

Programma van Eisen Dienstverlening
voor Passengers with Reduced Mobility
(PRM)



uitgave 1-3-2023

Programma van Eisen Dienstverlening voor Passengers with Reduced Mobility (PRM)

Colofon

Programma van Eisen Dienstverlening voor Passengers with Reduced Mobility (PRM)

Uitgave 1-3-2023

Versie 1.0

Opdrachtgever Eindhoven Airport

Eindhoven Airport N.V.

Office Luchthavenweg 13

Telefoon +31 (0) 40 2919 829

Terminal Luchthavenweg 25,
5657 EA Eindhoven

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1

Definities

Hoofdstuk 2

Ontwikkelingen	10
2.1 Uitbreidingen en verbouwingen	10
2.2 Groei in PRM	10
2.3 Veranderde PRM	11

Hoofdstuk 3

Algemeen	12
Aanmeldgedrag PRM	12
3.1 Nieuwe technologieën	13
3.2 Klantgroepen PRM	13
3.2.1 Passagiers met gereduceerde mobiliteit (PRM)	13
3.2.2 Luchtvaartmaatschappijen	14
3.3 Stakeholder en Ketenpartners	14
3.3.1 Stakeholders	14
3.3.2 Ketenpartners	14
3.4 Klantpropositie	14
3.4.1 De klantbehoefte	14
3.4.2 De klantbelofte	15
3.5 PRM Levy	15
3.6 Gevraagd dienstverlening	15
3.6.1 Het organiseren en uitvoeren van de PRM-dienstverlening	15
3.6.2 Het op aanvraag en in opdracht van Airlines voorzien in additionele PRM gerelateerde dienstverlening “op maat”	16
3.6.3 Het voorzien in awareness training	16
3.7 Wet – en regelgeving	17
3.7.1 Europese wetgeving	17
3.7.2 EG Verordening 1107/2006	17
3.7.3 Interpretative Guidelines on de application of Regulation	17
3.7.4 European Civil Aviation Conference (ECAC)	17
3.7.5 IATA PRM-codes	18
3.7.6 Eindhoven regelgeving	18
3.7.7 Security wet- en regelgeving	18
3.7.8 Centrale security en passagiersscheiding	18
3.7.9 Audits wet – en regelgeving	18
3.7.10 Security Awareness	19

Hoofdstuk 4

De PRM-aanmelding	21
4.1 Berichtgeving PRM aanmelding	21
4.1.1 Reguliere aanmeldingen	21
4.1.2 Niet-reguliere aanmeldingen	21

4.1.3 Ad hoc	22
4.1.4 Planning PRM-assistentie	22
4.2 De PRM-melding	22
4.2.1. Startpunten	23
4.2.2. Meldprotocol	23
4.2.3 Code Change	23
4.2.4 Weigering PRM-assistentie	23
 Hoofdstuk 5	
De PRM-assistentie	24
5.1 Mobility Assitance punt vertrekhal	24
5.2 No show	24
5.3 PRM afhandeling beknopt	25
 Hoofdstuk 6	
Uitvoeringsprincipes	26
6.1 Specifieke uitvoeringsprincipes	29
6.2 Eindpunten	29
 Hoofdstuk 7	
Profiel en competenties	30
7.1 Personeelskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging	31
7.2 Herkenbaarheid	31
7.3 Indiensttreding	31
7.4 Vertrouwelijkheid, geheimhouding en gedragscode	32
7.5 Arbeidsomstandigheden en wet - regelgeving	32
 Hoofdstuk 8	
Opleidingen, trainingen, veiligheid	34
8.1 Algemeen	34
8.2 Integrale inbedding	35
8.3 Continuïteit bezetting	35
8.4 Arbo en middelen	36
8.5 Veiligheid	37
8.6 Bedrijfshulpverlening (BHV)	38
8.7 Risico-Inventarisatie en Evaluatie	38
 Hoofdstuk 9	
Milieubelasting/duurzaamheid	39
 Hoofdstuk 10	
Faciliteiten en Middelen	40
10.1 Regulatiemiddelen	40
10.2 PRM-faciliteiten en middelen door Opdrachtgever	40
10.3 PRM-faciliteiten en middelen door Opdrachtnemer	41
10.4 Ruimten en infrastructuur	41
 Hoofdstuk 11	

Key Performance indicatoren	43
11.1 Beheersmaatregelen	45
Hoofdstuk 12	
Informatievoorziening	47
12.1 Rapportages	47
12.2 Informatie Technologie (IT)	48
12.2.1 Landschap en demarcatie	49
12.2.2 Datadeling en privacywetgeving	49
12.3 Overleg, communicatie en regie	50
12.4 Dagelijkse operatie PRM	50
12.5 Overlegstructuur	50
12.6 Risicomanagement	52
12.7 Kwaliteitsmanagement	52
12.8 Procedures klachten en claims	53
12.9 Procedure calamiteiten	54
12.10 Transitie	54
12.10.1 Transitieplan	54
12.10.2 IT-Transitieplan	55
12.10.3 Re-transitieplan	55
12.10.4 Documentatie operationalisering	55



Definities

In deze Uitnodiging tot Inschrijving worden de navolgende definities gehanteerd:

Term/ definitie	Beschrijving
Aangemeld (regulier)	Een PRM die zich vooraf heeft aangemeld met het verzoek tot assistentie bij de Luchtvaartmaatschappij en de Luchtvaartmaatschappij heeft dit verzoek doorgegeven aan Opdrachtnemer (Pre-notification).
Niet aangemeld (niet regulier)	Een PRM die zich niet vooraf heeft aangemeld met het verzoek tot assistentie bij de Luchtvaartmaatschappij.
Aankomende/vertrek-kende/ passagier	Passagiers kunnen zowel aankomend als vertrekkend zijn. Hiervoor gelden onderstaande definities: Aankomend/arrival: passagier die op de luchthaven Eindhoven aankomt en de luchthaven Eindhoven als eindbestemming heeft. Vertrekkend/departure: passagier die vanaf de luchthaven Eindhoven vertrekt en de luchthaven Eindhoven als beginbestemming heeft. Een passagier heeft een Overeenkomst met een Luchtvaartmaatschappij voor luchtvervoer naar een bepaalde bestemming.
Aankomst-/vertrek gate	De PRM komt aan/vertrekt bij/van het Mobility Assistance punt Airside via de gate naar het vliegtuig. Het vliegtuig is geparkeerd op het Platform. Passagiers boarden via de gate en worden via een looproutte over het Platform vervoerd van en naar de vliegtuigtrap om daar van/aan boord te gaan. Aankomende passagiers worden via een looproutte naar de aankomsthal vervoerd.
Aanmelden	Het melden van een PRM bij Opdrachtgever >36 uur voor STA/STD door de Luchtvaartmaatschappij.
Ad hoc aanmelding	PRM-assistentie voor vertrekkende PRM die ofwel korter dan 36 uur voor STD door Airline wordt doorgegeven of niet door de Airline als PRM is doorgegeven.
AIBT	Actual In-Block Time: het tijdstip waarop een aankomend vliegtuig op de blokken geparkeerd staat op het Platform.
Airline/ Luchtvaartmaatschappij	De partij die het vervoer door de lucht aanbiedt en waarmee een passagier een Overeenkomst (ticket) heeft voor luchtvervoer naar een bepaalde bestemming.
Ambulift	Een transportvoertuig dat gebruikt wordt om PRM en zijn/haar hulpmiddel(en) (zoals rolstoelen) op vliegtuighoogte in en uit het vliegtuig te tillen.
AODB	Airport Operations Database (AODB). Het vluchtinformatiesysteem van EANV waarin alle vlucht gerelateerde informatie zoals aankomst- en vertrektijden van vluchten staat. Het huidige AODB van Opdrachtgever is SkyGuide.
AOM	Airport Operations Manager. Verantwoordelijk voor de dagelijkse operatie.
AOO	Airport Operations Officer. Assisteert de AOM bij de dagelijkse operatie.
Assistentiebalie	Check-in balie bemand voor de Grondafhandelaar.
Common use	Het flexibel en gedeeld gebruik van de luchthavenfaciliteiten middels gedeelde technologie en infrastructuur. Het biedt een platform voor de Luchtvaartmaatschappijen, de Grondafhandelaren en de luchthavenbeheerder om passagiersprocessen op de luchthaven te ondersteunen.

Communicatiemiddel	Middel waarmee de PRM wordt aangemeld voor PRM-assistentie of waarmee de passagier zich op het Luchthaventerrein kenbaar maakt om PRM-assistentie te ontvangen (PAL, CAL, PSM message, e-mail, telefoon, of via de assistentiepalen).
EA	Eindhoven Airport
EANV	Eindhoven Airport N.V.
ECAC	European Civil Aviation Conference. Regelgeving tussen verschillende Europese luchthavens.
EIN	Eindhoven
Eindhoven Airport	De luchthaven van Eindhoven Airport N.V. op de locatie Eindhoven, ook wel afgekort als 'EIN'.
Eindpunt	Aangewezen plaats op het Luchthaventerrein waar de PRM-assistentie eindigt. Deze punten zijn: - Aankomend of vertrekkend vliegtuig - Voorrijweg/ taxistandplaats - OV busterminal
EOBT	Estimated Off Block Time.
ETD	Estimated Time of Departure. De gepubliceerde verwachte vertrektijd van een vliegtuig. Indien geen sprake is van een vervroeging/vertraging dan is deze tijd gelijk aan de STD.
Grondafhandelaar	Dienstverlener die in opdracht van de Airline alle activiteiten rondom het vliegtuig na aankomst en vóór vertrek uitvoert.
IATA PRM-code	Door de International Air Transport Association (IATA) opgestelde codes om verschillende categorieën PRM te onderscheiden.
Inchecktijd	Door de airline voorgeschreven Inchecktijd waarop passagiers wordt geadviseerd op de luchthaven aanwezig te zijn om in te checken.
PRM afhandeling	PRM afhandeling/PRM assistentie: Het verlenen van assistentie aan een PRM door een medewerker van Opdrachtnemer. Assistentie verlening start bij één van de aangewezen Startpunten en eindigt bij één van de aangewezen Eindpunten.
Ketenpartners	Derden die werkzaam zijn op EIN en die vaak een onderdeel van de diensten voor het luchthavenproces leveren.
Klantgroepen	Hieronder worden alle afnemers van de diensten voor de PRM verstaan. Dit betreft onder andere de luchtvaartmaatschappen en de PRM zelf.
Luchthaventerrein	Het gehele terrein dat gebruikt wordt als Luchthaventerrein.
Luchtzijde/Airside	Dat gedeelte van het luchthavengebied dat gebruikt wordt voor het landen, starten, taxiën, slepen, parkeren en afhandelen van luchtvaartuigen.
Melden	Het Melden van een PRM bij Opdrachtnemer op het Luchthaventerrein voor PRM-assistentie.
Middelen/ Bedrijfs- en transport materiaal	Alle ondersteunende Middelen en bedrijfs- en transportmiddelen nodig om de PRM-dienstverlening uit te voeren en zoals beschreven in het PvE. Voorbeelden hiervan zijn: rolstoelen, aislechair voor in het vliegtuig, Ambulift en middelen ter ondersteuning van de bedrijfsvoering als Communicatiemiddelen, kantoorinrichting etc.
Mobility assistance punt	De balie/meldpunt inclusief wachtruimtes in de vertrekhal Landzijde en Airside bemand door medewerkers van de Opdrachtnemer waar PRM zich kunnen melden met het verzoek tot assistentie en kunnen wachten tot de assistentie arriveert.
No show	Een passagier die wel als PRM is aangemeld maar uiteindelijk zich niet meldt bij het Startpunt van de assistentieverlening op de luchthaven Eindhoven. Er komen bij zowel Aankomst als Vertrek No show PRM voor, die als zodanig dienen te worden geregistreerd.
Opdrachtgever	Eindhoven Airport N.V., ook wel aan te duiden als EANV.

Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de Aanbesteder de Opdracht heeft gegund op basis van de BPKV.
OTP	On-Time Performance. Dit percentage geeft aan hoeveel vluchten er op tijd en zonder verstoringen zijn uitgevoerd.
PA	PRM-assistent: Dit is de functionaris van Inschrijver die de assistentie voor de PRM-passagier gaat verzorgen (inclusief eventuele andere taken zoals Ambulift chauffeur, baliewerkzaamheden etc.)
Platform	Het gedeelte van de luchthaven dat bestemd is voor het opstellen en afhandelen van luchtvaartuigen, met het doel passagiers te laten in- of uitstappen, brandstof te tanken, te parkeren of onderhoudswerkzaamheden te verrichten.
PRM	Een PRM is een passagier die bij de Luchtvaartmaatschappij heeft aangegeven, vanwege beperkte mobiliteit (reduced Mobility) assistentie nodig te hebben. Op basis van de IATA PRM codes stelt de Luchtvaartmaatschappij vast welke type PRM het betreft.
Reclaimhal	Locatie waar de passagier de bagage na aankomst weer kan ophalen.
Servicebalie	Balie in de vertrekhal bemand door de Grondafhandelaar en waar werkzaamheden worden uitgevoerd in opdracht van de Airline (overbagage, tickets).
Type B-berichten	Type B berichten worden in de luchtvaartsector gebruikt om aanmeldingen van PRM en wijzigingen hierop te communiceren. Dit gebeurt onder andere door middel van een PAL- (passenger assistance list), CAL- (corrected assistance list) of PSM- (Passenger Service Message) bericht.
SIBT	Scheduled In-Block time.
SOBT	Scheduled Off-Block Time.
SRA("schoon")/non-SRA("vuil")	Op de luchthaven zijn gebieden ingedeeld op beveiligingsniveaus in Security Restricted Area's, Non-Security Restricted Area's (Non-SRA, ook wel 'vuil') en/of SRA-Secured Premises (SRA, ook wel 'schoon'). SRA gebieden (bijvoorbeeld het Platform) zijn kritieke delen waar de toegang beperkt is en waar strenge eisen gelden ten aanzien van screening van medewerkers. Passagiers in Non-SRA en in SRA mogen niet 'gemengd' worden.
SSR-codes	Afkorting van Special Service Request. – Gebruik SSR messages (Special Service Request) als je een actie of antwoord nodig hebt op je verzoek voor de volgende service items. – SSR requests kunnen zijn: • Wheelchair Request
STA	Scheduled Time of Arrival: de in de timetable gepubliceerde aankomsttijd van het vliegtuig.
Startpunt	Aangewezen plaats op het Luchthaventerrein waar de PRM-assistentie start. Deze punten zijn: - De assistentiepalen op de parkeerterreinen en/of terminal - De assistentiebaliën - Voorrijweg/taxistandplaats - Ov-busterminal - Check-in van Luchtvaartmaatschappijen - In of bij aankomend vliegtuig In voorkomende gevallen dient hiervan te worden afgeweken als de omstandigheden hier aanleiding toe geven.
STD	Scheduled Time of Departure: de in de time table gepubliceerde vertrektijd van het vliegtuig.
Terminal	Het gebouw van Eindhoven Airport met de aankomst- en vertrekhal en gates en de bagagegebieden, waar in voorkomende gevallen PRM-afhandeling plaatsvindt.
Vliegtuigopstelplaats (VOP)	Vliegtuigopstelplaats (VOP): een gemarkeerd gebied op het Platform, bedoeld voor het parkeren en/of afhandelen van een luchtvaartuig.
Vluchttype	Vluchttype:

	EUR = Vluchten vertrekkend/aankomend naar/van Europese bestemmingen Non EUR = Vluchten vertrekkend/ aankomend naar/ van niet Europese bestemmingen.
Winterseizoen	Het IATA winterseizoen start op de laatste zondag van oktober en eindigt op de laatste zaterdag in maart.
Zomer seizoen	Het IATA zomerseizoen start op de laatste zondag van maart en eindigt op de laatste zaterdag van oktober.



Ontwikkelingen

In deze paragraaf behandelen we kort een aantal ontwikkelingen die op dit moment relevant worden geacht voor de toekomstige PRM-dienstverlening.

2.1 Uitbreidingen en verbouwingen

Eindhoven Airport gaat de Terminal uitbreiden. De huidige Terminal is momenteel te klein omdat deze is gebouwd voor 5 miljoen passagiers per jaar. Eindhoven Airport gaat ervan uit dat we weer terugkeren naar zo'n 7 miljoen passagiers (het niveau van voor de coronapandemie). Door de uitbreiding wordt het comfort voor reizigers en medewerkers verhoogd doordat meer ruimte ontstaat voor afwikkeling van de luchthavenprocessen en services.

De huidige Terminal is circa 26000 vierkante meter groot. Door de uitbreiding krijgt de Terminal er in totaal 10.000 vierkante meter bij (8000 vierkante meter aan Luchtzijde en 2000 vierkante meter aan landzijde). De Reclaimhal wordt vergroot en er komt meer ruimte voor (extra) gates. Ook het Non-Schengengebied wordt verruimd.

Als functie- en proceswijzigingen die tijdens de verbouwingen plaatsvinden directe gevolgen hebben voor de PRM-afhandeling, bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk welke impact dit heeft op het bedrijfsvoeringsmodel van de PRM-dienstverlening en KPI's. Daar waar aantoonbaar significante verlenging van afhandeling of wijziging van afhandeling nodig is, waardoor extra of juist minder resources of bedrijfsmiddelen moeten worden ingezet, zal Eindhoven afspraken maken over meerwerk of minderwerk.

Tevens dient de Opdrachtnemer rekening te houden met langere looptijden naar de verschillende assistentiepalen verdeeld over de parkeerterreinen.

2.2 Groei in PRM

De afgelopen jaren is er generiek sprake van groei van het aantal PRM. Dit is overigens een trend die al jaren ook op andere Europese luchthavens wordt ervaren. Deze trend zet door maar Opdrachtgever denkt dat cijfers 2022 waarschijnlijk representatief zijn voor de komende contractperiode. In het algemeen kunnen we zeggen dat de groei van PRM wordt veroorzaakt door:

- Toename van het aantal mensen dat op oudere leeftijd gaat vliegen (vergrijzing, babyboom etc.)
- Toename van bekendheid met het recht op assistentie en de verordening (EU-1107/2006) waardoor meer mensen met mobiliteitsbeperking gaan vliegen.
- Door de opkomst van Luchtvaartmaatschappijen met goedkope vliegtickets (de zogenaamde 'low cost carriers') kunnen veel meer mensen vliegen.

2.3 Veranderde PRM

In de huidige situatie ziet Opdrachtgever een PRM die assertiever wordt en zijn/haar rechten inzake wet- en regelgeving kent. Hierdoor stijgt het aantal klachten, tevens kunnen PRM-claims indienen via de Inspectie (ILT). Daarnaast is het belang van het direct oplossen van klachten en claims steeds belangrijker om te voorkomen dat PRM de (social) media opzoeken. Mede door de toename in aantallen PRM vraagt dit van de PRM-dienstverlener om een degelijk, duidelijk en eenvoudig proces en een persoonlijke benadering. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat niet elke beperking zichtbaar is.



Algemeen

Aanmeldgedrag PRM

Aanmeldingen zijn verzoeken tot PRM-assistentie die een PRM vooraf aan de Luchtvaartmaatschappij doorgeeft. Luchtvaartmaatschappijen dienen dit verzoek (aanmelding) tijdig door te geven aan Opdrachtnemer. Er zijn ook aanmeldingen die niet vooraf, te laat of met foutieve codering worden doorgegeven, dit noemen wij niet aangemeld. Dit kan vóórkomen doordat PRM niet bekend is met de procedure of zich te laat aanmeldt. Ook kan de Luchtvaartmaatschappij of het reisbureau bij boeking de verkeerde codering noteren. Soms ontstaat de assistentiebehoefte tijdens de reis van de passagier.

Ongeacht of een PRM-assistentie vooraf is aangemeld, verplicht de wetgeving dat Opdrachtnemer zich naar uiterst vermogen inspant om de PRM-assistentie te verlenen en reistijden te halen.

De afgelopen jaren hebben luchtvaartmaatschappijen niet altijd correct en tijdig (conform EU 1107/2006 richtlijnen) aangemeld.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht daar samen met Opdrachtgever actief het aanmeldgedrag te verbeteren, door bijvoorbeeld samen gegevens te analyseren waar welke aanmeldingen niet vooraf zijn aangemeld en voor de PRM goed zichtbaar te zijn.

3.1 Nieuwe technologieën

Met de huidige ontwikkeling van het aantal PRM is het belangrijk dat de Opdrachtnemer zoekt naar technologische ontwikkelingen voor de PRM-dienstverlening op het gebied van communicatie, IT-systemen en de inzet van bedrijfsmiddelen. Opdrachtgever is op zoek naar een partner die actief meedenkt, kennis heeft van deze markt en technologische ontwikkelingen en innovatieve, digitale oplossingen toepast binnen de PRM-dienstverlening. Ontwikkelingen die op dit vlak spelen zijn onder meer de inzet van verbeterde tilfaciliteiten voor WCHC en digitale ontwikkelingen zoals apps. Middelen die Opdrachtnemer inzet voldoen aan de laatste proven technology en zijn innovatief waar mogelijk.

3.2 Klantgroepen PRM

3.2.1 Passagiers met gereduceerde mobiliteit (PRM)

De PRM is een passagier die bij de Luchtvaartmaatschappij heeft aangegeven vanwege gereduceerde mobiliteit (reduced Mobility) assistentie nodig te hebben. Op grond van de wetgeving heeft Opdrachtgever als voornaamste taak zorg te dragen voor de PRM, zodat deze zich – met behulp van de aangeboden PRM-assistentie – vanaf het Luchthaventerrein tot in het vliegtuig kan begeven en vice versa.

De International Air Transport Association (IATA) heeft codes opgesteld om verschillende categorieën PRM te onderscheiden. Werken volgens dit codesysteem is onderdeel van de Opdracht. De codes zijn:

WCHR	De passagier kan trappen op en af lopen en zichzelf naar het vliegtuig en in het vliegtuig verplaatsen, maar heeft een rolstoel of een ander middel nodig om zich te verplaatsen tussen het vliegtuig en de Terminal.
WCHS	De passagier kan zich niet zelfstandig verplaatsen zonder assistentie. De passagier heeft hulp nodig om zich te verplaatsen in de Terminal, naar het vliegtuig en in het vliegtuig.
WCHC	De passagier kan zich niet zelfstandig verplaatsen zonder assistentie. De passagier heeft hulp nodig om zich te verplaatsen in de Terminal, naar het vliegtuig en in het vliegtuig.
BLND	De passagier is blind of slechtziend.
DEAF	De passagier is doof of slechthorend.
DEAF/BLND	De passagier is doof en blind, en kan zich niet zelfstandig verplaatsen zonder assistentie.

3.2.2 Luchtvaartmaatschappijen

Opdrachtgever beschouwt de Luchtvaartmaatschappijen ook als klant. Hierin hanteert Eindhoven het principe non-discriminatoire: iedere Luchtvaartmaatschappij krijgt hetzelfde tarief voor PRM doorbelast (de zogenaamde PRM levy) en krijgt gelijke PRM-dienstverlening.

3.3 Stakeholder en Ketenpartners

3.3.1 Stakeholders

PRM-dienstverlening heeft te maken met een breed palet aan stakeholders. Op internationaal niveau is de Europese Commissie de regelgevende instantie. Op nationaal niveau houdt de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) als toezichthouder van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat toezicht op de naleving van veiligheid- en milieuwetten en -regels voor de luchtvaart. In voorkomende gevallen doen zij inspecties, navraag op klachten en claims en leggen zij sancties op.

3.3.2 Ketenpartners

Op de luchthaven zijn veel verschillende partijen waar de Opdrachtnemer in het PRM-dienstverleningsproces mee moet samenwerken o.a. ten behoeve van overall klanttevredenheid en On-time-performance (OTP). Hiermee is geen contractuele verplichting, maar vanuit de keten is het van belang hier goede samenwerkingsafspraken mee te maken. Onder Ketenpartners verstaan wij o.a. het beveiligingsbedrijf, de Grondafhandelaar, Parking & Mobility services en de tankdienst.

3.4 Klantpropositie

Op basis van de customer experience (CX) visie en inzichten in de tevredenheid van passagiers is een klantpropositie opgesteld die van toepassing is voor de gewenste PRM-dienstverlening. De klantpropositie is tweeledig en bestaat uit de behoefte en -belofte.

3.4.1 De klantbehoefte

Sommige reizigers hebben assistentie of extra ondersteuning nodig om comfortabel te kunnen reizen. Hun beperking kan zowel zichtbaar als verborgen zijn. Reizigers voor wie de PRM-dienstverlening van Eindhoven Airport bestemd is, ervaren hun beperking in diverse aspecten van het leven en veel van hen zijn eraan gewend dat ze een ander luchthavenproces doorlopen. Zij zijn veelal beter voorbereid dan iemand zonder mobiliteitsbeperking. Dit bepaalt in grote mate de mindset van de PRM-reiziger. Op tijd en op een comfortabele manier hun vlucht halen is het belangrijkste doel.

Het niet invullen van de klantbehoefte kan een grote functionele en emotionele impact hebben voor de PRM-reiziger. Verstoringen binnen het PRM-proces of reisproces kunnen leiden tot grote onzekerheid en angst. De PRM-reiziger ervaart een negatieve klantbeleving en kan het vertrouwen verliezen dat Eindhoven Airport de dienstverlening naar behoren kan uitvoeren. Obstakels in het proces richten zich op:

- Obstakels die de beperking op zichzelf opwerpt, bijvoorbeeld bij het gebruik van hulpmiddelen of faciliteiten;
- Obstakels die ontstaan door de manier waarop Eindhoven Airport en het PRM-proces op Eindhoven Airport zijn ingericht, zoals onduidelijkheid, overdrachten en (veel) wachten, afstanden en niveauverschillen tijdens de afhandeling.

3.4.2 De klantbelofte

Eindhoven Airport heeft de volgende algemene klantbelofte geformuleerd voor al haar bezoekers aan de luchthaven:

Easy on your way

“Met extra aandacht en gemak voorzien wij in de wensen en de behoeften van onze reizigers. Wij zijn dichtbij, waar jij ons nodig hebt en we maken je reis zo makkelijk en comfortabel mogelijk. Wij ontzorgen jou, zodat jij zorgeloos van je reis kunt genieten. Eindhoven Airport is een verbindende factor en begeleidt jouw reis van voordeur tot vliegtuigdeur.

Op basis van bovenstaande algemene klantbelofte en relevante inzichten heeft Opdrachtgever de volgende klantbelofte toegespitst op de PRM-reiziger.

‘Eindhoven Airport maakt de PRM-reis makkelijk met aandacht voor de behoefte van de reiziger’

Operationalisatie van de klantbelofte betekent:

Behoeft reiziger: wordt ingevuld aan de hand van de mate waarin de reiziger hulp nodig heeft én hulp wil.

- Houdt rekening met de actuele situatie op Eindhoven Airport
- Wordt gecommuniceerd op een manier die iedere passagier ongeacht taal, cultuur of beperking begrijpt.

Makkelijk maken: Eindhoven Airport neemt alle obstakels weg die de beperking of het (huidige) PRM-proces opwerpt. We ontzorgen de PRM-reiziger zodat deze ‘Easy on your way’ aan zijn reis kan beginnen.

3.5 PRM Levy

Alle voor PRM-activiteiten gemaakte kosten worden conform EU 1106/2007 doorbelast aan de Luchtvaartmaatschappijen als PRM-taks, de zogenaamde PRM levy waarin iedere passagier meebetaalt. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bijhouden van alle gemaakte kosten voor de PRM-dienstverlening en het minimaal 1x per jaar afleggen van verantwoording over de kwaliteit en de gemaakte kosten voor de PRM-dienstverlening.

3.6 Gevraagd dienstverlening

3.6.1 Het organiseren en uitvoeren van de PRM-dienstverlening

De PRM-dienstverlening dient in aanbod en kwaliteit een hoge klanttevredenheid (rapportcijfer 4 op schaal van 5) en een verbeterde customer journey te realiseren. Dit dient compliant te zijn aan wet-

en regelgeving en non-discriminatoire principes. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor procesoptimalisatie.

Opdrachtnemer organiseert en voert de gewenste PRM-dienstverlening uit, waaronder tenminste wordt verstaan:

- Het op basis van de ontvangen meldingen forecasting, plannen van het werkaanbod en roosteren van de medewerkers;
- Het verzorgen van onderhoud en beheer van alle middelen o.a. Ambulifts etc. voor de uitvoer van PRM-afhandeling;
- Het begeleiden van de PRM op het Luchthaventerrein en indien nodig tot in het vliegtuig;
- Het verzorgen van de communicatie met Grondafhandelaren, Luchtvaartmaatschappijen en PRM.

3.6.2 Het op aanvraag en in opdracht van Airlines voorzien in additionele PRM gerelateerde dienstverlening “op maat”

In aanvulling op de reguliere PRM-dienstverlening kan Opdrachtnemer additionele wensen van de Luchtvaartmaatschappijen, buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever invullen. Afspraken over additionele dienstverlening worden gemaakt met Luchtvaartmaatschappijen en gesloten tussen Opdrachtnemer en de Luchtvaartmaatschappijen. Opdrachtgever is hier geen partij in. Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer te allen tijde geïnformeerd over het initiatief tot afsluiten van de additionele afspraken en heeft te allen tijde vetorecht.

Afhandeling van UM/YP (Unaccompanied Minors/Young Persons) is geen onderdeel van de PRM-dienstverlening. Afhandeling van UM/YP van Luchtvaartmaatschappijen mogen niet gecombineerd worden met PRM-afhandeling en niet door medewerkers in Eindhoven Airport uniform worden begeleid.

3.6.3 Het voorzien in awareness training

Conform wet- en regelgeving biedt Opdrachtgever PRM awareness trainingen aan medewerkers van allerlei bedrijven/organisaties op Eindhoven die in aanraking komen met PRM gezien hun werk in de operatie. Deze training heeft als doel het vergroten van de PRM-awareness bij deze medewerkers. Opdrachtgever verwacht dat de benodigde competenties en capaciteit voor de kennisintensieve PRM-training primair aanwezig zijn bij Opdrachtnemer. Hrm

De uitgangspunten en inhoud van de training worden door Opdrachtgever bepaald en hebben module 1 van de ECAC doc 30 als basis. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie, de uitvoering en het leveren van de trainers voor de medewerkers van de PRM-dienstverlening.

Trainers dienen te voldoen aan het profiel opgenomen in de ECAC doc 30 5G artikel 5.1 t/m 5.4, waaronder tenminste wordt verstaan:

- Significante praktische ervaring op senior niveau met de PRM-dienstverlening in de luchtvaart;
- Het begrijpen en kunnen toepassen van de relevante wet- en regelgeving (ICAO, ECAC, EU) en parate kennis van de relevante documenten (ACI, IATA);
- Kennis en ervaring met didactische technieken;

- Succesvol afgeronde opleiding voor instructeur door een erkend trainingsbureau of internationale organisatie in luchtvaart en/of referentie van recente projecten/ relevante werker-
varing in de luchtvaart;
- Het verwerken van inzichten van gehandicaptenorganisaties in de training.

3.7 Wet – en regelgeving

In deze paragraaf is de wet- en regelgeving opgenomen die van toepassing is op de PRM-dienstverlening. Opdrachtgever wil samen met haar partners en stakeholders werken aan 1 geïntegreerde Eindhoven Airport Easy on your way beleving voor de klant. Om hier invulling aan te kunnen geven moet de PRM-dienstverlening worden vertaald naar één bedrijfsvoeringsmodel dat voldoet aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en aan het Eindhoven beleid dat het principe non-discriminatoire hanteert naar alle Luchtvaartmaatschappijen. In geval van wijzigingen in wet- of regelgeving dient de Opdrachtnemer de PRM-dienstverlening daarop aan te passen in overleg met de Opdrachtgever. Bij twijfel over interpretatie zal Opdrachtnemer overleggen met Opdrachtgever.

3.7.1 Europese wetgeving

De specifieke wet- en regelgeving die relevant is bij de uitvoering van de PRM-dienstverlening staat hieronder kort samengevat.

3.7.2 EG Verordening 1107/2006

De rechten van de PRM en taken van de luchthaven en Luchtvaartmaatschappijen zijn vastgelegd in de Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees parlement en de raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen. (Bijlage 3)

3.7.3 Interpretative Guidelines on the application of Regulation

De Europese Commissie heeft op 11 juni 2012 de “Interpretative Guidelines on the application of Regulation (EC) N° 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air” gepubliceerd. (Bijlage 4)

3.7.4 European Civil Aviation Conference (ECAC)

De ECAC (European Civil Aviation Conference) is een intergouvernementele organisatie die als doelstelling heeft om luchtvaartbeleid en gebruiken tussen lidstaten te harmoniseren. In de ECAC-policy statement in the field of Civil Aviation Facilitation (ECAC.CEAC DOC No. 30 (PART I) 11th Edition/December 2009) staan richtlijnen en uitgangspunten aangaande de PRM uitgewerkt. (Bijlage 5). Opdrachtgever ziet deze richtlijnen als uitgangspunt voor de PRM-dienstverlening en Opdrachtnemer dient deze als zodanig te hanteren.

3.7.5 IATA PRM-codes

De IATA (International Air Transport Association) is een organisatie waar veel Luchtvaartmaatschappijen zich bij hebben aangesloten. De IATA heeft in de IATA Resolution 700 and Recommended Practice 1700 aangegeven wat de codes zijn die worden gebruikt om de assistentieverzoeken van de PRM aan te duiden.

Opdrachtnemer dient voor de PRM-dienstverlening deze IATA-codes te hanteren, waarbij de typen PRM-assistentie die op Eindhoven binnen de scope van de Opdracht vallen zijn: WCHR, WCHS, WCHC, BLND, DEAF, DEAF/BLND, DPNA.

3.7.6 Eindhoven regelgeving

Naast de Internationale en Nationale wet- en regelgeving geldt op de luchthaven Eindhoven regelgeving, dit betreft:

- De Algemene inkoop voorwaarden (Bijlage 1);
- De Voorwaarden voor Afhandelaren Commerciële vluchten (Bijlage 18);
- Luchthavenreglement (Bijlage 4);
- Algemene voorwaarden voor het gebruik van de Eindhoven Airport pas (Bijlage 5);
- Algemene Milieuvoorwaarden (Bijlage 8);
- Toegangsbeleid (Bijlage 6);
- Huisregels (Bijlage 11);

Deze Eindhoven regelgeving is van toepassing op eenieder die zich op de luchthaven bevindt. Voor een overzicht van de vigerende Eindhoven regelgeving wordt verwezen naar: <https://www.eindhovenairport.nl/nl/algemene-voorwaarden-leveranciers>

3.7.7 Security wet- en regelgeving

Op basis van wet- en regelgeving is de securityregelgeving vertaald naar onderstaande operationele afspraken (niet noodzakelijk limitatief karakter).

3.7.8 Centrale security en passagiersscheiding

Eindhoven heeft een centrale securityfilter en passagiersscheiding. De passagiersscheiding houdt in dat “schone” passagiers niet in contact mogen komen met “vuile” passagiers. Een “schone” passagier is een vertrekkende of aankomende passagier uit een land of specifieke luchthaven die een beveiligingsonderzoek heeft ondergaan volgens de geldende EU standaard. Aankomende passagiers uit andere landen of luchthavens worden gezien als “vuil” en dienen eerst een beveiligingsonderzoek te ondergaan voordat ze een “schoon” gebied mogen betreden. (EU regulation 2019/413). Ook voor de PRM-dienstverlening betekent dit dat kruisende PRM-passagiersstromen niet zijn toegestaan.

3.7.9 Audits wet - en regelgeving

Opdrachtgever kan middels (partner)audits toetsen in hoeverre Opdrachtnemer de PRM-dienstverlening uitvoert conform de wet- en regelgeving en in hoeverre de opgestelde

procesbeschrijvingen, procedures, werkinstructies en (kwaliteit)handboeken in lijn zijn met de wet- en regelgeving. Hiervoor geldt:

1. Opdrachtnemer blijft primair verantwoordelijk voor de naleving van de wet- en regelgeving.
2. Opdrachtgever kan ter plaatse correctieve acties verrichten, indien bij de uitvoering van de PRM-dienstverlening door Opdrachtnemer niet wordt gehandeld conform de PRM wet- en regelgeving, security- en veiligheidsregels of als de klanttevredenheid in het geding komt.
3. Opdrachtnemer is verplicht om aan de genoemde audits zijn medewerking te verlenen en de auditor toegang te verschaffen in de voor de audit benodigde systemen en documenten. Indien nodig moet de auditor de mogelijkheid worden geboden om interviews/gesprekken te voeren met medewerkers van Opdrachtnemer.
4. Verbetermaatregelen en afstemming met partijen hieromtrent dienen actief en vóór gestelde deadline door Opdrachtnemer te worden opgepakt. Verbetermaatregelen dienen aantoonbaar middels een rapport genomen te worden. Het rapport dient minstens correctieve en preventieve maatregelen en een 'root cause analyse' te omvatten per constatering. Mocht dit resulteren in het niet kunnen leveren van de gevraagde dienstverlening, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor dit zelf te organiseren op kosten van Opdrachtnemer.
5. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om auditrapportages of contractinformatie aan derden af te geven.
6. Boetes en consequenties voortkomend uit het niet naleven van wet- en regelgeving (incl. security), zoals boetes opgelegd door ILT, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
7. Het niet voldoen aan wet- en regelgeving kan betekenen dat Opdrachtnemer zijn vergunning op grond van de RTS verliest.
8. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, uitkomsten van audits periodiek met Luchtvaartmaatschappijen te delen.
9. Opdrachtgever of door Opdrachtgever benoemde instanties (ILT) mogen audits op de PRM-dienstverlening uitvoeren. Andere partijen hebben dit recht niet.
10. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om afhankelijk van de constatering contractuele maatregelen te treffen.

De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) houdt toezicht op de veiligheid van de luchthaven en de naleving van de milieunormen en -regels. Opdrachtnemer dient mee te werken aan audits en inspecties door ILT. Zij voeren dit met regelmaat uit, die kunnen leiden tot het nemen van aanvullende maatregelen, het doen van aanpassingen en/of het betalen van boetes ofwel het vergoeden van claims. Uitkomsten van inspectie-/auditrapporten ofwel jurisprudentie voortkomend uit rapporten van ILT, zoals hierboven beschreven, dienen door Opdrachtnemer te worden overgenomen. Kosten, boetes en claims zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

3.7.10 Security Awareness

Medewerkers van Opdrachtnemer werken midden in de luchthavenoperatie. Hiermee kunnen zij ook geconfronteerd worden met zaken die mogelijk afwijkend of verdacht lijken. Van Opdrachtgever wordt verwacht dat zij hun medewerkers security awareness bijbrengen. Afwijkende of verdachte situaties (bijv. onbeheerde bagage) dienen op de juiste wijze te worden gemeld.

Van Opdrachtnemer wordt tevens verwacht dat zij medewerkers informeren over de risico's die werken op een luchthaven werken met zich mee kan brengen en dat ieder signaal/ vermoeden van ondermijning, radicalisering of insider threat gemeld dient te worden.

Onder ondermijning en insider threat verstaan wij o.a. criminaliteit waarbij een medewerker die in bezit is van een luchthavenidentiteitskaart betrokken is of gebruik maakt van zijn positie of bevoegdheden.



De PRM-aanmelding

Voor de PRM begint het regelen van zijn of haar vlucht met een oriëntatie van de reis en het aanmelden bij de Luchtvaartmaatschappij. Bij het boeken van de vlucht geeft de PRM ofwel zelf via internet ofwel via het reisbureau de gewenste PRM-assistentie aan de Luchtvaartmaatschappij door. Deze aanmelding wordt uiterlijk 48 uur van tevoren d.m.v. de PRM IATA code (pre-notification) gestuurd naar Opdrachtnemer ten behoeve van het plannen en organiseren van de PRM-dienstverlening.

PRM kan ter ondersteuning ook informatie over processen op de luchthaven vinden op de website van de Opdrachtgever.

4.1 Berichtgeving PRM aanmelding

Voor het doorgeven van de PRM-aanmeldingen door de Luchtvaartmaatschappijen wordt op dit moment gewerkt met Type B berichten. Opdrachtnemer dient in staat te zijn deze berichten te ontvangen en te wijzigen.

- Een PAL bericht: Passenger Assistance List. Met dit bericht wordt de originele aanvraag ingediend.
- Een CAL bericht: Change assistance list. Indien er wijzigingen zijn in de originele aanvraag stuurt de Luchtvaartmaatschappij een CAL bericht met het bijgewerkte PRM-assistentieverzoek.
- Een PSM bericht: Passenger Service Message. Voor Aankomende PRM geldt dat na vertrek van het vliegtuig een PSM bericht vanaf de luchthaven van herkomst wordt verstuurd. In dit PSM bericht staan de definitieve gegevens over de PRM die aan boord zijn.

4.1.1 Reguliere aanmeldingen

Aanmeldingen worden uiterlijk 48 uur voor de geplande vertrektijd (STD) ontvangen bij de Luchtvaartmaatschappij. De berichtgeving aan Opdrachtnemer is uiterlijk 36 uur voor STD. De berichtgeving bevat ook informatie over de terugvlucht en hulpdiensten, indien van toepassing.

4.1.2 Niet-reguliere aanmeldingen

In voorkomende gevallen meldt de Luchtvaartmaatschappij korter dan 36 uur van tevoren de PRM aan, de zogenaamde niet-reguliere aanmeldingen.

In voorkomende gevallen melden passagiers zich op Eindhoven, zonder vooraanmelding van de Luchtvaartmaatschappij.

Indien geen reguliere aanmelding is gedaan dient Opdrachtnemer naar zijn beste kunnen PRM-assistentie te verlenen, zodat de PRM in staat is zijn gereserveerde vlucht op tijd te halen. Opdrachtnemer dient te verifiëren of de PRM bekend is bij de Luchtvaartmaatschappij.

Het afhandelen van niet-reguliere aanmeldingen vraagt om de nodige flexibiliteit en organisatievermogen in de operatie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer registreert de niet-reguliere melding, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen:

4.1.3 Ad hoc

PRM-assistentie voor vertrekkende PRM via de check-in. Berichtgeving is korter dan 36 uur voor STD en PRM-assistentie wordt direct na binnenkomst berichtgeving verleend.

4.1.4 Planning PRM-assistentie

Zoals beschreven worden PRM niet altijd uiterlijk 48 uur van tevoren aangemeld. Er is een groot aandeel niet-reguliere aanmeldingen korter dan 48 uur voor vertrek of aankomst van de PRM. Niet-reguliere aanmeldingen beïnvloeden in negatieve zin de mate van voorspelbaarheid van de PRM-dienstverlening. Het analyseren van de historische PRM-afhandelingen en vluchtgegevens is vereist van Opdrachtnemer om de trends en voorspelbaarheid van het totaal aantal PRM-aanmeldingen (regulier en niet-regulier) te kunnen bepalen, waardoor Opdrachtnemer resources, bedrijfsmiddelen en transportmaterialen doelmatig kan plannen, organiseren en uitvoeren.

Opdrachtgever zorgt dat vluchten die door een Airline gefiled zijn voor het nieuwe seizoen (zomer en winter) ingeladen worden in het AODB van de luchthaven.

Opdrachtnemer dient bij het plannen van medewerkers en middelen de uitvoeringsprincipes te hanteren die gesteld worden aan de begeleiding van de PRM, afhankelijk van het type PRM en het type afhandeling.

Opdrachtnemer stelt zich flexibel op, daar waar extra PRM-dienstverlening op verzoek van Luchtvaartmaatschappij of passagier nodig is of dienstverlening aangepast dient te worden. Opdrachtnemer houdt ook rekening met diverse omstandigheden die inherent zijn aan de luchthavenoperatie, zoals maar niet beperkt tot: aanpassingen of incidenten op de dag als gevolg van code change, weersomstandigheden, gate changes, uitwijkende vliegtuigen, verandering in vliegtuigconfiguratie en persoonlijke omstandigheden PRM en volgt instructies van het operationeel management van de luchthaven hierin op.

4.2 De PRM-melding

Op een zeker moment meldt de PRM (al dan niet aangemeld) zich met een assistentieverzoek bij de PRM-meldlocatie – het Startpunt van de PRM-assistentie – op het Luchthaventerrein. In dit hoofdstuk worden de eisen en randvoorwaarden ten behoeve van de PRM-melding beschreven.

4.2.1. Startpunten

Een Startpunt is een op het Luchthaventerrein aangewezen plaats waar de PRM-assistentie start. Hiervan kan worden afgeweken als de omstandigheden daar aanleiding toe geven. De Startpunten zijn:

- Assistentie belpalen op het luchthaven terrein van Eindhoven Airport
- Mobility Assistance punt in de Terminal Landside en Airside
- Voorrijweg/taxistandplaats
- OV busterminal
- Check-in van Luchtvaartmaatschappijen

4.2.2. Meldprotocol

Voordat de PRM-assistentie wordt uitgevoerd moet de Opdrachtnemer met de PRM:

- Vaststellen of de identiteit van de PRM overeenkomt met de aanmelding. Tevens dient het ticket, de instapkaart of boeking te worden gecheckt (t.b.v. vluchtschema, vertrektijden);
- Vaststellen wat de specifieke assistentiebehoefte van de PRM is en of akkoord van de passagier is ontvangen om de assistentieverlening op deze wijze uit te voeren;
- Indien de PRM niet op de reguliere wijze is aangemeld contact opnemen met de Luchtvaartmaatschappij of de passagier geregistreerd staat en met welke IATA-code.
- Alle uitgevoerde PRM assistenties moeten opgevoerd worden in het AODB van de Opdrachtgever.

4.2.3 Code Change

Elke PRM ontvangt PRM-assistentie conform de toegekende IATA PRM code. Bij de melding voor assistentieverlening of gedurende het assistentieproces kan blijken dat de PRM een andere assistentiebehoefte heeft. In dit geval spreken we van een code change, waardoor de PRM een andere IATA-code krijgt toegekend om te zorgen dat hij of zij de juiste assistentie ontvangt. De gewijzigde PRM-code dient door Opdrachtnemer te worden geadministreerd en worden doorgegeven aan de Servicebalie van de Grondafhandelaar. Deze dient de nieuwe code in de boeking vast te leggen.

4.2.4 Weigering PRM-assistentie

Opdrachtnemer mag een verzoek tot het verrichten van een PRM-afhandeling niet weigeren, tenzij:

- Deze weigering een gevolg is van de weigering van een Luchtvaartmaatschappij, een agent van een Luchtvaartmaatschappij of een touroperator overeenkomstig artikel 4 van de EG-Verordening 1107/2006 (Afwijkingen, bijzondere voorwaarden en informatie).
- Verzoeken voor niet-reguliere PRM-assistentie mogen niet worden geweigerd en worden, in overleg en in contact met Luchtvaartmaatschappij door Opdrachtnemer naar beste kunnen uitgevoerd.



De PRM-assistentie

Opdrachtnemer voert de PRM-dienstverlening uit op een eenduidige manier. Medewerkers belast met de PRM-assistentie, de PRM-assistent, hebben dezelfde werkwijze en uitstraling, helpen de PRM in dezelfde tone of voice en werken samen in de keten met andere dienstverleners om de PRM zo goed mogelijk te bedienen. Opdrachtnemer verleent PRM-dienstverlening die leidt tot een hoge klanttevredenheid. Opdrachtnemer zorgt dat op raakvlakken in de keten duidelijke afspraken zijn gemaakt over taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

Voor een eenduidige invulling van de PRM-dienstverlening heeft Opdrachtgever op basis van de wet- en regelgeving en afhankelijk van de assistentiebehoefte van de PRM onderstaande uitvoeringsprincipes opgesteld en het type afhandeling beschreven.

5.1 Mobility Assistance punt vertrekhal

De meeste vertrekkende PRM melden zich na het inchecken bij het assistentiepunt in de vertrekhal. In geval de PRM-assistentie hulp nodig heeft bij het inchecken dient Opdrachtnemer dit te verzorgen. Opdrachtnemer heeft bij wachtrijen voorrang met PRM.

5.2 No show

Een No show is een PRM die wel als PRM is aangemeld, maar uiteindelijk bij vertrek of aankomst op de luchthaven Eindhoven zich niet meldt bij het Startpunt van de assistentieverlening. Opdrachtnemer dient er alles aan te doen om herkenbaar te zijn voor de PRM met als doel het aantal No shows te beperken. Dit kan middels:

- Bij aankomst melden bij het cabinepersoneel van de betreffende Airline.
- Bij vertrek aanwezig bij de Startpunten.

No show is een deeltraject en dient door Opdrachtnemer als zodanig te worden geregistreerd.

5.3 PRM afhandeling beknopt

Opdrachtnemer dient de PRM-afhandeling te laten plaatsvinden op basis van wet- en regelgeving en de uitvoeringsprincipes. In EU Verordening 1107/2006 annex I is dit beknopt weergegeven. Onderstaand is de afhandeling kernachtig samengevat.

1. De verplaatsing met de PRM van de plek van melden naar de check-in op de luchthaven.
2. Het beantwoorden van mailtjes die binnenkomen op het email adres assistentie@eindhovenairport.nl en deze uitzetten binnen de afdeling zodat de juiste assistentie verleend wordt.
3. Het begeleiden van de PRM bij de check-in en het afgeven van de bagage.
4. Het begeleiden van de PRM naar de vertrekgate van het vliegtuig en onderweg het doorlopen van de benodigde grens-, douane en securityprocedures.
5. Het begeleiden van de PRM bij het aan boord gaan van het vliegtuig met behulp van liften, rolstoelen of andere benodigde hulpmiddelen.
6. Een fysieke overdracht van de PRM aan de cabine crew.
7. Het begeleiden van de PRM vanaf de vliegtuigdeur tot in de stoel.
8. Het voor de PRM opbergen van de handbagage in de handbagageruimte en weer mee terugnemen.
9. Het begeleiden van de PRM van de stoel naar de vliegtuigdeur.
10. Het begeleiden van de PRM bij het verlaten van het vliegtuig met behulp van liften, rolstoelen of andere benodigde hulpmiddelen.
11. Het begeleiden van de PRM vanaf het vliegtuig naar de bagagehal, de bagage weer in ontvangst nemen en onderweg de benodigde grens- en douane procedures doorlopen.
12. Het begeleiden van de PRM naar het Mobility assistance punt in de luchthaven.
13. Het op verzoek van de PRM begeleiden naar de toiletten en horecagelegenheden.
14. Het afhandelen van de verplaatsing van de benodigde mobiele hulpmiddelen, zoals elektrische rolstoelen, op de grond.
15. Het indien van toepassing verzorgen van het erkende hulpdier.



Uitvoeringsprincipes

Opdrachtnemer dient zich te houden aan onderstaande uitvoeringsprincipes:

1. Opdrachtnemer dient te zorgen dat beschikbaarheid en bereikbaarheid van de PRM-dienstverlening continu is gewaarborgd. Dit door voldoende medewerkers, management en middelen beschikbaar te hebben en de continuïteit daarvan te borgen gedurende de openingstijden van de Terminal. Momenteel zijn deze vanaf 4:30 uur tot 0:00 uur. Deze openingstijden kunnen gedurende de uitvoering van deze Opdracht overigens wijzigen, hiervan wordt u tijdig op de hoogte gesteld.
2. Mobility assistance punt voor vertrek moeten bezet zijn als PRM zich melden. Minimaal 3 uren (m.u.v. van vluchten STD 07:00 i.v.m. openingstijden Terminal) voor de eerste vlucht en minimaal tot sluiting check-in van de laatste vertrekkende vlucht. Voor aankomende vluchten en gepubliceerde vertragingen dient voldoende gekwalificeerd personeel aanwezig te zijn. Hiermee dient WCHC-afhandeling als uitgangspunt te worden genomen, ondanks andere aanmeldingen van Luchtvaartmaatschappijen.
3. Het verlenen van passende bijstand aan gehandicapten en personen met verminderde mobiliteit verschilt per passagier. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om zorg te dragen dat de PRM-assistentie aansluit bij de individuele assistentiebehoefte van de PRM (hoe de PRM begeleid wenst te worden, wat pijn veroorzaakt/niet comfortabel is, etc.). De PRM dient bij de assistentieverlening niet te worden geforceerd of gevraagd te worden iets tegen zijn of haar wil te doen (stukjes (trap)lopen als dat niet kan, op- en afstappen zonder hulp etc.). De wijze van afhandeling en het hiervoor te gebruiken materiaal dient te worden aangepast aan de wensen van de PRM.
4. De PRM-dienstverlening dient met de grootst mogelijke zorg voor de waardigheid en veiligheid van de PRM te worden uitgevoerd. Met name wanneer sprake is van overdracht van de ene rolstoel naar de andere of in of uit de vliegtuigstoel, bij het inschatten van de behoefte aan instaphulp bij de gate en bij het op- of afstappen.
5. Opdrachtnemer zet op basis van de passende bijstand die de PRM wenst voldoende en gekwalificeerde medewerkers en middelen in om de veiligheid van de PRM en de medewerker te borgen.
6. Opdrachtnemer stelt alles in het werk om de veiligheid van de PRM en eigen personeel te garanderen. Opdrachtnemer houdt rekening met speciale risico's die bepaalde locaties, verkeerssituaties, sanitaire groepen en Terminalfaciliteiten met zich meebrengen.
7. De dienstverlening aan de PRM dient zoveel mogelijk ononderbroken plaats te vinden.
8. Overdrachtsmomenten dienen zoveel mogelijk vermeden te worden. Hiermee wordt bedoeld de overdracht van een PRM in fysieke zin (bijvoorbeeld door het wisselen van

transportmiddel of vanuit een transportmiddel naar een wachtmoment) als ook de overdracht van een PRM van de ene medewerker naar de andere medewerker.

9. Bij het passeren van securityovergang mag Opdrachtnemer gebruik maken van de zogenaamde crew/ fast-tracklane.
10. Een aankomende PRM dient direct naar de Reclaimhal te worden gebracht om zijn of haar koffer tijdig te kunnen ophalen en eventueel vervolgvervoer tijdig te kunnen halen.
11. Wachtijd voor de PRM wordt zoveel mogelijk vermeden. Indien passagiers moeten wachten vindt dit zoveel mogelijk plaats bij het Mobility Assistance punt Airside (onder supervisie). Wachtijd bij het Mobility Assistance punt Landside dient zoveel mogelijk vermeden te worden aangezien PRM dit als stressvol ervaren. Duidelijke communicatie over de wacht en ophaal tijd aan de PRM is een must.
12. Voor vertrekkende PRM geldt dat Opdrachtnemer altijd alle mogelijke inspanning levert om te zorgen dat een PRM in staat is de vlucht, waarvoor hij een boeking heeft, te halen.
13. Indien de PRM de betreffende vlucht heeft gemist om wat voor reden dan ook (ook reden niet verwijtbaar aan Opdrachtnemer) assisteert Opdrachtnemer de PRM bij het oplossen van de ontstane situatie. Dit kan zijn door te assisteren bij het omboeken van de vlucht, een hotelreservering in samenwerking met de Luchtvaartmaatschappij, het in contact brengen van de passagier met de Luchtvaartmaatschappij of assisteren bij het verlaten van de luchthaven Eindhoven (het organiseren van transport/vervoer).
14. Bij vertragingen, annuleringen en/of verstoringen dienen PRM opgehaald te worden van de afleverlocatie om onder supervisie te wachten, om te boeken of af te zetten bij vervolgvervoer, verblijf et cetera. Bij vertraging dient de PRM weer opgehaald te worden en start de PRM-assistentie opnieuw.
15. Opdrachtnemer dient te zorgen dat een PRM indien nodig naar de toiletten kan gaan, een maaltijd/drinken kan nuttigen/kopen of kan rusten.
16. Opdrachtnemer draagt zorg voor het transport van de bagage, handbagage en (mobiliteits) hulpmiddelen van de PRM. Dit alles conform de voorschriften uit de EG-verordening en de Interpretative Guidelines. Indien een PRM veel bagage bij zich heeft, kan het noodzakelijk zijn dat Opdrachtnemer extra medewerkers inzet. Het transport van de bagage, handbagage en (mobiliteits)hulpmiddelen van de PRM van en naar de gate is te allen tijde de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Bij de gate is de Grondafhandelaar verantwoordelijk voor het (uit)laden van alle bagage en hulpmiddelen van de PRM in en uit het vliegtuig.
17. Het bieden van ondersteuning bij activiteiten die noodzakelijk zijn voor het reisproces (het reserveren van een taxi, telefonisch contact met ophaler, bij verlies/schade aan bagage begeleiding naar lost & found etc.).
18. Opdrachtnemer geeft heldere verwachtingen, mogelijkheden en instructies aan de PRM, zodat deze de PRM-dienstverlening begrijpt en weet welke ondersteuning hij/zij zal/kan ontvangen. Iedere medewerker verleent service en handelt conform eenzelfde script of dienstverlening (uniformiteit van de dienstverlening).
19. Medepassagiers die met de PRM meereizen hebben in principe geen recht op de PRM-assistentie. Indien de omstandigheden dit toelaten wordt bij wijze van service hiervan

- afgeweken. Reisgenoten die formeel als begeleider van de PRM zijn aangemeld dienen altijd meegenomen te worden.
20. De PRM-dienstverlening is voor PRM gratis. Het vragen of aannemen van fooien door personeel van Opdrachtnemer is daarom onder geen beding toegestaan.
 21. Opdrachtnemer mag PRM niet alleen achterlaten voor meer dan 30 minuten. Als dit langer is dan 30 minuten dient dit expliciet met een PRM te worden afgesproken en dient de medewerker te kunnen vaststellen dat dit verantwoord is. De PRM dient hierbij expliciet aan te geven dat deze bereid is langer dan 30 minuten alleen gelaten te willen worden. In alle gevallen dient er een formeel overdrachtsmoment plaats te vinden als de PRM alleen gelaten wordt, waarbij de verantwoordelijkheid voor de PRM wordt overgedragen aan het afhandel-/cabinepersoneel of door overdracht aan een ophaler of bij het verlaten van het Luchthaventerrein.
 22. Gedurende de PRM-assistentie dient het personeel van Opdrachtnemer gefocust te zijn op de assistentieverlening en het contact met de PRM. Overleg en afstemming met andere collega's of leidinggevenden dient dan tot een minimum beperkt te worden. Activiteiten die geen betrekking hebben op de PRM-assistentie (zoals privé telefoneren) zijn niet toegestaan.
 23. Personeel van Opdrachtnemer dient herkenbaar te zijn en zich actief kenbaar te maken bij het cabinepersoneel en PRM. Tijdens de assistentieverlening aan de PRM dient het personeel van Opdrachtnemer zich behulpzaam en invoelend op te stellen. Indien meerdere medewerkers aanwezig zijn bij het uitstappen uit het vliegtuig, staat een van de medewerkers onderaan de vliegtuigtrap om eventuele Aankomende PRM op te vangen en wacht één medewerker bij de vliegtuigdeur.
 24. Medewerkers van Opdrachtnemer dienen bij aankomst bij het openen van de vliegtuigdeur klaar te staan met Ambulift voorzien van rolstoel en/of tilmaterialen;
 25. De PRM met een eigen rolstoel mag tijdens de PRM-assistentie zo lang mogelijk in zijn/haar eigen rolstoel blijven zitten. Bij de check-in wordt afgestemd met de PRM of hij/zij de PRM-hulpmiddelen meeneemt tot aan het vliegtuig, of deze inlevert bij de check-in. De Grondafhandelaar van de Luchtvaartmaatschappij zorgt ervoor dat de PRM-hulpmiddelen in het vliegtuig worden geladen. Indien een rolstoel afwijkt qua vorm of gewicht zal de Grondafhandelaar van de Luchtvaartmaatschappij met een lift of tilondersteuning faciliteren. Alleen in uitzonderlijke gevallen zal Opdrachtnemer worden gevraagd – op de best mogelijke manier – hierin te ondersteunen.
 26. Indien de PRM de eigen rolstoel wenst af te geven bij de 'odd-size' balie in de vertrekhal, begeleidt Opdrachtnemer de PRM daarnaartoe. De PRM of zijn/haar begeleider is verantwoordelijk voor het loshalen van de batterij van een elektrische rolstoel.
 27. Opdrachtnemer dient aanwezig te zijn bij het boarden.

6.1 Specifieke uitvoeringsprincipes

Opdrachtnemer dient zich aanvullend te houden aan onderstaande specifieke uitvoeringsprincipes.

1. Minderjarige PRM, BLND en DPNA mogen nooit alleen gelaten worden en worden één op één overgedragen aan de medewerker van de Luchtvaartmaatschappij bij de gate of aan boord, of bij aankomst overdragen aan de afhaler.
2. Het aan boord brengen van WCHC moet door één of twee medewerker van Opdrachtnemer worden uitgevoerd met de juiste rolstoel en tilmaterialen. Voor andere delen van de afhandeling geldt deze minimumeis niet.
3. Indien een PRM wacht bij één van de Mobility Assistance locaties dient er vooraf een tijd met de PRM afgesproken te worden waarop de PRM opgehaald wordt. De PRM mag nooit langer dan 30 minuten alleen gelaten worden.

6.2 Eindpunten

Een Eindpunt is een op het Luchthaventerrein aangewezen plaats waar de PRM-assistentie eindigt. Hiervan kan worden afgeweken als de omstandigheden daar aanleiding toe geven. De Eindpunten zijn:

- Aankomsthal na passeren paspoortcontrole & Douane
- Voorrijweg/taxistandplaats
- Ov-busterminal
- Parkeerterreinen



Profiel en competenties

In aanvulling op het gestelde in de Opdracht en de daarbij behorende bijlagen worden de volgende eisen gesteld;

Onderdeel	Specificatie
Opleiding	- Mbo 2-niveau (incl. BHV)
Werkervaring	- Ervaring in dienstverlening is een pré
Minimumleeftijd van de medewerkers	- 17 jaar
Competenties	- Representatief voorkomen - Klantvriendelijk - Communicatief - Verantwoordelijkheidsgevoel - Behulpzaam en servicegerichte instelling - Professioneel - Inlevingsvermogen - Stressbestendig
Conditie en persoonlijke hygiëne	- Vanwege de aard van de werkzaamheden en het werken met een kwetsbare doelgroep dienen medewerkers voldoende aandacht te besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. - Goede lichamelijke conditie vanwege lange loopafstanden en tilwerkzaamheden.
Talenkennis	- Beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift; - Mondelinge beheersing van de Engelse taal
Rijvaardigheid	- Voor het rijden met de Ambulifts op het Platform gelden eisen met betrekking tot de rijvaardigheid. Rijervaring, verantwoordelijkheidsgevoel en voorzichtig handelen is in het geval van platformafhandelingen van groot belang. Een geldig rijbewijs B is vereist.
Maatschappelijk verantwoord ondernemen	- Eindhoven Airport verwacht dat Opdrachtnemer zich inzet op MVO-gebied en de samenwerking opzoekt met opleidingsinstituten (te denken valt aan Summa luchtvaartdienstverlening).

7.1 Personeelskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging

Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle medewerkers die direct klantcontact hebben een herkenbaar uniform dragen, dit mag een eigen uniform zijn zolang het Eindhoven Airport logo maar duidelijk zichtbaar is. Het logo wordt aangeleverd door Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient zelf een Overeenkomst te sluiten met een leverancier van personeelskleding. Het uniform met EA-logo mag alleen worden gedragen bij de uitvoering van de PRM-dienstverlening bij de Opdrachtgever. Het uniform dient verder te voldoen aan onderstaande voorschriften.

- Werknemers dragen een uniform tijdens hun dienst(en).
- Uniform is netjes, schoon en representatief.
- Het uniform is voorzien van minimaal één duidelijk zichtbaar logo van Eindhoven Airport.
- Het uiteindelijke ontwerp voor het uniform wordt voor goedkeuring aangeboden bij de Opdrachtgever.

De dienstverlener is tevens verantwoordelijk voor de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen voor haar medewerkers waar de regelgeving dit vereist en/of EANV dit verplicht stelt (o.a. veiligheidsschoenen, hoge zichtbaarheidskleding, gehoorbescherming).

7.2 Herkenbaarheid

Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de medewerker herkenbaar zijn voor de PRM, door:

- Op een eenduidige plaats te staan op de verschillende Start- en Eindpunten
- Actief contact te maken met afhandel/cabinepersoneel
- Een herkenbaarheidsteken te dragen op het uniform (zie onderstaande afbeelding)



7.3 Indiensttreding

Zoals in de paragraaf wetgeving is vermeld dient Opdrachtnemer zijn toelating voor het werken op Eindhoven geregeld te hebben. Daarna pas kan de Eindhoven Airport pas van medewerkers worden geregeld. Hiervoor dient elke medewerker van Opdrachtnemer een veiligheidsonderzoek te ondergaan. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat het doorlopen van het veiligheidsonderzoek per medewerker minimaal 6 weken duurt. Dit is belangrijk, gelet op de pieken in het werkaanbod en daarmee een mogelijk fluctuerend personeelsbestand.

- Opdrachtnemer dient bij de indiensttreding van een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, te zorgen dat deze vóór aanvang van de werkzaamheden beschikt over de benodigde

passen, trainingen, opleidingen, certificaten en (beschermende) personeelskleding om de werkzaamheden te mogen uitvoeren.

- Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle medewerkers in het bezit zijn van een Eindhoven pas. Dit betekent dat al het personeel een veiligheidsonderzoek Burgerluchtvaart dient te ondergaan. Personeel zonder luchthavenidentiteitskaart mag geen werkzaamheden verrichten in het beveiligd gebied van Eindhoven Airport verrichten.
- Voor informatie en voorwaarden aangaande de Eindhoven pas van het verkrijgen van een luchthavenidentiteitskaart zie: <https://www.eindhovenairport.nl/nl/online-afspraak-inplannen>.

7.4 Vertrouwelijkheid, geheimhouding en gedragscode

- De door Opdrachtnemer ingeschakelde medewerkers en derden zijn gebonden aan de geheimhoudingsplicht en geheimhoudingsinstructies zoals deze zijn opgenomen in de concept-overeenkomst.
- Medewerkers dienen zich te houden aan de geldende Eindhoven Airport regels en zich te onthouden van uitspraken en gedragingen die het imago van Eindhoven Airport mogelijk zouden kunnen schaden. Voor de Eindhoven Airport regels wordt verwezen naar de website van Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer stelt een gedragscode op met betrekking tot ongewenste intimiteiten en gedrag in het algemeen en ten aanzien van de PRM in het bijzonder. Opdrachtnemer voert een actief beleid om ongewenste intimiteiten en gedrag tegen te gaan. Deze code dient te worden goedgekeurd door Opdrachtgever.
- Iedere medewerker die PRM begeleidt dient deze gedragscode te hebben ondertekend.

7.5 Arbeidsomstandigheden en wet - regelgeving

Opdrachtnemer dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot het tewerkstellen van personeel, inhuur van derden en het bevoegd gezag, waaronder maar niet uitsluitend:

Geldende cao's en wet- en regelgeving voor de aanstelling en tewerkstelling van medewerkers, geldende wet- en regelgeving specifiek van toepassing op de PRM-dienstverlening; Arbowet- en -regelgeving en veiligheidsvoorschriften.

Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat deze het arbeidsrecht accepteert en nakomt.

Opdrachtnemer verplicht zich in het bijzonder om:

Geen discriminatie toe te passen bij het aannemen en inhuren van medewerkers en uitvoeren van personeelsmanagement en ook een gelijkwaardige professionele behandeling toe te passen;

De huidige wetgeving met betrekking tot arbeidstijden, privacy, roosters, beloning, training, cao's, gezondheid en veiligheid te respecteren;

Medewerkers duurzaam in te zetten: er is aandacht voor het sociale aspect, gezondheid, veiligheid en plezier in het werk;

Op het gebied van HRM dient Opdrachtnemer een medewerkerstevredenheid onderzoek af te nemen die tenminste voldoet aan onderstaande criteria:

- Streven naar een algemeen tevredenheid rapportcijfer van minimaal een 7.
- Doel van onderzoek moet zijn inzicht verkrijgen in de tevredenheid en betrokkenheid van de medewerker over het werken bij de eigen organisatie en Eindhoven Airport.
- De doelgroep wordt gevormd door alle medewerkers van Opdrachtnemer.
- Het onderzoek wordt online uitgevoerd en er wordt 2x een herinnering verstuurd aan de medewerker.
- Resultaten van het onderzoek dienen als input voor Directie om op de juiste manier te blijven investeren in de tevredenheid en betrokkenheid van de medewerkers. En zo te laten zien dat de Opdrachtnemer durft open te staan voor de mening van haar medewerkers en hiermee de medewerker centraal zet.
- Onderzoekresultaten en opvolgingen dienen gedeeld te worden met Opdrachtgever.



Opleidingen, trainingen, veiligheid

De hieronder beschreven zaken zijn in aanvulling op het gestelde in de Opdracht en de daarbij behorende bijlagen.

8.1 Algemeen

Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Medewerkers dienen servicegericht, flexibel en representatief te zijn.

Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat medewerkers conform de eisen gesteld in de ECAC opgeleid zijn en blijven.

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voldoende opleiden, trainen en opgeleid houden van zijn medewerkers, om op een professionele wijze de PRM-dienstverlening te verrichten.
2. Opdrachtnemer ontwikkelt een opleidingsplan en trainingsopzet en voorziet in voldoende herhalingsmomenten en nascholing.
3. Opdrachtnemer dient een door Opdrachtgever goedgekeurd opleidingsplan uit te werken met daarin de trainingen en opleidingen die medewerkers ontvangen. Daarbij geldt tenminste:
 - a. De te ontwikkelen opleidingen en trainingen zijn afgestemd met vertegenwoordigende instanties van gehandicapten
 - b. De training en opleidingen dienen te voldoen aan de ECAC-hoofdstuk 5 en de bijlage 5A-G daarin
 - c. Het opleidingsplan bestaat tenminste uit de onderdelen: klantcontact, PRM-afhandeling, luchthavenkennis en omgang met passagiers met medische conditie
 - d. Opdrachtnemer dient jaarlijks te kunnen aantonen dat medewerkers de vereiste trainingen en de jaarlijkse herhalingsmomenten met goed gevolg hebben afgerond
4. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat nieuwe medewerkers pas worden ingezet bij het begeleiden van de PRM, nadat ze een training hebben gevolgd en de kennistoets met een voldoende hebben afgerond.
5. De Opdrachtnemer registreert alle opleidingen in een opleidingsregistratiesysteem en bewaart alle trainingsdocumenten en certificaten in een persoonlijk dossier van iedere medewerker op verzoek kunnen EANV, autoriteiten en of Airlines de trainingsmanual en administratie inzien met inachtneming van de AVG.

6. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat medewerkers die direct met de PRM werken minimaal eenmaal per jaar een herhalingscursus 'klantcontact' en 'PRM-afhandeling' volgen.
7. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle medewerkers minimaal jaarlijks worden getoetst op hun kennis, vaardigheden en uitvoering van de PRM-assistentie. Iedere kennis-toets dient uit minimaal 30 vragen/casussen te bestaan, waarvan er 80% correct beantwoord dienen te worden. Daarbij geldt bij onvoldoende resultaat:
 - a. Score onvoldoende 1e keer: medewerker moet binnen 4 weken aanvullend getraind worden en maakt een her-toets.
 - b. Score her-toets onvoldoende: medewerker mag niet meer voor Eindhoven worden ingezet, totdat hij voor twee achtereenvolgende toetsen een voldoende heeft gescoord.
8. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het opleidingsniveau en/of het kennisniveau van individuele medewerkers zelf te toetsen. Indien de medewerker niet slaagt voor deze toets, dan zullen alle kosten voor de toetsing aan de Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.

8.2 Integrale inbedding

Het training- en opleidingsprogramma moet ingebed zijn in een totaalsysteem van performance verbetering en zal derhalve een duidelijke relatie moeten hebben met aspecten als werving & selectie, performancemetingen, (de-) briefings en HRM-instrumenten.

De luchtvaart heeft te maken met seizoensarbeid. De dienstverlener dient werving en training zodanig in te plannen dat de drukte ook aan het begin van het seizoen, met name de voorjaarsvakanties zijn een risico, kan worden afgehandeld binnen de KPI's. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de doorlooptijd van screenings en kosten die benodigd zijn voor het verkrijgen van een luchthavenpas en dient rekening te worden gehouden met alle pieken en dalen in het werkaanbod. Dit vraagt van Opdrachtnemer een adequate voorbereiding, zodat altijd voldoende opgeleide medewerkers kunnen worden ingezet.

Tot slot dient er rekening gehouden te worden met het feit dat nieuwe medewerkers over het algemeen minder snel zijn en minder kunnen terugvallen op ervaring bij het oplossen van verstoringen. Dit vereist een goede mix van ervaren en nieuwe medewerkers en stagiaires.

8.3 Continuïteit bezetting

1. Opdrachtnemer dient bij seizoenspieken en -dalen de continuïteit te waarborgen van de personele bezetting van de PRM-dienstverlening en het daarmee samenhangende prestatieniveau.
2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding, volgen van opleidingen of welke andere oorzaak dan ook.

3. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat het reservepersoneel of vervangende personeel voldoet aan dezelfde eisen/certificering als de reguliere medewerkers, dat zij op dezelfde wijze worden geselecteerd en opgeleid als het overige personeel en dat zij kennis hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig zet Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

8.4 Arbo en middelen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aanschaf, onderhoud en beheer van alle (transport)middelen benodigd voor een kwalitatieve uitvoering van de dienstverlening zoals uitgevraagd, tenzij expliciet is vermeld in dit PvE onder 10.2 dat Opdrachtgever deze verzorgd.

Gedurende onderhoud van middelen, waaronder expliciet de Ambulift, zorgt de dienstverlener dat er voldoende Ambuliften inzetbaar zijn om de dienst te verlenen.

Opdrachtgever stelt eisen aan veiligheid, gezondheid, welzijn en het milieu voor de inzet van middelen. Middelen mogen alleen worden ingezet voor de PRM-dienstverlening op Eindhoven Airport. Ten aanzien van ARBO is Opdrachtnemer verplicht tijdens de uitvoering van de PRM-dienstverlening de geldende wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken na te leven en alle aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen.

Opdrachtnemer is verplicht een Arbo-plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over Arbo-aspecten.
- Beschrijving bedrijfshulpverlening op locatie van Opdrachtgever.
- Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier.
- Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers.
- Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen.
- Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt.
- Overige relevante procedures.
- De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen).
- Overige relevante veiligheidsprocedures.
- Een lijst met belangrijke telefoonnummers.
- Specificaties van de transportmiddelen en overige technische arbeidsmiddelen.

Eenmaal per jaar levert Opdrachtnemer een bijgesteld Arbo-plan in bij Opdrachtgever, die het zal toetsen. Eventuele acties voortkomend uit de toetsing dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden. Buiten het Programma van Eisen om kan Opdrachtgever altijd extra Arbo-eisen stellen.

8.5 Veiligheid

Inzet van middelen voldoet aan alle voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde Arbo- en milieuwet- en -regelgeving. Alle middelen zijn voorzien van een CE-markering. Ook is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen en keuringen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende opgeleide personen”.

Opdrachtnemer toont aan dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen worden op verzoek aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer treft te allen tijde volgens de geldende wet- en regelgeving passende maatregelen voor de PRM en de persoonlijke veiligheid van de medewerkers. Dit betekent onder andere dat in geval van de PRM-dienstverlening geldt:

- Er zijn voldoende, veilige en goedgekeurde Middelen beschikbaar om de PRM-dienstverlening veilig te kunnen uitvoeren. Hierbij wordt rekening gehouden met schade, vermissing, diefstal van Middelen en toekomstige groei.
- Middelen zijn geschikt voor de PRM-dienstverlening.
- Middelen voldoen aan de eisen die worden gesteld op basis van de ECAC, en de Eindhoven Airport regels.
- Middelen voldoen aan de wet- en regelgeving met betrekking tot het materiaal en/of het vervoer van gehandicapten.
- Bedrijfs- en transportmiddelen voldoen aan de wet- en regelgeving met betrekking tot normen die gesteld worden aan CO-2 uitstoot.
- Voor de inzet van middelen geldt de wet- en regelgeving op het gebied van verkeer en veiligheid, daarbij geldt:
 - Personeel op het Platform dient middelen en kleding te hebben die voldoen aan alle veiligheidseisen.
 - Op het Platform gelden dezelfde verkeersregels als op de openbare weg, zie handboek Safety & Security voor aanvullende verkeers- en gedragsregels.
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers getraind zijn voor de bediening/het gebruik van Middelen en indien noodzakelijk over de juiste certificaten beschikken.
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers getraind zijn in het correct aan-/van boord tillen van de PRM.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer bekijken dit situationeel en stemmen de benodigde passende maatregelen voor de persoonlijke veiligheid van de medewerker(s) af.

8.6 Bedrijfshulpverlening (BHV)

Medewerkers van Opdrachtnemer maken met een zekere regelmaat incidenten met passagiers mee. Dit kan variëren van onwel worden tot hartaanvallen. Opdrachtgever beschikt over een goed ingerichte BHV-organisatie. Het is van groot belang dat indien zich een gezondheidsincident met een passagier voordoet, medewerkers weten hoe ze moeten handelen. Hierdoor is het een eis dat een medewerker die met PRM omgaat BHV opgeleid is. Alle BHV inzet moet gemeld worden bij Eindhoven Airport conform de geldende instructies.

8.7 Risico-Inventarisatie en Evaluatie

Opdrachtnemer verstrekt tijdens de transitie van de werkzaamheden een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen zou kunnen hebben voor de uitvoering van de PRM-dienstverlening. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouw gebonden installaties, zoals de liften. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en heeft een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen.



Milieubelasting/duurzaamheid

Het tegengaan van de klimaatverandering is één van de grootste opgave voor ons als mensen op onze planeet. Er zijn fundamentele veranderingen nodig om binnen de planetaire grenzen te leven. Beleid en oplossingen zijn nodig om verdere emissies te voorkomen en te verminderen (mitigatie) en om de veranderende effecten van klimaatverandering het hoofd te bieden (adaptatie). Er worden meer extreme weers- en klimaat gerelateerde gebeurtenissen verwacht naarmate het klimaat blijft veranderen. EANV wil bijdragen aan duurzame luchtvaart en wil het goede voorbeeld geven door onze inspanningen te richten op een significante reductie van emissies van CO_{2e} en overige broeikasgassen. Scope 1 en 2 CO_{2e}-emissies vallen in onze directe invloedssfeer, aangezien ze grotendeels gebonden zijn aan onze luchthavenoperatie en eigen vastgoedactiviteiten op onze Luchthaventerreinen en de daaruit voortvloeiende doelstellingen. Scope 3-emissies, circa 90% van de totale CO_{2e}-uitstoot van Eindhoven Airport, vallen buiten onze directe controle en hebben vooral betrekking op onze partners in de keten. Onze directe invloed op deze onderwerpen is beperkter, maar vanwege de grote impact van deze emissies spant Eindhoven Airport zich maximaal in voor een duurzame luchtvaarttoekomst met de volgende relevante doelen in 2030, hetgeen ook geëist wordt van Opdrachtnemer;

- (Net) Zero emission van activiteiten op de luchthaven inclusief grondafhandelingsmaterieel;
- Zero Waste: 100% hergebruik/recycling van operationele en infrastructurele stromen;
- 50% minder gebruik van natuurlijke grondstoffen (materialen van niet hernieuwbare oorsprong: mineralen, metalen en fossiel);
- 100% duurzaam transport;
- Stimuleer duurzame werkgelegenheid en 'Corporate Social Responsibility' (CSR) projecten.

EANV eist dat Opdrachtnemer deze doelstellingen overneemt en naleeft. Opdrachtnemer dient voor het uitvoeren van de Opdracht op EANV-voertuigen (zo veel als technisch mogelijk) gebruik te maken van elektrische voertuigen en Opdrachtnemer dient medewerkers te stimuleren om op een duurzame manier naar de luchthaven te komen en afval te minimaliseren.

Faciliteiten en Middelen

De door Opdrachtnemer ingezette materialen en transportmiddelen hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling en zijn in voldoende mate aanwezig. Opdrachtnemer dient het onderhoud aan Middelen te plegen overeenkomstig de door de betreffende fabrikanten gestelde onderhoudsvoorschriften en -bepalingen en overeenkomstig de op het onderhoud van toepassing zijnde industriële standaarden en normen. Inzet van middelen is in overleg met Opdrachtgever. Alle transportmiddelen dienen te worden voorzien van het logo Assistance van Opdrachtgever.

10.1 Regulatiemiddelen

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de plaatsaanduiding en voorschriften die zijn opgesteld in verband met de ruimte en de nooddeuren, vluchtwegen en brandscheidingen in het Terminalgebouw. Het rondslingeren/zwerven of het niet op de toegewezen plaatsen parkeren van middelen is niet toegestaan. De plaatsaanduidingen worden na gunning gedeeld en kunnen als gevolg van aanpassingen in de Terminal wijzigen. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor eventuele regulatiewerkzaamheden om de rolstoelen en overige middelen weer naar de juiste plekken te reguleren, in de Terminal (Airside en Landside) en SRA-Platform indien ergens tekorten ontstaan.

10.2 PRM-faciliteiten en middelen door Opdrachtgever

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de PRM-faciliteiten conform geldende wet- en regelgeving, zoals de zitplaatsen, parkeerplaatsen, Mobility assistance punten (Landside en Airside), minder validentoiletten, assistentiepalen op het luchthaven terrein en voor deze PRM-faciliteiten, zoals opgenomen in onderstaand, zorgt Opdrachtgever voor vervanging en onderhoud en deze worden niet in rekening gebracht van de Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer constateert dat aanpassingen/innovaties nodig zijn aan deze faciliteiten, dient Opdrachtnemer dit door te geven aan Opdrachtgever. Ontwerp en vormgeving (conform huisstijl Opdrachtgever) worden bepaald door Opdrachtgever. Feedback en suggesties van Opdrachtnemer wordt uiteraard meegenomen.

Tijdens de contractperiode wordt de situatie rondom de inzet van de assistentiepalen en -balies herzien. Opdrachtnemer dient haar medewerking te verlenen aan de wijzigingen die Opdrachtgever wenst door te voeren rondom de assistentiepalen en -balies.

Onderdeel	Huidige situatie	Eigenaar/verantwoordelijke
PRM-meldpunt	Mobility Assistance punt Landside Mobility Assistance punt Airside Assistentiepalen luchthaventerrein Assistentiebalies/check-in Assistentie telefoon	Eindhoven Airport
Rolstoelen	Eindhoven Airport heeft ongeveer 55 rolstoelen. Eindhoven Airport zorgt voor rolstoelen, onderhoud, vervanging en uitbreiding die voldoen aan de wettelijke en gewenste servicekaders. Er is een meldingsplicht vanuit de dienstverlener naar Technische dienst Eindhoven Airport bij defecte rolstoelen (vermelding inclusief rolstoelnummer) Interparking verzorgt het verzamelen van het buitenterrein en parkeerplaatsen en het in de Terminal brengen.	Eindhoven Airport
Toegang tot het AODB	Eindhoven Airport heeft meerdere methoden om toegang tot het AODB te verlenen. Deze zullen nader worden afgestemd met Opdrachtnemer.	Eindhoven Airport

10.3 PRM-faciliteiten en middelen door Opdrachtnemer

Onderdeel	Huidige situatie	Eigenaar/ verantwoordelijke
Ambuliften	Opdrachtnemer moet zorgen dat er minimaal 3 Ambuliften beschikbaar zijn in 98% van de tijd om alle PRM op tijd aan boord van het vliegtuig te krijgen (binnen de gestelde OTP van de Airline).	Opdrachtnemer
Gangpad rolstoel	Er moeten voldoende Aisle masters aanwezig zijn om PRM aan boord te brengen van het vliegtuig.	Opdrachtnemer
Tilhulp	Indien verplicht gezien Arbo redenen wordt er gebruik gemaakt van een tilhulp.	Opdrachtnemer

10.4 Ruimten en infrastructuur

Opdrachtnemer dient de ruimten en infrastructuur opgenomen in onderstaand tabel zelf te verzorgen. En de kosten hiervoor worden verondersteld te zijn opgenomen in het tarief. Inrichting, onderhoud en vervanging en schoonmaak van de ruimten en infrastructuur is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Voor de huur van de operationele ruimte en het huren van kantoor- en opslagruimten en parkeerplaatsen voor medewerkers dient Opdrachtnemer contact op te nemen met de afdeling Consumers & Real Estate.

Voor het gebruik van de infrastructuur, zoals eventuele het gebruik van vaste telefonie, de behoefte voor vaste netwerkaansluitingen, behoeftes rondom draadloze netwerken, een koppeling met Assistentiepalen, dient Opdrachtnemer additioneel afspraken te maken met de afdeling Digital & IT van Opdrachtgever.

Onderdeel	Huidige situatie	Eigenaar/verantwoordelijke
Operationele ruimte	Kantoorruimten voor Planningsafdeling, trainingsruimte, wacht/pauzeruimte.	Opdrachtnemer
Kantoorautomatisering	Pc's in de kantoren en eventuele randapparatuur.	Opdrachtnemer
Inventaris	Bureaustoelen, kasten, kantoorartikelen, etc.	Opdrachtnemer
PDA's/handhelds/o.i.d.	Onder meer: apparatuur waarmee aan- en afmelding van assistentie plaatsvindt (time stamps t.b.v. KPI's en dashboard).	Opdrachtnemer
Communicatieapparatuur	Onder meer: koppeling Assistentiepalen, SITA-TEX. Indien gewenst portofoons, email. Opdrachtgever zal het email adres assistentie@ overdragen aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer wordt verzocht een nieuw email adres aan te maken (assistentie@naamopdrachtgever). Opdrachtnemer dient Opdrachtgever toegang te geven tot het postvak.	Opdrachtnemer
Parkeerplaatsen	Parkeerplaatsen worden aangeboden conform overeenkomst personeelsparkeren 2022	Opdrachtnemer



Key Performance indicatoren

KPI's dienen EANV en de Opdrachtnemer inzicht te geven in de prestaties en in het verbeterpotentieel, inclusief de wijze waarop dit verbeterpotentieel gerealiseerd kan worden. EANV verwacht van de Opdrachtnemer dat zij de processen en data achter de KPI's actief analyseert en op basis daarvan proces- en prestatieverbeteringen initieert zodat minimaal de normen structureel worden gehaald. Omdat KPI's een bron vormen voor verbetering, zijn ze per definitie niet statisch. De Opdrachtnemer dient ter voorkoming van sub optimalisatie de proces- en prestatieverbeteringen met EANV af te stemmen. Airlines zijn hierin een belangrijke speler en er zal goed afgestemd moeten worden met de Grondafhandelaar om te kunnen voorzien in een goede OTP en het voorkomen van PRM gerelateerde delays.

Klanttevredenheid (NPS)						
#	KPI	Methodiek	Norm	Meet-frequentie	Beoordelings-frequentie	Rapportage door
1.1	De waardering van de Customer Experience door de PRM	Tevredenheidsonderzoek (huidig uitgevoerd onder parkeerders). Dit onderzoek is in de huidige situatie gericht op faciliteiten, hetgeen buiten de scope van de Opdrachtnemer ligt. Maar tijdens de contractperiode kan dit wijzigen, waarvan de Opdrachtnemer tijdig op de hoogte wordt gesteld.	Rapportcijfer ≥ 4 (1-5) (zodra onderzoeksmethode tijdens de contractperiode is gewijzigd waarbij de focus komt op de PRM-beleving van de respondent.	Continu	Maandelijks	Opdrachtgever, uitvoering door onafhankelijk derde

Tijdigheid						
#	KPI	Norm	Methodiek	Meet-freque-n-tie	Beoorde-lingsfre-quentie	Rappor-tage door
2.1	Vertrekkende PRM, aangemeld (≥36 uur voor 'Standard Time of Departure'; STD)	Na melding van een PRM bij een PRM – meldpunt op de luchthaven, start* de PRM dienstverlening binnen: - 80% van de PRM wacht niet langer dan 10 minuten voor start dienstverlening. - 90% van de PRM wacht niet langer dan 15 minuten voor start dienstverlening. - 100% van de PRM wacht niet langer dan 20 minuten voor start dienstverle-ning.	Rapportage Opdracht-nemer	Continu	Maand (12x per jaar)	Opdracht-nemer
2.2	Vertrekkende PRM, niet vooraf aangemeld (<36 uur voor 'Standard Time of Departure')	Na melding van een PRM bij een PRM – meldpunt op de luchthaven, start* de PRM –dienstverlening binnen: - 80% van de PRM wacht niet langer dan 20 minuten voor start dienstverlening. - 90% van de PRM wacht niet langer dan 25 minuten voor start dienstverlening. - 100% van de PRM wacht niet langer dan 30 minuten voor start dienstverle-ning.	Rapportage Opdracht-nemer	Continu	Maand (12x per jaar)	Opdracht-nemer
2.3	Aankomende PRM, vooraf aangemeld (≥36 uur voor 'Standard Time of Arrival'; STD)	PRM – dienstverlening is aanwezig (en gereed om dienstverlening te starten*) bij de VOP: - 80% van PRM: Opdrachtnemer is aan- wezig en start afhandeling binnen 5 mi- nuten vanaf SIBT ' Scheduled In-Block Time' . - 90% van PRM: Opdrachtnemer is aan- wezig en start afhandeling binnen 10 minuten vanaf SIBT' Scheduled In-Block Time'. - 100% van PRM: Opdrachtnemer is aan- wezig en start afhandeling binnen 15 minuten vanaf SIBT' Sheduled In-Block Time'.	Rapportage Opdracht-nemer	Continu	Maand (12x per jaar)	Opdracht-nemer
2.4	Aankomende PRM, niet vooraf aangemeld (<36 'Standard Time of Arrival')	PRM – dienstverlening is aanwezig (en gereed om dienstverlening te starten*) bij de VOP: - 80% van PRM: Opdrachtnemer is aan- wezig en start afhandeling binnen 10 minuten vanaf SIBT 'Scheduled In-Block Time'. - 90% van PRM: Opdrachtnemer is aan- wezig en start afhandeling binnen 15 minuten vanaf SIBT' Scheduled In-Block Time'. - 100% van PRM: Opdrachtnemer is aan- wezig en start afhandeling binnen 20	Rapportage Opdracht-nemer	Continu	Maand (12x per jaar)	Opdracht-nemer

maart 2023

		minuten vanaf SIBT' Scheduled In-Block Time'.				
2.5	Vertrekkende PRM, boarding	Het tijdig (STD – xx minuten) afleveren van een PRM bij een vertrekkende vlucht op het punt waar boarding plaatsvindt. Gespecificeerd per Vluchttype: - EUR: STD – 45 minuten - Non-EUR: STD -50 minuten De normering is als volgt: - 100% van PRM: vlucht gehaald. Voorwaarde is dat PRM zich tijdig >1 uur (EUR) voor STD heeft gemeld op de aanmeldlocatie.	Rapportage Opdracht-nemer	Continu	Maand (12x per jaar)	Opdracht-nemer
2.6	OTP	Airline PRM-delay codes inclusief delay uitleg dienen te worden aangeleverd aan de Opdrachtgever en opgevoerd in het AODB van de Opdrachtgever. Hierbij moet goede afstemming met de Grondafhandelaar plaatsvinden i.v.m. eisen Airline en het administratief afsluiten van de vlucht in het AODB. Niet meer dan 0,5% van het totaal aantal PRM's per maand mag een delay hebben.	Rapportage Opdracht-nemer	Continu	Maand (12x per jaar)	Opdracht-nemer

* Start PRM-dienstverlening betekent dat de PRM het meldpunt verlaten heeft en onderweg is naar het Eindpunt.

#	KPI	Methodiek	Norm	Meetfrequentie	Beoordelings-frequentie	Rapportage door
3.1	Operationele audit	Contract audit	100% van de getoetste indicatoren is voldoende (conform gestelde eisen/afspraken)	2x per jaar	2x per jaar	Opdrachtgever (eventueel uitvoering door onafhankelijk derde)

11.1 Beheersmaatregelen

In onderstaande tabel zijn de beheersmaatregelen van de KPI's opgenomen indien de norm niet wordt gehaald.

Beheersmaatregelen	Van toepassing KPI 1.1 (indien van toepassing) 3.1	Van toepassing KPI's 2.1 t/m 2.6
Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, hierbij geldt:	Eerste 'niet voldoen aan de norm' op de gestelde	Tweede opvolgende 'niet voldoen aan de norm' of derde

maart 2023

- Verbeterplan wordt binnen 5 werkdagen (na maandrapportage) opgesteld door Opdrachtnemer; - Verbeterplan wordt binnen 5 dagen na ontvangst goedgekeurd door Opdrachtgever; - Evaluatieresultaten, op basis van verbeterplan, vindt plaats binnen 4 weken na goedkeuring.	beoordelingsfrequentie per contractjaar	niet voldoen aan norm' op de gestelde beoordelingsfrequentie per contractjaar.
Prestatie wordt gezien als een wanprestatie, Opdrachtnemer ontvangt een ingebrekestelling.	Tweede 'niet voldoen aan de norm' op de gestelde beoordelingsfrequentie per contractjaar	Derde opvolgende 'niet voldoen aan de norm' of vierde 'niet voldoen aan de norm' op de gestelde beoordelingsfrequentie per contractjaar
Er is sprake van een wanprestatie. De directie van de Opdrachtgever zal hiervoor in contact treden met de Directie van de Opdrachtnemer.	Derde niet voldoen aan de norm' op de gestelde beoordelingsfrequentie per contractjaar	Vierde opvolgende 'niet voldoen aan de norm' of vijfde 'niet voldoen aan de norm' op de gestelde beoordelingsfrequentie per contractjaar
<i>Toelichting beheersmaatregel verbeterplan</i> Dit verbeterplan dient binnen 7 dagen te worden aangeleverd en na goedkeuring door Opdrachtgever binnen 4 weken maximaal geïmplementeerd te worden. De verbeteringen dienen door de Opdrachtnemer aantoonbaar te worden gemaakt door middel van bewijslast. Opdrachtgever is gerechtigd de bewijslast (extern) te toetsen.		

Informatievoorziening

Opdrachtgever verbetert de voorspelbaarheid van de PRM-aanmeldingen door passagiersdata van Luchtvaartmaatschappijen en Opdrachtnemer te verwerken en te analyseren. Dit resulteert onder meer in een dashboard en diverse rapportages, waarvan onderwerpen in de tijd kunnen veranderen.

Voor een optimale invulling van de PRM-dienstverlening wil Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer informatie uitwisselen. Hierbij geldt:

- Alle informatievoorziening is digitaal in de door Opdrachtgever vereiste bewerkbare bestandsformaat en uitwisselmethode.
- Definitieve inhoud van de informatievoorziening dient goedgekeurd te zijn door Opdrachtgever.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de inhoud van de informatievoorziening, bestandsformaat, uitwisselmethode en frequentie te wijzigen. Opdrachtnemer dient daaraan mee te werken.
- Opdrachtnemer mag geen rapportages of delen daarvan aan derden verstrekken zonder vooraf schriftelijke toestemming.
- Opdrachtgever dient te allen tijde de bijbehorende brondata van de door Opdrachtnemer verstrekte rapportages te kunnen raadplegen.
- Opdrachtnemer verschaft tools en/of dashboards waarmee Opdrachtgever inzicht heeft in de prestaties van Opdrachtnemer. Dit betreft onder meer informatie van de PRM-afhandeling.
- Opdrachtnemer dient data te verstrekken in het AODB van Opdrachtgever.

12.1 Rapportages

Opdrachtnemer dient de rapportages te verzorgen.

Type rapportage	Frequentie	Inhoud rapportage	Toelichting
PRM rapportage	Iedere maand	Specificatie rapportage dient te bestaan uit - Type proces: Vertrek, Aankomst, - Aantallen per IATA PRM-code - Luchtvaartmaatschappij - Percentage Aangemeld (regulier) - Percentage Niet Aangemeld (niet regulier)	- Rapportage geeft inzicht in aantal, type meldingen. - Gegevens zijn gespecificeerd in een percentage van de totale Aanmeldingen en Niet Aangemelde PRM. Gegevens zijn gespecificeerd per

		- Startpunt PRM-afhandeling - Op tijd bij de gate (y/n) - NoShow	Luchtvaartmaatschappij, type IATA PRM code.
Maandrapportage	Per maand	- Rapportage van de KPI's - Toelichting voortgang KPI's - Verbeterplannen, acties en meetbare doelstellingen	- Rapportage van de KPI's tot de betreffende maand.
Kwartaalrapportage	Binnen 14 dagen ná einde van elk kwartaal	Inhoud als maandrapportage, en - Ontwikkeling KPI's - Analyse van de klachten - Resultaten eigen audits - Duurzame werkgelegenheid (o.m. medewerkers, Arbo en veiligheid)	- Resultaten eigen audits als onderzoeken die in het betreffende kwartaal zijn gehouden. - De laatste kwartaalrapportage bevat tevens een managementsamenvatting van het hele jaar en dient als input voor het jaaroverleg.
Businessplan	Jaarlijks vóór 1 juni	In het businessplan staan concrete activiteiten en acties benoemd, die het komende jaar worden uitgevoerd om de PRM-dienstverlening te verbeteren of te innoveren, met tenminste: - De ontwikkelingen, vraagstukken en problematieken met betrekking tot PRM-dienstverlening op Eindhoven - Activiteitenplan komende jaar - Het medewerkersbeleid (waaronder de werving, selectie, het opleidingsplan) - Samenwerking met derden - Innovatievoorstellen - Procesverbeteringen	- In het businessplan dient invulling gegeven te worden aan de behoeften van de Klantgroepen en doelstellingen van Opdrachtgever. Dit aan de hand van een aantal onderwerpen.

12.2 Informatie Technologie (IT)

In deze paragraaf wordt op hoofdlijnen de gewenste IT-functionaliteit van Opdrachtnemer beschreven en de IT-middelen die de Opdrachtgever ter beschikking stelt ten behoeve van de uitvoering van de PRM-dienstverlening.

Voor de IT-middelen welke Opdrachtgever ter beschikking stelt aan Opdrachtnemer, zijn de Algemene Voorwaarden IT Eindhoven Airport van toepassing (**Bijlage 15**).

Voor alle IT-middelen welke Opdrachtnemer zelf inzet voor de uitvoering van de Overeenkomst is de Security Annex (**Bijlage 26**) van toepassing. De eisen in deze bijlagen zijn taakstellend en bindend van karakter.

12.2.1 Landschap en demarcatie

1. Opdrachtnemer dient voor de registratie, ontvangst PRM-aanmeldingen, dataverstrekking, datadeling en rapportage van de PRM-dienstverlening te beschikken over een eigen IT-systeem.
2. De data blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inrichting, het beheer en het onderhoud van het IT-systeem.
4. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat IT-systemen aansluiten op de IT-systemen van Opdrachtgever.
5. Opdrachtnemer dient de continuïteit en beschikbaarheid, zoals beschreven in de Security Annex (en daaruit voortvloeiende afspraken), van haar IT-systeem te garanderen en voldoende beheersmaatregelen te treffen waarmee wordt geborgd dat de PRM-dienstverlening geen verstoring ondervindt.
6. Opdrachtnemer dient in de transitiefase een ontwerp van het IT-systeem op te leveren aan Opdrachtgever. Hierin staat minimaal de IT-architectuur en hoe de koppelingen met Opdrachtgever zijn gerealiseerd, omschreven. Het ontwerp van het IT-systeem dient na iedere wijziging te worden aangepast en Opdrachtgever dient jaarlijks een update van het functioneel ontwerp te ontvangen.
7. Informatie die verkregen wordt uit de uitvoering van onderhavige Opdracht wordt nimmer voor andere doeleinden gebruikt. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om integriteit van IT- en datasystemen te laten auditen door een onafhankelijke derde. Aanbevelingen die voortkomen uit een dergelijke audit worden onmiddellijk opgevolgd door Opdrachtnemer.
8. Opdrachtnemer dient IT-systemen en de financiële administratie van de PRM-dienstverlening gescheiden te voeren van andere systemen en administraties.

12.2.2 Datadeling en privacywetgeving

1. Opdrachtnemer dient data in de IT-systemen te delen met Opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer dient haar systeem dusdanig in te richten dat data altijd ontsloten kan worden op verzoek van Opdrachtgever in door Opdrachtgever gewenste bestandsvormen.
3. Opdrachtnemer dient te allen tijde te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
4. Opdrachtnemer dient een verwerkersovereenkomst ([Bijlage 13](#)) af te sluiten met Opdrachtgever, waarin de onderlinge data- en informatie-uitwisseling is vastgelegd.
5. Opdrachtnemer dient met alle Luchtvaartmaatschappijen ten behoeve van de data- en informatie-uitwisseling zelf een verwerkersovereenkomst vast te leggen. Opdrachtgever draagt er zorg voor de Opdrachtnemer de contactgegevens van de Luchtvaartmaatschappijen ontvangt en over toekomstige wijzigingen wordt geïnformeerd.

12.3 Overleg, communicatie en regie

Opdrachtnemer dient te zorgen voor een efficiënte en eenduidige communicatie met Opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient conform de vastgestelde communicatiestructuur de inzet van management te spiegelen aan de structuur van Opdrachtgever, zodat Opdrachtnemer op het juiste niveau met de juiste gesprekspartner van Opdrachtgever spreekt.

De vertegenwoordigers namens de Opdrachtgever zijn

- De Manager Aviation partners & Facilitation: contracteigenaar voor de PRM-dienstverlening en eindverantwoordelijk voor het contract.
- De Airport Operations Manager met neventaak PRM: de proceseigenaar.

Bovengenoemde zijn het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer en zijn verantwoordelijk voor contract- en servicemanagement voor de PRM-dienstverlening en zijn daarnaast verantwoordelijk voor:

- Het monitoren van de prestaties van de Opdrachtnemer.
- Het accorderen van en/of doorvoeren van contractwijzigingen.
- Het tijdig informeren van de Opdrachtnemer over op handen zijnde geplande wijzigingen, tijdelijke maatregelen of verbouwingen die leiden tot aanpassing op resources en of bedrijfsvoeringmodel.
- Het organiseren van externe audits namens Opdrachtgever.
- Het aanschaffen en onderhouden van de infrastructuur voor PRM, te weten de locatie van de Assistentiebalies en assistentiepalen.
- Het verzorgen van de huisstijl Eindhoven Airport op alle transportmiddelen en PRM-infrastructuur.

12.4 Dagelijkse operatie PRM

De afdeling Airport Operations is verantwoordelijk voor de totale Eindhoven operatie op het gehele Eindhoven Airport terrein en is 365 dagen tijdens openstelling van de luchthaven het aanspreekpunt voor operationele zaken. De Airport Operation Managers zijn op de dag contactpersoon en voeren de regie in het geval van incidenten en calamiteiten.

De AOM voeren de regie op de dagelijkse operatie en monitoren samen met Opdrachtnemer de naleving van afgesproken dienstverlening en performance. Er is een dagelijkse briefing waarbij Opdrachtnemer geïnformeerd wordt over ontwikkelingen op de dag. Deze wordt geleid door de AOM.

12.5 Overlegstructuur

In onderstaand schema zijn de verschillende overlegmomenten en betrokkenen weergegeven.

maart 2023

Type overleg	Frequentie	Aanwezig namens Opdrachtgever	Onderwerpen (niet limitatief)
Jaaroverleg	1 x per jaar	Input: Leveranciersbeoordeling en businessplan, kwartaalrapportages en financiële rapportage Contracteigenaar Proceseigenaar	- Overall contractprestaties en performance Opdrachtnemer - Businessplan - Rapportages - PRM-aantallen komend jaar - Ontwikkelingen en actuele vraagstukken Eindhoven Airport - Doelstellingen opvolgend contractjaar - Duurzame werkgelegenheid - Middelen en innovatievoorstellen
Kwartaal overleg	4 x per jaar	Input: kwartaalrapportages, financiële rapportage, Contracteigenaar Proceseigenaar	- Evaluatie performance en voortgang businessplan - Contractuele zaken - Resultaten audits Opdrachtnemer - Ontwikkeling PRM dienstverlening (aantal, type PRM, Type afhandeling) - Ontwikkelingen Opdrachtgever/Opdrachtnemer - Analyse klachten en knelpunten
Performance monitoring overleg	1 x per maand	Input: maandrapportages, Contracteigenaar	- Evaluatie performance en voortgang businessplan - Analyse KPI's - Actie- en verbeterplannen - Ontwikkeling PRM afhandeling Inzet en kwaliteit medewerkers en Middelen - Samenwerking
Operationeel overleg	1x per maand	Contracteigenaar Proceseigenaar	- Performance - Contractnaleving - Kwaliteit van PRM-dienstverlening - Klantbeleving - Klachtenregistratie en -behandeling;
Operationele briefing	Dagelijks (ochtend en avond)	AOM	- Dagelijks overleg aangaande passagiersflows en operationele processen in de Terminal - Operationele aangelegenheden.

Los van bovenstaande onderwerpen kan Opdrachtgever andere gesprekspunten of overlegmomenten ad hoc of structureel willen toevoegen. Opdrachtnemer dient hier haar medewerking aan te verlenen.

12.6 Risicomanagement

1. Opdrachtnemer dient de betrouwbaarheid en continuïteit van de PRM-dienstverlening te garanderen.
2. Opdrachtnemer dient de risico's in kaart te brengen en afdoende beheersmaatregelen te nemen die de PRM-dienstverlening borgen.
3. Opdrachtnemer dient een continuïteitsplan te hebben en dient deze in de transitie door Opdrachtgever te laten goedkeuren.
4. Opdrachtnemer dient rekening te houden met de dynamische logistieke operatie op Eindhoven (denk aan calamiteiten, incidenten, verbouwingen, afsluitingen, tijdelijke maatregelen en slechte weersomstandigheden). Dergelijke voorvallen kunnen leiden tot een verstoring van de reguliere operatie.
5. Opdrachtnemer dient in dergelijke gevallen in staat te zijn om haar processen (tijdelijk) te wijzigen en aan te passen aan de ontstane situatie.
6. Indien sprake is van dergelijke omstandigheden kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzoeken om gedurende de calamiteit of verstoring andere werkzaamheden uit te voeren dan de reguliere PRM-dienstverlening. Opdrachtnemer dient aan dergelijke verzoeken gehoor te geven.
7. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever direct op de hoogte te brengen van incidenten, calamiteiten en afwijkende operatie. Hierbij dient Opdrachtnemer aan te geven wat de impact is op de operatie en de hiervoor geldende KPI's en welke maatregelen Opdrachtnemer neemt. In ernstig of acute gevallen houdt Opdrachtnemer Opdrachtgever (zowel contractmanager als operationeel manager) real-time op de hoogte van de ontwikkelingen.
8. Opdrachtnemer draagt te allen tijde zorg voor de continuïteit van de aangeboden dienstverlening. Calamiteiten bij andere klanten leiden nimmer tot een lagere performance voor Opdrachtgever.

12.7 Kwaliteitsmanagement

1. Opdrachtnemer dient een adequaat kwaliteitsmanagementsysteem in te richten en onder meer met diverse interne audits de kwaliteit van de dienstverlening te borgen.
2. Opdrachtnemer dient 4 x per jaar zelf een audit (self assessment) uit te voeren om te beoordelen in hoeverre de dienstverlening voldoet aan geldende wet- en regelgeving, veiligheid, het Programma van Eisen en KPI's en zo nodig procedures en werkinstructies daarop aan te passen.
3. Opdrachtnemer dient de uitkomsten van deze self assessments ter inzage aan Opdrachtgever beschikbaar te stellen en de resultaten in het strategisch overleg te bespreken.
4. Opdrachtnemer dient jaarlijks een onafhankelijk medewerkers tevredenheidsonderzoek te houden onder de medewerkers van de PRM-dienstverlening en de resultaten te bespreken met Opdrachtgever.

5. Opdrachtnemer dient jaarlijks het ziekteverzuim en verloop onder personeel van Opdrachtgever, werkzaam op locatie Eindhoven Airport t.b.v. PRM-dienstverlening te rapporteren aan Opdrachtgever.
6. Opdrachtnemer dient jaarlijks de uitkomsten van de kennistoetsen en het volgen van de trainingen door personeel van Opdrachtnemer te rapporteren aan Opdrachtgever.
7. Opdrachtnemer dient jaarlijks de opgestelde documentatie te updaten zodat deze actueel blijft. Eventuele wijzigingen dienen door Opdrachtgever te worden geaccordeerd. Deze documentatie blijven na de contractperiode eigendom van Opdrachtgever.

12.8 Procedures klachten en claims

Alle klachten over de PRM-dienstverlening worden via het Customer Contact Center (CCC) van Opdrachtgever centraal geregistreerd. Opdrachtnemer dient zijn medewerking te verlenen aan het onderzoek dat Opdrachtgever naar klachten doet. Opdrachtnemer dient binnen 2 dagen vragen van Opdrachtgever over klachten te beantwoorden.

Opdrachtnemer dient voor klachten over de PRM-dienstverlening te verwijzen naar het contact/klachtenformulier op de Eindhoven Airport website of naar het CCC. Alle schriftelijke klachten die bij Opdrachtnemer binnenkomen moet worden doorgestuurd naar het CCC.

Alle dagelijkse issues lost Opdrachtnemer op en registreert deze. Indien tijdens de PRM-assistentie klachten worden geuit over de PRM-dienstverlening zet Opdrachtnemer alles in het werk om de klanttevredenheid nog tijdens het proces te verhogen.

Opdrachtgever meet het totaal aantal klachten ten opzichte van het totaal aantal PRM-afhandelingen. Voor de PRM-dienstverlening geldt een norm van 0,1%. Opdrachtnemer dient onder deze norm te blijven met het aantal klachten.

Het meten van de klachten maakt onderdeel uit van de KPI Operationele audit.

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer aansprakelijk stellen voor schade, verlies of gevolgen daarvan, bijvoorbeeld overnachtingen, ziekenhuisbezoek, tickets, etc. Hiervoor dient Opdrachtnemer een aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten. Bij verlies of schade van een rolstoel bij aankomst op Eindhoven van de PRM kan de Opdrachtnemer uit naam van de Opdrachtgever tijdelijk een vervangende rolstoel aanbieden. Opdrachtnemer draagt zorg voor het retourneren van de rolstoel aan Opdrachtgever. De aansprakelijkheid van het verlies van of schade aan de mobiele hulpmiddelen van de PRM ligt bij de Luchtvaartmaatschappij.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afhandelen van claims en schades van klanten en de gevolgen hiervan. De afhandeling en beantwoording van de claims en schades dient te worden goedgekeurd door Opdrachtgever.

Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever bij binnenkomst van elke claim op de hoogte en stuurt deze door. Tevens licht Opdrachtnemer de te nemen acties en toedracht van de claim toe. Bij ernstige claims/klachten en bij claims waar mogelijk publicatie in media dreigt, zal Opdrachtnemer met Opdrachtgever overleggen over de te nemen acties. Soms komen claims via de Opdrachtgever binnen. De afdeling claims of de contractmanager van Opdrachtgever zal dan Opdrachtnemer hierover berichten.

12.9 Procedure calamiteiten

1. Opdrachtnemer dient zijn bedrijfsvoering aan te passen in het geval van calamiteiten na overleg met contractmanager of AOM.
2. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het calamiteitenplan van Opdrachtgever. Deze is op te vragen bij de Opdrachtgever.

12.10 Transitie

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de transitie. Zodra Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening, vindt deze plaats conform de in het Programma van Eisen gestelde eisen en randvoorwaarden. De transitieperiode loopt hierbij vanaf de ondertekening van het contract tot aan de start van de werkzaamheden door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig en succesvol realiseren van zowel het transitieplan als het IT-transitieplan dat hier onderdeel van uitmaakt.

12.10.1 Transitieplan

Als onderdeel van de Inschrijving worden enkele delen van het Transitieplan uitgevraagd.

Opdrachtnemer dient uiterlijk vier (4) weken na voorlopige gunning een definitief en realistisch transitieplan op te leveren. In het transitieplan dient tenminste tot uitdrukking komen:

1. Welke activiteiten in de transitieperiode worden verricht en welke na ingang van de PRM-dienstverlening.
2. Tijdsplanning, inclusief fasering en mijlpalen.
3. De benodigde inzet, rol- en taakverdeling van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
4. Randvoorwaarden die Opdrachtgever moet organiseren.
5. Een communicatieplan t.b.v. voortgang en de introductie.
6. Inzet en aanschaf middelen.
7. IT-transitieplan.
8. Risico- en impactanalyse en beheersmaatregelen.
9. Continuïteitsplan.
10. Personeelsplan met zaken zoals overname personeel, training, kleding, specifieke opleiding en screening.
11. Alle operationele en procedurele aspecten en eisen zoals deze zijn gesteld in het PVE en vastleggen in een voortgangsrapportage.
12. Thema's van de overdracht en de rol van de huidige leverancier.
13. Uitrol informatievoorziening, zoals rapportages, werkinstructies, t.b.v. uitvoering van de PRM-dienstverlening.

12.10.2 IT-Transitieplan

Opdrachtnemer dient als onderdeel van het transitieplan een IT-transitieplan op te stellen. Hierin dient tenminste opgenomen te zijn:

1. Tijdsplanning, inclusief fasering en mijlpalen.
2. Aantoonbare compliance met Security Annex. Om deze compliance aan te tonen zal er een Business Impact Analyse en Cyber Security Requirements lijst worden opgesteld in samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
3. Een door Opdrachtgever goedgekeurd IT-testplan, zodat per 01 oktober 2023 de testfase kan starten.
4. In welk tijdspad het systeem volledig gebruiksklaar is en conform de gevraagde specificaties werkt.
5. Communicatieplan.

Bij de start van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer te borgen dat het systeem operationeel is, zodat de PRM-dienstverlening optimaal kan worden verleend en niet leidt tot operationele verstoringen.

12.10.3 Re-transitieplan

Opdrachtnemer stelt aan het einde van de Overeenkomst, echter uiterlijk zes (6) maanden vóór de definitieve beëindiging, kosteloos een re-transitieplan op en werkt mee aan overdracht van werkzaamheden opdat continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft. Hierin specificeert Opdrachtnemer tenminste wat de te verrichten werkzaamheden zijn voor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever, lijst met over te nemen middelen en medewerkers. Daarnaast geeft Opdrachtnemer aan welke zaken afgerond of overgedragen dienen te worden en welke kosten daar eventueel mee gemoeid zijn. Dit ten behoeve van een correcte (mogelijke) overdracht van de PRM-dienstverlening aan het einde van de contractperiode. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat het re-transitieplan wordt voorgelegd en ondertekend door Opdrachtgever.

12.10.4 Documentatie operationalisering

Opdrachtnemer dient te zorgen dat alle in het Programma van Eisen gevraagde documenten waarvoor goedkeuring van Opdrachtgever nodig is vóór aanvang van de werkzaamheden worden opgeleverd en goedgekeurd. Dit zijn tenminste procesbeschrijvingen, procedures, werkinstructies, (kwaliteitshand)boeken, inhoud en vorm van de informatievoorziening, opleidingshandboek, methodiek leveranciersbeoordeling, RI&E en een overzicht van de inzet middelen.