

23. Februar 2023

"Off-Block": Flughafen Düsseldorf startet umfangreiches Programm zur Qualitätsverbesserung. Neue Services, zusätzliches Personal und mehr Passagierkomfort für die kommende Reisesaison

"Off-Block" bezeichnet im Luftverkehr das Entfernen der Bremsklötze am Fahrwerk des Flugzeugs und markiert den Start der Flugzeit. In wenigen Wochen beginnt mit den Osterferien die Urlaubssaison, und der Düsseldorfer Airport bereitet sich mit dem Programm "Off-Block" gemeinsam mit Partnern darauf vor. Es umfasst mehr als 30 Einzelmaßnahmen mit einem Gesamtbudget von mehreren Millionen Euro. Das Ziel: Operative Stabilität erhöhen, Passagierkomfort verbessern.

„Die Reiselust ist weiterhin sehr groß. Wir erwarten in diesem Jahr mehr als 20 Millionen Fluggäste. Besonders in den Ferienzeiten ist unsere ganze operative Leistungsstärke gefragt“, erklärt Lars Redeligx, Vorsitzender der Geschäftsführung der Flughafen Düsseldorf GmbH. „Die Situation in den Spitzenzeiten im letzten Jahr darf sich nicht wiederholen. Mit dem Off-Block-Programm ergreifen wir gemeinsam mit Partnern die Initiative, um spürbare Verbesserungen und Stabilität an neuralgischen Punkten zu erzielen – bei der Sicherheitskontrolle, der Gepäckabfertigung und bei der Sauberkeit im Terminal.

„An den Prozessen auf dem Vorfeld, im Terminal und in den Flugsteigen sind sehr viele Partner beteiligt, zum Beispiel mehrere Dutzend Unternehmen für die Abfertigung von Flugzeugen, Passagieren und Gepäck, über 70 Airlines, die Bundespolizei und zwei Sicherheitsdienstleister“, ergänzt Pradeep Pinakatt, Geschäftsführer Finanzen und Arbeitsdirektor der Flughafen Düsseldorf GmbH. „Dieses Räderwerk verschiedener Verantwortlichkeiten und Aufgaben muss reibungslos ineinandergreifen. Dafür stehen wir im ständigen engen Austausch mit allen Beteiligten. Gemeinsam haben wir ein Ziel: einen gut funktionierenden Flughafen Düsseldorf.“

Flughafen Düsseldorf GmbH
Unternehmenskommunikation
Postfach 30 03 63
D-40403 Düsseldorf
T +49 (0)211 421-50000
F +49 (0)211 421-22244
mediencenter@dus.com
dus.com

Mit "Off-Block" stellt die neue Geschäftsführung die operative Leistungsfähigkeit des Flughafens in den Mittelpunkt ihres Handelns. Das Programm bündelt bestehende Initiativen und neue Maßnahmen sowie Innovationen. Im Fokus stehen sowohl die Schaffung von ausreichend Kapazität durch zusätzliche Personalressourcen, als auch die Optimierung von Prozessen sowie Schnittstellen.

Ausgewählte Maßnahmen:

Sicherheitskontrolle

DUSgateway: Online buchbares Zeitfenster

Mit Beginn der Osterferien bietet der Flughafen Düsseldorf seinen Fluggästen einen neuen kostenlosen Service, den DUSgateway. Damit können Reisende künftig vor ihrem Abflug online auf der Homepage des Flughafens ein festes Zeitfenster für die Sicherheitskontrolle reservieren. Dadurch werden Passagierströme gezielt gesteuert, Wartezeiten verkürzt und eine bessere und gleichmäßigere Auslastung der Kontrollspuren ermöglicht.

Neue Priority Lane

Im Flugsteig B wird zusammen mit dem DUSgateway eine zentrale Priority Lane mit eigenem Zugang zur Sicherheitskontrolle geschaffen. Dies ermöglicht eine bessere Steuerung von Passagierströmen und verbessert das Angebot für Geschäftsreisende am Flughafen Düsseldorf.

Bessere Zugänge

Der Flughafen startete bereits Anfang des Jahres mit Umbaumaßnahmen, durch die unter anderem der Zugang zum Flugsteig A nach der Sicherheitskontrolle breiter und freundlicher gestaltet und die Nutzung der Kontrollspur am Flugsteigzugang verbessert wird.

Gleichzeitig wird die Sensorik erweitert, um einen größeren Bereich vor den Sicherheitskontrollen zu erfassen. Hierdurch werden Passagiermengen und -bewegungen besser erfasst, was genauere Prognosen der Wartezeit und eine bessere Personaleinsatzplanung ermöglicht. Die Installationsarbeiten im Terminalabschnitt C sind bereits

in vollem Gang und werden voraussichtlich Ende Februar abgeschlossen sein.

Mehr Personal an der Sicherheitskontrolle

Bundespolizei, DSW und Airport haben gemeinsam in einer Projektgruppe sämtliche Abläufe im Zusammenhang mit den Sicherheitskontrollen untersucht, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren und auszuschöpfen. Auch die Kapazitäten wurden erhöht: DSW hat gegenüber dem vergangenen Sommer zusätzliche Mitarbeiter in dreistelliger Höhe eingestellt.

Verstärkung an den Fluggastkontrollen durch den Flughafen

Ab Ende März setzt der Flughafen qualifizierte Zusatzkräfte ein, um Passagierströme vor der Fluggastkontrolle zu entzerren und die Abläufe zu beschleunigen. Diese Servicekräfte leiten Passagiere gezielt zu weniger frequentierten Flugsteigen um, informieren sie im Vorfeld und priorisieren bei höherem Passagieraufkommen Familien mit Kindern und Personen mit eingeschränkter Mobilität.

An den Kontrollspuren selbst unterstützen Flughafen-Mitarbeiter die Abläufe bei kurzfristigen Engpässen den für die Luftsicherheitskontrollen zuständigen Dienstleister DSW. Nach Freigabe durch die Bundespolizei sind sie als so genannte Wannentrückführer oder Einweiser tätig, um das reguläre Sicherheitspersonal von diesen Routineaufgaben zu entlasten.

Gepäckabfertigung

Self Bag Drop-Schalter: zeitsparende Gepäckaufgabe

Für größeren Passagierkomfort wird bis zum Beginn der Sommerferien eine vollautomatisierte, bequeme und zeitsparende Gepäckaufgabe ermöglicht. Im Terminalbereich A werden neben zehn personell besetzten Check-in-Schaltern für teilnehmende Airlines zehn Self Bag Drop-Schalter mit vorgelagerten Automaten zum Ausdrucken der Gepäcklabel zur Verfügung stehen.

Früh-Check-in ab 3 Uhr

Um in den morgendlichen Spitzenzeiten das Passagieraufkommen im Terminal zu entzerren, bietet der Flughafen für die ersten Eurowings- und Condor-Flüge mit einer Abflugzeit bis 7:00 Uhr die Möglichkeit eines Früh-Check-in ab 3 Uhr morgens.

Entsprechend werden alle prozessrelevanten Arbeitsplätze in der zentralen Infrastruktur, der Gepäckhalle, bei den Personal- & Warenkontrollen, beim Bus-Shuttle und so weiter vorgezogen besetzt. Darüber hinaus wird bei Flügen der Lufthansa, Eurowings und Condor, die bis 8 Uhr morgens starten, den Fluggästen ein Late Night Check-in am Vorabend angeboten.

Task Force für Flugzeug- und Gepäckabfertigung

Bei Verzögerungen der Flugzeug- und Gepäckabfertigung in Spitzenzeiten unterstützt der Flughafen Düsseldorf die Bodenverkehrsdienstleister mit einer eigenen Task Force. Qualifizierte Airport-Mitarbeiter werden bei Bedarf aktiviert, um bei verschiedenen Aufgaben auf dem Vorfeld zu helfen, etwa bei der Bedienung von Fluggastbrücken, bei der Ausladung von Gepäckstücken oder beim Gepäcktransport zu den Ankunftsbandern.

Auch die Servicekräfte in der Zollankunft werden verstärkt, um nachgesandte Gepäckstücke – so genanntes Rush-Gepäck – zu überwachen und in das speziell hierfür vorgehaltene Sammellager zu transportieren.

Offensive für Airportjobs

Der Flughafen unterstützt seine Partner bei der Rekrutierung neuer Mitarbeiter. Eigens für die Bodenverkehrsdienstleister fanden bereits erfolgreiche Bewerbungstage im Terminal statt. Im März folgt eine Jobbörse im „Station Airport“, der Event-Location des Airports, in Zusammenarbeit mit der Agentur für Arbeit, der Bezirksregierung und der Industrie- und Handelskammer. Und noch im Februar startet eine breit angelegte Job-Kampagne des Flughafens über verschiedene Kanäle, von Großflächenplakaten bis zu Social-Media-Anzeigen.

Sauberkeit

Der sprunghafte Anstieg des Fluggastaufkommens nach pandemiebedingter Unterbrechung in Verbindung mit längeren Aufenthaltszeiten der Passagiere am Flughafen hatte einen raschen Anstieg des Abfallaufkommens im Terminal und eine stärkere Nutzung der Sanitäreinrichtungen zur Folge. Nun wird die Reinigungsleistung wieder auf das Niveau des bisher passagierreichsten Jahres 2019 angehoben. Der Airport hat bereits begonnen, Schritt für Schritt die Sanitäreinrichtungen zu sanieren. Gleichzeitig werden neue Abfallbehälter mit einem größeren Volumen aufgestellt, die flexibel entsprechend des Abfallaufkommens geleert werden.

Einen weiteren positiven Effekt wird die seit Jahresanfang gesetzlich vorgeschriebene Mehrwegpflicht für Gastronomen haben. Je mehr Passagiere Mehrwegbehälter nutzen, desto weniger Abfall fällt an. Darüber hinaus wird der Datenaustausch zwischen dem Flughafen und dem Reinigungsdienstleister Sasse intensiviert, auch der Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) ist geplant. Durch die Digitalisierung der Reinigungsprozesse und die Einbindung von KI in die Steuerung soll eine bedarfsgerechte Reinigung erreicht werden. Zur Unterstützung der effizienten Reinigungssteuerung wird zudem auf Seiten des Dienstleisters Sasse ab März ein Disponent eingesetzt.

Bildzeile:

Neue Services, zusätzliches Personal und mehr Passagierkomfort: Lars Redelgix (rechts), Vorsitzender der Geschäftsführung, und Pradeep Pinakatt, Geschäftsführer Finanzen und Arbeitsdirektor, wollen mit einem umfangreichen Maßnahmenprogramm die operative Leistungsfähigkeit des Flughafens Düsseldorf erhöhen.

Foto honorarfrei zur Veröffentlichung

Bildquelle: Giulio Coscia / Flughafen Düsseldorf