



Voorwaarden voor afhandelaren commerciële vluchten

uitgave 1-6-2021

Voorwaarden voor afhandelaren commerciële vluchten

Colofon

Voorwaarden voor afhandelaren commerciële vluchten

Uitgave 1-6-2021

Versie 1.2-2021

Opdrachtgever EANV

Auteur M. Schouwink

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 & Strategie Eindhoven Airport	7
--	----------

Hoofdstuk 3

On Time Performance	10
----------------------------	-----------

Hoofdstuk 4

Planning	11
-----------------	-----------

Hoofdstuk 5

Administratie & Compliance	12
---------------------------------------	-----------

Hoofdstuk 6

Kwaliteit	13
A Klachtenafhandeling	13
B KPI's	13

Hoofdstuk 7

Beschikbare infrastructuur	15
-----------------------------------	-----------

Hoofdstuk 8

Innovaties & Seamless flow	17
---------------------------------------	-----------

Hoofdstuk 9

Gebruiks-/ verbruiksartikelen	18
--------------------------------------	-----------

Hoofdstuk 10

Equipment	19
------------------	-----------

Hoofdstuk 11

Safety & Security	20
------------------------------	-----------

Hoofdstuk 12

Sustainability	22
-----------------------	-----------

Hoofdstuk 13

Overleggen	23
-------------------	-----------

Hoofdstuk 14

Training & opleiding	24
---------------------------------	-----------

Hoofdstuk 15

Vergoedingen	25
---------------------	-----------

Hoofdstuk 16

Escalatie	26
------------------	-----------



Juridisch kader

Op grond van [artikel 16 uit de Regeling grondafhandeling luchtvaartterreinen](#) hebben gebruikers die zelfafhandelingsdiensten verrichten en verleners van grondafhandelingsdiensten (volgens [Richtlijn 96/67/EG](#)) die op Eindhoven Airport grondafhandelingsdiensten verrichten 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 1.2 per 01 april 2022 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”):

- Algemene Voorwaarden voor het gebruik van Eindhoven Airport;
- Algemene Milieuvoorwaarden Eindhoven Airport;
- Luchthavenreglement Eindhoven Airport;
- Huisregels Eindhoven Airport;
- Handboek Safety & Security Eindhoven Airport;
- Toegangsbeleid Eindhoven Airport 2020
- Voorwaarden voor Eindhoven Airportpas;
- Voorwaarden voor uitgifte en inname Eindhoven Airportpassen 2021
- Algemene parkeervoorwaarden;
- Algemene voorwaarden IT Eindhoven Airport.



Purpose & Strategie Eindhoven Airport

De basis van onze activiteiten



Goede Buur

Eindhoven Airport is benaderbaar, open en uitnodigend.

Waardige entree

Een trots visitekaartje voor een onderscheidende regio.

Inspirerende proeftuin

'Live' testen door kennispartners uit Brainport.

Verbinder met de wereld

Een menselijke luchthaven met een gebalanceerd netwerk van bestemmingen.

Eindhoven Airport staat voor gemak en extra aandacht. De meest makkelijke luchthaven van Europa met als kernwaarden: slim, sympathiek, stijlvol en samen. Waar zie je dit terug?

Landside

- Parking
- Horeca
- Hotel

Airside

- Brain Gallery
- Zen Security
- PRM-journey
- Business lounge

Airlines & Handling

- On-time performance
- Digital & IT

Verantwoordelijke bedrijfsvoering
Hoe we dagelijks werken:



Ambitie nul
ernstige
ongevallen



Een goede
balans tussen
presteren en
waarderen



Elke ontwikkeling
van de luchthaven
moet verantwoord
en duurzaam
gebeuren



Gezonde
bedrijfsvoering
en financiële
positie





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, KMar 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 het overleg opzoekt met Eindhoven Airport ter verbetering/realisatie van de ambitie. Het delen van data is hier ook 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.

Voor 2021 zijn de in dit kader relevante TPI's en ambities:

- NPS (Net Promotor Scores) score: +35
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): +97,0
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: Intellex & KLu voor Runway Incursions
- OTP (punctualiteit vertrekkende vluchten): 73%.
Definitie: % vluchten op tijd vertrokken: AOBT (Actual Of-Block Time) - SOBT (Scheduled Off-Block Time) is 15 minuten of minder.
Bron: SkyGuide & Qlick Dashboard.



Planning

Eindhoven Airport verkent de mogelijkheden om de planning in de toekomst deels of geheel zelf te gaan doen. Deze is nu uitbesteed.

Het gaat hierbij om de volgende assets en diensten: VOP (stand), gates, bagage chutes (outbound en inbound bagage), check-in balies en self-service apparatuur.

Zeker in het geval dat er meer dan 1 afhandelaar komt op Eindhoven Airport overweegt Eindhoven Airport dit zelf te gaan doen. Enerzijds om discriminatie te voorkomen, anderzijds om te borgen dat beschikbare assets maximaal benut kunnen worden ten behoeve van een goede klantbeleving.

In overleg met Eindhoven Airport kunnen afspraken gemaakt worden over de planning die Eindhoven Airport aanlevert.

Ten behoeve van een optimale planning en flow van alle processen op de luchthaven, dienen afhandelaren realtime event data (geanonimiseerd) van AirDCS digitaal aan te leveren aan Eindhoven Airport.



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 "Skyguide":

- Passagiersaantallen (ondertekend door betrokken gebruiker en afhandelaren)
- Aantal liters de-/anti icing vloeistof t.b.v. milieu
- Vluchtgegevens* conform Artikel 14 RVGLT
- Delay codes per vlucht en toewijzing aantal minuten en correcte delay code (opvoeren na afsluiting vlucht)
- 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 Skyguide worden rechtstreeks overgenomen in de publieke uitingen voor onze passagiers. Eindhoven Airport onderschrijft dat koppelingen met digitale systemen van de afhandelaren de voorkeur heeft omdat hiermee dubbel werk voor de afhandelaren wordt voorkomen en staat open voor voorstellen op dit punt van de afhandelaren.

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

Definitie blocktijden:

The time the aircraft pushes back / vacates the parking position. Voor In-Blocktijd is dit *'The actual time when the parking brakes have been engaged at the parking position.*

EANV beheert een eigen dashboard met daarin data over de OTP.

Bij het invoeren van Airport delay codes (IATA codes 85 t/m 89) in Skyguide dient de Airport Operations Manager of Airport Operations Officer geïnformeerd te worden.

Afhandelaren rapporteren aan Eindhoven Airport (Accountmanager Airlines & Handlers) bij afwijkingen of het te laat (3 minuten na vertrek) invoeren van de AIBT en AOBT. Eindhoven Airport voert steekproeven uit. Bij meer dan 3 fouten per maand wordt er van de betreffende afhandelaar verwacht dat deze met een plan van aanpak komt om deze afwijkingen te voorkomen.

Onder fouten wordt 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 16.



Kwaliteit

Eindhoven Airport meet haar kwaliteit o.a. d.m.v. klachten, passagiers survey en KPI's.

A Klachtenafhandeling

Klachten met betrekking tot grondaafhandelingsdiensten die door of namens Eindhoven Airport worden ontvangen worden doorgestuurd naar de luchtvaartmaatschappij. Klachten met betrekking tot grondaafhandelingsdiensten 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 grondaafhandelingsdiensten 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 vast overleg. 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 grondaafhandelingsdiensten.

B 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 KPI 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.

KPI wachtrij

Eindhoven Airport hanteert de volgende target bij D&G (Drop&Go) en Conventionele check-in: voor 95% procent van alle passagiers mag de wachtrij niet langer zijn dan 11 minuten. Eindhoven Airport meet de wachttijd middels steekproeven. Indien deze target niet behaald wordt zal de Accountmanager Airlines & Handlers van Eindhoven Airport in overleg treden met de afhandelaren en zal gezamenlijk worden gekeken welke stappen er ondernomen kunnen worden om deze target te behalen.

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 minimeis van Eindhoven Airport voldoen (FIBA: 25 minuten en 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.

EANV registreert FIBA/LABA tijden en deze zullen in het operationele overleg met de afhandelaren besproken worden.

Data Generic target (uitschieters) & percentiles is uiterst belangrijk voor de capaciteit in de aankomsthal.

Uitschieters-norm: FIBA $\leq$ 30 minuten. Afhandelaren hebben een wekelijkse sturingstool om afwijkingen te detecteren. Hierbij wordt gestuurd op het minimaliseren van uitschieters door corrective actions. Uitschieters van FIBA $\Rightarrow$ 30 minuten, die niet verklaard kunnen worden gelden als een incident.

Indien een afhandelaar opdracht krijgt van een luchtvaartmaatschappij die afwijkt van de omschreven KPI targets en of impact kan hebben daarop (bv handbagage beleid, online check-in beleid) dan dient de afhandelaar Eindhoven Airport hierover op de hoogte te stellen.

Mishandled baggage

Eindhoven Airport wil graag inzicht hebben in de gegevens en aantallen mishandled baggage per gebruiker die Airport Reason for loss code hebben (IATA lijst). Deze dienen, indien beschikbaar gesteld door de luchtvaartmaatschappij, maandelijks gedeeld te worden met de Accountmanager Airlines & Handlers van Eindhoven Airport.



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 afhandelaren verwacht dat de assets op de juiste wijze worden gebruikt, bruikbaar worden achtergelaten en eventuele storingsen conform procedures worden gemeld. Orde en netheid is een gedeelde verantwoordelijkheid van alle partijen die gebruik maken van de terminal. Eindhoven Airport hanteert common-use signing/uiting. Dit geldt voor de FIDS (flight information display system) maar ook voor alle andere assets. Indien er een aanpassing op Signing of Skyguide nodig is, dient dit aangevraagd te worden middels de formulieren Request for change en Aanvraag media en signing (Handboek ruimtelijke media en communicatie). Deze formulieren worden door Eindhoven Airport ter beschikking gesteld aan de afhandelaren.

Voor het gebruik van diverse ruimtes/balies en middelen (ook bij gedeeld gebruik) moet een contract worden afgesloten met Eindhoven Airport. De volgende zaken zijn hiervan uitgezonderd en worden ter beschikking gesteld door Eindhoven Airport:

- AviaVox (Eindhoven Airport hanteert de Silent Airport policy)
- Omroepinstallatie (manueel), beschikbaar bij iedere gate, informatiebalie en passage coördinator en havendienst. Algemene oproepen ten gevolge van grote verstoringen gaan in overleg met Eindhoven Airport
- Looppaden: aanwijzingen Airport Operations Manager dienen opgevolgd te worden over het openen en sluiten hekwerken t.b.v. een hoogwaardige en efficiënte luchthaven operatie
- 16 D&G units (waarvan 4 combi conventioneel)
- 10 Conventionele check-in (waarvan 4 combi met D&G)
- Voldoende Full service kiosken landside terminal
- Voldoende Bag tag kiosken landside terminal
- Odd size (afgeven afwijkende bagage)
- FIDS (flight information Display system). Eindhoven Airport hanteert de common-use policy
- Bagagehal
- Stallingsruimte voor equipment op de vliegtuig opstelplaats (zie ook hoofdstuk 11).
- Terminal (inrichting); voor publiektoegankelijke gebieden
- Operationele gebieden inclusief nagelvaste zaken en communicatie uitingen
 - Check-in gebied
 - Drop&Go units
 - Check-in balie + apparatuur + stoel
 - Pre-scan gebied
 - Pre-scan balie(s) + apparatuur
 - En/ of automatische toegangspoortjes
 - Gate gebied

- Boarding balie(s) + stoel
 - Automatische toegangspoortjes (en/of egates)
- Paslezers op kantoren en doorgangen; besluit over noodzaak door Eindhoven Airport
- Camera's; besluit over noodzaak door Eindhoven Airport
- Infrastructureel datanetwerk Eindhoven Airport (conform SLA netwerkinfrastructuur)

Het is afhandelaren niet toegestaan om zonder expliciete toestemming van Eindhoven Airport middelen in algemene ruimtes te plaatsen.



Innovaties & Seamless flow

Eindhoven Airport kan innovaties in technieken en processen doorvoeren welke bijdragen aan haar doelstellingen, daarbij kan Eindhoven Airport de afhandelaren betrekken bij de onderzoeksfase en implementatie, dit zal zeker het geval zijn indien deze direct van invloed zijn op het afhandelproces. Afhandelaren dienen gebruik te maken van innovaties/assets op het gebied van seamless flow/self service zoals bijvoorbeeld (maar niet beperkt tot):

- Boarding via e-gates
- Prescan
- Gebruik drop & go
- Kiosken

Assets die in de toekomst hieraan worden toegevoegd zijn bijvoorbeeld Biometrie, 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.

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 afhandelaren 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 ter beschikking aan de afhandelaren:

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

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



Equipment

Equipment pooling is wenselijk op Eindhoven Airport. Het commitment van Eindhoven Airport is een CO₂ emissie loze luchthaven in 2030, voor de eigen operatie en alle grondafhandeling equipment. Equipment pooling draagt daar aan 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 eist mogelijk in de toekomst, dat de afhandelaren 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 Eindhoven Airport, hierbij zal gekeken worden naar relevante elementen als duurzaamheid, veiligheid en ruimte beslag. Er moet rekening gehouden worden met circa 1 maand doorlooptijd.
- Uitgangspunt is dat alleen CO₂ neutraal equipment toegestaan wordt als vervanging/uitbreiding, waaronder equipment van een nieuw toetredende afhandelaar 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 afhandelaren wat een afdoende aantal en capaciteit is, rekening houdende met de beschikbare ruimte en doelmatig gebruik.
- 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. Hiervoor kunt u contact opnemen met de Milieucoördinator van Eindhoven Airport N.V.

Vanwege overall efficiency en veiligheidsoverwegingen wordt op Eindhoven Airport bij voorkeur aan 1 partij toestemming gegeven voor de-icing.



Safety & Security

Afhandelaren hebben naast een eigen BHV verantwoordelijkheid, een rol in de BHV organisatie van Eindhoven Airport en levert BHV-ers. Verdeling en training dient in samenspraak met Eindhoven Airport plaats te vinden om onder andere aan wet- en regelgeving te voldoen.

Afhandelaren dienen alle redelijke medewerking te geven aan (herhalings)opleiding van haar medewerkers.

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 het CVO (Commissie van Overleg) Eindhoven Airport zal informatie over te verwachten verstoringen delen met de afhandelaren (bijvoorbeeld: sneeuwval, werkzaamheden).

Afhandelaren dienen ten behoeve van de calamiteitenorganisatie aangesloten te zijn op het communicatiesysteem van Eindhoven Airport. De koppeling op het communicatiesysteem dient door de afhandelaren verzorgd te worden.

Eindhoven Airport kan in extreme gevallen besluiten de terminal 's nachts open te houden, dit wordt tijdig gecommuniceerd met de afhandelaren en partnerbedrijven zodat zij hier de personele inzet op in kunnen plannen.

In geval van grotere calamiteiten zullen de afhandelaren 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, i.g.v. 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 wordt er van de afhandelaren verwacht dat ze aanwezig zijn om deze passagiers van informatie te voorzien.

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

Incidenten procedure conform wet- en regelgeving.

De afhandelaren 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 termen en contactpersonen.

Afhandelaren dienen een geldige ISAGO registratie of vergelijkbaar geldige registratie te hebben.

Er dient een VMS (veiligheidsmanagement systeem) 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 worden.

Eindhoven Airport of ander bevoegd gezag behoudt zich het recht om op de Safety, Quality en Security gebieden operationele inspecties uit te voeren. De afhandelaren verrichten iedere redelijke medewerking hieraan.

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

Afhandelaren 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

Afhandelaren zijn verplicht tot deelname aan het Partner Milieu Overleg dat tweemaal per jaar wordt georganiseerd en het aanleveren van de totale footprint data t.b.v. reductie target CO₂ emissies. Hiervoor wordt een format aangeleverd door Eindhoven Airport. Ook moet maandelijks het dieselverbruik gerapporteerd en aan Eindhoven Airport aangeleverd worden.

Eindhoven Airport heeft de ambitie om op het gebied van duurzaamheid zichtbaarder te worden. Denk aan het scheiden van (vliegtuig)afval en duurzamer equipment (m.n. CO₂ uitstoot).

Afhandelaren zijn verplicht tot opvolging en kennis van de volgende procedures en handboeken:

- Milieuvoorwaarden Eindhoven Airport

Enkele specifieke milieuvoorwaarden met betrekking tot grondaanhandelingsdiensten:

- Afhandelaren 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.
- Alle (gevaarlijke) stoffen die door afhandelaren 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.

Afhandelaren zijn verplicht om het afval dat vrijkomt te scheiden en de daarvoor ingerichte diverse afvalstromen te hanteren. Voor de CAT 1 afvalstroom is op Eindhoven Airport een proces ingericht. Afhandelaren zijn verplicht om dit proces op te volgen.



Overleggen

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

- 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 overleg
- Bagage overleg
- Facilitair Operationeel overleg
- Airport Operating Committee (AOC) (1x per jaar)



Training & opleiding

Alle medewerkers van afhandelaren 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. Afhandelaren 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 afhandelaren registreren alle opleidingen in een opleidingsregistratiesysteem en bewaren alle trainingsdocumenten en certificaten in een persoonlijk dossier van iedere medewerker. Afhandelaren 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.

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

Bij de aanvang van grondafhandelingsdiensten door een nieuwe afhandelaar wordt het volgende verwacht:

- 3 maanden voor de start een door Eindhoven Airport goedgekeurd plan van aanpak implementatie op Eindhoven Airport.
- Specifieke aandacht voor werving personeel (inclusief passen) & ICT, dit dient tevens goedgekeurd te worden door Eindhoven Airport.



Vergoedingen

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

Aan nieuwe afhandelaren 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 afhandelaren niet aan de geldende voorwaarden en gestelde normen wordt voldaan is er sprake van onder prestatie. Bij signalering van onder prestatie, treden de afhandelaren, de Head of Airport Operations & Security en de Accountmanager Airlines & Handlers van Eindhoven Airport met elkaar in overleg ter voorkoming van herhaling van de tekortkoming. Tijdens dit overleg wordt besproken welke maatregelen door de afhandelaren 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 afhandelaar, en/of de betrokken luchtvaartmaatschappij, hier wordt de betrokken afhandelaar altijd van in kennis gesteld, deze dient adequate actie te ondernemen.