



**PASSAGE**

**Boom**

# Colofon

Boom Mbo  
klantenservice@boom.nl  
www.boom.nl

Auteurs: Anne-Bregtje Schelfhout, Casper E. Hooijmaijers en Mirjam de Stigter  
Inhoudelijke redactie: Mariska Steenbergen

Titel: Passage  
ISBN: 978 90 3726 835 5  
Eerste druk/eerste oplage

Bronvermelding: Shutterstock: Alex Tihonovs, Markus Mainka, 1000 Words, fokke baarssen, Veniamin Kraskov, Grzegorz Czapski, Bjoern Wylezich, K Vermaat, Michael Derrer Fuchs, TravelGirl1981, Felix Mizioznikov, Shevchenko Andrey, Marieke Kramer, VanderWolf Images, pitrixspotting, Senohrabek, Aerovista Luchtfotografie, Dutchmen Photography, Milos Ruzicka, Z. Jacobs, Sergio Delle Vedove, chettarin, qizai00, EQRoy, Mulevich, Akram Suhaimi.

© 2026 Boom | All rights reserved | No text and data mining

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht ([www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van een (of meerdere) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.stichting-uvo.nl](http://www.stichting-uvo.nl)).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom, te vinden op [www.boom.nl](http://www.boom.nl).

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>1 Luchthavenkunde</b>	<b>7</b>
1.1 Inleiding	7
1.2 Regionale en internationale luchthavens	8
1.3 De opbouw van een luchthaven	17
1.4 De werkplekken van een Passenger Ground Service Agent	28
1.5 Bijzondere werkplekken op een luchthaven	40
1.6 Samenvatting	52
1.7 Begrippen	54
1.8 Praktijkopdrachten	59
<b>2 Service Agent aan de incheckbalie</b>	<b>63</b>
2.1 Inleiding	63
2.2 Voordat je de werkvloer opgaat	64
2.3 Reizigers verwelkomen	72
2.4 Controleren reisdocumenten	76
2.5 Paspoortfraude en ongeldige reisdocumenten	82
2.6 Afhandelen bagage	92
2.7 Verstrekken boardingpass	99
2.8 Floorwalken en hosten	103
2.9 Door de security	109
2.10 Samenvatting	112
2.11 Begrippen	114
2.12 Praktijkopdrachten	116
<b>3 De Gate Agent</b>	<b>133</b>
3.1 Inleiding	133
3.2 De taak van de Gate Agent	134
3.3 Door de security als Gate Agent	140
3.4 Systemen, termen en materialen	143
3.5 Boardingprocedure	145
3.6 Werkzaamheden naast het boardingproces	153
3.7 Onvoorziene situaties	156
3.8 Samenvatting	161

3.9	Begrippen	162
3.10	Praktijkopdrachten	165
<b>4</b>	<b>Omgaan met bijzondere situaties</b>	<b>173</b>
4.1	Inleiding	173
4.2	Bagage en speciale items	175
4.3	Vervoer van dieren	179
4.4	Passagiers met bijzondere aandacht	183
4.5	Verdachte situaties, noodsituaties en onveilig gedrag	190
4.6	Samenvatting	199
4.7	Begrippen	200
4.8	Praktijkopdrachten	201
	<b>Index</b>	<b>208</b>

# Voorwoord

VliegWijs is de lesmethode voor toekomstige luchtvaartdienstverleners. Werken in de luchtvaart betekent werken in een dynamische, internationale en veeleisende omgeving. Elke dag is anders: passagiers komen en gaan, vluchten vertrekken en landen, en jij bent degene die zorgt dat dit alles soepel, veilig en met een glimlach verloopt.

## **Opbouw VliegWijs**

De methode VliegWijs helpt je om stap voor stap te groeien in dit bijzondere beroep. De serie bestaat uit vier boeken:

- Service verlenen – over gastvrijheid, dienstverlening en het creëren van een uitstekende passagierservaring
- Passage – over alle werkzaamheden op de grond, van inchecken en boarding tot veiligheidsprocedures
- Cabine – over het werk aan boord, veiligheid, service en samenwerken in de lucht
- Engels voor luchtvaartdienstverlener - waarmee je leert professioneel te communiceren in de internationale luchtvaartwereld, onmisbaar op elke luchthaven en in elke cabine.

Bij alle boeken hoort ook een digitale leeromgeving.

In de boeken van VliegWijs vind je alle theorie aangevuld met praktijkvoorbeelden, tips en de opdrachten. De opdrachten dagen je uit om niet alleen kennis op te doen, maar ook inzicht en beroepshouding te ontwikkelen. Zo word je niet alleen vakbekwaam, maar ook professioneel, verantwoordelijk en klantgericht, eigenschappen die het verschil maken in de luchtvaart.

## **TrainTool**

Ook maakt VliegWijs gebruik van TrainTool. TrainTool is ontworpen om studenten te helpen vaardigheden te oefenen die met gedrag en communicatie te maken hebben zoals klantgerichtheid, gastvrijheid, feedback geven, omgaan met lastige situaties in jouw werkomgeving in de luchtvaart.

## **Hoe werkt de methode?**

VliegWijs bestaat uit boeken en een digitale leeromgeving, waar je via je computer, tablet of smartphone in kunt werken. In deze onlineomgeving vind je alle theorie uit de boeken maar ook alle opdrachten, inclusief de video's, weblinks en ander oefenmateriaal.

De digitale leeromgeving kun je bereiken via [Boomdigitaal.nl](http://Boomdigitaal.nl).

### **Kwalificatiedossier en examens**

De boeken zijn afgestemd op het kwalificatiedossier Dienstverlening in de luchtvaart, Crebonr. 27040 en sluiten aan bij de laatste examens van ESS.

### **Hoe moet je de licentie activeren?**

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken, moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar [www.boom.nl/licentie](http://www.boom.nl/licentie).
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

# Luchthavenkunde

## 1

### 1.1 Inleiding

Een luchthaven is veel meer dan alleen een gebouw met vliegtuigen eromheen. Het is een complexe omgeving waarbinnen dagelijks tienduizenden mensen onderweg zijn, geleid door een nauwkeurig samenspel van routes, controles en systemen.

Van kleine regionale velden tot grote internationale luchthavens: overal draait het om één doel: passagiers veilig, duidelijk en efficiënt van A naar B laten reizen. Maar heb je weleens nagedacht wat er allemaal gebeurt vanaf het moment dat je de vertrekhal binnenloopt tot je daadwerkelijk aan boord stapt? Of waarom je op sommige luchthavens je paspoort moet tonen en op andere niet?

Om te begrijpen hoe dit allemaal samenkomt, kijken we naar de reis van de passagier en de invloed van regelgeving zoals het Schengenverdrag. Schiphol vormt daarbij een belangrijk voorbeeld: een internationale hub waar alle onderdelen (van bagageafhandeling tot gate) precies op elkaar zijn afgestemd.

#### Leerdoelen



- Je kunt het verschil uitleggen tussen regionale en internationale luchthavens en voorbeelden noemen van beide typen in Nederland en Europa.
- Je kunt de opbouw van een luchthaven beschrijven en uitleggen wat het verschil is tussen landside en airside en tussen Schengen- en non-Schengen passagiersstromen.
- Je kunt de reis van een vertrekkende en aankomende passagier op een luchthaven toelichten, inclusief de verschillende stappen zoals check-in, security, paspoortcontrole, lounge, gate en aankomsthal.
- Je kunt de belangrijkste onderdelen van de infrastructuur van een luchthaven benoemen en de functie hiervan uitleggen.
- Je kunt de functies van de acht bijzondere werkplekken op een internationale luchthaven benoemen en kort toelichten.

## Opdracht 1 Wat weet je al?

Lees de volgende luchthavennamen:

- Maastricht-Aachen Airport
- Düsseldorf Airport
- Eindhoven Airport
- Frankfurt Airport
- Londen Heathrow Airport
- Parijs Charles de Gaulle Airport
- Rotterdam The Hague Airport.

Beantwoord de volgende vragen.

- a. Welke van deze luchthavens denk jij dat groot en internationaal zijn?

---

- b. Waaraan kun je dat volgens jou herkennen?

---

- c. Wat zou volgens jou een voordeel zijn van vliegen vanaf een kleine luchthaven?

---

## Opdracht 2 Naar New York

- a. Stel je voor: jij vliegt vanaf Schiphol naar New York. Schrijf in zes stappen op wat je allemaal doet van het moment dat je bij de luchthaven aankomt tot het moment dat het vliegtuig vertrekt. Gebruik je eigen woorden.

---

- b. Welke controles denk je dat je onderweg tegenkomt?

---

- c. Wat is volgens jou het doel van deze controles?

---

## 1.2 Regionale en internationale luchthavens

Niet elke luchthaven ziet er hetzelfde uit of heeft dezelfde functie. In de luchtvaart maken we een onderscheid tussen regionale luchthavens en internationale luchthavens. Dat verschil zit niet alleen in de grootte, maar ook in de infrastructuur, het aantal bestemmingen, het soort vluchten en de aanwezige voorzieningen.

### Regionale luchthaven

Een **regionale luchthaven** is een kleinschalige luchthaven die zich richt op vluchten binnen het continent of binnen het land zelf. Deze luchthavens hebben een beperkte capaciteit en worden vooral gebruikt voor vakantievluchten of door low-cost carriers. Ze beschikken vaak maar over één terminalgebouw, waarin de aankomsthal en vertrekhal in dezelfde ruimte zijn ondergebracht. Vaak zijn er maar een klein aantal gates en zijn de loopafstanden kort. Er is meestal geen gebruik van aviobruggen, passagiers lopen over het platform of stappen in een bus om het vliegtuig te bereiken.

Daarnaast hebben regionale luchthavens minder personeel, minder beveiligingslagen en een kleinere douanecontrole, als die al nodig is. Deze luchthavens zijn ideaal voor reizigers die snel en zonder veel wachttijd willen vertrekken. De sfeer is vaak rustiger en parkeren of inchecken is eenvoudiger dan op de grote luchthavens. Regionale luchthavens zijn daardoor aantrekkelijk voor mensen die dicht bij huis willen vliegen.

#### *Eindhoven Airport (EIN)*

Eindhoven Airport is met bijna 7 miljoen passagiers per jaar de grootste regionale luchthaven van Nederland. De luchthaven wordt intensief gebruikt door low-cost maatschappijen zoals Ryanair, Wizz Air en Transavia. Er zijn vluchten naar tientallen Europese bestemmingen, vooral voor vakanties en stedentrips. Eindhoven Airport is modern ingericht, met een efficiënte terminal waar aankomst en vertrek in één gebouw plaatsvinden. De luchthaven wordt daarnaast deels gebruikt voor militaire doeleinden door de Koninklijke Luchtmacht.



*De terminal van Eindhoven Airport.*

#### *Rotterdam The Hague Airport (RTM)*

Gelegen tussen Rotterdam en Den Haag, is dit de tweede grote regionale luchthaven van Nederland. Door de centrale ligging in de Randstad trekt de luchthaven zowel zakelijke reizigers als toeristen aan. Rotterdam The Hague Airport is populair bij mensen die snel en efficiënt willen reizen zonder de drukte van een grote luchthaven zoals Schiphol.

RTM staat bekend om zijn kleinschaligheid, korte wachttijden en overzichtelijke indeling. De terminal bestaat uit één gebouw waarin zowel de aankomst- als de vertrekfaciliteiten zijn ondergebracht. Hierdoor kunnen passagiers snel door de luchthaven heen, wat het comfort en de efficiëntie vergroot.



*De terminal van Rotterdam The Hague Airport.*

#### *Groningen Airport Eelde (GRQ)*

Deze luchthaven ligt ten zuiden van de stad Groningen en bedient het noorden van Nederland. Groningen Airport Eelde is de kleinste van de vijf regionale luchthavens en kent een beperkt aantal commerciële vluchten. In de praktijk zijn dat vaak niet meer dan twee per dag. Het gaat hierbij meestal om seizoensgebonden vakantievluchten naar zonbestemmingen zoals Spanje of Griekenland. De luchthaven richt zich daarnaast sterk op de toekomst en duurzaamheid. Zo zijn er plannen om in de komende jaren te starten met elektrisch vliegen op korte afstanden, waarmee Eelde een pioniersrol kan spelen in regionale, duurzame luchtvaart. Ook vind je hier de KLM Flight Academy. Toekomstige piloten van KLM krijgen op deze luchthaven vliegles.



*De terminal van Groningen Airport Eelde.*