



		BLZ
HOOFDSTUK	1	AIRSIDE
	1.1.	Inleiding
	1.2.	Airside
	1.3.	Controlcenters op airside
	1.4.	Veiligheid op airside
	1.5.	Operationeel managers
	1.6.	Calamiteiten op de luchthaven Schiphol
	1.7.	Andere organisaties op airside
	1.8.	Luchtvaartorganisaties
	1.9.	Begrippenlijst
HOOFDSTUK	2	SCHIPHOL, AMS
	2.1.	Inleiding
	2.2.	Terminal en pieren op Schiphol
	2.3.	De pieren op Schiphol, AMS
	2.4.	Gate- en bufferafhandeling
	2.5.	E-bus
	2.6.	Instaprocedures
	2.7.	Luchtvaartmaatschappijen en omdraaitijd
	2.8.	Procedures bij KLM Cityhopper
	2.9.	Vaktermen en begrippen
	2.10.	Faciliteiten en informatie Schiphol airside
	2.11.	Begrippenlijst
HOOFDSTUK	3	AIRSIDE OP REGIONALE LUCHTHAVENS
	3.1.	Inleiding
	3.2.	Groningen, IATA-code: GRQ
	3.3.	Rotterdam, IATA-code: RTM
	3.4.	Eindhoven, IATA-code: EIN
	3.5.	Maastricht, IATA-code: MST
	3.6.	Weeze, IATA-code: NRN
	3.7.	Brussels, IATA-code: BRU
	3.8.	Charleroi: IATA-code: CRL
	3.9.	Düsseldorf, IATA-code: DUS
	3.10.	Instaprocedures
	3.11.	Begrippenlijst
HOOFDSTUK	4	SCHENGEN
	4.1.	Inleiding
	4.2.	Schengenlanden
	4.3.	Schengen uitstaprocedures
	4.4.	Overstaprocedures
	4.5.	Reisdocumenten
	4.6.	Begrippenlijst

HOOFDSTUK	5	VERTREK	133
	5.1.	Inleiding	133
	5.2.	Grensfilter non-Schengenlanden	134
	5.3.	Personeel	134
	5.4.	Overige voorzieningen op airside	135
	5.5.	De boardingpass op airside	135
	5.6.	Fasen voor grondafhandeling	138
	5.7.	Op naar de gate als luchtvaartdienstverlener	138
	5.8.	Begrippenlijst	159
HOOFDSTUK	6	AANKOMST	161
	6.1.	Inleiding	161
	6.2.	Naar de gate	162
	6.3.	Uitstaprocedures	163
	6.4.	Koninklijke Marechaussee (KMAR)	165
	6.5.	De omdraaitijd	165
	6.6.	Lost en found in de aankomsthal	168
	6.7.	Douane	171
	6.8.	Douanevluchten (100% controle)	174
	6.9.	De Travel Information Manual (TIM of TIMATIC)	175
	6.10.	Security en baggage	176
	6.11.	Begrippenlijst	185
HOOFDSTUK	7	TRANSFER EN TRANSIT	187
	7.1.	Inleiding	187
	7.2.	Hub	187
	7.3.	Top-10 van de grootste luchthavens ter wereld	189
	7.4.	Luchtvaartallianties	189
	7.5.	Passagiersstromen	190
	7.6.	Transferbalie/transferdesk	195
	7.7.	Achter de schermen	199
	7.8.	COR en NOC	215
	7.9.	Begrippenlijst	217
HOOFDSTUK	8	ASSISTENTIE	219
	8.1.	Inleiding	219
	8.2.	Veiligheidsprocedures	220
	8.3.	Assistentie bij handbagage	221
	8.4.	Last minute change (LMC)	221
	8.5.	Assistentie van de um op de airside	222
	8.6.	Assistentie bij de transferbalie	224
	8.7.	Begrippenlijst	228
HOOFDSTUK	9	PASSAGIERS EN PROBLEMEN	229
	9.1.	Inleiding	229
	9.2.	Overboeking	231
	9.3.	Annulering van de vlucht	231
	9.4.	Vertraging van de vlucht	232
	9.5.	Uitwijken naar een ander vliegveld	233
	9.6.	Passagiers met vliegangst	234
	9.7.	Klachten tijdens de vlucht	234
	9.8.	Zoekgeraakte en beschadigde baggage	234
	9.9.	Rerouting	235
	9.10.	Passagier met valse documenten	236
	9.11.	Wangedrag	236
	9.12.	Begrippenlijst	237