



Voorwaarden voor afhandelaren commerciële vluchten

uitgave 1-1-2026

Voorwaarden voor afhandelaren commerciële vluchten

Colofon

Voorwaarden voor afhandelaren commerciële vluchten

Uitgave 1-1-2026

Versie 1.6

Eindhoven Airport N.V.

Office Luchthavenweg 13

Telefoon +31 (0) 40 2919 829

Terminal Luchthavenweg 25,
5657 EA Eindhoven

Voorwaarden voor afhandelaren commerciële vluchten

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1

Juridisch kader	6
-----------------	---

Hoofdstuk 2

Purpose en Commitment 2030	7
----------------------------	---

Hoofdstuk 3

Performance	9
On time performance (OTP)	9
TPI's	9

Hoofdstuk 4

Planning	10
----------	----

Hoofdstuk 5

Administratie & Compliance	11
----------------------------	----

Hoofdstuk 6

Kwaliteit	13
Klachtenafhandeling	13
KPI's	13
Wachtrij	13
Reclaimhal	14
Mishandled baggage	14
Boarding proces looppaden platform	14
Wijzigingen	14

Hoofdstuk 7

Beschikbare infrastructuur	15
Informatiesystemen	16

Hoofdstuk 8

Cybersecurity	18
---------------	----

Hoofdstuk 9

Innovatie, regie en efficient gebruik van assets	19
	19

Hoofdstuk 10

Gebruiks-/ verbruiksartikelen	20
-------------------------------	----

Hoofdstuk 11

Equipment	21
-----------	----

Hoofdstuk 12

Voorwaarden de-icing	23
Inleiding	23
Doelstelling	23

Toepassingsgebied	23
Verantwoordelijkheden	23
De-icing/anti-icing zone	23
Opslag vloeistoffen	24
Voertuigen	24
Milieubeheer	24
Veiligheid en training	24
Training & Opleiding personeel	24
Veiligheidsmaatregelen	25
Hoofdstuk 13	
Safety & Security	26
Calamiteitenorganisatie en opvolging	26
Begeleiding passagiers en looppaden	26
Incidenten procedure conform wet- en regelgeving	27
Hoofdstuk 14	
Sustainability	28
Hoofdstuk 15	
Overleggen	29
Hoofdstuk 16	
Opstart procedure, training en certificering	30
Opstart procedure voor grondafhandeling bij nieuwe of gewijzigde afhandelingscontracten door luchtvaartmaatschappijen	30
Training, certificering	30
Hoofdstuk 17	
Vergoedingen	32
Hoofdstuk 18	
Procedure bij onderprestatie	34
Toepasselijkheid	34
Personeelstekort en ziekteverzuim	34
Onderprestatie	35
Transparantie en gelijke behandeling	35
Sancties bijzonder	35



Juridisch kader

Op grond van [artikel 16 uit de Regeling grondafhandeling luchtvaartterreinen](#) hebben gebruikers die zelfafhandelingsdiensten verrichten en verleners van grondafhandelingsdiensten die op Eindhoven Airport grondafhandelingsdiensten verrichten (volgens [Richtlijn 96/67/EG](#)) vrije toegang tot de voorzieningen van de luchthaven voor zover deze toegang voor het verrichten van hun diensten noodzakelijk is. Ten aanzien van deze toegang heeft Eindhoven Airport de in dit document opgenomen voorwaarden opgesteld om een doelmatig en veilig gebruik van de assets van de luchthaven en de kwaliteit van de operatie op Eindhoven Airport te borgen. De gestelde voorwaarden zijn relevant, objectief, transparant en non-discriminatoire.

Eindhoven Airport verricht met ingang van 1 april 2019 geen grondafhandelingsdiensten meer op de luchthaven. Sinds 1 april 2021 werkt Eindhoven Airport met voorwaarden voor gebruikers die zelfafhandelingsdiensten verrichten en verleners van grondafhandelingsdiensten. Met deze voorwaarden versie 1.6 per 1 januari 2026 zorgt Eindhoven Airport voor een nadere bijdrage aan het toegankelijk maken van de grondafhandelingsmarkt, met verbetering van de kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid van de luchthaven. Naast deze specifieke voorwaarden zijn de volgende [\(algemene\) voorwaarden](#) van toepassing op gebruikers die zelfafhandelingsdiensten verrichten en op verleners van grondafhandelingsdiensten (hierna ook gezamenlijk aan te duiden als: “afhandelaren” of “grondafhandelaren”):

- Luchthavenreglement Eindhoven Airport
- Algemene Voorwaarden voor het gebruik van Eindhoven Airport
- Algemene Milieuvoorwaarden Eindhoven Airport
- Handboek Safety & Security
- Toegangsbeleid Eindhoven Airport
- Algemene parkeervoorwaarden
- Algemene voorwaarden IT Eindhoven Airport
- Huisregels Eindhoven Airport
- HSE Standaard voor onderhoudswerkzaamheden en bouwprojecten

[Integriteit binnen Eindhoven Airport | Eindhoven Airport:](#)

- Leverancierscode
- Responsible Business Policy

Eindhoven Airport verwacht van de afhandelaren dat zij melding doen van niet zorgvuldig, niet ethisch of niet integer handelen, of enig (ander) vermoeden van een misstand zoals bedoeld in de leverancierscode (meldingen worden te allen tijde zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld):

- via de Aviation Partners & Facilitation Manager, of
- via het meldpunt Integriteit van Eindhoven Airport (meldpuntintegriteit@eindhovenairport.nl)



Purpose en Commitment 2030

Purpose

Als luchthavenonderneming willen we een verrijking zijn voor de regio en iedereen die daar woont, werkt of op bezoek komt. Eindhoven Airport wil een positief effect hebben op het imago en gewicht van de regio. Daarnaast dragen we met onze activiteiten maximaal bij aan de welvaart en het welzijn. Onze purpose is dan ook: **we willen de regio versterken**.

Onze strategie is hierop gericht. We onderscheiden drie dragende pijlers, waarmee we focus aanbrengen in onze plannen en ambities: kwaliteit, leefomgeving en duurzaamheid. Als stip op de horizon hebben we het jaar 2030.

Naast de aanscherping van onze purpose hebben we met '**Mensen bij elkaar brengen**' ook een missie toegevoegd die beschrijft wat we dagelijks doen en hoe. Door mensen bij elkaar te brengen, vervullen we niet alleen onze rol als verbinder via de lucht, maar pakken we ook onze rol als betrokken speler in de regio én als duurzame werkgever voor iedereen op de luchthaven. Waardoor we uiteindelijk op alle fronten bijdragen aan een sterke regio.



Commitment 2030

Eindhoven Airport is er voor de regio. We dragen bij aan de internationale toegankelijkheid en bereikbaarheid van de regio. Uitgangspunt daarbij is dat dat gebeurt in balans met de omgeving.

Over deze balans en de ontwikkeling van Eindhoven Airport tot 2030 is een advies uitgebracht: Opnieuw Verbonden. Centraal in dit advies staat de vermindering van geluidbelasting. Het doel is om in 2030 deze geluidbelasting met 30% te hebben verminderd ten opzichte van 2019.

Naast minder geluid voor de directe omgeving neemt Eindhoven Airport ook haar verantwoordelijkheid ten aanzien van het voorkomen van gevaarlijke klimaatverandering. Wij verduurzamen onze eigen activiteiten zodanig dat we in 2030 zelf CO₂-neutraal zijn. Minstens zo belangrijk is echter om de CO₂-uitstoot van het vliegverkeer aanzienlijk te verminderen. Daarom hebben we ons ten doel gesteld om in 2030 30% minder CO₂-uitstoot van het vliegverkeer te hebben dan in 2019.



Performance

On time performance (OTP)

De On Time Performance (OTP) is in de dagelijkse operatie een zeer belangrijke doelstelling voor Eindhoven Airport en alle partijen die betrokken zijn bij de afhandeling van vliegtuigen. Veel processen op de luchthaven zijn hierop van invloed en alle partijen en afdelingen dienen zich ervan bewust te zijn dat ze elkaars performance en daarmee indirect de OTP beïnvloeden. Dit vraagt proactieve communicatie tussen de verschillende taakvelden, met Eindhoven Airport en met andere partners op de luchthaven, zoals het security bedrijf, Koninklijke Marechaussee en Douane. Ieder pakt hierin zijn rol.

Eindhoven Airport en de afhandelaren werken gezamenlijk voortdurend aan de verbetering van de OTP. Deze ambitie met hierin ook de nadruk op verbetering van specifieke vastgestelde delays wordt jaarlijks opnieuw vastgesteld door Eindhoven Airport na overleg met partijen. Eindhoven Airport meet de OTP en verwacht van afhandelaren dat deze proactief het overleg opzoeken met Eindhoven Airport ter verbetering/realisatie van de ambitie. Het delen van data is hier een onderdeel van.

TPI's

Eindhoven Airport hanteert een aantal Top Performance Indicatoren (TPI's). Dit zijn overall doelstellingen waar de afhandelaren ook een aandeel in hebben.

Ieder jaar worden de in dit kader relevante TPI's en doelstellingen vastgesteld op het gebied van:

- NPS (Net Promotor Scores) score
Eindhoven Airport meet de tevredenheid van passagiers a.d.h.v. NPS
Definitie: % promotors -/- % critcasters. Resultaat is score tussen -100 en 100.
Bron: Onderzoek onder parkeerders met reservering (1x per maand)
- Safety Score (aantal dagen zonder ernstige incidenten)
Definitie: % dagen zonder ernstige incidenten -/- % dagen met ernstige incidenten.
Resultaat is een score tussen -100 en 100. Ernstig = "rood" in voorval classificatie. Scope: personeel, aannemers, passagiers, Runway incursions.
Bron: Intelix & KLu voor Runway Incursions
- OTP (punctualiteit vertrekkende vluchten)
Definitie: % vluchten op tijd vertrokken: AOBT (Actual Of-Block Time) - SOBT (Scheduled Off-Block Time) is 15 minuten of minder.
Bron: AODB (Airport Operational Data Base) & Qlik Dashboard.



Planning

De toewijzing en planning van afhandelassets is een luchtvaartactiviteit en valt daarmee onder de verantwoordelijkheid van Eindhoven Airport. Het betreft hierbij onder andere de volgende assets: vliegtuigopstelplaatsen (VOP's), gates, bagage chutes (voor zowel inkomende als uitgaande bagage), check-in balies en self-service apparatuur.

Deze toewijzing vindt plaats op non-discriminatoire wijze. Tegelijkertijd wordt geborgd dat beschikbare assets zo efficiënt mogelijk worden ingezet, met als doel een optimale klantbeleving en een hoge operationele punctualiteit (OTP). Het uitgangspunt hierbij is een zo doelmatig mogelijke inzet volgens het common-use principe.

Op de rechtsverhouding tussen luchtvaartmaatschappijen en Eindhoven Airport zijn ten behoeve van het common-use principe de algemene voorwaarden IT Eindhoven Airport N.V. van toepassing, die [hier](#) te raadplegen zijn. Afhandelaren zijn als hulppersonen van de luchtvaartmaatschappijen indirect en via deze voorwaarden afhandelaren direct gebonden aan deze voorwaarden.

Luchtvaartmaatschappijen en grondaafhandelaren dienen op Eindhoven Airport in beginsel verplicht gebruik te maken van de ter beschikking gestelde self-service assets. Het gebruik van handmatige processen is gelet op onder andere de klantbeleving, wachttijden, orde en veiligheid ongewenst. In Het gebruik van handmatige processen kan alleen na toestemming van Eindhoven Airport of bij buitengewone omstandigheden op instructie van Eindhoven Airport (tijdelijk) ingezet worden. In het geval van check-in/drop-off zal een standaard manueel proces alleen worden overwogen indien het aantal vluchten van een airline zeer beperkt is en/of online check-in % lager is dan 50%.

Zodra een grondaafhandelaar of luchtvaartmaatschappij de overgang heeft gemaakt naar self-service (assets), wordt met het oog op het bereiken en behouden van een seamless flow niet meer teruggeschakeld naar handmatige processen.



Administratie & Compliance

Eindhoven Airport verwacht van afhandelaren dat de volgende zaken tijdig en correct worden ingevoerd in het Airport Operational Database (AODB) van de luchthaven:

- Passagiersaantallen (ondertekend door de betrokken gebruiker (luchtvaartmaatschappij) en grondafhandelaar)
- CDM milestones
- Vluchtgegevens* conform [artikel 14 Regeling veilig gebruik luchthavens en andere terreinen \('RVGLT'\)](#)
- Delay codes per vlucht en toewijzing aantal minuten en correcte delay code (opvoeren na afsluiting vlucht).

In geval van twijfel of discussie over het correcte gebruik van delay codes behoudt EANV zich het recht voor om gebruik te maken van Deep Turnaround data ter verificatie. Indien uit deze data blijkt dat een delay code onjuist is toegepast, zal EANV de betreffende grondafhandelaar hierover informeren.

De grondafhandelaar is verplicht om op verzoek van EANV de delay code aan te passen conform de bevindingen uit de Deep Turnaround data. Indien de grondafhandelaar nalaat dit binnen een redelijke termijn te doen, behoudt EANV zich het recht voor om de delay code zelfstandig aan te passen in het systeem.

EANV zal in dergelijke gevallen altijd transparant communiceren over de aanleiding, de gebruikte data en de voorgestelde correctie. Dit kan onder meer bestaan uit het informeren van betrokken luchtvaartmaatschappijen en het initiëren van een overleg met de betreffende grondafhandelaar, met als doel het verbeteren van processen, naleving van afspraken en het waarborgen van operationele betrouwbaarheid.

Door patronen in vertragingen te analyseren, kunnen processen worden verbeterd.

Op verzoek kunnen onderstaande rapportages worden opgevraagd/ uitgewisseld:

- OTP-rapportage afhandelaren
- OTP-rapportage gebruiker (aangeleverd door afhandelaren)

Het correct en tijdig (uiterlijk 3 minuten na vertrek) invoeren van Actual In-Block time (AIBT) en Actual Off-Block time (AOBT) is een kritisch proces voor Eindhoven Airport. Tijden die worden ingevoerd in het AODB worden rechtstreeks overgenomen in de publieke uitingen voor onze passagiers. Eindhoven Airport onderschrijft dat koppelingen met digitale systemen van de grondafhandelaren de voorkeur heeft omdat hiermee dubbel werk voor de afhandelaren wordt voorkomen en staat open voor voorstellen op dit punt door de grondafhandelaren.

*Ten behoeve van de registratie van aankomst en vertrektijden dient de AIBT en AOBT te worden geregistreerd, waarbij de volgende definitie geldt:

Definitie AOBT: *When the aircraft pushes back / vacates the parking position.*

Definitie AIBT: *When the parking brakes have been engaged at the parking position.*

Eindhoven Airport beheert een eigen dashboard met daarin data over de OTP. Bij het invoeren van Airport delay codes (IATA codes 85 t/m 89) in het AODB dient de dienstdoende Airport Operations Manager geïnformeerd te worden.

Afhandelaren rapporteren maandelijks aan Eindhoven Airport via het Operationeel handlers overleg de afwijkingen en fouten. AIBT moet binnen 3 minuten na AIBT worden ingevoerd en AOBT binnen 3 minuten na AOBT. Eindhoven Airport voert steekproeven uit.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen fouten en afwijkingen. Onder afwijkingen wordt verstaan: wanneer de AIBT/AOBT niet binnen 3 minuten correct is ingevoerd.

Onder fouten wordt o.a. verstaan: het invoeren van een incorrecte AIBT/AOBT (hieronder valt ook een fout in tijdzone) en indien de AIBT/AOBT niet binnen 15 minuten correct ingevoerd is.

Bij meer dan 3 fouten per maand wordt de betreffende grondafhandelaar verplicht gesteld binnen een maand een, door Eindhoven Airport goedgekeurd, plan van aanpak op te stellen om herhaling van deze fouten te voorkomen. Dit wordt besproken in het overleg met de afhandelaren.

Zie voor procedure voor onder prestatie hoofdstuk 18.



Kwaliteit

Eindhoven Airport meet haar kwaliteit onder andere aan de hand van het aantal klachten, passagiers survey en KPI's.

Klachtenafhandeling

Klachten met betrekking tot grondafhandelingsdiensten die door of namens Eindhoven Airport worden ontvangen worden doorgestuurd naar de gebruiker (luchtvaartmaatschappij). Klachten met betrekking tot grondafhandelingsdiensten die door afhandelaren worden ontvangen dienen naar de luchtvaartmaatschappij te worden doorgestuurd en niet naar Eindhoven Airport. Klachten met betrekking tot luchtvaartactiviteiten en PRM worden behandeld door Eindhoven Airport.

Inzicht en monitoring door Eindhoven Airport met betrekking tot klachten over grondafhandelingsdiensten zal plaatsvinden door middel van loggen van de klachten die door of namens Eindhoven Airport worden ontvangen.

Door of namens Eindhoven Airport zal een top 5 klachten worden opgesteld welke met de afhandelaren wordt besproken in het overleg met de afhandelaren. Om de kwaliteit en passagierstevredenheid te kunnen bepalen en blijven monitoren is het delen van klachten belangrijk. Dit geldt ook voor klachten van passagiers omtrent grondafhandelingsdiensten.

KPI's

De KPI's hebben betrekking op de gehele operatie op Eindhoven Airport.

Wachtrijen bij de check-in die langer zijn dan de hieronder genoemde tijd en/of andere processen die de luchthaven verstoren moeten worden voorkomen. Efficiënt gebruik van de assets is van groot belang om kwaliteit te kunnen borgen. De Airport Operations Manager kan indien de veiligheid en klanttevredenheid in het gedrang komt optreden en de-escalerende maatregelen eisen of opleggen.

Wachtrij

Eindhoven Airport streeft ernaar dat de wachtrij voor passagiers bij Self-Service Bag Drop (SSBD) en Conventionele check-in niet langer is dan 11 minuten. Grondafhandelaren dienen per afhandelaar minimaal één zichtbare SSBD-host in te zetten in het SSBD/check-in gebied. Bij meer dan vier vluchten moeten dit er minimaal twee zijn, zodat passagiers adequaat geholpen kunnen worden en eerstelijns storingen aan SSBD-units direct kunnen worden opgelost.

Hieronder vallen o.a.

- Vervangen van rollen
- Het resetten of herstarten van de unit
- Verwijderen van vervuilingen
- Resetten van storingen

Overige storingen dienen gemeld te worden via het Common-use support formulier. Eindhoven Airport zal in overleg treden met de grondafhandelaren indien bovenstaande niet voldoende wordt nageleefd zodat er gezamenlijk kan worden gekeken welke stappen er ondernomen kunnen worden.

Reclaimhal

De door de afhandelaren met de gebruiker overeengekomen FIBA/LABA (first bag last bag) tijden zijn ook van toepassing op de verhouding tussen Eindhoven Airport en afhandelaren. Afhandelaren zijn verplicht aan de minimumeis van Eindhoven Airport te voldoen - Block-FIBA: 25 minuten en Block-LABA: 40 minuten. Deze minimumeis heeft te gelden om de veiligheid en een goede bagage-flow te handhaven en zo optimaal mogelijk in te zetten op het gebruik van de infrastructuur en assets. Daarnaast dient deze minimumeis als voorwaarde voor de nakoming van de [klantbelofte](#). Hierbij is het correct gebruik van de FIBA/LABA schermen en het toebedelen van de juiste bagagelosband noodzakelijk. Eindhoven Airport registreert FIBA/LABA tijden en deze zullen in het overleg met de afhandelaren worden besproken.

Van de grondafhandelaar wordt verwacht dat de lost & found-balie in de aankomsthal te allen tijde bemand is bij aankomende vluchten of zodra passagiers van de betreffende vlucht aanwezig zijn in de hal. Dit om te waarborgen dat passagiers goed geholpen en geïnformeerd kunnen worden. Deze bezetting geldt als een vaste operationele eis binnen de dienstverlening van de grondafhandelaar. Daarnaast wordt verwacht dat de grondafhandelaar te allen tijde bereikbaar is voor de meldkamer van het security bedrijf en de Airport Operations Manager, zodat er direct geschakeld kan worden bij operationele vragen of incidenten.

Mishandled baggage

Eindhoven Airport wil de mogelijkheid hebben om inzicht te hebben in de gegevens en aantallen mishandled baggage. Deze dienen op verzoek gedeeld te worden met de Aviation Partners & Facilitation Manager.

Eindhoven Airport is niet aansprakelijk voor schade zoals boetes en/of SS-Bags fees, ook niet wanneer het bagagesysteem of andere asset(s) tijdelijk niet ter beschikking kunnen worden gesteld.

Boarding proces looppaden platform

Tijdens het instapproces moet bijzondere aandacht worden besteed aan het comfort en de veiligheid van passagiers wanneer het boarden buiten plaatsvindt. De wachttijd buiten onder de overkapping van de looppaden dient niet langer dan 15 minuten te bedragen.

Bij gevaarlijk of extreem weer hebben afhandelaren de (zorg)plicht om het ongemak voor passagiers tot een minimum te beperken, waaronder een zo kort mogelijke wachttijd buiten (looppaden en platform). De Airport Operations Manager kan daarbij instructies geven in lijn met de aanwezige protocollen over de uitvoering van de grondafhandeling. Afhandelaren zijn verplicht deze instructies op te volgen.

Wijzigingen

Indien een grondafhandelaar opdracht krijgt van een gebruiker (luchtvaartmaatschappij) die afwijkt van de omschreven KPI-targets en of impact kan hebben daarop (bv handbagage beleid, pre-boarding proces, online check-in beleid) en hierdoor procedures worden aangepast en extra druk legt op het bestaande proces, of langere wachtrijen tot gevolg kunnen hebben, dan dient de grondafhandelaar Eindhoven Airport hierover direct op de hoogte te stellen.



Beschikbare infrastructuur

Eindhoven Airport organiseert meerdere keren per jaar een asset-overleg, waarin het gebruik en de inzet van infrastructuur en assets centraal staan. Afhandelaren worden uitgenodigd om aan dit overleg deel te nemen. Eindhoven Airport past het common use-principe maximaal toe: beschikbare assets worden niet vooraf toegewezen aan specifieke afhandelaren, maar dynamisch ingezet op basis van het vluchtschema en de realtime operatie.

Indien deze werkwijze naar het oordeel van Eindhoven Airport niet bijdraagt aan de doelmatigheid, veiligheid en/of kwaliteit, zal de toewijzing van assets plaatsvinden op basis van relevante, objectieve, transparante en non-discriminatoire criteria.

Van grondaafhandelaren wordt verwacht dat zij:

- de assets op correcte wijze gebruiken;
- deze bruikbaar en netjes achterlaten;
- storingen melden en afhandelen conform de geldende Common-Use Support Procedures;
- bijdragen aan orde en netheid in de terminal, als gedeelde verantwoordelijkheid.

Bij overige storingen geldt dat deze gemeld moeten worden volgens de actuele meldingsprocedure. Eindhoven Airport hanteert common-use signing, uitingen en functionaliteit, waaronder het FIDS (Flight Information Display System) en overige assets. Aanpassingen aan signing, assets of het AODB dienen te worden aangevraagd via de formulieren Request for Change en/of Aanvraag Media en Signing. Deze formulieren zijn op verzoek beschikbaar via Eindhoven Airport.

Voor het gebruik van ruimte en middelen op de luchthaven (bijvoorbeeld balies, vaste netwerkaansluitingen, Wi-Fi, draadloze telefoons, aanvullende vaste telefoons, serverruimte (rackspace)), moet (ook bij gedeeld gebruik) een overeenkomst worden afgesloten met Eindhoven Airport. Als het gebruik van IT middelen betreft dient voor het sluiten van een overeenkomst hiervoor een aanvraag (via it@eindhovenairport.nl) gedaan te worden bij de afdeling Digital & IT van Eindhoven Airport. De volgende zaken zijn hiervan uitgezonderd en worden in bruikleen ter beschikking gesteld door Eindhoven Airport aan de afhandelaren:

- AviaVox (Eindhoven Airport hanteert de Silent Airport policy)
- Omroepinstallatie (manueel), beschikbaar bij iedere gate, informatiebalie en passage coördinator (voor gedeeld gebruik) en havendienst. Algemene oproepen ten gevolge van grote verstoringen gaan in overleg met Eindhoven Airport
- Looppaden: aanwijzingen Airport Operations dienen opgevolgd te worden over het openen en sluiten hekwerken t.b.v. een hoogwaardige en efficiënte luchthaven operatie
- Conventionele check-in balies, inclusief CUPPS apparatuur
- Self-service bag drop apparatuur
- Self-service check-in apparatuur (CUSS kiosken)
- OOG bagage afgiftepunt (afgeven afwijkende bagage). Het passagiers proces moet door de grondaafhandelaar worden ingeregeld om wachttijden te voorkomen voor passagiers met OOG bagage.
- Bagagehal (incl. tilhulpen welke direct aan het bagagesysteem of gebouw zijn bevestigd)
- Stallingsruimte voor equipment op de vliegtuig opstelplaats (zie ook hoofdstuk 10).
- Terminal (inrichting); voor publiektoegankelijke gebieden

- Operationele gebieden inclusief nagelvaste zaken en communicatie uitingen
- Check-in gebied
 - Self-service bag drop units
 - Self-service check-in kiosks
 - Check-in balie + stoel
 - Computer + randapparatuur
 - Vaste telefoon
- Gate gebied
 - Boarding balie(s) + stoel
 - Computer + randapparatuur
 - Vaste telefoon
- Havendienst
 - 1 AODB PC
 - 1 vaste telefoon
- Paslezers op kantoren en doorgangen; besluit over noodzaak door Eindhoven Airport. Indien Eindhoven Airport verzoek afwijst dan is er mogelijkheid tot plaatsing op kosten van de grondafhandelaar. Paslezers (en bijbehorende apparatuur) blijven wel eigendom Eindhoven Airport.
- Camera's; besluit over noodzaak en beschikbaarheid door Eindhoven Airport.

Het is grondafhandelaren niet toegestaan om zonder expliciete toestemming van Eindhoven Airport middelen in algemene ruimtes te plaatsen. Deze zullen op kosten van de betreffende grondafhandelaar verwijderd worden indien deze niet op eerste aanwijzing van Eindhoven Airport door de grondafhandelaar worden verwijderd.

Eindhoven Airport draagt zorg voor de schoonmaak van operationele ruimtes en middelen, evenwel wordt van de grondafhandelaren gevraagd om de bagagehal op dagelijkse basis bezemschoon te houden en werkplekken netjes en opgeruimd achter te laten. Bij het bezemschoon houden moet voorkomen worden dat stof en vuil richting kwetsbare apparatuur (bijv. CT machines) wordt verplaatst (bijv. het inzetten van een bladblazer rondom kwetsbare apparatuur is niet toegestaan)

Eindhoven Airport behoudt te allen tijde het recht om krachtens art. 16 lid 2 Regeling grondafhandeling luchtvaartterreinen, voor zover het voor het bevorderen van daadwerkelijke en eerlijke concurrentie noodzakelijk is, de voor grondafhandelingsdiensten beschikbare ruimte over de verschillende op de luchthaven reeds aanwezige en/of nieuwe verleners die afhandelingsdiensten verrichten te verdelen. De verdeling geschiedt op basis van relevante, objectieve, transparante en non-discriminatoire regels en criteria.

Informatiesystemen

EANV zal aan de grondafhandelaren toegang verlenen tot een aantal van haar informatiesystemen, waaronder haar AODB en haar Common Use (CUPPS) platform. EANV zal deze toegang verstrekken middels persoonsgebonden gebruikersaccounts. De grondafhandelaar dient persoonsgebonden gebruikersaccounts strikt persoonlijk te behandelen. De grondafhandelaar dient EANV tijdig te informeren over eventuele personele wijzigingen, ten behoeve van het tijdig aanmaken en vergrendelen van persoonsgebonden gebruikersaccounts.

Indien technisch haalbaar, zal toegang worden verstrekt middels het integreren van de *identity provider* van de grondafhandelaar, zodoende de inloggegevens van de grondafhandelaar te hergebruiken.

In overleg zal EANV de grondafhandelaar toegang verschaffen tot haar FlightAPI ten behoeve van de geautomatiseerde uitwisseling van vluchtinformatie. Hier dient een License Agreement voor te worden afgesloten.

Cybersecurity

Betrouwbare informatievoorziening en digitale systemen zijn van cruciaal belang voor Eindhoven Airport en haar ketenpartners. Tevens is er sprake van wet- en regelgeving waaraan de luchtvaartsector dient te voldoen. Derhalve verlangt Eindhoven Airport verschillende acties en maatregelen van ketenpartners, welke hier zijn beschreven.

Periodiek overleg

Voor de uitvoering van onze dagelijkse operatie is Eindhoven Airport sterk afhankelijk van haar partners. Om de gezamenlijke weerbaarheid binnen de keten te versterken, wordt van partners verwacht dat zij op verzoek van Eindhoven Airport deelnemen aan een periodiek overleg dat minimaal eenmaal per kalenderjaar plaatsvindt. Tijdens dit overleg worden actuele onderwerpen besproken op het gebied van cybersecurity.

Minimaal komen de volgende onderwerpen aan bod:

- **Actuele dreigingen en kwetsbaarheden:** gezamenlijk risico's identificeren en maatregelen bespreken.
- **Incidentrespons:** afstemming over samenwerking bij beveiligingsincidenten.
- **Security Awareness:** bevorderen van bewustwording binnen organisaties door middel van trainingen, workshops en campagnes.
- **Threat Intelligence Sharing:** delen van informatie over bedreigingen, kwetsbaarheden en trends.
- **Ondersteuning en best practices:** uitwisseling van kennis en strategieën voor effectieve ISMS- en cybersecurityprogramma's.

Meldproces

Het tijdig melden van beveiligingsincidenten is cruciaal om snel te kunnen reageren, passende maatregelen te nemen en eventuele schade te beperken. Zo waarborgen we de continuïteit van onze dienstverlening en dragen we samen bij aan een veilige en betrouwbare werkomgeving. Als een grondafhandelaar een (mogelijk) beveiligingsincident ontdekt dat te maken heeft met informatie, systemen, apparatuur of dienstverlening, dient hij dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen 24 uur nadat hij of zij daarmee bekend is geraakt, aan EANV te melden via IT Servicedesk. (IT@eindhovenairport.nl).

Een melding aan de IT Servicedesk dient ten minste de volgende informatie te bevatten:

- de begin-, en eindtijd, de begin-, en einddatum en de locatie van de gebeurtenis;
- de aard en de omvang van de gebeurtenis;
- de afdeling of gedeelte van het systeem, waar de gebeurtenis zich voordeed;
- de tijd, benodigd om de schade door het incident vast te stellen;
- de aard en omvang van de getroffen (persoons)gegevens;
- getroffen en nog te treffen maatregelen om gevolgen van het incident te mitigeren;
- de naam en contactgegevens van de functionaris gegevensbescherming of andere contactpersoon, waar additionele informatie betreffende het incident kan worden verkregen.

Indien EANV hierom verzoekt, dient de opdrachtnemer een onderzoek naar aanleiding van het beveiligingsincident in overleg toe te staan en te ondersteunen.



Innovatie, regie en efficient gebruik van assets

Eindhoven Airport behoudt zich het recht voor om innovaties in technieken en processen door te voeren die bijdragen aan haar strategische doelstellingen. Wanneer deze innovaties directe impact hebben op het afhandelproces, worden de grondafhandelaren betrokken bij zowel de onderzoeksfase als de implementatie.

Grondafhandelaren zijn verplicht gebruik te maken van beschikbare innovaties en assets die bijdragen aan een seamless flow en selfserviceconcepten, waaronder (maar niet beperkt tot):

- Prescan;
- Self-service check-in kiosken (CUSS)
- Self-service drop off (SSBD)

Toekomstige uitbreidingen kunnen onder meer bestaan uit biometrische passage, Deep Turnaround, A-CDM (Airport Collaborative Decision Making) en het werken binnen een APOC (Airport Operations Center).

Eindhoven Airport streeft ernaar om pieken en dalen in het vluchtschema zoveel mogelijk te beperken. In het kader van operationele regie kan de luchthaven, indien noodzakelijk, op tijdelijke en ad-hoc basis aanwijzingen geven met betrekking tot de inzet van capaciteit. Deze aanwijzingen zijn bindend en dienen door de grondafhandelaren te worden opgevolgd, op basis van operationele noodzaak.

Voor eigen doeleinden voert Eindhoven Airport capaciteitsanalyses uit. Waar deze inzichten bijdragen aan gezamenlijke doelstellingen, kunnen deze gedeeld worden met de betrokken partijen.

Gezien de beperkte fysieke ruimte en het belang van kostenefficiëntie in de afhandelingsstarieven, wordt van grondafhandelaren verwacht dat zij:

- Assets doelmatig en efficiënt inzetten;
- Actief meedenken over optimalisaties in de operationele flow en klantbeleving op Eindhoven Airport.

In dit kader behoudt Eindhoven Airport zich het recht voor om positieve en negatieve incentives toe te passen.



Gebruiks-/ verbruiksartikelen

Eindhoven Airport stelt de volgende zaken ter beschikking aan de grondafhandelaren:

- Bank lining
- Pionnen
- Blokken
- Absorptiemateriaal
- Blusmiddelen
- FOD-afvalbakken op VOP

Er wordt van de grondafhandelaren verwacht dat deze gebruiks-/ verbruiksartikelen op de juiste wijze worden gebruikt, bruikbaar worden achtergelaten en eventuele storingen conform procedures worden gemeld.

De grondafhandelaar is verantwoordelijk voor de aanschaf en opslag van bagagelabels en boardingcards. Deze dienen vooraf door Eindhoven Airport goedgekeurd te worden (o.a. om goede werking met apparatuur te kunnen verzekeren). Bij de self-service units (SSBD en SSCI) units dienen dit zelfklevende (Eezeetags) labels te zijn. Grondafhandelaren dienen samen in overleg te gaan hoe dit efficiënt in te zetten in de operatie.



Equipment

De minister van Infrastructuur en Waterstaat kan op grond van artikel 10 Regeling grondaafhandeling luchtvaartterreinen, na overleg met Eindhoven Airport, de gebruikers en de afhandelaren, besluiten dat op Eindhoven Airport een derde partij een of meer centrale voorzieningen beheert die bestemd zijn voor het verlenen van grondaafhandelingsdiensten, die wegens hun complexiteit, kosten, gevolgen voor het milieu of om redenen van orde en veiligheid niet kunnen worden verdeeld of opgesplitst. Afhandelaren zijn verplicht van deze voorzieningen gebruik te maken.

De minister van Infrastructuur en Waterstaat ziet er op toe dat het beheer van de centrale voorzieningen op transparante, objectieve en non-discriminatoire wijze geschiedt en geen belemmering vormt voor afhandelaren.

Centrale voorzieningen zijn noodzakelijk omdat er onder andere specifieke belemmeringen met betrekking tot de beschikbare ruimte en/of capaciteit op Eindhoven Airport hebben te gelden.

Eindhoven Airport streeft ernaar om met ingang van 1 januari 2028 centrale voorzieningen door een derde te laten beheren, waarvan afhandelaren verplicht gebruikmaken.

Equipment pooling door aanwezige afhandelaren is dan ook noodzakelijk op Eindhoven Airport zolang er nog geen besluit op grond van artikel 10 Regeling grondaafhandeling luchtvaartterreinen op Eindhoven Airport heeft te gelden. Het commitment van Eindhoven Airport is een (net) zero emissie luchthaven in 2030, voor de eigen operatie en alle grondaafhandeling equipment. Equipment pooling draagt daaraan bij omdat daarmee in stappen naar een duurzaam equipmentpark kan worden toegewerkt en borgt dat deze ook behouden blijft op Eindhoven Airport. Maar onderwerpen als veiligheid en de beperkte ruimte zijn de belangrijkste argumenten om Equipment middels een pool beschikbaar te hebben.

Op dit moment zijn in ieder geval de volgende voorwaarden van toepassing:

- Nieuw of vervangend equipment mag uitsluitend in gebruik worden genomen nadat de afdeling Safety & Security van Eindhoven Airport hiervoor schriftelijk goedkeuring heeft verleend. De aanvraag moet ten minste 1 maand vóór de geplande levering of ingebruikname worden ingediend en bevat de relevante specificaties en het beoogde gebruik. Aanvragen die later worden ingediend, kunnen leiden tot vertraging of afwijzing.
- Uitgangspunt is dat alleen klimaatneutraal equipment toegestaan wordt als vervanging/uitbreiding (bij voorkeur elektrisch), waaronder equipment van een nieuw toetredende grondaafhandelaar wordt begrepen.
- Het proactief aanbieden van een bijhorende Risico-Inventarisatie & Evaluatie aan afdeling Safety & Security betreffende de implementatie en gebruik van nieuw/vervangend equipment.
- Equipment voldoet aan de richtlijnen gesteld in IATA Airport Handling Manual 'Chapter 9'.

- Equipment moet passen binnen de daarvoor bestemde vakken op het platform. M.u.v. equipment waarvoor Eindhoven Airport toestemming is gegeven om hiervan af te wijken.
- Gepositioneerd/geparkeerd equipment moet binnen de daarvoor bestemde vakken bij de VOP staan zodat er minder bewegingen zijn (Safety). M.u.v. equipment waarvoor door Eindhoven Airport toestemming is gegeven om hiervan af te wijken.
- Eindhoven Airport verzorgt de benodigde oplaadvoorzieningen en bepaalt in overleg met de grondaanhandelaars wat een afdoende aantal en capaciteit is, rekening houdende met de beschikbare ruimte en doelmatig gebruik. Kosten voor elektriciteit zullen worden doorbelast.
- Niet elektrisch equipment dient gebruik te maken van HVO100 brandstof. Deze brandstof is op airside (tegen doorbelasting) te tanken uit een centrale brandstoftank.
- Voor het wassen en/of plegen van onderhoud aan equipment, gelden specifieke voorwaarden die van toepassing zijn zoals beschreven in de [Milieuvoorwaarden Eindhoven Airport](#) N.V. Voor overleg kunt u contact opnemen met de Milieumanager van Eindhoven Airport.
- De-icing equipment, middelen en werkwijze dient te voldoen aan Voorwaarden De-icing (zie hoofdstuk 12).



Voorwaarden de-icing

Inleiding

De verwijdering van sneeuw en ijs op het vliegtuig en het ijsvrij maken van het vliegtuig behoort tot de categorie grondafhandelingsdiensten vliegtuig servicing zoals bepaald in richtlijn 96/67/EG.

Voor de systemen voor ijsbestrijding kan de minister van Infrastructuur en Waterstaat op grond van artikel 10 Regeling grondafhandeling luchtvaartterreinen, na overleg met Eindhoven Airport, de gebruikers en de afhandelaren, besluiten dat op Eindhoven Airport een derde de systemen voor ijsbestrijding beheert die bestemd zijn voor het verlenen van grondafhandelingsdiensten, die wegens complexiteit, kosten, gevolgen voor het milieu of om redenen van orde en veiligheid niet kunnen worden verdeeld of opgesplitst. Afhandelaren zijn verplicht van deze door de derde beheerde systemen voor ijsbestrijding gebruik te maken.

Doelstelling

Deze voorwaarden zijn opgesteld om de veilige en efficiënte uitvoering van de-icing/anti-icing procedures voor vliegtuigen op Eindhoven Airport te waarborgen. De-icing/anti-icing zijn kritische handelingen die nodig zijn om de luchtwaardigheid van vliegtuigen te behouden onder winterse omstandigheden.

In hoofdstuk 6 van het Handboek Sneeuw- en Gladheidsbestrijding is een deelproces beschreven welke van toepassing is op eenieder die werkzaam is op Eindhoven Airport.

Toepassingsgebied

De voorwaarden zijn van toepassing op alle grondafhandelaren die gebruik maken van Eindhoven Airport.

Verantwoordelijkheden

Eindhoven Airport is verantwoordelijk voor het aanwijzen van de de-icing/anti-icing zones en het monitoren van de naleving van deze voorwaarden. De Airport Operations Manager kan de volgorde van de-icen bepalen indien dat naar het oordeel van de Airport Operations Manager noodzakelijk is.

Grondafhandelaren zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van de-icing/anti-icing operaties in overeenstemming met de procedures van de luchtvaartmaatschappij en de veiligheidseisen en richtlijnen van ICAO Doc. 9640. De grondafhandelaren moeten ervoor zorgen dat alle gebruikte apparatuur en vloeistoffen voldoen aan de geldende normen.

De-icing/anti-icing is alleen toegestaan na toestemming van de Airport Operations Manager aangezien deze vooraf checkt of de infrastructuur op "de-ice stand" staat t.b.v. voorkomen milieu-incidenten.

De-icing/anti-icing zone

Eindhoven Airport heeft een specifieke zone aangewezen voor de-icing/anti-icing activiteiten. Dit betreft Vliegtuigopstelplaatsen (VOP) S1 t/m S10. Vliegtuigen mogen alleen op deze VOP's worden behandeld, tenzij anders bepaald door Eindhoven Airport.

Gebruikte vloeistoffen

Alleen door Eindhoven Airport goedgekeurde de-icing/anti-icing vloeistoffen mogen worden gebruikt. Aanvraag hiervoor kan via de Milieumanager. Dit moet ten minste acht weken voor het begin van de activiteiten gemeld worden, waarna goedkeuring kan worden verleend.

Deze vloeistoffen moeten voldoen aan de specificaties zoals beschreven in ICAO Doc. 9640 en andere toepasselijke nationale en internationale standaarden. De veiligheidsinformatiebladen van de betreffende vloeistoffen dienen beschikbaar te zijn.

Opslag vloeistoffen

Bij de opslag van de-icing/anti-icing vloeistoffen is de specifieke zorgplicht op grondafhandelaren van toepassing zoals omschreven in [artikel 22.44 Omgevingsplan gemeente Eindhoven](#). Een wijziging in de opslag dient minimaal 2 maanden voor de wijziging te worden afgestemd met de Milieumanager Eindhoven Airport.

Voertuigen

De grondafhandelaren dienen ook t.b.v. de-icing/anti-icing van vliegtuigen te voldoen aan de gestelde voorwaarden voor 'equipment', zie hoofdstuk 10.

Milieubeheer

De grondafhandelaren dienen maandelijks de gebruikte hoeveelheden en type de-icing/anti-icing vloeistoffen aan de Milieumanager Eindhoven Airport te rapporteren. Eindhoven Airport wil bijdragen aan duurzame luchtvaart en gaat daarvoor de emissies van CO2 en overige broeikasgassen reduceren naar (Net) Zero in 2030. Grondafhandelaren dienen hieraan bij te dragen en de ontwikkeling in de gaten te houden door bijvoorbeeld te kiezen voor een biobased alternatief van de-icing/anti-icing vloeistof of verhouding water en de-ice vloeistof te mixen tijdens de de-ice activiteit ten behoeve van beperking gebruik de-ice vloeistof.

Veiligheid en training

Grondafhandelaren dienen de wijze waarop zij invulling geven aan deze voorwaarden beschreven te hebben in één totaal plan - de-icing operatie. Dit plan kan door Eindhoven Airport worden opgevraagd.

De grondafhandelaren zijn verantwoordelijk om bij de start van het de-icing/anti-icing seizoen (uiterlijk 01 oktober) activiteiten uit te kunnen voeren en zich te committeren aan de Voorwaarden voor de-icing.

Training & Opleiding personeel

Al het personeel betrokken bij de-icing/anti-icing activiteiten moet voldoende opgeleid zijn. De training moet minstens voldoen aan de eisen zoals uiteengezet in ICAO Doc. 9640. Daarnaast gelden de voorwaarden zoals gesteld in hoofdstuk 15 'Training & Opleiding'.

De grondafhandelaar dient de geldende (veiligheids)procedures bij de start van de dienstverlening en bij iedere relevante wijziging ter beoordeling en goedkeuring aan te leveren bij de afdeling Safety & Security van Eindhoven Airport. Op verzoek van de afdeling Safety & Security dient de grondafhandelaar tussentijds de procedure (opnieuw) ter inzage te verstrekken.

Veiligheidsmaatregelen

Alle de-icing/anti-icing activiteiten moeten plaatsvinden in overeenstemming met veiligheidsprocedures van de luchtvaartmaatschappij, Eindhoven Airport en relevante wetgeving om zowel het personeel als de vliegtuigen en de directe omgeving te beschermen.



Safety & Security

Calamiteitenorganisatie en opvolging

Grondafhandelaren hebben naast hun eigen BHV-verantwoordelijkheid ook een rol binnen de BHV-organisatie van Eindhoven Airport. Zij leveren BHV'ers conform de afspraken die zijn gemaakt met de afdeling Safety & Security van Eindhoven Airport. De verdeling van BHV-taken en de bijbehorende training vinden plaats in overleg met Eindhoven Airport, onder meer om te voldoen aan geldende wet- en regelgeving. Grondafhandelaren zijn zelf verantwoordelijk voor het organiseren van gecertificeerde (herhalings)opleidingen voor hun medewerkers, zodat zij blijvend voldoen aan de afspraken met de afdeling Safety & Security.

Eindhoven Airport is eindverantwoordelijk voor de calamiteitenorganisatie op de luchthaven en het optreden bij luchtvaartongevallen of andere calamiteiten. In dat kader kan Eindhoven Airport besluiten om medewerkers van grondafhandelaren anders in te zetten dan gebruikelijk, bijvoorbeeld binnen de BHV-organisatie, ter ondersteuning van het opvangproces of voor fysieke aanwezigheid in het CVO (Commissie van Overleg).

De luchthaven deelt tijdig informatie over te verwachten verstoringen (zoals sneeuwval of werkzaamheden) met de grondafhandelaren. In het kader van de calamiteitenorganisatie dienen grondafhandelaren aangesloten te zijn op het communicatiesysteem van Eindhoven Airport. De technische koppeling hiervoor is de verantwoordelijkheid van de grondafhandelaar.

In uitzonderlijke situaties kan Eindhoven Airport besluiten de terminal 's nachts open te houden. Dit wordt tijdig gecommuniceerd, zodat grondafhandelaren en partnerbedrijven hun personeel inzet hierop kunnen afstemmen en zorgen voor voldoende bezetting op de benodigde functies.

Bij grotere calamiteiten wordt van grondafhandelaren verwacht dat zij proactief – en/of op verzoek van Eindhoven Airport – opschalen, voor zover dit bijdraagt aan een effectieve afwikkeling van de situatie. Een proactieve aanpak van verstoringen voorkomt klachten en chaos. In geval van vertragingen, annuleringen, verstoringen of calamiteiten gelden de volgende minimale eisen:

- Er dient minimaal elke 30 minuten een omroepbericht te worden gedaan;
- Bij HOTAC-afhandeling is het streven om 90% van de gevallen binnen 1,5 uur af te handelen en 100% binnen 2,5 uur.
- Begeleiden van passagiers bij verstoringen (bus operatie, hotelaccommodatie en andere noodzakelijke ondersteunende diensten).
- Indien passagiers aanwezig zijn in de terminal, is fysieke aanwezigheid van grondafhandelaren vereist, met voldoende personele bezetting om passagiers te informeren, zowel bij de servicebalie landside als airside.

Grondafhandelaren worden geacht deel te nemen aan calamiteitenoefeningen en bijbehorende testen, als onderdeel van hun operationele verantwoordelijkheid.

Begeleiding passagiers en looppaden

Bij vliegtuigrotaties zien de grondafhandelaren erop toe dat passagiers zich niet op onveilige plaatsen rondom het vliegtuig begeven en begeleidt binnenkomende passagiers veilig over het platform naar de ingang van het looppad of terminal (zie ook OM EA 3.25 Begeleiding en toezicht passagiers

op het platform). Ook het juiste gebruik maken van de infrastructuur van Eindhoven Airport (looppaden/deuren en bank lining airside) is hier onderdeel van.

Incidenten procedure conform wet- en regelgeving

De grondafhandelaren dienen een incidentenprocedure te hebben en actueel te houden, jaarlijks goedgekeurd door Eindhoven Airport die minimaal de volgende onderdelen bevat:

- Verplichting voor alle medewerkers om direct melding te maken van (milieu)incidenten en schadegevallen aan de Airport Operations Manager.
- Categorisering van de incidenten en schades.
- Afhandelprocedure; taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden.
- Evaluatie en ondernomen acties om herhaling van het incident te voorkomen. Schriftelijke terugkoppeling aan Eindhoven Airport en gebruiker voor wat betreft termijnen en contactpersonen.

Grondafhandelaren dienen over een geldige ISAGO-registratie te beschikken (of een door Eindhoven Airport goedgekeurde vergelijkbare registratie/certificatie).

Er dient een VMS (veiligheidsmanagementsysteem) aanwezig te zijn en incidenten moeten proactief gemeld worden (maximaal 72 uur na het voorval) aan de Manager Safety van Eindhoven Airport en direct opgevolgd te worden. Eindhoven Airport of ander bevoegd gezag behoudt zich het recht voor om op de Safety, Quality en Security gebieden operationele inspecties uit te voeren. De grondafhandelaren verrichten iedere redelijke medewerking hieraan.

Daarnaast werken de grondafhandelaren mee aan de jaarlijkse audits, uitgevoerd door Eindhoven Airport en/of ander bevoegd gezag.

Grondafhandelaren zijn op grond van [artikel 17 lid 1 Regeling grondafhandeling](#) gehouden tot naleving van alle in Nederland van toepassing zijnde wettelijke regelingen en voorschriften. Grondafhandelaren dienen o.a. als werkgever in de zin van de [Arbeidsomstandighedenwet](#) zorg te dragen voor de veiligheid en de gezondheid van haar werknemers en te voldoen aan de Wet op Ondernemingsraden (WOR) indien van toepassing.

Grondafhandelaren zijn verplicht tot opvolging en kennis en verdere distributie van de volgende procedures en handboeken:

- Luchthavenhandboek (laatste versie) en de ondersteunende procedure en bijbehorende werkinstructies
- Kennis en opvolging Handboek Safety & Security
- Luchthavenreglement



Sustainability

De op (alle) grondafhandelaren van toepassing zijnde doelen voor 2030 betreffen:

- (Net) zero emission activiteiten op de luchthaven inclusief grondafhandelingsmaterieel;
- Zero Waste: 100% hergebruik/recycling van operationele en infrastructurele stromen;
- 50% minder gebruik van natuurlijke grondstoffen (materialen van niet hernieuwbare oorsprong: mineralen, metalen en fossiel);
- 100% duurzaam transport van en naar de luchthaven voor zowel medewerkers als leveranciers;

Grondafhandelaren zijn tevens verplicht tot deelname aan het Partner Milieu Overleg dat tweemaal per jaar wordt georganiseerd, het aanleveren van de totale CO₂e-footprint data en de voortgang op de hierboven genoemde 2030 doelen, waarvoor contact kan worden opgenomen met de Milieumanager van Eindhoven Airport N.V. en tot opvolging en kennis van de milieuvoorwaarden van Eindhoven Airport.

Enkele specifieke milieuvoorwaarden met betrekking tot grondafhandelingsdiensten:

- Grondafhandelaren zijn verplicht om iedere spill op het terrein van Eindhoven Airport direct te melden aan de Airport Operations Manager, bijvoorbeeld: brandstof, de-ice vloeistof, olie. Indien de spil een dermate groot formaat heeft dat Eindhoven Airport hier een gespecialiseerd bedrijf voor moet laten komen dan zullen de kosten worden doorbelast naar de veroorzaker in lijn met het luchthavenreglement.
- Alle (gevaarlijke) stoffen die door grondafhandelaren worden gebruikt/opgeslagen op het terrein van Eindhoven Airport moeten vooraf middels een MSDS-blad (veiligheidsinformatieblad) worden beoordeeld door de milieucoördinator van Eindhoven Airport voordat deze mogen worden gebruikt/opgeslagen.
- Gebruik HVO 100 is verplicht wanneer equipment nog niet elektrisch is.
- Grondafhandelaren zijn verplicht om het afval dat vrijkomt te scheiden en de daarvoor ingerichte diverse afvalstromen te hanteren. Voor de CAT 1 en CAT 2 afvalstromen is op Eindhoven Airport een proces ingericht. Grondafhandelaren zijn verplicht om dit proces op te volgen.

Alle doelstellingen zijn van toepassing op alle grondafhandelaren en dienen volledig en tijdig te worden nagekomen.



Overleggen

Grondafhandelaren zijn verplicht deel te nemen aan de volgende overleggen/ besluitvorming:

- Aanwezigheid van grondafhandelaren tijdens de vluchtoperatie in de APOC
- Deelname overleggen en workshops t.b.v. Initiatie, ontwikkeling en implementatie van (proces) innovatie ter verbetering van efficiëntie en kwaliteit
- Calamiteitenoverleg; OCT (operationeel coördinatieteam) en CVO (commissie van overleg)
- De overige hieronder genoemde overleggen:

Overleg	Voorzitter	Deelnemers	Frequentie
Briefing	AOM	Grondafhandelaren, Kmar, Douane, EA	2x per dag
Partner Milieuoverleg	Milieu manager	Partnerbedrijven	2x per jaar
Winter operationele voorbereiding (WOV)	AOM	Grondafhandelaren	Bij bijzondere weersomstandigheden
Evaluatie winterperiode	AOM	Grondafhandelaren	Jaarlijks in april
PSO	Manager Safety	Grondafhandelaren, Beveiligingsbedrijf, Tankdiensten, schoonmaakbedrijf, Vliegtuig onderhoudsbedrijven Aircraft & Component, Transavia TD.	Maandelijks
Runway Safety Team	Air Mobility Command / Manager Safety	Grondafhandelaren, Airlines, AMC, EA	2x per jaar
Operationeel Handlers overleg	AOM	Grondafhandelaren	Maandelijks
Tactisch overleg grondafhandelaren	Aviation Partner & Facilitation Manager	Grondafhandelaren	Twee maandelijks
Asset overleg	Teamleider Technische Dienst	Grondafhandelaren, Security company	1x per 6 weken
Airport Operating Committee	Aviation Partner & Facilitation Manager	Airlines & Grondafhandelaren	1x per jaar
Cyber Security overleg	Information Security Officer	Airlines & Grondafhandelaren	1x per jaar



Opstart procedure, training en certificering

Opstart procedure voor grondafhandeling bij nieuwe of gewijzigde afhandelingscontracten door luchtvaartmaatschappijen

Voorafgaand aan de start van operationele activiteiten door een nieuwe grondafhandelaar, bij wijziging van afhandelaar door een luchtvaartmaatschappij, of bij het aangaan van een nieuw contract tussen een bestaande grondafhandelaar en een bestaande luchtvaartmaatschappij, gelden de volgende verplichtingen:

- Voor het afsluiten van een nieuw afhandelingscontract moet de grondafhandelaar in overleg treden met de Aviation Partners & Facilitation Manager van Eindhoven Airport.
- Een definitief plan van aanpak dient uiterlijk vier maanden vóór de geplande aanvang van de grondafhandelingsdiensten te worden ingediend bij Eindhoven Airport
- Het plan van aanpak dient ingediend te worden middels het daarvoor bestemde format. Een actuele versie wordt ter beschikking gesteld door de Aviation Partners & Facilitation Manager van Eindhoven Airport. Middels dit format dienen o.a. de volgende zaken te worden aangeleverd:;
 - Een inhoudelijke toelichting per hoofdstuk waarin wordt aangegeven op welke manier aan de relevante eisen en randvoorwaarden wordt voldaan.
 - personeelswerving en inzage in outlook capaciteitsplanning
 - training en certificering (ISAGO of gelijkwaardig certificaat)
 - IT infrastructuur en implementatie plan
 - Bevestiging van naleving van alle bepalingen uit de algemeen verbindend verklaarde relevante sector CAO.
- Eindhoven Airport zal na ontvangst van het definitieve plan van aanpak binnen 4 weken tot beoordeling overgaan en geeft schriftelijke terugkoppeling. Uitsluitend een door Eindhoven Airport volledig goedgekeurd plan van aanpak voor aanvang van de grondafhandelingsdiensten geeft toegang tot de voorzieningen van de luchthaven.

Training en certificering

Alle medewerkers van grondafhandelaren mogen pas operationele procedures uitvoeren nadat zij hiervoor aantoonbaar zijn getraind en met goed gevolg het bijbehorende examen hebben afgerond. Grondafhandelaren zijn verplicht een actuele trainingsmanual te onderhouden waarin per functie een overzicht wordt gegeven van alle vereiste opleidingen, trainingen en bijbehorende herhalingsfrequenties.

Daarnaast dienen alle gevolgde trainingen te worden geregistreerd in een opleidingsregistratiesysteem. Per medewerker wordt een individueel dossier bijgehouden met daarin alle relevante trainingsdocumenten en certificaten.

Op verzoek van Eindhoven Airport moeten grondafhandelaren kunnen aantonen dat hun medewerkers adequaat zijn opgeleid. Dit gebeurt via een geanonimiseerde opleidingslijst, die minimaal de volgende gegevens bevat:

- gevolgde trainingen;
- data van trainingen;
- verloopdata van certificaten;
- status van afronding (geslaagd/niet geslaagd).

In geval van een incident kan Eindhoven Airport de specifieke trainingsgegevens opvragen van de betrokken medewerker(s). Dit verzoek kan worden gedaan door de afdeling Safety & Security of de Manager Airport Operations.

Het opleidingsregistratiesysteem dient actueel te zijn en te voldoen aan de eisen van ISAGO of een door Eindhoven Airport goedgekeurd equivalent.

Alle medewerkers van grondafhandelaren die vanuit hun functie een bepaalde procedure uit moeten voeren doen dit pas nadat zij hierin getraind zijn en met goed gevolg het examen voor deze training hebben afgerond. Grondafhandelaren dienen daartoe een up-to-date Trainingsmanual te hebben dat een actueel overzicht geeft van alle opleidingen & trainingen per functie en daarbij de herhalingsfrequentie. De grondafhandelaren registreren alle opleidingen in een opleidingsregistratiesysteem en bewaren alle trainingsdocumenten en certificaten in een persoonlijk dossier van iedere medewerker.

Grondafhandelaren dienen, indien Eindhoven Airport hierom verzoekt, door middel van een geanonimiseerde lijst aan te tonen dat haar medewerkers adequaat getraind zijn. Een dergelijke lijst bevat in ieder geval de volgende informatie: de gevolgde trainingen, datum van trainingen, verloopdatum, of trainingen met goed gevolg zijn behaald. In geval van een incident kan Eindhoven Airport specifiek de trainingsgegevens van de betrokken persoon of personen opvragen (Afdeling Safety & Security of Manager Airport Operations).

Het opleidingsregistratiesysteem dient up-to-date te zijn conform ISAGO eisen (of een door Eindhoven Airport goedgekeurde vergelijkbare registratie).

Medewerkers die equipment besturen, moeten voldoen aan de gestelde criteria en in het bezit zijn van een geldige Rijbevoegdheid Airside.

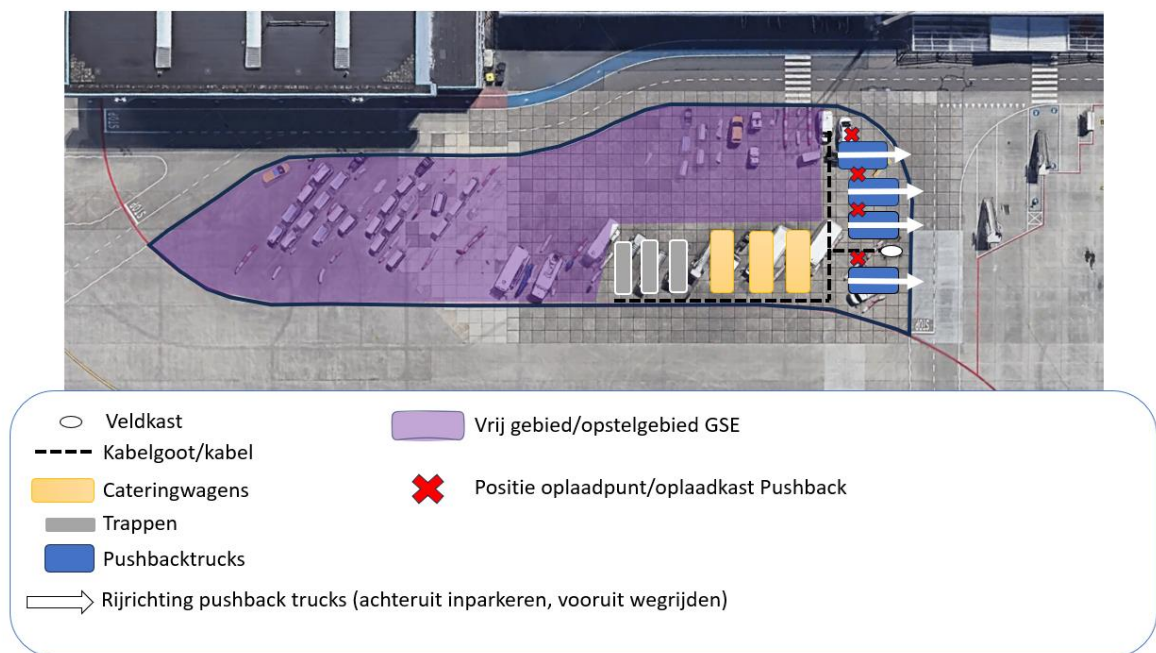


Vergoedingen

Op grond van artikel 16 lid 3 Regeling grondafhandeling luchtvaartterreinen kan Eindhoven Airport als exploitant van de luchthaven bepalen dat grondafhandelaren voor de toegang tot de luchthaven en het gebruik van de voorzieningen daarop, een vergoeding verschuldigd zijn. De hoogte van de vergoeding wordt na raadpleging vastgesteld op basis van relevante, objectieve, transparante en non-discriminatoire en actuele criteria.

Aan nieuwe grondafhandelaren wordt een “Entrance Fee” in rekening gebracht om de opstart kosten te dekken. Dit bedrag zal op basis van relevante, objectieve, transparante non-discriminatoire en actuele criteria door Eindhoven Airport worden vastgesteld.

Eindhoven Airport beschikt met ingang van 1 april 2024 over een viertal oplaadpunten / -kasten - zoals weergegeven in onderstaande afbeelding - ten behoeve van het (elektrisch) laden van pushbacktrucks.



De vier oplaadpunten worden krachtens art. 16 lid 2 Regeling grondafhandeling luchtvaartterreinen verdeeld. Het parkeren en opladen van pushbacktrucks mag uitsluitend plaatsvinden op de door Eindhoven Airport aangewezen en in gebruik gegeven oplaadpunten. Afhandelaren hebben geen exclusiviteit voor het gebruik van de oplaadpunten, Eindhoven Airport kan gelet op het bepaalde in art. 16 Regeling grondafhandeling luchtvaartterreinen wijzigingen aanbrengen in de verdeling.

De vergoeding per oplaadpunt/oplaadkast bestaat uit de volgende elementen: daadwerkelijke kosten van levering, transport, de meting en het verbruik van energie, waaronder begrepen de kosten van het aangaan van de betreffende overeenkomsten en de meterhuur die door de nutsbedrijven in rekening worden gebracht. Prijzen zijn exclusief BTW.

Eindhoven Airport zal per oplaadpunt een voorschot in rekening brengen per kwartaal gebaseerd op historisch verbruik. Na afloop van een kalenderjaar volgt een afrekening gespecificeerd per afhandelaar. Het voorschot zal jaarlijks herzien kunnen worden op basis van het verbruik in het voorgaande kalenderjaar.

Eindhoven Airport is bevoegd het aantal en de verdeling van de oplaadpunten en bijbehorende ruimte voor pushbacktrucks te wijzigen met inachtneming van het bepaalde in art. 8 en 9 Regeling grondafhandeling luchtvaartterreinen.



Procedure bij onderprestatie

Toepasselijkheid

Dit hoofdstuk is van toepassing op alle afhandelaren die diensten verlenen op Eindhoven Airport in het kader van commerciële vluchten. De bepalingen gelden aanvullend op de overige voorwaarden en regelgeving van toepassing op de luchthaven, zie hoofdstuk 1.

Personeelstekort en ziekteverzuim

Indien zich omstandigheden voordoen waarbij sprake is van personeelstekort of een verhoogd ziekteverzuim welke impact heeft op de operationele uitvoering waardoor er verstoringen in het operationeel proces kunnen ontstaan moet er contact worden opgenomen met de Airport Operations Manager.

Indien het tekort langer dan 5 dagen duurt dan gelden de volgende richtlijnen.

- **Schriftelijke meldingsplicht**

De betreffende grondaafhandelaar stelt de Aviation Partner & Facilitation Manager van Eindhoven Airport onverwijld schriftelijk op de hoogte van de situatie, inclusief een eerste inschatting van de impact op de operatie.

- **Actieplan**

Er wordt proactief geschakeld met Eindhoven Airport om gezamenlijk de risico's te beoordelen en passende maatregelen te bespreken.

Binnen een door Eindhoven Airport bepaalde redelijke termijn wordt een concreet actieplan aangeleverd, waarin volgende elementen kunnen worden opgenomen

- Beschrijving van de situatie en verwachte duur
- Geplande mitigerende maatregelen
- Kwantitatieve updates (in-/uitstroom/verzuim%/ambities)

- **Monitoring en opvolging**

Eindhoven Airport bewaakt de voortgang en evalueert samen met de betrokken grondaafhandelaar de effectiviteit van het actieplan. Indien nodig worden aanvullende maatregelen getroffen. Indien dit naar het oordeel van Eindhoven Airport onvoldoende leidt tot verbetering dan kan Eindhoven Airport besluiten tot een officiële schriftelijk waarschuwing.

Indien dit alsnog niet leidt tot de gewenste verbetering dan kan Eindhoven Airport besluiten tot het opleggen van een boete van 5000,- per week waarin de tekortkoming blijft bestaan. Eindhoven Airport zal de afhandelaar daar schriftelijk van in kennis stellen.

De hiervoor genoemde boetebedingen dienen enkel als een aansporing tot nakoming. Artikel 6:92 en 6:93 BW zijn niet van toepassing. Een door Eindhoven Airport ontvangen boete komt volledig ten goede aan het [EA Impact Fonds](#).

Onderprestatie

Indien een grondaafhandelaar niet voldoet aan de geldende voorwaarden en gestelde normen, wordt dit besproken in het Operationeel handlers overleg.

Doel van het overleg:

Het voorkomen van herhaling of voortdurende van de tekortkoming. Tijdens dit gesprek worden corrigerende maatregelen besproken die de grondaafhandelaar zal nemen om de situatie te herstellen. Van dit overleg wordt een schriftelijk verslag gemaakt.

De tekortkoming worden in het eerstvolgende overleg geëvalueerd, indien er geen zichtbare verbetering is, wordt er opgeschaald naar het Tactisch overleg met de grondaafhandelaar.

Corrigerende maatregelen die hieruit voortkomen worden schriftelijk vastgelegd.

Indien Eindhoven Airport van oordeel is dat de tekortkomingen aanhouden, kan opgeschaald worden naar een officiële schriftelijke waarschuwing aan de betrokken grondaafhandelaar en/of de betreffende gebruiker (luchtvaartmaatschappij). De grondaafhandelaar wordt hiervan altijd op de hoogte gesteld en dient passende actie te ondernemen.

De opschalingsprocedure bij aanhoudende tekortkomingen.

1. Melding van tekortkoming

De tekortkoming wordt mondeling besproken in een separaat overleg met eindverantwoordelijke van de betrokken afhandelaar door de Aviation Partner & Facilitation Manager. Eindhoven Airport stelt de grondaafhandelaar schriftelijk op de hoogte van de geconstateerde tekortkoming.

2. Reactie en voorstel tot nakoming

De grondaafhandelaar krijgt de gelegenheid om binnen een door Eindhoven Airport gestelde redelijke termijn van ten minste vijf werkdagen een reactie of herstelvoorstel in te dienen.

3. Monitoring en opvolging

Eindhoven Airport bewaakt de voortgang en evalueert samen met de betrokken grondaafhandelaar de effectiviteit van het actieplan. Indien nodig worden aanvullende maatregelen getroffen. Indien dit naar het oordeel van Eindhoven Airport onvoldoende leidt tot verbetering dan kan Eindhoven Airport besluiten tot een officiële schriftelijke waarschuwing.

Indien dit alsnog niet leidt tot de gewenste verbetering dan kan Eindhoven Airport besluiten tot het opleggen van een boete van 5000,- per week waarin de tekortkoming blijft bestaan. Eindhoven Airport zal de afhandelaar daar schriftelijk van in kennis stellen.

De hiervoor genoemde boetebedingen dienen enkel als een aansporing tot nakoming. Artikel 6:92 en 6:93 BW zijn niet van toepassing. Een door Eindhoven Airport ontvangen boete komt volledig ten goede aan het [EA Impact Fonds](#).

Het voeren van overleg laat onverlet dat Eindhoven Airport haar overige rechten behoudt.

Transparantie en gelijke behandeling

Boetes worden uitsluitend opgelegd op basis van objectieve criteria en worden op gelijke wijze toegepast op alle afhandelaren, met inachtneming van proportionaliteit en redelijkheid.

Sancties bijzonder

De minister van Infrastructuur en Waterstaat kan op grond van art. 14 lid 1 Regeling grondaafhandeling luchtvaartterreinen, na overleg met Eindhoven Airport en de gebruikers, een taakomschrijving of technische specificaties vaststellen waaraan de afhandelaren moeten voldoen. De in de taakomschrijving of technische specificaties opgenomen selectiecriteria dienen relevant, objectief, transparant en non-discriminatoire te zijn.

De minister van Infrastructuur en Waterstaat kan op grond van art. 14 lid 2 Regeling grondafhandeling luchtvaartterreinen besluiten dat een afhandelaar, tot het verrichten van diensten op de luchthaven slechts wordt toegelaten indien:

- a. de aanvrager een gezonde financiële positie en voldoende verzekeringsdekking heeft;
- b. op de luchthaven de orde en veiligheid of de beveiliging van de installaties, luchtvaartuigen, uitrusting of personen wordt gewaarborgd,
- c. de bescherming van het milieu wordt gewaarborgd, en
- d. de van toepassing zijnde arbeidswetgeving en socialezekerheidswetgeving wordt nageleefd.

Bij een dergelijk besluit van de minister worden de afhandelaren in kennis gesteld van de procedure voor het verkrijgen van de bedoelde toelating. De toelating wordt slechts onthouden of ingetrokken indien de afhandelaar om hem toe te rekenen redenen niet voldoet aan de criteria. De redenen voor het onthouden of intrekken van de toelating worden door de minister medegedeeld aan de afhandelaar en aan Eindhoven Airport.

De minister van Infrastructuur en Waterstaat kan op grond van art. 17 lid 2 Regeling grondafhandeling luchtvaartterreinen na overleg met Eindhoven Airport, de gebruikers en afhandelaren de voor de bescherming van de rechten van werknemers en de bescherming van het milieu noodzakelijke maatregelen nemen.

De minister van Infrastructuur en Waterstaat kan op grond van art. 15 lid 1 Regeling grondafhandeling luchtvaartterreinen op voorstel van Eindhoven Airport aan een afhandelaar, verbieden zijn diensten te verrichten, indien deze handelt in strijd met regels welke hem voor het goed functioneren van de luchthaven door de minister van Infrastructuur en Waterstaat kunnen worden opgelegd.