

Vergaderjaar 2021–2022

**29 665**

## **Evaluatie Schipholbeleid**

**Nr. 438**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 12 september 2022

Met deze brief informeer ik uw Kamer, conform mijn eerdere toezegging in het Commissiedebat Luchtvaart van 1 juni jl., voor de vierde 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 om de drukte te beheersen en de luchthavenoperatie zo voorspelbaar mogelijk te maken, 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 22–30<sup>1</sup>. In deze brief informeer ik u over de belangrijkste bevindingen over weken 30–34. De bevindingen tonen aan dat de maand augustus een redelijk stabiel verloop kent. De maximale totale wachttijden laten een positieve trend zien. 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.

Ik heb uw Kamer eerder geïnformeerd<sup>2</sup> over mijn inzet om de arbeidsomstandigheden voor het grondafhandelingspersoneel te verbeteren. Ik heb inmiddels een brief van Schiphol ontvangen aangaande dit onderwerp. In deze brief zal ik de laatste stand van zaken omtrent (het beperken van) de grondafhandeling op Schiphol met u delen. Daarnaast informeer ik u over de geïntensiveerde aanwezigheid van de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) op Schiphol.

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

<sup>2</sup> Kamerstuk 29 665, nr. 427.

## Terugblik en verkeersbeeld Schiphol afgelopen weken

### Aantallen vluchten en passagiers

In week 33 had Schiphol dagelijks tussen de 1,158–1,250 vluchten te verwerken en dagelijks tussen de 172,000–189,000 inkomende, uitgaande en transferpassagiers.

In week 32 had Schiphol dagelijks tussen de 1,133–1,236 vluchten te verwerken en dagelijks tussen de 169,000–184,000 inkomende, uitgaande en transferpassagiers.

In week 31 had Schiphol dagelijks tussen de 1,135–1,242 vluchten te verwerken en dagelijks tussen de 166,000–183,000 inkomende, uitgaande en transferpassagiers.

In week 30 had Schiphol dagelijks tussen de 1,116–1,182 vluchten te verwerken en dagelijks tussen de 155,000–173,000 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 67–83% in week 30, 72–81% in week 31, 74–84% in week 32 en tussen de 71–79% in week 33. De *on-time performance* voor uitgaande vluchten lag tussen de 27–55% in week 30, 46–58% in week 31, 50–68% in week 32 en tussen de 48–63% in week 33.

### Maximale totale wachttijden

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

In week 33 was zaterdag 20 augustus met afstand de dag met de langste totale wachttijd voor vertrekfilter 1. Schiphol rapporteert dat, ondanks dat de maand augustus een redelijk stabiel verloop kent en de cijfers over de wachttijden een positieve trend laten zien, zaterdag 20 augustus hierop een uitzondering was. Dit was een gevolg van een lage opkomst van beveiligingspersoneel. Deze situatie laat zien dat de continuïteit van de operationele processen op de luchthaven nog steeds gevoelig is voor verstoringen in onderdelen van de keten, waardoor elke onverwachte operationele afwijking tot verstoringen in de gehele keten kan leiden.

De totale wachttijd op zaterdag 20 augustus bedroeg meer dan 160 minuten op het drukste moment in de middag. Ook op andere momenten van de dag waren de wachttijden op zaterdag 20 augustus beduidend langer in vergelijking met de andere dagen in week 33. Op andere dagen in week 33 waren de rijen beduidend korter, met een uitschieter van iets meer dan 60 minuten op zondag 21 augustus. De totale wachttijd bij vertrekfilters 2, 3 en 4 bedroeg tussen de 0–77 minuten in week 33.

In week 32 was vrijdag 12 augustus de dag met de langste totale wachttijd voor vertrekfilter 1. In de ochtend bedroeg de totale wachttijd op het drukste moment circa 75 minuten. Op andere dagen in week 32 was er ook sprake van maximale totale wachttijden van rond de 60 minuten, maar veelal was de maximale totale wachttijd lager. De maximale totale

wachttijd bij vertrekfilters 2, 3 en 4 bedroeg tussen de 27–66 minuten in week 32.

In week 31 was maandag 1 augustus met afstand de dag met de langste totale wachttijd voor vertrekfilter 1. Rond het middaguur bedroeg de totale wachttijd bijna 220 minuten. Op andere dagen in week 31 was de maximale totale wachttijd beduidend lager, met een uitschieter tot maximaal 155 minuten op zaterdag 6 augustus. De totale wachttijd bij vertrekfilters 2, 3 en 4 bedroeg tussen de 30–87 minuten in week 31.

In week 30 was maandag 25 juli de dag met de langste totale wachttijd voor vertrekfilter 1. Halverwege de ochtend bedroeg de totale wachttijd bijna 100 minuten, gevolgd door een volgende uitschieter halverwege de middag van circa 110 minuten. Op andere dagen in week 30 was de wachttijd lager, met enkele uitschieters tot 80 minuten op dinsdag 26 juli, woensdag 27 juli, vrijdag 29 juli en zondag 31 juli. De totale wachttijd bij vertrekfilters 2, 3 en 4 bedroeg tussen de 35–81 minuten in week 30.

## **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

Schiphol rapporteert dat de wervingscampagne voor beveiligers de derde, en daarmee laatste, fase in is gegaan. De wervingscampagne loopt tot eind september. Beveiligingsbedrijven zien een toename in sollicitaties, maar de sollicitaties die ook tot een daadwerkelijke plaatsing leiden, nemen af. De inzet van ZZP-beveiligers blijft gestaag oplopen.

### **2. Operational excellence**

#### Aankomstproces

In mijn vorige brief<sup>3</sup> informeerde ik uw Kamer al over dat ook het aankomstproces van passagiers die op Schiphol landen zo nu en dan de nodige drukte kent. Het aantal aankomende reizigers is op dit moment dagelijks hoger dan het aantal vertrekkende reizigers. Aankomstfilters moeten soms (tijdelijk) gesloten worden. Tussen Schiphol en de Koninklijke Marechaussee is dagelijks afstemming over hoe bij drukke passagierspieken de grensprocessen zoveel mogelijk op elkaar aan blijven sluiten. Een andere grote afhankelijkheid betreft volgens de luchthaven de onderbezetting van de grondafhandelaren. In het bagageproces zet Schiphol extra kantoorpersoneel in om de afhandelaren te ondersteunen bij het sorteren van bagage.

#### Compensatieregeling

Schiphol heeft, in samenwerking met MAX Ombudsman en de Consumentenbond, een tijdelijke compensatieregeling in het leven geroepen voor reizigers die in de periode 23 april t/m 11 augustus 2022 tijdig op de luchthaven aanwezig waren, maar hun vlucht hebben gemist als gevolg van een uitzonderlijk lange wachttijd voor de beveiligingscontrole. Reizigers die in deze periode kosten hebben gemaakt vanwege het missen

<sup>3</sup> Kamerstuk 29 665, nr. 435.

van hun vlucht die niet door een andere partij worden vergoed, kunnen tot en met 30 september een compensatieverzoek indienen bij de luchthaven. Reizigers kunnen onder meer compensatie aanvragen voor kosten die gemaakt zijn voor het omboeken van een vlucht of voor een vervangende vlucht, voor alternatief vervoer als ze op een andere manier naar een bestemming hebben moeten reizen of extra reiskosten die gemaakt zijn om opnieuw naar Schiphol of een andere luchthaven te reizen. Ook verblijfskosten op of bij Schiphol en uitgaven voor niet meer te annuleren accommodaties, vervoer of activiteiten op de plaats van bestemming kunnen reizigers terugvragen. Verzoeken die binnenkomen via Schiphol.nl/compensatie zal Schiphol beoordelen.

### **3. Aantrekkelijk werken op Schiphol**

In mijn vorige brieven heb ik u geïnformeerd over het op 1 juni jl. door Schiphol, FNV en CNV gesloten sociaal akkoord, alsmede de gemaakte afspraken door FNV, CNV en KLM over een nieuwe CAO voor grondpersoneel. Langs deze actielijn zijn in deze brief geen relevante nieuwe ontwikkelingen te melden.

Op 1 september jl. heb ik overleg gehad met FNV. In dit gesprek heeft FNV zorgen gedeeld over de aantrekkelijkheid van het werken op Schiphol en onder meer aandacht gevraagd voor de salarissen en werkroosters van medewerkers op Schiphol. Ik neem deze signalen serieus. In mijn gesprekken met Schiphol en KLM zal ik deze zorgen onder de aandacht brengen.

### **4. Maakbaarheid operatie**

#### Spreiding van vluchten

In de motie van het lid Koerhuis c.s. van 9 juni 2022<sup>4</sup>, is verzocht om uw Kamer te informeren over de vakantievluchten die door andere luchthavens zijn overgenomen. Diverse luchtvaartmaatschappijen hebben inmiddels vluchten uitgeplaatst naar regionale luchthavens in Nederland en luchthavens buiten Nederland. Van de Nederlandse slotcoördinator (Airport Coordination Netherlands) heb ik vernomen dat naar Rotterdam The Hague Airport in juli en in de eerste weken van augustus in totaal circa 350 vluchten zijn uitgeplaatst, waarvan circa 250 door in Nederland gevestigde luchtvaartmaatschappijen. De uitplaatsing van vluchten naar Eindhoven Airport is nihil. De uitplaatsing van vluchten naar de luchthaven Groningen Airport Eelde is eveneens nihil. Naar Maastricht Aachen Airport zijn bijna 50 vluchten uitgeplaatst tussen medio juli en medio augustus.

#### **Voortgang beperking aantal afhandelaren**

In het Commissiedebat Luchtvaart van 1 juni jl. (Kamerstukken 29 665 en 31 936, nr. 430) is met uw Kamer gesproken over het stellen van regels voor de grondafhandeling en de mogelijkheid tot het beperken van het aantal afhandelaren. In dit debat heb ik aangegeven dat er nog geen formeel verzoek bij het ministerie was binnengekomen om het aantal afhandelaren op Schiphol te beperken. Ik heb daarbij toegezegd uw Kamer te informeren wanneer dat wel het geval was.

Ik kan uw Kamer inmiddels melden dat Schiphol mij een brief heeft gestuurd met enkele lopende acties rond grondafhandeling en een perspectief voor de langere termijn. Schiphol geeft in haar brief aan dat zij

<sup>4</sup> Kamerstuk 31 936, nr. 941.

in het najaar van 2022 met een gedetailleerd voorstel komt voor een nieuw marktmodel met gereguleerde toegang. De brief sluit af met een verzoek van Schiphol aan mijn ministerie om gedurende de implementatie van de eerdergenoemde lopende acties met spoed tijdelijk de toegang tot de grondafhandelingsmarkt op Schiphol op te schorten. Het spoedverzoek betreft niet het definitief beperken van het aantal afhandelaren, waar de wet- en regelgeving duidelijke handvatten voor biedt, maar het afsluiten van de markt voor nieuwe toetreders.

Vanuit het Ministerie van IenW bestaat grote bereidheid om bij te dragen aan een verbetering van de situatie van de grondafhandeling. Op 6 september 2022 is hierover vervolgoverleg geweest met alle betrokken partijen, te weten Schiphol, FNV, grondafhandelaren en luchtvaartmaatschappijen. Schiphol heeft toegelicht binnenkort de consultatie te starten over regels die vanuit Schiphol gesteld gaan worden. Doel is deze per 1 januari 2023 in te voeren en van daaruit stapsgewijs te verbeteren. De sectorpartijen zoeken nadrukkelijk de samenwerking om tot concrete verbeteringen te komen en deze regels bieden daar een belangrijke basis voor.

In het overleg was de gedeelde conclusie dat het belangrijk is dat dit verbeterproces niet wordt verstoord door bijvoorbeeld nieuwe toetreders die de concurrentiedruk vergroten. Het op korte termijn afsluiten van de markt behoort echter niet tot de mogelijkheden die de (Europese) regelgeving biedt. Afsproken is voortvarend aan de slag te gaan met de mogelijkheden die er wel zijn. In de eerste plaats is dat het starten van het traject om het aantal afhandelaren structureel te beperken. Op basis van de Europese regelgeving kan dit als onderbouwd kan worden dat dit voor de veiligheid van belang is. Het ministerie neemt samen met Schiphol het voortouw om de onderbouwing uit te werken en te bepalen wat het wenselijke aantal afhandelaren is dat daarbij hoort.

Het proces tot beperken van het aantal afhandelaren zal naar verwachting de nodige tijd vergen. Het moet – mede op basis van Europese regelgeving – goed onderzocht en onderbouwd worden. Vervolgens moet een aanbestedingsprocedure opgezet en afgerond worden om de grondafhandelaren te selecteren. In de tussentijd bekijkt het ministerie samen met Schiphol welke opties er in de nationale regelgeving zijn om voor de kortere termijn regels of toelatingseisen voor grondafhandelingsbedrijven vast te stellen. Dat sluit de markt niet af, maar kan bijdragen aan het voorkomen van onwenselijke extra concurrentiedruk.

Met deze twee stappen kan gezamenlijk met betrokken partijen zo veel mogelijk worden geborgd dat ruimte blijft bestaan voor het ingezette verbeterproces van de grondafhandeling op Schiphol.

### **Aanwezigheid Inspectie Leefomgeving en Transport op Schiphol**

De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) heeft haar aanwezigheid op Schiphol geïntensiveerd om toezicht te houden op mogelijke risico's gerelateerd aan de drukte op Schiphol. Aandachtspunten hierbij zijn onder meer veiligheid op de vliegtuigopstelplaatsen, misdragende passagiers, vermoeidheid van personeel en het voldoen aan regelgeving voor slots en geluid. Met betrekking tot de geluidregelgeving houdt de ILT ook extra toezicht op de regionale luchthavens, onder andere vanwege de uitplaatsing van vluchten vanaf Schiphol. Over het toezicht vindt afstemming plaats met mede-toezichthouders zoals de Nederlandse Arbeidsinspectie en de Inspectie Justitie en Veiligheid.

De ILT heeft tot nu toe geen acuut veiligheidsissue vastgesteld. Wel zijn er risicovolle situaties geconstateerd, bijvoorbeeld risicovol rijgedrag bij de grondafhandeling, veroorzaakt door werkdruk en ruimtegebrek op de vliegtuigopstelplaatsen. Dit wordt zeer serieus genomen omdat dit zou kunnen leiden tot veiligheidsissues, daarom heeft de ILT in voorkomende situaties de verantwoordelijken aangesproken. Om tot korte- en langetermijnoplossingen te komen, blijft de ILT extra aanwezig op Schiphol en met de sector in gesprek. Tenslotte spreekt de ILT de luchtvaartmaatschappijen en Schiphol aan op de rechten van passagiers. De ILT inspecteert vaker op de naleving van de rechten van mobiliteitsbeperkte passagiers en treedt op tegen nalevingstekorten van Schiphol op dit terrein.

Ik ga ervan uit dat ik uw Kamer op deze wijze voldoende heb geïnformeerd over de voortgang die Schiphol de afgelopen weken heeft gemaakt met de zomeraanpak, alsmede over de laatste stand van zaken aangaande de grondafhandelingsmarkt op Schiphol en de geïntensiveerde aanwezigheid van de ILT.

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