

vertrouwelijkMinisterie van Verkeer en Waterstaat
De Minister
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

Stuknummer OVV:	07002230	O N D E R Z O E K S R A A D V O O R V E I L I G H E I D
Dossiercode:		
Registratie- datum:	29 OKT 2007	R A A D V O O R V E I L I G H E I D
In behandeling bij:		
Naam:	Afdiening	1/1

Datum : 19 oktober 2007
Referentie :
Onderwerp : Reactie op aanbevelingen Onderzoeksraad voor Veiligheid

Geachte

Op 9 november 2006 publiceerde de Onderzoeksraad voor Veiligheid het rapport van zijn onderzoek naar het voorval van 12 januari 2003 te Rotterdam Airport, betreffende een 'tail strike' tijdens de start van onze Boeing 737-800 PH-HZB. Conform het gevraagde in de Rijkswet Onderzoeksraad voor Veiligheid artikel 74, doen wij u hierbij reactie toekomen op de aanbevelingen die de OVV in het rapport heeft gedaan aan het adres van transavia.com. Onze reactie is opgenomen in de bijlage bij deze brief.

Met vriendelijke groet,

./ Bijlage:

- reactie transavia.com op aanbevelingen OVV

Copie:

- De Minister van Binnenlandse Zaken
- De Onderzoeksraad voor Veiligheid

Datum : 19 oktober 2007
Referentie :
Onderwerp : Reactie op aanbevelingen Onderzoeksraad voor Veiligheid

BIJLAGE BEHORENDE BIJ

Bijlage 1 - reactie transavia.com op aanbevelingen OVV

07002230-1

Aanbeveling

transavia.com wordt aanbevolen:

- Het bewustzijn van de piloten van de invloed van de passagiersverdeling op de zwaartepuntsligging van de Boeing 737-800 te vergroten.

Reactie

In het kader van deze aanbeveling heeft transavia.com het volgende ondernomen:

- Direct na het voorval is een memorandum verspreid onder van Rotterdam vertrekkende bemanningen, waarin werd verzocht extra aandacht te besteden aan de controle van de belading (door de grondafhandelingsagent) voor de aanvang van de vlucht;
- Een dag later is een 'Cockpit Bulletin General' uitgegeven waarin bemanningen werd opgedragen te letten op een gelijkmatige verdeling van passagiers, teneinde te voldoen aan de geldende instructies in het Basic Operations Manual en het Cabin Safety Manual;
- De procedure met betrekking tot vaststellen van de zwaartepuntsligging is na het voorval op twee punten aangepast:
 - Voorafgaand aan het incident werden de beladingsgegevens van iedere vlucht voorgedrukt op de load & trim documentatie, en hoefde de bemanning deze alleen maar te vergelijken met de feitelijke gegevens. In de aangepaste procedure zijn geen beladingsgegevens voorgedrukt en moeten cockpitbemanningen voor elke vlucht het load & trim sheet invullen en completeren met feitelijke beladingsgegevens en daarmee de zwaartepuntsligging bepalen.
 - In de aangepaste procedure is de grafische weergave van de zwaartepuntsligging ten opzichte van de limieten in ere hersteld.

Door deze aanpassingen wordt bewerkstelligd dat bemanningen bij iedere vlucht actief omgaan met beladingsgegevens, waardoor additioneel bewustzijn over de effecten van de verdeling passagiers en bagage op de ligging van het zwaartepunt ontstaat.

- Naar aanleiding van de publicatie van het OVV rapport is een speciale editie uitgegeven van transavia.com's vliegveiligheidspublicatie "Safe-T" waarin crews worden gewezen op het belang van de procedures met betrekking tot belading en passagiersverdeling. Ook in latere edities is specifiek aandacht besteed aan beladingsgerelateerde incidenten en het belang van de geldende procedures op dit gebied. Iedere transavia.com vlieger ontvangt een persoonlijk exemplaar van Safe-T.

Datum : 19 oktober 2007
Referentie :
Onderwerp : Reactie op aanbevelingen Onderzoeksraad voor Veiligheid

- Tijdens de opleiding van vliegers wordt aandacht besteed aan de transavia.com 'weight and balance' procedures. Voorafgaand aan iedere sessie (simulator en vlucht) wordt een load & trim sheet opgesteld en voorzien van bijbehorende uitleg.

Bovenstaande initiatieven, die specifiek betrekking hebben op het bewustzijn van piloten met betrekking tot passagiersverdeling en zwaartepuntsligging, zijn onderdeel van een groter pakket van maatregelen. Hoewel niet direct gericht op de piloten, zijn wij van mening dat ook de onderstaande punten bij hebben gedragen aan het voorkomen van herhaling van soortgelijke incidenten:

- Uitgifte van een memorandum aan de cabinebemanningen om hun aandacht te vestigen op de procedure dat de passagiers gelijkmatig door de cabine dienen te zijn verspreid, alvorens het 'cabin ok' signaal aan de cockpitbemanning wordt gegeven;
- Een bericht aan alle operationele managers op buitenstations van Transavia airlines om te letten op een gelijkmatig verspreide passagiersverdeling voor alle vluchten, in het bijzonder voor driehoekvluchten, teneinde te voldoen aan de ter zake geldende instructies in het ASM.
- Introductie van de 'Passenger Distribution Card' (PDC) procedure. De purser telt het aantal passagiers in elk cabinegedeelte, gebruik makend van markeringen per cabinegedeelte op de bagagebakken, en overhandigt deze gegevens aan de gezagvoerder door middel van een PDC. Deze procedure bewerkstelligt controle van de passagiersverdeling bij iedere vlucht en zorgt er en passant voor dat van cabinebemanningen niet langer wordt gevraagd zelf in te schatten wanneer sprake is van een 'gelijkmatige verdeling'.

Aanbeveling

transavia.com wordt aanbevolen:

- Zijn kwaliteitssysteem te evalueren, vooral met betrekking tot:
 - het toezicht op gecontracteerde grondafhandelingsbedrijven;
 - de resultaten van audits en de effectiviteit van daaraan verbonden correctieve acties;
 - de procedures betreffende het rapporteren van veiligheidsgerelateerde voorvallen.

Reactie

Met betrekking tot toezicht op gecontracteerde grondafhandelingsbedrijven:

- In de contracten voor grondafhandeling die transavia.com afsluit is opgenomen dat de grondafhandelaren zich verplichten om de procedures uit het Airport Service Manual te implementeren en om hun personeel te trainen met betrekking tot deze procedures. Tijdens het onderzoek is gebleken dat dit geen garantie is dat grondafhandelaren deze verplichting ook nakomen en dat transavia.com hier onvoldoende inzicht in had.

Datum : 19 oktober 2007
Referentie :
Onderwerp : Reactie op aanbevelingen Onderzoeksraad voor Veiligheid

- Bij audits op buitenstations wordt sinds het voorval nadruk gelegd op implementatie van de procedures met betrekking tot de verdeling van passagiers en bagage door de grondafhandelaar. Hiertoe is in de audit checklist voor buitenstations een aantal inspectiepunten toegevoegd met betrekking tot deze procedures en de kennis ervan bij het personeel van de afhandelaar.
- Bij de afdeling Ground Services, Inkoop & Vendor Management wordt een tweetal maatregelen ingesteld met het doel om implementatie van procedures en training van het afhandelingspersoneel daaromtrent te borgen:
 - Na contractering van een afhandelaar zal beoordeling door transavia.com plaats vinden van de trainingsmaterialen die de afhandelaar gebruikt om zijn personeel bekend te stellen met de transavia.com specifieke procedures. Tevens wordt van de afhandelaar verlangd schriftelijk te verklaren dat personeel de vereiste training heeft doorlopen.
 - Bij revisie van het Airport Service Manual zal de gebruikelijke ontvangstbevestiging worden aangevuld met de eis aan de afhandelaar om schriftelijk aan te tonen dat aangepaste procedures zijn geïmplementeerd en dat betrokken personeelsleden op de hoogte zijn gebracht van de aanpassingen.

Met betrekking tot de resultaten van audits en de effectiviteit van daaraan verbonden correctieve acties:

- Deze aanbeveling is opgenomen omdat de Corrective Action Reports uit de FO-06 'Mass and Balance' audit, waarin tekortkomingen aan de procedures met betrekking tot passagiersverdeling werden geïdentificeerd, zijn afgesloten op basis van acties die in de praktijk onvoldoende effect sorteerden.
- Naar aanleiding van deze bevinding is de interne procedure met betrekking tot het afsluiten van CARs aangescherpt. Een CAR mag alleen nog worden afgesloten door het auditteam wanneer is aangetoond dat de bevinding is opgelost, dat de oplossing is geïmplementeerd en dat maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen.
- De transavia.com operationele auditors zijn bekend gesteld met het voorval en de rol die de voortijdige afsluiting van de CAR hier in speelde.

In de huidige praktijk blijkt dat auditors, conform de aangescherpte procedure, CARs pas sluiten na verificatie van het verhelpen van de bevinding waarop zij betrekking hebben. Daarnaast wordt bij iedere audit nog steeds geverifieerd dat CARs uit de voorgaande audit zijn verholpen en gecontroleerd of de bijbehorende preventieve maatregelen effectief zijn gebleken.

Met betrekking tot de procedures betreffende het rapporteren van veiligheidsgerelateerde voorvallen:

- In het onderzoek is vastgesteld dat incidenten met betrekking tot ongelijke passagiersverdeling niet altijd via de geëigende kanalen gemeld werden en daardoor

Datum : 19 oktober 2007
Referentie :
Onderwerp : Reactie op aanbevelingen Onderzoeksraad voor Veiligheid

niet bijdroegen aan signalering van problemen op dit gebied.

- Om dit te voorkomen zijn bij de verwerking van Trip Reports (Vliegdienst) c.q. Vluchtrapporten (Dienst Cabine) controles ingesteld op meldingen die betrekking hebben op vliegveiligheid en dus eigenlijk via een Air Safety Report gemeld moeten worden aan de afdeling Safety & Quality Assurance.
 - Bij de Vliegdienst wordt een dergelijke melding doorgestuurd naar de afdeling S&QA, die de melding vervolgens als Air Safety Report verwerkt.
 - Bij de Dienst Cabine wordt de melder verzocht om alsnog een Air Safety Report in te dienen; bij de afdeling S&QA wordt geverifieerd dat dit inderdaad gebeurt.

De werkwijze bij de Dienst Cabine heeft als voordeel dat melders worden gewezen op het gebruik van verkeerde kanalen. Overwogen wordt om bij Vliegdienst een werkwijze te introduceren met soortgelijke corrigerende werking.