

**Europese aanbesteding
Dienstverlening
Informatiebalie en Pre-scan**



uitgave 1-3-2023

Europese aanbesteding Dienstverlening Informatiebalie en Pre-scan

Colofon

Europese aanbesteding Dienstverlening Informatiebalie en Pre-scan

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	5
------------	---

Hoofdstuk 2

Uitbreidingen en verbouwingen	7
-------------------------------	---

Hoofdstuk 3

Klantpropositie	8
3.1 De klantbelofte	8
3.2 Procedures klachten en claims	9

Hoofdstuk 4

Informatiebalie	10
4.1. Nieuwe technologieën	10
4.2 Takenpakket Informatiebalie	10

Hoofdstuk 5

Pre-scan	11
5.1 Takenpakket Pre-scan	11

Hoofdstuk 6

Wet – en regelgeving	13
----------------------	----

Hoofdstuk 7

Uitvoeringsprincipes	14
7.1 Ketenpartners	14

Hoofdstuk 8

Profiel en competenties	15
8.1 Personeelskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging	15
8.2 Indiensttreding	16
8.3 Vertrouwelijkheid, geheimhouding en gedragscode	16

Hoofdstuk 9

Opleiding en trainingen	17
9.1 Continuïteit bezetting	17
9.2 Bedrijfshulpverlening (BHV)	17
9.3 Security Awareness	17

Hoofdstuk 10

Milieubelasting en Duurzaamheid	19
---------------------------------	----

Hoofdstuk 11

Faciliteiten en middelen door Opdrachtgever	20
---	----

Hoofdstuk 12

Key Performance indicatoren	21
-----------------------------	----

Hoofdstuk 13

Overleg, communicatie en regie

13.1 Dagelijkse operatie

13.2 Overlegstructuur

22

22

23



Definities

Term/ definitie	Beschrijving
Aanbesteder	Eindhoven Airport, ook wel aan te duiden als EANV.
Aankomende/vertrekkende/ passagier	Passagiers kunnen zowel aankomend als vertrekkend transfer 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.
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.
AOM	Airport Operations Manager Verantwoordelijk voor de dagelijkse operatie
AOO	Airport Operations Officer. Assisteert de AOM bij de dagelijkse operatie.
Bijlage	Bijlage bij deze Uitnodiging tot Inschrijving.
CCC	Customer Contact Center voor Eindhoven Airport, door Riff Digital Engagement.
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.
DCS	Departure controle System.
EANV	Eindhoven Airport.
Eindhoven Airport	De luchthaven van Eindhoven Airport N.V. op de locatie Eindhoven.
EIN	Eindhoven
E-gates	Self-service poortjes die toegang geven tot het security filter.
Fast track	De service die passagiers hebben geboekt bij Eindhoven Airport om via een aparte lane naar de security te gaan.
FIS	Flight Information System.
FIDS	Flight Information Display System.

Grondafhandelaar	Dienstverlener die in opdracht van de Airline alle activiteiten rondom het vliegtuig na aankomst en vóór vertrek uitvoert.
Inschrijver	De door de Aanbesteder voor deelname aan de Inschrijvings- en Gunningsfase geselecteerde Gegadigde die een Inschrijving indient.
Inschrijving	Door Inschrijver in te dienen Inschrijving in de Gunnings- en Inschrijvingsfase van de aanbesteding.
Informatiebalie	De balie in de vertrekhall landside.
Ilost	Bedrijf die tool heeft onwikkeld voor het digitaliseren van gevonden voorwerpen.
Ketenpartners	Derden die werkzaam zijn op EIN en die vaak een onderdeel van de diensten voor het luchthavenproces leveren, ook wel aangeduid als ‘derdelijns partijen’. Dit zijn onder andere luchtvaartmaatschappijen, Grondafhandelaars, het beveiligingsbedrijf, de Douane en Koninklijke Marechaussee (KMar).
KMar	Koninklijke Marechaussee.
Luchthaventerrein	Het gehele terrein dat gebruikt wordt als Luchthaventerrein en als zodanig wordt aangeduid op de overzichtskaart.
Luchtzijde/ Airside	Dat gedeelte van het luchthavengebied dat gebruikt wordt voor het landen, starten, taxiën, slepen, parkeren en afhandelen van luchtvaartuigen.
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 Beste PKV.
Pre-scan	De doorgang naar het security filter.
Servicebalie	Balie in de vertrekhall bemand door de Grondafhandelaar en voert werkzaamheden uit in opdracht van de Airline (overbagage, tickets).
Skyguide	Airport Operations Database (AODB). Systeem waarin alle vlucht gerelateerde informatie zoals aankomst- en vertrektijden van vliegtuigen staat.
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.
Terminal	Het gebouw van Eindhoven Airport met de aankomst- en vertrekhall en gates, de bagagegebieden en het General Aviation gebouw.
Traction guest	Systeem voor de uitgifte van bezoekerspassen.
Winterseizoen	Het IATA winterseizoen start op de laatste zondag van oktober en eindigt op de laatste zaterdag in maart.
Zomerseizoen	Het IATA zomerseizoen start op de laatste zondag van maart en eindigt op de laatste zaterdag van oktober.



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 er van 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 Informatiebalie of Pre-scan werkzaamheden, bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk welke impact dit heeft op het bedrijfsvoeringsmodel van de dienstverlening en KPI's. Daar waar aantoonbaar verlenging van afhandeling of wijziging van afhandeling nodig is, waardoor extra resources of juist minder resources of bedrijfsmiddelen moeten worden ingezet, zal Eindhoven afspraken maken over meerwerk of minderwerk.



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 dienstverlening vanuit de Informatiebalie. De klantpropositie is tweeledig en bestaat uit de behoefte en -belofte.

Reizigers en andere bezoekers op Eindhoven Airport hebben behoefte aan zekerheid en duidelijkheid. Voor sommige mensen kan een verblijf in een onbekende omgeving of drukke luchthaven onzekerheid of stress opleveren. Ook wijzigingen van hun vlucht kan vragen opleveren over waar de reiziger zijn reis kan vervolgen. Naast de mogelijkheid om informatie te verkrijgen via de diverse contactkanalen van Eindhoven Airport (telefoon, mail, social) blijft de behoefte bestaan om ter plaatse op de luchthaven ook een duidelijke informatievoorziening via een bemande balie te krijgen. De klantbehoefte die gedefinieerd is:

‘Tijdens mijn verblijf op Eindhoven Airport kan ik bij vragen of onzekerheid terecht bij de bemande Informatiebalie op Eindhoven Airport. Ik wil dat zij een juiste directe informatievoorziening geven zodat ik mijn reis vanaf Eindhoven Airport makkelijk kan vervolgen.’

Het niet invullen van de klantbehoefte kan de onzekerheid of het stressgevoel voor de reiziger vergroten, zij weten niet waar ze aan toe zijn of waar ze naar toe moeten gaan. Obstakels in het proces richten zich op:

- Onduidelijkheid waar men informatie kan ophalen;
- Obstakels die ontstaan door de manier waarop Eindhoven Airport en de Informatiebalie het proces hebben ingericht, zoals onduidelijkheid, bezetting, openingstijden, en een juiste informatievoorziening.

3.1 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 bezoekers aan de Informatiebalie.

“Eindhoven Airport biedt een persoonlijke juiste informatievoorziening ter plaatse zodat reizigers en bezoeker makkelijk en snel hun weg kunnen vervolgen.”

Operationalisatie van de klantbelofte betekent:

Informatievoorziening:

- Wordt ingevuld aan de hand van de vragen die de reiziger en/of bezoeker aan de Informatiebalie stelt.
- Houd rekening met de actuele situatie op Eindhoven Airport. Dit betekent ook bij verstoringen informatie geven door middel van het inzetten van diverse informatiemiddelen (omroep, schermen).
- Wordt gecommuniceerd op een manier die iedere passagier ongeacht taal, cultuur of beperking begrijpt.
- Tone of voice.
Reizigers, bezoekers en wegbrengers spreken we rechtstreeks en informeel aan met “je”. Dit geldt vooral in geschreven teksten. In alle communicatie die gaat over het aangenamer maken van de reisvaring (de easy on your way gedachte) positioneren we onszelf ook als ‘we’, de partner die het je makkelijk maakt.
- In rechtstreekse communicatie (o.a. face-to-face, telefoon, email) gebruiken we in basis ook “je” als eerste aanspreekvorm. Mocht de situatie zich ervoor lenen, bijvoorbeeld als het gaat om ouderen of mensen met een formele status, dan wijken we uit naar de aanspreekvorm “u”.

Makkelijk maken:

- Eindhoven Airport biedt een juiste informatievoorziening met een persoonlijke service zodat de bezoeker en/of reiziger ‘Easy on your way’ zijn weg kan vervolgen

3.2 Procedures klachten en claims

Alle klachten over de Informatiebalie 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 Informatiebalie 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 dienstverlening klachten worden geuit over de informatievoorziening en service zet Opdrachtnemer alles in het werk om de klanttevredenheid nog tijdens het proces te verhogen.

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer aansprakelijk stellen voor schade, verlies of gevolgen daarvan. Hiervoor dient Opdrachtnemer een aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten.

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.



Informatiebalie

De Informatiebalie voorziet in correcte informatievoorziening met betrekking tot alle activiteiten en verstoringen op de Luchthaven vanuit de balie in de Terminal aan landzijde.

De balie is bemand tussen 05.00 en 23.00 uur. De balie wordt altijd bezet met 1 medewerker tijdens de overeengekomen tijden. Deze tijden kunnen wijzigen op aangeven van EANV. In geval van verstoringen cq. calamiteiten kan door EANV verzocht worden om de Informatiebalie te bemannen gedurende de tijd dat er passagiers in de Terminal zijn, deze extra uren worden verondersteld te zijn opgenomen in het all-in tarief.

Complexiteit: Passagiers zijn gemiddeld genomen meer gestrest vanwege vliegangst, tijdsdruk etc. Hiermee dient rekening gehouden te worden door zo volledig mogelijke informatie en de-escalerend optreden. Vanzelfsprekend klantvriendelijk en professioneel. Dit vereist specifieke competenties en training.

4.1. Nieuwe technologieën

Met de groei van het aantal passagiers is het belangrijk dat de Opdrachtnemer zoekt naar technologische ontwikkelingen ter ondersteuning van de informatievoorziening. Opdrachtgever is op zoek naar een partner die actief meedenkt, kennis heeft van deze markt en technologische ontwikkelingen en innovatieve, digitale oplossingen toe wil passen binnen de informatie dienstverlening. Opdrachtgever verwacht jaarlijks suggesties van opdrachtnemer op dit gebied..

4.2 Takenpakket Informatiebalie

- Beantwoorden van vragen van bezoekers in de Terminal
- In geval van verstoringen op de juiste wijze informeren van passagiers, halers en brengers over de status van de vlucht en eventuele andere hulpvragen beantwoorden.
- In opdracht van de AOM/AOO omroep berichten verzorgen.
- Bij verstoringen opvoeren van passagierscommunicatie in het AODB van Eindhoven Airport.
- Afhandeling en administratie van gevonden en verloren voorwerpen conform Procedure gevonden voorwerpen EANV en art. 5:7 BW.
- Registratie en afhandeling van de gevonden Voorwerpen in iLost.
- Bijhouden van voorraad t.b.v. Ilost.
- Uitgeven bezoekerspassen via Traction guest.



Pre-scan

De Pre-scanmedewerker zorgt er primair voor dat alleen personen met een voor die dag geldige instapkaart het securityfilter van de luchthaven betreden. Eindhoven Airport beschikt ten behoeve hiervan over self-service e-gates waar de passagier zijn boardingcard kan scannen. De Pre-scan medewerker houdt primair toezicht op dit proces en ondersteunt waar nodig ook bij eerste lijnstoringen aan de e-gates. Om inzicht te hebben in de passagiersflow en status van passagiers moet de boardingpas van iedere passagier worden gescand.

Tevens worden bij de Pre-scan de boardingpassen of Fast Track tickets ten behoeve van 'Fast Track passagiers' gescand en/of kunnen er aanvullende controle- en toezichtstaken verwacht worden met betrekking tot toegangscontrole en/of doorgang van/naar Fast Track voor zover daar afspraken over gemaakt zijn met Eindhoven Airport. Fast Track is een toegang tot een speciale rij bij de beveiligingscontrole waarvoor een passagier doorgaans extra betaald heeft bij Eindhoven Airport of een gecontracteerde partner met wie afspraken zijn gemaakt over het verkopen of uitgeven van Fast Track tickets.

Er wordt onderscheid gemaakt in de taken van de medewerker op locatie 1, bij de pre-scan balie naast de servicebalie in de terminal, of pre-scan 2 deze heeft een meer dynamisch karakter.

5.1 Takenpakket Pre-scan

Pre-scan 1

- Controleren of personen in het bezit zijn van een geldige luchthavenidentiteitskaart of bezoekerspas.
- Controleren en toelaten van overige diensten van Eindhoven Airport zoals bijvoorbeeld Fast-track.
- Toezicht op self-service e-gates
- Eerstelijns storing self-service e-gate verhelpen
- Melding doen van overige storingen aan de self-service e-gate.
- Verwijzen van reizigers met Fast-track of overige diensten naar de juiste doorgang naar de veiligheidscontrole
- Signaleren en assisteren van reizigers met een mobiele beperking en ze begeleiden naar de fast-track doorgang.
- Actief sturen op goede doorloop voor de self-service e-gates.
- Doorverwijzen van passagiers naar de Servicebalie indien toegang tot de Pre-scan wordt geweigerd bij de self-service e-gate vanwege een Grondafhandelingsaspect (openstaande betaling, ontbrekende namenlijst e.d.).
- Verwijzen van passagiers met afwijkende bagage naar het odd size afleverpunt(bijv. honden in kennels) .
- Signaleren en melden van gevaarlijke situaties of een dreiging van dergelijke situaties
- (bijv. onbeheerde bagage, verdachte situatie) aan de dienstdoende AOM.

Pre-scan 2

- Controleren en toelaten van overige diensten van Eindhoven Airport zoals bijvoorbeeld Fast-track bij de fast-track doorgang.

- Signaleren en assisteren van passagiers met een mobiele beperking en ze begeleiden naar de fast-track doorgang.
- Indien op verzoek AOM flow reguleren bij de security lanes.
- Aanvullende taken op verzoek van AOM ter ondersteuning van de dagelijks operatie.

Wet – en regelgeving

Het toegangsbeleid op Eindhoven Airport berust op een wettelijke basis en is een uitwerking van internationale en nationale regelgeving, zoals opgenomen in EU-verordening 300/2008, in Annex 17 van de 'International standards and recommended practices' van de International Civil Aviation Organisation (ICAO) en van afdeling 3A, artikel 37a t/m i van de luchtvaartwet.

De doelstelling van het toegangsbeleid is de toegang tot de beschermde gebieden van Eindhoven Airport zodanig te regelen en te handhaven dat het voor de luchthavenexploitant inzichtelijk is (en blijft) wie zich waarom in een beschermd gebied bevindt en kan bevinden.

UITVOERINGSVERORDENING (EU) 2015/1998

1.2.2. Toegang tot om beveiligingsredenen beperkt toegankelijke zones

1.2.2.1. Toegang tot om beveiligingsredenen beperkt toegankelijke zones mag alleen worden verleend aan personen en voertuigen die een geldige reden hebben om zich daar te begeven. Rondleidingen op de luchthaven, onder begeleiding van gemachtigd personeel worden als een geldige reden beschouwd.

1.2.2.2. Alleen personen die een van de volgende toegangsbewijzen kunnen voorleggen, krijgen toegang tot om beveiligingsredenen beperkt toegankelijke zones:

- a) een geldige instapkaart of gelijkwaardig document, of*
- b) een geldige bemanningsidentiteitskaart, of*
- c) een geldige luchthavenidentiteitskaart, of*
- d) een geldige identiteitskaart van de nationale bevoegde autoriteit, of*
- e) een geldige en door de nationale bevoegde autoriteit erkende identiteitskaart van de instantie die bevoegd is voor het toezicht op de naleving.*

Alle bedrijven die werkzaamheden verrichten op het terrein van Eindhoven Airport moeten zich registreren bij het Badge Center. Deze registratie is noodzakelijk voor de aanvraag van:

- een luchthavenidentiteitskaart
- een EA dagpas
- een bezoekerspas via Traction Guest

Voorafgaand aan de registratie kan er door het bedrijf géén aanvraag voor luchthavenidentiteitskaart worden ingediend.



Uitvoeringsprincipes

Opdrachtnemer dient zich te houden aan onderstaande uitvoeringsprincipes:

1. Opdrachtnemer is verplicht zich voor de uitvoering van de diensten te vestigen op Eindhoven Airport
2. Opdrachtnemer dient te zorgen dat beschikbaarheid en bereikbaarheid van de Informatiebalie en Pre-scan dienstverlening continu is gewaarborgd. Dit door voldoende medewerkers beschikbaar te hebben en de continuïteit daarvan te borgen gedurende de openingstijden zoals afgesproken met Opdrachtgever. Momenteel zijn deze voor de informatiebalie van 05:00-23:00 .
3. Pre-scan planning is seizoen afhankelijk. Er zijn 2 locaties voor de pre-scan. Bezetting bij locatie 1 is gedurende het hele jaar van 0430-2130. De bezetting bij locatie 2 is een flexibele schil en is op afroep en zal ook als zodanig worden aangevraagd, indicatief is dit 50% van de bezetting van pre-scan 1 maar hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De definitieve planning hiervoor wordt ruim voorafgaand aan de volgende maand door Opdrachtgever doorgegeven aan Opdrachtnemer.
4. Het bieden van ondersteuning bij activiteiten die noodzakelijk zijn voor het reisproces van de passagier.
5. Opdrachtnemer geeft heldere verwachtingen, mogelijkheden en instructies aan de passagier. Iedere medewerker verleent service en handelt conform eenzelfde script of dienstverlening (uniformiteit van de dienstverlening);
6. Gedurende de dienst dient het personeel van Opdrachtnemer gefocust te zijn op de dienstverlening en het contact met de passagier. Overleg en afstemming met andere collega's of leidinggevenden dient dan tot een minimum beperkt te worden. Activiteiten die geen betrekking hebben op de dienstverlening (zoals privé telefoneren) zijn niet toegestaan;
7. Pauzes dienen zodanig ingepland te worden dat de continuïteit van de bezetting bij de Informatiebalie en Pre-scan gewaarborgd wordt.
8. Het vragen of aannemen van fooien door personeel van Opdrachtnemer is onder geen beding toegestaan.

7.1 Ketenpartners

Op de luchthaven zijn veel verschillende partijen waar de Opdrachtnemer in het dienstverleningsproces mee moet samenwerken. 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, Parking & Mobility services, de Grondafhandelaar, Douane, Koninklijke Marechaussee.



Profiel en competenties

In aanvulling op het gestelde in de Opdracht en de daarbij behorende bijlagen

Onderdeel	Specificatie
Opleiding	- Mbo-niveau 2 (incl. BHV)
Werkervaring	- Ervaring in dienstverlening is een pré
Minimumleeftijd van de medewerkers	- 17 jaar
Competenties	- Representatief voorkomen - Dienstverlenend / Hospitality minded - Klantvriendelijk - Communicatief - Verantwoordelijkheidsgevoel - Behulpzaam en servicegerichte instelling - Professioneel - Inlevingsvermogen - Stressbestendig
Talenkennis	- Beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift; - Mondelinge beheersing van de Engelse taal

8.1 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 zichtbaar is. Het logo wordt aangeleverd door EANV. 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 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 Opdrachtnemer 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).

8.2 Indiensttreding

Zoals in de paragraaf wetgeving is vermeld dient Opdrachtnemer zijn toelating voor het werken op Eindhoven geregeld te hebben. Daarna kan de luchthavenidentiteitskaart 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 luchthavenidentiteitskaart. 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 meer informatie aangaande de Eindhoven airport pas zie: <https://www.eindhovenairport.nl/nl/online-afspraak-inplannen>

8.3 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:
- Iedere medewerker begeleidt dient deze gedragscode te hebben ondertekend.



Opleiding en trainingen

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.

9.1 Continuïteit bezetting

1. Opdrachtnemer dient bij seizoen pieken en -dalen de continuïteit te waarborgen van de personele bezetting van de Informatiebalie en het daarmee samenhangende prestatieniveau.
2. De Informatiebalie moet met een vaste pool medewerkers bezet worden die minimaal 2x per week ingedeeld worden om zo de kwaliteit te borgen. Deze personen moeten voor start van de uitvoering van de dienstverlening bekend worden gemaakt bij de Opdrachtgever zodat toegang kan worden gegeven tot de Eindhoven Airport systemen.
3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding, volgen van opleidingen of welke andere oorzaak dan ook.

Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat het reservepersoneel of vervangende personeel voldoet aan dezelfde eisen 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 en is ingewerkt. Indien nodig zet Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

9.2 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 de Informatiebalie bezet BHV opgeleid is. Alle BHV inzet moet gemeld worden bij de Airport Operations Manager.

9.3 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.



Milieubelasting en 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 medewerkers te stimuleren om op een duurzame manier naar de luchthaven te komen en afval te minimaliseren.



Faciliteiten en middelen door Opdrachtgever

Onderdeel	Huidige situatie	Eigenaar/verantwoordelijke
Informatiebalie	Informatiebalie landside	Eindhoven Airport
Self-service e-gates	6 self-service e-gates Pre-scan	Eindhoven Airport
Common use werkplek	1PC locatie Pre-scan 1 PC locatie Informatiebalie	Eindhoven Airport
Printer /ipad	T.b.v. het printen van bezoekerspassen in Traction guest.	Eindhoven Airport
Telefoon	1 telefoonaansluiting Pre-scan 1 telefoonaansluiting Informatiebalie	Eindhoven Airport
Omroepinstallatie	Er staat 1 omroepinstallatie bij de balie	Eindhoven Airport



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. De Opdrachtnemer is resultaatverantwoordelijk voor het behalen van de Normen op de KPI's. De Opdrachtgever zal hiervoor de geleverde prestaties continu monitoren, toetsen aan de norm en hierop continu bijsturen.

KPI's worden jaarlijks door EANV geëvalueerd op betrouwbaarheid en validiteit en indien nodig in samenspraak met de Opdrachtnemer aangepast of vervangen bijvoorbeeld als gevolg van innovaties of proceswijzigingen.

Klanttevredenheid (NPS)						
#	KPI	Methodiek	Norm	Meet-frequentie	Beoordelings-frequentie	Rapportage door
1.1	De balie is bemand tussen 05.00 en 23.00 uur. De balie wordt continue bezet met 1 medewerker tijdens de overeengekomen tijden. Deze tijden kunnen wijzigen op aangeven van EANV bijv. tijdens verstoringen.	Observaties door DDAOM/AOO en door Opdrachtnemer zelf.	100%	Continue	Maandelijks	Opdrachtgever
1.2	Pre-scan 1 bezetting	Observaties door AOM/AOO en door Opdrachtnemer zelf	100%	Continue	Maandelijks	Opdrachtgever
1.3	Pre-scan 1 data verwerking	Observaties door AOM/AOO	100% gescand	Continue	Maandelijks	Opdrachtgever
1.4	Pre-scan 2 bezetting	Observaties door AOM/AOO en door Opdrachtnemer zelf	100%	Continue	Maandelijks	Opdrachtgever



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. Opdrachtnemer dient een centraal contactpersoon aan te stellen die aanwezig is bij het jaargesprek en sparingspartner is voor de Opdrachtgever m.b.t. ontwikkelingen, innovatiesuggesties e.d.

De vertegenwoordiger namens de Opdrachtgever is de Manager Aviation Partners & Facilitation. De Manager Aviation partners & Facilitation is contracteigenaar voor de dienstverlening. Bovengenoemde is het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer en verantwoordelijk voor het contract.

- Het monitoren van de prestaties van de Opdrachtnemer;
- 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.

13.1 Dagelijkse operatie

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 Operations 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.

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat er voor aansturing op de werkvloer een vaste accountmanager wordt aangesteld.

13.2 Overlegstructuur

In onderstaand schema zijn de verschillende overlegmomenten en betrokkenen weergegeven.

Type overleg	Frequentie	Aanwezig namens Opdrachtgever	Onderwerpen (niet limitatief)
Jaaroverleg	1 x per jaar	Input: Leveranciersbeoordeling Contracteigenaar Proces eigenaar	- Overall contractprestaties en performance Opdrachtnemer - Businessplan - Ontwikkelingen en actuele vraagstukken Eindhoven Airport - Doelstellingen opvolgend contractjaar - Duurzame werkgelegenheid - Middelen en innovatievoorstellen - Samenwerking
Maandoverleg	12 x per jaar	Input: KPI's Contract eigenaar Proces eigenaar	- Evaluatie performance en voortgang - Contractuele zaken - KPI's - Ontwikkelingen Opdrachtgever/ Opdrachtnemer - Analyse klachten en knelpunten