

Vergaderjaar 2021–2022

**29 665**

## **Evaluatie Schipholbeleid**

**Nr. 435**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 augustus 2022

Met deze brief informeer ik uw Kamer over de door Schiphol voorgenomen voortzetting van de verplichte beperking van het aantal passagiers in september en oktober. Eerder deelde ik al de verwachting met u dat de drukte op de luchthaven de hele zomer zou blijven aanhouden<sup>1</sup>. Helaas zal ook de herfstvakantie, alsmede de periode hiernaar toe, met drukte te kampen hebben vanwege personeelstekorten op Schiphol en in de gehele keten. Een buitengewoon vervelende situatie die veel blijft vergen van vakantiegangers, zakenreizigers, overige passagiers en de medewerkers en gebruikers van de luchthaven.

Conform mijn eerdere toezegging in het Commissiedebat Luchtvaart van 1 juni jl. (Kamerstukken 29 665 en 31 936, nr. 430), informeer ik u eveneens voor de derde keer over de belangrijkste uitkomsten van de wekelijkse rapportages die Schiphol met mij deelt. Deze bevindingen vloeien voort uit de maatregelen die de luchthaven neemt langs de vier actielijnen, alsmede feiten en cijfers ten aanzien van het verkeersbeeld.

In de vorige brieven bent u op de hoogte gebracht van de belangrijkste bevindingen over weken 22–26<sup>2</sup>. In deze brief informeer ik u over de belangrijkste bevindingen over weken 26–30. 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.

In augustus informeer ik uw Kamer nogmaals over het verkeersbeeld en de voortgang van de door Schiphol genomen maatregelen om de drukte te beheersen en de luchthavenoperatie zo voorspelbaar mogelijk te maken.

<sup>1</sup> Kamerstuk 29 665, nr. 427.

<sup>2</sup> Kamerstuk 29 665, nrs. 427 en 433.

## **Voortzetting van de verplichte beperking aantal passagiers in september en oktober**

In navolging van juli en augustus ziet Schiphol zich helaas genoodzaakt om ook voor de maanden september en oktober een maximaal aantal passagiers per dag vast te stellen. Het doel van de beperking is het borgen van de veiligheid voor reizigers en medewerkers en het creëren van een betrouwbaar proces op de luchthaven. Schiphol heeft de beperking besproken in een bijeenkomst met (vertegenwoordigers van) luchtvaartmaatschappijen, de onafhankelijke Nederlandse slotcoördinator (ACNL) en Luchtverkeersleiding Nederland. In september geldt er een maximum van 67,500 lokaal vertrekkende passagiers per dag, gevolgd door 69,500 lokaal vertrekkende passagiers per dag in oktober. In deze periode valt ook de herfstvakantie.

Schiphol heeft luchtvaartmaatschappijen en reisorganisaties laten weten dat er in en rond de twee weken van de herfstvakantie per dag gemiddeld 3,500 lokaal vertrekkende passagiers teveel verwacht worden. Op basis van de door Schiphol beschikbaar gestelde capaciteit gaat de slotcoördinator in overleg met alle luchtvaartmaatschappijen. In mijn vorige brief heb ik uw Kamer geïnformeerd over de criteria op basis waarvan vluchten zullen worden geschrapt<sup>3</sup>.

Ondanks dat het aantal beveiligers en het aantal uren dat zij inzetbaar zijn toeneemt in september en oktober, is het maximum aantal reizigers dat gesteld wordt per dag lager dan in augustus. Dit heeft volgens de luchthaven te maken met het «seizoenseffect». In de herfstperiode hebben reizigers meer handbagage bij zich, zoals jassen, bergschoenen en vesten. Daardoor duurt het langer voordat alle handbagage is gecontroleerd en passagiers zijn gefouilleerd en/of door de benodigde scans zijn geweest.

Naast dat de verplichte beperking van vertrekkende passagiers personeelstekorten in de beveiliging ondervangt, helpt de beperking ook bij het verminderen van een «sneeuwbaaleffect» bij verstoringen. Schiphol geeft aan dat vrijwel alle partijen op de luchthaven een krappe personele bezetting hebben, waardoor elke onverwachte operationele afwijking tot verstoringen in de gehele keten kan leiden.

### **Terugblik en verkeersbeeld Schiphol afgelopen weken**

#### Aantallen vluchten en passagiers

In week 26 had Schiphol dagelijks tussen de 1,109–1,225 vluchten te verwerken en dagelijks tussen de 166,374–182,381 inkomende, uitgaande en transferpassagiers.

In week 27 had Schiphol dagelijks tussen de 1,111–1,242 vluchten te verwerken en dagelijks tussen de 161,957–178,370 inkomende, uitgaande en transferpassagiers.

In week 28 had Schiphol dagelijks tussen de 1,035–1,184 vluchten te verwerken en dagelijks tussen de 155,126–171,322 inkomende, uitgaande en transferpassagiers.

In week 29 had Schiphol dagelijks tussen de 1,115–1,180 vluchten te verwerken en dagelijks tussen de 156,400–167,874 inkomende, uitgaande en transferpassagiers.

<sup>3</sup> Kamerstuk 29 665, nr. 433.

### *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 39–68% in week 26, 69–76% in week 27, 59–80% in week 28 en tussen de 62–74% in week 29. De *on-time performance* voor uitgaande vluchten lag tussen de 14–35% in week 26, 37–52% in week 27, 24–57% in week 28 en tussen de 27–48% in week 29.

### Maximale totale wachttijden

De totale wachttijd bij de vier verschillende vertrekkfilters omvat de tijd die voor passagiers is verstreken tussen de bagage check-in en de beveiligingscontrole. Uit de wekrapportages valt op te maken dat maandag gemiddeld gezien de dag is met de langste maximale totale wachttijden.

In week 26 was zaterdag 2 juli de dag met de langste totale wachttijd voor vertrekkfilter 1. De totale wachttijd bedroeg meer dan 240 minuten op het drukste moment in de middag. Daarmee was zaterdag 2 juli de dag met de langste totale wachttijden in de weken 26–29. Op andere dagen in week 26 was de maximale totale wachttijd voor vertrekkfilter 1 lager, met een uitschieter van bijna 180 minuten op vrijdag 1 juli. De totale wachttijd bij vertrekkfilters 2, 3 en 4 bedroeg tussen de 0–114 minuten in week 26.

In week 27 was maandag 4 juli de dag met de langste totale wachttijd voor vertrekkfilter 1. De totale wachttijd bedroeg bijna 200 minuten op het drukste moment in de middag. Op andere dagen in week 27 was de maximale totale wachttijd beduidend lager, met uitschieters tot maximaal 120 minuten op zaterdag 9 juli. De totale wachttijd bij vertrekkfilters 2, 3 en 4 bedroeg tussen de 0–85 minuten in week 27.

In week 28 was maandag 11 juli de dag met de langste totale wachttijd voor vertrekkfilter 1. Vanaf het middaguur bedroeg de totale wachttijd bijna 240 minuten. Op andere dagen in week 28 was de maximale totale wachttijd beduidend lager, met uitschieters tot maximaal 180 minuten op donderdag 14 en vrijdag 15 juli. De totale wachttijd bij vertrekkfilters 2, 3 en 4 bedroeg tussen de 0–98 minuten in week 28.

In week 29 was woensdag 20 juli de dag met de langste totale wachttijd voor vertrekkfilter 1. Gedurende de middaguren bedroeg de totale wachttijd meer dan 210 minuten. Ook op maandag 18 juli en dinsdag 19 juli werden wachttijden van meer dan 180 minuten gerapporteerd. Donderdag 21 juli en zaterdag 23 juli waren beduidend rustiger, met totale wachttijden van ten hoogste 90 minuten. De totale wachttijd bij vertrekkfilters 2, 3 en 4 bedroeg tussen de 0–92 minuten in week 29.

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

Hieronder worden per actielijn de meest relevante voortgang en ontwikkelingen vermeld.

#### *1. Aantrekken personeel*

#### Nieuw beveiligingspersoneel

Het aantal werkzame beveiligers neemt de komende maanden toe. Vanaf augustus stromen ongeveer 200 nieuwe beveiligers in. Vanaf oktober komen daar naar verwachting nog eens 80 beveiligers bij.

## Resultaten banenmarkt 11 juni jl

In mijn eerste brief over de zomerdrukke heb ik uw Kamer geïnformeerd (Kamerstuk 29 665, nr. 429) over de organisatie van een banenmarkt op Schiphol voor iedereen die kan en wil werken op de luchthaven. Ik kan u melden dat deze banenmarkt ruim 230 reguliere banen, bijbanen en vakantiebanen heeft opgeleverd. Vijftig verschillende werkgevers waren aanwezig, variërend van beveiligings- tot schoonmaakdiensten.

### Inzet ZZP'ers en recruitment

De inzet van ZZP-ers en recruitment-initiatieven onder MBO-studenten wordt ook na de zomer voortgezet voor de herfst- en kerstperiode.

### *2. Operational excellence*

#### Doorstroom securityproces

Uw Kamer is in de vorige brief geïnformeerd over de inzet van security coaches om passagiers die in de rij staan te informeren en te helpen waar nodig. Inmiddels hebben beveiligingsteamleiders extra trainingen gekregen om knelpunten in het securityproces te herkennen en hier beter op in te spelen. Ook is een communicatiecampagne uitgerold om reizigers beter voor te bereiden op het securityproces. Luchtvaartmaatschappijen is verzocht om hun passagiers te informeren hoe zij zich het best voor kunnen bereiden op de beveiligingscontrole teneinde de doorstroom te bevorderen.

#### Tropische dagen

Schiphol geeft aan dat de warme dagen in het begin van week 29 goed verlopen zijn. Ter voorbereiding op de hoge temperaturen heeft Schiphol diverse aanvullende maatregelen genomen. De klimaatbeheersing in de terminal is aangepast en aan reizigers is ijs en (extra) water uitgedeeld. Onder de geplaatste overkappingen buiten is gebruik gemaakt van ventilatoren. De taxibanen zijn met water besproeid om te voorkomen dat het asfalt door de hitte te zacht werd.

#### Vroegkomers

Het te vroeg komen van passagiers, dat wil zeggen meer dan vier uur van tevoren, is een blijvend punt van aandacht. Wanneer passagiers zich te vroeg melden «blokkeren» zij feitelijk de positie van passagiers met een eerdere vlucht. Deze «vroegkomers» zorgen voor een extra wachttijd van gemiddeld 1,5 uur voor het totaal aantal passagiers. Daarnaast is de kans ook aanzienlijk dat reizigers die eerder komen onnodig lang in de rij staan, omdat de incheckbalies en bagage-afgiftepunten nog niet open zijn.

Schiphol adviseert reizigers om naar de luchthaven te komen op het tijdstip dat de luchtvaartmaatschappij aangeeft, maar maximaal vier uur voor vertrek. De luchthaven herhaalt dit verzoek via de media en eigen communicatiekanalen, waaronder de website, in de Schiphol app en op social media. Volgens Schiphol brengen luchtvaartmaatschappijen dit punt extra onder de aandacht bij hun passagiers om de reis zo goed mogelijk te laten verlopen. Bovendien heeft Schiphol de controle op de vier-uurs regel geïntensiveerd vanaf 25 juli.

### Nieuwe reisplanner

In week 28 heeft Schiphol een nieuwe reisplanner op Schiphol.nl en in de Schiphol app gelanceerd. Het nieuwe ontwerp van de reisplanner sluit naar zeggen van de luchthaven beter aan bij de behoeften van de reizigers. Er wordt explicieter gecommuniceerd op welk tijdstip reizigers het beste naar de luchthaven kunnen komen en er worden indicaties gegeven van looptijden tussen de verschillende stappen in de reisplanner.

### Aankomstproces

Ook het aankomstproces van passagiers die op Schiphol landen kent zo nu en dan de nodige drukte. Schiphol meldt dat aankomstfilters soms (tijdelijk) gesloten moeten worden als gevolg van de personele bezetting bij de Koninklijke Marechaussee. Passagiers worden in een dergelijke situatie begeleid naar een andere plek waar zij de paspoortcontrole kunnen passeren.

### Achterblijvende bagage

Door een storing in het bagagesysteem van Schiphol in week 29 is een groot aantal koffers achtergebleven op de luchthaven. Deze problematiek is aangepakt samen met luchtvaartmaatschappijen en afhandelaren, die verantwoordelijkheid dragen voor de nazending van bagage. Er zijn onder meer een aantal «opruimacties» georganiseerd met als doel het goed opslaan en sorteren van bagage. KLM, één van de partijen die verantwoordelijkheid draagt voor de afhandeling van bagage, heeft aangegeven dat het probleem met de achtergebleven koffers op Schiphol afgelopen week volledig is opgelost.

### Aanvullend programma kantoorpersoneel en derden

In mijn vorige brief heb ik uw Kamer geïnformeerd over een programma waarbij kantoorpersoneel gedurende de zomermaanden ondersteuning kan bieden in de luchthavenoperatie. Deze mogelijkheid staat ook open voor derden, waaronder medewerkers voor het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Enkele medewerkers van het ministerie hebben inmiddels ondersteuning geboden in de zomeroperatie.

### *3. Aantrekkelijk werken op Schiphol*

In aanvulling op het op 1 juni jl. door Schiphol, FNV en CNV gesloten sociaal akkoord, hebben vakbonden FNV Luchtvaart en CNV met KLM afspraken gemaakt over een nieuwe CAO voor het grondpersoneel. De medewerkers gaan er in een jaar tijd in twee stappen in salaris op vooruit. De verhoging per stap bedraagt 2%, waarvan minimaal € 80 bruto per stap. Ook het startsalaris voor nieuwe medewerkers gaat omhoog, onder andere omdat de onderste twee salarisschalen vervallen. Bovendien zijn goede afspraken gemaakt voor het structureel verlagen van de werkdruk. KLM zal meer mensen in vaste dienst nemen en er worden afspraken gemaakt over een minimale bezetting.

### *4. Maakbaarheid operatie*

#### Verplichte beperking aantal passagiers juli en augustus

De start van de zomervakantie is over het algemeen beheersbaar verlopen. De effecten van de verplichte beperking op vertrekkende en/of op Schiphol overstappende passagiers, waarover ik uw Kamer heb

geïnformeerd in mijn vorige brief<sup>4</sup>, zijn merkbaar en hebben gezorgd voor een redelijk goede doorstroming van de rijen.

### Spreiding van vluchten

In de motie van het lid Koerhuis c.s. van 9 juni 2022<sup>5</sup>, is verzocht om uw Kamer te informeren over de vakantievluchten die door andere lucht-  
havens zijn overgenomen. Diverse luchtvaartmaatschappijen hebben  
inmiddels vluchten uitgeplaatst naar onder meer Rotterdam The Hague  
Airport en Liège Airport.

Ik ga ervan uit dat ik uw Kamer op deze wijze voldoende heb geïnfor-  
meerd over de voortgang die Schiphol de afgelopen weken heeft gemaakt  
met de zomeraanpak en de voortzetting van de verplichte beperking van  
het aantal passagiers in september en oktober.

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

---

<sup>4</sup> Kamerstuk 29 665, nr. 433.

<sup>5</sup> Kamerstuk 31 936, nr. 941.