



DEFINITIEF  
27 juli 2023  
versie 6.0  
auteur: HSE-O en CCR

# Wat moet je weten over (Bedrijfs)handboek opstellen, reviewen

**Schiphol**  
Wat moet je weten over  
Bedrijfshandboek opstellen,  
reviewen

Documentclassificatie: <Intern>

# Inhoudsopgave

<b>0</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>Schema: actualisatie documentenproces</b>	<b>4</b>
1.1	Schema: Flow Actualisatie documentenproces in stappen	4
<b>2</b>	<b>Documenteigenaar</b>	<b>5</b>
2.1	Werkwijze – de te doorlopen stappen en inhoud document	5
2.1.1	Stap 1: Start met opvragen link naar Masterdocument en Change maken	5
2.1.2	Stap 2: Bewerken, updaten van Handboekdeel	6
2.1.2.1	Opbouw van je document en document-eisen	6
2.1.2.2	Inzoomen op de RACI	7
2.1.2.3	Versiehistorie	8
2.1.2.4	Controle op voldoen aan wettelijke eisen	9
2.1.2.5	Gebruik van beeldmateriaal: foto, grafiek, tabel, plattegrond	9
2.1.2.6	Feedback van <i>consulted</i> functionarissen, <i>stakeholders</i> verwerkt?	10
2.1.2.7	Referenties Check	11
2.1.2.8	Bijlagen	11
2.1.2.9	Document-classificatie – informatiebeveiliging	11
2.1.2.10	elling- en grammatica controle	Sp 12
2.1.3	Stap 3: Actueel Concept van je Handboekdeel aanbieden bij CBA	12
2.1.4	Stap 4: Akkoord voor publicatie	12
2.1.5	Stap 5: Publicatie geüpdatet Bedrijfshandboek	12
2.1.6	Stap 6: Informeren DDO = Change aanmaken	13
<b>3</b>	<b>Schema handboeken BA Aviation</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>CBA</b>	<b>14</b>
4.1	<i>Terms of Reference</i> CBA	14
4.2	Beoordeling door CBA van aangeboden documentatie	15
<b>5</b>	<b>Servicepagina: Bronnen, regelgeving, taaltips</b>	<b>16</b>
5.1	European Aviation Safety Agency (EASA)	16
5.2	International Civil Aviation Organisation (ICAO)	16
5.3	Overige bronnen - Regelgeving	17
5.4	Overige bronnen – Brandportal, Data Portaal, OPS Bibliotheek	17
5.4.1	Schiphol Brandportal	17
5.4.2	Schiphol DataPortaal	17
5.4.3	OPS Bibliotheek - Werkinstructies DDO	17
5.5	Taaltips	18
<b>6</b>	<b>Afkortingen</b>	<b>18</b>
6.1	Afkortingen	18
	<b>Colofon</b>	<b>19</b>

## 0 Samenvatting

Het is belangrijk om zorg te dragen voor actuele, correcte, geaccordeerde documentatie die voldoet aan wet- en regelgeving om incidenten en/of (safety)issues te voorkomen.

Om wildgroei van verschillende formats van Bedrijfshandboeken tegen te gaan en uniformiteit en kwaliteit van deze documenten te borgen is het format Bedrijfshandboek opgesteld (in de open Huisstijl van Schiphol, met idem kleurengebruik en lettertype '*Frutiger for Schiphol Book*'). Deze gids is bedoeld voor documenteigenaren (*Service Owner, Process Owner*).

Deze gids gaat jou helpen met het opstellen of reviewen van jouw (Bedrijfs)handboekdeel.

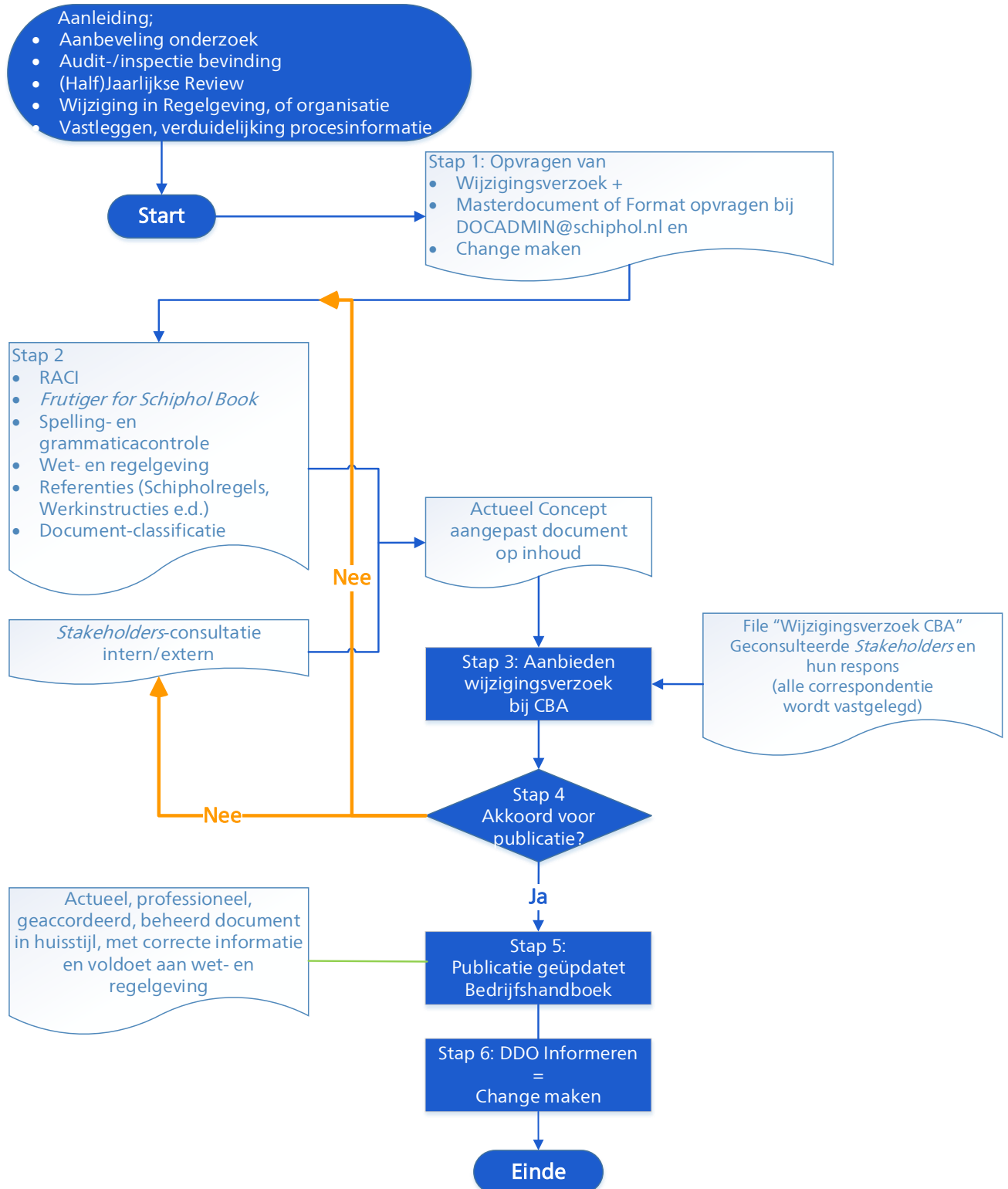
Hieronder lees je wat we achtereenvolgens behandelen.

- Workflow van actualisatie van (Bedrijfs)handboekdeel (een schematische weergave van de verschillende stappen);
- Taken/Informatie voor documenteigenaar in stappen weergegeven:
  - Start
  - Documentopbouw, -eisen
  - Laatste stappen die leiden tot
    - Informeren DDO en
    - publicatie Bedrijfshandboekdeel.
- Schema handboeken Aviation;
- Toelichting rol van Coördinatiegroep (Bedrijfs)handboeken Business Area Aviation (CBA);
- Service pagina (met te raadplegen bronnen, regelgeving en taaltips).

# 1 Schema: actualisatie documentenproces

## 1.1 Schema: Flow Actualisatie documentenproces in stappen

### Actualisatie documentenproces



## 2 Documenteigenaar

De documenteigenaar is verantwoordelijk om een handboekdeel van het (Bedrijfs)handboek A.A.S. *Business Area Aviation* actueel en relevant te houden voor de operatie. Per handboekdeel is er een *Process Owner* en een *Content Owner*. De *Content Owner* is doorgaans de *Service Owner* en is degene die de review uitvoert.

Er wordt van de eigenaar verwacht dat deze op de hoogte is van de laatste wettelijke vereisten vanuit regelgeving. Handboekdelen dienen te voldoen aan de (inter)nationale wettelijke vereisten. In hoofdstuk 5 kun je de bronnen voor diverse wettelijke vereisten vinden en tevens diverse taaltips.

De *Process Owner* is degene onder wiens verantwoordelijkheid de beschreven werkzaamheden vallen. De *Content Owner* is degene die er voor zorgt dat het bedrijfshandboek een volledige en juiste beschrijving van werkzaamheden en informatie bevat. Het inhoudelijk beheer van documenten is in de regel gedelegeerd aan de *Content Owners*.

### 2.1 Werkwijze – de te doorlopen stappen en inhoud document

#### 2.1.1 Stap 1: Start met opvragen link naar Masterdocument en Change maken

Indien je wijzigingen moet of wil doorvoeren, kan je het masterdocument (in Word-format) van jouw handboekdeel opvragen bij HSE-Office via het e-mailadres [DOCADMIN@schiphol.nl](mailto:DOCADMIN@schiphol.nl). Je ontvangt dan een hyperlink naar je Masterdocument. Geef bij je verzoek zowel het nummer als de titel van het document aan. Bijvoorbeeld 'deel 1.1.5 Airside Safety Management Manual'.

Wil je een nieuw Handboek opstellen, dan kun je via hetzelfde e-mailadres ([DOCADMIN@Schiphol.nl](mailto:DOCADMIN@Schiphol.nl)) een template, format opvragen.

Gaat het om een nieuw Handboekdeel, dan kun je een leeg format opvragen bij HSE-Office via het e-mailadres [DOCADMIN@schiphol.nl](mailto:DOCADMIN@schiphol.nl).

De DDO wordt via *Daily Operations Plan* (DOP) geïnformeerd. ICD (IBM Control Desk) voedt het DOP. Daarom is het belangrijk om een Change aan te maken. Een mooi moment om dat nu alvast te doen.

## 2.1.2 Stap 2: Bewerken, updaten van Handboekdeel

Het Word-document kun je bewerken.

- Wijzigingen kun je zien door middel van 'track changes'/'wijzigingen bijhouden'.



Je vindt deze functie in het tabblad 'Controleren'

- Spelling- en grammaticacontrole kun je door Word laten uitvoeren.  
Een overzichtelijk en grammaticaal correct document is een visitekaartje van Schiphol.



Deze beide functies zitten in Word onder tabblad 'Controleren'.

### 2.1.2.1 Opbouw van je document en document-eisen

Onderstaande voorbeeld-inhoudsopgave kan worden gebruikt als checklist om juistheid en volledigheid van een handboek te garanderen.

#### Voorbeeld-Inhoudsopgave

Inhoud

- 0.0 Inleiding
- 0.1 Documentgegevens
- 1 Beleid en achtergrondinformatie
- 1.1 Toepasselijke wet- en regelgeving
- 2 Procedures
- 2.1 Procedure X
- 3 Referenties naar andere documenten
- 4 Bijlagen
- 4.1 Afkortingen
- 4.2 Definities
- 4.3 Contactgegevens

Colofon

### 2.1.2.2 Inzoomen op de RACI

In '0.1 Documentgegevens' neem je een RACI en versiehistorie op.

In de *Responsible, Accountable, Consulted, Informed*-tabel (RACI) staat aangegeven welke partijen betrokken worden bij het opstellen van het document en welke partijen geïnformeerd dienen te worden.

De RACI is inmiddels opgenomen in het format van de meeste handboeken.

Voor handboeken waarin deze nog ontbreekt, is een RACI template opgenomen in deze handleiding waarbij enkele veel voorkomende functionarissen al zijn opgenomen.

Twee voorbeelden staan op deze en de volgende pagina. In het template, format voor (nieuwe) Handboeken, zijn deze voorbeelden ook opgenomen.

Noot:

Verifieer intern of de benamingen van genoemde en betrokken afdelingen (nog) juist zijn.

#### RACI template – voorbeeld 1

Responsible, Accountable, Consulted	Hoofdstukken			
	1	2	3	4
<i>Service Owner X</i>	R	R	R	R
Manager Z	A	A	A	A
<i>Process Owner Y</i>	C	C		
<i>Service Owner N</i>	C	C		
Continuous Improvement Manager (DDO)	C	C	C	C
Sr. Advisor Capacity Management (SSD)	R*	R*		
Works Advisor (APM)	C	C		
Senior Compliance Officer (CCR)	C	C	C	C
Safety Advisor - Luchtvaart veiligheid (HSE-O)	C	C		
LVNL - Air Traffic Management Procedures (PRO/ATMP)	C	C		
Development Coordinator (PPD)			C	
Quality Advisor (CCR)	C	C	C	C
Flow Manager Aircraft (DDO)	C	C	C	C

---

**Informed**

---

- A/O/PPI/APM
  - A/O/DDO/AFA
  - A/O/DDO/AO
  - A/O/DDO/AC
  - A/O/CCR
  - A/O/DDO/PPD
  - A/O/DDP/PA
  - A/O/PPI/PPM
  - A/SSE/FST
  - A/SSE/HSE
  - LVNL (PRO/ATMP)
- 

**RACI template – voorbeeld 2**

<b>Naam</b>	<b>Functie</b>	<b>Afdeling</b>	<b>Organisatie*</b>	<b>RACI</b>
Naam functionaris	Funcienaam			R/A/C/I

\*'Organisatie' is optioneel. Afhankelijk of hiervan sprake is.

**2.1.2.3 Versiehistorie**

Omwille van de leesbaarheid, worden geüpdatet documenten 'schoon' gepubliceerd. De doorgevoerde aanpassingen (toegevoegde, vervangen, verwijderde en aangepaste hoofdstukken, paragrafen, schema's, tekeningen, afbeeldingen en grafieken) worden vermeld in de versiehistorie.

Hieronder een lege voorbeeld tabel.

**Versiehistorie**

<b>Versie</b>	<b>Hoofdstuk</b>	<b>Inhoud wijziging</b>	<b>Datum</b>



### 2.1.2.4 Controle op voldoen aan wettelijke eisen

Check of jouw document voldoet aan wettelijke eisen.

Geef in je document aan welke artikelen op jouw handboekdeel betrekking hebben.

Twee voorbeelden;

1. Handboekdeel 1.2.7 Flora- & Faunabeheer geeft invulling aan de eis ADR.OPS. B.020 *Wildlife strike hazard reduction*.
2. Handboekdeel 1.5.1 Winteroperatie: Sneeuw & Gladheid geeft invulling aan ADR.OPS. B.035 *Operations in winter conditions*.

### 2.1.2.5 Gebruik van beeldmateriaal: foto, grafiek, tabel, plattegrond

Plaatjes 'images' zeggen vaak meer dan woorden. Gebruik van beeldmateriaal kan daarom vaak van grote meerwaarde zijn.

Dit kunnen bijvoorbeeld foto's, tabellen, figuren, verkeersborden, verkeerstekens, plattegronden zijn.

Gebruik van foto's; Veel foto's kun je in het [Schiphol Brandportal](#) vinden.

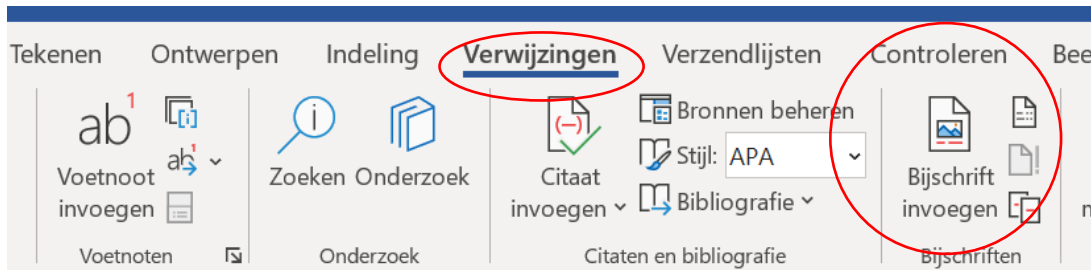
Gebruik van plattegronden;

- Centraal aanspreekpunt binnen Operations, is Rudy Eijk (lid van tekenkamer)
- Graphic Invention maakt eveneens plattegronden.  
Jij als eigenaar van Handboek, mag hiervoor een opdracht geven.  
Bijv. 'de kompasroos en afbeelding van de kruising baan/rijbaan 18L' uit Handboek 1.2.0 Veldbevoegdheid.
- Brainstud is eveneens in gecontracteerde partij, die afbeeldingen verzorgt (bijvoorbeeld voor E-learning)
- Zorg voor vermelding van bron/datum in je bijschrift – zodat:
  - het voor lezer duidelijk is, waar hij/zij naar kijkt en
  - de plattegrond in toekomst kan worden geüpdatet
- Heb je een screen shot gebruikt? Advies om:
  - Deze te updaten, wanneer deze niet goed leesbaar is
  - Bronlocatie (hyperlink) te vermelden, inclusief een datumvermelding.

## Bijschrift

Heb je 1 van bovengenoemde illustraties gebruikt, zorg dan ook dat je deze van een bijschrift voorziet. Hoe doe je dat? 'Word' heeft hier functie, button voor!

- Plaats illustratie, nà de alinea waarin je de informatie voor het eerst bespreekt.
- Klik op illustratie, waar je bijschrift wil toevoegen
- Ga naar 'Verwijzingen' in menu van Word > Bijschrift invoegen



en typ het bijschrift in het vak Bijschrift

- Geef een duidelijke toelichting (volnummer en bijschrift - bronvermelding<sup>1</sup>)
  - Zet het volnummer en titel (*maximaal 1 regel*) bij tabellen er boven.
  - Zet het volnummer en titel (*maximaal 1 regel*) bij figuren en afbeeldingen eronder.
- Volnummers van tabellen, figuren en afbeeldingen laat je apart van elkaar oplopen
- Tip: Maak tabellen niet te groot en lang

Refereer je in je document naar een illustratie, dan wordt het woord 'Tabel', 'Figuur', of 'Afbeelding', altijd met een Hoofdletter geschreven.

Voorbeeld:

- In Tabel 3 is te zien dat...
- Figuur 1 en Figuur 2 tonen aan dat...
- In Afbeelding zie je dat...

Wil je aan het einde van de zin verwijzen naar een tabel, figuur of afbeelding, dan doe je dat als volgt:

- ... dit illustreert de opschaling van BZO fases (zie Tabel 2).

### 2.1.2.6 Feedback van *consulted* functionarissen, *stakeholders* verwerkt?

In de RACI van je document heb je aangegeven welke functionarissen, *stakeholders* (intern/extern) geraadpleegd moeten worden.

- òf omdat ze *Responsible* zijn voor (een deel van) de inhoud van je document,
- òf omdat ze inhoudsdeskundigen (*Consulted*) zijn.

Betrek hen tijdig bij je *review* en verwerk hun input.

<sup>1</sup> Een bronvermelding stelt je ook in staat om beeltemateriaal, indien nodig, te updaten

### 2.1.2.7 Referenties Check

*Last but not least:*

Verifieer of jouw handboekdeel een relatie heeft met:

- Andere handboekdelen
- Wet- en regelgeving
- Procedures en/of
- Werkinstructies.

Deze relaties worden aangegeven in de tabel 'referenties' in het hoofdstuk 'Referenties naar andere documenten'. Op deze manier:

- Is inzichtelijk, aan welke regelgeving we invulling geven met jouw Handboek, en
- Is altijd te achterhalen of de aanpassingen die je hebt doorgevoerd in het handboekdeel ook moeten worden doorgevoerd in gerelateerde documenten.

### 2.1.2.8 Bijlagen

In de bijlagen kun je de in jouw document gebruikte afkortingen, definities en andere informatie (die van meerwaarde is) toevoegen.

Voor een eerste keer gebruik van een afkorting geldt dat deze voluit geschreven wordt. Wees hier consequent en volledig in.

Voorbeeld: Wanneer er persoonsgegevens gebruikt worden, houdt rekening met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

### 2.1.2.9 Document-classificatie – informatiebeveiliging

Om de inhoud van je document te beschermen (denk aan cybercriminaliteit, imagoschade, bedrijfsgevoelige- of procesgevoelige informatie), is het belangrijk om je document te voorzien van informatie-classificatie.

Binnen Schiphol kennen we verschillende classificatieniveaus van informatie, namelijk:

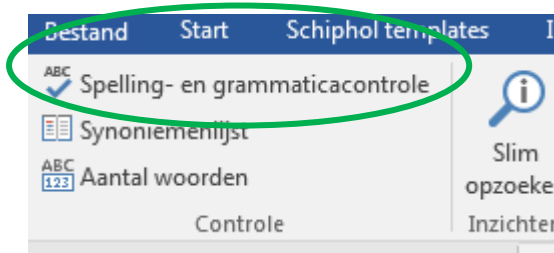
- *Public* (publiek)
- *Internal* (intern)
- *Confidential* (vertrouwelijk)
- *Secret* (geheim)

Als je werkt met gevoelige gegevens, zoals vertrouwelijke of persoonsgegevens, dan dient bij het delen van deze gegevens rekening gehouden te worden met beveiligingsmaatregelen en/of de AVG.

Bovenstaande informatie (en [extra toelichting](#) over de 4 categorieën) is terug te vinden op [Intranet](#). (Site: Dataclassificatie van cybersecurity)

### 2.1.2.10 Spelling- en grammatica controle

Tot slot; zoals vermeld in stap 2, kun je Microsoft Word een spelling- en grammatica controle laten uitvoeren. Een overzichtelijk, zonder spelfouten en grammaticaal correct document, getuigt van professionaliteit en draagt bij aan duidelijkheid. Het is tevens een visitekaartje van Schiphol.



Voor meer taaltips, zie de Service [pagina](#).

### 2.1.3 Stap 3: Actueel Concept van je Handboekdeel aanbieden bij CBA

Alles gedaan? Dan kan je jouw nieuwe of gecorrigeerde handboekdeel insturen met het [formulier wijzigingsverzoek CBA](#) aan [DOCADMIN@schiphol.nl](mailto:DOCADMIN@schiphol.nl).

Geef in het formulier aan wat de gewenste ingangsdatum is van jouw handboekdeel en lever bewijs van goedkeuring van jouw opdrachtgever /de *Process Owner* van het document.

De doorlooptijd vanaf aanbieden, goedkeuren tot publicatie van het handboekdeel bedraagt vier tot zes weken.

### 2.1.4 Stap 4: Akkoord voor publicatie

Bij goedkeuring door CBA-leden van je document, zal publicatie volgen.

Mocht de CBA je document nog niet goedkeuren (op basis van document-eisen) dan ontvang je de feedback met aanleiding hiervoor van de secretaris van de CBA.

Heb je daar vragen over, kun je altijd de CBA leden daarover benaderen.

Na verwerking van de feedback kun je het document sturen naar [DOCADMIN@schiphol.nl](mailto:DOCADMIN@schiphol.nl).

### 2.1.5 Stap 5: Publicatie geüpdatet Bedrijfshandboek

Na ontvangst wordt goedkeuring en uiteindelijke publicatie en mededeling van daadwerkelijke publicatie geregeld door de Secretaris van de CBA. Jouw gecorrigeerde handboekdeel wordt als nieuw masterdocument opgeslagen in het *Electronic Document Management System* (EDMS) van HSE-Office.

De centrale opslag voorkomt dat er diverse versies gaan circuleren die niet geautoriseerd zijn en daardoor niet als actueel kunnen worden beschouwd. Begin je review daarom niet met een eigen opgeslagen versie, maar vraag dus altijd de versie op, die is opgeslagen in EDMS via [DOCADMIN@schiphol.nl](mailto:DOCADMIN@schiphol.nl). Je ontvangt dan een link naar het Masterdocument, de laatste actuele versie. Dit Masterdocument is te allen tijde opvraagbaar – zie stap 1.

### 2.1.6 Stap 6: Informeren DDO = Change aanmaken

In stap 1 hebben we al benoemd, dat de DDO via het DOP wordt geïnformeerd.

Heb je nog geen Change in ICD aangemaakt, dan is dit het laatste moment om dat alsnog te doen.

Zonder Change, zal publicatie niet bekend worden gesteld.

Noot:

Ervaar je problemen met (inloggen) ICD, of heb je hulp nodig voor het maken van je Change?

De volgende collega's kun je benaderen om je daarbij te helpen:

- Merve Efe, Ryan Smart of Sibren Leeman (van A/O/PPI/PEI)
- Danny van der Wel of Maurice Boonen (van A/O/DDO)

## 3 Schema handboeken BA Aviation

In het Schema handboeken BA Aviation (zie onderstaande hyperlink) kan je zien of jouw handboekdeel alleen op *Intranet* (documentclassificatie: Intern) of ook op *Internet* ([www.schiphol.nl](http://www.schiphol.nl)) (documentclassificatie: *Public* / Publiek, Openbaar) gepubliceerd wordt.

Deze classificatie vind je terug in jouw document op de voorpagina. De classificatie geeft aan welke informatie je met wie kan delen (zie ook [\\$2.1.2.8](#)).

[Schema handboeken BA Aviation.pdf \(sharepoint.com\)](#)

## 4 CBA

Schiphol kent een Coördinatiegroep (Bedrijfs)handboeken BA Aviation (CBA).

De CBA heeft als doel het 'bewaken en bevorderen van de kwaliteit en integraliteit van het Bedrijfshandboek A.A.S. (BHB-A.A.S.), de handboeken van de BA Aviation, de Schipholregels en het Systeemhandboek VMSE.'

### 4.1 Terms of Reference CBA

#### Coördinatiegroep voor beheer (bedrijfs)handboeken en Schipholregels BA Aviation (CBA)

Doel / deelnemers	Frequentie/onderwerpen
<p><b>Doel:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bewaken en bevorderen van de beschikbaarheid, actualiteit, kwaliteit en integraliteit van (bedrijfs) handboeken BA Aviation en Systeemhandboek VMSE</li> <li>Beheren van Masterdocumenten en publiceren van de (bedrijfs)handboeken BA Aviation, Systeemhandboek VMSE alsmede de Schipholregels en het Zakboek Safety &amp; Security</li> </ul>	<p><b>Frequentie:</b> 6x per jaar vergadering</p>
<p><b>Deelnemers:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Document Controller HSE (vz., secr);</li> <li>Sr. Beleidsadviseur Crisisbeheersing FST;</li> <li>Service Manager Tunnelveiligheid ASM;</li> <li>Quality Advisors AO&amp;AP (2x);</li> <li>Ad hoc vertegenwoordigers van diverse afdelingen (SE, D/CL).</li> </ul>	<p><b>Onderwerpen:</b></p> <p><i>Input:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Beleid en procedures document control</li> <li>Planning review cycli documenten</li> <li>Aanpassingsvoorstellen BHB-A.A.S., Handboeken BA Aviation, Schipholregels en Systeemhandboek VMSE</li> </ul> <p><i>Output:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Geactualiseerd en gepubliceerd BHB-A.A.S., Handboeken BA Aviation en Schipholregels</li> <li>In- en externe communicatie aan belanghebbenden</li> <li>Rapportage aan Sr. Manager HSE</li> </ul>

Bron: Bedrijfshandboek deel 1.1.5 Airside-Safety Management Manual (A-SMM)

## 4.2 Beoordeling door CBA van aangeboden documentatie

De CBA-leden beoordelen:

- Of het document voldoet aan de documenteisen; Doel, versiebeheer, referenties, consistentie, integraliteit, professionaliteit, kwaliteit, *layout*, visualisatie
- Of bij het maken van het document de juiste *stakeholders* zijn geconsulteerd;
- Of de juiste afdelingscodes van afdelingen zijn vermeld;
- Of de referenties naar regelgeving en documentatie juist zijn, check op wettelijke eisen;
- Of de hyperlinks in het document werken.

Daarnaast wordt er ook gelet op gebruik van de juiste Handboek-template, format (Schiphol huisstijl) en wordt er gekeken naar taalgebruik en spelling.

De CBA-leden keuren vervolgens het aangeboden document goed of af. Dit wordt gedaan per E-mail met behulp van stemknoppen.

Bij nog geen goedkeuring wordt de reden daarvan aangegeven. Vervolgens wordt door de secretaris van de CBA aan de documenteigenaar verzocht, om de aanpassingen door te voeren.

Bij goedkeuring plaatst de secretaris van de CBA het betreffende handboekdeel op de gewenste digitale locaties. Afhankelijk van welk handboek het betreft, wordt door de CBA leden intern naar de backoffice een mededeling verstuurd over de publicatie. De secretaris van de CBA verzorgt de mededeling naar de externe stakeholders zoals beschreven in [BHB-AAS Deel 0](#).

Voor jouw gemak (uit BHB-AAS Deel 0):

Bij wijzigingen van deel 3 Bedrijfsnoodplan, deel 4 CPAAS, Schipholregels en RTS informeert de Document Controller van HSE-Office (tevens secretaris van CBA):

- Beheerder KMar
- Beheerder LVNL
- ILT (Toezichthouder Schiphol);

Communicatie adviseur A/O/ABD/ACP informeert externe gebruikers van deel 1 AM van het BHB-AAS, openbare delen Handboeken BA Aviation, Systeemhandboek VMSE, Schipholregels, RTS en Zakboek S&S via bericht op de webpagina van Operations op [www.Schiphol.nl](http://www.Schiphol.nl).

Let op:

CBA leden dragen geen zorg voor verspreiding van, of het informeren van externe partijen over geüpdatet of nieuwe Bedrijfshandboeken met document classificatie 'intern' of 'vertrouwelijk' met uitzondering van de hierboven genoemde documenten.

De doorlooptijd vanaf aanbieden, goedkeuren tot publicatie van het handboekdeel bedraagt vier tot zes weken. De CBA legt verantwoording af aan Sr. Manager HSE door middel van kwartaalrapportages.

## 5 Servicepagina: Bronnen, regelgeving, taaltips

De volgende bronnen kunnen geraadpleegd worden om te verifiëren of jouw handboekdeel aan de wettelijke vereisten voldoet.

### 5.1 European Aviation Safety Agency (EASA)

De meeste handboeken van *Business Area Aviation* geven invulling aan de verplichte vereisten uit de Europese Verordening 139/2014. Binnen Schiphol wordt hieraan gerefereerd als EASA-regelgeving. Deze regelgeving streeft naar harmonisatie en standaardisatie in dienstverlening en uitrusting van luchthavens in Europa om zo de veiligheid binnen de luchtvaart te garanderen.

EASA heeft een document opgesteld: *Easy Access Rules for Aerodromes*.

In dit document staan vereisten waaraan moet worden voldaan. De vereisten zelf bestaan uit *Acceptable Means of Compliance* (AMC). Deze AMC's geven aan hoe het best invulling gegeven kan worden aan het hoofdvereiste. Aanvullend is zogenaamde *Guidance Material* (GM) beschikbaar die tekst en uitleg geven over het betreffende vereiste en AMC's.

Naast de AMC en GM bestaat ook nog de CS: *Certification Specifications*.

Dit zijn de technische eisen gesteld aan de infrastructuur van een luchthaven. Ook hier wordt weer door middel van GM verdere tekst en uitleg gegeven over de bedoeling van de vereiste.

In EASA-regelgeving kan verwezen worden naar een standaard (vereiste = verplicht aan voldoen) of een *recommendation* (aanbeveling = opvolging niet verplicht).

<https://www.easa.europa.eu/document-library/easy-access-rules/easy-access-rules-aerodromes-regulation-eu-no-1392014>

### 5.2 International Civil Aviation Organisation (ICAO)

Vóór de oprichting van EASA was er ICAO (*International Civil Aviation Organisation*).

Voor de luchthaven is met name ICAO annex 14 (deel I en deel II) van belang.

ICAO documentatie is beschikbaar op de website van de Zwitserse luchtvaartautoriteit:

- <https://www.bazl.admin.ch/bazl/en/home/infrastruktur/aerodromes/legislation-and-guidelines--aerodromes.html>
- [Manuals to ICAO Annex 14 \(admin.ch\)  
https://www.bazl.admin.ch/bazl/en/home/themen/legislation/anhaenge-icao/manuals-zu-icao-annex-14.html](https://www.bazl.admin.ch/bazl/en/home/themen/legislation/anhaenge-icao/manuals-zu-icao-annex-14.html)

Wel dien je zeker te stellen dat je over de laatste versies van ICAO-annexen en documenten beschikt. Dit kan je verifiëren via de website van ICAO: <https://store.icao.int/>

Voor Schiphol geldt dat EASA vereisten boven *ICAO-standards* staan.



### 5.3 Overige bronnen - Regelgeving

Naast Europese vereisten en *ICAO-standards* is er ook nationale regelgeving waaraan sommige van de werkwijzen van Schiphol dienen te voldoen. Deze nationale eisen zijn te vinden op:

- <https://www.overheid.nl/> (overkoepelende website)
- <https://wetten.overheid.nl/zoeken> (nationale eisen en lokale eisen)

### 5.4 Overige bronnen – Brandportal, Data Portaal, OPS Bibliotheek

#### 5.4.1 Schiphol Brandportal

De [Schiphol Brandportal](#) is dé start voor:

- AVG Quitclaim
- E-mail handtekening,
- Foto's, video's, merkbestand.
- Logo's,
- Office sjablonen,
- Taalpaspoort.

Wil je de herkenbaarheid van jouw document vergroten, door bijvoorbeeld een (nieuwe) foto op de voorkant van jouw document? Dan kun je in de Bibliotheek van de Brandportal kiezen uit tal van foto's.

#### 5.4.2 Schiphol DataPortaal

Het [Schiphol DataPortaal](#) bevat:

1. Definities van Schiphol termen en
2. Definities van informatiesystemen.

Gebruik je een verwijzing naar algemene definities (1), raadpleeg pagina [Definities](#).  
Noem je informatiesystemen (2), baseer je dan op gegevens uit deze lijst [Datasets](#).

#### 5.4.3 OPS Bibliotheek - Werkinstructies DDO

Op SharePoint pagina [OPS-bibliotheek](#) vind je de vigerende werkinstructies van DDO.

## 5.5 Taaltips

Hier nog enkele (specifieke) taaltips:

- Als *airside* een locatie (geografische) aanduiding is dan wordt deze met een Hoofdletter geschreven: *Airside*.
- Wees consistent met afkortingen, hoofdlettergebruik, spaties en verwijzingen.
- Bij opsomming met bullets/streepjes/nummering/letteraanduiding etc. wordt het woord erna met een hoofdletter geschreven. De regels voor opsommingstekens van het Genootschap Onze Taal worden aangehouden zoals genoemd in deze hyperlink: [opsommingen: leestekens en hoofdletters | Genootschap Onze Taal | Onze Taal](#)
- Werk zoveel mogelijk met functienamen en niet met persoonsgegevens (zoals de naam van collega's) in verband met privacy-wetgeving (AVG).
- Op de site van Corporate Communication "[Zelf aan de slag met tekst](#)" vind je ook de "[Schiphol schrijfwijzer](#)" (= stijlgids) en een [Begrippenlijst-Glossary](#).

## 6 Afkortingen

### 6.1 Afkortingen

<b>Afkorting</b>	<b>Betekenis</b>
AMC	<i>Acceptable Means of Compliance</i>
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
CBA	Coördinatiegroep (Bedrijfs)handboeken Business Area Aviation
CS	<i>Certification Specifications.</i>
DDO	<i>Day to Day Operations</i>
DOP	<i>Daily Operations Plan</i>
EASA	<i>European Aviation Safety Agency</i>
EDMS	<i>Electronic Document Management System</i>
GM	<i>Guidance Material</i>
HSE	<i>Health Safety and Environment</i>
ICAO	<i>International Civil Aviation Organisation</i>
ICD	<i>IBM Control Desk</i>
RACI	<i>Responsible, Accountable, Consulted, Informed</i>
pSRB	<i>pre-Safety Review Board</i>

## Colofon

**Uitgave:**

Amsterdam Airport Schiphol  
Postbus 7501  
1118 ZG Schiphol

**Samenstelling en redactie:**

Vertegenwoordigers van de afdeling(en) A/O/CCR en A/SE/HSE

**Eerste publicatie:**

November 2022

**Contact:**

Vragen over, of suggesties voor dit deel kunt u mailen aan  
[ManualsAviation@Schiphol.nl](mailto:ManualsAviation@Schiphol.nl)

© N.V. Luchthaven Schiphol

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de N.V. Luchthaven Schiphol