



# **Actieplan Schiphol Zomer 2022**

## ACTIEPLAN ZOMER 2022

Met dit plan van aanpak geven wij inzicht in hoe wij de verwachte zomerdrukke op Schiphol in goede banen willen leiden. Uitgangspunt is de belofte aan onze reizigers: een voorspelbare en aangename Schiphol-ervaring. Deze belofte is in de afgelopen weken niet waargemaakt, ondanks de enorme inzet van de brede groep van Schiphol-medewerkers.

De behoefte om op reis te gaan is groot en dat zien wij terug in de passagiersaantallen. Dat is verheugend. Daar staat tegenover dat de tekorten op de arbeidsmarkt Schiphol en al onze luchthavenpartners raken. Onze voorbereiding is vroeg gestart en wij zien gelukkig weer veel meer mensen aan het werk op Schiphol. Toch heeft de combinatie van nog meer passagiers dan verwacht en minder personeel dan nodig, tot een verstoring van de operatie geleid. Langere wachtrijen waren het gevolg en hoewel de overgrote meerderheid van de passagiers hun vlucht halen, zijn er passagiers voor wie de reis misloopt. Dat is pijnlijk. De verstoorde operatie heeft ook gevolgen voor de werkdruk voor de medewerkers op de luchthaven.

Onze inspanningen zijn erop gericht de luchthavenprocessen gecontroleerd, veilig en zo aangenaam mogelijk te laten verlopen. Over een breed front worden acties uitgevoerd om hier invulling aan te geven. Dat doen wij niet alleen, maar in nauwe samenwerking met alle partijen die samen Schiphol vormgeven: de luchtvaartmaatschappijen, de reisorganisaties, de beveiligingsbedrijven, de afhandelaren, de vakbonden en de overige publieke en private partners.

De acties zijn ondergebracht in vier actielijnen:

1. Actielijn "Werven medewerkers"  
Zowel voor de beveiliging als voor andere luchthavenfuncties worden wervingsacties gehouden om nieuwe medewerkers aan te trekken of contracten uit te breiden.
2. Actielijn "Aantrekkelijk werken op Schiphol"  
In overleg met de vakbonden wordt aan een pakket van maatregelen gewerkt om arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden te verbeteren. Wij hopen dit pakket snel te kunnen presenteren. Fatsoenlijk werk heeft z'n prijs en we moeten bereid zijn die te betalen.
3. Actielijn "Optimaliseren doorstroming"  
Hier gaat het om verbeteringen in de uitvoering van de operatie zodat de doorstroming in de terminal wordt bevorderd en ook de informatievoorzieningen aan passagiers verder wordt uitgebreid.
4. Actielijn "Maakbare Operatie"  
Hier gaat het om het planmatig passend maken van de operatie tot wat mogelijk is. Er komt een "slot op de deur" van Schiphol deze zomer met de nieuwe regel dat als luchtvaartmaatschappijen een vlucht niet uitvoeren dit "slot" (het recht om op een bepaald tijdstip te vliegen) niet opnieuw wordt uitgegeven door de slotcoördinator (ACNL). Er zullen ook vluchten worden uitgeplaatst naar regionale luchthavens. Als laatste maatregel zal overleg worden gevoerd over een (verplichte) beperking van het aantal vluchten om zo nodig tot een passende operatie te komen.

Het brede palet aan acties geeft al aan dat er geen simpele oplossing is. De tekorten op de arbeidsmarkt raken vele sectoren, en zeker de sectoren die nu zo'n snelle groei doormaken. Wij kijken ook naar de maatregelen die andere luchthavens in Europa nemen.

Wij zullen er alles aan doen om de belofte aan onze passagiers waar te maken.

Dick Benschop

### **ACTIELIJN 1: WERVEN MEDEWERKERS**

Schiphol spant zich samen met beveiligingsbedrijven in zo veel mogelijk beveiligers te werven. Acties die ondernomen zijn of ondernomen worden:

- Uitbreiding van op Schiphol toegespitste wervingscampagnes door beveiligingsbedrijven
- [Banenmarkt 11 juni](#) voor werkzoekenden voor diverse functies op Schiphol
- Landelijke wervingscampagne in juni voor diverse beroepen op Schiphol, waaronder in de beveiliging, afhandeling en schoonmaak
- Actief benaderen voormalig beveiligers
- Contact met onderwijsinstellingen met beveiligingsopleiding
- Proces werven en selecteren verkorten
- Verbeteren secundaire voorwaarden, waaronder vervoer en verbeteren rustruimtes
- Overleg met beveiligingsbedrijven over financiële prikkels voor medewerkers
- Financiële garantstelling van Schiphol voor beveiligingsbedrijven voor aanname extra medewerkers
- Aantrekken specialisten beveiligingssector ter ondersteuning
- Onderzoek naar omscholen beveiligers personeelsdoorgangen

### **ACTIELIJN 2: AANTREKKELIJK WERKEN OP SCHIPHOL**

Schiphol onderhandelt met FNV en CNV over verbeterde arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden. De gesprekken gaan over:

- License to operate: kwaliteitseisen per 1 januari
- Beloning
- Veiligheid, welzijn en gezondheid
- Organisatie van werk op de luchthaven

De inzet van alle betrokken partijen zou ertoe moeten leiden dat er op korte termijn een akkoord bereikt wordt.

### **ACTIELIJN 3: OPTIMALISEREN DOORSTROMING**

Om de doorstroming van passagiers op de luchthaven te bevorderen, onderneemt Schiphol de volgende acties:

- Verbeterde informatie voor reizigers in wachtrij over de beveiligingscontrole
- Inzet 'securitycoaches' die reizigers in de rij voorbereiden op de beveiligingscontrole
- Maatregelen om doorstroming beveiligingscontrole te versnellen
- In gesprek met luchtvaartmaatschappijen om hoeveelheid handbagage te verminderen
- Bezetting Koninklijke Marechaussee en beveiligers Schiphol op elkaar afstemmen
- Extra medewerkers in de terminal, waaronder kantoorpersoneel en gepensioneerde collega's
- Verbeteren management van wachtrijen
- Verbeteren informatie over wachttijden
- Inzet extra bagageteams

### **ACTIELIJN 4: CREËREN MAAKBARE OPERATIE**

Schiphol wil dat het aantal vluchten en reizigers overeenkomt met de beschikbare personele capaciteit. Acties die daartoe worden ondernomen:

- Vergroten voorspelbaarheid van passagiersaantallen door intensievere data-uitwisseling met luchtvaartmaatschappijen
- Uitplaatsing van vluchten naar regionale luchthavens
- Nieuwe regels bij vrijwillig niet gebruiken van slot (behoud historische rechten en geen gebruik van het slot door andere luchtvaartmaatschappij)
- Uiterste maatregel: overleg over verplichte beperking van het aantal vluchten op basis van de beschikbare capaciteit in de terminal

26 mei 2022