

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

10.2.e  
Rijnstraat 8  
2515 XP Den Haag

Kenmerk *Per e-mail: 10.2.g t@minienw.nl*  
Beleefde Reactie TUI op uitvraag 1,5m Protocol Luchtvaartsector  
e-mailadres 0€10.2.e  
E-Mailadres 10.2.e @tui.nl  
Datum Rijswijk, 7 juni 2020

Uitgeverij  
Postbus 157  
2280 AD Rijswijk

Voor meer informatie  
2288 GC Rijswijk

+31(0)20 892 1400  
www.tui.nl

Kamer van Koophandel  
nummer 27098512

NG Bank BIC: NGBL2A  
NL31 NGB 0659 8782 40

### Protocol Verantwoord Reizen

Geachte 10.2.e

Op 24 april jl. zonden wij u, namens TUI, het eerste concept voor het protocol voor de Luchtvaartsector. In de bijlage treft u ons geactualiseerd **protocol Verantwoord Reizen** aan. Dit protocol is in lijn gebracht met de aangescherpte richtlijnen van EASA en volgt ook de adviezen van de Nederlandse autoriteiten, waaronder het RIVM. De opmerkingen die TUI heeft gemaakt in het schrijven bij haar eerste concept protocol staan nog steeds overeind.

TUI opereert in een mondiale context en is onderdeel van TUI Group. Dit protocol is in lijn met de protocollen die gelden in andere delen van onze groep. Wij sluiten niet uit dat op onderdelen er nog een aanpassing komt de komende periode.

#### **Inleiding**

TUI Airlines Nederland is onderdeel van TUI Nederland welke onderdeel is van TUI Group, 's werelds grootste reisorganisatie. De luchtvaart sector leeft in onzekere tijden. Als gevolg van de coronacrisis loopt de vraag naar vliegtickets en reizen sterk terug, waardoor er sprake is van een derving van inkomsten. Omdat juist in deze periode beschikbaarheid van luchtvervoer van essentieel publiek belang is, vervult de luchtvaartsector momenteel een belangrijke functie ter ondersteuning van de vitale processen en bij de repatriëring van Nederlanders in het buitenland. De gezondheid van medewerkers, passagiers en uiteraard de vliegveiligheid staat daarbij voorop.

#### **Uitgangspunten**

Uitgangspunten van dit protocol zijn de geldende adviezen en maatregelen van de nationale gezondheidsinstanties (RIVM), de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) en de European Union Aviation Safety Agency (EASA). TUI opereert mondiaal en hecht eraan om zoveel mogelijk Europees (EASA) af te stemmen om zo een eerlijk speelveld (level playing field) te garanderen. TUI is van mening dat ook de Nederlandse overheid deze regels tot uitgangspunt zou moeten nemen en er geen conflict mag ontstaan tussen maatregelen voor de sector. Het protocol is gebaseerd op de stand van zaken op 7 juni 2020 en dient steeds zo snel mogelijk gewijzigd te moeten worden wanneer nieuwe adviezen of maatregelen van kracht worden. Het protocol moet flexibel mee kunnen bewegen met de actualiteit.



TUI hecht eraan om de Nederlandse overheid mee te geven dat er voorkomen moet worden dat er binnen Europa een lappendeken ontstaat van verschillende gezondheidsmaatregelen. Er zijn landen die andere maatregelen overwegen op te leggen en zo kan de situatie ontstaan dat er een verschil zit tussen het land van vertrek en het land van aankomst. Dit creëert onduidelijkheid voor klanten en personeel en zorgt voor extra kosten. Als iedere lidstaat de EASA richtlijnen tot uitgangspunt neemt wordt dit risico voorkomen.

TUI Airlines Nederland is van mening dat binnen de omgeving van een vliegtuig werkzaamheden niet op een reguliere en doelmatige wijze, anderhalve meter van anderen kunnen worden uitgeoefend, maar dat het protocol voldoende maatregelen bevat gericht op hygiëne en bescherming om het risico op een snelle en brede verspreiding te voorkomen. Daarnaast meent TUI dat 1,5 meter een middel is om het doel, verspreiding van het virus en de gezondheid van de medemens, te borgen. Dit betekent dat maatregelen beoordeeld moeten worden binnen een bepaalde context en dat er in vliegtuigen andere type maatregelen van kracht kunnen zijn dan bijvoorbeeld op de luchthaven die hetzelfde doel dienen.

Wij constateren een conflict in de richtlijnen van EASA en ten aanzien van het advies van de Nederlandse overheid voor het dragen van mondkapjes. De definities over het type mondkapje en de leeftijd waarop het masker gedragen dient te worden verschillen binnen Europa. Voor het protocol zijn wij derhalve uitgegaan van het in Nederland geldende uitgangspunt conform het advies van het RIVM.

TUI kiest er dan ook voor om uit te gaan van verantwoord reizen, waarbij de gezondheid van passagier en medewerker voorop staat. Wij zijn van mening dat met deze set aan maatregelen wij onze reizigers en personeel het vertrouwen geven om verantwoord te kunnen vliegen.

TUI hecht er daarbij wel aan om aan te geven dat de gezondheid van klanten een verantwoordelijkheid is van de overheid en de klanten zelf. De maatregelen liggen daarom binnen de verantwoordelijkheidssfeer van TUI Nederland, maar zijn er wel op gericht om de verantwoordelijkheden daar te beleggen waar zij thuis horen. Aan de basis van de aanpak ligt het algemene advies dat je bij klachten thuis blijft. Dit geldt ook voor reizigers. TUI zal hier in haar communicatie ook aandacht aan besteden.

### **Communicatie**

Het vertrouwen van de reiziger is van groot belang. Het leven zoals we dat kennen is veranderd en dat zal gepaard gaan met onzekerheid aan de zijde van onze klanten. TUI zal zich inspannen om de klanten te voorzien van de goede informatie in alle fases van de reis via de haar beschikbare kanalen, zoals website, klantmailings, service nummers etc. Ook in de instructies aan medewerkers zal aandacht worden gevraagd voor de communicatie richting onze klanten.

Wij zijn graag beschikbaar om ons protocol nader toe te lichten tijdens een gesprek en zien uw reactie graag tegemoet.

Met vriendelijke groeten,

Namens:

10.2.e [redacted] TUI Nederland,

10.2.e [redacted] TUI Fly Benelux

10.2.e [redacted] TUI Airlines Nederland

10.2.e [redacted]  
[redacted]

**Van:** 10.2.e @transavia.com  
**Aan:** 10.2.e @minienw.nl  
**Cc:** 10.2.e @minienw.nl; 10.2.e @transavia.com; 10.2.e @minienw.nl  
**Onderwerp:** FW: Transavia protocol - 'Verantwoord samenleven & werken in tijden van COVID-19' rev 2.0  
**Datum:** maandag 8 juni 2020 07:45:11  
**Bijlagen:** [image001.png](#)  
[Transavia Protocol 1-5m samenleving v2.0.pdf](#)

Beste 10.2.e

Hierbij het protocol van Transavia ter doorgeleiding naar het RIVM.

Groet, 10.2.e

Verzonden met BlackBerry Work  
(www.blackberry.com)

---

**Van:** 10.2.e @transavia.com  
**Datum:** zondag 07 jun. 2020 7:15 PM  
**Aan:** 10.2.e @minienw.nl - BSK 10.2.e @minienw.nl  
**Kopie:** 10.2.e DGB 10.2.e @minienw.nl, 10.2.e DGB 10.2.e @minienw.nl, 10.2.e @transavia.com, 10.2.e @transavia.com  
**Onderwerp:** Transavia protocol - 'Verantwoord samenleven & werken in tijden van COVID-19' rev 2.0

Beste 10.2.e

Met verwijzing naar je verzoek van afgelopen vrijdag stuur ik je bij deze het geactualiseerde Transavia protocol - 'Verantwoord samenleven & werken in tijden van COVID-19'. Ten opzichte van het oorspronkelijk toegestuurde protocol zijn wijzigingen doorgevoerd nav het EASA-ECDC COVID-19 Aviation Health Safety Protocol (Operational Guidelines for the management of air passengers and aviation personnel) rev 1.1 dd 21/05/2020. Daarnaast zijn resultaten van een door ons zelf uitgevoerde veiligheidsrisico analyse in het protocol verwerkt.

Door collega 10.2.e is tevens gevraagd specifiek in te gaan op de onderwerpen mondkapjes en instructie gebruik ventilatie aan boord. Beide onderwerpen worden benoemd in ons protocol. De informatie is als volgt:

1. **Mondkapjes:** Zijn bij ons verplicht te dragen vanaf het moment van boarding (dus al in de gate) tot en met het moment van uitstappen na afloop van de vlucht. En op de luchthavens daar waar verplicht gesteld. De overweging hierbij is dat door het dragen van een mondkapje het minimale risico van het oplopen van een besmetting aan boord -als gevolg van de goede luchtkwaliteit- zo mogelijk nog verder kan worden beperkt. De passagiers dienen zelf te voorzien in mondkapjes. Een normaal mondkapje (niet-medisch) volstaat. We hanteren hierbij regels over bijvoorbeeld leeftijd (mondkapjes worden gedragen vanaf 13 jaar conform OV vervoer richtlijn RIVM) en duur van het dragen van de mondkapjes (max 4 uur conform richtlijn EASA), zie tevens <https://www.transavia.com/nl-NL/mondkapjes-gebruik/>. Aan boord hebben wij een beperkt aantal mondkapjes voor passagiers voor eventueel noodzakelijke vervanging tijdens de vlucht beschikbaar. De crew maakt gebruik van stoffen en herbruikbare mondkapjes die voldoen aan

chirurgische IIR-kwaliteit.

2. Instructie gebruik ventilatie aan boord: Wij volgen de instructies van de fabrikant (Boeing), welke overeenkomstig zijn met die van EASA. De Transavia vliegtuigen zijn voorzien van HEPA filters. Zodra er passagiers aan boord van het vliegtuig zijn, wordt de cabinelucht gerecirculeerd via de HEPA filters. De betreffende instructies voor de crew zijn als volgt:

- During ground operations with passengers onboard, Boeing recommends maximizing total air flow by using air conditioning packs or pre-conditioned ground supply. Use either an external airco unit or APU to ensure ventilation and recirculation of air through the HEPA filters. Passengers should not be kept on board of an aircraft without proper ventilation for longer than 30 minutes;
- Unless directed differently by a non-normal (emergency) procedure, Boeing also recommends leaving the recirculation fans "ON" with HEPA filters installed, even when there is a suspected COVID-19 case on board. The HEPA filters are effective against viruses and bacteria. The recirculation airflow contributes to the total airflow in the passenger cabin, diluting the contaminant level in the passenger cabin, and minimizes the fore and aft airflow within the main passenger cabin (aisle flow). Turning "OFF" the recirculation fans may decrease the total airflow to the cabin and increase aisle flow as the cabin air migrates to the outflow valve(s);

Mochten er vragen over ons geactualiseerde protocol zijn dan vernemen wij die graag. Daarnaast zien wij gaarne je/jullie reactie tegemoet.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

T 31-20 10.2.e

M 31-6 10.2.e

E 10.2.e [@transavia.com](mailto:10.2.e@transavia.com)



P.O. Box 7777 - 1118 ZM Schiphol Airport - The Netherlands

Keep in touch on:   

Please consider the environment and do not print this email unless necessary.