

Cargo

AP

APM

PLPM

BPM

ACPC

DDO

SAA

BPO

CCR

Schiphol Operations



Cargo

AP

APM

PLPM

BPM

ACPC

DDO

SAA

BPO

CCR

Schiphol Operations



Binnen Schiphol Operations zorgen we er samen met zo'n 1100 collega's dagelijks voor dat de passagier een veilig en prettig reizigersproces kan ervaren. En dat ieder vliegtuig op tijd met deze passagiers, bagage en cargo kan vertrekken.

Onze collega's zijn werkzaam onder 9 subafdelingen binnen Airport Operations & Aviation Partnerships (AO&AP).

Ontdek deze subafdelingen aan de linkerkzijde en zie waar zij zich binnen Schiphol Operations bevinden en voor inzetten.





Over

Het doel van Schiphol is om de beste vrachtluchthaven van Europa te zijn met een ongestoorde goederenstroom en de meest betrouwbare dienstverleningen.

Officieel is de afdeling Cargo onderdeel van de afdeling Schiphol Commercial maar gezien de operationele connectie en uitvoering, vonden we het wel belangrijk om deze in het Schiphol Operations overzicht terug te laten komen!

De afdeling Cargo is verantwoordelijk voor alle relaties en operationele uitvoering op het gebied van vracht en post, op en rond Schiphol.

Als we het hebben over relaties kun je denken aan luchtvaartmaatschappijen, grondafhandelaren, expediteurs, vervoerders, verladers, de douane, overheden en gerelateerde koepelorganisaties.

Nauwe samenwerking

AP

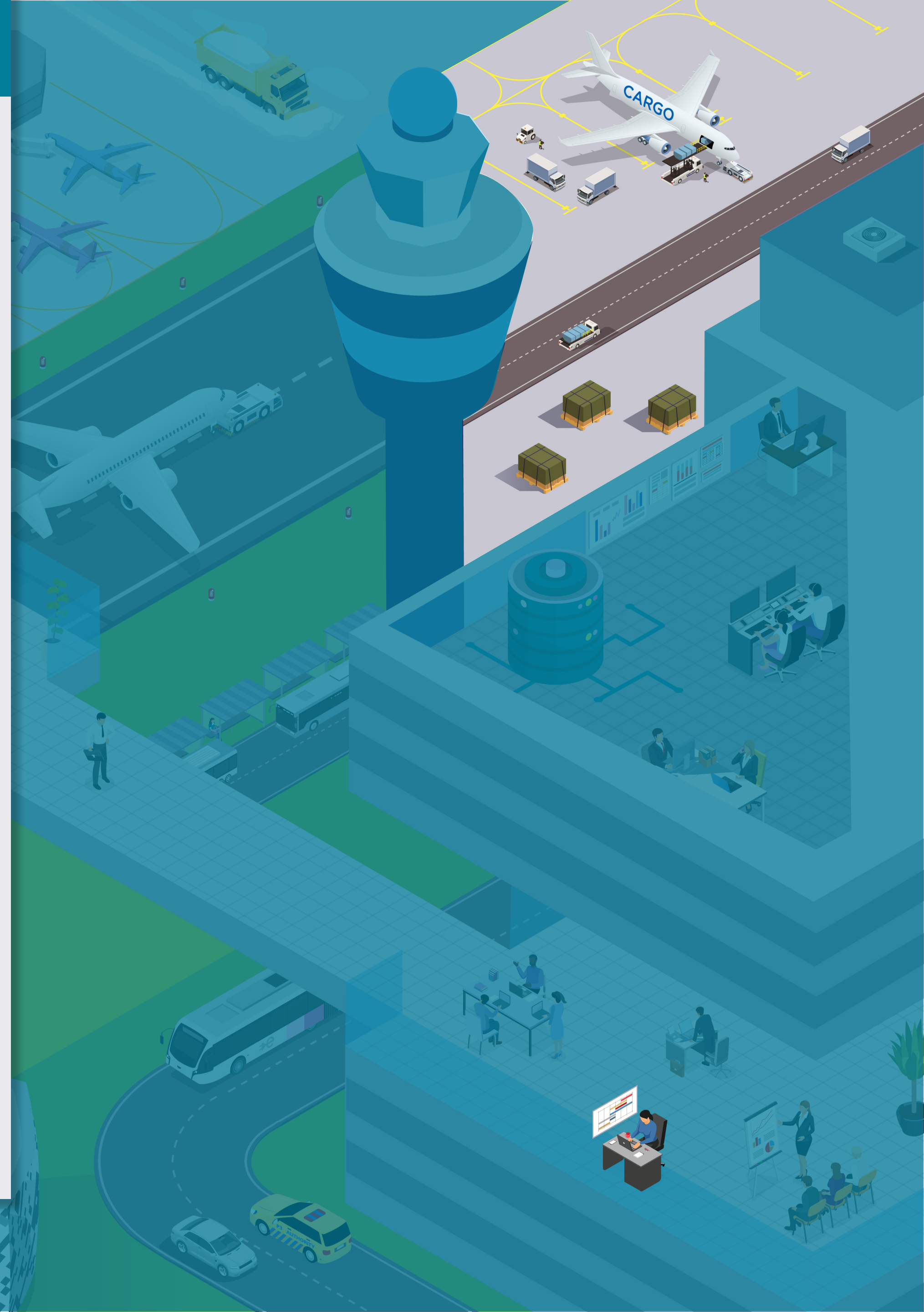
BPM

APM

BPO

Luisteren, uitleggen en samenwerkingen om gezamenlijk de beste klantwens te realiseren en de uitdagingen hierin binnen Schiphol zo goed mogelijk te ondervangen.

Cargonaut verzorgt de informatievoorziening in de vrachtketen en is onderdeel van Schiphol Cargo.







Over

Aviation Partnerships is verantwoordelijk voor de relatie met luchtvaartmaatschappijen, grondafhandelaren, en gerelateerde koepelorganisaties.

Daarnaast bewaken ze het netwerk van bestemmingen.

Er wordt continu gebouwd aan een gelijkwaardige, op vertrouwen gebaseerde relatie met onze partners.

Aviation Partnerships brengt hun wensen, bedenkingen en beperkingen over aan Schiphol en vice versa.

Dit wordt gedaan door continu accountmanagement, communicatie, het organiseren van evenementen en het begeleiden van processen tussen Schiphol en onze partners.

Nauwe samenwerking

Cargo

PLPM

ACPC

CCR

APM

BPM

DDO







Over

De afdeling Airside Process Management (APM) focust zich op de inrichting en optimalisatie van alle vliegtuigprocessen.

Deze beginnen met de landing van aankomende vliegtuigen, lopen over in de afhandeling op het platform en eindigen met het vertrek van vliegtuigen.

APM is verantwoordelijk voor de infrastructuur aan airside, zoals start- en landingsbanen, de taxibanen en de vliegtuigopstelplaatsen.

De afdeling bestaat uit drie subafdelingen:

■ In- & Outbound

Draagt zorg voor het landen (inbound) en opstijgen (outbound) van vliegtuigen. In dit proces vallen de deelprocessen: taxiën, parkeren en terugduwen van de vliegtuigen.

■ Turnaround Ground

Is verantwoordelijk voor activiteiten die op de grond plaatsvinden vanaf de aankomst op de VOP tot het vertrek.

Denk hierbij aan het in- en uitstappen en vervoeren van de passagiers, het in- en uitladen van de bagage en de afhandelprocessen in het vliegtuig zoals tanken, schoonmaken en catering.

■ Airside Development

Het ontwikkelen van de processen op airside en de voorbereiding, afstemming en planning van de werken in het airside proces

VDME Programma

Dit programma is gericht op het minimaliseren van vliegtuig- en dieselmotor emissies op Airside.

Dit doen we onder andere door het vervangen van dieselloertuigen- en middelen voor elektrische oplossingen, en het aanpassen van vertrek- en aankomstprocedures.

Er wordt samengewerkt met partners in de sector om een gezondere en duurzamere werkomgeving te creëren.

Nauwe samenwerking

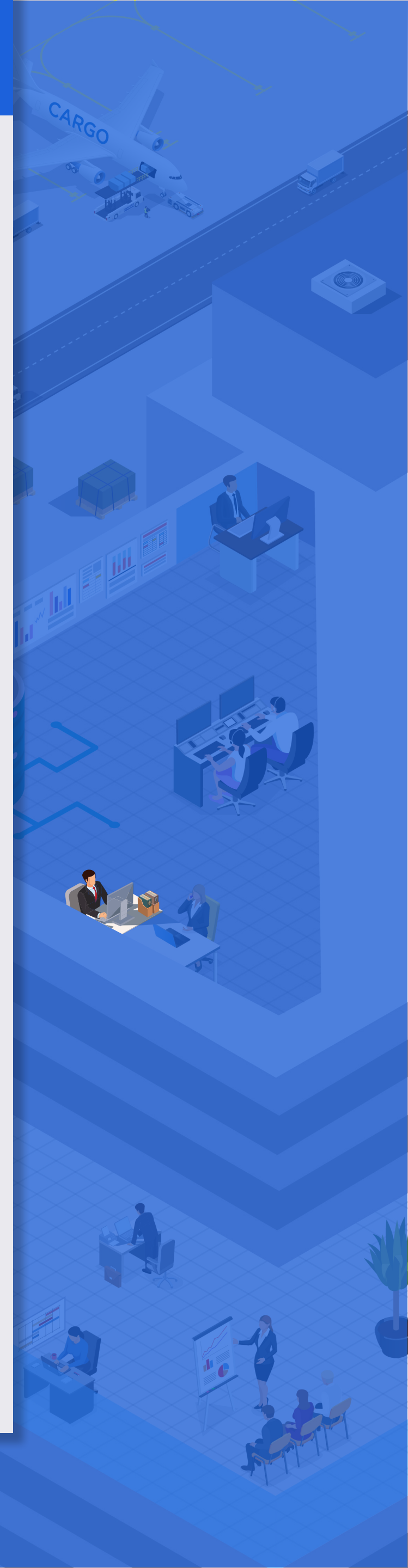
AP

BPM

DDO

PLPM

ACPC







Over

PLPM staat voor Passenger & Landside Process Management.

De afdeling richt zich op de hele passagiersreis van uit tot thuis en vv.

Dat begint met de reis van de passagier naar Schiphol, de ervaring op de luchthaven zelf en eindigt bij het boarden.

Naast het voorbereiden en verbeteren van de landzijdige- en passagiersprocessen werken we ook aan een continue en veilige flow van vervoersstromen, verduurzaming en smart mobility, passenger experience

en alle processen bij aankomst, vertrek en transfer.

De afdeling bestaat uit vier subafdelingen:

- **Passenger Process** ontwerpt, onderhoudt en verbetert het passagiers proces.
- **Passenger Services & Support** draagt zorg voor de operationele passagiersdiensten, service contracten en grote programma's ten dienste van een optimale passagiersbeleving.

- **Passenger Process Development** focust zich op de ontwikkeling van huidige en toekomstige processen.
- **Landside Process & Development** ontwerpt, onderhoudt, verbetert en ontwikkelt het landzijdige proces van nu en de toekomst

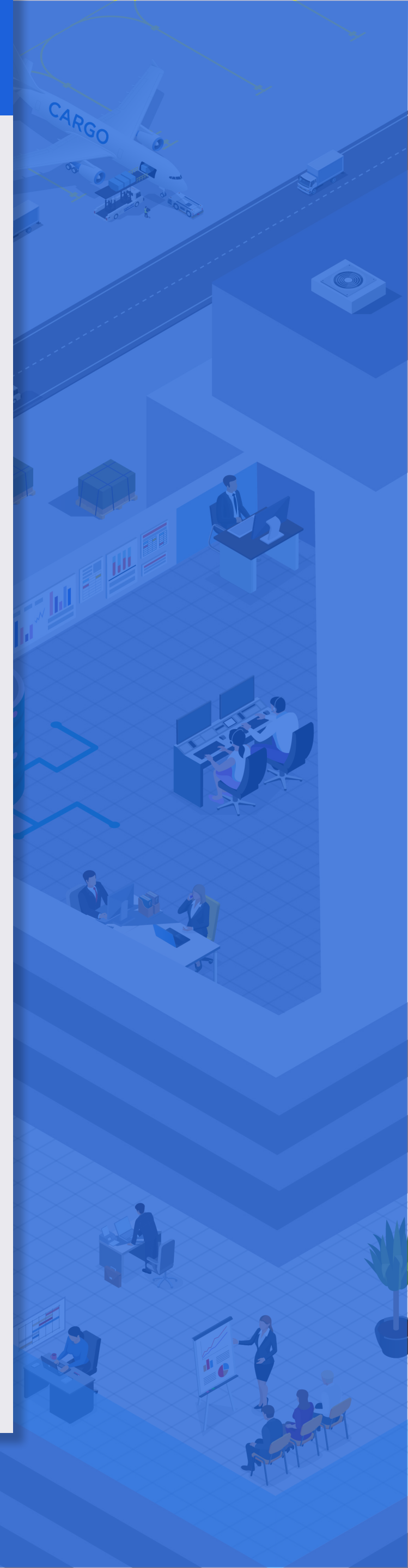
Nauwe samenwerking

APM

ACPC

BPM

DDO







Over

Baggage Process Management is verantwoordelijk voor het ontwerp en het onderhoud van alle bagage gerelateerde processen, van check-in tot en met reclaim, om er voor te zorgen dat de bagage van passagiers veilig en op tijd met hen meereist naar hun bestemming.

Dit vereist nauwkeurige coördinatie tussen luchtvaartmaatschappijen, afhandelaren en Schiphol personeel, ondersteund door systemen en technologieën.

De afdeling Baggage Process Management bestaat uit drie subafdelingen:

- **Baggage Process** ontwerpt en onderhoudt alle bagage gerelateerde processen, van check-in tot en met reclaim.
- **Baggage Continuous Improvement** werkt procesverbeteringen uit en zorgt dat ze doorgevoerd worden.
- **Baggage Development** leidt ontwikkeltrajecten voor het optimaliseren van het bagage proces.

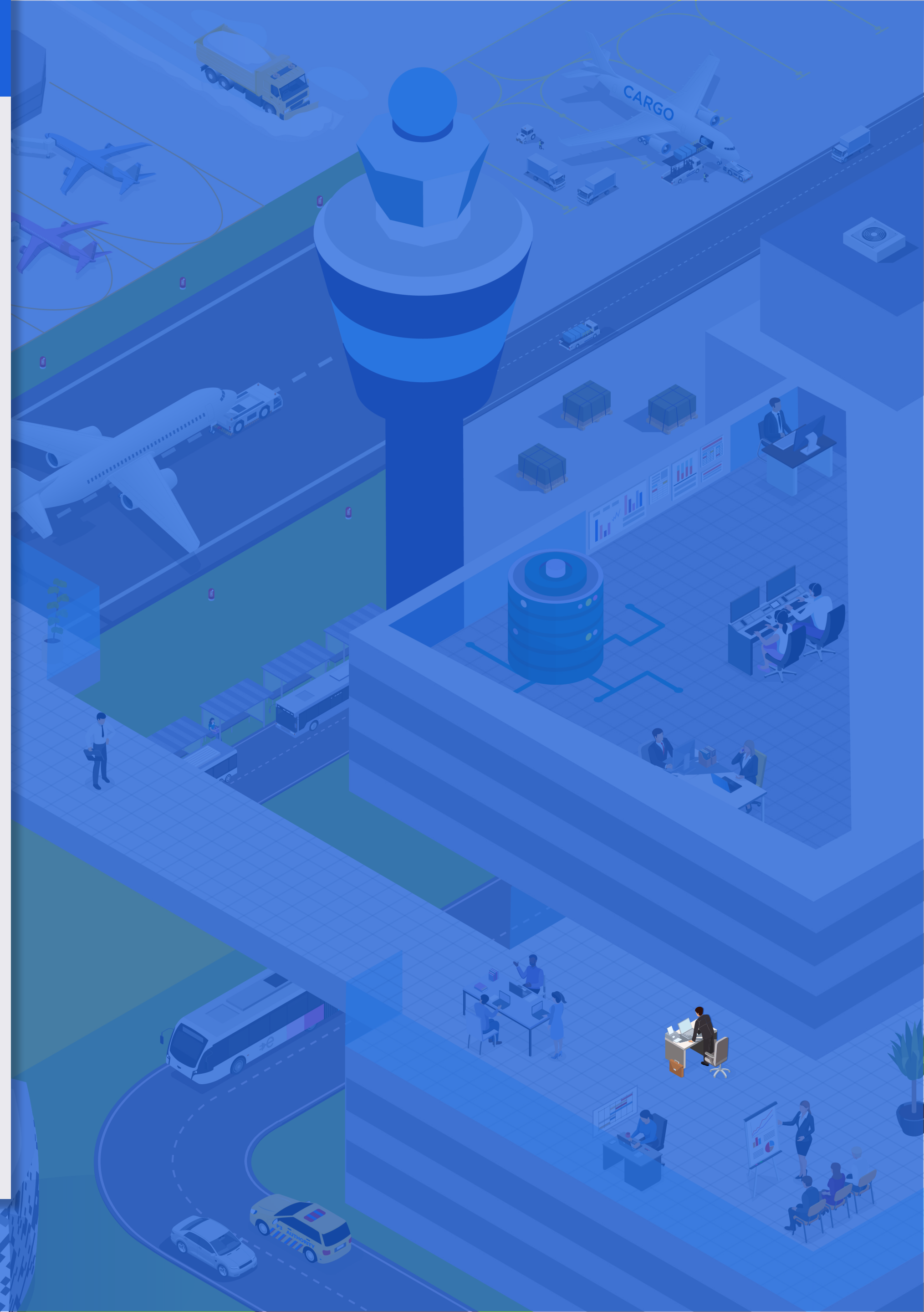
Nauwe samenwerking

APM

ACPC

PLPM

DDO







Over

Bij Airport Capacity, Planning & Control creëren we elke dag een integraal plan met de best mogelijke performance voor het Schiphol systeem, van 5 jaar vooruit tot en met de dag van uitvoering.

Dit doen we door het balanceren, afgeven en bewaken van onze systeemcapaciteit, het bestuurbaar maken van de integrale operatie van de luchthaven en een constante focus op manieren om onze performance te verbeteren.

Hiervoor werken we constant samen met onze ketenpartijen zoals onder andere de Koninklijke Marechaussee en Luchtverkeersleiding Nederland.

Zo streven we ernaar om de beschikbare capaciteit optimaal te benutten en werken we toe naar een voorspelbare operatie.

Nauwe samenwerking

Cargo

APM

BPM

SAA

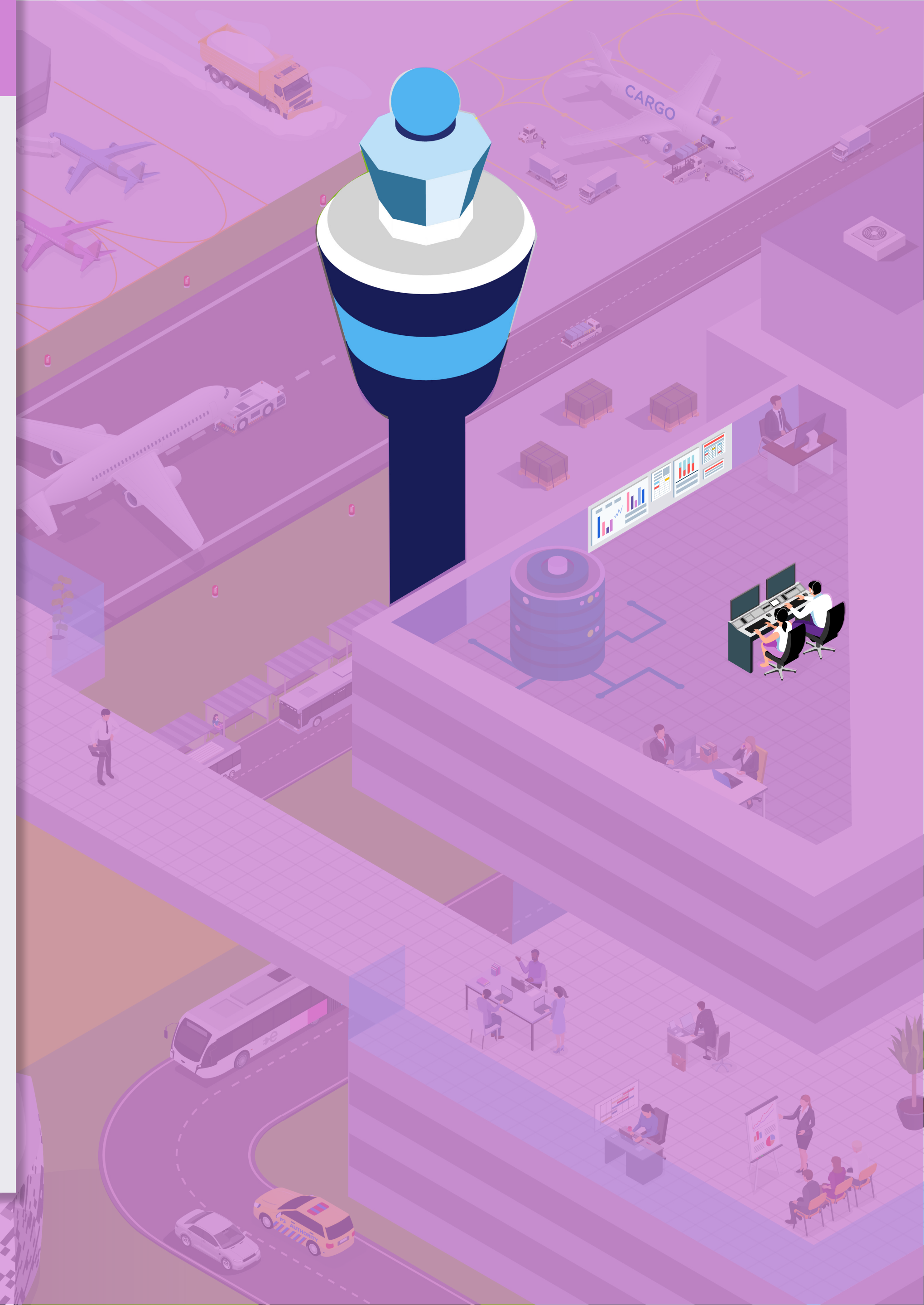
CCR

AP

PLPM

DDO

BPO







Over

De Day2Day Operations (DDO) is het hart van de operatie. In de DDO zorgen de collega's er 24 uur per dag voor dat de operatie op Schiphol goed verloopt.

Er wordt snel ingespeeld op actuele gebeurtenissen (normale- en verstoorde bedrijfsvoering).

Door de samenwerking met de andere afdelingen binnen Operations is DDO in staat om de juiste beslissingen te nemen en de airline en passagier een zorgeloze flow te bieden.

De afdeling is actief binnen de 4 processen (Aircraft proces, Baggage proces, Passenger proces en Landside proces) en doet dit via 7 afdelingen te weten; Aircraft Operations (AO), Passenger Operations (PO), Baggage Flow (BF), Terminal Flow (TF),

Aircraft Flow (AF), Bedrijfsbureau (BB) en Planning & Development (PPD).

De afdelingen werken nauw samen waarbij integrale en proactieve regievoering de basis is voor een goede operatie.

DDO bestaat uit circa 600+ vaste medewerkers. Daarbij worden we ondersteund door een flexschil van uitzendkrachten van Actief Werkt!

Deze flexpool bestaat uit circa 425 medewerkers die ingezet kunnen worden als Passenger Assistant, bij de BOS (Bagage Operational Support) en als Aircraft Support Employee.

Onze afdelingen zitten verspreid over de gehele luchthaven, we zijn werkzaam in de Terminal (voor en achter de security filters), de Havendienst, gedeeltelijk in het WTC

(oa. PPD, BB, secretariaat), het OT-gebouw nabij post Sloten, en in de verkeerstoren.

Nauwe samenwerking

APM

BPM

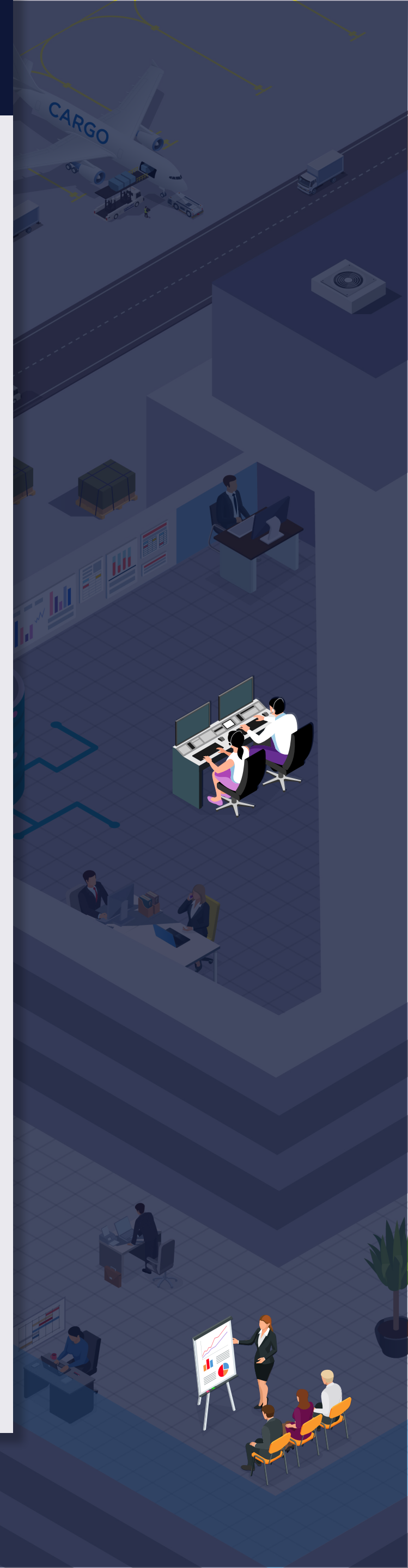
SAA

CCR

PLPM

ACPC

BPO







Over

SAA ziet binnen de afdeling AO & AP toe op de orde en veiligheid op Schiphol, aan de hand van de Schiphol-regels die voor iedereen op en in het luchthavengebied gelden.

Daarnaast draagt SAA bij aan de hulp- en dienstverlening. De afdeling bestaat uit een Front en Backoffice en is verdeeld over vier domeinen:

- Airside
- Landside
- Bagage
- Terminal

De kernwaarden binnen SAA zijn:

- Betrouwbaar
- In contact
- Begrenzend
- Zichtbaar

Nauwe samenwerking

Cargo

APM

BPM

DDO

CCR

AP

PLPM

ACPC

BPO







Over

Het Business Platform Operations (BPO) bestaat uit multidisciplinaire teams met een end-to-end verantwoordelijkheid voor het creëren, ontwikkelen en onderhouden van digitale oplossingen.

Binnen het BPO willen wij het gehele operationele proces op de luchthaven voorspelbaar, in control en efficiënt maken.

Onze missie is om met behulp van tech en data onze luchthavenoperatie te ondersteunen, te innoveren en te transformeren.

En wist je dat BPO ook producten ontwikkeld die op andere (inter)nationale luchthavens worden gebruikt?

Nauwe samenwerking

Cargo

APM

BPM

DDO

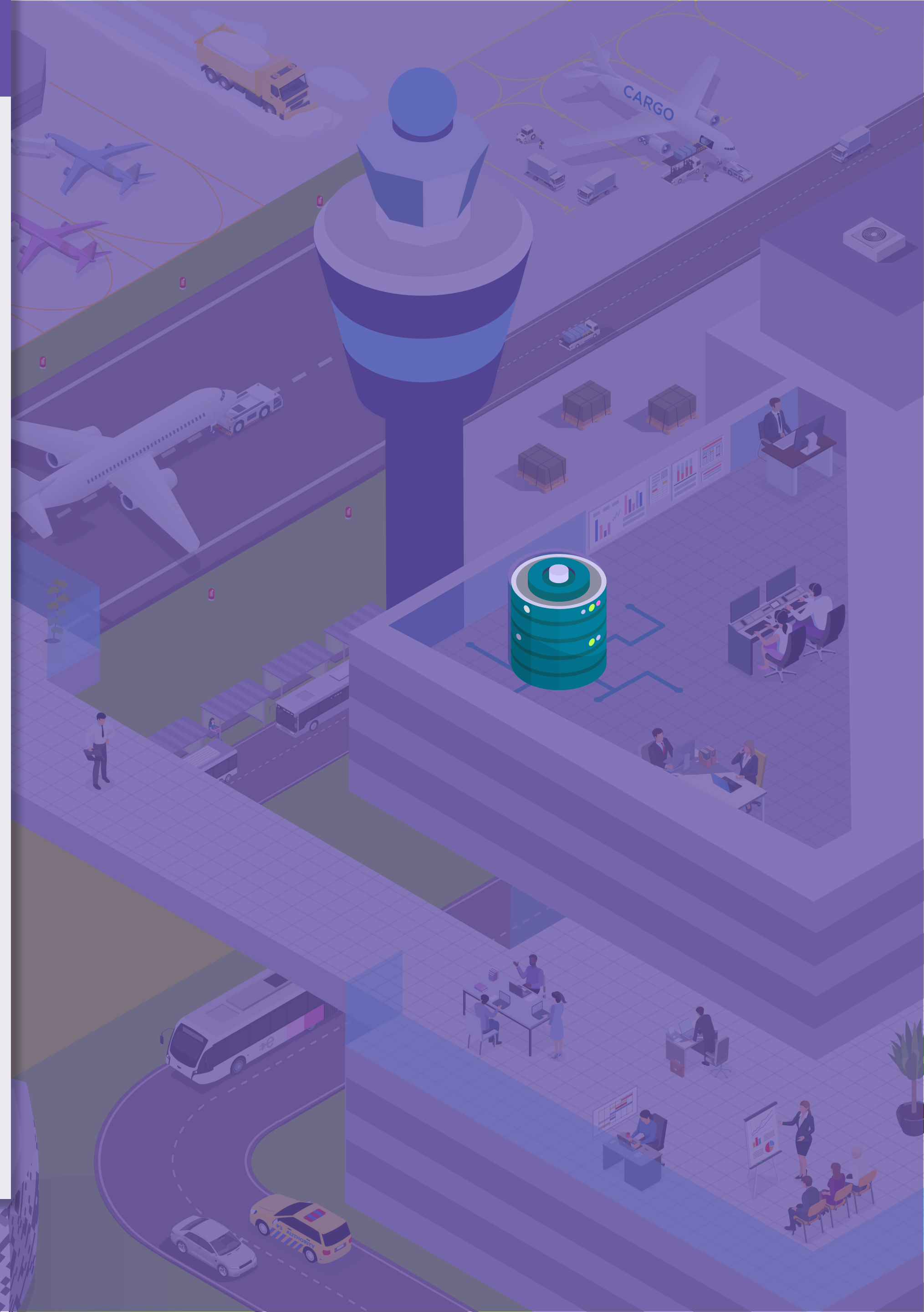
CCR

AP

PLPM

ACPC

SAA







Over

De afdeling Compliance, Continuity en Risk (CCR) draagt met haar expertise bij aan het versterken van de robuustheid, weerbaarheid en veiligheid van Schiphol.

Wat ze dan doen?

- Identificeren en analyseren van risico's en de impact daarvan op bedrijfsvoering (anticipate & asses);
- Adviseren bij het opstellen van beheersmaatregelen en zien toe op de juiste en tijdige uitvoering van de maatregelen (mitigate & prepare);
- Controleren of AO&AP en relevante ketenpartners voldoen aan alle wettelijke requirements en adviseren hierover (audit & test);
- Coördineren en zorgen voor opvolging van (in- en externe) audits en inspecties binnen AO&AP (audit & test);
- Bereiden de operatie voor op ongewenste gebeurtenissen met planvorming, training en opleiding (prepare);
- Evalueren voorvallen en situaties en coördineren de verbeteracties (learn & review);
- Zorgen voor goede relaties met onze interne en externe stakeholders gebaseerd op wederzijds begrip en vertrouwen (learn & review).
- Zorgen dat onze kennis up to date is en we beschikken over vakbekwame en betrokken professionals (learn & review);
- Realiseren processen en ontwikkeling van operationeel risicomanagement, BHV-Ops, crisismanagement en License to Operate (mitigate & prepare);
- Inspireren over het vakgebied en stimuleren een positieve safety culture (mitigate & prepare).

Nauwe samenwerking

