



AirHelp Score 2019:

Wereldwijde ranking van luchthavens

Methodologie

AirHelp produceert elk jaar een wereldwijde ranglijst van 's werelds bekendste luchthavens.

De score van dit jaar onderzocht en rangschikte 132 luchthavens wereldwijd.

We kozen de luchthavens op basis van de bekendste en meest gebruikte luchthavens, maar we sluiten luchthavens uit waarvoor we geen gegevens kunnen krijgen.

Om u te helpen begrijpen hoe we de luchthavens een score geven, zijn dit de factoren waar we naar kijken en de gegevens die we gebruiken om hun prestaties te beoordelen.



Punctualiteit (60% van de score)

AirHelp onderhoudt een database van vluchtgegevens die behoort tot de meest betrouwbare en accurate databases ter wereld. We gebruiken de statistieken uit die database om voor elke luchthaven de statistieken van het op tijd vertrekken en aankomen van vluchten te vinden.

Wat geldt als op tijd? We rekenen elke vlucht die vertrok binnen 15 minuten van de gepubliceerde vertrektijd en arriveerde binnen 15 minuten van de gepubliceerde aankomsttijd als een vlucht die op tijd was.

Voor de score van dit jaar hebben we gekeken naar vluchten tussen 1 januari en 31 december 2018. We berekenden hoeveel vluchten op tijd waren. Vervolgens geven we dit aantal als een percentage weer. Hoe hoger de score, hoe hoger het percentage vluchten dat op een normale dag op tijd was - dus een score van 8,5 betekent dat 85% van de vluchten op tijd was.

Wat maakt de database van AirHelp zo betrouwbaar?

- AirHelp verzamelt gegevens van meerdere commerciële leveranciers. We combineren deze gegevens om onze eigen database met vluchtgegevens te maken.
- Om ervoor te zorgen dat onze database tot de meest accurate behoort, vergelijken we onze statistieken met verschillende betrouwbare bronnen, waaronder overheidsinstanties, databanken van luchthavens, leveranciers van vlucht-tracking en historische bronnen.
- Als we een conflict tussen bronnen vinden, 'schatten' we niet een gemiddelde van de tijd. In plaats daarvan rangschikken we bronnen op basis van autoriteit en nemen we de meest gezaghebbende bron als waar aan.



Service kwaliteit (20% van de score)

Om de kwaliteit van de dienstverlening voor zowel luchthavens als luchtvaartmaatschappijen te beoordelen, hebben we de mensen bevroegd die er gebruik van maken. Met medewerking van het inlichtingenplatform Attest hebben we honderden enquêtes gehouden waarin we meer dan 40.000 mensen in meer dan 40 landen om hun mening hebben gevraagd.

Voor onze ranking van luchthavens vroegen we reizigers om de luchthavens die ze gebruikten te beoordelen op basis van de volgende drie factoren:

- Klantenservice
- Wachttijden bij beveiliging
- Netheid

Passagiers beoordeelden elke factor op een schaal van zeer goed tot zeer slecht. We gaven elke waardering een numerieke waarde (van 1 - 5) en voegden deze beoordelingen samen om tot een eindscore te komen. Hoe hoger de score, hoe beter de luchthaven het deed ten aanzien van al deze servicefactoren.



Eten en winkels (20% van de score)

Ook gebruikmakend van het intelligentieplatform Attest, hebben we reizigers gevraagd om de volgende twee soorten voorzieningen te beoordelen op luchthavens die ze hadden bezocht.

- Winkelopties
- Eetopties

Ook hier beoordeelden passagiers elke factor op een schaal van zeer goed tot zeer slecht. We gaven elke waardering een numerieke waarde (van 1 - 5) en voegden deze beoordelingen samen om tot een eindscore te komen. Hoe hoger de score, hoe beter de luchthaven voor deze faciliteiten scoort.



De eindscore

Elk van de bovenstaande categorieën is een belangrijk onderdeel van de score en we delen de prestaties van de luchthavens op basis van elke categorie.

Om tot de uiteindelijke ranglijst te komen combineren we de bovenstaande categorieën, maar omdat we van mening zijn dat punctualiteit het belang van service en faciliteiten van de luchthaven moet overtreffen, wegen we ze als volgt.

- Punctualiteit bedraagt 60% van de uiteindelijke score van de luchthaven.
- Servicekwaliteit bedraagt 20% van de uiteindelijke score van de luchthaven.
- Eten en winkels bedraagt 20% van de uiteindelijke score van de luchthaven.