

Qualitätsstandards

der Hilfeleistung für behinderte und in der Mobilität eingeschränkte Fluggäste am Flughafen Rostock-Laage gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 („PRM“)

1. Einleitung
2. Definition „PRM“
3. Anmeldeverfahren
4. Hilfeleistungen / Ausrüstung
5. Meldepunkte
6. Betreuungszeiten
7. Schulung der Flughafenmitarbeiter
8. Sicherung der Qualitätsstandards

1. Einleitung

Nach Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 ist jeder europäische Verkehrsflughafen mit einer jährlichen Abfertigungsleistung von mehr als 150.000 kommerziellen Fluggästen zur Festlegung von Qualitätsstandards für die Unterstützung von behinderten und in der Mobilität eingeschränkten Fluggästen verpflichtet.

Diese Standards werden in Zusammenarbeit mit Flughafennutzern und Organisationen, die die Interessen von behinderten und in der Mobilität eingeschränkten Fluggästen vertreten, durch die Geschäftsführung des Flughafens Rostock-Laage festgelegt und auf der Internetseite unter www.rostock-airport.de veröffentlicht.

2. Definition „PRM“

„Behinderter Mensch“ oder „Person mit eingeschränkter Mobilität (Persons with **R**educed **M**obility – PRM)“ ist eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, 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.

Die besonderen Bedürfnisse leistungsberechtigter Fluggäste sind mittels international standardisierter Betreuungscodes der IATA (International Air Transport Association) wie folgt klassifiziert:

WCHR:

sind Fluggäste, die Treppen auf- bzw. absteigen können und sich in der Luftfahrzeugkabine bewegen können, die jedoch einen Rollstuhl oder sonstiges Hilfsmittel benötigen, um sich zwischen Luftfahrzeug und Abfertigungsgebäude bzw. im Abfertigungsgebäude selbst sowie zwischen Ankunfts- und Abflugbereich des Terminals zu bewegen.

WCHS:

Sind Fluggäste, die keine Treppen auf- bzw. absteigen, sich aber in der Luftfahrzeugkabine frei bewegen können, die jedoch einen Rollstuhl oder sonstiges Hilfsmittel benötigen, um sich zwischen Luftfahrzeug und Abfertigungsgebäude bzw. im Abfertigungsgebäude selbst sowie zwischen Ankunfts- und Abflugbereich des Terminals zu bewegen.

WCHC:

Sind Fluggäste ohne Mobilität, die sich ausschließlich mit Hilfe eines Rollstuhls oder anderer Hilfsmittel fortbewegen können und vom Eintreffen am Flughafen bis zur Einnahme des Sitzplatzes (bzw. eines den jeweiligen Erfordernissen angepassten Spezialsitzes) im Luftfahrzeug durchgehend Hilfe benötigen (bzw. bei der Ankunft umgekehrt).

WCHP:

Sind Fluggäste mit einer Behinderung der unteren Extremitäten, die weitestgehend selbständig sind, jedoch Hilfe beim Ein- und Aussteigen benötigen und sich an Bord des Luftfahrzeuges nur mit Hilfe eines Onboard-Rollstuhls fortbewegen können.

DEAF:

Sind hörgeschädigte, gehörlose bzw. taubstumme Fluggäste.

BLND:

Sind sehbehinderte bzw. blinde Fluggäste mit oder ohne Berechtigung zur Inanspruchnahme einer Begleitperson oder eines Führhundes oder beides. Die Berechtigung wird durch das Merkzeichen „B“ auf der Vorderseite des deutschen SB-Ausweises kenntlich gemacht.

DEAF/BLND:

Sind hörgeschädigte/taubstumme und gleichzeitig sehbehinderte/blinde Fluggäste, die sich nur mit Hilfe einer Begleitung fortbewegen können.

DPNA:

Sind Fluggäste mit einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, die sich je nach Art und Schwere der Beeinträchtigung nur mit Hilfe einer Begleitung fortbewegen können.

MEDA:

(nur in Kombination mit WCH) sind Fluggäste, deren Mobilität aufgrund eines klinischen Falls mit fortschreitendem Krankheitsverlauf beeinträchtigt ist, die jedoch mit Genehmigung einer Gesundheitsbehörde reisen dürfen bzw. von einem Mediziner für reisefähig erklärt worden sind.

3. Anmeldeverfahren

Um notwendige Einsatzkräfte und Mittel zu planen, ist es zwingend erforderlich, vorab den Bedarf an Unterstützung zu erfahren. Nur so können die Leistungen rechtzeitig gewährleistet werden. Die Verordnung (EG) Nr.

1107/2006 sieht eine Frist von mindestens 48 Stunden vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Anmeldung eines Betreuungsbedarfes vor. Die Anmeldung ist durch den Fluggast ausschließlich bei der Fluggesellschaft oder dem Reiseveranstalter vorzunehmen, am besten sofort bei der Buchung.

Die Fluggesellschaft oder der Reiseveranstalter müssen dem Flughafenbetreiber spätestens 36 Stunden vor Abflug den Bedarf an Hilfeleistungen melden. Die Meldung sollte den Namen des Fluggastes, den Abflugtag und die Flugnummer sowie den IATA-Code beinhalten.

4. Hilfeleistungen / Ausrüstung

Hilfeleistungen:

- Begleitung bei Abflug vom Parkplatz bis zum Luftfahrzeug (Sitzplatz), Hilfestellung bei der Aufgabe des Gepäcks, beim Check-In und bei der Sicherheitskontrolle.
- Begleitung bei Ankunft vom Luftfahrzeug bis zu den Angehörigen bzw. zum Verkehrsmittel, Hilfestellung beim Empfang des Gepäcks und bei den Einreise- und Zollverfahren
- Erforderlichenfalls Begleitung zu den Sanitäreinrichtungen
- Rollstuhlservice
- Transportservice für stark Gehbehinderte
- Barrierefreie Gestaltung von Schriftstücken, Formularen und Auftritten im Internet

Ausrüstung:

- Behindertentoiletten
- Aufzüge
- Rolltreppe
- Blindenleitsystem vor und im Terminal, visuell und taktil gut wahrnehmbar
- Schwerhörigenanlage an der Flughafeninformation
- 4 Rollstühle
- 1 Spezialrollstuhl für die Flugzeugkabine

5. Meldepunkte

Bei Abflug:

- ausgewiesene Rufsäule am Parkplatz P1
- Behinderteneingang in der Mitte des Terminals direkt vor der Flughafeninformation
- Flughafeninformation im Terminal

Bei Ankunft:

- der PRM wird direkt am Luftfahrzeug abgeholt

6. Betreuungszeiten

Folgende Servicezeiten werden für den Beginn der Betreuungsprozesse definiert:

Bei Abflug – mit rechtzeitiger Anmeldung

Nach Eintreffen am Flughafen, sobald sich der betroffene Fluggast an einem Meldepunkt gemeldet hat, sollten

- 80% der PRM nicht länger als 5 Minuten bis zur Betreuung warten
- 90 % der PRM nicht länger als 10 Minuten bis zur Betreuung warten
- 100 % der PRM nicht länger als 15 Minuten bis zur Betreuung warten

Bei Abflug – ohne Anmeldung

Nach Eintreffen am Flughafen, sobald sich der betroffene Fluggast an einem Meldepunkt gemeldet hat, sollten

- 80% der PRM nicht länger als 10 Minuten bis zur Betreuung warten
- 90 % der PRM nicht länger als 15 Minuten bis zur Betreuung warten
- 100 % der PRM nicht länger als 20 Minuten bis zur Betreuung warten

Bei Ankunft – mit rechtzeitiger Anmeldung

Nach Eintreffen am Flughafen, sobald das Luftfahrzeug seine Parkposition erreicht hat, sollten

- 80% der PRM nicht länger als 5 Minuten bis zur Betreuung warten

- 90 % der PRM nicht länger als 10 Minuten bis zur Betreuung warten
- 100 % der PRM nicht länger als 15 Minuten bis zur Betreuung warten

Bei Ankunft – ohne Anmeldung

Nach Eintreffen am Flughafen, sobald das Luftfahrzeug seine Parkposition erreicht hat, sollten

- 80% der PRM nicht länger als 15 Minuten bis zur Betreuung warten
- 90 % der PRM nicht länger als 20 Minuten bis zur Betreuung warten
- 100 % der PRM nicht länger als 25 Minuten bis zur Betreuung warten

7. Schulung der Flughafenmitarbeiter

Die Flughafenmitarbeiter des Flughafens Rostock-Laage (Drittfirmen inklusive) werden zu folgenden Themen geschult:

- Gleichstellung von Behinderten
- Sensibilisierung für Behinderte, inklusive Verhalten und Umgang bei der Begleitung mit Führhunden
- Definition PRM (verschiedene Arten der Behinderung)
- Umgang mit PRM
- Benutzung der PRM Anlagen / Hilfsmittel

Die Schulungsmaßnahmen finden einmal jährlich statt und werden schriftlich nachgewiesen.

8. Sicherung der Qualitätsstandards

Die Sicherung der Qualitätsstandards erfolgt im Rahmen des Beschwerdemanagements des Flughafens Rostock-Laage. Beschwerden können per Post oder per Email an den Flughafen Rostock-Laage geschickt werden. Sie werden innerhalb von 14 Tagen beantwortet.

Des Weiteren werden regelmäßig durch die Betriebsleitung Flüge mit PRM Betreuung kontrolliert sowie Einrichtungen und Anlagen auf Funktionalität geprüft.