

# Welkom op Schipholgids



5 december 2023  
Versie 2.1  
Schiphol Group

**Schiphol**  
Group

# Inhoud

|      |                                                          |    |
|------|----------------------------------------------------------|----|
| 1.1  | Het merk Schiphol                                        | 3  |
| 1.2  | Contactgegevens                                          | 4  |
| 1.3  | Algemeen                                                 | 4  |
| 1.4  | Afval                                                    | 6  |
| 1.5  | Afvalscheiding                                           | 6  |
| 1.6  | Afvoer                                                   | 6  |
| 1.7  | Airport Medical Services/EHBO                            | 7  |
| 1.8  | Alarmnummers                                             | 7  |
| 1.9  | Badge Center & Schipholpas                               | 8  |
| 1.10 | Bedrijfs hulpverlening (BHV)                             | 8  |
| 1.11 | Bedrijfsrestaurant                                       | 9  |
| 1.12 | Beveiliging                                              | 9  |
| 1.13 | Brandveiligheid                                          | 9  |
| 1.14 | Brandslanghaspels                                        | 9  |
| 1.15 | Brievenbus                                               | 9  |
| 1.16 | Bedrijvengids van Schiphol                               | 10 |
| 1.17 | Fietsenstalling/Rijwielstalling                          | 10 |
| 1.18 | Fotografie                                               | 10 |
| 1.19 | Glasbewassing                                            | 10 |
| 1.20 | Huisdieren                                               | 10 |
| 1.21 | Hotels                                                   | 11 |
| 1.22 | Hygiëneboxen                                             | 11 |
| 1.23 | ICT                                                      | 11 |
| 1.24 | Inbraak (Schade en preventie)                            | 11 |
| 1.25 | Inventarisatie                                           | 11 |
| 1.26 | Keukenblok                                               | 11 |
| 1.27 | Kerstversiering                                          | 12 |
| 1.28 | Lekkage                                                  | 12 |
| 1.29 | Logistiek                                                | 12 |
| 1.30 | Milieuvergunning                                         | 13 |
| 1.31 | Nooduitgang                                              | 14 |
| 1.32 | Onboarding & hospitality programma voor nieuwe Collega's | 14 |
| 1.33 | Ongedierte                                               | 15 |
| 1.34 | Ontruiming                                               | 15 |
| 1.35 | Openingstijden                                           | 15 |
| 1.36 | Openbaar vervoer                                         | 16 |
| 1.37 | Parkeren (Schiphol Parking)                              | 17 |
| 1.38 | Rampenbestrijding                                        | 17 |
| 1.39 | Reclame                                                  | 17 |
| 1.40 | Regiecentrum                                             | 18 |
| 1.41 | Roken                                                    | 18 |
| 1.42 | Roldeuren/luiken                                         | 19 |
| 1.43 | Schoonmaak                                               | 19 |
| 1.44 | Storingen & reparaties                                   | 19 |
| 1.45 | Uitstalling buiten het verkooppunt                       | 20 |
| 1.46 | Telecommunicatie                                         | 20 |
| 1.47 | Werkzaamheden                                            | 21 |
| 1.48 | Zakboeken en overige naslagwerken                        | 21 |



# Welkom op Schiphol!

## 1.1 Het merk Schiphol

Binnenkort zult u zich gaan vestigen op Schiphol waar al zo'n 500 bedrijven u voor gingen, vorig jaar, zo'n 100 jaar geleden of ergens daar tussenin. Ieder bedrijf dat zich nieuw vestigt op Schiphol, krijgt te maken met een groot aantal zaken die iets anders liggen dan bij een vestiging elders. Veel informatie is ook te vinden op onze website [www.schiphol.nl](http://www.schiphol.nl). Deze gids is een aanvulling daarop en een naslagwerk dat de meeste acute vragen ondervangt.

Op Schiphol werken wij met partners, overheidsorganisaties en andere partijen in allerlei netwerken. In onze bedrijfsvoering op de luchthaven Schiphol zijn we niet alleen afhankelijk van luchtvaartmaatschappijen maar ook van de luchtverkeersleiding, de slotcoördinator, de landelijke overheid, provincie en gemeenten en hun inwoners, afhandelaren, securitybedrijven, de douane en de Koninklijke Marechaussee. Terwijl deze partijen hun eigen rol en verantwoordelijkheden hebben, is de nauwe, langdurige en constructieve samenwerking met hen de sleutel tot een succesvolle en duurzame luchthavenoperatie.

Over Schiphol valt veel te vertellen. Wij zullen daarom veelvuldig verwijzen naar de verschillende Schiphol-sites waar veel informatie op te vinden is.

Omtrent organisatie, missie, structuur en financiële situatie is het jaarverslag van Schiphol een goed naslagwerk.

Wij wensen u veel succes met uw activiteiten op Schiphol!



## 1.2 Contactgegevens

### 1.2.1 Correspondentieadres

Amsterdam Airport Schiphol  
Postbus 7501  
1118 ZG SCHIPHOL

### 1.2.2 Bezoekadres kantoren

Schipholgebouw  
Evert van de Beekstraat 202  
1118 CP SCHIPHOL  
+31 (0)20 601 9111

### 1.2.3 Handige wegwijzer voor praktische zaken

Hieronder wordt een korte toelichting gegeven op begrippen die betrekking hebben op de relatie huurder versus verhuurder c.q. Businesspartner versus Amsterdam Airport Schiphol (hierna te noemen AAS).

## 1.3 Algemeen

### 1.3.1 Huurder

De organisatie die een huurovereenkomst heeft gesloten met de gebouweigenaar (de verhuurder), Schiphol Commercial B.V.

### 1.3.2 Verhuurder

Schiphol Commercial B.V., afdeling van AAS die in het Terminalgebouw ruimten verhuurt aan bedrijven.

### 1.3.3 Business manager/Property manager

Uw contactpersoon van de afd. Schiphol Commercial binnen AAS.

### 1.3.4 Business partner

Bedrijf met wie AAS een zakelijke overeenkomst is aangegaan, anders dan een huurovereenkomst.

### 1.3.5 De Terminal

Een verzamelgebouw waar meerdere bedrijven in één gebouw zijn gehuisvest, onder verantwoordelijkheid van Schiphol Commercial B.V. Contact opnemen kan via

[terminalrealestate@schiphol.nl](mailto:terminalrealestate@schiphol.nl)

Onder het Terminalcomplex vallen:

- Pieren
- Lounges
- Aankomst- en Vertrekhallen
- Terminal 1,2 & 3
- Skyport-gebouw
- Bemanningencentrum
- Dienstengebouw G-buffer, Winterberging en Sleepdienstgebouw
- Schiphol Plaza
- NS Plein



## 1.4 Afval

U dient zelf te zorgen voor de dagelijkse afvoer van afval naar de daarvoor bestemde afvalcontainers in de Expeditiestraat, Laadloskader en Transportstraat. Deze containers bevinden zich in de zgn. beveiligde zone: u kunt hier alleen komen d.m.v. de Schipholpas (bediening van de liften).

## 1.5 Afvalscheiding

In het kader van het milieubedrijfsplan heeft de overheid bepaald dat papier, KGA-artikelen (klein gevaarlijk afval zoals batterijen, tonercartridges e.d.), glas en restafval apart dienen te worden ingezameld. Afval moet zo veel mogelijk aan de bron te worden gescheiden. Hiervoor staan diverse containers in het gebouw in speciale ruimtes in de Expeditiestraat en de Transportstraat. Horecapunten moeten SWILL apart inzamelen en afvoeren.

Huurders zijn zelf verantwoordelijk voor het correct verwijderen van vertrouwelijke informatie. Het is mogelijk om door uw verhuurder een gesloten databak in het gebouw te laten plaatsen. Voor aanvraag hiervoor kunt u contact opnemen met bedrijfsvoering +31 (0)20 601 2550.

## 1.6 Afvoer

Als verhuurder zorgt Schiphol voor:

- Het repareren van de afvoersifons en afvoerputjes van wastafels, douches en keukenblokken in de algemene ruimten;
- Het schoonmaken en ontstoppen van afvoeren van wastafels, douches, toiletten en keukenblokken in de algemene ruimten;

Als huurder bent u verantwoordelijk voor:

- Het repareren van de afvoersifons en afvoerputjes van wastafels, douches, keukenblokken e.d. in de ruimte die u huurt;
- Het schoonhouden en ontstoppen van afvoeren van wastafels, douches, toiletten en keukenblokken in de ruimte die u huurt.
- U kunt deze werkzaamheden zelf laten uitvoeren of contact met uw Property Manager opnemen.



## 1.7 Airport Medical Services/EHBO

Kernactiviteiten: spoedeisende eerste hulp, medisch transport, medische ondersteuning reizigers, advisering, vaccinaties en ambulancezorg.

Bestemd voor: passagiers, bemanningsleden, werknemers, bezoekers, bedrijven en hun werknemers die op de luchthaven werkzaam zijn.

[schiphol.nl/nl/faciliteiten/medisch-centrum](https://www.schiphol.nl/nl/faciliteiten/medisch-centrum)

## 1.8 Alarmnummers

Bij calamiteiten staan de belangrijkste zaken verwoord op de calamiteitenklapper die aan u zal worden uitgereikt. Jaarlijks wordt deze herzien.

|                                                                                          |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Alarmnummer Schiphol</b><br>(Voor alle calamiteiten)                                  | +31 (0)20 601 2222 |
| <b>Brandweer</b>                                                                         | +31 (0)20 601 2222 |
| <b>Meldkamer Koninklijke Marechaussee</b><br>(Tevens voor politiezaken, geweld, inbraak) | 088-9580444        |
| <b>Brandgevaarlijke werkzaamheden</b>                                                    | +31 (0)20 601 2422 |

[Zie ook rampenbestrijding](#)



## 1.9 Badge Center & Schipholpas

Om de veiligheid van u, uw medewerkers en alle Schipholbezoekers te waarborgen, is de luchthaven Schiphol verdeeld in gebieden die wel of niet voor het publiek vrij toegankelijk zijn. Voor gebieden die niet voor het publiek toegankelijk zijn, heeft u een toegangsbewijs nodig in de vorm van een Schipholpas. Als een of meerdere personen van een bedrijf in aanmerking wensen te komen voor een Schipholpas, moet de werkgever ingeschreven staan bij de afdeling Regulations. De Schipholpas dient door het bedrijf zelf te worden aangevraagd. Medewerkers die in het bezit zijn van een Schipholpas dienen deze te allen tijde zichtbaar te dragen. De Schipholpas geeft een aantal voordelen, b.v. korting bij verschillende winkels op Schiphol Plaza. Bovendien reizen pashouders gratis met het openbaar vervoer op de luchthaven Schiphol wanneer zij in het bezit zijn van een persoonlijke OV-Chipkaart met het product JAS (Jaarabonnement Schiphol).

### 1.9.1 Badge Centre (Access & Identification Center)

Het uitgifte punt van het Access & Information Center is gehuisvest in het Schipholgebouw, Evert van de Beekstraat 202, 1118 CP Schiphol, tel +31 (0)20 601 2626, [toegangszaken@schiphol.nl](mailto:toegangszaken@schiphol.nl)

Openingstijden; maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 16.30 uur (met uitzondering van nationale feestdagen). Om zo efficiënt mogelijk te werken, is het niet mogelijk om zonder afspraak bij het Badge Centre langs te gaan. [schiphol.nl/nl/werken-op-schiphol](https://schiphol.nl/nl/werken-op-schiphol)

## 1.10 Bedrijfshulpverlening (BHV)

Volgens de Arbowet is iedere werkgever verplicht om bedrijfshulpverleningen te regelen binnen het bedrijf (BHV). Het aantal BHV'ers en de vorm van de bedrijfshulpverlening verschilt per bedrijf (Arbowet: 'maatwerk').

AAS heeft gezorgd voor een centrale BHV-organisatie in de Terminal. Deze BHV-organisatie heeft tot doel de Terminal en alle aangrenzende (parkeer)terreinen voor gebruikers (werknemers, passagiers en andere bezoekers) zo veilig mogelijk te houden en hen in geval van calamiteiten te helpen ontluchten. De BHV-organisatie van AAS kan in actie komen na een alarmmelding via (020)601 22 22 (N.B.: alleen in levensbedreigende situaties). Deze organisatie werkt als volgt:

Dagelijks zijn in de Terminal achttien mobiele teams van AAS aanwezig. Deze teams bewegen zich door de hele Terminal. Zij komen na een alarmering altijd ter plaatse. Naast de mobiele teams zijn er ook lokale BHV'ers in de Terminal: medewerkers van verschillende bedrijven, huurders die een BHV-opleiding hebben (ARBO-verplichting!). Zij voeren hun normale werkzaamheden uit en komen in geval van calamiteiten in actie van BHV'er. Bij aankomst van de mobiele BHV-teams van AAS en de hulpdiensten melden zij wat zij tot dan hebben gedaan en bieden ondersteuning aan. Bij grote incidenten heeft de BHV van AAS de regie over alle BHV'ers in de Terminal. Daarvoor worden speciale Unitleiders ingezet. AAS organiseert ongeveer zeven grote multidisciplinaire oefeningen per jaar. Daarbij komen alle professionele hulpdiensten samen met de BHV AAS en de eventuele lokale BHV'ers in actie. De businesspartner blijft verantwoordelijk voor de geoefendheid van de eigen BHV'er. Werkgevers op Schiphol met meer dan 50 werknemers, hebben eveneens de wettelijke verplichting BHV'ers in dienst te hebben. Dit noemen we de lokale BHV'ers, omdat zij handelen in het eigen gebied.



U kunt uw medewerkers laten opleiden bij het Veiligheids Trainings Centrum (VTC) bij de Luchthaven Brandweer op Post Sloten (Badhoevedorp). De opleiding alhier is gericht op de specifieke situatie van een luchthaven. Het telefoonnummer van de opleidingscoördinator is +31 (0)20 601 2338.

### 1.11 Bedrijfsrestaurant

In de Terminal is een bedrijfsrestaurant gevestigd, Centerpoint. Deze is exclusief voor medewerkers van in de Terminal gevestigde bedrijven. De exploitatie wordt gedaan door Beheer Personeelsrestaurant Schiphol B.V. (BPS). Meer info vindt u op [Schiphol | Beheer Personeelsrestaurant Schiphol B.V. werkt succesvol op Schiphol](#)

### 1.12 Beveiliging

Op het Schipholterrein is de Koninklijke Marechaussee verantwoordelijk voor de uitvoering van de politietaken. Ingeval van diefstal, inbraak of geweld kunt u de Koninklijke Marechaussee bereiken op Schiphol Plaza naast de NS-balies. Het telefoonnummer van de meldkamer (alleen voor calamiteiten van levensbedreigende aard) is +31 (0)20 603 3333.

**Bij noodsituaties bel +31 (0)20 601 2222.**

### 1.13 Brandveiligheid

AAS heeft brandveiligheid hoog in het vaandel staan. De Terminal is daarom voorzien van een brandmeld- en ontruimingsinstallatie met doormelding naar de brandweer van Schiphol. Daarnaast is het gebouw voorzien van brandslanghaspels en een sprinklerinstallatie. In de gehele Terminal geldt een wettelijk rookverbod.

### 1.14 Brandslanghaspels

De brandslanghaspels in de Terminal zijn verzegeld, o.a. om legionellabesmetting te voorkomen. Het is dan ook verboden de brandslanghaspels voor iets anders te gebruiken dan voor het bestrijden van brand. Kosten die voortvloeien uit de onrechtmatige verbreking van het zegel, worden in rekening gebracht bij de businesspartner/huurder waaronder de betreffende brandslanghaspel qua inrichting valt.

### 1.15 Brievenbus

In de Terminal wordt geen post bezorgd bij kantoren, winkels, horeca en service outlets. Business partners/huurder wordt derhalve geadviseerd een brievenbus te huren. De brievenbussen zijn op drie locaties geplaatst: op de begane grond van Skyport, op het Kelderplein en in de Transportstraat (deze laatste is alleen bereikbaar voor bezitters van een Schipholpas met de juiste bevoegdheid). De brievenbussen hebben een bij TNT Post erkend postbusnummer. Zij zijn alleen bestemd voor huurders in de Terminal. Voor het aanvragen van een (gratis) brievenbus kunt u contact opnemen met de firma GSA Facilitaire Diensten +31(0)20 657 2859.

## 1.16 Bedrijvengids van Schiphol

Een vertrouwde wegwijzer voor de bedrijven die op AAS zijn gevestigd. Voor de nieuwkomers vaak een eerste kennismaking met de bedrijven die zijn gevestigd op Schiphol en een onmisbare hulp bij de oriëntatie in de nieuwe omgeving. Hier is een uitgave van Schiphol Real Estate. U vindt deze op [schiphol.nl/nl/bedrijvengids](https://schiphol.nl/nl/bedrijvengids)

Neem om te worden vermeld in de Company Guide contact op met [realestate@schiphol.nl](mailto:realestate@schiphol.nl) of kijk op [schipholgroup.com/realestate](https://schipholgroup.com/realestate).

Verder te vinden in De Company Guide:

- Facilitaire diensten
- Kinderopvang
- Koeriersdiensten
- Kopieerdiensten en drukwerk

## 1.17 Fietsenstalling/Rijwielstalling

In de nabijheid van de Terminal op diverse locaties voor het stallen van fietsen. Ook zijn er fietskluizen op sommige locaties, ook elders op het Schipholterrein. De fietskluis dient men af te sluiten met een eigen slot.

## 1.18 Fotografie

AAS is een unieke locatie voor professionele foto-en filmopnamen. Het dynamische en internationale karakter van de luchthaven maakt het tot een zeer aantrekkelijke setting voor zowel nieuwsdoeleinden als commerciële producties.

Vanwege veiligheidsvoorschriften en de voortgang van het operationele proces is het fotograferen en filmen aan voorwaarden gebonden. Voorts investeert Schiphol constant aan haar hoogwaardige imago. Ook daarom gelden in dit verband voorwaarden. Gedetailleerde informatie vindt u op [nieuws.schiphol.nl/fotograferen-en-filmen](https://nieuws.schiphol.nl/fotograferen-en-filmen).

## 1.19 Glasbewassing

De ramen van het Terminalcomplex worden meerdere keren per jaar aan de buitenkant gewassen. De reiniging aan de binnenkant is voor rekening van de huurder. De verhuurder heeft voor haar buitenglas geen glasverzekering afgesloten. Glasschade kan worden gemeld bij bedrijfsvoering +31 (0)20 601 2550. Verwijtbare glasschade zal waar mogelijk worden verhaald op de veroorzaker.

## 1.20 Huisdieren

Het houden of meenemen van huisdieren in de Terminal is niet toegestaan.

## 1.21 Hotels

Voor een overzicht van hotels op en rond Schiphol verwijzen wij naar het overzicht in de Company Guide Schiphol.

## 1.22 Hygiëneboxen

Voor op-of aanmerkingen over de hygiëneboxen in de damestoiletten kunt u contact opnemen met bedrijfsvoering via +31(0)20 601 2550.

## 1.23 ICT

Schiphol Telematics (ST) is de telecom operator die opereert op het kruispunt van luchthaven en ICT. Het bedrijf biedt oplossingen voor spraak-en datacommunicatie, draadloze communicatie en internettoepassingen. Daarnaast stelt ST telecomoperators in staat om hun diensten op Schiphol te leveren. De Terminal is door ST voor bekabeld.

Voor meer informatie:

---

Schiphol Telematics  
T +31 (0)20 316 3500  
E [info@st.nl](mailto:info@st.nl)

---

## 1.24 Inbraak (Schade en preventie)

Als business partner/huurder dient u zelf een inboedelverzekering af te sluiten. Wij verzoeken u van een eventuele inbraak aangifte te doen bij de Koninklijke Marechaussee op het volgende nummer 088-9580444.

## 1.25 Inventarisatie

Afhankelijk van de bedrijfsvoering houden bedrijven tenminste eenmaal per jaar een inventarisatie.

Deze dient na sluitingstijd plaats te hebben, dus niet tijdens de reguliere openingsuren. Eventuele afwijkingen hierop kunnen worden besproken met uw business manager.

## 1.26 Keukenblok

Keukenblokken in verhuurde ruimten zijn voor verantwoordelijkheid en rekening van de huurder.





### 1.27 Kerstversiering

Mocht u kerstversiering willen ophangen, dan kan dat. Let op, hier zitten veiligheidsregels aan gebonden. De versiering moet voldoen aan NEN-6064 of NEN-EN 1350-1. U dient in alle tijden te kunnen aantonen dat de versiering voldoet conform de veiligheidseisen. Bewaar de verpakking daarom goed.

De kerstversiering moet aan bepaalde materiaal eisen voldoen, de vluchtwegen en brandveiligheidsvoorzieningen vrijlaten en ook zijn er aanwijzingen voor het ophangen van de versiering. Voor meer informatie en/of vragen kunt u contact opnemen via;  
[FireSafety@schiphol.nl](mailto:FireSafety@schiphol.nl)

### 1.28 Lekkage

De verhuurder repareert dak lekkage en leidingwerk in de gehuurde ruimte.  
De huurder repareert eventueel zelf aangebracht leidingwerk en gevolgschade van lekkage in de gehuurde ruimte.

### 1.29 Logistiek

Er zijn onder en naast de Terminal, 3 logistieke terreinen: de Expeditiestraat, de Transportstraat en het Koeriersplein. Alle terreinen zijn 24/7 toegankelijk. De Expeditiestraat en Transportstraat zijn toegankelijk d.m.v. de Schiphol pas, dan wel aanmelding via de intercom. N.B. De doorrijhoogte van de Expeditiestraat is slechts 3,50 meter van de Transportstraat is 4.00 meter.

Om de luchtkwaliteit en een gezond werkklimaat te creëren, is besloten om een milieuzone in te richten. Dit betreft dan ook de Expeditiestraat en Transportstraat. Toestemming tot toegang van bovengenoemde milieuzone wordt alleen verleend wanneer het voertuig voldoet aan het beleid. Een sticker die kan worden geplaatst op het dashboard van de auto kan worden aangevraagd bij [milieuzone@schiphol.nl](mailto:milieuzone@schiphol.nl). Zonder deze sticker wordt geen toegang verleend tot de milieuzone, hier wordt streng op gehandhaafd. Schiphol werkt naar een zero emission beleid dat vanaf 1 januari 2026 zal worden ingevoerd. Voor meer informatie over beleidsplannen verwijzen wij je graag door naar de volgende site [Schiphol | Our ambition is a CO<sub>2</sub> neutral airport](#).

Voor bevoorrading via Koeriersplein is een parkeeronthefing nodig. Deze kan worden aangevraagd bij [parkeervergunning@schiphol.nl](mailto:parkeervergunning@schiphol.nl). Het Koeriersplein is vrij toegankelijk en ligt op maaiveld naast Terminal 3.

#### **1.29.1 Binnenbrengen van goederen op airside**

Op airside mogen alleen "veilige" goederen binnengebracht worden. Alle goederen die binnengebracht worden dienen door de Xray te gaan, danwel als known supplier aangeleverd te worden. Om in aanmerking te komen als known supplier dient een speciaal veiligheidsprogramma doorlopen te worden en dienen medewerkers getraind te worden. Ook dient het magazijn alsmede de gehele logistiek keten beveiligd te worden. Airport Security neemt hierin de lead. Houd rekening met een doorlooptijd van minimaal een half jaar om e.e.a. gecertificeerd te krijgen. Meer informatie bij uw business manager/property manager of verwijzen wij je graag door naar de volgende site [Schiphol | Bekend transporteur: contact opnemen](#)

Voor meer vragen over landzijdig toegangsbeleid voor voertuigen verwijzen wij je graag door naar de volgende site [Schiphol | Landzijdig toegangsbeleid voor voertuigen](#)

## **1.30 Milieuvergunning**

Binnen het Luchthavengebied vinden activiteiten plaats die op grond van de Wet Milieubeheer vergunning plichtig zijn. Deze vergunning is door de Provincie Noord-Holland afgegeven aan Schiphol Nederland B.V. die daarmee de directe verantwoordelijkheid draagt voor de in de vergunning genoemde voorwaarden. In deze vergunning worden eisen gesteld waaraan Schiphol Nederland B.V. als beheerder van de luchthaven dient te voldoen. Ook alle huurders en businesspartners dienen zich aan deze regels te houden. Huurders in de Terminal ondertekenen een milieuchecklist bij het aangaan van een huurovereenkomst. Voor hen geldt dat zij door ondertekening hiervan onder de vergunning van Schiphol Nederland B.V. vallen. Zij verklaren zich hierdoor ook inhoudelijk akkoord met de vergunning en accepteren dat de sancties die aan Schiphol Nederland B.V. worden opgelegd door huurders begane overtredingen, aan hen worden doorberekend. Het is binnen de Terminal niet mogelijk een eigen vergunning Wet milieubeheer aan te vragen. Voor meer informatie kunt u zich wenden tot uw accountmanager Verhuringen.

### 1.31 Nooduitgang

De nooduitgangen en vluchtroutes zijn aangegeven door verlichte bordjes met pictogrammen. Verder zijn de vluchtroutes gemarkeerd door noodverlichting. Op diverse locaties in de Terminal vindt u plattegronden waarop de vluchtroutes staan aangegeven. Deze vluchtroutes mogen in geen geval worden geblokkeerd. Het is belangrijk dat medewerkers worden gewezen op de vluchtroutes. Maak het periodiek een onderdeel van het werkoverleg.

### 1.32 Onboarding & hospitality programma voor nieuwe Collega's

Via de Schiphol Learning Hub kunnen (nieuwe) collega's van Business Partners een vliegende start ervaren tijdens hun eerste werkdagen dankzij het onboarding & hospitality programma. Het programma bestaat uit e-learning modules en een fysieke rondleiding. Je leert onder andere een groot deel van de faciliteiten op Schiphol in vogelvlucht kennen maar ook hoe men bijdraagt aan de beleving van passagiers op de luchthaven. Tijdens de fysieke rondleiding neemt een collega je mee, zowel voor als achter security. We komen langs alle belangrijke punten in de passenger journey die ook in de voorgaande e-learning modules zijn benoemd.

Maakt jouw organisatie nog geen gebruik van de Schiphol Learning Hub?  
Meld je eenvoudig aan door een mail te sturen naar Alicia Ubbens-Kooijman,  
[alicia.ubbens@schiphol.nl](mailto:alicia.ubbens@schiphol.nl).





### 1.33 Ongedierte

De businesspartner/huurder is verantwoordelijk voor de bestrijding van ongedierte. Voor ongediertebestrijding kunt u contact opnemen met bedrijfsvoering +31 (0)20 601 2550.

### 1.34 Ontruiming

Gemeentelijke voorschriften verplichten elk bedrijf jaarlijks een ontruimingsoefening te houden. Door te oefenen met het ontruimingsplan dat op de locatie aanwezig is, krijgt u de zekerheid dat iedereen die bij de ontruiming een taak heeft, deze altijd naar behoren kan uitvoeren. Een ontruimingsplan dient regelmatig te worden getest op uitvoerbaarheid, haalbaarheid en doeltreffendheid, met het doel ingeval van een calamiteit de kans op slachtoffers en onnodige verdere schade te verkleinen.

AAS heeft in de Terminal een coördinerende en ondersteunende rol. Allereerst is er de verplichting als gebouweigenaar zoals het goed laten functioneren van de noodverlichting en de ontruimingsinstallatie. AAS verzorgt ook het ontruimingsplan, de ontvluchtingsschema's en zorgt voor het plannen en coördineren van de ontruimingsoefening. De inzet van de eigen BHV'ers is de verantwoordelijkheid van de businesspartner/huurder.

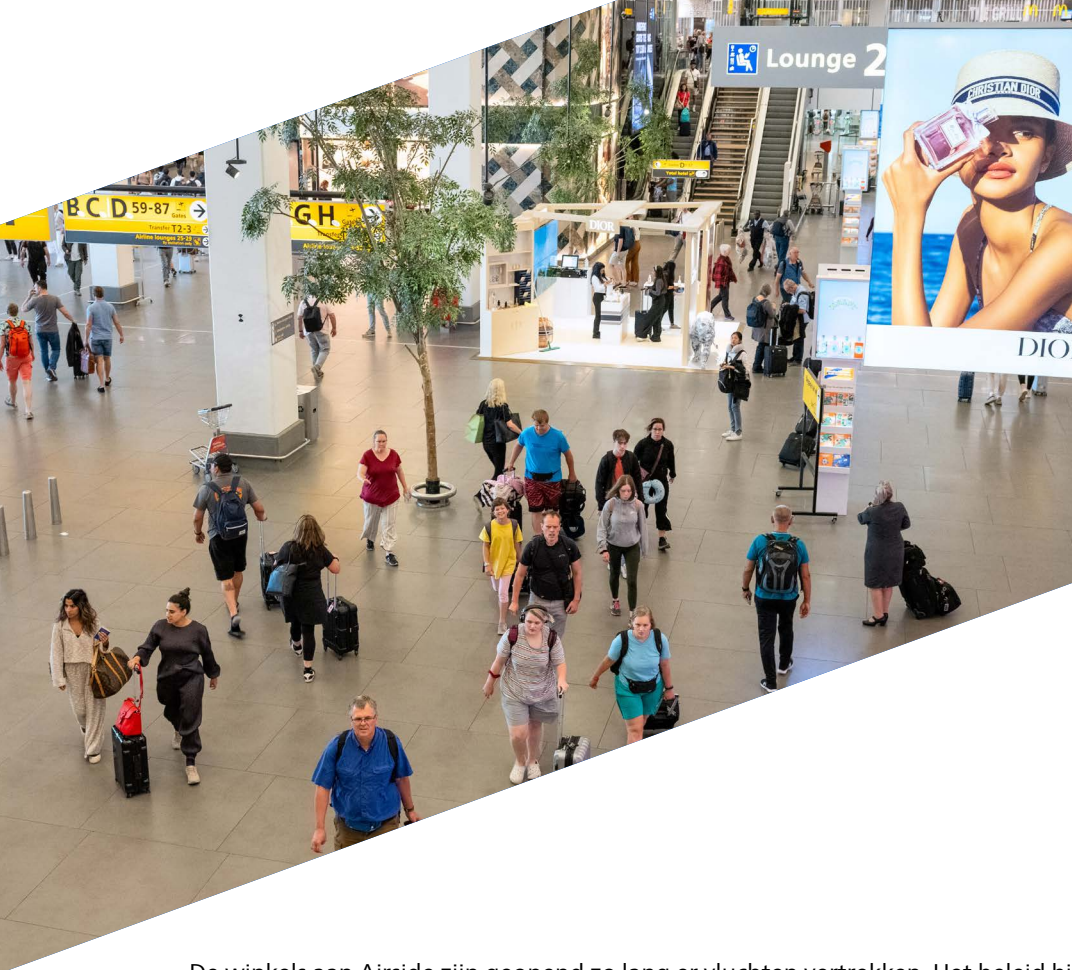
### 1.35 Openingstijden

Schiphol Plaza kent vaste openingstijden, dagelijks van 07.00-22.00 uur. Het staat u vrij deze te verruimen naar b.v. 06.00-24.00 uur. Eventuele, tijdelijke, afwijkingen dient u te bespreken met uw business manager.

Er geldt één afwijking op dit schema en dat is op 31 december i.v.m. de afwijkende dienstregeling van het openbaar vervoer. Er mag dan eerder worden gesloten, om 19.00 uur. 1 januari opent men de winkel weer om 07.00 uur.







De winkels aan Airside zijn geopend zo lang er vluchten vertrekken. Het beleid hierin is anderhalf uur voor vertrek van de eerste vlucht tot een half uur voor vertrek van de laatste vlucht van de dag.

De openingstijden van horeca en servicepunten worden afgestemd met de desbetreffende business manager. De openingstijden kunnen per Lounge verschillen. Wekelijks wordt de vluchtinformatie doorgegeven aan de hand van welk de openingstijden en werkroosters worden opgesteld.

### 1.36 Openbaar vervoer

Schiphol is met de trein en over de weg (auto, bus) uit alle richtingen uitstekend bereikbaar. Treinen rijden overdag met hoge frequentie en 's nachts eenmaal per uur naar Amsterdam, Leiden, Den Haag en Rotterdam. Aansluitend vervoer wordt dag en nacht verzorgd door de bussen van Connexxion. De bussen rijden met een hoge frequentie en zijn voor medewerkers met een geldige Schipholpas binnen de grenzen van Schiphol kosteloos te gebruiken. Bij alle belangrijke gebouwen zijn haltes. Connexxion verbindt Schiphol ook met de omgeving. Voorts rijdt er een cirkellijn 24/7 langs de belangrijkste locaties en personeelsparkeerterreinen op het Schipholterrein.

Schiphol-Centrum is via de A4, A5 en A9 verbonden met het net van landelijke snelwegen. Wie per auto naar en van Schiphol-Centrum reist, kan via de dienstwegen rechtstreeks naar de personeelsparkeerterreinen P30, P40 en P5 rijden. Voor het parkeren is tegen betaling een abonnement verkrijgbaar (zie Parkeren). Bij de in- en uitgangen van die parkeerterreinen zijn haltes van Connexxion.

Voor meer informatie zie de volgende link [Schiphol | Vervoer naar Schiphol](#).

### 1.37 Parkeren (Schiphol Parking)

Schiphol heeft een aantal grote personeelsparkeerterreinen (waaronder P30, P40 en P5) waarvandaan u met een bus van Connexxion naar de Terminal kunt reizen. Voor vragen over parkeren op Schiphol en parkeerabonnementen op een van deze parkeerterreinen kunt u contact opnemen met Schiphol Parking: +31 (0)20 601 4296 of via de link [schiphol.nl/nl/werken-op-schiphol/pagina/personeelsparkeren](https://schiphol.nl/nl/werken-op-schiphol/pagina/personeelsparkeren).

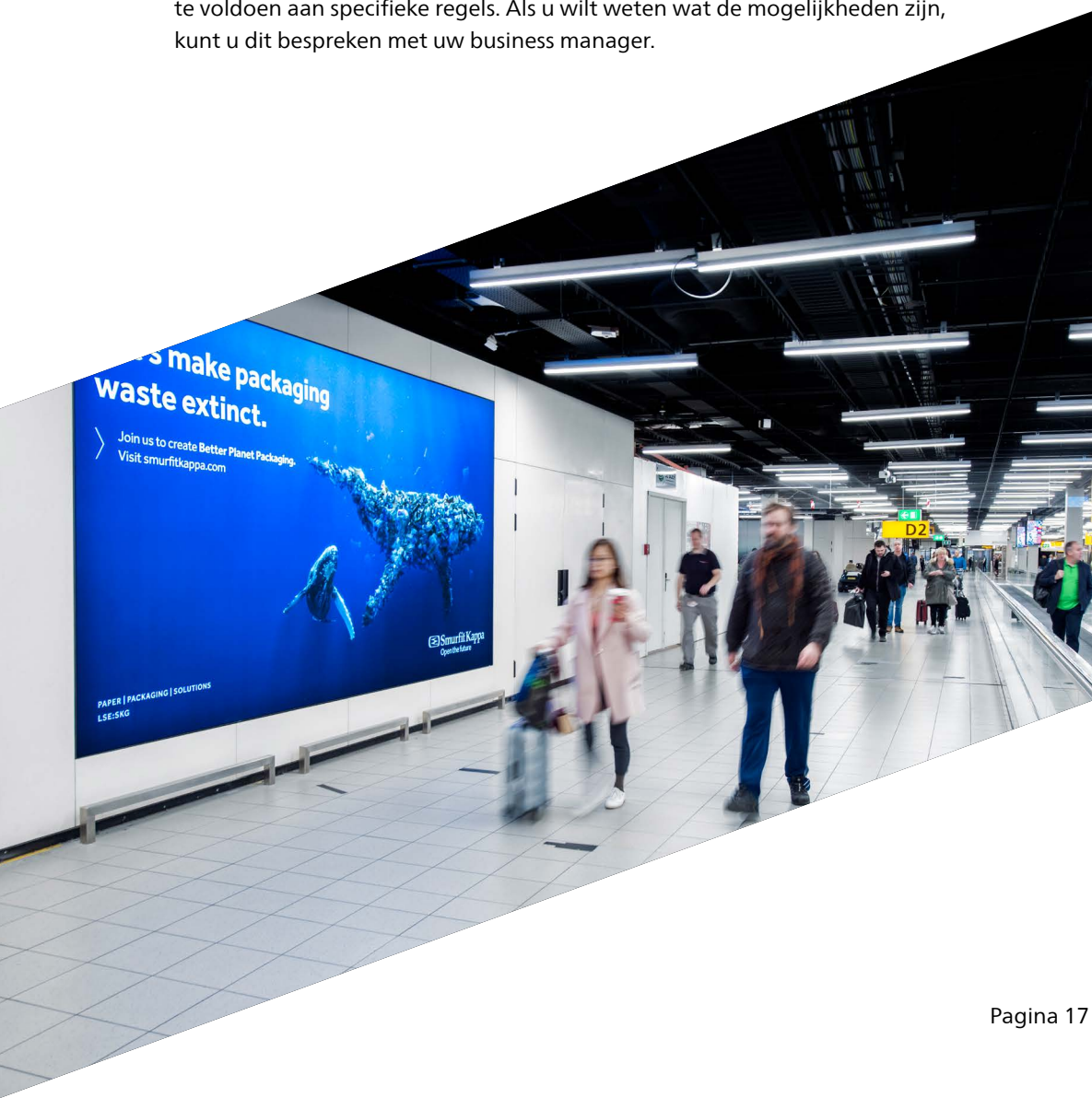
### 1.38 Rampenbestrijding

AAS beschikt over een Alarmregeling met uitgewerkte plannen en werkinstructies voor de bestrijding van calamiteiten op de luchthaven. Deze regeling wordt regelmatig geactualiseerd en sluit aan op het Rampenbestrijdingsplan van de gemeente Haarlemmermeer [schiphol.nl/nl/operations/pagina/verstoringen-en-calamiteiten](https://schiphol.nl/nl/operations/pagina/verstoringen-en-calamiteiten).

### 1.39 Reclame

Schiphol Media biedt een breed scala aan advertentie- en promotiemogelijkheden op Schiphol, variërend van lichtbakken en posterframes tot speciale objecten, dynamische displays, grote banners en promotie- en sponsoracties.

Reclame-uitingen op kantoren, winkels en balies zijn veelal niet toegestaan of dienen te voldoen aan specifieke regels. Als u wilt weten wat de mogelijkheden zijn, kunt u dit bespreken met uw business manager.



Voor meer informatie:

---

+31 (0)20 601 2713

---

Of [Advertising@schiphol.nl](mailto:Advertising@schiphol.nl)

---

Of [schiphol.nl/nl/adverteren](https://schiphol.nl/nl/adverteren)

---

## 1.40 Regiecentrum

Het regiecentrum is verantwoordelijk voor de integrale procesbesturing op de dag van uitvoering waarbij de focus ligt op het landzijdig- en terminal passagiersproces. Er wordt op proactieve wijze regie gevoerd, om de flow en veiligheid (safety) van passagiers, bezoekers en medewerkers te bewaken van optimaliseren. Het Regiecentrum is te bereiken via het volgende telefoonnummer; +31 (0)20 601 2555.

## 1.41 Roken

Roken is volgens de Nederlandse wetgeving niet toegestaan in kantoor- en bedrijfsgebouwen. Vanaf 1 januari 2023 zijn er vanwege nationale regelgeving geen binnen rookvoorzieningen meer in de Terminal en in de kantoren op het Schipholterrein. Vanwege veiligheidsredenen is er aan airside een rookverbod. Een mogelijkheid tot roken is echter toegestaan op de aangewezen rookzones buiten aan landzijde. Overtreding van de regels betekent 1 week pasblokkade.





## 1.42 Roldeuren/luiken

Onderhoud aan roldeuren c.q. rolluiken geschiedt door de verhuurder, afhankelijk van de verantwoordelijkheid lijsten.

Voor storingen kunt u bellen met bedrijfsvoering +31 (0)20 601 2550 of

[ASM\\_Agents@schiphol.nl](mailto:ASM_Agents@schiphol.nl).

## 1.43 Schoonmaak

De eigenaar (Asset Management) verzorgt de schoonmaak van de algemene ruimten in de Terminal. De business partner/huurder zorgt voor het schoonhouden van de gehuurde ruimten. Klachten en/of wensen m.b.t. de schoonmaak kunt u doorgeven via bedrijfsvoering: +31 (0)20 601 2550.

## 1.44 Storingen & reparaties

Storingen en reparaties kunnen worden gemeld bij het Intelligent Asset Control Centrum (IACC). Deze regiekamer valt onder de afdeling van bedrijfsvoering van Asset management. Een storing of reparatie dient derhalve te worden gemeld bij bedrijfsvoering. Dit kunt u doen via telefoonnummer +31 (0)20 601 2550. Bedrijfsvoering is 24 uur per dag te bereiken, 7 dagen in de week. Bedrijfsvoering zet de melding uit bij de technische afdeling. U krijgt een storingsnummer dat u goed moet bewaren. U hebt dit nodig als u tussentijds de status van een storing wilt opvragen. Bedrijfsvoering monitort assets en netwerken en informeert klanten en gebruikers over de status in geval van storingen. Bedrijfsvoering zorgt voor een veilige en gecoördineerde afhandeling. Storingen worden in afstemming met de klant operatie geprioriteerd in het belang van de klant.

**Vraag altijd om een storingsnummer.**

De reactietijd, d.w.z. de tijd vanaf de storingsmelding t/m het moment waarop de monteur arriveert, bedraagt in de meeste gevallen maximaal vier uur.

Om een technische storing als facilitaire melding zo snel mogelijk opgelost te hebben, moet de volgende procedure hiervoor worden gevolgd:

---

### **Bel bedrijfsvoering op +31 (0)20 601 2550.**

U geeft door:

- 
- Omschrijving storing
  - De locatie van de storing
  - Wanneer de storing is begonnen
  - Of er gevaar voor mensen of het milieu bestaat
  - Of u geluiden, geuroverlast of iets dergelijks waarneemt
  - Telefoonnummer en contactpersoon
  - Wanneer er een contactpersoon aanwezig is om de monteur toegang te geven
-



---

Voor technische storingen en facilitaire meldingen kunt u ook een mail sturen aan [ASM\\_Agents@schiphol.nl](mailto:ASM_Agents@schiphol.nl)

U geeft door:

- 
- Omschrijving storing
  - De locatie van de storing
  - Wanneer de storing is begonnen
  - Foto's en/of video's
  - Of er gevaar voor mensen of het milieu bestaat
  - Of u geluiden, geuroverlast of iets dergelijks waarneemt
  - Telefoonnummer en contactpersoon
  - Wanneer er een contactpersoon aanwezig is om de monteur toegang te geven
- 

Let wel op: storingen kunnen betrekking hebben op uw eigen kantoor/verkooppunt maar ook daarbuiten, zoals b.v. een defect rolpad, een lekkage in de winkelstraat, een lift storing etc. Ook van deze storingen is het van belang dat deze zo snel mogelijk worden gemeld.

#### 1.44.1 Urgente storingen

Bij een urgente storing verzoeken wij u altijd contact op te nemen met het Regiecentrum.

Onder 'urgente' storingen valt onder meer algehele stroomstoringen.

Voor het melden van een calamiteit dient u te bellen naar een van de alarmnummers.

Tot calamiteiten behoren situaties die levensbedreigend kunnen zijn, zoals brand, ongeval en overval. Het Regiecentrum is te bereiken via het volgende telefoonnummer; +31 (0)20 601 2555.

## 1.45 Uitstalling buiten het verkooppunt

Om klanten te verleiden met aantrekkelijke aanbiedingen, is men snel geneigd om dit ook buiten het verkooppunt te doen. Het beleid is dat: een te plaatsen uitstalling in de breedste zin van het woord, altijd bij de betreffende business manager van Schiphol moet worden voorgelegd voor akkoord. Bij de verantwoordelijke business manager is ook het uitstallingsbeleid verkrijgbaar en kan verteld worden of uitstallingen überhaupt toegestaan zijn in het betreffende gebied.

In de meeste gevallen worden specifieke afspraken met winkels en horeca gemaakt over uitstallingen en stoepborden.

## 1.46 Telecommunicatie

Schiphol Telematics (ST) is de telecom operator die opereert op het kruispunt van luchthaven en ICT. Het bedrijf biedt oplossingen voor spraak-en datacommunicatie, draadloze communicatie en internettoepassingen. Daarnaast stelt ST telecomoperators in staat om hun diensten op Schiphol te leveren. De Terminal is door ST voor bekabeld.

Voor meer informatie:

---

Schiphol Telematics

T 0800 657 0 657

W [ST | Sharing a Special Connection](#)

---

## 1.47 Werkzaamheden

Mocht u werkzaamheden willen laten uitvoeren, dan dient u dit vooraf kenbaar te maken aan de verhuurder. Deze zal zorgen voor een in het Terminalcomplex noodzakelijke werkvergunning. Zonder deze vergunning is het niet toegestaan werkzaamheden te laten uitvoeren. De verhuurder kan u adviseren in het uitvoeren van werkzaamheden of er desgewenst voor zorgen dat ze worden uitgevoerd en begeleid. U bent er dan zeker van dat het werk deskundig wordt gedaan en overeenkomstig de wet- en regelgeving. Een en ander bespreekt u vooraf met uw business manager/property manager.

## 1.48 Zakboeken en overige naslagwerken

Over specifieke onderwerpen is via de verschillende Schipholsite meer informatie op te vragen, zoals het zakboek Safety & Security, de brochure BHV in de Terminal, jaarverslag Schiphol Group etc.

Via de hoofdpagina [www.schiphol.nl](http://www.schiphol.nl) kan er worden doorgelinkt naar een groot aantal gelieerde sites die veel informatie bevatten:

- 
- Royal Schiphol Group
  - Werken bij Schiphol
  - Werken op Schiphol
  - Adverteren op Schiphol
  - Cargo
  - Bedrijven op Schiphol
  - Route Development
  - Reis Professionals
  - Airport Utilities
  - Operations
  - Jij en Schiphol
  - Projecten op Schiphol
  - Schiphol Telematics
  - Developer Center
-

**Colofon**

Versie 2.0  
Amsterdam Airport Schiphol

**Redactie**

Contentteam  
Commercial services

**Vormgeving**

Graphic Invention

Bij vragen mail [retailinfo@schiphol.nl](mailto:retailinfo@schiphol.nl)

