



Transavia protocol - Verantwoord samenleven & werken in tijden van COVID-19

Inleiding.

Met het oog op de besluitvorming van het kabinet om de luchtvaart onder voorwaarden op te schalen heeft het Ministerie van IenW / Directie Luchtvaart de luchtvaartsector gevraagd om een protocol voor de eigen organisatie aan te leveren met daarin een inventarisatie van de volgende onderdelen:

1. Wat gaat uw organisatie zelf doen om in uw bedrijf maatregelen te treffen tegen verspreiding van Covid-19 en wat is uw protocol?
2. Wat betekent de "1,5 meter samenleving" voor uw organisatie en operationele bedrijfsprocessen?
3. Wat heeft u van de (Rijks)overheid nodig om bepaalde acties te realiseren?
4. Wat is onmogelijk om voor u als bedrijf te realiseren of loopt u tegen beperkingen aan?

De verschillende protocollen van luchtvaartmaatschappijen hebben het doel te komen tot één protocol voor de luchtvaartsector waarmee de luchtvaart als vitale sector binnen de anderhalve-metersamenleving maatschappelijke en economische activiteiten kan ontplooiën. Het protocol dient helder en hanteerbaar te zijn voor alle medewerkers, reizigers en overige partijen, zoals luchthavens.

In deze notitie wordt het protocol van Transavia beschreven. Het protocol bevat een overzicht van de bestaande en mogelijke maatregelen om verspreiding van COVID-19 tegen te gaan. Bij het protocol staat de veiligheid en gezondheid van medewerkers en passagiers voorop.

De laatste versie van het protocol is gebaseerd op de stand van zaken op 4 juni 2020 en dient steeds te worden gewijzigd wanneer nieuwe adviezen of maatregelen van kracht worden. Belangrijk op te merken dat een aantal maatregelen alleen mogelijk is in een afgeschaalde vliegoperatie, waarbij sprake is van een beperkt aantal vluchten. In het geval van een grotere opschaling van de vliegoperatie is het volhouden van de voorgestelde maatregelen in meerdere operationele processen niet realistisch. Voor verdere opschaling is het van belang dat we in goede onderlinge afstemming en samenwerking met de overheid en ketenpartners in de luchtvaartsector tot uitvoerbare maatregelen te komen die ook passen in Europese en mondiale setting.

Voorts wil Transavia meegeven dat in onze optiek de gekozen term 'anderhalve-metersamenleving' onvoldoende dekkend is. De term impliceert dat de anderhalve-meterafstandmaatregel de enige manier is om een veilige samenleving te creëren. Het is bekend dat slechts het aanhouden van anderhalve meter afstand in veel sectoren niet realistisch is. Een leefbare anderhalve-metersamenleving behelst een combinatie van de maatregelen afstand, hygiëne en beschermingsmiddelen. Om die reden heeft het onze voorkeur om te spreken over 'Verantwoord samenleven & werken in tijden van COVID-19' in plaats van over de 'anderhalve-metersamenleving'. Hiermee wordt de combinatie van maatregelen verduidelijkt en benadrukt. Dit is nodig voor het opbouwen van het consumentenvertrouwen in die sectoren waar door middel van een combinatie van maatregelen een veilig product aangeboden wordt.



We hopen met de reeds bestaande en nieuwe voorgestelde maatregelen (zoals opgenomen in ons protocol) en met de gehele luchtvaartsector bij te dragen aan het onder controle krijgen van COVID-19 en onze bijdrage te leveren aan de Nederlandse economie.



Wat gaat uw organisatie zelf doen om in uw bedrijf maatregelen te treffen tegen verspreiding van COVID-19 en wat is uw protocol?

Sinds de eerste tekenen van de uitbraak van COVID-19 in Europa zijn de activiteiten en maatregelen van Transavia gericht geweest op (1) de zorg van onze medewerkers en passagiers en (2) op het verantwoord afschalen van de vliegoperatie en (3) op een verantwoorde wijze continueren van beschikbaarheid van de vloot en middelen voor de uitvoer van repatriëringsvluchten en de daarvoor noodzakelijke vitale operationele processen.

De snel opeenvolgende ontwikkelingen worden sindsdien op de voet gevolgd. Belangrijke bronnen van informatie hiervoor zijn RIVM, WHO en EASA, alsmede de expertise van KLM Health Services op het gebied van veiligheid en gezondheid. Beschikbare informatie wordt geanalyseerd waarmee risico's voor medewerkers en passagiers in kaart worden gebracht, beoordeeld en waar nodig gemitigeerd. Door middel van ons veiligheidsmanagementsysteem zijn onze maatregelen vastgelegd in safety assessments.

Op het Transavia-intranet is een speciale COVID-19 informatiepagina aangemaakt. Medewerkers treffen hier relevante (achtergrond)informatie zoals genomen maatregelen, hygiënevoorschriften, factsheets met daarin het laatste nieuws van KLM Health Services en Q&A's. Ook wordt hier handelingsperspectief geboden voor eventuele fysieke en mentale problemen die de COVID-19 crisis en het thuiswerken voor medewerkers met zich meebrengen. De informatie wordt continu bijgewerkt.

Om verspreiding van COVID-19 tegen te gaan heeft Transavia maatregelen genomen op het gebied van hygiëne, afstand houden en bescherming. Er zijn maatregelen van algemene aard en maatregelen die specifiek zijn gekoppeld aan onze bedrijfsprocessen. De onderverdeling is als volgt:

- Algemeen (geldend voor alle medewerkers van Transavia)
- Kantoororganisatie
- Grondafhandeling
- Vluchtuitvoering
- Onderhoud
- Training cockpit-, cabine, - en technisch personeel

Vanaf de volgende pagina volgen tabellen met een beschrijving van de aanpak, maatregelen en persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM).



Transavia – Verantwoord samenleven & werken in tijden van COVID-19

Update: d.d. 4 juni 2020

Wijzigingen op het protocol zijn als gevolg van:

- EASA -ECDC COVID-19 Aviation Health Safety Protocol (operational guidelines for the management of air passengers and aviation personnel) rev 1.1 dd 12/05/2020;
- Transavia veiligheidsanalyse

Segment 1	Situatie	Bronaanpak	Technische en/of Organisatorische maatregel	Persoonlijke Beschermings-Middelen (maskers, handschoenen etc.)
Algemene maatregelen. (deze maatregelen moeten altijd worden opgevolgd in alle onderstaande segmenten)	Basisregels voor alle medewerkers van Transavia	<ul style="list-style-type: none">- Bij verkoudheids-klachten, verhoging of koorts of kortademigheid van de medewerker of gezinslid blijft de medewerker thuis. Pas weer naar het werk gaan als werknemer of gezinslid minimaal 24 uur klachtenvrij is.- In achtning van persoonlijke hygiëne	<p><i>Organisatorisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Geen handen schudden.- Regelmatig de handen wassen en/of gebruik maken van desinfecterende handgel alcohol. (volgens richtlijnen van RIVM, EASA)- Gezicht niet of zo weinig mogelijk aanraken, in de elleboog niezen/hoesten. Gebruiken van papieren zakdoekjes.- Houd zoveel mogelijk 1,5 meter afstand, zowel bij het vervoer naar en van de werklocatie als op de werkplek zelf.- Indien minder dan 1,5 meter onvermijdbaar is, risicoanalyse uitvoeren en alternatieve beheersmaatregelen vaststellen en implementeren. (zie overige segmenten) <p>Note: Indien het voor bepaalde processen noodzakelijk is om toch af en toe af te moeten wijken van de 1,5 meter regel dan is dat mogelijk. RIVM en ECDC¹ (de Europese RIVM)</p>	Alle hygiënische voorzorgsmaatregelen.

¹ https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/Contact-tracing-Public-health-management-persons-including-healthcare-workers-having-had-contact-with-COVID-19-cases-in-the-European-Union%E2%80%93second-update_0.pdf (Table 1. Classification of contact based on level of exposure)



			<p>geven aan dat in die gevallen het risico pas toe neemt als langer dan een kwartier binnen 1,5 meter wordt samengewerkt</p> <ul style="list-style-type: none">- Regelmatig schoonmaken van de werkplekken. Als het kan werkplekken en spullen desinfecteren met speciale reinigingsmiddelen.²- Houd materieel, gereedschap, IT middelen en PBM's schoon.- Ventileer werk- en kantoorruimte.	
--	--	--	--	--

² In de luchtvaart zijn vaak special reinigingsmiddelen voorgeschreven in verband met certificatie eisen.



Segment 2	Situatie	Bronaanpak	Technische en/of Organisatorische maatregel	Persoonlijke Beschermings-Middelen (maskers, handschoenen etc.)
Werken in een Kantooromgeving	Ondersteunende activiteiten noodzakelijk voor de bedrijfsvoering van Transavia (Commercie, ICT, Finance, P&O, Operationeel, BMC, Technische dienst)	<p>1. Thuiswerken waar mogelijk en als de functie dat toelaat;</p> <p><i>Note: "Uitzondering zijn de werknemers cruciale functies binnen het vitale proces"</i></p> <p>2. Aanvullende maatregelen bij terugkeer in kantooromgeving:</p> <ul style="list-style-type: none">- Bezetting maximaliseren op 50% om 1.5 meter afstand te waarborgen- Externe bezoeker zoveel mogelijk niet op locatie ontvangen (via video conference)- Extra schoonmaak- Extra schoonmaak middelen/desinfecties gels beschikbaar op werkvloer;- Werkruimtes met beperkte ventilatie niet gebruiken- Waarborgen BHV	<p>Technisch</p> <ul style="list-style-type: none">- Instellen van vaste/éénrichtingslooproutes (d.m.v. stickers)- Aanduiding beschikbare werkplekken- Beschikbaar stellen van reinigingsmiddelen op werkplekken / vergaderruimtes- Verstrekken losse papieren handdoekjes in pantry's en toiletten, extra afvalbakken- Instructie persoonlijke hygiënemaatregelen hangen in pantry's en op toiletten <p>Organisatorisch:</p> <ul style="list-style-type: none">- Leidinggevenden organiseren 50% bezetting op kantoor per afdeling/team (rest werkt thuis)- Na gebruik werkplek: medewerker reinigt toetsenbord, muis, beeldscherm- Adviseren extra ventilatie op de werkvloer (zet ramen, indien weer dit toelaat, zoveel mogelijk open)- Verplaatsen Operations Control Center afdeling naar hangaar 5 met meer ruimte en ventilatie- BHV-ers informeren over aangepaste CPR instructie volgens de NRR (Nederlandse Raad voor Reanimatie)- Aangepaste BHV instructies per gebouw bij beperkte bezetting	Zie segment algemeen



Transavia – Verantwoord samenleven & werken in tijden van COVID-19

Segment 2	Situatie	Bronaanpak	Technische en/of Organisatorische maatregel	Persoonlijke Beschermings-Middelen (maskers, handschoenen etc.)
Cont'd	Vergaderwerkzaamheden	<ul style="list-style-type: none">- Vergadercapaciteit per ruimte reduceren- Afsluiten vergaderruimtes, zonder ventilatie- Vergaderingen zoveel mogelijk digitaal (MS teams)	<p>Technisch:</p> <ul style="list-style-type: none">- Aanduiding beschikbare vergaderruimtes <p>Organisatorisch:</p> <ul style="list-style-type: none">- Regels en instructies ophangen voor gebruik ruimte (Max aantal aanwezigen in de ruimte, afstand houden bij naar binnen en naar buiten gaan)- Na afloop vergadering reiniging technische hulpmiddelen + tafelblad + armleuningen stoel	Zie segment algemeen.
Cont'd	Doorstroom/verplaatsen van medewerkers in kantooromgeving	<ul style="list-style-type: none">- Waar mogelijk vaste/éénrichting looproutes aanbrenen- Max 1 a 2 medewerkers per lift (afh. van grootte)- Max 2 medewerkers in toiletgedeelte (M/V)- Afstand markeringen pantry's koffieapparaat- Afstand markeringen lockers/kapstokken/ kleedruimtes- Ontvangstbalies afschermen	<p>Technisch:</p> <ul style="list-style-type: none">- Looproutes aanbrenen middels stickers/markering- Instructies aanbrenen op lift, algemene deur toiletten- Installeren van afschermingsmiddelen bij ontvangstbalies (plexiglas) en briefing ruimtes <p>Organisatorisch:</p> <ul style="list-style-type: none">- Informeren medewerkers t.a.v. vertrekken m.b.t. looproutes, gebruik lift en toiletten	-



Segment 2	Situatie	Bronaanpak	Technische en/of Organisatorische maatregel	Persoonlijke Beschermings-Middelen (maskers, handschoenen etc.)
Cont'd	Bedrijfsrestaurants	<ul style="list-style-type: none">- Capaciteit reduceren naar 40%- Meer ruimte creëren tussen de tafels- Kleine tafels verwijderen- Niet-essentiële faciliteiten verwijderen	<p><i>Technisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Aanduiden beschikbare eettafels (middels aanbrengen stickers, weghalen tafels/stoelen).- Looprouten aanbrengen (vloer markeringen) bedrijfs- restaurant- 1,5m afstandstrepen op vloer kassa/afhaalbalie en afvalhoek aanbrengen- Plexiglazen wanden/schermen aanbrengen bij uitgifte eetwaren/koffiecorner- Zoveel mogelijk voorverpakt aanbod <p><i>Organisatorisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Regels en instructies verstrekken voor gebruik ruimte- Spreiden van lunchtijden in restaurant (bijv. per etage).- Instructie verstrekken voor juist gebruik PBM Eurest-medewerkers- Instructie verstrekken leveranciers gebruik goederenlift en richtlijnen per gebouw	Mondkapjes en handschoenen bij bereiding voedselwaren (tbv Eurest-medewerkers)



Cont'd	<p>Transdesk: in- uitstroom mw (passen etc), post</p> <p>Receptie: ontvangst externen en ondersteuning BHV</p> <p>Coffeecorner: verstrekken koffie en versnaperingen</p>	<p>Gelimiteerde bezetting en openingstijden van transdesk, receptie en coffeecorner afh. van kantoorbezetting</p>	<p><i>Technisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- 1,5m afstandsstrepen aanbrengen op vloer receptie, Transdesk en coffeecorner;- Plexiglazen wanden/schermen aanbrengen bij receptie, Transdesk en bij coffeecorner- Zoveel mogelijk voorverpakt aanbod bij coffeecorner- Zithoek coffeecorner anders inrichten en looproute naar balie verruimen <p><i>Organisatorisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Regels en instructies verstrekken voor gebruik ruimte (Max aantal aanwezigen in de ruimte, afstand houden)- instructie verstrekken voor juist gebruik PBM Eures- medewerkers	<p>Mondkapjes en handschoenen bij bereiding voedselwaren (tbv Eurest-medewerkers)</p>
--------	--	---	--	---



Segment 3	Situatie	Bronaanpak	Technische en/of Organisatorische maatregel	Persoonlijke Beschermings-Middelen (maskers, handschoenen etc.)
Grondafhandeling (boven de vleugel)	Inchecken tot boarden	Luchthavens hebben protocol opgesteld en geïmplementeerd waarin de 1.5 meter zoveel mogelijk kan worden gerealiseerd bij alle passage en security processen Op plekken waar de 1,5 meter praktisch niet kan worden gerealiseerd worden aanvullende maatregelen genomen. Schermen bij de balies zijn daar een goed voorbeeld van.	Zie hiervoor het protocol van de luchthavens, waaronder het aanbrengen van 1,5 meter markeringen, plaatsen van scheidingsmateriaal, afblokken van balies/ruimtes/stoelen/selfservice machines/service lanes, toepassen digital queue management ter voorkoming van rijen, aanbrengen van looproutes, uitdelen van communicatiematerialen, reductie passagiers in bussen airside, infoschermen, boodschappen via omroep installaties, pre-flight informatie en notificaties naar passagier, etc	
	Afhandeling van bijzondere passagiers groepen waaronder PRMs, UMs etc.	Luchthavens en partners hebben protocol opgesteld voor de begeleiding van PRM/UMs naar het vliegtuig		
	Boarden/deboarden	<ul style="list-style-type: none">- Passagiers informeren om zoveel mogelijk 1,5 afstand te houden van elkaar bij het in en uitstappen;- Passagiers/crew dragen verplicht mondkapjes vanaf het moment van boarden (de 1,5 meter kan niet altijd worden gegarandeerd);- Passagiers met zichtbare verkoudheidsklachten en/of koorts worden niet aan boord toegelaten;- Passagiers uit hoog risico gebieden worden	<i>Technisch:</i> <ul style="list-style-type: none">- zie algemeen segment 1 (RIVM)- Maximaliseren van bus bezetting;- Inzet van APU/Airco units ter voorkomen van gebrek van ventilatie (langer dan 30 minuten (Bron EASA))- Beschikbaar stellen van PBM's voor medewerkers- Vliegtuigen worden na elke vlucht extra schoongemaakt voordat passagier aan boord gaan- Vliegtuigen worden 1 keer per 24	Mondkapjes en handschoenen



		<p>gecontroleerd op geldig gezondheidsverklaring ³</p> <ul style="list-style-type: none">- Bij busvervoer; lagere bezetting van bussen- PRM als eerste boarden en laatst deboarden- Gate agent alleen aan boord indien nodig voor functie;- Tijdens groundstop passagiers niet langer dan 30 minuten zonder ventilatie aan boord houden (conform EASA)- Zorgdragen voor hygiëne en reinheid van vliegtuigen voordat passagiers aan boord gaan	<p>uur preventief gedesinfecteerd wanneer een vlucht vanuit een hoog risico gebied komt .</p> <ul style="list-style-type: none">- Vliegtuigen worden schoongemaakt en gedesinfecteerd wanneer er een vlucht heeft plaatsgevonden met de passagier die symptomen vertoont van COVID-19 en een epidemiologische achtergrond heeft. <p><i>Organisatorisch;</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Aangepaste boarding procedure; per zone met meer afstand.- Aankondiging door cabinepersoneel aan boord en door gate agents;- Instructies voor de afhandelaar/gate agent voor het controleren op symptomen en gezondheidsverklaring (indien van toepassing)- Verscherpt toezicht op excessieve handbagage waarbij handbagage kosteloos als ruimbagage wordt beladen- Cabinepersoneel laat passagiers zoveel mogelijk zelf handbagage opbergen	
--	--	--	--	--

³ Health Screening Form van het RIVM



Segment 3	Situatie	Bronaanpak	Technische en/of Organisatorische maatregel	Persoonlijke Beschermings-Middelen (maskers, handschoenen etc.)
Grondafhandeling (onder de vleugel)	Beladen van catering	<ul style="list-style-type: none">- Verzorgen van dagbelading waarin het vliegtuig beladen wordt zonder aanwezigheid van crew of andere personeel;- Minimaliseren van aantal extra beladingen tijdens turnaround;- Aangepast assortiment in in-flight service m.a.g. minder beweging door cabine in gangpad en contact momenten (zie ook segment 4)	<p><i>Technisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- zie algemeen segment 1 (RIVM)- Beschikbaar stellen van PBM's voor medewerkers <p><i>Organisatorisch;</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Personeel informeren om zoveel mogelijk afstand te houden van elkaar- Informeren van cateraar over aangepast service concept	<p>Mondkapjes en handschoenen</p> <ul style="list-style-type: none">- Beladen 'reserve' mondkapjes voor passagiers
	Beladen/fuelling/pushback	<ul style="list-style-type: none">- Waar mogelijk 1,5 meter afstand houden- Grondpersoneel zal alleen aan boord gaan van het vliegtuig tijdens de grondstop wanneer dat absoluut noodzakelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden. Daar waar mogelijk worden alternatieve procedures gebruikt om het aan boord gaan zoveel mogelijk te vermijden	<p><i>Technisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- zie algemeen segment 1 (RIVM)- Beschikbaar stellen van PBM's voor medewerkers <p><i>Organisatorisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Afhandeling personeel en crew informeren om zoveel mogelijk afstand te houden van elkaar en contact momenten te beperken	<p>Mondkapjes en handschoenen</p>



Segment 4	Situatie	Bronaanpak	Technische en/of Organisatorische maatregel	Persoonlijke Beschermings-Middelen (maskers, handschoenen etc.)
Vlucht uitvoering inclusief product naar de passagiers aan boord.	Algemeen	<ul style="list-style-type: none">- Aan boord gelden de algemene hygiëne maatregelen en voorkomen van contact momenten (zie segment 1). Waar de 1,5 meter niet altijd kan worden gegarandeerd gelden aanvullende maatregelen.- Passagiers informeren over "Veilig & Gezond vliegen met Transavia";- Monitoren op symptomen van COVID-19 tijdens de vlucht uitvoering- Geen planned layover of stopover in gebieden met hoog risico op transmissie van COVID-19;- Transavia vliegtuigen zijn uitgerust met HEPA filters, waarmee volgens RIVM/EASA/Boeing risico's op verspreiding van het virus in de cabine zijn geminimaliseerd door goede ventilatie en luchtfiltersystemen in vliegtuigen en droge lucht.	<p>Technisch:</p> <ul style="list-style-type: none">- Het HEPA-luchtfiltering systeem wordt in werking gezet zodra passagiers aan boord gaan en wordt pas uitgezet als alle passagiers van boord zijn. De crew heeft instructies voor het aanzetten van de recirculatie fans en daarmee het HEPA-luchtfilteringsysteem- Het gebruik van APU of airco unit op de grond met passagiers aan boord- Beschikbaar stellen van Corona Kit / UPK aan boord van elk vliegtuig- Passagiers zoveel mogelijk verspreiden in de cabine, waar mogelijk, via het 'seat distribution' proces- Hygiënemiddelen beschikbaar voor passagiers (zeep in toiletten) en desinfectieoekjes bij toegangsdeur; <p>Organisatorisch</p> <ul style="list-style-type: none">- Passagiers (vanaf 13 jaar en ouder) zijn verplicht om mondkapjes te dragen aan boord;- Passagiers worden via website geïnformeerd over de veiligheidsvoorschriften en gebruik mondkapjes (o.a. max 4 uur gebruiksduur). Aanvullend ontvangen passagiers 72 uur voor vertrek een speciale email met de veiligheidsvoorschriften aan boord, indien van toepassing de aanwijzing om gezondheidsverklaring in te vullen, vragen passagiers om niet	<p>Mondkapjes en handschoenen voor crewleden;</p> <p>Reserve mondkapjes voor crew en passagiers aan boord;</p> <p><i>Note: Voor wat betreft mond-maskers voor crew wordt gebruik gemaakt van mondkapjes met vergelijkbare kwaliteit als de chirurgische (Type IIR) mondkapjes. Voor de passagier volstaat een niet medisch mondkapje (zonder ventiel!) (gelijk aan vereisten mondkapjes in OV Nederland).</i></p> <p>Corona kit / UPK.</p> <p><i>Note: Naast de standaard UPK heeft Transavia sinds de uitbraak van COVID-19 in Europa een speciale Corona Kit aan boord i.o.m. EASA SD 2020-01</i></p>



			<p>naar de luchthaven te komen in geval van COVID-19 symptomen, en gebruik te maken van de online check-in (indien mogelijk)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elke passagier ontvangt aan boord de Menu Flyer "Veilig & Gezond vliegen met Transavia" met aandacht voor de hygiënemaatregelen, het verzoek om zoveel mogelijk te blijven zitten en afstand te bewaren en een herinnering voor het dragen van een mondkapje; - In-flight magazine is niet langer beschikbaar in de stoelzak - Aan boord mag naar inzichten van de crew 1 Toilet worden geblokkeerd voor eigen gebruik(Aangepaste CPR instructie volgens de NRR (Nederlandse Raad voor Reanimatie); - Aangescherpte dispatch eisen aan het vliegtuiguitrusting voor het vliegen naar gebieden met hoog risico op transmissie van COVID-19 (bijv. Air Conditionsysteem en APU) - Instructies voor de crew hoe te handelen bij een passagier met de symptomen van COVID-19 aan boord, inclusief het gebruik van de Corona/UPK kit. ⁴ - Beschikbaar stellen en instructies voor gebruik van ICAO Passenger Locator Forms 	
	Aan/afmelden crew	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing op 1,5 meter afstand verzorgen; - Contact met CSO/OCC/CP/ overig uitsluitend per telefoon 	<p><i>Technisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Herindelen crewroom (AMS/RTM/EIN) voor extra geschikte briefing ruimtes die voldoen aan 1.5 meter 	- Desinfectie middelen

• ⁴ Instructies zijn gebaseerd op EASA SIB2020-02R4 d.d. 07 April 2020 & EASA Guidelines COVID-19 -issue 1 d.d.26 March 2020



Transavia – Verantwoord samenleven & werken in tijden van COVID-19

		<ul style="list-style-type: none">- Waar mogelijk, crew verspreid laten aanmelden;- Minimaliseren van het aantal crew aanwezig in crewroom- (Persoonlijke) hygiëne maatregelen- Reinigen briefing lokatie	<ul style="list-style-type: none">- Aanduidingen van briefing locaties- Plaatsen van plexiglazen schermen in briefing ruimtes waar 1,5 meter afstand houden niet kan worden gegarandeerd- Plaatsen grond markeringen/belijning voor afstand bewaking- Beschikbaar stellen van handgel in BMC <p><i>Organisatorisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Informeren van crew- Hygiënische maatregelen bij binnenkomst en tijdens verblijf crewroom- Extra schoonmaak van briefing ruimtes	
	Vluchtuitvoering cockpit	<p>Aanvullend op algemene aanpak onder segment 4:</p> <ul style="list-style-type: none">- Minimaliseren van contact momenten met afhandeling en passagiers (alleen noodzakelijk voor de functie)- Bij mogelijk contact met passagiers in de cabine draagt vlieger mondkapje- Cockpit schoonmaken na elke vlucht met de daarvoor bestemde cleaning materiaal;- Vanaf het moment dat de vliegers aan boord komen de cockpit deur zoveel mogelijk gesloten; alleen de noodzakelijke bezoeken door purser toestaan;	<p><i>Technisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Beschikbaar stellen van desinfectie middelen en PBMs,- Aanzetten van de recirculatie fans en daarmee het HEPA-luchtfilteringsysteem- Gebruik van APU of airco unit op de grond <p><i>Organisatorisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Informeren voor de crew- Na gebruik van zuurstofmasker wordt deze afhankelijk van het type gedesinfecteerd of vernietigd	<ul style="list-style-type: none">- Beschikking over mondkapjes en handschoenen- Desinfectiemiddelen
	Vluchtuitvoering cabine	<p>Aanvullend op algemene aanpak onder segment 4:</p> <ul style="list-style-type: none">- Minimaliseren van contact momenten met passagiers door aangepaste in-flight service en contactloos	<p><i>Technisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Beschikbaar stellen van desinfectie middelen en PBMs	<ul style="list-style-type: none">- Beschikking over mondkapjes en handschoenen- Desinfectie middelen- Corona Precaution Kit aan boord van elk



		<p>betalen;</p> <ul style="list-style-type: none">- Alleen noodzakelijke assistentie verlenen bij opbergen handbagage;- Extra informatie voorziening richting de passagier met aandacht voor de hygiëne, maatregelen, het verzoek om zoveel mogelijk te blijven zitten en afstand te bewaren;- Extra aandacht voor persoonlijke hygiëne;	<p><i>Organisatorisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Instructies voor de crew- Veiligheidsmaatregelen worden tijdens de speeches aan boord benoemd- Desinfectie doekjes voor passagiers bij binnenkomst in vliegtuig- Na gebruik van zuurstofmasker wordt deze afhankelijk van het type gedesinfecteerd of vernietigd	<p>vliegtuig</p>
--	--	--	--	------------------



Segment 5	Situatie	Bronaanpak	Technische en/of Organisatorische maatregel	Persoonlijke Beschermings-Middelen (maskers, handschoenen etc.)
Onderhoud	Uitvoeren van gepland & ongepland onderhoud om de vliegtuigen serviceable (operationeel) te houden en op de afgesproken tijden opleveren aan de operatie.	<ul style="list-style-type: none">- Max twee vliegtuigen in de hangaar- Maximeren aantal medewerkers werkzaam tegelijkertijd op vliegtuig- Inrichting werk ruimtes om afstand te bewaren- 1,5 meter afstand bewaren tenzij niet realistisch voor de specifieke werkzaamheid- Materiaal voor gedeeld gebruik reinigen, voor het desinfecteren van materialen en producten is schoonmaakalcohol van 70 % (IPA) geschikt.- Beperk contacten met externen zo veel als mogelijk.- Medewerkers zoveel mogelijk in dezelfde teams en op dezelfde locaties indelen, zodat men niet telkens met anderen in contact komt- Eigen gereedschappen niet uitlenen	<p>Technisch:</p> <ul style="list-style-type: none">- Aanbrengen van belijningen (voor afstand en looproutes).- Beschikbaar stellen van reinigingsmaatregelen- Beschikbaar stellen van PBM's in geval benodigd voor uitvoer werkzaamheden > 15 min en binnen 1,5 meter. <p>Organisatorisch:</p> <ul style="list-style-type: none">- Instellen van een limit in H5 faciliteit;- Aanpassen van de roosters (max 8 werknemers pers vliegtuig, zoveel mogelijk in vaste teams werken, reduceren productieve uren naar 6,5 uur per shift teneinde ruimte te bieden voor wachttijden etc);- Uitvaardigen instructies richting het personeel;- Beschikbaar stellen van alternatieve ruimtes voor de overdracht waarin 1,5 meter kan worden gewaarborgd	Desinfectiemateriaal Mondkapjes en handschoenen



Transavia – Verantwoord samenleven & werken in tijden van COVID-19

Segment 6	Situatie	Bronaanpak	Technische en/of Organisatorische maatregel	Persoonlijke Beschermings-Middelen (maskers, handschoenen etc.)
Trainingen	Uitvoer van simulator trainingen door vliegers ten behoud van kwalificaties (Recurrent, LOE, Proficiency check, recency etc.)	Vooraf en na de training wordt 1.5 meter in acht genomen In de simulator gelden de volgende maatregelen <ul style="list-style-type: none">- Geen gebruik van headsets/ O2 maskers / Smoke goggles / smoke generator- Reinigen simulator tussen de sessies- Geen bezoekers- Maximum bezetting in de simulator is 4	Technisch: <ul style="list-style-type: none">- Grotere ruimtes door FSC beschikbaar gesteld voor de briefing en debriefing- Beschikbaar stellen van de PBM's wanneer >15 minuten binnen 1,5 meter wordt samengewerkt (in simulator)- Extra schoonmaak van de simulator tussen de sessies zal gedaan worden door een engineer die ongestoord en volgens de 1,5 meter afstand regel gedaan kan worden Organisatorisch: <ul style="list-style-type: none">- Informeren van de vliegers over niet gebruiken bepaalde Trainingsmiddelen i.v.m. hygiëne	Mondkapjes, Desinfecterende handgel
	Cockpit classroom training en (initial en recurrent training)	Virtual classroom training ingesteld in overeenstemming met IL&T	Technisch: <ul style="list-style-type: none">- IT-faciliteiten voor uitvoer van de trainingen (digitaal) Organisatorisch: <ul style="list-style-type: none">- Informeren van de vliegers- Trainingen volgen op eigen locatie (op afstand)	-
	Cockpit medische keuringen	Medische keuringen worden tijdelijk niet uitgevoerd	4 maanden extensie gekregen op de Medische brevetten waar geen beperkingen (behalve een bril) op staan Inmiddels is door KHS (KLM Health	-



			Services) een aangepast keuringsprotocol vastgesteld waarin zo veel mogelijk contact te vermijden. In andere gevallen PBM-gebruik. Gebruikte (meet)instrumenten worden na elke keuring ontsmet. Voor maatregelen tijdens het medische keuringen verwijzen wij naar KHS	
	Cabine trainingen (initial en recurrent training)	<ul style="list-style-type: none">- Beperken van de groepsgrootte- Aangepaste First Aid Recurrent en hands-on PBM trainingen in overeenstemming met ILenT- Gebruik van Virtual Reality middelen niet toegestaan- Waar mogelijk Virtual classroom training ingesteld in overeenstemming met IL&T (Joint CRM)	<p><i>Technisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- IT faciliteiten voor uitvoer van de trainingen <p><i>Organisatorisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Informeren van de cabine crew- Waar mogelijk, Trainingen volgen op eigen locatie (op afstand)- Reduceren van maximale groepsaantallen	-
	Technische Dienst Training (waaronder initiële- en Recurrent-trainingen voor monteurs en GWK's)	<ul style="list-style-type: none">- Beperken van de groepsgrootte. Reinigen van trainingslocatie na gebruik.	<p><i>Technisch:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Reinigingsmiddelen beschikbaar stellen <p><i>Organisatorisch</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Maximaal 6 studenten tegelijk in de klas	-



Wat betekent de “1,5 meter samenleving” voor uw organisatie en operationele bedrijfsprocessen?

Vluchtuitvoering en -afhandeling zijn aangemerkt als vitaal proces voor de Nederlandse samenleving. Bij de uitvoering van onze bedrijfsprocessen voorzien wij voor de kantoororganisatie minder belemmeringen om aan de zogenoemde anderhalve-metersamenleving te voldoen. Daarentegen is het voor de vliegoperationele processen niet realistisch om overal 1,5m afstand te bewaren. Daar waar hiervan sprake is, zijn andere preventieve maatregelen genomen teneinde het risico op besmetting te mitigeren (zie voorgaande tabellen). Het risico van COVID-19 verspreiding in de cabine is minimaal door goede ventilatie- en luchtfiltersystemen met HEPA-filtering en de droge lucht aan boord. Dit is overeenkomstig met het RIVM-advies⁵.

Met het huidige pakket aan preventieve maatregelen is het uitvoeren van repatriëringsvluchten op verzoek van Buitenlandse Zaken - zoals nu is gebeurd - maakbaar gebleken. Ook de beperkte opstart is conform verwachting onder deze omstandigheden maakbaar. Het is in deze fase niet mogelijk om duiding te geven bij welk aantal vluchten of passagiers er knelpunten gaan optreden. In deze beperkte opstartfase wordt kritisch gekeken naar de uitvoerbaarheid van de aangepaste processen en protocollen en worden als nodig processen als mogelijk geoptimaliseerd.

Wanneer de passagiersaantallen en vluchten echter verder gaan toenemen zal de operatie met het huidige pakket aan maatregelen niet realistisch zijn en heeft deze wijze van functioneren zodoende grote impact voor Transavia. Hierbij valt onder meer te denken aan:

- Capaciteitsprobleem luchthavens om grote passagiersstromen adequaat te verwerken. Langere omdraaitijd vliegtuigen, waardoor vliegschema's en gateplanning niet goed maakbaar zijn hetgeen consequenties heeft voor de luchthavencapaciteit. Deze impact heeft niet alleen consequenties voor de Nederlandse luchthavens maar ook voor buitenlandse luchthavens en daarbij een mogelijk effect op de slotpositie;
- Op langere termijn kunnen tekorten in gekwalificeerd personeel ontstaan, wanneer bijv. medische keuringen niet kunnen worden uitgevoerd, trainingen van cabinepersoneel (waaronder first aid en PBM hands-on) niet kunnen worden verricht of wanneer de praktische vluchttraining van kandidaten op de Transavia Flight Academy niet kan worden hervat.
- Mogelijke negatieve effecten voor het functioneren van bedrijfsprocessen als gevolg van het langdurig thuiswerken en daarbij behorende beperkingen van werkgerelateerde contacten. Ook bestaat de kans dat medewerkers zich sociaal geïsoleerd gaan voelen, met als gevolg een negatief effect op de uitvoering van de werkzaamheden. Deze impact is voornamelijk niet te overzien.

Daarnaast wordt voorzien dat de kosten voor de gehele luchtvaartsector binnen Nederland onevenredig zullen toenemen in vergelijking tot de (omringende) landen waarin deze beperkingen mogelijk niet worden opgelegd, hetgeen gevolgen heeft voor de economische activiteiten voor de langere termijn.

⁵ RIVM advies: Gezond en Veilig werken aan boord van een vliegtuig in tijden van COVID-19 d.d. 27-03-2020



In de overweging dat de ‘anderhalve-metersamenleving’ en de bijbehorende maatregelen, zoals hierboven beschreven, een middel is om verspreiding van het COVID-19 virus tegen te gaan, doen wij een beroep op de overheid om gericht andere middelen te onderzoeken die passend zijn voor de luchtvaartsector. Daarbij valt te denken aan het uitvoeren van health checks (dmv bijv. apps) bij de entry en exit screenings van de luchthaven zodat vergelijkbaar met de security maatregelen een 'schoon gebied' ontstaat waarbij verspreiding in/naar andere landen kan worden tegengegaan. (zie ook vraag “Wat heeft u van de (Rijks)overheid nodig om bepaalde acties te realiseren?”)

Wat heeft u van de (Rijks)overheid nodig om bepaalde acties te realiseren?

De huidige situatie raakt de volledige luchtvaartsector: de activiteiten van de sector zijn vrijwel geheel stil komen te liggen. Opschalen zal een gezamenlijke inspanning van de sector zijn, waarbij luchtvaartbedrijven en overheid nauw met elkaar moeten samenwerken. Belangrijk is daarbij wel, dat wij gezamenlijk focus hebben op het doel (de verspreiding tegengaan van het COVID-19) en niet alleen 1 van de middelen, zoals de 1,5 meter afstand.

Ondanks dat de benodigde ondersteuning op dit moment nog niet tot in detail inzichtelijk is te maken, valt daarbij bijvoorbeeld te denken aan;

- Landen hebben momenteel eigen maatregelen ingesteld. Hierin bestaan onderling grote verschillen. Het is noodzakelijk om de maatregelen op zijn minst binnen Europa te harmoniseren en ze dienen praktisch uitvoerbaar te zijn;
- In stand houden van een Pan-Europees en mondiaal level playing field;
- Ondersteuning in verkrijging van voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen;
- Overheid neemt voortouw bij het herstellen van het consumentenvertrouwen in veiligheid luchtvaart waaronder het uitdragen dat het risico op besmetting aan boord van vliegtuigen zodanig lager is, dat de 1,5 meter niet noodzakelijk is;
- De luchtvaartsector blijft door IenW actief betrokken bij scenario-ontwikkeling voor het opschalen;
- Onderzoeken naar andere effectieve maatregelen passend voor de luchtvaart om de verspreiding van het COVID-19 tegen te gaan, zoals het uitvoeren van health checks bij de entry en exit screenings;
- Bescherming van de slotposities als gevolg van wijziging in het netwerk in een gefaseerde opstart;
- Duidelijkheid over het afschalen van de maatregelen, inclusief het bekendstellen van de voorwaarden die noodzakelijk zijn om naar een ‘normale’ bedrijfsvoering en schaalgrootte terug te keren.



Wat is onmogelijk om voor u als bedrijf te realiseren of loopt u tegen beperkingen aan?

Zoals eerder genoemd is het niet realistisch dat alle vitale bedrijfsprocessen kunnen worden uitgevoerd met in achtname van 1,5m onderlinge afstand. Daar waar dit het geval is, zijn maatregelen genomen, teneinde deze processen op verantwoorde wijze te kunnen blijven uitvoeren. Het is van belang dat de overheid dit als zodanig onderkent.

Van: 10.2.e - BSK
Aan: 10.2.e
Cc: 10.2.e | 10.2.e | 10.2.e - BSK; 10.2.e - BSK; 10.2.g @minienw.nl
Onderwerp: FW: KLM maatregelen tav veiligheid aan boord
Datum: maandag 8 juni 2020 09:25:17
Bijlagen: [Bijlage 1 - Advies RIVM Veilig werken aan boord van een vliegtuig in tijden van COVID 20200327.pdf](#)
[Bijlage 2 - Brief aan KLM vitaal, social distancing en AVG.pdf](#)
[Bijlage 3 - Operation Directive NL-2020-001R1.pdf](#)
[Bijlage 4 - EASA SD-2020-01-1.pdf](#)
[Bijlage 5 - EASA Guidance Document on Interim guidance on Aircraft Cleaning and Disinfection.pdf](#)
[Bijlage 6 - EASA annex 1 to EASA SD-2020-01-issue 15.pdf](#)
[Bijlage 7 - EASA SIB-2020-02.pdf](#)
[Bijlage 8 - EASA COVID-19 Interim Guidance on Management of Crew Members final.pdf](#)
[Bijlage 9 - 20200423 KLM Protocol 1.5 meter.pdf](#)
[Bijlage 10 - Kamerbrief besluit COVID-19 vliegverbod- 9 april 2020.pdf](#)

Dag 10.2.e

Hierbij het protocol van KLM ter doorgeleiding naar het RIVM.

Groet, 10.2.e

Van: 10.2.e - KLM <10.2.e@KLM.COM>
Verzonden: maandag 8 juni 2020 09:15
Aan: 10.2.e - BSK <10.2.e@minienw.nl>
CC: 10.2.e - KLM 10.2.e@klm.com>
Onderwerp: KLM maatregelen tav veiligheid aan boord

Geachte heer 10.2.e ,

Naar aanleiding van uw verzoek aan 10.2.e ontvangt u bijgaand de maatregelen zoals die door de KLM tot op heden getroffen zijn.

Mocht u op zoek zijn naar meer specifieke onderdelen van het totale maatregelen pakket dan kan dit ook geleverd worden. In dat geval zou ik graag de specificatie ontvangen van de maatregelen die u zoekt.

Het betreft alle bijgaande EASA/RIVM documenten. Het meest recent ontvangen document van EASA, het guidance document over de passenger journey, is in het finale stadium van uitwerking. Voor KLM als intercontinentaal opererende luchtvaartmaatschappij is het noodzakelijk om alle maatregelen die EASA voorstelt steeds in samenhang met de guidance documentatie van IATA, FAA en andere autoriteiten te beoordelen, het doel is immers een zo uniform mogelijke passenger journey zodat een passagier niet te maken krijgt met verschillende maatregelen op de luchthaven van vertrek, van aankomst en aan boord van het vliegtuig.

Het in mei aan uw ministerie gestuurde document 'KLM "verantwoord reizen" Protocol' geeft een goed overzicht. Echter sindsdien is b.v. de maatregel ingevoerd voor passagiers om ten alle tijden aan boord van het vliegtuig gezichtsbescherming te dragen.

De documenten die EASA tot op heden heeft uitgegeven, bevatten met name maatregelen over hoe de vluchtuitvoering veilig uitgevoerd kan worden. Het laatste EASA document is vooral een samenvatting van de safety maatregelen die we reeds kennen uit eerdere documenten, met daarnaast een groot deel aan maatregelen die gericht zijn op promotionele activiteiten richting de passagiers om deze uit te leggen welke maatregelen allemaal genomen worden en ze daarmee zo volledig mogelijk te informeren. Dit document bevat daarmee weinig echte nieuwe

safety maatregelen waar we nog niet aan voldoen.

We zijn in het finale stadium van de uitwerking van dit laatste EASA document en daarbij is al vastgesteld dat de nieuwe safety maatregelen in dit document afwijken van bestaande lokale of internationale maatregelen (bv medische mondkmaskers dragen, terwijl de NL overheid voorschrijft dat deze alleen ingezet mogen worden voor de medische zorg). Hier zal deze week intern KLM besluitvorming over plaatsvinden.

Wij voldoen op dit moment aan safety maatregelen genoemd in:

- Bijlage 1: RIVM advies over Gezond en Veilig werken aan boord van een vliegtuig in tijden van COVID-19 (d.d. 27-maart-2020).
Dit is de bijlage aan de brief van de minister van I&W aan de 10.2.e van KLM (d.d. 28-maart-2020).
- Bijlage 2: De brief van de minister van I&W aan de 10.2.e van KLM over Categorie vitaal luchtvaartmaatschappijen, social distancing en AVG (d.d. 28-maart-2020).
- Bijlage 3 en 4: ILT Operational Directive – NL 2020-001R1 gebaseerd op EASA Safety Directive 2020-1 - Operational measures to prevent the spread of Coronavirus 'SARS-CoV-2' infection.
- Bijlage 5: EASA guidance document on interim guidance on aircraft cleaning & disinfection.
- Bijlage 6: EASA annex 1 to SD-2020-01-1 containing the list of high risk areas.
- Bijlage 7: EASA SIB-2020-02R4- Coronavirus 'SARS-CoV-2' Infections – Operational Recommendations.
- Bijlage 8: EASA Guidance on Management of Crew Members in relation to the SARS-CoV-2 pandemic.
- Bijlage 9: KLM protocol 1,5m (op verzoek van Min I&W opgesteld)
- Bijlage 10: Kamerbrief besluit COVID-19 vliegverbod - 9 april 2020, Verplichte gezondheidsverklaring voor passagiers uit EASA High Risk Areas.

Bovenop al deze Europese en nationale maatregelen, geven we ook follow-up aan guidance documentatie van andere gerenomeerde luchtvaartinstanties zoals de FAA, IATA, CAA UK en de CAAC. Daar waar lokale autoriteiten safety/operational directives publiceren volgen we vanzelfsprekend de maatregelen genoemd in deze verplichte directives (bv Transport Canada interim order, Singapore CAAS directive).

Met vriendelijke groet,

KLM Royal Dutch Airlines

10.2.e | 10.2.e

10.2.e

+ 31 (0) 20 10.2.e | 10.2.e @klm.com

Twitter | Facebook | LinkedIn | YouTube | Google+ | Blog



For information, services and offers, please visit our web site: <http://www.klm.com>. This e-mail and any attachment may contain confidential and privileged material intended for the addressee only. If you are not the addressee, you are notified that no part of the e-mail

or any attachment may be disclosed, copied or distributed, and that any other action related to this e-mail or attachment is strictly prohibited, and may be unlawful. If you have received this e-mail by error, please notify the sender immediately by return e-mail, and delete this message.

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV (KLM), its subsidiaries and/or its employees shall not be liable for the incorrect or incomplete transmission of this e-mail or any attachments, nor responsible for any delay in receipt.

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (also known as KLM Royal Dutch Airlines) is registered in Amstelveen, The Netherlands, with registered number 33014286
