

Vergaderjaar 2022–2023

**29 665**

## **Evaluatie Schipholbeleid**

**Nr. 442**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 4 oktober 2022

Met deze brief informeer ik uw Kamer, conform mijn toezegging in het Commissiedebat Luchtvaart van 1 juni jl. (Kamerstukken 29 665 en 31 936, nr. 430) en het Vragenuur van 13 september jl. (Handelingen II 2021/22, nr. 107, item 3), voor de vijfde keer over de belangrijkste uitkomsten van de wekelijkse rapportages die Schiphol met mij deelt. Met het oog op de aanhoudende drukte en op mijn verzoek continueert Schiphol de wekelijkse rapportages. Ik blijf de Kamer hierover informeren.

In de vorige brieven over de drukte op Schiphol bent u op de hoogte gebracht van de belangrijkste bevindingen in week 22 t/m 33<sup>1</sup>. In deze brief informeer ik u over de belangrijkste bevindingen in week 34 t/m 37. Zoals eerder aangegeven bevatten de wekelijkse rapportages informatie die door Schiphol als bedrijfsvertrouwelijk is aangemerkt en de rapportages kunnen daarom niet integraal aan de Kamer worden verzonden. Ook wordt in deze brief de uitwerking in de tijd geschetst van het Sociaal akkoord.

### **Terugblik verkeersbeeld Schiphol**

#### Aantallen vluchten en passagiers

In week 34 had Schiphol dagelijks tussen de 1.158–1.259 vluchten te verwerken en dagelijks tussen de 158.000–173.000 inkomende, uitgaande en transferpassagiers.

In week 35 had Schiphol dagelijks tussen de 1.185–1.291 vluchten te verwerken en dagelijks tussen de 162.000–180.000 inkomende, uitgaande en transferpassagiers.

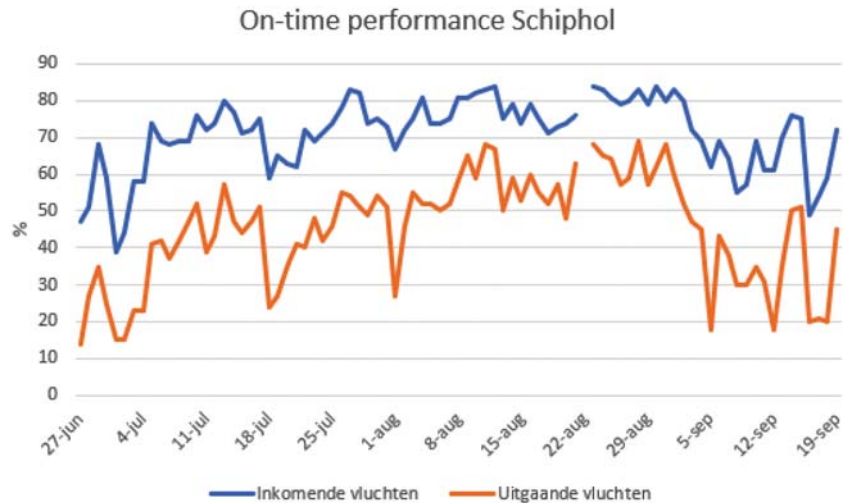
In week 36 had Schiphol dagelijks tussen de 1.203–1.299 vluchten te verwerken en dagelijks tussen de 164.000–180.000 inkomende, uitgaande en transferpassagiers.

<sup>1</sup> Kamerstuk 29 665, nrs. 427, 433, 435 en 438.

In week 37 had Schiphol dagelijks tussen de 1.172–1.306 vluchten te verwerken en dagelijks tussen de 164.000–179.000 inkomende, uitgaande en transferpassagiers.

#### *On-time performance voor inkomende en uitgaande vluchten*

Het aantal vluchten dat op tijd vertrok, oftewel de *on-time performance*, voor inkomende vluchten lag tussen de 79–84% in week 34, 62–84% in week 35, 55–69% in week 36 en tussen de 49–76% in week 37. De *on-time performance* voor uitgaande vluchten lag tussen de 57–84% in week 34, 18–68% in week 35, 18–43% in week 36 en tussen de 20–51% in week 37. Onderstaande grafiek laat het verloop zien van de on-time performance in de laatste drie maanden. Hieruit blijkt dat de on-time performance een grillig verloop kent en in de periode juli-augustus geleidelijk verbeterde. In september zijn deze prestaties juist achteruit gegaan en vergelijkbaar met het niveau van eind juni.



#### Maximale totale wachttijden

De totale wachttijd bij de vier verschillende vertrekkfilters op Schiphol omvat de tijd die voor passagiers is verstrekt tussen de bagage check-in en de beveiligingscontrole.

Week 34 en 35 (22–08 t/m 04–09) waren betrekkelijk goede weken, waarbij de wachttijd vaak niet langer dan 60 minuten bedroeg. Op twee dagen liep de wachttijd op tot 90 minuten.

Week 36 en 37 lieten een sterk contrast zien met de twee voorgaande weken. Maandag 5 september was een zeer drukke dag op Schiphol waarbij reizigers te maken hebben gehad met lange wachttijden. Een onbekend aantal passagiers kon die dag niet vertrekken. Op de andere dagen van week 36 bedroeg de wachttijd regelmatig 60–90 minuten.

Maandag 12 september was opnieuw zeer druk. Wachttijden liepen op tot 180 minuten. Schiphol zag zich die dag genoodzaakt om luchtvaartmaatschappijen te vragen om vluchten te schrappen. Op basis van deze oproep zijn 19 vluchten geannuleerd door luchtvaartmaatschappijen. Een onbekend aantal passagiers kon die dag niet vertrekken. Ook 16, 17 en 18 september waren zeer drukke dagen met regelmatig wachttijden van 90 minuten, oplopend tot 180 minuten.

## **Vooruitblik en voortgang maatregelen Schiphol langs de vier actielijnen**

Hieronder worden per actielijn de meest relevante ontwikkelingen vermeld.

### *1. Aantrekken personeel*

#### Bezetting beveiliging

Het probleem waarmee Schiphol nu te maken heeft, is de bezetting bij de beveiliging die lager is dan verwacht. Op 5 september had dat een aanwijsbare reden, namelijk uitgestelde verloven en verplichte opleidingen. Op 12 september leverden de beveiligingsbedrijven in het ochtendblok 13% minder beveiligers dan eerder aangegeven. Dit kwam door af- en ziekmeldingen van het personeel.

Schiphol heeft intensief contact met de beveiligingsbedrijven om te achterhalen wat de redenen zijn voor de tekorten. Tegelijkertijd wordt er samen met de beveiligingsbedrijven gewerkt aan verbetering van de arbeidsomstandigheden. Een recente actie is het verbeteren van de dienstroosters. Securitymedewerkers hebben veel wisselende roosters en verschillende startmomenten per dag. Dat aantal startmomenten wordt verlaagd, waardoor een werkweek overzichtelijker wordt. Een structurele verbetering van de arbeidsvoorwaarden is de 15% CAO-loonsverhoging per 1 januari 2023, zoals afgesproken in het Sociaal akkoord.

Ondertussen lopen er diverse campagnes om beveiligers te werven. Momenteel wordt gewerkt aan de vormgeving van een nieuwe, geïntegreerde campagne van Schiphol en de beveiligingsbedrijven gezamenlijk. Er is momenteel een gestage stijging van het aantal sollicitaties bij beveiligingsbedrijven. Echter, dit leidt lang niet altijd tot een aanstelling. De instroom is wel hoger dan de uitstroom; de uitstroom is ongeveer 2% per maand. Bij twee van de drie beveiligingsbedrijven is de uitstroom niet toegenomen in september, nadat de zomerbonus werd afgeschaft. Bij één bedrijf is dat wel het geval. Als reden wordt (door het beveiligingsbedrijf) opgevoerd dat dit te maken heeft met de (tijdelijke) inzet van studenten die in september weer gestart zijn met studeren.

### *2. Operational excellence*

#### Verbeteren passagiersflow

Er wordt gewerkt aan nadere analyses met betrekking tot de voorspelbaarheid van de opkomst/het aanmeldpatroon van passagiers op de luchthaven. Daarnaast wordt er met het oog op de herfstvakantie per vertrekhal gewerkt aan een aangepast flowmanagementplan om piekmomenten goed te kunnen managen.

#### Compensatieregeling

Zoals eerder aan uw Kamer gemeld heeft Schiphol een regeling beschikbaar gesteld voor reizigers die hun vluchten misten als gevolg van de een uitzonderlijke wachttijd voor de beveiliging. Die regeling gold aanvankelijk voor de periode 23 april t/m 11 augustus. Schiphol heeft die ook opengesteld voor passagiers die 12 september hun vlucht misten. Verzoeken die binnenkomen via [Schiphol.nl/compensatie](https://www.schiphol.nl/compensatie) zal Schiphol beoordelen.

### 3. Aantrekkelijk werken op Schiphol

#### Uitwerking Sociaal Akkoord

Aan het lid Boucke (D66) is tijdens het Kamerdebat over vliegveiligheid op 15 september jl. toegezegd om in te gaan op hoe de uitwerking van het Sociaal Akkoord in de tijd gepland is. Het Sociaal Akkoord heeft als looptijd 1 juni 2022 tot 1 september 2023. De volgende elementen uit het akkoord zijn op korte termijn afgerond:

- Een zomertoeslag van € 5,25 per gewerkt uur wordt uiterlijk begin oktober uitbetaald aan werknemers in de beveiliging, afhandeling, schoonmaak, besloten busvervoer en PRM-dienstverlening. De zomertoeslag gold t/m 4 september.
- De manco's in rustruimtes zijn geïnventariseerd en worden zoveel mogelijk verholpen. Vernieuwingen zijn uiterlijk begin oktober zichtbaar. De consumptie van koffie, water en thee is kosteloos geworden.

De volgende elementen worden nog uitgevoerd:

- Een arbeidsmarkttoeslag van 1,40 EUR per gewerkt uur wordt uitbetaald van 5 september 2022 tot 1 september 2023 voor dezelfde werknemers als bovengenoemd (uitgezonderd werknemers in de afhandeling).
- Ter structurele verbetering van de rustruimtes wordt voor 1 januari 2023 door Schiphol in samenwerking met de vakbonden een plan opgesteld.
- Het woon-werkverkeer wordt kosteloos.
- Het opnemen van tien aaneengesloten vakantiedagen in de periode mei-oktober wordt mogelijk en Schiphol zal hierop vanaf januari 2023 actief sturen.
- De Sociaal Dialoog tafel wordt uiterlijk 1 januari ingericht met als doel om op structurele basis sociale thema's te bespreken.
- De sociale standaard «Werken op Schiphol» wordt uiterlijk 1 januari 2023 opgeleverd. Hierin beschrijft Schiphol op welke wijze het invulling gaat geven aan maatschappelijk en sociaal verantwoord ondernemerschap.
- De eerste fase van *equipment pooling* gaat vanaf 1 oktober 2022 van start.
- De eerste *license to operate* voor de grondafhandeling wordt op 1 januari 2023 geïmplementeerd. Waar nodig wordt die jaarlijks aangescherpt.
- Het verminderen van het aantal grondafhandelaren wordt in gang gezet. Het Ministerie van IenW neemt samen met Schiphol het voortouw om de onderbouwing van deze maatregel uit te werken en te bepalen wat het wenselijke aantal afhandelaren op Schiphol zou moeten zijn.

### 4. Maakbaarheid operatie

#### Aanscherping terminal parameter

Met het oog op veilig reizen en veilig werken op de luchthaven, heeft Schiphol op 15 september aangekondigd de dagelijkse capaciteit te reduceren (de zogenaamde «terminal parameter»). Het is een verdere reductie, nadat eerder de capaciteit was begrensd op 67.500 lokaal vertrekkende passagiers per dag in september en 69.500 in oktober.

De maximale capaciteit gaat in de periode van 20 september tot en met 29 oktober 2022 verder omlaag naar 54.500 lokaal vertrekkende passagiers per dag in september en 57.000 lokaal vertrekkende passagiers per dag in

oktober. Dat betekent een nieuwe reductie van bijna 20%. Op 29 september heeft Schiphol besloten om de capaciteit in het komende winterseizoen (eind oktober tot eind maart) ook te reduceren. Luchtvaartmaatschappijen reageerden onthutst en fel op dit besluit van Schiphol. Ik beseft dat dit voor de luchtvaartmaatschappijen wederom een ingrijpende maatregel is. Zij staan voor de ingewikkelde opgave om op korte termijn het aantal vertrekkende passagiers terug te brengen. Schiphol heeft een compensatie geboden aan luchtvaartmaatschappijen als stimulans voor het schrappen van vluchten en boekingen in de periode 21 t/m 25 september 2022.

### **Evaluatie**

Zoals aangekondigd in het Vragenuur van 13 september jl. laat Schiphol een evaluatieonderzoek uitvoeren met ruggenspraak van IenW. Het onderzoek heeft betrekking op de afgelopen periode (vanaf medio april) en beslaat de vier actielijnen. IenW heeft er bij Schiphol op aangedrongen dit onderzoek zo snel mogelijk af te ronden, uiterlijk eind dit jaar.

### **Verbetering arbeidsomstandigheden Schiphol**

De Ministers van IenW, SZW en Financiën zijn nauw betrokken bij de verbetering van de werkomstandigheden en arbeidsvoorwaarden op Schiphol. Er zijn regelmatig gesprekken met de luchthaven. De Ministers van SZW en IenW hebben bijvoorbeeld op 8 juli jl. gesproken met KLM en Schiphol. Beide bedrijven hebben daarin aangegeven stappen te zetten ter structurele verbetering van de fysieke belasting, blootstelling aan gevaarlijke stoffen, werkdruk, in- en uitbesteding en beloning. Door de bewindspersonen is aangegeven dat Schiphol vanuit de bredere verantwoordelijkheid als exploitant van de nationale luchthaven een voorbeeldrol heeft als het gaat om de naleving van wet- en regelgeving en goed werkgeverschap. Daarnaast is recent met de FNV gesproken over de arbeidsomstandigheden op Schiphol en wordt in november een werkbezoek afgelegd om medewerkers op de luchthaven te spreken.

Ik ga ervan uit dat de Kamer op deze wijze voldoende is geïnformeerd over de situatie op Schiphol voor week 34 t/m 37 en de maatregelen die de luchthaven neemt om te komen tot een beheersbare operatie.

De Minister van Infrastructuur en Waterstaat,  
M.G.J. Harbers