

Ministerie van Infrastructuur  
en Waterstaat

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA DEN HAAG

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

Rijnstraat 8  
2515 XP Den Haag  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000  
F 070-456 1111

**Ons kenmerk**

IENW/BSK-2022/105938

**Uw kenmerk**

2022Z08581

Datum 18 mei 2022  
Betreft Beantwoording Kamervragen over de drukte op Schiphol

Geachte voorzitter,

Hierbij ontvangt u de beantwoording van de vragen van het lid Van Haga (Groep Van Haga) over de drukte op Schiphol (ingezonden op 2 mei 2022).

Vraag 1

Bent u bekend met de berichten 'Brancheorganisatie ANVR: Schiphol had de drukte kunnen verwachten'<sup>1</sup> en 'Directeur Schiphol nergens te bekennen tijdens rampweek'<sup>2</sup>?

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Wat vindt u van de ontstane chaos op de luchthaven Schiphol?

Vraag 3

Deelt u de mening van brancheorganisatie ANVR dat Schiphol deze drukte had kunnen verwachten? Zo ja, wat zegt dat over het functioneren van de leiding van Schiphol?

Antwoord 2 en 3

Schiphol geeft aan dat ze voor hun operationele planning voortdurend boekingscijfers in de gaten houden. Dit is een continu proces. In de laatste periode voor de meivakantie is het aantal boekingen voor de meivakantie sneller toegenomen dan Schiphol op basis van eerdere boekingscijfers had verwacht. Tegelijkertijd nam in deze periode het ziektepercentage onder het personeel toe.

---

<sup>1</sup> Hart van Nederland, 30 april 2022, 'ANVR: 'Schiphol had deze drukte kunnen verwachten'' (<https://www.hartvannederland.nl/nieuws/economie/brancheorganisatie-anvr-schiphol-had-de-drukke-kunnenverwachten>)

<sup>2</sup> De Telegraaf, 29 april 2022, 'Onvrede over stilte vanuit Schiphol-top tijdens rampweek' (<https://www.telegraaf.nl/financieel/801016982/directeur-schiphol-nergens-te-bekennen-tijdens-rampweek>)

Dit leidde tot extra drukte. Voor reizigers op Schiphol is het erg vervelend dat zij deze meivakantie te maken hebben gehad met lange wachtrijen en annuleringen van vluchten vanwege de drukte. Schiphol heeft hier excuses voor aangeboden en aangegeven dat dit niet het kwaliteitsniveau is dat van Schiphol verwacht mag worden. Ik ben het daarmee eens en heb Schiphol opgeroepen alles op alles te zetten om deze situatie in de zomervakantie te voorkomen.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
IENW/BSK-2022/105938

Het is goed dat Schiphol in gesprek is met de ANVR, luchtvaartmaatschappijen en vakbonden om te kijken naar oplossingen om de drukte tijdens de zomervakantie aan te kunnen.

#### Vraag 4

Wat gaat u doen om de chaos op Schiphol op te lossen? Kunt u hierop een gedetailleerd antwoord geven?

#### Antwoord 4

Zoals reeds aangegeven in de brief van 13 mei jl.<sup>3</sup> zal Schiphol aan de slag moeten om te voorkomen dat de situatie van de afgelopen twee weken zich herhaalt in de zomerperiode. Schiphol heeft gemeld dat ze hiervoor vier actielijnen hebben geformuleerd:

1. "aantrekken personeel", dat zich richt op het aantrekken van meer (beveiligings-) personeel door overleg met beveiligingsbedrijven en de vakbonden.
2. "operational excellence", waarbij onder meer wordt gekeken naar optimalisatie van de afhandeling van grote passagiersstromen door inzet van supportteams, informatievoorziening etc.
3. "aantrekkelijk werken op Schiphol", gericht op verbetering van arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden
4. "Maakbare operatie", waarbij men onder meer wil inzetten op betere forecasting en data-uitwisseling. Daarnaast wil Schiphol in overleg met de slotcoördinator en luchtvaartmaatschappijen bekijken welke mogelijkheden er zijn in de slotallocatie. Ook zal in overleg met luchtvaartmaatschappijen worden bezien of in de zomerperiode vluchten van andere luchthavens kunnen vertrekken om de pieken wat af te vlakken.

Ik hecht grote waarde aan de goede kwaliteit van dienstverlening waar Schiphol om bekend staat en de sterke reputatie die de luchthaven daar aan ontleent. Ik sta in geregeld contact met Schiphol en heb de luchthaven gevraagd mij doorlopend te informeren over de uitwerking van bovenstaande en andere maatregelen die worden genomen om er voor te zorgen dat de drukte in de zomerperiode beheersbaar is.

---

<sup>3</sup> Kamerstuk 2022Z09409

**Vraag 5**

Deelt u de mening dat de chaos het vertrouwen van passagiers in de luchthaven ernstig zal schaden en dat zij na deze situatie liever via een andere luchthaven vliegen of er zelfs voor kiezen om met een ander vervoersmiddel op vakantie te gaan? Zo ja, deelt u de mening dat dat slecht is voor de Nederlandse economie?

**Antwoord 5**

Ik hecht veel waarde aan de goede kwaliteit van dienstverlening waar Schiphol om bekend staat en waar de luchthaven internationaal een sterke reputatie aan ontleent. Het bestendigen van een goed verloop van de operatie en een betrouwbare dienstverlening is uiteraard belangrijk voor de concurrentiepositie van Schiphol. Daarom hecht ik er ook zeer aan dat Schiphol maatregelen neemt om herhaling te voorkomen en sta ik daarover in nauw contact met de luchthaven.

**Vraag 6**

Wat vindt u van het feit dat Schiphol-directeur Dick Benschop totaal onzichtbaar is bij deze crisis? Kunt u duiden waarom het zo oorverdovend stil blijft en past bij dit falen niet de 'met pek en veren verjagen'-methode van het heerschap Benschop? Kunt u hierop een gedetailleerd antwoord geven?

**Antwoord 6**

De bedrijfsvoering en dienstverlening op Schiphol is een verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van de luchthaven. Diverse bestuursleden hebben op verschillende momenten publiek een toelichting gegeven op de ontstane situatie. Dat geldt ook voor de voorzitter van de Raad van Bestuur, die daarbij publiekelijk zijn excuses heeft aangeboden voor de ontstane situatie.

**Vraag 7**

Wilt u zich ervoor inzetten dat de luchthaven, als compensatie voor de ontstane chaos, de verhoging van 37% aan havengeld terugdraait? Kunt u hierop een gedetailleerd antwoord geven?

**Antwoord 7**

In de Wet luchtvaart is vastgelegd dat Schiphol als exploitant van de luchthaven verantwoordelijk is voor het vaststellen van de luchthavengelden volgens een vastgestelde methodiek. De luchthavengelden die Schiphol aan maatschappijen rekent dienen voor het dekken van daadwerkelijk en reeds gemaakte kosten, andere kostencomponenten mogen hierin niet verrekend worden. De luchthaven is verplicht om luchtvaartmaatschappijen in dit proces te consulteren. Het ministerie van IenW heeft in de vaststelling van de luchthavengelden geen rol. De Autoriteit Consument en Markt ziet toe op de naleving van de regels en neemt eventuele klachten in behandeling. De luchthavengelden voor de periode 2022-2024 zijn reeds vastgesteld.

**Vraag 8**

Wat gaat u doen om te helpen bij het oplossen van het personeelstekort bij Schiphol? Kunt u hierop een gedetailleerd antwoord geven?

**Antwoord 8**

Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 4 is een van de actielijnen richting de zomer, "aantrekkelijk werken op Schiphol", gericht op de verbetering van arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden. In eerste instantie is het niet aan de overheid om hier oplossingen voor aan te dragen, maar is het aan de werkgever

om een aantrekkelijke werkgever te zijn. Daarnaast is het aan de werkgever en de werknemers om samen afspraken te maken over arbeidsvoorwaarden.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

Hoogachtend,

**Ons kenmerk**  
IENW/BSK-2022/105938

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

Mark Harbers