

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Airside	11
1.1	Inleiding	11
1.2	Airside	11
1.3	Airside en de pieren op Schiphol	17
1.4	De startbanen van Schiphol, AMS	20
1.5	Veiligheid op airside	21
1.6	Koninklijke Marechaussee	22
1.7	Veiligheid in de terminal en pieren	23
1.8	Luchtvaartorganisaties	25
1.9	Samenvatting	26
Hoofdstuk 2	Airside; Landingsterrein en safety	27
2.1	Inleiding	27
2.2	Airside; het landingsterrein	29
2.3	Samenvatting	53
Hoofdstuk 3	Schiphol AMS	55
3.1	Inleiding	55
3.2	Terminal en pieren	56
3.3	Schengen	59
3.4	De pieren op Schiphol AMS	60
3.5	Gate- en bufferafhandeling	67
3.6	E-bus	69
3.7	Luchtvaartmaatschappijen en omdraaitijd	69
3.8	Procedures bij KLM Cityhopper	73
3.9	Vaktermen	77
3.10	Toekomstige gates	80
3.11	Faciliteiten en informatie Schiphol airside	80
3.12	Samenvatting	91
Hoofdstuk 4	De regionale luchthavens en de airside	93
4.1	Inleiding	93
4.2	Regionale luchthavens	93
4.3	Samenvatting	112
Hoofdstuk 5	Schengen	113
5.1	Inleiding	113
5.2	Europese Unie, EU	115
5.3	Schengen	115
5.4	Schengen uitstaprocedures	121
5.5	Overstapprocedures	121
5.6	Reisdocumenten in het kort	122
5.7	Samenvatting	128
Hoofdstuk 6	Vertrek	129
6.1	Inleiding	129
6.2	Grensfilter non-Schengenlanden	130
6.3	Personeel	130
6.4	Overige voorzieningen op airside	131
6.5	De boardingpass op airside	131
6.6	Fasen voor grondaafhandeling	135
6.7	Op naar de gate als luchtvaartdienstverlener	135

6.8	Passenger Reduced Mobilty, PRM	139
6.9	Instaprocedures	140
6.10	Flight report	142
6.11	Afhandelaar aan de gate	144
6.12	Laatkomers bij de gate	148
6.13	Vertrek	148
6.14	Onload behandelen van passagiers	151
6.15	Samenvatting	158
Hoofdstuk 7 Aankomst, arrivals		159
7.1	Inleiding	159
7.2	Naar de gate	160
7.3	Uitstaprocedures	160
7.4	Koninklijke Marechaussee (KMAR)	162
7.5	De omdraaitijd	162
7.6	Lost and found in de aankomsthal	164
7.7	Douane	167
7.8	Douanevluchten (100% controle)	170
7.9	De TIM, Travel Information Manual, in de computer de TIMATIC	171
7.10	Security en bagage	171
7.11	Samenvatting	181
Hoofdstuk 8 Transfer en transit		183
8.1	Inleiding	183
8.2	HUB	183
8.3	Luchtvaart allianties	185
8.4	De grootste luchthavens	186
8.5	Passagiersstromen	188
8.6	Transferbalie/transferdesk	194
8.7	Begeleiden van transit-passagiers op een luchthaven	199
8.8	COR en NOC	210
8.9	Samenvatting	215
Hoofdstuk 9 Assistentie		217
9.1	Inleiding	217
9.2	Begeleiding en afhandeling van speciale passagiers op een luchthaven	218
9.3	Assistentie bij handbagage	226
9.4	LMC passagiers	227
9.5	Veiligheidsprocedures	231
9.6	AIRIMP Codes	231
9.7	Samenvatting	236
Hoofdstuk 10 Passagiers en problemen		237
10.1	Inleiding	237
10.2	Overboeking	239
10.3	Annulering van de vlucht	240
10.4	Vertraging van de vlucht	240
10.5	Uitwijken naar een ander vliegveld	241
10.6	Passagiers met vliegangst	242
10.7	Klachten tijdens de vlucht	243
10.8	Zoekgeraakte en beschadigde bagage	243
10.9	Rerouting	244
10.10	Passagier met valse documenten	244
10.11	Wangedrag	245
10.12	Samenvatting	246