die Mitarbeiter fortlaufend in folgenden Inhalten zu schulen:

- Vermittlung grundlegender Kenntnisse über die verschiedenen Formen einer Behinderung und deren individuellem Umgang sowie
- Erwerb von Grundfähigkeiten, um mit behinderten Menschen kommunizieren zu können
- Fortlaufende Einweisung der eingesetzten Mitarbeiter in Umsteigebeziehungen nach den sicherheitsrechtlichen Anforderungen und den damit verbundenen Wegebeziehungen


Folgende Qualifikationen der Mitarbeiter des Boarding Supports werden vorausgesetzt:

- Gepflegtes Erscheinungsbild
- Sensible Kompetenz im Hinblick auf die differenzierten Bedürfnisse sinnes- und geistig behinderter Menschen





- › Kontakt- und Kooperationsvermögen
- › Souveränes und freundliches Auftreten
- › hohe Flexibilität gegenüber Passagieren, Luftverkehrsgesellschaften, Abfertigungsagenten, Behörden und Mitarbeitern des Auftraggebers
- › Schichtdiensttauglichkeit
- › Physische Belastbarkeit
- › Kenntnisse im Lesen von Bordkarten
- › Präzise Kenntnisse der Topographie und Infrastruktur am Flughafen Weeze
- › Umgang und Fürsorgepflicht mit Rollstühlen
- › Führerschein Klasse 3
- › Vorfeldführerschein
- › Grundkenntnisse „Erste Hilfe“
- › abgeschlossene Sicherheitsüberprüfung
- › Zutrittsberechtigung



Der Boarding Support dokumentiert Häufigkeit, Inhalte der Schulungen, Teilnehmer und Aktualität der Schulungsinhalte.

## **5.9 Sicherheitsvorschriften**

Während der Beförderung auf dem Transportstuhl (Zulassung nach dem Medizinproduktegesetz Teil 1) aus dem oder in das Luftfahrzeug stellt der Boarding Support sicher, dass der Passagier angeschnallt ist.

Im Fahrzeug darf der Passagier nicht auf dem Transportstuhl befördert werden, sondern nur auf den fahrzeugeigenen Sitzplätzen oder im Rollstuhl.

Rollstühle und Transportstuhl werden während der Fahrt im Fahrzeug nach Vorschrift befestigt.

## **5.10 Beschwerdemanagement**

Beschwerden oder besondere Vorkommnisse sind unverzüglich der Geschäftsführung der Flughafen Niederrhein GmbH zu melden. Die Abteilung Marketing kümmert sich um die Beantwortung der Beschwerde.

Soweit der Passagier es wünscht, hat der Boarding Support dem Passagier eine von der Flughafen Niederrhein GmbH benannte Ansprechstelle mitzuteilen bzw. ein Gespräch mit dieser Stelle zu vermitteln.



**Herzlichen Dank !**

