

Ministerie van Infrastructuur  
en Waterstaat

> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA 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-2022/103383

**Uw kenmerk**  
2022208515

Datum 17 mei 2022  
Betreft Beantwoording Kamervragen over de situatie op  
Schiphol

Geachte voorzitter,

In deze brief treft u de beantwoording van de vragen die 29 april 2022 zijn gesteld door het lid Boucke (D66) aan de minister van Infrastructuur en Waterstaat over de situatie op Schiphol.

Vraag 1

Kunt u bevestigen dat Schiphol aan luchtvaartmaatschappijen heeft gevraagd om (vakantie)vluchten te schrappen als gevolg van een personeelstekort?

Antwoord op vraag 1:

Schiphol heeft mij geïnformeerd dat ze met luchtvaartmaatschappijen diverse mogelijkheden heeft besproken om het passagiersaanbod te beperken, primair door het beperken van het aantal lokaal opstappende passagiers. Dit kan door vluchten uit te plaatsen of passagiers over te boeken op andere vluchten. Het schrappen van vluchten is daarbij als laatste optie genoemd.

Er is op dit moment sprake van tekorten op de arbeidsmarkt. Schiphol zag zich genoodzaakt om dit verzoek te doen omdat ze zagen dat er meer passagiers kwamen dan vooraf verwacht, maar ook omdat ze te maken kregen met een hoger ziektepercentage onder het personeel. Dat leidde tot extra drukte.

Vraag 2

Kunt u aangeven hoeveel vluchten de luchtvaartmaatschappijen gevraagd zijn te schrappen?

Antwoord op vraag 2:

Schiphol heeft mij geïnformeerd dat ze luchtvaartmaatschappijen heeft gevraagd om het aantal lokaal opstappende passagiers omlaag te brengen en niet heeft gevraagd om vluchten te schrappen. Het ging in het weekend van 30 april en 1 mei om respectievelijk 3500 en 5800 passagiers.

Vraag 3

Hoeveel vluchten als gevolg van dit verzoek zijn daadwerkelijk geschrapt?

Antwoord op vraag 3:

Schiphol kan die vraag nu nog niet beantwoorden omdat ze geen zicht heeft op hoeveel vluchten door luchtvaartmaatschappijen zelf zijn geannuleerd vanwege tekorten aan grond- en of cabinepersoneel. Maar ook omdat er vrijwel dagelijks vluchten last minute kunnen worden geannuleerd om uiteenlopende redenen zoals operationele problemen of problemen op de plaats van bestemming.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
IENW/BSK-2022/103383

#### Vraag 4

Kunt u een indicatie geven van de hoeveelheid reizigers die als gevolg hiervan zijn gedupeerd?

#### Antwoord op vraag 4:

Omdat Schiphol, zoals in antwoord 3 aangegeven, nog niet de vraag kan beantwoorden hoeveel vluchten het betreft, is ook (nog) niet bekend hoeveel passagiers hiervan de dupe zijn geweest.

#### Vraag 5

Welke rechten hebben deze passagiers op bijvoorbeeld een vergoeding, voucher of anderszins?

#### Antwoord op vraag 5:

Als de luchtvaartmaatschappij de vlucht annuleert, heeft de passagier altijd recht op de keuze tussen een omboeking of geld terug (binnen 7 dagen). Is omboeking niet mogelijk, dan heeft de passagier recht op zijn geld terug. Daarnaast heeft de passagier recht op verzorging tijdens het wachten (eten, drinken en wanneer nodig een overnachting) en informatie over zijn passagiersrechten. De luchtvaartmaatschappij mag een passagier ook een voucher aanbieden, maar alleen met zijn schriftelijke toestemming.

Daarnaast kunnen passagiers recht hebben op compensatie. De compensatie is (afhankelijk van de vluchtafstand en duur van vertraging) tussen de € 250 - € 600 per passagier. Luchtvaartmaatschappijen zijn niet altijd verplicht compensatie te betalen bijvoorbeeld als de vluchtverstoring is ontstaan door een staking.

Schiphol heeft daarnaast aangegeven met de maatschappijen te kijken naar de mogelijkheden voor compensatie.

#### Vraag 6

Wat is de verwachte ontwikkeling van dit personeelstekort, gelet op de aanstaande (drukke) zomermaanden?

#### Antwoord:

Schiphol heeft mij toegezegd dat ze zich maximaal blijft inspannen voor het aantrekken van extra mensen, onder meer bij security. In de aanloop naar de zomer zijn reeds al recent vertrokken security-medewerkers gebeld met een verzoek weer in dienst te komen.

Daarnaast werkt de gehele sector hard aan werving van personeel. Bijvoorbeeld door het organiseren van een banenmarkt op de luchthaven. Een recente banenmarkt op Schiphol trok ruim 300 bezoekers. Ook zitten er op dit moment mensen in de opleiding. Voordat deze mensen kunnen werken op een luchthaven moeten ze ook een veiligheidsscreening ondergaan en een of meerdere opleidingen volgen. Dat kost tijd.

Schiphol zet zich ook in voor het huidige personeel. Daar hoort ook bij dat er wordt gekeken naar de arbeidsvoorwaarden. Daarover lopen op dit moment gesprekken tussen Schiphol en de vakbonden. De eerste gesprekken zijn volgens Schiphol positief verlopen.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
IENW/BSK-2022/103383

#### Vraag 7

Op welke manieren voorkomt Schiphol dat misstanden zoals die vorige zomer plaatsvonden, waarbij volgens vakbond FNV sprake was van overtredingen van de Arbeidstijdenwet, zich deze zomer weer voordoen?

#### Antwoord op vraag 7:

Voor alle bedrijven die op Schiphol actief zijn geldt dat zij zich dienen te houden aan de geldende regeling, zo ook de Arbeidstijdenwet. De Nederlandse Arbeidsinspectie ziet toe op naleving van de Arbeidstijdenwet. Voor Schiphol geldt dat alle overtredingen en afwijkingen van de Arbeidstijdenwet bij beveiligingsbedrijven besproken worden in het reguliere contractoverleg met de beveiligingsbedrijven. Schiphol heeft mij geïnformeerd dat ze verwacht dat afwijkingen niet nogmaals voorkomen.

Ten aanzien van overtredingen en afwijkingen bij medewerkers in de grondafhandeling geldt dat Schiphol geen contractrelatie met deze bedrijven heeft. Desalniettemin geldt ook daar, net als voor alle andere type werkzaamheden op de luchthaven, dat Schiphol verwacht dat deze afwijkingen niet nogmaals voorkomen. Waar nodig worden werkgevers daar door Schiphol op aangesproken.

#### Vraag 8

Wat zijn de oorzaken van dit personeelstekort?

#### Antwoord op vraag 8:

De COVID-19 pandemie heeft een enorme teruggang in de luchtvaart veroorzaakt. Als gevolg daarvan heeft veel luchtvaartpersoneel elders werk heeft gevonden. Een heel aantal is teruggekeerd, maar in veel gevallen zijn de functies nog niet volledig ingevuld. Daarnaast is er in Nederland ook sprake van een structurele krapte op de arbeidsmarkt. In heel veel sectoren is het moeilijk om personeel te vinden.

#### Vraag 9

Hoeveel beveiligingsbedrijven zijn actief op Schiphol en hoe verhoudt zich dat tot andere, ook buitenlandse, luchthavens?

#### Antwoord op vraag 9:

Schiphol heeft mij geïnformeerd dat er momenteel 5 beveiligingsbedrijven actief zijn op Schiphol. De reden waarom er meerdere bedrijven actief zijn heeft te maken met de uiteenlopende beveiligingswerkzaamheden op de luchthaven, maar ook de keuze van Schiphol om niet afhankelijk te zijn van één bedrijf en hierdoor de risico's voor de continuïteit van de beveiliging te ondervangen. Een vergelijking met luchthavens in het buitenland is lastig te maken omdat in een aantal landen de beveiligingstaken door overheidsdiensten worden uitgevoerd.

#### Vraag 10

Hoe zit dat met het (minimum)salaris van mensen die werkzaam zijn bij deze bedrijven?

Antwoord op vraag 10:

Schiphol heeft mij geïnformeerd dat een beveiligers op Schiphol minimaal € 12,61 per uur (36-urige werkweek) verdient en vanaf 1-1-2023 minimaal € 13,64 zal verdienen. Dit bedrag is exclusief toeslagen, voor bijvoorbeeld werken in de avond en het weekend.

**Ministerie van  
Infrastructuur en  
Waterstaat**

**Ons kenmerk**  
IENW/BSK-2022/103383

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

Mark Harbers