

Voorwaarden voor afhandelaren commerciële vluchten



uitgave 1-10-2024

Voorwaarden voor afhandelaren commerciële vluchten

Colofon

Voorwaarden voor afhandelaren commerciële vluchten

Uitgave 1-10-2024

Versie 1.4

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	
Commitment 2030	7
Hoofdstuk 3	
On Time Performance	8
Hoofdstuk 4	
Planning	9
Hoofdstuk 5	
Administratie & Compliance	10
Hoofdstuk 6	
Kwaliteit	11
Klachtenafhandeling	11
KPI's	11
Wachtrij	11
Reclaimhal	12
Mishandled baggage	12
Hoofdstuk 7	
Beschikbare infrastructuur	13
Informatiesystemen	14
Hoofdstuk 8	
Innovaties & Seamless flow	16
Hoofdstuk 9	
Gebruiks-/ verbruiksartikelen	17
Hoofdstuk 10	
Equipment	18
Hoofdstuk 11	
De-icing voorwaarden	19
Doelstelling	19
Toepassingsgebied	19
Verantwoordelijkheden	19
De-icing/anti-icing zone	19
Operationele procedures	19
Milieubeheer	20
Veiligheid en training	20
Hoofdstuk 12	
Safety & Security	21

Calamiteitenorganisatie en opvolging	21
Begeleiding passagiers en looppaden	21
Incidenten procedure conform wet- en regelgeving.	22
Hoofdstuk 13	
Sustainability	23
Hoofdstuk 14	
Overleggen	25
Hoofdstuk 15	
Training & Opleiding	26
Hoofdstuk 16	
Vergoedingen	27
Hoofdstuk 17	
Escalatie	28



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 niet-discriminerend.

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 1.4 per 1 januari 2025 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
- Handboek Ruimtelijke media en communicatie



Commitment 2030

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. Om dit doel te behalen stimuleren we onder andere een hoger bijmengpercentage duurzame luchtvaartbrandstoffen (SAF's).



On Time Performance

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.

Eindhoven Airport hanteert een aantal Top Performance Indicatoren (TPI's) en Key Deliverables. Dit zijn overall doelstellingen waar de afhandelaren ook een aandeel in hebben. Ieder jaar worden de in dit kader relevante TPI's en ambities vastgesteld op het gebied van:

- NPS (Net Promotor Scores) score
Eindhoven Airport meet de tevredenheid van passagiers a.d.h.v. NPS
Definitie: % promotors -/- % criticasters. 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/planning van afhandelassets is een luchtvaartactiviteit en daarmee de verantwoordelijkheid van Eindhoven Airport. Het gaat hierbij om de volgende assets: VOP (stand), gates, bagage chutes (outbound en inbound bagage), check-in balies en self-service apparatuur. Dit gebeurt non-discriminatoir, maar anderzijds wordt ook geborgd dat beschikbare assets maximaal benut kunnen worden ten behoeve van een goede klantbeleving en OTP – het principe is dan ook zoveel als doelmatig mogelijk “common-use”.

Eindhoven Airport streeft naar een maximale inzet van self-service assets en automatisering. Indien een grondafhandelaar/airline eenmaal is omgezet naar self-service assets wordt deze niet meer terug gezet naar een handmatig proces.



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)

Op verzoek kunnen onderstaande rapportages worden opgevraagd/ uitgewisseld:

- OTP-rapportage afhandelaren (periodiek)
- 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 overleg bij afwijkingen of het te laat (3 minuten na vertrek) invoeren van de AIBT en AOBT. AIBT moet binnen 3 minuten na aankomst worden ingevoerd en AOBT binnen 3 minuten na vertrek. Eindhoven Airport voert steekproeven uit. Bij meer dan 3 fouten per maand wordt de betreffende grondafhandelaar verplicht gesteld een door Eindhoven Airport goedgekeurd plan van aanpak op te stellen om deze afwijkingen te voorkomen en binnen een maand op te lossen. Dit wordt besproken in het overleg met de afhandelaren.

Onder fouten wordt in ieder geval verstaan: verkeerde tijd ingevoerd. Bijv: lokale tijd i.p.v. Zulu tijd. Onder afwijkingen wordt verstaan: meer dan 3 minuten te laat ingevoerd. Bij meer dan 15 minuten te laat invoeren wordt deze als fout gekwalificeerd. Zie voor escalatie hoofdstuk 17.



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. Tevens dienen grondafhandelaren voldoende SSBD hosts (zichtbaar) in te zetten in het SSBD/ check-in gebied zodat passagiers adequaat geholpen worden en eerstelijns storingen aan SSBD units opgelost worden. 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 leidend voor Eindhoven Airport, voor zover deze aan de minimumeis van Eindhoven Airport voldoen (Block-FIBA: 25 minuten en Block-LABA: 40 minuten). Dit om de veiligheid en een goede bagageflow te handhaven en zo optimaal mogelijk in te zetten op het gebruik van de infrastructuur en assets. Het bereiken van een zo optimaal mogelijke klantbeleving is een must. Hierbij is het correct gebruik van de FIBA/LABA schermen en het toebedelen van de juiste bagagelosband van groot belang. 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 bezet is in de aankomsthal gedurende aankomende vluchten zodat passagiers te allen tijde geholpen en geïnformeerd worden.

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 accepteert geen (doorbelastingen van) boetes/SS-Bags fees, ook niet indien deze veroorzaakt worden door een storing aan het bagagesysteem of andere asset(s).

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, dan dient de grondafhandelaar Eindhoven Airport hierover direct op de hoogte te stellen.



Beschikbare infrastructuur

Tweemaal per jaar vindt er een overleg plaats met de afhandelaren over inzet en gebruik assets. Eindhoven Airport streeft naar common-use inzet van beschikbare assets, waardoor er voor de meeste assets geen verdeling naar afhandelaren gemaakt hoeft te worden, maar er assets worden toegewezen op basis van schema en realtime operatie. Waar dit niet bijdraagt aan doelmatigheid, veiligheid en/of kwaliteit naar het oordeel van Eindhoven Airport zal de verdeling geschieden op basis van relevante, objectieve, transparante en niet discriminerende regels en criteria.

Er wordt van de grondafhandelaren verwacht dat de assets op de juiste wijze worden gebruikt, bruikbaar worden achtergelaten en eventuele storingen conform Common-use support procedures worden gemeld en afgehandeld. Orde en netheid is een gedeelde verantwoordelijkheid van alle partijen die gebruik maken van de terminal bij alle overige storingen moet dit op de juiste manier gemeld te worden conform de actuele meldingsprocedure. Eindhoven Airport hanteert common-use signing/uiting/functionaliiteit. Dit geldt voor de FIDS (flight information display system) maar ook voor alle andere assets. Indien er een aanpassing op signing, een asset of het AODB nodig is, dient dit aangevraagd te worden middels de formulieren Request for change en/of Aanvraag media en signing (Handboek ruimtelijke media en communicatie). Deze formulieren worden op verzoek door Eindhoven Airport ter beschikking gesteld aan de grondafhandelaren.

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
- 12 self-service bag drop (SSBD) units
- 14 Conventionele check-in (waarvan 4 combi met SSBD)
- Full service kiosken landside terminal
- OOG bagage afgiftepunt (afgeven afwijkende bagage). Het passagiers proces moet door de grondafhandelaar 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 SkyGuide 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 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 niet-discriminerende 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.



Innovaties & Seamless flow

Eindhoven Airport kan innovaties in technieken en processen doorvoeren welke bijdragen aan haar doelstellingen, daarbij zal Eindhoven Airport de grondafhandelaren betrekken bij de onderzoeksfase en implementatie indien deze direct van invloed zijn op het afhandelproces.

Grondafhandelaren dienen gebruik te maken van innovaties/assets op het gebied van seamless flow/self service zoals bijvoorbeeld (maar niet beperkt tot):

- Prescan
- Gebruik drop & go
- Kiosken

Assets die in de toekomst hieraan worden toegevoegd zijn bijvoorbeeld biometrische passage, gebruik van Deep Turnaround, implementatie van A-CDM en het werken in een APOC.

Eindhoven Airport spant zich maximaal in om waar mogelijk de pieken en dalen in vluchtschema's te beperken. Eindhoven Airport geeft de regievoering onder meer vorm door, indien noodzakelijk, tijdelijk en op ad hoc basis aanwijzingen te geven met betrekking tot de inzet van capaciteit. Deze mogelijkheid tot bijsturing is noodzakelijk om operationele incidenten adequaat te kunnen oplossen. De grondafhandelaren zijn verplicht deze aanwijzingen op te volgen (operationele noodzaak).

Eindhoven Airport maakt voor eigen doeleinden capaciteitsanalyses. Waar dit bijdraagt aan de doelstellingen kunnen inzichten met elkaar worden gedeeld. Vanwege de beperkte ruimte en het beheersbaar houden van de (afhandel)tarieven, verwacht Eindhoven Airport dat de grondafhandelaren assets doelmatig en efficiënt gebruiken en meedenken over optimalisaties voor de flow en klantbeleving op Eindhoven Airport als geheel. Eindhoven Airport kan in dit kader positieve en negatieve incentives overwegen.



Gebruiks-/ verbruiksartikelen

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

- Bank-lining
- Pionnen
- Blokken
- Absorptiemateriaal
- Blusmiddelen

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 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 en Drop&Go 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

Equipment pooling is wenselijk op Eindhoven Airport. Het commitment van Eindhoven Airport is een (net) zero emissie luchthaven in 2030, voor de eigen operatie en alle grondafhandeling 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. Ook onderwerpen als veiligheid en de beperkte ruimte zijn belangrijke argumenten voor de wens om Equipment middels een pool beschikbaar te hebben. Eindhoven Airport stimuleert en zal mogelijk in de toekomst eisen dat de grondafhandelaren tot een Equipment Pool komen. Eindhoven Airport overweegt daarbij ook de mogelijkheid om deze aan te laten wijzen als “centrale voorziening” in de zin van Artikel 10 van de Regeling Grondafhandeling.

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

- Equipment (nieuw/vervanging) moet vooraf worden goedgekeurd door de Safety afdeling van Eindhoven Airport, hierbij zal gekeken worden naar relevante elementen als duurzaamheid, veiligheid en ruimtebeslag. Er moet rekening gehouden worden met circa 1 maand doorlooptijd.
- Uitgangspunt is dat alleen klimaatneutraal equipment toegestaan wordt als vervanging/uitbreiding (bij voorkeur elektrisch), waaronder equipment van een nieuw toetredende grondafhandelaar wordt begrepen.
- Het proactief aanbieden van een bijhorende Risico-Inventarisatie & Evaluatie betreffende de implementatie en gebruik van nieuw 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 grondafhandelaren wat een afdoende aantal en capaciteit is, rekening houdende met de beschikbare ruimte en doelmatig gebruik. Kosten voor elektriciteit zullen worden doorbelast.
- Niet elektrische 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 11)



Voorwaarden De-icing

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 van Eindhoven Airport kan de volgorde van de-icen bepalen indien dat naar het oordeel van de Airport Operations Manager noodzakelijk is, bijv. ATC.

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.

Operationele procedures

Gebruikte vloeistoffen

Alleen door Eindhoven Airport goedgekeurde de-icing/anti-icing vloeistoffen mogen worden gebruikt. Aanvraag hiervoor kan via de Milieumanager, Safety Manager of Compliance & Quality Manager Safety. Dit moet ten minste acht weken voor het begin van de activiteiten gemeld worden. 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 vliegtuig 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 (veiligheids) procedures aan te leveren bij Team Safety van Eindhoven Airport ter beoordeling en goedkeuring.

Veiligheidsmaatregelen

Alle de-icing/anti-icing activiteiten moeten plaatsvinden in overeenstemming met veiligheidsprocedures van de luchtvaartmaatschappij en 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 een eigen BHV verantwoordelijkheid, een rol in de BHV organisatie van Eindhoven Airport en levert BHV-ers volgens de afspraken die gemaakt zijn met afdeling Safety van Eindhoven Airport. Verdeling en training dient in samenspraak met Eindhoven Airport plaats te vinden om onder andere aan wet- en regelgeving te voldoen. Grondafhandelaren zijn zelf verantwoordelijk voor gecertificeerde (herhalings)opleidingen van haar medewerkers om te kunnen voldoen aan de afspraken met afdeling Safety.

Eindhoven Airport is verantwoordelijk voor de calamiteitenorganisatie op de luchthaven en het optreden van de Luchthaven in geval van Luchtvaartongevallen of andere calamiteiten. Vanuit die verantwoordelijkheid kan zij besluiten medewerkers afwijkend in te zetten, bijvoorbeeld in de BHV organisatie of ter ondersteuning bij het proces Opvang of fysieke aanwezigheid in het CVO (Commissie van Overleg). Eindhoven Airport zal informatie over te verwachten verstoringen delen met de grondafhandelaren (bijvoorbeeld: sneeuwval, werkzaamheden). Grondafhandelaren dienen ten behoeve van de calamiteitenorganisatie aangesloten te zijn op het communicatiesysteem van Eindhoven Airport. De koppeling op het communicatiesysteem dient door de grondafhandelaren verzorgd te worden. Eindhoven Airport kan in extreme gevallen besluiten de terminal 's nachts open te houden, dit wordt tijdig gecommuniceerd met de grondafhandelaren en partnerbedrijven zodat zij hier de personele inzet op in kunnen plannen zodat er voldoende bezetting is op de verschillende functies die bijdragen aan een goed verloop van de operatie. In geval van grotere calamiteiten zullen de grondafhandelaren proactief en/of op verzoek van Eindhoven Airport opschalen voor zover dit bijdraagt aan de afwikkeling van de calamiteit. Een proactieve afhandeling van verstoringen kan veel klachten en chaos voorkomen, in geval van vertragingen/annuleringen/verstoringen/calamiteiten:

- Dient er minimaal elk half uur omgeroepen te worden.
- In geval van HOTAC-afhandeling is het streven om 90% binnen 1,5 uur af te handelen en 100% binnen 2,5 uur.
- Indien er passagiers aanwezig zijn in de terminal dan is de aanwezigheid van de grondafhandelaren met voldoende personele bezetting vereist om deze passagiers van informatie te voorzien. Bezetting is vereist zowel bij de servicebalie landside als airside.

De grondafhandelaren worden geacht deel te nemen aan calamiteiten oefeningen en de daaraan gelieerde testen.

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 3.16 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.
- Schriftelijke terugkoppeling aan Eindhoven Airport en gebruiker voor wat betreft termijnen en contactpersonen.

Grondafhandelaren dienen een geldige ISAGO-registratie of vergelijkbaar geldige registratie te hebben.

Er dient een VMS (veiligheidsmanagementsysteem) aanwezig te zijn en incidenten moeten proactief gemeld worden (maximaal 72 uur na het voorval) aan de Safety Manager 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 voor natuurlijke personen en rechtspersonen 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.

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

Inleiding

In 2023 is de verordening [ReFuelEU Luchtvaart](#) aangenomen voor het vergroten van vraag en aanbod van duurzame luchtvaartbrandstoffen (SAF) en de (herziene) [richtlijn RED III](#) voor de bevordering van energie uit hernieuwbare bronnen. Door verordening ReFuelEU Luchtvaart heeft met ingang van 1 januari 2025 al een wettelijke bijmengverplichting te gelden die in 2030 moet oplopen naar minimaal 6% duurzame luchtvaartbrandstoffen (SAF).

Met ingang van 1 januari 2025 zijn verleners van grondafhandelingsdiensten in de categorie brandstof- en olielevering tevens 'luchtvaartbrandstofleveranciers' en/of 'brandstofafhandelaar' in de zin van [Verordening ReFuelEU Aviation](#). Luchtvaartbrandstofleveranciers hebben de wettelijke verplichting om met ingang van 1 januari 2025 (minimaal) zorg te dragen dat alle luchtvaartbrandstoffen die op Eindhoven Airport aan gebruikers van Eindhoven Airport ter beschikking worden gesteld, een percentage van 2% duurzame luchtvaartbrandstoffen bevatten.

Overige verplichtingen

De overige en 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;
- Stimuleer duurzame werkgelegenheid en 'Corporate Social Responsibility' (CSR) projecten.

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 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

Van grondafhandelaren wordt verwacht om proactief deel te nemen aan de volgende overleggen/ besluitvorming:

- Aanwezigheid tijdens de vluchtoperatie in de Control Room (APOC)
- Initiatie van (proces) innovatie
- Deelname Briefing 2x per dag
- Calamiteitenoverleg; OCT (operationeel coördinatieteam) en CVO (commissie van overleg)
- Partner milieuoverleg
- Opstart winter/ zomer seizoen (inzet asset overleg)
- PSO (platform Safety overleg)
- Runway Safety Team overleg
- Operationeel performance overleg (supervisor niveau)
- Operationeel handlers overleg (supervisor niveau)
- Overleg grondafhandelaren (management niveau)
- Bagage overleg
- Facilitair Asset overleg
- Airport Operating Committee (AOC) (1x per jaar)



Training & Opleiding

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. (Safety Manager of Head of Airport Operations & Safety)

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

Voor de aanvang van grondafhandelingsdiensten door een nieuwe grondafhandelaar wordt het volgende verwacht:

- Tijdig in overleg treden met Eindhoven Airport en een plan van aanpak uiterlijk 4 maanden voor aanvang van de grondafhandelingsdiensten opleveren aan Eindhoven Airport.
- In het plan van aanpak dienen in ieder geval de onderwerpen werving personeel en IT te worden betrokken.
- Eindhoven Airport zal na ontvangst van het plan van aanpak binnen 4 weken tot beoordeling overgaan en terugkoppeling geven.
- Uitsluitend een door Eindhoven Airport volledig goedgekeurd plan van aanpak voor aanvang van de grondafhandelingsdiensten geeft toegang tot de voorzieningen van de luchthaven.



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 niet-discriminerende 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 en niet-discriminerende en actuele criteria door Eindhoven Airport worden vastgesteld.



Escalatie

Indien door grondafhandelaren niet aan de geldende voorwaarden en gestelde normen wordt voldaan is er sprake van onderprestatie. Bij signalering van onderprestatie, treden de grondafhandelaren, de Head of Airport Operations & Security en de Aviation Partners en Facilitation Manager van Eindhoven Airport met elkaar in overleg ter voorkoming van herhaling of voortduren van de tekortkoming. Tijdens dit overleg wordt besproken welke maatregelen door de grondafhandelaren worden genomen. De verplichting tot overleg laat onverlet het recht van Eindhoven Airport om haar overige rechten te benutten. Waaronder opschaling naar directieniveau van de betrokken grondafhandelaar, en/of de betrokken gebruiker (luchtvaartmaatschappij), hier wordt de betrokken grondafhandelaar altijd van in kennis gesteld, deze dient adequate actie te ondernemen.