

Københavns Lufthavnes handlingsplan for ophævelse af artikel 15

Københavns Lufthavne A/S (CPH) skal hermed besvare Transport- og Energiminister Flemming Hansens spørgsmål om, hvordan CPH vil sikre at den såkaldte artikel 15 kan ophæves.

Statens Luftfartsvæsen (SLV) har pålagt CPH en meget høj grad af fortrolighed vedrørende de sikkerhedsmæssige detaljer. CPH håber derfor på forståelse for, at det er begrænset, hvor meget der kan siges om selve hændelsesforløbet, handlingsplanens detaljer samt ikke mindst sikkerhedsspørgsmålet.

Den beskrevne handlingsplan er derfor den helt overordnede, mens de tekniske og fagspecifikke detaljer afklares med SLV, hvortil der til stadighed er løbende kontakt og dialog.

Mandag den 10. juli meddelte ministeren CPH, at EU-kommissionen havde iværksat en såkaldt artikel 15. Det betyder konkret, at ankomstlufthavne skal kunne holde passagererne fra Københavns Lufthavn adskilt fra andre passagerer. Hvis lufthavnene ikke kan garantere dette, så risikerer passagererne et ekstra sikkerhedscheck, men det er op til de enkelte landes myndigheder at få iværksat dette, og i praksis vil det være forskelligt, hvordan det håndteres.

Det er ikke ualmindeligt med en artikel 15, for eksempel har store europæiske lufthavne som Frankfurt og München været i tilsvarende situationer. Alligevel mener CPH i lighed med ministeren, at det er utilfredsstillende, at CPH ikke har kunnet leve 100 procent op til myndighedernes krav. Det er en situation, CPH tager meget alvorligt, da sikkerheden har førsteprioritet for lufthavnen.

Medieomtalen kan give et billede af, at CPH i mandags blev dumpet af EU-kommissionen og nu skal til at iværksætte en handlingsplan for at stramme op på sikkerheden. Dette er ikke korrekt. Som det fremgår nedenfor, er artikel 15 blot en del af et længere hændelsesforløb, så handlingsplanen er allerede på et tidligt tidspunkt beskrevet for myndighederne og iværksat.

CPH følger handlingsplanen nøje og har allerede taget de nødvendige initiativer, så artikel 15 kan løftes af igen. Det betyder konkret, at det nu er op til myndighederne over den nærmeste tid at kontrollere, at initiativerne er velfungerende til enhver tid.

Den nationale kontrolmyndighed, Statens Luftfartsvæsen (SLV), har for nylig udtalt, at det er sandsynligt, at artikel 15 kan løftes af efter en kontrolperiode på 1-2 måneder.

1. Overblik over hændelsesforløb

Følgende hændelsesforløb er ikke komplet, men skal ses som et helt overordnet overblik over hændelsesforløbet i al væsentlighed. Hændelsesforløbet er i øvrigt beskrevet under hensyntagen til den fortrolighed, CPH af SLV er blevet pålagt på sikkerhedsområdet, hvorfor også alle sikkerhedsmæssige detaljer er udeladt.

April

- **CPH opretholder et højt kvalitetsniveau i sikkerhedskontrollen**

CPH er under løbende tilsyn fra myndighederne. Den 6. april 2006 har ministeren i et svar på spørgsmål fra Folketingets Trafikudvalg oplyst:

”SLV har ved tilsyn på de enkelte eftersynssteder ikke haft bemærkninger til kvaliteten af det anvendte securityudstyr, gennemførelsen af eftersynet eller udformningen af eftersynsstedet.”

- **CPH modtager anmærkning fra SLV:** CPH modtager den 21. april et brev fra SLV, hvori der blandt andre forhold gøres opmærksom på, at SLV finder kvaliteten af eftersynet af for varierende karakter, og der gives en anmærkning på person- og håndbagage eftersynet med klassificeringen ”Manglende efterlevelse/kun mindre mangler” i henhold til gældende ’karakterskala’ i EU systemet.
- **CPH forbedrer procedurer:** CPH forbedrer en række procedurer og redegør i et brev til SLV den 28. april for de konkrete initiativer, der er iværksat.

Maj

- **EU-inspektion.** EU’s inspektører kommer på uanmeldt tilsyn fra den 15.-19. maj og giver ved afslutningen af besøget en mundtlig tilbagemelding omkring en række områder, der skal strammes op på.

EU’s inspektører fandt anledning til at påpege et antal forhold overfor såvel CPH, luftfartsselskaber som handlingselskaber.

- **CPH udarbejder skitse til handlingsplan og afstemmer denne med SLV.** Efter EU’s første uanmeldte besøg, udarbejder CPH en handlingsplan, der skal rette op på de forhold, EU har peget på. Den 29. maj er der møde mellem SLV og CPH, hvor skitsen til handlingsplan bliver gennemgået, og der bliver lagt en plan for, hvordan CPH kan søge at undgå en eventuel artikel 15 ved at prioritere visse af handlingsplanens tiltag. CPH følger herefter denne handlingsplan.

Juni

- **Opfølgende uanmeldt tilsyn fra to EU-inspektører:** Den 19. juni kommer EU på opfølgende uanmeldt tilsyn og finder at langt hovedparten af de forhold, der var påpeget ved første inspektion, er afhjulpet.

Tilbage står imidlertid ét forhold, nemlig eftersynet af passagerer og håndbagage, hvor Kommissionen finder, at der var for store individuelle forskelle i udførelsen af eftersynet. Forskellene lå på det personlige niveau, idet Kommissionen påpeger, at CPHs systemer og beskrevne procedurer generelt findes tilfredsstillende.

CPH har ikke før EU-inspektionen fået opfattelsen af, at CPH afviger på dette punkt i en grad, der giver en alvorlig anmærkning. EU bedømmer det til "Manglende efterlevelse/alvorlige mangler" i henhold til gældende 'karakterskala' i EU systemet.

CPH anerkender imidlertid Kommissionens anvisninger og ret til at tolke forordningerne, og iværksætter derfor en række yderligere foranstaltninger med henblik på at imødekomme Kommissionens krav.

- **SLV pålægger CPH at indføre nye procedurer i sikkerhedskontrollen.** CPH følger myndighedernes anvisninger til ændringer i procedurerne, der iværksættes den 22. juni. Dette bliver meget synligt i pressen, da det i perioder medfører uacceptable lange ventetider for passagererne. CPH og SLV taler om aftenen sammen om andre metoder til at løse den aktuelle problematik, så de lange ventetider kan undgås. Den 23. juni er der et opfølgende møde. Nye metoder sættes i værk.
- **CPH følger handlingsplanen, men tager også en række initiativer for at minimere ventetiden for passagererne.** I handlingsplanen nedenfor er beskrevet de konkrete initiativer for at leve op til kravene og samtidig minimere ventetiden.

Juli

- **Artikel 15.** CPH får den 10. juli meddelelse fra ministeren om, at EU-kommissionen har iværksat en artikel 15, baseret på EU's inspektion. Når der bliver ændret på procedurer, er et enkelt kontrolbesøg ikke nok, men der skal løbende tilsyn til i en periode. CPH fortsætter med at følge handlingsplanen og anvisningerne fra SLV. Der er jævnlige kontrolbesøg og en tæt dialog med SLV.

2. Rollefordeling

CPH arbejder ud fra regelsæt udstukket af SLV, som igen i vid udstrækning bygger deres regelsæt på EU's forordninger på området.

CPH skal til enhver tid leve op til de gældende myndighedskrav, der gælder på området. CPH og SLV har løbende en tæt dialog om udfordringerne indenfor securityområdet, ligesom myndigheden løbende fører tilsyn med CPH, for så vidt angår at efterleve kravene indenfor området.

Udover de statslige myndigheder har EU sit eget tilsynsorgan, der regelmæssigt fører tilsyn med lufthavne i EU.

3. CPH handlingsplan

CPH's securityledelse udarbejdede allerede den 19. maj en skitse til en handlingsplan for at få rettet de forhold, som EU havde påpeget. Med en øjeblikkelig iværksættelse af handlingsplanen har CPH således siden den 19. maj 2006 arbejdet på at rette disse forhold op. Den helt overordnede handlingsplan, som CPH følger, ser således ud:

- **Ændring af procedurer i sikkerhedskontrollen:** Som det er fremgået af den seneste tids medieomtale, har CPH ændret securityprocedurer, hvilket giver en øget procestid pr. passager.
- **Ansættelse af securitymedarbejdere:** Krav og regler indenfor security på luftfartsområdet er i de seneste år blevet væsentlig skærpet, og CPH har blandt andet som følge heraf i de seneste 3 år fordoblet antallet af security medarbejdere, således at antallet nu er oppe på knap 700 medarbejdere. CPH fortsætter rekrutteringen og uddannelsen af securitymedarbejdere.
- **Aflastning af securitymedarbejdere:** For at sikre størst mulig fokus på sikkerhedsarbejdet hos vores securitymedarbejdere, har CPH allerede i maj måned ansat en række serviceassistenter – de såkaldte grønne hjælpere. De hjælper passagerne bedst muligt inden det egentlige sikkerhedscheck.

De grønne hjælpere har dels til opgave at hjælpe passageren med at komme hurtigst muligt igennem sikkerhedschecket og samtidig minimere belastningen af selve checket ved at sikre sig, at passageren for eksempel har gyldig rejsehjemmel, taget nøgler, mobiltelefoner og lignende ud af lommer, computer ud af tasker mv. Alt dette for at sikre, at passagererne kommer hurtigst muligt igennem kontrollen.

Den ekstra hjælp op til sikkerhedskontrollen er udelukkende nødvendig i den travle sommerperiode, så de grønne hjælpere vil udelukkende blive benyttet til disse opgaver sommeren over. De grønne hjælpere arbejder udelukkende udenfor selve sikkerhedskontrollen.

- **Coaching af medarbejderne:** Samtlige instruktører har i perioden 24. maj til 9. juni været brugt til coaching af medarbejderne og har ligeledes gennemført "brush up" kursus i person- og håndbagage-eftersyn.

Instruktører er særligt uddannet personale, der forestår uddannelsen af såvel nyt personale som "brush-up" kurser.

Ved coaching opnås yderligere medarbejderfokus på at udføre opgaverne så korrekt som muligt, ligesom de enkelte medarbejdere løbende kan få vejledning.

- **Daglige tests af sikkerheden:** Siden 29. maj 2006 har der været gennemført "covert tests", hvor uvildige CPH medarbejdere 3-5 gange dagligt tester eftersynets kvalitet gennem forsøg på at passere sikkerhedskontrollen med skjulte ulovlige genstande.

Gennem disse tests oparbejdes en viden om områder, hvor CPH med fordel såvel uddannelsesmæssigt som 'brush-up'-mæssigt kan fokusere indsatsen.

Resultatet af de daglige tests distribueres ligeledes til alle supervisorere, som således kan inddrage viden herfra i de daglige briefinger af CPH's medarbejdere.

- **Reorganisering af securitys organisation:** Securityorganisationen er reorganiseret pr. 1. juli 2006 således, at der er kommet mere fokus på synlig ledelse og faglighed. Første linie lederne/supervisorgruppen er blevet udvidet med 11 ledere og har herefter direkte ledelsesansvar for maksimalt 20 medarbejdere. Samtidig er Supervisors rolle omdefinert til at varetage synlig ledelse og daglig 'coaching' af medarbejderne.

Gennem synlig og faglig ledelse på checkstedet sættes ekstra fokus på kvaliteten af eftersynet. Medarbejderen får samtidig i større omfang en daglig sparringspartner i forhold til de udfordringer, der kan ligge i dagens opgaver.

- **Ansættelse af ledelsescoach pr. 1. august 2006:** For at støtte supervisorgruppen og andre bedst muligt i deres coachrolle ansættes en dedikeret ledelsescoach, der på alle niveauer kan bistå i udvikling af lederrollen.
- **Opgradering af uddannelsessystem:** På eftersyn af håndbagage har CPH udvidet et eksisterende awareness-system, der hjælper vores medarbejdere til løbende at have fokus på forbudte genstande.
- **'Awareness'-kampagne:** CPH vil iværksætte en kampagne hvis overordnede mål det er at sikre, at alle parter bidrager til et højt sikkerhedsniveau. Det gælder naturligvis primært securitymedarbejderne, men det er også vigtigt, at der blandt de, der skal sikkerhedscheckes – lufthavns-personale og passagerer – er en positiv indstilling til at samarbejde om det nødvendige sikkerhedscheck.

En målrettet kampagne er et af de initiativer, der skal skabe mere ro til, at den enkelte securitymedarbejder kan fokusere på den faglige del af securityopgaven. I

et securitycheck, der skal være effektivt uden at gå på kompromis med sikkerhedskravene, er det vigtigt, at der ikke skal bruges unødvendig energi på konfliktsituationer. Her har alle en opgave: Securitymedarbejderne skal have en venlig og imødekommende attitude. Lufthavnspersonale og passagerer skal have forståelse for nødvendigheden af de securityprocesser, der er i en lufthavn.

Security kan opleves som et irritationsmoment i den daglige drift i en lufthavn. Der er ikke altid den nødvendige forståelse for den opgave vort securitypersonale er blevet pålagt af myndighederne. Eksempelvis kan vort personale opleve højlydte protester eller kommentarer, når andre personalegrupper kropsvisiteres i sikkerhedskontrollen. Det øger presset på securitymedarbejderne.

Awarenesskampagnen skal udbrede forståelse for, at alle har en pligt til at deltage aktivt i security. Der er allerede udarbejdet et idéudkast til kampagnen, som iværksættes, når CPH har afstemt denne med SLV.

- **Forventningsafstemning med passageren:** For at sikre at passageren ved, hvad der kan forventes af køtid under normale omstændigheder informerer CPH aktivt om ventetider ved security. Det sker på CPH's hjemmeside og ved dynamiske skilte i selve lufthavnen. Samtidig vil CPH i samarbejde med SLV øge informationen til passagererne om sikkerhedschecket og nødvendigheden heraf. Ved at lave en forventningsafstemning med passageren minimeres således også den mulige konflikt, der til tider opstår mellem passager og personale.
- **Investering i central sikkerhedskontrol:** Selskabets bestyrelse har vedtaget at investere 150 mio. kroner i etablering af en ny central sikkerhedskontrol, som er klar inden næste sommer. Det giver større kapacitet og øget fleksibilitet – og dermed kortere ventetid for passagererne.

Med de fortsat øgede krav fra myndighederne finder CPH det nødvendigt at etablere en ny central sikkerhedskontrol, der i sin udformning forsøger at tage højde for nogle af de krav, lufthavnen kan blive mødt med fremover, så CPH kan fastholde en god service og kvalitet overfor passagererne uden at gå på kompromis med sikkerheden.

Københavns Lufthavne har i de seneste måneder undersøgt mulighederne og arbejdet med planerne, som er ved at tage form i projektbeskrivelser og plantegninger. Den nye sikkerhedskontrol bygges i 1. sals niveau i Arkaden med adgang fra både Terminal 2 og Terminal 3 via gangbroer.

Sikkerhedskontrollen indrettes med nye faciliteter der gør, at passagererne i højere grad kan forberede sig til sikkerhedschecket og derved være med til at mindske ventetiden.

I øjeblikket opstår der desuden situationer, hvor der på samme tid er lang ventetid ved sikkerhedskontrollen i den ene terminal og næsten ingen ventetid i den anden terminal. Med det centrale checksted løser CPH dette problem, da passagererne automatisk vil fordele sig mere ligeligt i de 'spor', der er til rådighed.

På de allerstørste rejsedage vil passagererne fortsat kunne komme til at opleve ventetid, nærmere bestemt de ganske få rejsedage, hvor der er mere end cirka 60 procent flere passagerer end på en normal dag.

CPH fortsætter med at følge handlingsplanen, så kvaliteten af sikkerhedschecket også fremover lever 100 procent op til myndighedernes krav.

Den nationale kontrolmyndighed, Statens Luftfartsvæsen (SLV), har for nylig udtalt, at det er sandsynligt, at artikel 15 kan løftes af efter en kontrolperiode på 1-2 måneder.