

Welkom op Schiphol-gids



Inhoudsopgave

1	Welkom op Schiphol!	3
1.1	Het merk Schiphol	3
1.2	Contactgegevens	4
1.3	Algemeen	5
1.4	Afval	6
1.5	Afvalscheiding	6
1.6	Afvoer	7
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	Fietsenstalling/rijwielstalling	10
1.17	Fotografie	10
1.18	Glasbewassing	10
1.19	Huisdieren	10
1.20	Hotels	11
1.21	Hygiëneboxen	11
1.22	ICT	11
1.23	Inbraak (schade en preventie)	12
1.24	Inventarisatie	12
1.25	Keukenblok	12
1.26	Kerstversiering	12
1.27	Lekkage	13
1.28	Logistiek	13
1.29	Milieuvergunning	14
1.30	Nooduitgang	14
1.31	Onboarding & hospitality - programma voor nieuwe collega's	15
1.32	Ongedierte	15
1.33	Ontruiming	16
1.34	Openingstijden	16
1.35	Openbaar vervoer	17
1.36	Parkeren (Schiphol Parking)	17
1.37	Rampenbestrijding	18
1.38	Reclame	18
1.39	Regiecentrum	19
1.40	Roken	19
1.41	Roldeuren/rolluiken	19
1.42	Schoonmaak	19
1.43	Storingen & reparaties	20
1.44	Uitstalling buiten het verkooppunt	21
1.45	Telecommunicatie	21
1.46	Werkzaamheden	21
1.47	Overig	22

Welkom op Schiphol!

1.1 Het merk Schiphol

Binnenkort vestigt u zich op Schiphol. U ontvangt deze gids omdat de organisatie rondom een kantoor of verkooppunt op de luchthaven net even iets anders werkt dan op een reguliere locatie. De belangrijkste vestigingsinformatie vindt u op onze website www.schiphol.nl. Deze gids is daarop een aanvulling. U kunt de gids ook gebruiken als naslagwerk.

Wat kenmerkt Schiphol?

Op Schiphol werken wij samen met partners, overheidsorganisaties en andere partijen binnen diverse netwerken. In onze bedrijfsvoering op de luchthaven zijn wij bijvoorbeeld niet alleen afhankelijk van luchtvaartmaatschappijen, maar ook van de luchtverkeersleiding, de slotcoördinator, de landelijke overheid, de provincie, gemeenten en hun inwoners, afhandelaren, securitybedrijven, de douane en de Koninklijke Marechaussee. Hoewel deze partijen ieder hun eigen rol en verantwoordelijkheden hebben, is een nauwe, langdurige en constructieve samenwerking van alle betrokken partijen van wezenlijk belang voor een succesvolle en duurzame luchthavenorganisatie.

Over Schiphol valt nog veel meer te vertellen. Dat lukt niet allemaal in één gids. Wij zullen daarom in deze gids regelmatig verwijzen naar de verschillende websites van Schiphol, waar u uitgebreide informatie kunt vinden. Informatie over onze organisatie, missie, structuur en financiële situatie vindt u in het jaarverslag van onze luchthaven.

Wij wensen u veel succes met uw activiteiten op Schiphol!

1.2 Contactgegevens

Correspondentieadres

Amsterdam Airport Schiphol
Postbus 7501
1118 ZG SCHIPHOL

Bezoekadres kantoren

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

Handige wegwijzer voor praktische zaken

Een korte toelichting op begrippen die betrekking hebben op de relatie huurder versus verhuurder, c.q. businesspartner versus Amsterdam Airport Schiphol (hierna te noemen AAS) vindt u op de volgende pagina.

1.3 Algemeen

Huurder

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

Verhuurder

Schiphol Commercial B.V., de afdeling van AAS die in het Terminal-gebouw ruimten verhuurt aan bedrijven.

Businessmanager/propertymanager

Uw contactpersoon van de afdeling Schiphol Commercial binnen AAS.

Businesspartner

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

De Terminal

Een verzamelgebouw waar meerdere bedrijven in één gebouw zijn gehuisvest, onder verantwoording van Schiphol Commercial B.V., te bereiken via terminalrealestate@schiphol.nl.

Onder het Terminal-complex vallen:

- Pieren
- Lounges
- Aankomst- en vertrekhallen
- Terminal 1, 2 en 3
- Skyport-gebouw
- Bemanningencentrum
- Dienstengebouw G-buffer, winterberging en sleepdienstgebouw
- Schiphol Plaza
- NS Plein



1.4 Afval

U bent zelf verantwoordelijk voor de dagelijkse afvoer van afval naar de daarvoor bestemde containers in de Expeditiestraat, Laadloskader en Transportstraat. Deze containers bevinden zich in de beveiligde zone: toegang is alleen mogelijk met de Schipholpas (voor de bediening van de liften).

1.5 Afvalscheiding

Volgens de richtlijnen van de overheid en het milieubedrijfsplan van Schiphol moeten papier, KGA-artikelen (klein, gevaarlijk afval, zoals batterijen en tonercartridges), glas en restafval afzonderlijk worden ingezameld. In het gebouw staan hiervoor diverse containers in speciaal ingerichte ruimten in de Expeditiestraat en de Transportstraat. Horecabedrijven zijn daarnaast verplicht SWILL apart in te zamelen en af te voeren. Bedrijven moeten hun afval bovendien zoveel mogelijk scheiden bij de bron.

Huurders zijn zelf verantwoordelijk voor het correct verwijderen van vertrouwelijke informatie. De verhuurder kan daartoe een gesloten databak in het gebouw plaatsen. Heeft u interesse in een gesloten databak? Neem dan contact op 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 en dergelijke 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 regelen of contact opnemen met uw propertymanager.

1.7 Airport Medical Services/EHBO

De kernactiviteiten van Airport Medical Services/EHBO omvatten: spoedeisende eerste hulp, medisch transport, medische ondersteuning van reizigers, advisering, vaccinaties en ambulancezorg.

Met uitzondering van de medische ondersteuning zijn deze diensten bedoeld voor passagiers, bemanningsleden, werknemers, bezoekers en bedrijven (inclusief hun werknemers) die op de luchthaven actief zijn.

Meer informatie vindt u op de website: [Eerste hulp Schiphol: medisch centrum | Schiphol](#)

1.8 Alarmnummers

De belangrijkste procedures bij calamiteiten vindt u op de Calamiteitenklapper die u ontvangt. Deze wordt jaarlijks herzien.

Alarmnummer Schiphol	+31 (0)20 601 2222 (voor alle calamiteiten)
Brandweer	+31 (0)20 601 2222
Meldkamer Koninklijke Marechaussee	088-9580444 (ook voor politiezaken, geweld, inbraak)
Brandgevaarlijke werkzaamheden	+31 (0)20 601 2422

Meer informatie vindt u onder het kopje Rampenbestrijding in deze gids.

1.9 Badge Center & Schipholpas

Om de veiligheid van u, uw medewerkers en alle Schiphol-bezoekers te waarborgen, is de luchthaven verdeeld in voor het publiek toegankelijke en niet-toegankelijke zones. Voor laatstgenoemden heeft u een toegangsbewijs nodig: de Schipholpas.

Voor het aanvragen van een Schipholpas voor één of meer werknemers is een inschrijving bij de afdeling Regulations nodig. Vervolgens moet u als werkgever de Schipholpas(sen) zelf aanvragen. Medewerkers met een Schipholpas moeten deze altijd zichtbaar dragen.

De Schipholpas biedt meer voordelen, zoals korting bij verschillende winkels op Schiphol Plaza. Ook kunnen pashouders gratis reizen met het openbaar vervoer op de luchthaven, mits zij een persoonlijke OV-chipkaart en een Jaarabonnement Schiphol (JAS) hebben.

Badge Center (Access & Identification Center)

Het uitgiftepunt van het Access & Information Center is gehuisvest in het Schipholgebouw (alleen op afspraak):

Evert van de Beekstraat 202
1118 CP Schiphol
T +31 (0)20 601 2626
E Badgecenter@schiphol.nl

Openingstijden: ma t/m vr van 08.00 tot 16.30 uur (met uitzondering van nationale feestdagen).

<https://www.schiphol.nl/nl/werken-op-schiphol/>

1.10 Bedrijfshulpverlening (BHV)

Volgens de Arbowet is iedere werkgever verplicht om binnen het bedrijf bedrijfshulpverlening (BHV) te organiseren. Hoeveel BHV'ers nodig zijn en hoe de BHV wordt ingericht, verschilt per organisatie en moet volgens de Arbowet op maat worden bepaald. Voor werkgevers op Schiphol met meer dan vijftig werknemers geldt daarnaast een specifieke wettelijke verplichting om daadwerkelijk BHV'ers in dienst te hebben. Deze medewerkers worden 'lokale BHV'ers' genoemd, omdat zij binnen hun eigen werkgebied optreden.

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

AAS heeft ook een centrale BHV-organisatie. Deze bevindt zich in de Terminal. De BHV-organisatie van AAS heeft als doel de Terminal en aangrenzende (parkeer)terreinen zo veilig mogelijk te houden voor alle gebruikers – waaronder werknemers, passagiers en andere bezoekers – en hen in geval van calamiteiten te ondersteunen bij een veilige evacuatie. Dagelijks zijn in de Terminal achttien mobiele teams van AAS aanwezig. Deze teams bewegen zich door het hele Terminal-gebied en komen na een alarmering altijd ter plaatse.

Naast de mobiele teams zijn er ook lokale BHV'ers in de Terminal: dit zijn medewerkers van verschillende bedrijven of huurders die een BHV-opleiding hebben gevolgd. Zij voeren hun reguliere werkzaamheden uit en komen bij calamiteiten in actie als BHV'er. Zodra de mobiele BHV-teams van AAS en de professionele hulpdiensten zijn gearriveerd, melden de lokale BKV'ers welke acties zij tot dat moment hebben uitgevoerd.

Ook bieden zij ondersteuning waar nodig. Bij grote incidenten voert de BHV van AAS de regie in de Terminal. Hiervoor worden speciale unitleiders ingezet.

AAS organiseert jaarlijks ongeveer zeven grote multidisciplinaire oefeningen, waarbij alle professionele hulpdiensten samen met de BHV-organisatie van AAS en eventuele lokale BHV'ers worden ingezet. De businesspartner blijft verantwoordelijk voor de expertise en paraatheid van de eigen BHV'er(s).

Alarmnummer AAS: +31 (0)20 601 22 22 (alleen bellen in levensbedreigende situaties!)

1.11 Bedrijfsrestaurant

In de Terminal is bedrijfsrestaurant Centerpoint gevestigd, dat exclusief toegankelijk is voor medewerkers van de in de Terminal gevestigde bedrijven. De exploitatie is in handen van Beheer Personeelsrestaurant Schiphol B.V. (BPS). Meer informatie vindt u op de website: [Schiphol | Beheer Personeelsrestaurant Schiphol B.V. werkt succesvol op Schiphol](#)

1.12 Beveiliging

Op het Schiphol-terrein is de Koninklijke Marechaussee verantwoordelijk voor de uitvoering van politietaken. In geval van diefstal, inbraak of geweld kunt u de Koninklijke Marechaussee bereiken op Schiphol Plaza, naast de NS-balies.

Contact meldkamer (alleen voor calamiteiten van levensbedreigende aard): +31 (0)20 603 3333.
Bel in acute noodsituaties +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 bovendien een wettelijk rookverbod.

1.14 Brandslanghaspels

De brandslanghaspels in de Terminal zijn verzegeld, onder andere 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 betreffende businesspartner/huurder.

1.15 Brievenbus

In de Terminal wordt geen post bezorgd bij kantoren, winkels, horeca en service outlets. Businesspartners/huurders wordt daarom geadviseerd een (gratis) postbus te huren. Op Schiphol zijn op drie locaties postbussen geplaatst: op de begane grond van Skyport, op het Kelderplein en in de Transportstraat (deze laatste is alleen bereikbaar voor bezitters van een Schipholpas).

De postbussen hebben een bij TNT Post erkend postbusnummer en zijn alleen bestemd voor huurders in de Terminal. Voor het aanvragen van een postbus kunt u contact opnemen met de firma GSA Facilitaire Diensten: +31 (0)20 657 2859

1.16 Fietsenstalling/rijwielstalling

In de nabijheid van de Terminal zijn op diverse locaties stallingsmogelijkheden voor fietsen. Op sommige plekken, ook elders op het Schipholterrein, zijn bovendien fietskluizen beschikbaar. De fietskluis moet met een eigen slot worden afgesloten.

1.17 Fotografie

Het dynamische en internationale karakter van AAS maakt de luchthaven tot een zeer aantrekkelijke locatie voor professionele foto- en filmopnamen, voor zowel nieuwsdoeleinden als commerciële producties. Omwille van veiligheidsvoorschriften en de voortgang van de operationele processen is het maken van foto- en filmopnamen aan voorwaarden gebonden. Daarnaast investeert Schiphol voortdurend in haar hoogwaardige imago, wat eveneens aanleiding geeft tot aanvullende voorwaarden. Meer informatie vindt u op de website: <https://nieuws.schiphol.nl/fotograferen-en-filmen>.



1.18 Glasbewassing

De ramen van het Terminal-complex worden meerdere keren per jaar aan de buitenzijde gewassen. De reiniging aan de binnenzijde 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.

1.19 Huisdieren

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

1.20 Hotels

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



1.21 Hygiëneboxen

Voor opmerkingen over of aanmerkingen op de hygiëneboxen in de damestoiletten kunt u contact opnemen met Bedrijfsvoering: +31 (0)20 601 2550.

1.22 ICT

Schiphol Telematics (ST) is de telecomoperator die ervoor zorgt dat alle telecom-diensten op de luchthaven soepel verlopen. Het bedrijf biedt oplossingen voor spraak-en datacommunicatie, draadloze communicatie en internettoepassingen. Daarnaast stelt ST externe telecomoperators in staat om hun diensten op Schiphol te leveren op de bekabeling die door ST is aangelegd.

Voor meer informatie:

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

1.23 Inbraak (Schade en preventie)

Als businesspartner/huurder dient u zelf een inboedelverzekering af te sluiten. Wij verzoeken u van een eventuele inbraak aangifte te doen bij de Koninklijke Marechaussee: 088-9580444.

1.24 Inventarisatie

Afhankelijk van de bedrijfsvoering inventariseren bedrijven ten minste eenmaal per jaar. Dit dient na sluitingstijd plaats te vinden, dus niet tijdens de reguliere openingsuren. Wilt u hiervan afwijken, dan kunt u dit met uw businessmanager bespreken.

1.25 Keukenblok

Het herstellen van schade aan keukenblokken in de verhuurde ruimte valt onder de (financiële) verantwoordelijkheid van de huurder.

1.26 Kerstversiering

Het ophangen van kerstversiering is altijd mogelijk, maar er zijn wel veiligheidsvoorschriften waarmee u rekening moet houden. De versiering moet voldoen aan de veiligheidsnormen NEN-6064 of NEN-EN 1350-1. Bewaar de verpakking goed, want dit moet u altijd kunnen aantonen. Daarnaast zijn er richtlijnen voor het ophangen van de versiering. Houd er bovendien rekening mee dat vluchtwegen en brandveiligheidsvoorzieningen altijd vrij toegankelijk blijven. Voor meer informatie en/of vragen kunt u contact opnemen met FireSafety@schiphol.nl.



1.27 Lekkage

Is er sprake van lekkage van het dak of het leidingwerk in de gehuurde ruimte, dan is de verhuurder (financieel) verantwoordelijk voor het herstel. Heeft de huurder zelf leidingwerk aangebracht, dan is (herstel van) de gevolgschade van lekkage in de gehuurde ruimte voor eigen rekening.

1.28 Logistiek

Onder en naast de Terminal zijn drie logistieke terreinen: de Expeditiestraat, de Transportstraat en het Koeriersplein. Alle terreinen zijn 24/7 toegankelijk. De Expeditiestraat en Transportstraat zijn toegankelijk met de Schipholpas of na aanmelding via de intercom. N.B. De doorrijhoogte van de Expeditiestraat is slechts 3,50 meter. De doorrijhoogte van de Transportstraat is 4,00 meter.

Goed om te weten:

- Voor het kort laden en lossen via het Koeriersplein is geen parkeeronthefing nodig. Voor laad/los-activiteiten die langer dan plusminus 1 uur duren, moet een parkeeronthefing worden aangevraagd bij: toestemming_airportoperations@schiphol.nl. Het Koeriersplein is tot op heden vrij toegankelijk en ligt op maaiveld, naast Terminal 3.
- Op de website [Schiphol | Landzijdig toegangsbeleid voor voertuigen](#) kunt u meer informatie vinden over de ontwikkelingen van het zero-emissionbeleid.
- Rond het vierde kwartaal van 2025 zal een nieuw logistiek beleid worden uitgebracht, dat gefaseerd zal worden ingevoerd. Denk aan het EVW-beleid (Elektrische Voer- en Werktuigwagens) in de Terminal en het Landzijdig Toegangssysteem Schiphol (LTS), een reserveringssysteem voor het laden en lossen van goederen.

Binnenbrengen van goederen in beschermd gebied

Het beschermde gebied is alleen toegankelijk voor erkende transporteurs. Alle binnenkomende goederen gaan door de Xray of worden aangeleverd door een *known supplier*. Om in aanmerking te komen als *known supplier*, wordt een speciaal veiligheidsprogramma gevolgd en krijgen medewerkers gerichte training. Airport Security neemt hierin de leiding. Houd rekening met een minimale doorlooptijd van een half jaar om de benodigde certificering te verkrijgen. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw businessmanager/propertymanager. Ook op de website [Schiphol | Bekend Transporteur](#) kunt u informatie vinden.

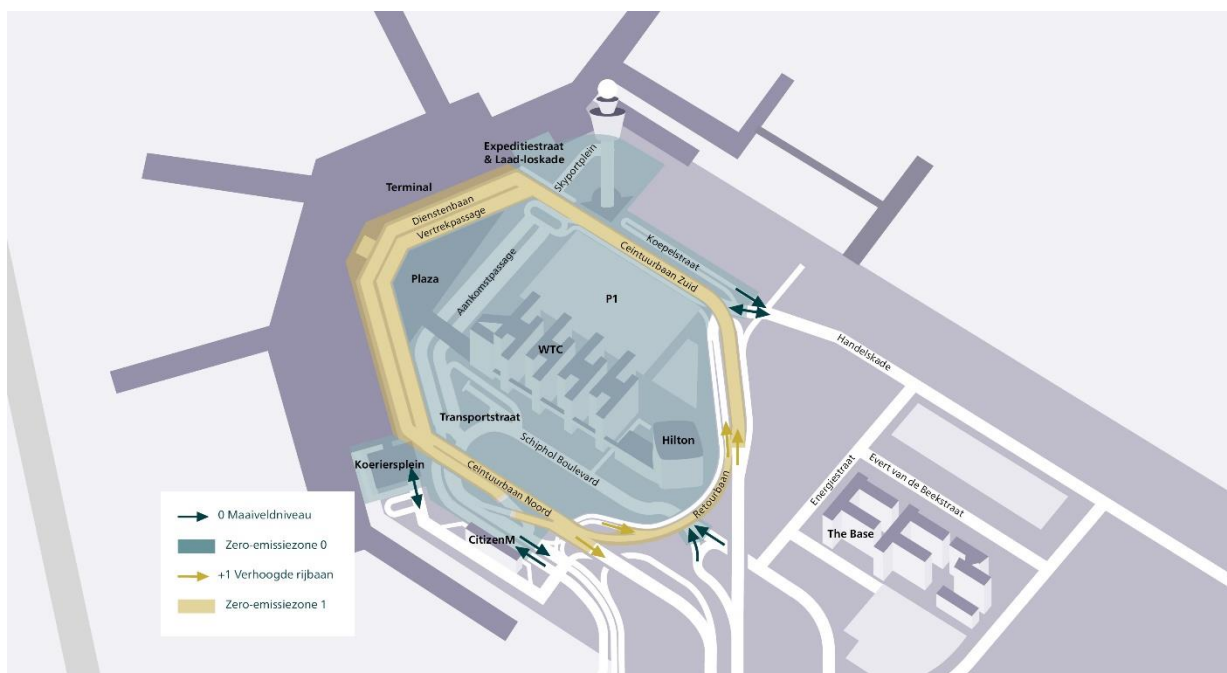
1.29 Milieuvergunning

Binnen het luchthavengebied vinden activiteiten plaats die op grond van de Wet milieubeheer vergunningplichtig zijn. De Provincie Noord-Holland heeft deze vergunning afgegeven aan Schiphol Nederland B.V., die daarmee de directe verantwoordelijkheid draagt voor de in de vergunning vastgelegde voorwaarden. In deze vergunning staan eisen waaraan Schiphol Nederland B.V. als beheerder van de luchthaven moet voldoen. Ook alle huurders en businesspartners moeten zich aan deze regels houden.

Huurders in de Terminal ondertekenen bij het aangaan van een huurovereenkomst een milieuchecklist. Door deze ondertekening vallen zij onder de vergunning van Schiphol Nederland B.V. en verklaren zij zich inhoudelijk akkoord met de daarin opgenomen bepalingen. Zij aanvaarden bovendien dat eventuele sancties die aan Schiphol Nederland B.V. worden opgelegd als gevolg van door huurders gepleegde overtredingen, aan hen worden doorberekend.

Binnen de Terminal is het niet mogelijk een eigen vergunning Wet milieubeheer aan te vragen. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw accountmanager Verhuringen.

Schiphol voert in samenwerking met de gemeente Haarlemmermeer vanaf 1 januari 2026 een zero-emissiezone (ZE-zone) in. Binnen deze zone wordt het gebruik van bestel- en vrachtauto's op fossiele brandstoffen stapsgewijs afgebouwd. De maatregel richt zich op voertuigen die worden ingezet voor stadslogistiek. De definitieve begrenzing van de zone is vastgesteld in het verkeersbesluit van 2024. Op de overzichtskaart zijn de contouren van het gebied weergegeven:



Toegang tot het uitstootvrije gebied (ZE-zone)

- Nieuwe bestel- en vrachtauto's die na 1 januari 2025 op kenteken worden gezet, moeten uitstootvrij zijn om toegang te krijgen tot de ZE-zone.
- Alle bestel- en vrachtauto's moeten vanaf 1 januari 2030 uitstootvrij zijn de uitstootvrije zone.

Overgangsregelingen (2026–2030)

Voor voertuigen die voor 1 januari 2025 op kenteken zijn gezet, gelden landelijke overgangsregelingen:

- Bestelauto's emissieklasse 5: toegang tot 1 januari 2027
- Bestelauto's emissieklasse 6: toegang tot 1 januari 2029
- Euro 6-bakwagens (\leq 5 jaar oud op 1-1-2025): toegang tot 1 november 2030
- Euro 6-trekkers (\leq 8 jaar oud op 1-1-2025): toegang tot 1 januari 2030

Voor het bepalen van de toegangsdatum kan de kentekencheck worden gebruikt via [Home - Op weg naar ZES](#).

Voor vragen kan contact worden opgenomen met de zero-emissieadviseur via uitstootvrij@schiphol.nl.

Belangrijke aandachtspunten

- Vanaf 1 januari 2030 moeten alle bestel- en vrachtauto's uitstootvrij zijn binnen de ZE-zone.
- Vanaf 2026 wordt de ZE-zone aangeduid met verkeersborden.
- Bij elke toegangslocatie is een uitwijkmogelijkheid aanwezig.
- Voertuigen die niet aan de eisen voldoen, hebben geen toegang tot het gebied.

Vrijstellingen en ontheffingen

Sommige voertuigen komen in aanmerking voor een vrijstelling. Deze wordt, indien van toepassing, automatisch toegekend. Voor zover nu bekend geldt een vrijstelling tot 1 januari 2030.

Daarnaast kunnen bepaalde ondernemers in aanmerking komen voor een tijdelijke ontheffing, bedoeld om extra tijd te bieden voor de overstap naar ander vervoer. Kijk voor meer informatie over vrijstellingen en ontheffingen op www.opwegnaarzes.nl.

1.30 Nooduitgang

De nooduitgangen en vluchtroutes zijn duidelijk te herkennen aan verlichte bordjes met pictogrammen. De vluchtroutes zijn bovendien gemarkeerd met noodverlichting. Op diverse locaties in de Terminal vindt u plattegronden waarop de vluchtroutes staan aangegeven. Houd deze vluchtroutes altijd vrij van obstakels. Wijs medewerkers actief op de vluchtroutes en neem dit onderwerp periodiek op in het werkoverleg.

1.31 Onboarding & hospitality-programma voor nieuwe collega's

Via de Schiphol Learning Hub maken (nieuwe) collega's van onze businesspartners tijdens hun eerste werkdagen een vliegende start dankzij het onboarding & hospitality-programma. Dit programma bevat e-learningmodules en een fysieke rondleiding. Deelnemers krijgen onder meer in vogelvlucht inzicht in de belangrijkste faciliteiten op Schiphol en ontdekken hoe de luchthaven bijdraagt aan de passagiersbeleving. De fysieke rondleiding vindt zowel plaats vóór als achter de securityzones. Ook bezoeken we alle relevante locaties in de *passenger journey* die eerder in de e-learningmodules aan bod kwamen.

Maakt uw organisatie nog geen gebruik van de Schiphol Learning Hub? U kunt zich aanmelden door een e-mailbericht te sturen naar learningdevelopment@schiphol.nl

1.32 Ongedierte

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

1.33 Ontruiming

Gemeentelijke voorschriften verplichten elk bedrijf jaarlijks een ontruimingsoefening te organiseren. Door het ontruimingsplan op locatie regelmatig te oefenen, is geborgd dat iedereen met een ontruimingstaak deze altijd correct kan uitvoeren. Het ontruimingsplan moet regelmatig worden getest op uitvoerbaarheid, haalbaarheid en doeltreffendheid, zodat bij een calamiteit de kans op slachtoffers en verdere schade zo klein mogelijk blijft.

AAS vervult in de Terminal een coördinerende en ondersteunende rol. Als gebouweigenaar zorgt AAS onder meer voor goed functionerende noodverlichting en een betrouwbare ontruimingsinstallatie. Daarnaast ontwikkelt AAS het ontruimingsplan en de ontvluchtingsschema's. Ook verzorgt AAS de planning en coördinatie van de ontruimingsoefening. De inzet van de eigen BHV'ers is de verantwoordelijkheid van de businesspartner/huurder.

1.34 Openingstijden

Algemeen

Schiphol Plaza kent vaste openingstijden, dagelijks van 07.00-22.00 uur. Er geldt één uitzondering: op 31 december mag u uw zaak eerder sluiten (uiterlijk om 19.00 uur), vanwege de afwijkende dienstregeling van het openbaar vervoer. Op 1 januari zijn de winkels zijn weer geopend om 07.00 uur.

Het is toegestaan deze openingstijden te verruimen, bijvoorbeeld naar 06.00-24.00 uur. Eventuele tijdelijke afwijkingen kunt u bespreken met uw businessmanager.

Openingstijden winkels airside

De winkels aan airside zijn geopend zolang er vluchten vertrekken. Het beleid hierbij is: van anderhalf uur voor vertrek van de eerste vlucht tot een half uur voor vertrek van de laatste vlucht van de dag.

Openingstijden horeca en servicepunten

De desbetreffende businessmanager stemt de openingstijden van horeca en servicepunten actief met u af. Deze tijden kunnen per lounge verschillen. Wekelijks ontvangt u de vluchtinformatie, waarna u de openingstijden en werkroosters kunt opstellen.

1.35 Openbaar vervoer

Schiphol is vanuit alle richtingen uitstekend bereikbaar, zowel per trein als over de weg (auto, bus).

Trein

Overdag rijden er vaak treinen. 's Nachts rijden er eenmaal per uur treinen naar Amsterdam, Utrecht, Leiden, Den Haag en Rotterdam.

Bus

Connexxion verzorgt dag en nacht (aansluitend) busvervoer. De bussen rijden frequent, stoppen bij alle belangrijke gebouwen op het Schiphol-terrein en verbinden de luchthaven met de omgeving. Medewerkers met een Jas-abonnement (Jaar Abonnement Schiphol) kunnen binnen de grenzen van het Schiphol-terrein kosteloos reizen met de Connexxion-bussen. Daarnaast rijdt 24/7 een cirkellijn langs de belangrijkste locaties en personeelsparkeerterreinen op het Schiphol-terrein.



Auto

Schiphol-Centrum is via de A4, A5 en A9 aangesloten op het landelijke snelwegennet. Automobilisten kunnen via de dienstwegen rechtstreeks naar de personeelsparkeerterreinen P30, P40 en P5 rijden. Voor het parkeren is tegen betaling een abonnement verkrijgbaar (zie onder het kopje Parkeren in deze gids). Bij de in- en uitgangen van deze parkeerterreinen bevinden zich haltes van Connexxion.

1.36 Parkeren (Schiphol Parking)

Schiphol heeft een aantal grote personeelsparkeerterreinen (waaronder P30, P40 en P5), waarvandaan u met een Connexxion-bus van en naar de Terminal kunt reizen.

Meer informatie over parkeren op Schiphol en/of abonnementen op een van de personeelsparkeerterreinen op Schiphol, vindt u op de website [Schiphol | Parkeren bedrijven en personeel](#).

1.37 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. Meer informatie kunt u vinden op de website <https://www.schiphol.nl/nl/operations/pagina/verstoringen-en-calamiteiten/>

1.38 Reclame

Schiphol Media beheert en exploiteert advertentieruimte en activatiemogelijkheden in en rondom Amsterdam Airport Schiphol, Eindhoven Airport en Rotterdam The Hague Airport.

Het aanbod van Schiphol Media omvat onder meer analoge en digitale schermen, online banners, printplaatsingen, promo- en samplinglocaties, product placement en specials.

Reclame-uitingen op kantoren, winkels en balies zijn meestal niet toegestaan of alleen onder specifieke voorwaarden. Als u wilt weten wat de mogelijkheden zijn, kunt u contact opnemen met uw businessmanager.



1.39 Regiecentrum

Het Regiecentrum is verantwoordelijk voor de integrale procesbesturing, met de focus op het passagiersproces aan landzijde en in de Terminal. Het stuurt actief bij om de doorstroming en veiligheid van passagiers, bezoekers en medewerkers te bewaken en verbeteren. Het Regiecentrum is bereikbaar via telefoonnummer +31 (0)20 601 2555.



1.40 Roken

Roken is volgens de Nederlandse wetgeving niet toegestaan in kantoor- en bedrijfsgebouwen. Vanaf 1 januari 2023 zijn er vanwege deze nationale regelgeving in de Terminal en kantoren op het Schipholterrein geen rookvoorzieningen meer. Om veiligheidsredenen geldt er een rookverbod aan airside. Roken is uitsluitend buiten toegestaan in de daarvoor aangewezen rookzones aan landzijde. Overtreding van de regels betekent één week pasblokkade.

1.41 Roldeuren/rolluiken

Onderhoud aan roldeuren en/of rolluiken wordt door de verhuurder uitgevoerd, conform de verantwoordelijkheidlijsten. Bij storing kunt u contact opnemen met Bedrijfsvoering: +31 (0)20 601 2550 of ASM_Agents@schiphol.nl.

1.42 Schoonmaak

De verhuurder (Asset Management) verzorgt de schoonmaak van de algemene ruimten in de Terminal. De businesspartner/huurder zorgt voor het schoonhouden van de gehuurde ruimten. Bij klachten en/of wensen met betrekking tot de schoonmaak van de algemene ruimten kunt u contact opnemen met Bedrijfsvoering: +31 (0)20 601 2550.

1.43 Storingen & reparaties

Storingen en meldingen vallen onder de regie van het Intelligent Asset Control Centrum (IACC). Deze regiekamer is onderdeel van Bedrijfsvoering van het Asset management.

Storing of reparatie melden

Storingen en reparaties kunt u 24/7 melden bij Bedrijfsvoering van het Asset management via telefoonnummer +31 (0)20 601 2550. De reactietijd – de tijdsduur tussen de storingsmelding en de komst van de monteur – bedraagt in de meeste gevallen maximaal vier uur.

Vraag altijd om een storingsnummer!

Na uw melding zet Bedrijfsvoering de melding uit bij de technische afdeling. U ontvangt dan een storingsnummer: bewaar dit goed. Dit nummer heeft u nodig om tussentijds de status van uw melding op te vragen.

Prioriteit

Bedrijfsvoering monitort assets en netwerken, informeert klanten en gebruikers over de actuele status van de storingen en zorgt voor een veilige en gecoördineerde afhandeling. Bedrijfsvoering bepaalt samen met de businesspartners/huurders welke storingen het eerst worden opgepakt.

Procedure

Om een technische storing of facilitaire melding zo snel mogelijk te kunnen verhelpen, moet u de volgende procedure volgen:

Bel Bedrijfsvoering: +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 verlenen
-

Voor technische storingen en facilitaire meldingen kunt u ook een e-mail sturen naar: 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 verlenen
-

Let op: storingen binnen uw kantoor of verkooppunt kunnen ook gevolgen hebben voor de directe omgeving van uw pand, zoals een defect rolpad, een lekkage in de winkelstraat of een liftstoring. Bij elke storing geldt daarom: meld deze zo snel mogelijk!

Urgente storingen

Bij een urgente storing – zoals algehele stroomstoringen – verzoeken wij u altijd contact op te nemen met het Regiecentrum, te bereiken op: +31 (0)20 601 2555. Is er sprake van een calamiteit – levensbedreigende situaties, zoals brand, een ongeval of overval –, bel dan een van de alarmnummers (zie het kopje Alarmnummers in deze gids).

1.44 Uitstalling buiten het verkooppunt

Om klanten met aantrekkelijke aanbiedingen te verleiden, plaatsen winkels en horecavoorzieningen vaak uitstallingen buiten het eigen verkooppunt. Op Schiphol geldt dat elke vorm van uitstalling vooraf ter goedkeuring moet worden voorgelegd aan de verantwoordelijke businessmanager van Schiphol. Deze businessmanager verstrekt tevens het uitstallingsbeleid en geeft aan of uitstallingen in het betreffende gebied zijn toegestaan. In de meeste gevallen worden specifieke afspraken met winkels en horeca gemaakt over uitstallingen en stoepborden.

1.45 Telecommunicatie

Schiphol Telematics (ST) is de telecomoperator die ervoor zorgt dat alle telecomdiensten op de luchthaven soepel verlopen. Het bedrijf biedt oplossingen voor spraak- en datacommunicatie, draadloze communicatie en internettoepassingen. Daarnaast stelt ST externe telecomoperators in staat om hun diensten op Schiphol te leveren op de bekabeling die door ST is aangelegd.

Voor meer informatie:

Schiphol Telematics

T 0800 657 0 657

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

1.46 Werkzaamheden

Het uitvoeren van werkzaamheden dient u vooraf te melden bij de verhuurder. De verhuurder vraagt vervolgens de binnen het Terminal-complex noodzakelijke werkvergunning aan. Zonder deze vergunning mag u geen werkzaamheden uitvoeren.

De verhuurder kan u adviseren over de uitvoering van werkzaamheden of deze desgewenst laten uitvoeren en begeleiden. Zo bent u verzekerd van een deskundige uitvoering, die voldoet aan alle wet- en regelgeving.

Bespreek uw plannen altijd vooraf met uw businessmanager/propertymanager.

1.47 Overig

Zoekt u meer informatie over specifieke onderwerpen die op Schiphol betrekking hebben, bezoek dan de website www.schiphol.nl. Onder meer het zakboek Safety & Security, de brochure BHV in de Terminal en het jaarverslag van de Schiphol Group is via deze website op te vragen.

Via de hoofdpagina www.schiphol.nl kunt u doorklikken naar de volgende specifieke webpagina's:

-
- Royal Schiphol Group
 - Sustainability
 - Operations
 - Werken bij Schiphol
 - Werken op Schiphol
 - Adverteren op Schiphol
 - Real Estate
 - Cargo
 - Reis Professionals
 - Airport Utilities
 - Jij en Schiphol
 - Projecten op Schiphol
 - Schiphol Telematics
 - Innovation
 - Developer Center
-

Colofon

Amsterdam Airport Schiphol

Redactie

Contentteam

Commercial services

Vormgeving

Graphic Invention

Bij vragen: retailinfo@schiphol.nl