

DE PROBLEMEN OP SCHIPHOL

HOE ZIJN ZE ONTSTAAN EN
WAAROM ZIJN ZE NOG
NIET OPGELOST



AUGUSTUS 2025



INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	4
SAMENVATTING	5
Het ontstaan van de race naar beneden	5
Gevolgen van de race naar beneden	5
2022: Het kantelpunt	6
Bespreking en oplossingen	6
INLEIDING	9
HET ONTSTAAN VAN DE RACE NAAR BENEDEN	10
Liberalisering van de luchtvaart	10
Concurrentie in de grondafhandeling	11
Bezuinigen op de beveiliging	14
De goedkoopste luchthaven	17
INTERVIEW BEVEILIGER	18
GEVOLGEN VAN DE RACE NAAR BENEDEN	20
Werk waar je ziek van wordt	20
Fysieke belasting in de bagageafhandeling	20
Kankerverwekkende uitstoot	21
Hoge werkdruk en agressieve passagiers	22
Veiligheid onder druk	22
Grondafhandeling: het vergeten puzzelstukje van de vliegveiligheid	22
Beveiliging is mensenwerk	25
Laag loon, onzeker werk	26
Werknemers komen in verzet	26
INTERVIEW JOHN POORTMAN	28

2022: HET KANTELPUNT	31
De gevolgen van de coronapandemie	31
Wat is er vanaf 2022 veranderd	32
Aanpak fysieke belasting	32
Terugdringen kankerverwekkende vliegtuiguitstoot	33
Leefbaar loon	34
Beloning grondafhandelingspersoneel	35
Regulering grondafhandelingsmarkt	35
Kwaliteitsnormen in aanbestedingen	36
Luchthaventarieven en beveiligingskosten	36
Werknemersrechten respecteren	37
Krimp en inperking nachtvluchten	38
Bedrijfsmodel luchtvaartmaatschappijen	38
 INTERVIEW RENÉ GORTER	 40
BESPREKING EN OPLOSSINGEN	42
Het ontstaan van de race naar beneden	42
Gevolgen van de race naar beneden	42
Veranderingen na 2022	42
Naar een veilige luchtvaart waar kwaliteit centraal staat	44
 EINDNOTEN	 45
 BRONNEN	 51

DE PROBLEMEN OP SCHIPHOL

HOE ZIJN ZE ONTSTAAN EN
WAAROM ZIJN ZE NOG
NIET OPGELOST

VOORWOORD

Door mijn werk bij de FNV ben ik al sinds 2012 goed op de hoogte van wat zich afspeelt op Schiphol. Toch blijf ik me verbazen.

Hoe is het mogelijk dat platformwerkers hun werk moeten doen in kankerverwekkende vliegtuiguitstoot, terwijl je dit probleem voor een groot deel op kan lossen door vliegtuigen naar de startbaan te slepen?

Hoe is het mogelijk dat grondafhandelaren, beveiligers, passagiersassistenten en andere Schipholwerkers dag in dag uit te maken hebben met hoge werkdruk, slopende arbeidsomstandigheden en ongezonde werkroosters?

Hoe is het mogelijk dat de werkdruk en het personeelsverloop zo erg zijn opgelopen dat er risico's ontstaan voor de veiligheid van werkers, maar ook voor de veiligheid van passagiers?

In dit rapport zoeken we een antwoord op deze vragen. We analyseren hoe de race naar beneden op Schiphol is ontstaan en wat de rol is geweest van de Rijksoverheid en de luchtvaartbedrijven. Maar we kijken ook naar de toekomst. Dankzij acties van werkers is er een aantal verbeteringen doorgevoerd. Tegelijk geeft Schiphol slechts moeizaam uitvoering aan de gemaakte afspraken en blijven de luchtvaartmaatschappijen echte oplossingen tegenwerken. Zij hanteren nog steeds een bedrijfsmodel dat uitgaat van groei over de rug van werkers.

Schoonmaker Glenn Bruynius legt de vinger op de zere plek: *“Werken op Schiphol is zwaar en ongezond werk, voor een karig loon. Met onze acties hebben we een aantal verbeteringen bereikt en daar zijn we trots op. Tegelijk voelen we dat de druk weer wordt opgevoerd. Dat merken we in de schoonmaak, maar ik hoor het ook van mijn collega's in de grondafhandeling en bij de beveiliging. Uiteindelijk luistert Schiphol vooral naar de airlines die vinden dat alles sneller en goedkoper moet.”*

Dat moet veranderen. We moeten de luchtvaart gaan zien als publiek goed. De sector moet ten dienste staan van de samenleving en niet andersom. We kunnen dit niet aan de bedrijven overlaten. Schiphol en de overheid moeten strengere regels gaan hanteren voor gezonde werkomstandigheden en een veilige luchtvaart.

Jaap de Bie
Campagneleider FNV Schiphol



SAMENVATTING

HET ONTSTAAN VAN DE RACE NAAR BENEDEN

In 1986 bracht de commissie Van der Zwan een rapport uit over de toekomst van Schiphol, met als centrale boodschap: Schiphol mag niet te duur worden. Het rapport was een product van de groeiende invloed van het neoliberale denken in Nederland. Eén van de aanbevelingen ging over de grondaafhandelingsbedrijven, die verantwoordelijk zijn voor het begeleiden van passagiers en het laden van bagage en vracht. De commissie vond dat er meer grondaafhandelingsbedrijven actief moesten worden op Schiphol. Meer concurrentie was een wens van de luchtvaartmaatschappijen, die de afhandeling te duur vonden.

De concurrentie werd inderdaad opgevoerd en dit zorgde voor lagere lonen, hogere werkdruk en onzekere arbeidscontracten. Tegelijk profiteerden de luchtvaartmaatschappijen, want de grondaafhandeling op Schiphol werd een stuk goedkoper. Dit smaakte naar meer. KLM voerde samen met andere luchtvaartmaatschappijen een effectieve lobby om ook in de rest van Europa concurrentie af te dwingen in de grondaafhandeling. Toch zou de luchthaven Schiphol voorop blijven lopen in deze race naar beneden.

In 1971 werden voor het eerst particuliere beveiligers ingezet op Schiphol. Ook hier was het doel vooral om kosten te besparen. Vanaf 1991 moesten luchtvaartmaatschappijen meebetalen aan de luchthavenbeveiliging. Vanaf dat moment gingen ze druk uitoefenen om de kosten omlaag te brengen. Na de aanslagen van 11 september 2001 werden strengere regels ingevoerd voor de luchthavenbeveiliging, wat juist voor hogere kosten zorgde. Luchtvaartmaatschappijen kwamen hiertegen in verzet en daarbij kregen ze steun van Schiphol en de Rijksoverheid. Schiphol nam maatregelen om de concurrentie in de beveiliging op te voeren. Dit zorgde voor een spectaculaire daling van de beveiligingskosten.

Als gevolg van deze ontwikkelingen werd Schiphol voor luchtvaartmaatschappijen de goedkoopste grote luchthaven van Europa.

GEVOLGEN VAN DE RACE NAAR BENEDEN

Werknemers betaalden de prijs voor deze race naar beneden, in de vorm van lage lonen, hoge werkdruk, slechte arbeidsomstandigheden en een hoog personeelsverloop. Bij de bagageafhandeling worden de normen voor gezond werken overschreden. Werkgevers zijn hier al jarenlang van op de hoogte, maar hebben niet geïnvesteerd om het probleem op te lossen. Platformwerkers worden tijdens hun werk blootgesteld aan kankerverwekkende vliegtuiguitstoot. Dit is al meer dan 15 jaar bekend bij de werkgevers. Ook was al jarenlang bekend dat dit probleem voor een belangrijk deel kan worden opgelost door bij het taxiën naar de startbaan niet langer de vliegtuigmotoren te gebruiken. Toch is deze maatregel nog steeds niet ingevoerd.

Niet alleen werknemers zijn het slachtoffer van de prijzenslag in de luchtvaart; uiteindelijk kan dit ook de veiligheid van de luchtvaart in gevaar brengen. Een beladingsfout kan zorgen dat een vliegtuig moeilijker bestuurbaar wordt. Bij de grondaafhandeling kan een vliegtuigromp beschadigd raken, iets wat door de hoge werkdruk en het

1916



Start Schiphol
als militair vliegveld

1920



Eerste passagiers-
vluchten van KLM

1926



Schiphol in handen van
Gemeente Amsterdam

hoge personeelsverloop helaas regelmatig voorkomt. Door het gebruik van moderne materialen kan zulke schade onopgemerkt blijven, met het risico dat de vlucht wordt uitgevoerd met een verzwakte of kwetsbare romp.

De FNV waarschuwt al tien jaar lang voor de veiligheidsrisico's die voortvloeien uit de hoge werkdruk en het hoge personeelsverloop in de grondafhandeling en bij de beveiliging. Op aandringen van de FNV heeft Schiphol in 2025 een onderzoek laten doen door TNO, waarin enkele vragen zijn opgenomen over de veiligheidscultuur. Uit dit onderzoek blijkt dat de veiligheids- en securitycultuur ernstig tekortschiet. Werkers vinden de veiligheid belangrijk, maar hun managers geven prioriteit aan tijdwinst. Het doen van veiligheidsmeldingen wordt niet gestimuleerd. Deze signalen maken duidelijk dat het belangrijk is om een volwaardig onderzoek te laten doen naar de veiligheids- en securitycultuur.

2022: HET KANTELPUNT

Tijdens de coronapandemie werd de luchtvaart grotendeels stilgelegd. Veel werkers werden op straat gezet. Dit trof vooral uitzendkrachten en andere werkers met een tijdelijk contract, ondanks het feit dat werkgevers ook deze werknemers in dienst hadden kunnen houden met NOW-steun. Toen de luchtvaart weer op gang kwam waren er al snel grote personeelstekorten. In 2022 zorgde dit voor chaos op de luchthaven, waarbij passagiers regelmatig tot ver buiten de terminal in de rij stonden te wachten voor de security.

De FNV had jarenlang gewaarschuwd voor de schadelijke gevolgen van de race naar beneden. Nu kon niemand meer om die conclusie heen. Vanwege de hoge werkdruk dreigden FNV-leden het werk neer te leggen. Dankzij dit ultimatum kwamen er sociaal akkoorden tussen Schiphol en de bonden. In die akkoorden werden afspraken gemaakt over bijvoorbeeld sociale voorwaarden bij aanbestedingen, een aanpak van de werkdruk en onderzoek naar de veiligheidscultuur.

Vervolgens besloot het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) om de grondafhandelingsmarkt te reguleren, net als elders in Europa (dit besluit wordt in 2027 uitgevoerd). De arbeidsinspectie NLA eiste dat werkgevers zich aan de arbeidsomstandighedenwet gingen houden en legde boetes op. De luchtvaartinspectie ILT dreigde om de grondafhandeling stil te leggen als de veiligheid niet zou verbeteren. De gemeente Amsterdam dreigde om werkgelegenheidsprojecten op Schiphol op te schorten als de arbeidsomstandigheden niet zouden verbeteren.

BESPREKING EN OPLOSSINGEN

Het belang van deze stappen moet niet worden onderschat. Tegelijk moet worden vastgesteld dat de problemen op Schiphol nog lang niet zijn opgelost:

- Platformwerkers worden tijdens hun werk nog steeds blootgesteld aan kankerverwekkende vliegtuiguitstoot;
- De fysieke belasting in de bagageafhandeling is nog steeds te hoog;
- Schipholwerkers hebben nog steeds te maken met hoge werkdruk;
- Veel Schipholwerkers ontvangen een lage beloning, onder de norm voor een toereikend loon;
- Het personeelsverloop is hoog;
- Schiphol kampt met een veiligheids- en securitycultuur die ernstig onder de maat is.

1957

Eerste belastingvrije winkels op Schiphol

1971

Eerste particuliere beveiligers ingezet

Bedrijven op Schiphol stellen dat de media een negatief beeld schetsen van de arbeidsomstandigheden op Schiphol, waardoor het moeilijk is om personeel te werven. Het echte probleem is natuurlijk niet de media-aandacht, maar het feit dat de arbeidsomstandigheden zo onaantrekkelijk zijn.

Sommige werkgevers proberen de personeelstekorten aan te pakken door hun toevlucht te nemen tot arbeidsmigranten. Schiphol noemt de inzet van arbeidsmigranten zelfs 'nodig' vanwege de krappe arbeidsmarkt. De inzet van arbeidsmigranten gaat echter gepaard met structurele misstanden en er kunnen veiligheidsrisico's ontstaan als collega's op het platform elkaars taal niet goed beheersen.

In 2022 was er een breed gedragen besef dat de problemen op Schiphol nu echt aangepakt moesten worden. De inspecties, Schiphol, het ministerie van IenW en de gemeente Amsterdam hebben vervolgens allemaal stappen gezet om de situatie te verbeteren, maar die stappen gaan niet ver genoeg. Enkele voorbeelden:

- Het Rijk heeft tot nog toe verzuimd om afdwingbare sociale standaarden in te voeren voor een verantwoorde en veilige grondoperatie;
- Schiphol heeft beloofd om zich hard te maken voor een leefbaar loon op de luchthaven, maar van die toezegging is weinig terechtgekomen;
- Schiphol heeft met de bonden afgesproken dat vast werk de standaard is en uitzendwerk alleen bedoeld is voor 'piek en ziek'. Ook hier is weinig van terechtgekomen. Sterker, Schiphol ziet arbeidsmigranten – die doorgaans via uitzendbureaus werken – als oplossing voor personeelstekorten;
- Schiphol heeft toegezegd om het recht op collectieve actie van werkers te respecteren. In plaats daarvan spant Schiphol zich samen met KLM in om dit recht in te perken;
- Ook op andere terreinen verloopt de uitvoering door Schiphol van de Schipholakkoorden moeizaam.

Waar Schiphol en het Rijk tenminste stappen hebben gezet om de problemen op de luchthaven aan te pakken, lijkt bij luchtvaartmaatschappijen weinig te zijn veranderd. Deze bedrijven blijven hun eigen bedrijfsbelang vooropstellen, ook als dat ten koste gaat van werkers:

- Ze verzetten zich tegen maatregelen om de blootstelling van platformwerkers aan vliegtuiguitstoot terug te dringen. Deels om technische en operationele redenen, maar ook omdat ze het te duur vinden;
- Ze houden de magere arbeidsvoorwaarden in de grondaafhandeling in stand doordat ze niet bereid zijn om een eerlijke prijs te betalen voor de afhandelingswerkzaamheden;
- Ze blijven druk uitoefenen om te bezuinigen op het beveiligingspersoneel;
- Ze blijven druk uitoefenen voor lagere luchthaventarieven. Die tarieven worden gebruikt voor investeringen in de infrastructuur, maar ook om de salarissen van beveiligers, schoonmakers en passagiersassistenten te betalen;
- Op verschillende manieren proberen ze de regulering van de Nederlandse grondaafhandeling te dwarsbomen en de concurrentie juist verder op te voeren;
- Ze houden hun eigen personeel onnodig in onzekerheid over de gevolgen van het regeringsbesluit dat Schiphol minder vluchten mag afhandelen.

1975

Transavia stapt naar rechter om zelf vliegtuigen afhandelen

1986

Rapport Schiphol naar het jaar 2000 van commissie Van der Zwam

1987

Meer concurrentie in luchtvaart

Achter de schermen neemt de luchtvaartlobby soms merkwaardige vormen aan. Zo verzetten luchtvaartmaatschappijen zich tegen invoering van kwaliteitseisen in de grondafhandeling; ze vinden dat dit aan de markt moet worden overgelaten. Ryanair wil zelfs dat luchtvaartmaatschappijen vanwege de kosten een veto kunnen uitspreken over investeringen van grondafhandelingsbedrijven in elektrisch grondmaterieel.

Uiteraard vormen luchtvaartmaatschappijen geen homogeen blok, maar een gemeenschappelijk kenmerk is dat ze blijven hameren op het verlagen van de kosten. Daarmee vormen ze een belemmering voor een gezonde luchtvaartsector. Ondertussen geven het Rijk en de Schiphol Group teveel ruimte aan luchtvaartmaatschappijen om zich aan hun verantwoordelijkheid te onttrekken.

Er is behoefte aan een nieuw bedrijfsmodel in de luchtvaart. Een model dat niet gebaseerd is op groei ten koste van de gezondheid van werkers en omwonenden, maar op kwaliteit en veiligheid. We moeten de luchtvaart gaan zien als publiek goed, waar niet langer de bedrijfswinsten centraal staan, maar de belangen van werkers en van de samenleving. Onze analyse laat zien dat we een gezonde en veilige luchtvaart niet aan de sector kunnen overlaten. De Rijksoverheid en Schiphol moeten strengere regels hanteren. Denk bijvoorbeeld aan:

- Flexwerk uitbannen;
- Toereikend loon betalen;
- Minimum bezettingsnormen hanteren om de werkdruk beheersbaar te maken;
- Taal- en opleidingseisen hanteren;
- Gezonde werkroosters invoeren;
- Personeelsverloop omlaagbrengen;
- Bepalen dat bedrijven alleen werkzaam mogen zijn op de luchthaven als zij op basis van een recent, openbaar en onafhankelijk onderzoek kunnen aantonen dat de veiligheids- en securitycultuur op orde is.

Een belangrijk instrument om dit te realiseren is door werkzaamheden in te besteden, zodat Schiphol meer grip krijgt op de kwaliteit en de veiligheid.

Daarnaast zouden deze aspecten onder meer onderdeel moeten worden van de implementatie van de nieuwe Europese veiligheidsregels voor de grondafhandeling, van de aansturing van Schiphol door de aandeelhouders (waaronder Rijk en gemeente Amsterdam); van de aanbestedingen die Schiphol uitvoert en van de 'license to operate' waar grondafhandelingsbedrijven aan moeten voldoen. Ook zou de regering zich sterk moeten maken voor sociale standaarden in relevante Europese regelgeving.

1993

Concurrentie bij
afhandelingsbedrijven

1996

Europese Richtlijn concurrentie
afhandelingsbedrijven

2003

Luchthavenbeveiliging overgedragen van
Koninklijke Marachaussee naar Schiphol

INLEIDING

Schiphol deed jarenlang zijn best om de goedkoopste grote luchthaven van Europa te worden. Om dit te bereiken werd de onderlinge concurrentie tussen bedrijven zoveel mogelijk aangewakkerd. Met succes: de haven- en afhandelingstarieven hoorden tot de laagste van Europa. Schiphol is dan ook opmerkelijk populair onder lowcostmaatschappijen. Werknemers betaalden de prijs in de vorm van ongezond werk en druk op de arbeidsvoorwaarden.

In dit rapport analyseren we hoe deze 'race naar beneden' op Schiphol is ontstaan. We volgen het spoor terug naar 1971, toen er voor het eerst particuliere beveiligers werden ingezet voor de passagierscontrole. Ook bespreken we het rapport van de commissie-Van der Zwan uit 1986, een product van het neoliberale marktdenken dat in die tijd steeds meer invloed kreeg. Dit rapport legde de basis voor de moordende concurrentie in de grondaafhandeling.

Vervolgens bespreken we de gevolgen van deze race naar beneden. Door de opgevoerde concurrentie werden bedrijven gedwongen om de kosten te drukken. Het personeel betaalde de prijs voor de goedkope vliegtickets, maar uiteindelijk zijn ook passagiers de dupe. Platformwerkers worden tijdens hun werk blootgesteld aan kankerverwekkende vliegtuiguitstoot. Er is zwaar en ongezond werk in de bagageafhandeling. En er heerst binnen bedrijven een ongezonde veiligheids- en securitycultuur, wat uiteindelijk een risico vormt voor de veiligheid van passagiers.

De FNV heeft regelmatig aan de bel getrokken over deze problemen. In 2022 brak er chaos uit op Schiphol als gevolg van personeelstekorten. Niemand kon meer om de problemen heen. Schiphol en de overheid hebben sindsdien maatregelen genomen om de problemen aan te pakken, maar die maatregelen gaan nog niet ver genoeg. Luchtvaartmaatschappijen blijven ondertussen druk uitoefenen om de kosten zo laag mogelijk te houden, ten koste van het personeel.

De problemen op Schiphol zijn nog lang niet opgelost. De houding van de luchtvaartmaatschappijen laat zien dat een oplossing niet aan de sector kan worden overgelaten. Schiphol en de overheid zullen strengere normen moeten gaan hanteren voor veilig en gezond werk op de luchthaven.

HET ONTSTAAN VAN DE RACE NAAR BENEDEN

Jarenlang was Schiphol de goedkoopste grote luchthaven van Europa. In dit hoofdstuk beschrijven we hoe deze situatie is ontstaan en wat daarin de rol was van luchtvaartmaatschappijen, Schiphol en de overheid. De analyse loopt tot ongeveer 2020; de ontwikkelingen vanaf 2022 komen aan het einde van dit rapport aan bod.

LIBERALISERING VAN DE LUCHTVAART

In 1993 klaagde Transavia over een prijzenslag in de luchtvaart, waardoor er nauwelijks nog winst viel te maken. “Te langzaam breekt het besef door dat dit gevecht naar heilloos Amerikaans voorbeeld niet langer kan en dat de huidige prijzen een risico vormen voor een gezonde toekomst”, aldus de maatschappij. Transavia deed zelf echter actief mee aan deze prijsconcurrentie.¹

Tot in de jaren tachtig konden luchtvaartmaatschappijen in Europa niet zomaar zelf hun routes, dienstregeling en tarieven bepalen. Ze waren gebonden aan afspraken die waren vastgelegd in verdragen die landen met elkaar hadden gesloten. In de onderhandelingen hierover speelden vaak ook andere zaken een rol, zoals handelsbelangen, Koude Oorlogpolitiek en soms ook mensenrechten.² Bovendien waren veel luchtvaartmaatschappijen eigendom van de staat. Deze nationale luchtvaartmaatschappijen kregen concurrentie van chartermaatschappijen zoals Transavia en Martinair.

Vanaf eind jaren tachtig begon Europa stap voor stap de luchtvaartmarkt te liberaliseren, een ontwikkeling die Nederland actief steunde (zie kader). Luchtvaartmaatschappijen kregen meer vrijheid om zelf hun routes en tarieven te bepalen. Het duurde tot halverwege de jaren negentig voordat de effecten goed zichtbaar werden. Met goedkope tickets wisten maatschappijen zoals Ryanair en easyJet een steeds groter deel van de markt te veroveren. In 1992 kostte het nog 400 euro om van Parijs naar Milaan te vliegen; in 2017 kon dat al vanaf 25 euro.³

De Europese Commissie noemt de liberalisering van de luchtvaart ‘zonder twijfel een van de grote succesverhalen van de EU’. Volgens de commissie heeft iedereen hiervan geprofiteerd: consumenten, luchtvaartmaatschappijen, luchthavens en ook werknemers.⁴ Op dat laatste valt wel wat af te dingen. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat de liberalisering heeft gezorgd voor slechtere arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden. De werkdruk nam toe, het aantal onzekere contracten ook en de onderhandelingspositie van werknemers is verzwakt.⁵

De prijsvechters wisten hun prijzen laag te houden door overal op te besparen, niet in de laatste plaats op personeel. Dit ging samen met slechte arbeidsvoorwaarden, onzekere arbeidscontracten en soms ook het schenden van werknemers- en vakbondsrechten. Bij Ryanair was de situatie op het gebied van werknemersrechten zo ernstig dat verschillende beleggers de maatschappij op de zwarte lijst hebben gezet.⁶

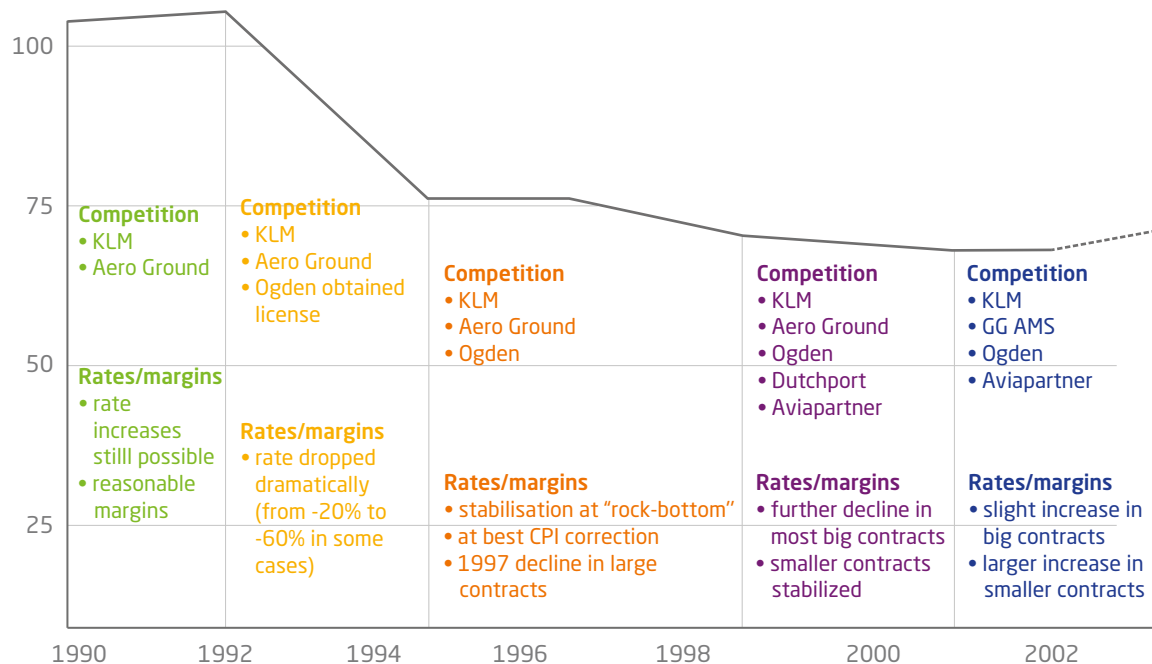
Nederland en de liberalisering van de luchtvaart

De liberalisering van de Europese luchtvaart kwam in de jaren tachtig moeizaam op gang. Nederland en Groot-Brittannië golden als de belangrijkste aanjagers. Minister Neelie Smit-Kroes (VVD) vond dat er zo snel mogelijk meer concurrentie moest komen in de luchtvaart. Regelmatig liet ze haar irritatie blijken als andere landen minder haast maakten of als een voorstel haar niet ver genoeg ging. Op een compromis uit 1987 reageerde ze: “Eigenlijk is het een schande dat dit pakket verkocht wordt als liberalisering van het luchtverkeer.”⁷

De aanpak van Smit-Kroes leidde tot een botsing met KLM. Er werd zelfs gespeculeerd dat de minister hiermee haar kansen verspeelde op een baantje als opvolger van de toenmalige KLM-directeur.⁸ Volgens Smit-Kroes probeerde de KLM nieuwe concurrenten buiten de deur te houden. Dat lag waarschijnlijk genuanceerder. KLM wilde wel concurrenten toelaten op de Nederlandse markt, mits ze zelf tegelijk ook toegang zou krijgen tot buitenlandse markten.⁹

CONCURRENTIE IN DE GRONDAFHANDELING

Figuur 1: Effect van de liberalisering van de grondaafhandelingsmarkt op Schiphol op de afhandelingsstarieven



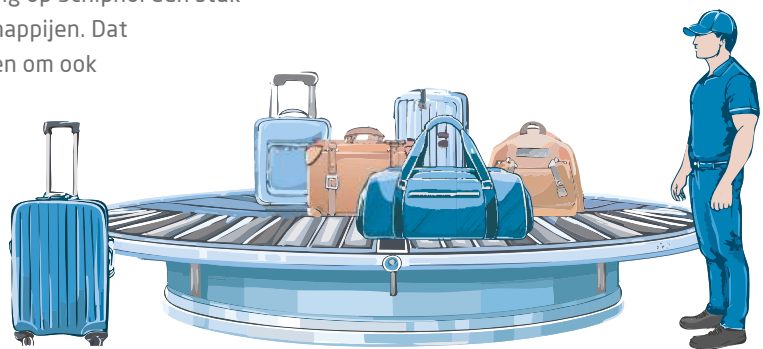
Bron: Ahsbahs (2008).

In 1993 brak er op Schiphol een felle concurrentiestrijd uit tussen grondaafhandelingsbedrijven, die verantwoordelijk zijn voor het begeleiden van passagiers en het in- en uitladen van bagage en vracht. Honderden werknemers verloren hun baan. Deze concurrentieslag kwam niet uit de lucht vallen, maar was bewust gecreëerd door Schiphol. De luchthaven deed dit om de luchtvaartmaatschappijen tegemoet te komen:

Als luchthaven zijn we erbij gebaat dat prijs en aanbod van diensten door de markt worden gedicteerd. Om het vliegveld zo aantrekkelijk mogelijk te maken voor maatschappijen moeten de bezoekkosten zo laag mogelijk worden gehouden. Afhandelingsprijzen vormen daarvan, met havengelden, een belangrijk deel.¹⁰

De gronddienst van KLM en afhandelaar Aeroground Services kregen concurrentie van een nieuwkomer, het Amerikaanse Ogden. Het effect was dramatisch. De afhandelingsstarieven daalden met 20% tot wel 60% (Figuur 1). Ogden hanteerde geen cao, veel werknemers hadden een tijdelijk contract, de roosters waren zwaar en er werden minder mensen ingezet voor de afhandeling. De arbeidskosten lagen hierdoor 30 procent lager dan bij andere bedrijven.¹¹ Het belangrijkste slachtoffer van deze 'beoogde prijzenoorlog' was Aeroground Services. Hier volgden de reorganisaties elkaar snel op. Het aantal werknemers daalde in twee jaar van 1.255 naar 670.¹²

Door de liberalisering was de grondaafhandeling op Schiphol een stuk goedkoper geworden voor luchtvaartmaatschappijen. Dat smaakte naar meer en ze begonnen te lobbyen om ook in de rest van Europa meer concurrentie af te dwingen. In deze lobby speelde KLM een centrale rol.¹³ Over het doel deed de maatschappij niet geheimzinnig: "Als alle luchthavens in Europa dezelfde tarieven voor afhandeling zouden rekenen als Amsterdam, dan scheelt dat de KLM alleen al 25 miljoen gulden."¹⁴



De lobby leverde resultaat op: in 1996 kwam er een Europese richtlijn die bepaalt dat er op alle grote luchthavens concurrentie moet zijn tussen verschillende afhandelingsbedrijven. Het hoofd *public affairs* van KLM beschouwde dit resultaat achteraf als een 'persoonlijke mijlpaal'.¹⁵ Toch waren sommige luchtvaartmaatschappijen nog niet tevreden en zij bleven lobbyen voor meer concurrentie op de Europese grondaafhandelingsmarkt.¹⁶

De verplichte concurrentie tussen afhandelingsbedrijven gaf luchtvaartmaatschappijen een sterkere onderhandelingspositie. Zij kunnen nu kiezen tussen meer aanbieders en daardoor kunnen ze lagere tarieven afdwingen.¹⁷ Contractvernieuwingen spelen daarbij een belangrijke rol. Zo realiseert easyJet miljoenenbesparingen door regelmatig de contracten met afhandelaren opnieuw uit te onderhandelen, in het kader van programma's als 'cost and efficiency programme', 'lean initiatives', 'reinvigorated lean cost programme', etc.¹⁸

De concurrentie dwingt afhandelingsbedrijven weer om te besparen op hun personeelskosten, hun belangrijkste kostenpost.¹⁹ Inmiddels erkent de Europese Commissie dat de grondaafhandelingsrichtlijn 'onbedoelde sociale gevolgen' heeft gehad, met name als het gaat om de arbeidsomstandigheden.²⁰

Hoewel concurrentie in de grondaafhandeling nu overal verplicht was, bleef Schiphol hierin vooroplopen.²¹ Op Schiphol kan elk bedrijf zich als afhandelaar vestigen. Hierdoor is de concurrentie op Schiphol nog feller dan op andere luchthavens. De afhandelingsstarieven op Schiphol hoorden tot de laagste van Europa.²²

De grondaafhandelingsmarkt als neoliberal project

In 1975 stapte Transavia naar de rechter omdat het zelf zijn vliegtuigen wilde afhandelen. Tot dat moment kon Transavia kiezen tussen twee grondaafhandelingsbedrijven: ofwel de gronddienst van KLM, wat toen nog een concurrent was van Transavia; ofwel de Aero Gronddienst, maar dat bedrijf was volgens Transavia te duur geworden. De rechter wees de eis van Transavia af: meer afhandelaren op het platform zou ten koste gaan van de veiligheid en de security.²³

Ook andere luchtvaartmaatschappijen klaagden over de afhandelingskosten.²⁴ Naast Transavia waren het vooral buitenlandse maatschappijen die zich roerden. KLM had al een licentie om zelf af te mogen handelen en het onderwerp had voor haar daarom minder prioriteit. Dat neemt niet weg dat ook KLM uiteindelijk een groot voorstander was van het 'vrije-marktprincipe' in de afhandeling op Schiphol.²⁵

Het zou tot 1986 duren voordat er een serieus voorstel kwam om concurrentie af te dwingen in de grondaafhandeling. In dat jaar verscheen het rapport *Schiphol naar het jaar 2000*, dat kan worden beschouwd als het startschot voor de race naar beneden op Schiphol.²⁶ Het rapport was geschreven door een commissie onder leiding van Arie van der Zwan, die ooit tot de linkervleugel van de PvdA had gehoord maar zich inmiddels had bekeerd tot het marktdenken.

Op het moment dat de commissie-Van der Zwan haar advies schreef, begon de liberalisering van de Europese luchtvaart voorzichtig op gang te komen. De commissie schetste een toekomstbeeld van Schiphol als 'Rotterdam van de lucht', maar om de internationale concurrentiestrijd aan te gaan moest de luchthaven wel de kosten drukken. Een terugkerende bezwering in het rapport was dan ook: 'Schiphol mag niet te duur worden'.

De commissie vond dat er rekening moest worden gehouden met de 'legitieme verlangens' van luchtvaartmaatschappijen als het gaat om de grondaafhandeling: 'een essentieel stuk dienstverlening en een zeer belangrijk marktinstrument in de competitie met naaste concurrenten in West-Europa'. Er moest op Schiphol ruimte komen voor meer afhandelingsbedrijven. "Dit is in het belang van Schiphol's concurrentiepositie en dus, uiteindelijk, van alle betrokkenen bij de luchthaven", zo verzekerde de commissie (maar aan de werknemers was niets gevraagd²⁷).

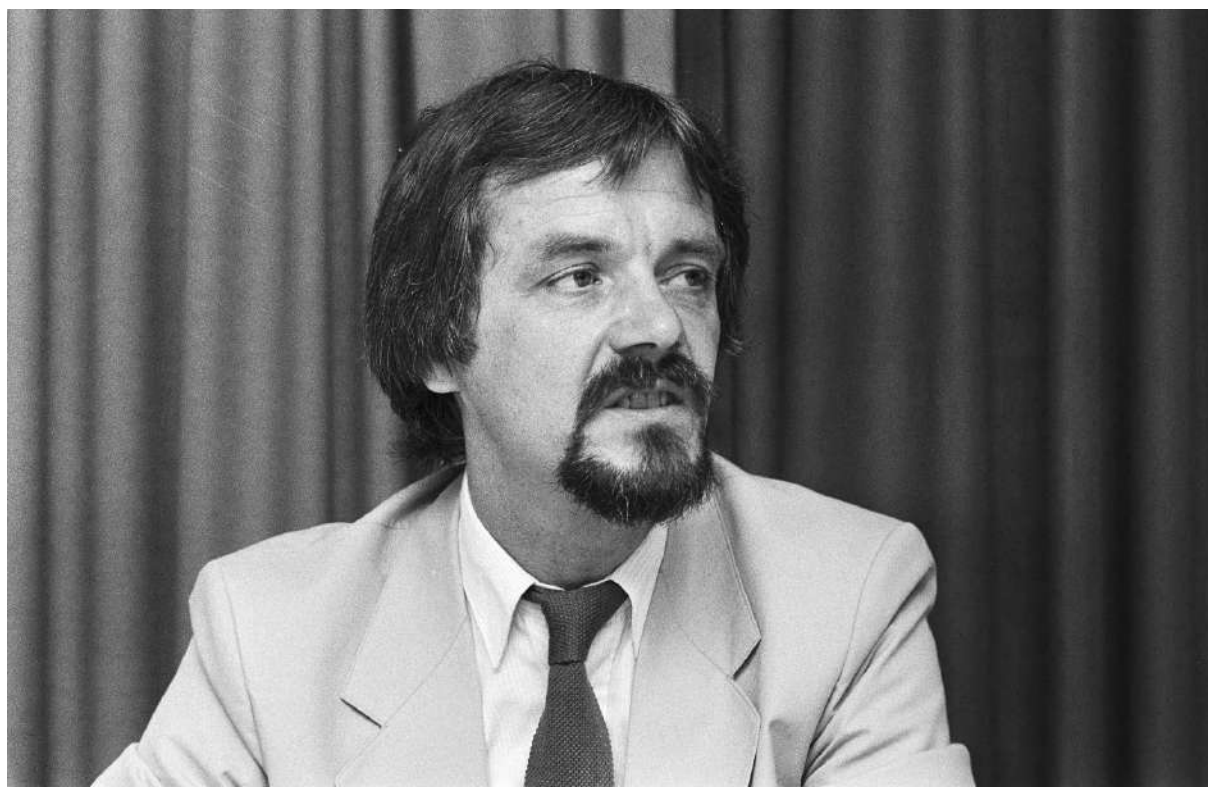
Het rapport van de commissie-Van der Zwan verscheen in een tijd waarin het neoliberalisme steeds meer invloed kreeg. Waar het klassieke liberalisme de markt zoveel mogelijk met rust wil laten, pleit het neoliberalisme voor actief ingrijpen in de markt om de concurrentie aan te wakkeren. Volgens de neoliberale logica zijn sterke vakbonden ongewenst, omdat ze de markt zouden verstoren.²⁸

In de jaren tachtig won deze benadering snel aan invloed. Een belangrijke mijlpaal was een rapport uit 1981 van een commissie onder leiding van voormalig Shell-directeur Gerrit Wagner, waar Arie van der Zwan ook deel van uitmaakte.²⁹ Deze commissie-Wagner 'leverde de ideologische basis voor de vervanging van overheidsingrijpen door marktwerking'³⁰ en werd omarmd door de kabinetten-Lubbers. De commissie was zo succesvol dat er vervolgens allerlei commissies werden ingesteld, vaak onder leiding van topmannen uit het bedrijfsleven.³¹ Er ontwikkelde zich een netwerk van directeuren en topambtenaren met neoliberale opvattingen, die elkaar de bal toespeelden (Tabel 1).

Tabel 1: Enkele spelers in het Schiphol-netwerk

	GERRIT WAGNER	ARIE VAN DER ZWAN	ROB DEN BESTEN	HANS SMITS
Commissie-Wagner	Voorzitter	Lid		
Schiphol symposium	Spreker	Spreker		
Ministerie van VenW			Directeur-generaal	Directeur-generaal
Commissie-Van der Zwan		Voorzitter	Lid	
Schiphol			Directeur	Directeur
KLM	President-commissaris		Commissaris	President-commissaris

In 1985 organiseerde Schiphol een symposium over de toekomst van de luchthaven. De KLM-directeur greep die gelegenheid aan om te klagen dat Schiphol te duur was. De directeur van Schiphol lanceerde het idee om 'een soort commissie van wijze mannen en vrouwen uit het bedrijfsleven' in te stellen, die onderzoek moest doen naar de toekomst van de luchthaven. Dit idee werd door alle aanwezigen omarmd, inclusief Gerrit Wagner en Arie van der Zwan, die ook waren uitgenodigd.³² Op die manier kwam dus de commissie-Van der Zwan tot stand, 'een nieuw soort commissie-Wagner, maar dan voor Schiphol en omgeving'.³³



Arie van der Zwan bij de presentatie van het rapport Commissie Wagner II, 30 juni 1982. Bogaerts, Rob / Anefo, Nationaal Archief, CCO

Ondertussen bleef de baantjescarrousel draaien. Kort na het verschijnen van het rapport van de commissie-Van der Zwan werd een van de leden van die commissie, Rob den Besten, de nieuwe directeur van Schiphol. Den Besten stond bekend als saneerder. Als Schipholdirecteur presenteerde hij een plan om 300 tot 400 van de 2.300 banen te schrappen.³⁴ Voordat hij naar Schiphol kwam, was Den Besten de hoogste ambtenaar op het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Voor die positie was hij gevraagd door zijn vroegere studiegenoot, minister Neelie Smit-Kroes.³⁵ Smit-Kroes droeg hem ook voor als commissaris bij KLM,³⁶ waar Gerrit Wagner inmiddels president-commissaris was.³⁷

De carrière van Den Besten was weer nauw verweven met die van Hans Smits, zijn opvolger als hoogste ambtenaar op het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Smits werkte al langer op dat ministerie en had onder leiding van Den Besten de privatisering van de PTT voorbereid.³⁸ Net als zijn voorganger Den Besten werd hij daarnaast commissaris bij KLM. Toen Den Besten in 1992 weer vertrok als Schipholdirecteur, werd hij ook daar opgevolgd door Smits. In zijn tijd als Schipholdirecteur hield Smits een pleidooi voor hervormingen zoals het verzwakken van cao's en het verlagen van de laagste salarissen.³⁹

Onder verantwoordelijkheid van Smits werd op Schiphol de grondaandelingsmarkt geliberaliseerd, met ingrijpende gevolgen voor werknemers. Toen bezorgde werknemers hem via een brievenactie vroegen om in te grijpen, liet hij via zijn woordvoerder weten dat Schiphol niets aan de situatie kon veranderen, 'als we dat al zouden willen'.⁴⁰

BEZUINIGEN OP DE BEVEILIGING

In 1971 werden voor het eerst particuliere bewakers ingehuurd voor de passagierscontrole op Schiphol. Dit besluit lijkt min of meer toevallig tot stand te zijn gekomen. Na een kaping in 1970 werd de passagierscontrole op Schiphol aangescherpt. De Rijkspolitie was daarom op zoek naar extra personeel, met name vrouwen, om passagiers te fouilleren. Ze kwam in contact met een Amsterdams bedrijf dat wel voor personeel wilde zorgen. Het bedrijf plaatste een personeelsadvertentie en er kwamen veel reacties binnen. Later zou het bewakingsbedrijf ook mannen werven, zodat de Rijkspolitie alleen nog maar toezicht hoefde te houden.⁴¹

De toenmalige minister van Justitie Dries van Agt had geen hoge dunk van de nieuwe 'fouilleringsploegen'.⁴² Een belangrijk argument voor de inzet van particuliere bewakers was dat zij goedkoper waren,⁴³ maar dat had wel een keerzijde. Er kwamen klachten over slechte arbeidsomstandigheden, tegenwerking van werknemers die zich wilden organiseren en allerlei andere excessen. Vakbond Mercurius vond dat de surveillanten de status van 'semiambtenaar' moesten krijgen, zodat hun rechtspositie beter beschermd zou zijn.⁴⁴ Daar is het nooit van gekomen.

Aanvankelijk werden de kosten van de beveiliging door de overheid betaald, maar door de groei van Schiphol werd dit op een gegeven moment te duur. Vanaf 1991 moesten de luchtvaartmaatschappijen een heffing gaan betalen, net als in andere landen al het geval was. KLM, Transavia en Martinair protesteerden dat de heffing veel te hoog was.⁴⁵ KLM zei dat ze dit niet kon gebruiken nu ze juist met kostenbesparingen de internationale concurrentie aan wilde gaan.⁴⁶

Ondanks de inzet van particuliere beveiligers had de Nederlandse luchthavenbeveiliging na de aanslagen van 11 september 2001 een relatief goede reputatie (zie kader Luchthavenbeveiliging na 9/11). De beveiliging werd destijds ingehuurd en aangestuurd door de Koninklijke Marechaussee, een organisatie zonder winstoogmerk met veiligheid als hoofddoel. De Washington Post roemde de opleiding van de beveiligers en het strakke toezicht door de overheid.⁴⁷

In 2003 veranderde de situatie: de directe verantwoordelijkheid voor de luchthavenbeveiliging werd overgedragen aan Schiphol. De minister van justitie beloofde dat er in de praktijk niets zou veranderen,⁴⁸ maar Kamerleden hadden hun bedenkingen. Olga Scheltema (D66) maakte zich zorgen dat de bedrijfsbelangen



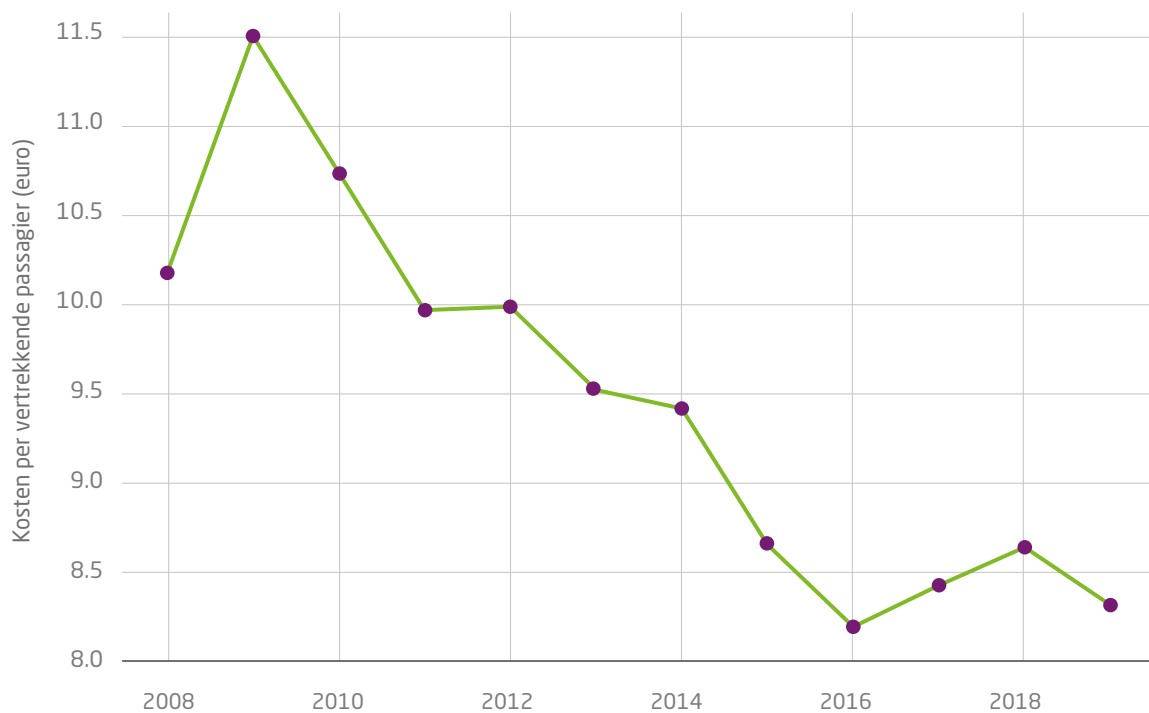
teveel de overhand zouden krijgen, ten koste van het publieke belang van een goede veiligheidscontrole. Met vooruitziende blik vroeg zij hoe Schiphol hiermee om zou gaan:

Kan de luchthaven inderdaad uit commerciële overwegingen bijvoorbeeld met minder beveiligingsfunctionarissen volstaan of vier beveiligingsbedrijven de opdracht geven, waardoor meer concurrentie ontstaat en de prijs gedrukt wordt? Kan dat soort dingen allemaal?⁴⁹

Ondanks deze zorgen werd de wetswijziging doorgevoerd en kreeg Schiphol in 2003 de directe zeggenschap over de beveiliging. Niet veel later voerde Schiphol de concurrentie op door een contract te sluiten met een tweede beveiligingsbedrijf. Precies dus waar Kamerlid Scheltema voor had gewaarschuwd.

Ondertussen waren de eisen voor de luchthavenbeveiliging aangescherpt na de aanslagen van 11 september 2001. Hierdoor stegen de kosten.⁵⁰ Luchtvaartmaatschappijen voerden de druk op om de kosten te beheersen⁵¹ en hun lobby leidde tot Kamervragen.⁵² De Rijksoverheid plaatste Schiphol min of meer onder curatele.⁵³ Schiphol pakte de handschoen op met een programma met als uitgangspunt: 'Doing more with fewer agents!' In 2008 werd de concurrentie tussen beveiligingsbedrijven verder opgevoerd door via een tender maar liefst vier verschillende bedrijven in te huren.

Figuur 2: Operationele kosten beveiliging op Schiphol



Reële beveiligingskosten (exclusief afschrijvingen) per vertrekkende passagier, in euro's van 2019. Bron: Schiphol, CBS

De effecten van de bezuinigingsmaatregelen waren redelijk spectaculair. Na 2009 wist Schiphol de kostenstijging om te zetten in een forse daling (Figuur 2). Mede hierdoor daalden de haventarieven op Schiphol, terwijl ze op Londen Heathrow, Parijs CDG en Frankfurt juist stegen. Schiphol werd zo de goedkoopste grote luchthaven van Europa.⁵⁴

De manier waarop de beveiliging op Schiphol is georganiseerd laat een slingerbeweging zien. Aanslagen of kapingen zorgen vaak voor een aanscherping van de regels, waardoor de kosten stijgen. Vervolgens ontstaat er druk om de kosten weer omlaag te brengen. Een goede illustratie hiervan is de locatie op de luchthaven waar de passagierscontroles plaatsvinden. Aanvankelijk werden passagiers bij de gates gecontroleerd. In juli 2001 werden de controles verplaatst naar een centrale locatie, zodat er minder beveiligingspersoneel nodig was. Na de aanslagen op

11 september scherpte de EU de regels aan en moest de controle vanaf 2005 weer bij de gates worden uitgevoerd. Hierdoor waren een paar honderd extra beveiligers nodig. In 2015 werd als bezuinigingsmaatregel opnieuw centrale security ingevoerd.⁵⁵

Luchthavenbeveiliging na 9/11

Na de aanslagen van 11 september 2001 rees de vraag: hoe heeft dit kunnen gebeuren? Er kwam kritiek op de beveiligingsbedrijven die verantwoordelijk waren voor de passagierscontrole bij de gekaapte vluchten. Eén van die bedrijven was Argenbright – een naam die onlangs ook in Nederland opdook.⁵⁶ In de VS had Argenbright geen smetteloze reputatie: het bedrijf had boetes gekregen omdat het gebruikmaakte van beveiligers zonder de vereiste opleiding en screening.⁵⁷

Toch was het te simpel om alleen naar beveiligingsbedrijven te wijzen. Zeker zo belangrijk was het systeem waarbinnen zij opereerden.

Onderzoekers Jens Hainmüller en Jan Martin Lemnitzer deden een vergelijkend onderzoek naar de luchthavenbeveiliging in de VS en in Europa, met de veelzeggende titel 'Why do Europeans fly safer'.⁵⁸ Ze kwamen tot de conclusie dat het niveau van de luchthavenbeveiliging in landen als Duitsland, België en Nederland beduidend hoger was dan in de VS, met betere arbeidsvoorwaarden, lager personeelsverloop en effectievere controles. Zo bleek uit een test dat Belgische beveiligers twee keer zoveel gevaarlijke voorwerpen wisten te onderscheppen als hun Amerikaanse collega's.

Er waren grote verschillen in de manier waarop de luchthavenbeveiliging was georganiseerd. In Duitsland werd in 1980 wettelijk vastgelegd dat luchthavenbeveiliging een overheidstaak was. Op die manier werd dit werk afgeschermd van de invloed van bedrijven met een winst oogmerk. Sindsdien zijn de regels wel weer wat versoepeld. Vanaf 1992 werd het mogelijk om onder strenge voorwaarden particuliere beveiligingsbedrijven in te zetten voor de luchthavenbeveiliging, maar de overheid bleef toezicht houden.

In de VS was de situatie ondertussen heel anders. Hainmüller en Lemnitzer haalden verschillende deskundigen aan die kritiek hadden op de luchthavenbeveiliging in dat land. Een voormalige veiligheidsdirecteur van El Al zei bijvoorbeeld: "Beoordelen is mensenwerk. Maar Amerikanen leggen beslissingen over de veiligheid van een vliegtuig in de handen van een slecht opgeleide, onderbetaalde, ongemotiveerde en overwerkte contractmedewerker."

In Amerika was de luchthavenbeveiliging geen overheidstaak, maar een taak van de luchtvaartmaatschappijen. Op zich hebben die natuurlijk belang bij een veilige luchtvaart: kapingen en aanslagen zijn slecht voor de ticketverkoop. Door de felle onderlinge concurrentie waren ze echter vooral bezig om hun kosten laag te houden. Door vasthoudend te lobbyen wisten ze strengere veiligheidsregels tegen te houden of uit te stellen.

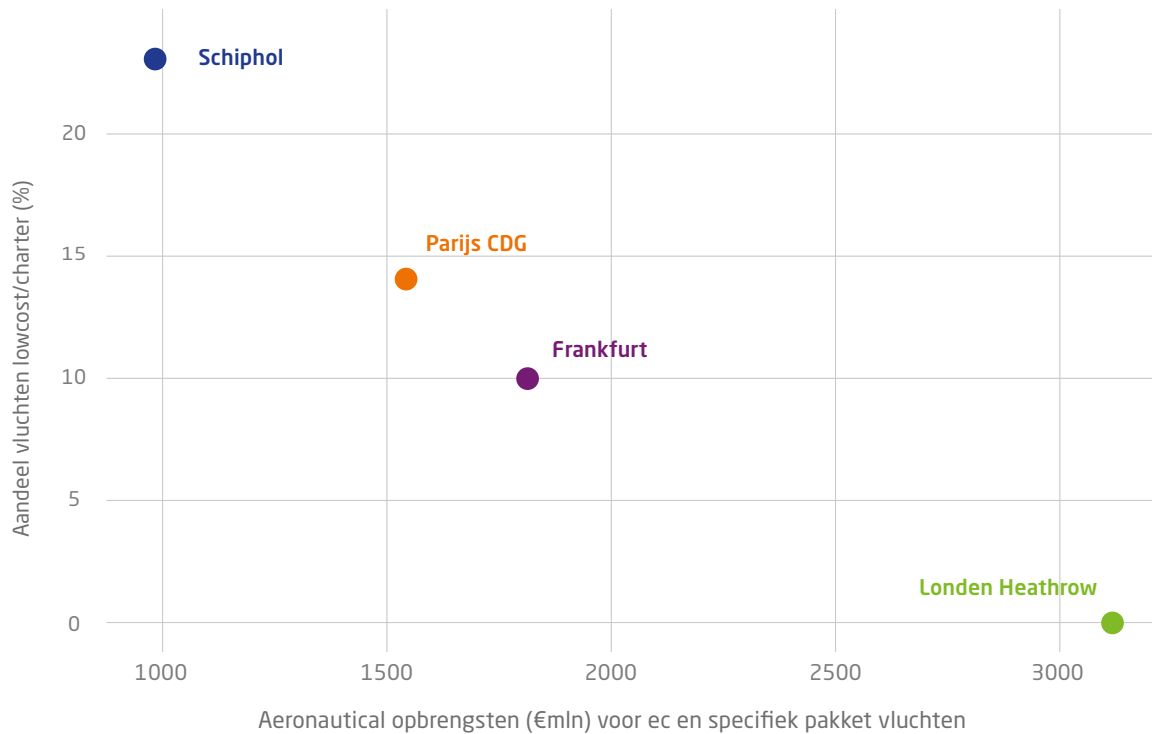
Als gevolg van de aanslagen op 11 september 2001 is de luchthavenbeveiliging overal aangescherpt. Er kwamen Europese regels voor de luchthavenbeveiliging en de Europese Commissie kreeg de bevoegdheid om inspecties uit te voeren op luchthavens van lidstaten. In Amerika werd de luchthavenbeveiliging ondergebracht bij een nieuwe overheidsdienst, de Transportation Security Administration (TSA). Vandaag de dag zijn er overigens zorgen dat de TSA weer geprivatiseerd zou kunnen worden.⁵⁹

Hainmüller en Lemnitzer kwamen tot de conclusie dat de luchthavenbeveiliging niet moet worden overlaten aan luchtvaartmaatschappijen. Deze taak moet in handen zijn van een organisatie die geen winst oogmerk heeft, die veiligheid als hoofddoel heeft en die is afgeschermd van de invloed van luchtvaartmaatschappijen. Binnen deze randvoorwaarden kan je een deel van de werkzaamheden laten uitvoeren door particuliere beveiligingsbedrijven, aldus de onderzoekers. Tegelijk waarschuwden ze dat de rol van particuliere bedrijven niet te groot moet zijn, omdat anders de veiligheid onder druk kan komen te staan.

DE GOEDKOOPSTE LUCHTHAVEN

Hoewel de race naar beneden in heel Europa plaatsvond, liep Schiphol hierin voorop. De afhandelings- en haventarieven op Schiphol hoorden tot de laagste van Europa. Daarmee werd Schiphol een magneet voor lowcostmaatschappijen (Figuur 3): op andere grote luchthavens van Europa was het aandeel lowcostmaatschappijen een stuk lager.⁶⁰

Figuur 3: Hoe goedkoper de luchthaven, hoe meer lowcostvluchten



Bron: Zuidberg (2020), Boonekamp e.a. (2019). Gegevens voor 2019

We zagen dat luchtvaartmaatschappijen effectief hebben gelobbied om de kosten op Schiphol naar beneden te brengen, rechtstreeks maar ook door via Europa druk uit te oefenen op Nederland. Tegelijk vonden ook Schiphol en de overheid het belangrijk om de kosten te drukken. Zo heeft de overheid luchtvaartbedrijven regelmatig aangemoedigd om te bezuinigen. Dat ging zover dat ze KLM opdracht gaf om 'kostenreducties' te realiseren in de cao-onderhandelingen.⁶¹ Schiphol kreeg de opdracht om de beveiligingskosten omlaag te brengen.⁶²

Schiphol werkte actief mee aan deze race naar beneden. De luchthaven heeft altijd de wensen van luchtvaartmaatschappijen centraal gesteld⁶³ en ging hierin een stuk verder dan andere Europese luchthavens.⁶⁴ Dat bleek al toen luchtvaartmaatschappijen in 1978 klaagden dat Schiphol te duur was. Als de cijfers kloppen, zo verzekerde de directeur van Schiphol, "dan zullen wij ons zeer zeker gaan inspinnen om daar iets aan te doen."⁶⁵

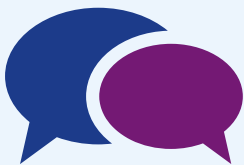
Terugblikkend zei Jos Nijhuis, Schipholdirecteur van 2009 tot 2018, dat hij onder druk van het ministerie van Financiën en KLM 'te lang in de kostenbeheersing [is] blijven hangen'. Dat beeld klopt niet helemaal. Er was zeker druk vanuit KLM en het Rijk om te bezuinigen, maar Schiphol werkte daar zelf actief aan mee. Het beleid van Schiphol was erop gericht om 'de goedkoopste hubluchthaven van Europa zo niet de hele wereld' te worden.⁶⁶





INTERVIEW BEVEILIGER





Rob* is beveiligers op Schiphol bij de doorlaatposten en cargoposities. Hij en zijn collega's controleren voertuigen die het Schiphol-terrein op en af gaan. Bijvoorbeeld vrachtwagens met cargo voor vliegtuigen. Hij doet zijn werk met plezier, maar merkt de gevolgen van de race naar beneden. Hij staat met minder collega's dan vroeger op de posten en er wordt niet of nauwelijks geïnvesteerd in de ruimtes waar hij moet werken. "Vliegtuigen hebben me altijd al aangetrokken. Met mijn werk zorg ik voor een veilige burgerluchtvaart zodat iedereen veilig op vakantie kan. Maar de werkdruk is toegenomen. Om kosten te besparen zijn er mensen van de posten weggehaald. Bij de voertuigenlanes zaten we eerst met drie man. Nu zitten we er met twee. En op posten waar we vroeger met zeven of acht man zaten, zitten we nu met zes man. We hebben geen tijd meer voor pauzes, want we lopen continu achter de feiten aan. We moeten het werk met minder mensen doen zonder dat de drukte minder is geworden.

DE PAN UITZWETEN

Ook op de ruimtes waar we in moeten werken zie je dat het niet teveel mag kosten. We moeten werken in een post dat van grond tot plafond helemaal van glas is. Het is een grote vissenkomp zonder isolatie. Als de zon eenmaal schijnt, sta je in brand. De airco kan het niet aan en gaat vaak kapot. De temperatuur loopt dan op tot 40 á 50 graden. Laatst was er een chauffeur van KLM bij ons op de post. Die had een thermometer bij zich, want hij moet de temperatuur van de motor van zijn tractor meten. Hij had het voor de grap ook de temperatuur bij ons binnen gemeten: 45 graden. Daar werk je dan de hele dag in. Er is geen mogelijkheid voor ons om in korte broek te werken. En we hebben veiligheidsschoenen aan. Dus je zweet je de pan uit. Die hitte leidt tot frustratie. Je bent continu met de hitte bezig. Mensen gaan klagen en dat brengt de motivatie naar beneden.

WE HEBBEN EEN OPLOSSING NODIG

We geven al maanden aan dat er iets aan de posten gedaan moet worden. In de winter is het ijskoud want je hebt geen verwarming. Bij de nieuwe cargoposities zie je dat het wel kan. Daar hebben ze een mooie airco, niet volledig glas en met meer ruimte. Het dak is een beetje uitstekend zodat de zon niet gelijk in het hok schijnt. Dat willen we ook wel. Maar bij ons gebeurt er niks. Als er al iets wordt gedaan aan onderhoud, dan komen ze een plintje aanpassen of draadje vervangen. Maar de kleine posten pakken ze niet aan. We krijgen te horen dat Schiphol met de BAM in gesprek is. Maar op een gegeven moment houdt het op. We hebben nu een oplossing nodig.

SPANNING DOOR AANBESTEDING

De aanbesteding lijkt heel leuk, maar er verandert nu niks. Terwijl de afspraak was dat er door de aanbesteding verbeteringen zouden komen. Het werk verandert niet. Het management verandert niet. Nu verandert alleen je uniform. Je merkt de laatste tijd wel dat ze bezig zijn met de aanbesteding. Alles wat nu gebeurt heeft met de aanbesteding te maken. Alles is ineens streng, streng en strenger. Alles is strak, strak en strakker. Alles wat er nu gebeurt plaats je in het teken van de aanbesteding. Een teamleider die uit zijn functie is gezet. Zonder dat hij het wist ging hij van schaal 5 naar schaal 3. Of mensen die ziek zijn, worden er uitgewerkt. Dit kun je niet los zien van de aanbesteding. De spanning op de werkvloer is gigantisch door de aanbesteding. ●

**Rob is een gefingeerde naam omdat de beveiligers anoniem wilde blijven uit angst voor gevolgen van zijn werkgever. De echte naam is bij de FNV bekend.*

GEVOLGEN VAN DE RACE NAAR BENEDEN

Om de kosten te drukken werd er bezuinigd op het personeel. Dat zorgde voor hoge werkdruk, ongezonde werkomstandigheden, lage beloningen en een hoog personeelsverloop. Dit zijn risicofactoren voor de veiligheids- en securitycultuur en uiteindelijk voor de vliegveiligheid.

WERK WAAR JE ZIEK VAN WORDT

FYSIEKE BELASTING IN DE BAGAGEAFHANDELING

In 2017 voerde Bureau Beroepsziekten FNV een onderzoek uit bij de bagageafhandeling van KLM. Dit is zwaar werk, waarbij koffers worden getild en soms in een krap vliegtuigruim op hun plek moeten worden gelegd. De normen en grenswaarden die werknemers moeten beschermen tegen een ongezonde belasting bij tillen, duwen en trekken werden overschreden. Het arbeidsomstandighedenbeleid van KLM schoot tekort.⁶⁷

Voor KLM en andere afhandelingsbedrijven kwamen deze conclusies waarschijnlijk niet helemaal als een verrassing: zij wisten al jarenlang dat de arbeidsomstandigheden niet op orde waren.⁶⁸ Later liet de Arbeidsinspectie een onderzoek uitvoeren. Daaruit bleek dat de afhandeling onder druk staat om snel en goedkoop te werken:

Bagageafhandelaars en luchthaven ervaren voortdurend druk vanuit de stakeholders, zoals airlines, reizigersorganisatie en politiek om sneller, meer en tegen minder kosten diensten te leveren. De arbeidsomstandigheden van de medewerkers lijken daarbij van ondergeschikt belang.⁶⁹

Een groot deel van de bagageafhandeling kan gemechaniseerd worden. Op die manier kan gezondheidsschade worden voorkomen. Toch gebeurt dit vaak niet. Door de prijsconcurrentie op de grondaafhandelingsmarkt blijven de nodige investeringen vaak achterwege.⁷⁰ Bovendien zijn er fluctuaties in de hoeveelheid werk. Het is daarom goedkoper om uitzendkrachten te gebruiken: "Een machine die stil staat kost geld. Een uitzendkracht die niet wordt opgeroepen in principe niets."⁷¹

Werkgevers ontlopen de verantwoordelijkheid voor de gezondheidsschade bij hun personeel. "Als een uitzendkracht fysieke klachten krijgt of het werk te zwaar vindt, dan krijgt men van het uitzendbureau een andere job en wordt de persoon dus 'onzichtbaar' vervangen door een nieuwe medewerker."

Ook worden de gezondheidsproblemen op deze manier onzichtbaar in de verzuimcijfers, die normaal gesproken een indicatie zouden moeten geven van ongezond of risicovol werk.⁷²

Voor luchtvaartbedrijven lijkt de gezondheid van afhandelingspersoneel niet altijd de hoogste prioriteit te hebben. Er zijn bijvoorbeeld internationale afspraken over het maximale gewicht van koffers. Die afspraken zijn ontoereikend om de gezondheid van werkers te beschermen, maar zelfs deze tekortschietende norm 'wordt niet door alle airlines even serieus genomen'. Bij de aanschaf van bagagecontainers wordt 'niet merkbaar' rekening gehouden met ergonomische aspecten. Sommige luchtvaartmaatschappijen zouden zelfs niet toestaan dat afhandelaars gebruik maken van materieel om bagage het ruim in te transporteren.⁷³



KANKERVERWEKKENDE UITSTOOT

Vliegtuigen gebruiken hun straalmotoren om naar de startbaan te taxiën. Daarbij blazen ze hun uitstoot, de zogenaamde jetblast, rechtstreeks naar de platformwerkers. Er kunnen onveilige situaties ontstaan met 'voorwerpen die door de krachtige luchtstromen uit de motoren in beweging kunnen komen en letsel bij het personeel kunnen veroorzaken'.⁷⁴ Maar de uitlaatgassen bevatten ook ultrafijnstof en kankerverwekkende stoffen.

In 2019 publiceerde het RIVM de eerste resultaten van een onderzoek naar het effect van ultrafijnstof op de gezondheid van mensen die in de buurt van Schiphol wonen. Aan het RIVM was niet gevraagd om ook naar de gevolgen voor werknemers te kijken. De FNV had hier kritiek op:

Wij vinden het vreemd dat de groep mensen die aan de hoogste concentraties ultrafijnstof wordt blootgesteld helemaal niet in het onderzoek is meegenomen. [...] Als er al effecten op de gezondheid van omwonenden worden vastgesteld, hoe zit dat dan met werknemers die dag in, dag uit tussen de toestellen lopen?⁷⁵

Honderden Schipholwerkers meldden zich bij de FNV omdat ze zich zorgen maakten over de gevolgen voor hun gezondheid.⁷⁶ De aandacht voor dit probleem kwam in een stroomversnelling toen Zembla onthulde dat KLM en Schiphol al vijftien jaar op de hoogte waren van de gezondheidsrisico's waar platformwerkers aan worden blootgesteld. In 2007 hadden zij in een intern rapport al geconcludeerd:

Dieselmotoremissies (DME) worden gerekend tot de kankerverwekkende stoffen. Gezien de gelijkenis in samenstelling kan kerosine ook tot die groep worden gerekend. Voor deze stoffen geldt een minimalisatieverplichting, wat wil zeggen dat de blootstelling moet worden teruggebracht zover als technisch mogelijk is.⁷⁷

Meer specifiek waarschuwde het rapport voor stoffen in het roet van kerosine- en dieselmotoren die een verhoogd risico op longkanker en schade aan de hartfunctie geven.⁷⁸ Niet alleen het probleem was al jarenlang bekend, ook de oplossing. In 2012 was een rapport verschenen op basis van de ervaringen in Denemarken. Daarin werd geopperd om vliegtuigen voortaan naar de startbaan te slepen, zodat ze hun straalmotor niet hoeven te gebruiken bij het taxiën.⁷⁹ Die maatregel is op Schiphol echter niet ingevoerd. Een platformwerker blikt terug:

Waarom blijven vliegtuigen met draaiende motoren tussen de gates staan waar wij werken? We stonden soms letterlijk in de uitlaatgassen te wachten. Al tientallen jaren vragen we Schiphol: laat vliegtuigen eerst met een sleepwagen naar de taxibaan brengen en start dáár pas de motoren. Zo voorkom je directe blootstelling. Maar er wordt niet geluisterd.⁸⁰

Ook de Arbeidsinspectie heeft kritiek op Schiphol: "De geconstateerde overtredingen zijn grootschalig en structureel. [...] Vanaf 2007 is tenminste bij u bekend dat uw medewerkers die op airside werken blootgesteld worden aan carcinogene stoffen. U heeft desondanks tot op heden nagelaten de minimalisatie van de blootstelling voortvarend aan te pakken."⁸¹

Doordat de bedrijven het probleem telkens voor zich uit hebben geschoven, wordt het steeds ingewikkelder om het op te lossen. Zo wordt het platform steeds drukker als gevolg van de groei van het vliegverkeer. Daarnaast heeft Schiphol verzuimd om maatregelen te nemen om de inrichting van het luchthaventerrein geschikt te maken voor het verslepen van vliegtuigen.



HOGE WERKDruk EN AGRESSIEVE PASSAGIERS

Uit diverse FNV-enquêtes komt het beeld naar voren dat Schipholwerkers hoge werkdruk ervaren en dat de arbeidsomstandigheden niet op orde zijn. Dit uit zich onder meer in burnout-klachten.⁸²

Een recent TNO-onderzoek in opdracht van Schiphol bevestigt dit beeld. De resultaten laten zien dat medewerkers op Schiphol hun werksituatie ten aanzien van werkdruk en (sociale) veiligheid over het algemeen minder gunstig beoordelen dan de gemiddelde Nederlandse werknemer. Ten aanzien van de werkdruk is het beeld dat werkenden op Schiphol minder dan gemiddeld autonomie en meer taakeisen ervaren. Hoewel het overgrote deel van de medewerkers een goede sociale steun van zowel hun leidinggevende als hun collega's ervaart is dat wel minder dan gemiddeld in Nederland. Op de omgangsvormen zien we dat er door de Schipholmedewerkers meer dan gemiddeld conflicten, ongewenst gedrag en discriminatie worden gerapporteerd. Ook de psychologische veiligheid wordt als minder gunstig dan gemiddeld ervaren.⁸³

Een groeiend probleem zijn passagiers die zich agressief gedragen. Dit komt voor aan boord van vliegtuigen, maar ook passagiersafhandelaren en beveiligers krijgen te maken met agressie en bedreigingen. Personeelstekorten maken het probleem moeilijker hanteerbaar. Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt worden minder strenge selectiecriteria gehanteerd, wat kan leiden tot minder ervaren personeel.⁸⁴

Door de hoge werkdruk onder het grondpersoneel is het moeilijk om probleempassagiers eruit te pikken, zo gaf de FNV aan: "Het moet steeds sneller. Dat brengt met zich mee dat er minder tijd is om daadwerkelijk contact te maken met de passagiers en te signaleren dat iemand zich mogelijk gaat misdragen."⁸⁵ Op deze manier dreigt een negatieve spiraal: door het agressieve gedrag van passagiers wordt het weer minder aantrekkelijk om in de luchtvaart te werken.

Meer in het algemeen zijn de arbeidsvoorwaarden voor het grondpersoneel weinig aantrekkelijk en bovendien hebben veel werkers een onzeker arbeidscontract. Hierdoor is het moeilijk om personeel te werven, wat weer bijdraagt aan de werkdruk op Schiphol.

VEILIGHEID ONDER DRUK

GRONDAFHANDLING: HET VERGETEN PUZZELSTUKJE VAN DE VLIEGVEILIGHEID

Op 12 februari 2019 ontstond schade aan de romp van een toestel van Cathay Pacific, nadat een platformwerker een trap had geplaatst. Het vliegtuig werd aan de grond gehouden. Volgens werkgever Swissport had de schade gevolgen kunnen hebben voor de vliegveiligheid. De verantwoordelijke werknemer heeft het incident niet gemeld, maar zijn collega wel, na overleg met de werknemer. "Ik denk dat [hij] in paniek is geweest", verklaarde de collega.⁸⁶

Fouten bij de grondaafhandeling kunnen ernstige gevolgen hebben. Als een vliegtuig beschadigd raakt en de schade wordt niet opgemerkt, dan vormt dit een risico voor de vlucht die met dat toestel wordt uitgevoerd. Ook fouten met de belading kunnen de vliegveiligheid in gevaar brengen.

Dit soort voorvallen zijn minder zeldzaam dan je misschien zou denken. Over het jaar 2023 rapporteerde Schiphol 78 incidenten waarbij vliegtuigen beschadigd raakten tijdens de grondaafhandeling.⁸⁷ Met andere woorden, gemiddeld raakte elke vijf dagen wel een vliegtuig beschadigd tijdens de afhandeling. Dit zijn bovendien alleen nog de voorvallen die geregistreerd zijn.

De grondaafhandeling is omschreven als het 'vergeten puzzelstukje' van de vliegveiligheid. Sinds jaar en dag bestaan er veiligheidsregels voor luchtvaartmaatschappijen, piloten, cabinepersoneel, technici, vliegtuigbouwers, luchthavens, luchtverkeersleiders en pilotenopleidingen. Alleen de grondaafhandeling was al die tijd een blinde vlek. Pas recent heeft de Europese Commissie veiligheidsregels vastgesteld voor de grondaafhandeling, en die worden pas in 2028 volledig van kracht.⁸⁸

In Nederland zijn de veiligheidsrisico's die te maken hebben met de grondoperatie tientallen jaren min of meer genegeerd. Uit een analyse van de FNV uit 2020 bleek dat er in het verleden regelmatig is gewaarschuwd voor deze risico's en dat deze risico's in verband werden gebracht met de felle concurrentie in de afhandeling.⁸⁹ In een rapport van de Inspectie Verkeer en Waterstaat uit 2003 viel bijvoorbeeld te lezen:

[De] meeste luchtvaartmaatschappijen kiezen hun grondaafhandelingsbedrijf vanuit kostenoverwegingen waarbij verondersteld wordt dat de veiligheid wel in orde zal zijn. De grondaafhandelingswerkzaamheden moeten veelal uitgevoerd worden onder hoge werkdruk waarbij onderlinge communicatie en coördinatie niet altijd optimaal is, de platformruimte beperkt en de tijd onder druk waardoor er onveilige situaties kunnen optreden. [...] De besparingen op personeel en grondaafhandelingsmaterieel vergroten het veiligheidsrisico.⁹⁰

Sindsdien zijn er diverse onderzoeks- en inspectierapporten verschenen die aandacht vragen voor dit probleem. Die rapporten verdwenen echter in de spreekwoordelijke la en er werd weinig gedaan met de aanbevelingen.⁹¹ Daar begon pas langzaam verandering in te komen toen de luchtvaartinspectie ILT systematisch ging rapporteren over veiligheidsproblemen in de grondaafhandeling. De ILT dreigde in 2023 zelfs om de afhandeling van vliegtuigen op Schiphol stil te leggen als de situatie niet zou verbeteren.⁹²

De vliegveiligheid kan niet los worden gezien van de arbeidsomstandigheden van het grondpersoneel. De ILT brengt de veiligheidsproblemen op de grond in verband met werkdruk, gebrek aan ervaring en een gebrekkige veiligheidscultuur.⁹³ Het Europese luchtvaartveiligheidsagentschap EASA wijst erop dat er bij vliegtuigschade vaak sprake is van menselijke fouten. De EASA brengt veiligheidsrisico's in verband met het hoge personeelsverloop in de grondaafhandeling:

Dit zorgt ervoor dat voortdurend nieuw en vaak onervaren personeel moet worden geworven en bijgeschoold. Dit is kostbaar, zorgt voor extra druk op het meer ervaren personeel, en heeft uiteindelijk een negatief effect op de veiligheid.⁹⁴

Als een vliegtuig beschadigd raakt bij de grondaafhandeling, dan moet dit gemeld worden. De technische dienst beoordeelt de schade en bepaalt of de vlucht veilig kan worden uitgevoerd. Toch komt het voor dat vliegtuigen vertrekken met onopgemerkte schade. De vlucht wordt dan mogelijk uitgevoerd met een verzwakte of kwetsbare romp. Door het gebruik van nieuwe materialen in de vliegtuigbouw is schade niet altijd goed zichtbaar; dit vergroot het risico dat schade aan vliegtuigen onopgemerkt blijft.⁹⁵

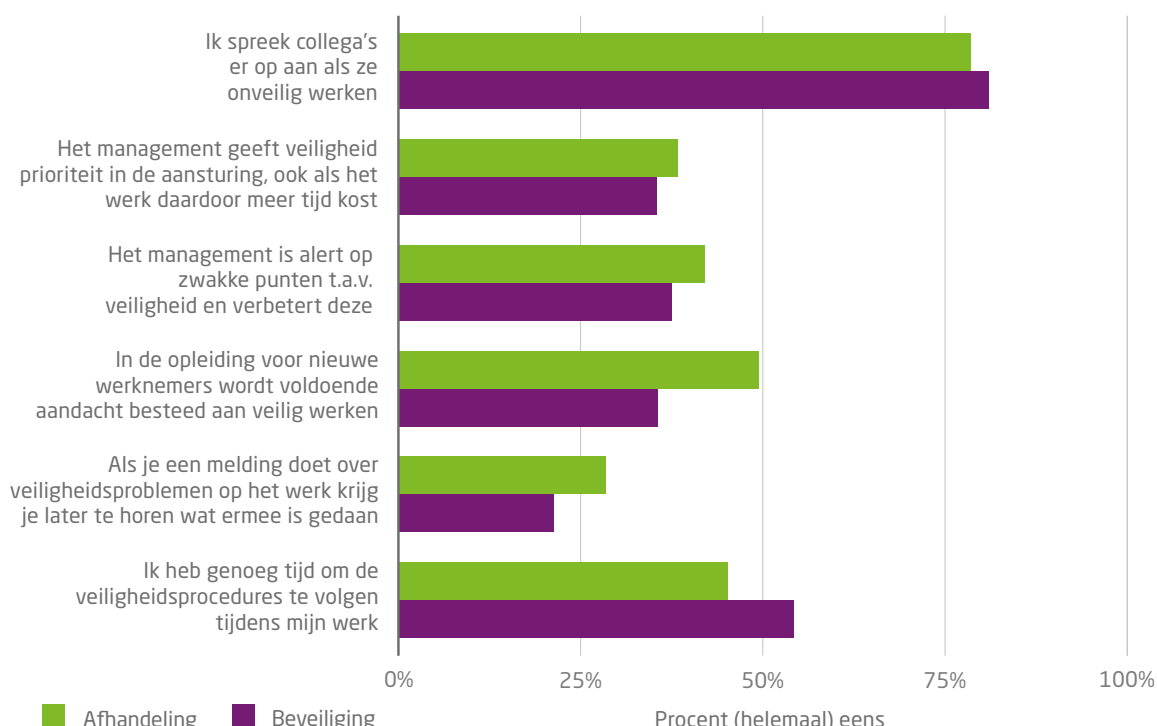
Het is dus belangrijk dat werknemers altijd een melding doen van schade of andere veiligheidsvoorvallen. Toch gebeurt dit niet altijd. Werkers zijn doordrongen van het belang van veilig werken, maar vaak hebben ze niet het gevoel dat hun meldingen serieus worden genomen door het management. Daarnaast zijn ze soms bang voor negatieve gevolgen als ze een veiligheidsvorval melden.⁹⁶ Werkers zonder vast contract zijn extra kwetsbaar, en er zijn aanwijzingen dat zij veiligheidsvoorvallen minder snel zullen melden.⁹⁷ Daarnaast kunnen werkers zich zorgen maken dat hun Schipholpas wordt ingetrokken als ze een veiligheidsvorval melden.⁹⁸

De ILT waarschuwt dan ook dat voorvallen in de grondaafhandeling lang niet altijd worden gemeld en dat de 'safety culture' meer aandacht moet krijgen.⁹⁹ De FNV heeft verschillende enquêtes gehouden onder luchthavenwerkers waarin vragen worden gesteld over de veiligheidscultuur. In de antwoorden klinkt cynisme door: het management zegt wel dat veiligheid op één staat, maar in de praktijk vinden ze snelheid vaak belangrijker. Er is er vaak onvoldoende tijd beschikbaar om je werk op een veilige manier te doen. Bovendien zeggen veel werkers dat je niets terug hoort als je een melding doet.¹⁰⁰

De luchtvaartsector heeft lang geprobeerd om zijn ogen te sluiten voor dit probleem. In 2019 lieten luchtvaartbedrijven een onderzoek doen naar de naleving van regels op het platform, maar de resultaten hielden ze strikt geheim.¹⁰¹ In 2021 zou onderzoeksinstituut NLR een enquête houden onder afhandelingspersoneel over de veiligheidscultuur, als onderdeel van een onderzoek in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW). Luchtvaartbedrijven hebben verhinderd dat deze enquête werd uitgevoerd.¹⁰²

Op aandringen van de FNV heeft Schiphol in 2025 alsnog een onderzoek laten doen door TNO waarin een aantal vragen is opgenomen over de veiligheidscultuur. De resultaten zijn schokkend. Aan de ene kant blijkt dat werkers belang hechten aan veiligheid en zonodig ook hun collega's aanspreken. Aan de andere kant zegt slechts 45% van het grondaanhandelingspersoneel genoeg tijd te hebben om de veiligheidsprocedures te volgen. Slechts 38% zegt dat het management de veiligheid prioriteit geeft in de aansturing, ook als het werk daardoor meer tijd kost. Slechts 28,5% zegt dat je achteraf iets terughooft als je een veiligheidsmelding doet.¹⁰³ De resultaten onder beveiligers waren al net zo zorgwekkend. Dit wordt in de volgende paragraaf besproken.

Figuur 4: Gebrekkige veiligheidscultuur



Bron: Wonder e.a. (2025)

Arbeidsmigranten

Over de inzet van arbeidsmigranten op Schiphol zijn geen officiële cijfers bekend. Afgaand op informatie van kaderleden van de FNV worden arbeidsmigranten vooral ingezet in de vracht-, platform- en bagageafhandeling, in de vliegtuig-schoonmaak en vermoedelijk in de catering. De werkers zijn vaak afkomstig uit Oost, Midden en Zuid Europa, maar ook uit andere landen.

FNV Naleving heeft in het verleden met succes rechtszaken gevoerd tegen Flexcargo, dat arbeidsmigranten leverde aan afhandelingsbedrijven Menzies en DHL. Ze kregen slechts het minimumloon, nauwelijks pensioen en ondanks 24/7 roosters geen onregelmatigheidstoelagen. Na het faillissement van Flexcargo zijn de bestuurders persoonlijk financieel aansprakelijk gesteld.¹⁰⁴

Onlangs bracht de organisatie FairWork aan het licht dat er misstanden waren bij de inzet van arbeidsmigranten op Schiphol door uitzendbureau Werk & IK. Ook bleek dat het UWV de samenwerking met Werk & IK heeft opgezegd. Over de precieze reden kon het UWV geen uitspraken doen, maar: "Als een uitzendorganisatie bijvoorbeeld belooft dat mensen op Schiphol gaan werken onder goede omstandigheden, en dat vervolgens niet gebeurt, kunnen ze geen lid van Eures zijn."¹⁰⁵

De problemen bij Werk & IK zijn geen losstaand incident: meer dan tien jaar geleden werd er al melding gemaakt van misstanden bij het uitzendbureau.¹⁰⁶ Dat verhinderde de brancheorganisatie van luchtvaartmaatschappijen BARIN overigens niet om Werk & IK als 'preferred partner' aan te wijzen. Als er berichten in de media verschijnen over misstanden bij de inzet van arbeidsmigranten benadrukt Schiphol stevast dat het de signalen serieus neemt, maar dat heeft vooralsnog niet tot effectieve maatregelen geleid.

Als luchthavenwerkers elkaars taal niet goed begrijpen kunnen er veiligheidsrisico's ontstaan. Het Europese luchtvaartveiligheidsagentschap EASA heeft een taaleis opgenomen in de nieuwe veiligheidsregels voor de grondafhandeling, maar deze eis is afgezwakt na een lobby van de luchtvaartsector.¹⁰⁷

BEVEILIGING IS MENSENWERK

Op Eerste Kerstdag 2009 vloog een 23-jarige man via Schiphol naar Detroit met explosieven in zijn ondergoed verstoppt. Een passagier wist hem samen met het cabinepersoneel te overmeesteren. Journalisten vroegen zich af hoe de man met zijn explosieven de passagierscontrole, uitgevoerd door beveiligingsbedrijf G4S, had kunnen passeren. Volgens werknemers was er het nodige mis binnen G4S; zo zou de opleiding van beveiligers tekortschieten. Werknemers zagen de race naar beneden als de oorzaak:

Het ware probleem van de beveiliging op Schiphol is dat de commercie bepaalt wat we mogen doen. Alles moet sneller, efficiënter, met minder mensen. Met stopwatches wordt getimed hoe lang het duurt voordat we een passagier hebben gecontroleerd. En dat allemaal op basis van wurgcontracten van vijf jaar met Schiphol.¹⁰⁸

Die kritiek mocht de Rijksoverheid zich ook aantrekken, want die oefende inmiddels flinke druk uit op Schiphol om de kosten van de beveiliging omlaag te brengen (er werd inmiddels gewerkt aan een eerste tussenrapportage over het 'kostenplaatje' van de luchthavenbeveiliging). Volgens de minister van Justitie was er echter "geen aanleiding om aan te nemen dat het niveau van de beveiliging in het gedrang is door de werkomstandigheden van het personeel." Hij vond dit verder een kwestie tussen werkgever en werknemers.¹⁰⁹

Werkgever G4S voelde zich ook niet aangesproken door de kritiek. In plaats daarvan koos het bedrijf voor een harde aanval op één van de beveiligers die met journalisten had gesproken. G4S diende een schadeclaim tegen haar in van 25.000 euro en dreigde beslag te leggen op haar bezittingen. Daarbovenop kwam een weinig verheffende poging tot karaktermoord: de klokkenluider zou slecht hebben gefunctioneerd en haar kritiek zou voortkomen uit rancune.¹¹⁰ Of de claim is doorgezet is niet bekend, maar er werd in ieder geval een duidelijk signaal mee gegeven.

Ook Schiphol deed weinig met de kritiek. In plaats daarvan probeerde de luchthaven het vertrouwen van de reizigers terug te winnen door zestig bodyscanners aan te schaffen. Deze reactie past bij de manier waarop Schiphol naar de beveiliging keek, waarbij de nadruk lag op technologie en meetbare doelen (*key performance indicators* ofwel KPI's). Beveiligers werden gezien als radertjes in een machine.¹¹¹ De rol van beveiligingsbedrijven was om het werk van 'laagopgeleide' werkers in kleine stukjes te knippen en meetbaar te maken in de vorm van KPI's, aldus een woordvoerder van een beveiligingsbedrijf op Schiphol.¹¹²

Deze technocratische benadering miskent dat beveiliging uiteindelijk mensenwerk is. De VN-burgerluchtvaartorganisatie ICAO stelt dat je weinig hebt aan moderne technologie als je niet zorgt dat de *securitycultuur* op orde is. De organisatie benadrukt het belang van een organisatiecultuur waarin beveiligers zich vrij voelen om een melding te doen als er iets fout gaat, zonder dat ze bang hoeven te zijn voor negatieve gevolgen.¹¹³ Dan helpt het natuurlijk niet als je klokkenluiders confronteert met een schadeclaim.

Na de aanslagen van 11 september 2001 bracht de ICAO een handboek uit waarin het belang van een gezonde securitycultuur uiteen werd gezet. Recenter heeft de organisatie opnieuw het ontwikkelen van een securitycultuur en van menselijke capaciteiten als sleutelprioriteit benoemd:

Het bevorderen van een effectieve securitycultuur is cruciaal om goede beveiligingsresultaten te behalen. Een sterke securitycultuur moet vanuit het topmanagement, binnen elke organisatie, worden ontwikkeld. De aanwezigheid van goed opgeleide, gemotiveerde en professionele medewerkers is een essentiële voorwaarde voor effectieve luchtvaartbeveiliging.¹¹⁴

De ICAO maakte zich zorgen over het personeelsverloop onder luchthavenbeveiligers. De organisatie wees verder op het belang van roosters, rusttijden en een adequate personeelsbezetting voor een goed functionerende luchthavenbeveiliging.¹¹⁵ Overheden en de luchtvaartsector moeten voldoende financiële middelen beschikbaar stellen voor de inzet van goed opgeleide en gemotiveerde werkers. Verder is belangrijk om de securitycultuur te monitoren.¹¹⁶

Hierboven zagen we al dat Schiphol door TNO een onderzoek heeft laten doen waarin enkele vragen zijn opgenomen over de securitycultuur. Slechts 54% van de beveiligers zegt genoeg tijd te hebben om de veiligheidsprocedures na te leven. Slechts 35,5% zegt dat het management de veiligheid prioriteit geeft in de aansturing, ook als het werk daardoor meer tijd kost. Slechts 21% zegt dat je later iets terughoort als je een veiligheidsmelding doet.¹¹⁷ Deze cijfers laten een zorgelijk beeld zien van de securitycultuur op Schiphol: werkers ervaren dat de tijdsdruk ten koste gaat van veilig werken en dat het niet wordt aangemoedigd om veiligheidsvoorvallen te melden.

LAAG LOON, ONZEKER WERK

Een belangrijk effect van de opgevoerde concurrentie is dat werkgevers voortdurend onder druk staan om hun kosten te drukken. Dit heeft weer gevolgen voor de arbeidsvoorwaarden op Schiphol. In 2021 bleek al dat veel banen op Schiphol worden aangeboden voor een loon dat zelfs niet voldoet aan de norm voor een leefbaar loon,¹¹⁸ en verderop in dit rapport zal blijken dat dit nog steeds zo is.

De prijsdruk zorgt er daarnaast voor dat werkgevers op grote schaal met flex- en deeltijdcontracten werken. Op die manier kunnen ze het aandeel werkers heel precies afstemmen op de hoeveelheid werk. Dit zorgt echter voor hogere werkdruk en onzekerheid voor het personeel, en maakt het nog moeilijker voor werkers om een leefbaar loon te verdienen.

Officiële cijfers laten slechts het topje van de ijsberg zien als het gaat om de inzet van onzeker werk. De cijfers zijn onvolledig en bovendien maken ze geen onderscheid tussen kantoor en operatie, terwijl juist in de operatie veel gebruik wordt gemaakt van flex. Als we afgaan op informatie van werkers dan blijkt dat op veel afdelingen slechts één op de drie werknemers een vast contract heeft, of zelfs nog minder.¹¹⁹

Hierboven zagen we al wat voor gevolgen dit heeft. Slechte arbeidsvoorwaarden en onzekere arbeidscontracten dragen bij aan een hoog personeelsverloop, wat weer gevolgen kan hebben voor de veiligheid van werkers en die van passagiers. De onaantrekkelijke arbeidsvoorwaarden ondermijnen bovendien de animo bij werkzoekenden om op Schiphol te gaan werken. Dit draagt weer bij aan personeelstekorten en hoge werkdruk, wat ook weer veiligheidsrisico's met zich mee kan brengen.

WERKNEMERS KOMEN IN VERZET

Werknemers en hun organisaties hebben telkens weer aandacht gevraagd voor de schaduwzijde van de marktwerking in de luchtvaart. In de jaren zeventig trokken ze aan de bel over misstanden bij het bewakingsbedrijf dat was ingehuurd voor passagierscontroles. In de jaren negentig protesteerden ze tegen de dramatische gevolgen van de opgevoerde concurrentie in de grondafhandeling. Maar blijkbaar was het niet voldoende om de misstanden te benoemen. Pas nadat werkers overgingen tot stakingen werden er stapje voor stapje verbeteringen gerealiseerd.

Zo legden beveiligers het werk neer uit protest tegen de zware werkomstandigheden en de overschreiding van de normen voor veilige 'statijden'. Later moesten ze met een staking dreigen om te voorkomen dat Schiphol de sectorcao in de beveiliging zou omzeilen. Bij het grond- en cabinepersoneel van KLM waren soms ultimatum en stakingen

nodig om een betere cao af te sluiten. Werkers in de grondaanpak wisten met stakingen een sector-cao tot stand te brengen, waardoor de concurrentie op arbeidsvoorwaarden werd afgeremd.

Opvallend was de staking van Eindhovens cabinepersoneel van Ryanair in 2018. Dit bedrijf stond bekend om zijn slechte arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden, intimidatie van personeel en een harde aanpak om vakbondsactiviteiten de kop in te drukken. Niemand had verwacht dat werknemers zich onder deze omstandigheden zouden kunnen organiseren en het werk neer zouden kunnen leggen. Toch lukte het. Het resultaat was dat Ryanair niet langer zijn werknemersvijandige bedrijfsmodel kon uitoefenen vanuit Nederland.

Dankzij de acties van luchthavenwerkers werden politiek, media en het algemene publiek zich bewust van de misstanden op de luchthavens. Ook kwam er steeds meer publieke steun voor hun acties.



Actie KLM Grondpersoneel



INTERVIEW JOHN POORTMAN

**"Het houdt maar niet
op met collega's die
overlijden"**



Foto: Liesbeth Dinissen

Na 42 jaar platformwerk kreeg hij longkanker. De overlijdensberichten van collega's uit zijn generatie stapelen zich op.

Onder de rook van Schiphol scrolt John Poortman (65) door de tijdlijn van een besloten Facebook-groep. Het is een groep voor (oud-)KLM-platformmedewerkers. Velen, net als hij, begonnen in de jaren '80 en '90. Zijn vinger pauzeert keer op keer. Tussen de eerste tien, vijftien posts telt hij er al zes: berichten over het overlijden van collega's. Mannen van rond de zestig, zijn leeftijdgenoten. Het is een trieste bevestiging van wat hij al langer ziet en zelf aan den lijve ondervindt. Na 42 jaar op het platform werd bij John in 2022 longkanker geconstateerd, ontdekt door een 'gelukje' na een coronabesmetting. Zijn ziekte bleek geen uitzondering. Al eerder begon hij met het bijhouden van een lijst van (oud-)collega's die ziek werden of veel te jong overleden. Een lijst die pijnlijk lang is en volgens hem de harde realiteit van werken op het platform blootlegt.

EEN CARRIÈRE IN DE BUITENLUCHT (EN UITSTOOT)

Johns carrière omspande ruim vier decennia, waarin hij uitgroeide tot een spil in de afhandeling. "Als leidinggevende onder de machines zeg maar," legt hij uit. "De hele dag, behalve de pauzes, loop je buiten op het platform." Hij coördineerde de complexe logistiek rondom aankomende en vertrekkende vliegtuigen, van belading tot catering en brandstof, vaak voor meerdere toestellen tegelijk. Maar die buitenlucht was constant vervuild. "Toentertijd had je alle dieselapparatuur en alle APU's [hulpaggregaten van vliegtuigen] die aanstonden," herinnert hij zich. "Als je aan de verkeerde kant stond en die uitlaatgassen kwamen richting jou, kreeg je zo'n roetgolf. Dat kon je ook duidelijk zien als je op het platform langs de zijkant loopt. Ze hebben allemaal donker grijze stenen. Haal je daar zo'n vinger langs, is je hele vinger helemaal zwart." Ook zijn witte overhemd was aan het einde van de dag het bewijs: "De kraag was dan donkerbruin. Ook als je je handen wast en met een doekje over je gezicht ging: donkerbruin was het."

"Als je aan de verkeerde kant stond (...) kreeg je zo'n roetgolf."

ZIEKTE ALS WAKE-UP CALL

Ondanks dat hij altijd al wat hoestte ("dat komt ervan als je altijd in die troep staat") kwam de diagnose longkanker in 2022 onverwacht. Na een coronabesmetting hielden de klachten aan. Op aandringen van John en zijn huisarts werden longfoto's en een scan gemaakt. Het bleek beginnende longkanker te zijn. "De corona is mijn redding geworden," zegt hij. "Had ik dat niet opgelopen, dan was dat langzaam doorgegaan en dan was het te laat." Er volgde een operatie waarbij een deel van zijn long werd verwijderd. Fysiek herstelde hij vlot, maar de impact is blijvend. "Dat gedeelte van de long is met meer dan één derde verminderd. Dat geeft mij nu problemen. De bronchiën worden afgekneld, dan krijg ik weer een hoestbui, hap ik naar lucht. Door dat hoesten word je zo moe." Zijn conditie is weg. "Nu ga ik met de hond naar 't bos en moet ik mijn route dusdanig uitstippelen dat ik om de zoveel tijd een bankje heb waar ik even kan zitten."

"Corona is mijn redding geworden. Had ik geen corona opgelopen (...) dan was het te laat."

DE SCHRIKBARENDE LIJST

Nog voor zijn eigen diagnose begon John, samen met collega's, met het inventariseren van zieke en overleden (oud-)medewerkers. "Wie heb ik allemaal verloren als collega op het platform? Nou, dat was schrikbarend." De lijst telt inmiddels "iets meer dan zestig die overleden zijn en ongeveer het gelijk aantal wat met klachten arbeidsongeschikt geworden zijn of toch nog werkzaam zijn." Het gaat vooral om de generatie die tussen 1980 en 1990 begon. Hij noemt een voorbeeld van een groep van twintig collega's uit die tijd: "Zestig procent is overleden. Allemaal halen ze hun pensioen niet. Allemaal kanker, hartaanvallen." De recente stroom aan overlijdensberichten in de Facebook-groep bevestigt dit beeld. "Pas geleden nog is er weer iemand gegaan. En in maart ook, weer een heel fijne oud-collega overleden. Het houdt maar niet op." Het leeft enorm onder collega's. "Iedereen heeft het erover. Wanneer houdt dit op? Iedereen houdt er eigenlijk wel een beetje rekening mee dat je vroeg of laat ertegenaan loopt."

Van een groep van twintig collega's uit die tijd is zestig procent al dood. Allemaal halen ze de 60 niet."

OPLOSSINGEN BLIJVEN UIT

Erkenning vanuit de werkgever dat de ziektes werkgerelateerd zijn, is er nooit gekomen. "Nee, nooit iets gehoord van 'wij denken ook dat het wel komt door je werkzaamheden'. Dat zullen ze nooit zeggen." Beschermingsmiddelen kwamen te laat en waren onvoldoende. "Vlak voordat ik uitviel kon je speciale bescherming krijgen. Ja, het is allemaal te laat en te weinig." De oplossing ligt volgens John in het drastisch verminderen van de uitstoot bij de gates. "Wat ze in

Denemarken doen. Die machines niet meer op de gate aan laten komen, maar gewoon op een apart iets [...] naar de gate gesleept worden en visa versa." Hij dringt aan op een "serieus RIVM onderzoek waaruit duidelijk wordt wat nu de kans op kanker is voor mij en mijn collega's." De frustratie over de trage reactie is groot. "Ik hoop dat het nu echt zover komt dat ze dan ook op een gegeven moment zeggen van ja, we hebben duidelijk fouten gemaakt."

"Doe onderzoek op specifieke locaties op het platform en niet ergens op een hoek van een pier."

TERUGKIJKEN EN VOORUITZIEN

Nu hij arbeidsongeschikt thuis zit, kijkt John soms met verbazing terug. "Wat heb ik in godsnaam al die jaren gedaan op Schiphol? Met al die ploegendiensten? Hoe heb ik dat kunnen volhouden?" De werkdruk was de laatste jaren enorm, net voor en na corona. "Je doet gewoon het dubbele werk op een dag. Van de ene kist naar de andere, amper tijd om een kopje koffie te drinken." Wat hem en zijn collega's staande hield, was de sterke onderlinge band, het 'blauwe hart'. Maar de prijs was hoog. Hoewel hij financieel redelijk is opgevangen, is het verlies van zijn gezondheid niet te compenseren. Zijn hoop is nu gevestigd op de acties van zijn collega's van toen, en die van nu, die als lid van de FNV samen aandacht blijven vragen voor het probleem. "Vooral voor de generaties die nu op Schiphol werkzaam zijn." En misschien, ooit, erkenning en compensatie voor wat hem en zovele collega's is overkomen. ●

2022: HET KANTELPUNT

Door de coronapandemie kwam de luchtvaart in 2020 vrijwel tot stilstand. De herstart ging gepaard met grote problemen in 2022. Hierdoor werd de luchtvaart gedwongen om de sociale problemen in de sector onder ogen te zien.

DE GEVOLGEN VAN DE CORONAPANDEMIE

Figuur 5: Aantal vluchten van en naar Schiphol, per maand

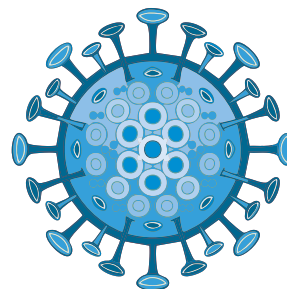


Bron: Schiphol

Vanaf maart 2020 werd de luchtvaart grotendeels stilgelegd in een poging om de verspreiding van het coronavirus af te remmen. Toch werden er nog steeds vluchten uitgevoerd, onder meer om passagiers te repatriëren en om medicijnen te vervoeren (daarnaast bleven er vanaf Schiphol privévliegtuigen opstijgen met bestemmingen als Londen, Cannes en Nice). De luchtvaart werd aangemerkt als 'vitaal proces' en luchtvaartbedrijven kregen miljarden aan steun in de vorm van zogenaamde NOW, uitstel van loonbelasting, leningen en garanties. Er werden echter geen adequate sociale voorwaarden verbonden aan deze steun.

Schipholwerkers maakten zich grote zorgen omdat ze hun werk moesten blijven doen zonder voldoende bescherming. Ze moesten regelmatig in actie komen om betere beschermingsmiddelen te eisen. Bovendien kregen ze vaker te maken met agressieve passagiers.

Ondertussen hadden luchtvaartbedrijven duizenden mensen op straat gezet. Dit trof vooral uitzendkrachten en andere werkers met een tijdelijk contract, ondanks het feit dat werkgevers ook deze werknemers in dienst hadden kunnen houden met NOW-steun. Deze reorganisaties maakten de sector echter kwetsbaar.



In april 2021 overhandigden Schipholwerkers een petitie aan de Tweede Kamer om duidelijk te maken dat de luchtvaart niet goed voorbereid was op een herstart:

De beveiligings-, schoonmaak- en afhandelingsbedrijven op Schiphol zullen het dan weer druk krijgen. Maar er zijn het laatste jaar zoveel ervaren mensen de laan uit gestuurd, dat de werkdruk voor de overgebleven medewerkers torenhoog dreigt te worden.¹²⁰

Tijdens het zomerseizoen van 2022 kampte Schiphol inderdaad met grote personeelstekorten. De werkdruk liep zo hoog op dat er een wilde staking uitbrak onder platformwerkers van KLM. Passagiers stonden regelmatig tot ver buiten de terminal in de rij voor de security. Veel vluchten hadden vertraging of werden geannuleerd. Internationale media besteedden uitgebreid aandacht aan de 'crazy mess' die op Schiphol was ontstaan.¹²¹

De FNV had jarenlang gewaarschuwd dat er op Schiphol sprake was van een destructieve race naar beneden.¹²² Nu kon niemand meer om die conclusie heen. Bijna de hele Tweede Kamer vond dat de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden op Schiphol snel moesten verbeteren.¹²³

De FNV dreigde met acties als Schiphol geen maatregelen zou nemen. Vlak voor het verlopen van het ultimatum kwam er inderdaad een akkoord tot stand tussen Schiphol en de vakbonden. Daarin stonden afspraken voor de korte termijn, zoals een toeslag op het loon van de Schipholbeveiligers om de personeelstekorten aan te pakken. Daarnaast bevatte het akkoord ook afspraken over structurele oplossingen, zoals sociale voorwaarden bij aanbestedingen, maatregelen om de werkdruk beheersbaar te maken en onderzoek naar de veiligheidscultuur. In 2023 werden de afspraken verder uitgewerkt in een vervolgakkoord.

WAT IS ER VANAF 2022 VERANDERD

Mede dankzij deze akkoorden zijn er stappen gezet om de situatie op Schiphol te verbeteren. Hieronder bespreken we de belangrijkste recente ontwikkelingen. We laten zien welke maatregelen zijn genomen, welke problemen nog niet zijn opgelost en wat de rol was van de overheid, Schiphol, luchtvaartmaatschappijen en andere bedrijven.

AANPAK FYSIEKE BELASTING

Bij de bagageafhandeling worden al jarenlang de normen voor fysieke belasting van werkers overtreden. In 2023 heeft de Arbeidsinspectie de afhandelingsbedrijven opdracht gegeven om hier iets aan te doen. Omdat ze in gebreke bleven, heeft de inspectie vervolgens boetes van honderdduizenden euro's aangekondigd en deels ook opgelegd.¹²⁴ Het feit dat de Arbeidsinspectie telkens opnieuw moest vaststellen dat de problemen niet waren opgelost, illustreert dat er sprake is van een bedrijfsmodel dat gebaseerd is op roofofbouw plegen op de gezondheid van werkers.

De FNV heeft aangekondigd om een schadeclaim in te dienen namens werkers die gezondheidsschade hebben geleden als gevolg van de slechte arbeidsomstandigheden in de grondaafhandeling. De gemeente Amsterdam heeft gedreigd om niet meer mee te werken aan banen- en opleidingsplannen op Schiphol als de arbeidsomstandigheden niet verbeteren.¹²⁵

Schiphol heeft inmiddels tilhulpen geïnstalleerd. De sector heeft een plan gemaakt om de bagageafhandeling op termijn volledig te mechaniseren en te automatiseren, maar dit zal naar verwachting pas in 2049 helemaal gerealiseerd zijn. Bovendien richt dit



plan zich specifiek op het werk in de bagagehallen, terwijl ook bij de werkzaamheden op het platform sprake is van ongezond werk.

TERUGDRINGEN KANKERVERWEKKENDE VLIEGTUGUITSTOOT

Vliegtuigen die naar de startbaan taxiën blazen hun kankerverwekkende uitstoot rechtstreeks naar de platformwerkers. Het probleem van de schadelijke uitstoot was al vijftien jaar bekend, zo bleek uit een uitzending van Zembla. Op het ministerie van IenW ontstond ergernis over de opstelling van KLM, dat

[...] enerzijds wel steun aanvaardt van de overheid om te kunnen overleven in de Corona-crisis en anderzijds een terughoudende houding aanneemt ten aanzien van de acties die dezelfde overheid verlangt, voor medewerking aan een onderzoek naar de gezondheid van medewerkers en verbetering van de arbeidsomstandigheden. [...] Economische belangen mogen niet ten koste gaan van de gezondheid van mensen.¹²⁶

Ondertussen was al jarenlang bekend hoe dit probleem kan worden weggenomen, namelijk door vliegtuigen te verslepen naar de startbaan, zodat ze daar pas hun motoren hoeven te starten. Op basis van de Arbowet zijn werkgevers verplicht om de blootstelling aan kankerverwekkende stoffen te minimaliseren voor zover dat technisch mogelijk is. In reactie op een handhavingsverzoek van de FNV constateerde de Arbeidsinspectie dat Schiphol tekort was geschoten. "Vanaf 2007 is tenminste bij u bekend dat uw medewerkers die op airside werken blootgesteld worden aan carcinogene stoffen. U heeft desondanks tot op heden nagelaten de minimalisatie van de blootstelling voortvarend aan te pakken." Schiphol kreeg opdracht om alsnog de uitstoot te minimaliseren, om werknemers te beschermen tegen ernstige gezondheidsklachten zoals longkanker, blaaskanker, COPD en hart- vaatziekte.¹²⁷

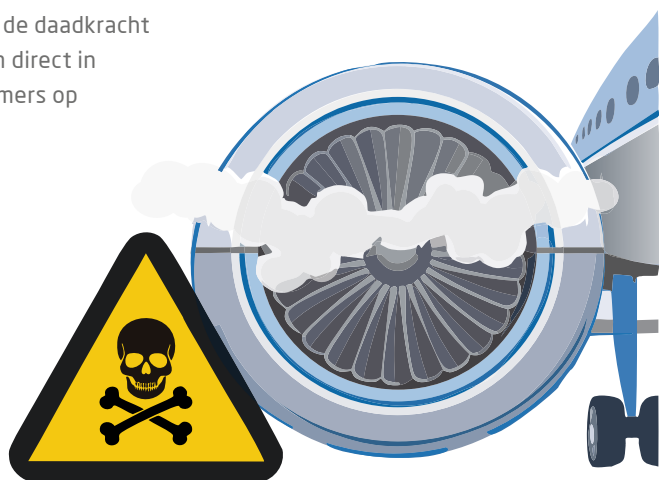
De implementatie gaat echter bijzonder langzaam. In reactie op het besluit van de Arbeidsinspectie heeft Schiphol een plan gemaakt om de blootstelling van platformwerkers aan kankerverwekkende uitstoot terug te dringen. Het duurt nog jaren voordat dit plan helemaal uitgevoerd zal zijn. Schiphol noemt allerlei haken en ogen en zelfs als alles goed gaat zal de blootstelling aan kankerverwekkende uitstoot nog niet eens met de helft afnemen.¹²⁸

Dat roept de vraag op waarom er zo lang wordt gewacht met effectieve maatregelen om de gezondheid van platformwerkers te beschermen. De sector voert technische en operationele redenen aan, maar daarnaast vindt men ook dat het verslepen van vliegtuigen teveel kosten met zich meebrengt.¹²⁹ Zoals een arbo-deskundige van de FNV het verwoordt:

Het praktische probleem is dat het uitvoeren van deze oplossing veel geld kost. De luchthaven moet heringericht worden en het vermindert de capaciteit tijdens piekuren. Daardoor worden er, ondanks de schokkende cijfers, nog steeds geen plannen gemaakt om alle vliegtuigen zo snel mogelijk weg te slepen.¹³⁰

Schiphol heeft een taskforce ingesteld om te bespreken hoe de problemen aangepakt kunnen worden. Na anderhalf jaar praten is de FNV uit deze taskforce gestapt. De vakbond zag niet het tempo of de daadkracht bij de andere leden van de taskforce die nodig zijn om direct in te grijpen en de arbeidsomstandigheden van werknemers op Schiphol te verbeteren.¹³¹

Inmiddels is er onderzoek gedaan naar de blootstelling van platformwerkers aan ultrafijnstof. Er is echter nog onvoldoende inzicht in hoe groot de gezondheidsschade is die veroorzaakt wordt door vliegtuiguitstoot. Een brede coalitie van vakbond FNV, KWF Kankerbestrijding, de gemeente Amsterdam, Long Alliantie Nederland, artsen en wetenschappers dringt erop aan dat het RIVM hier onderzoek naar doet.¹³²



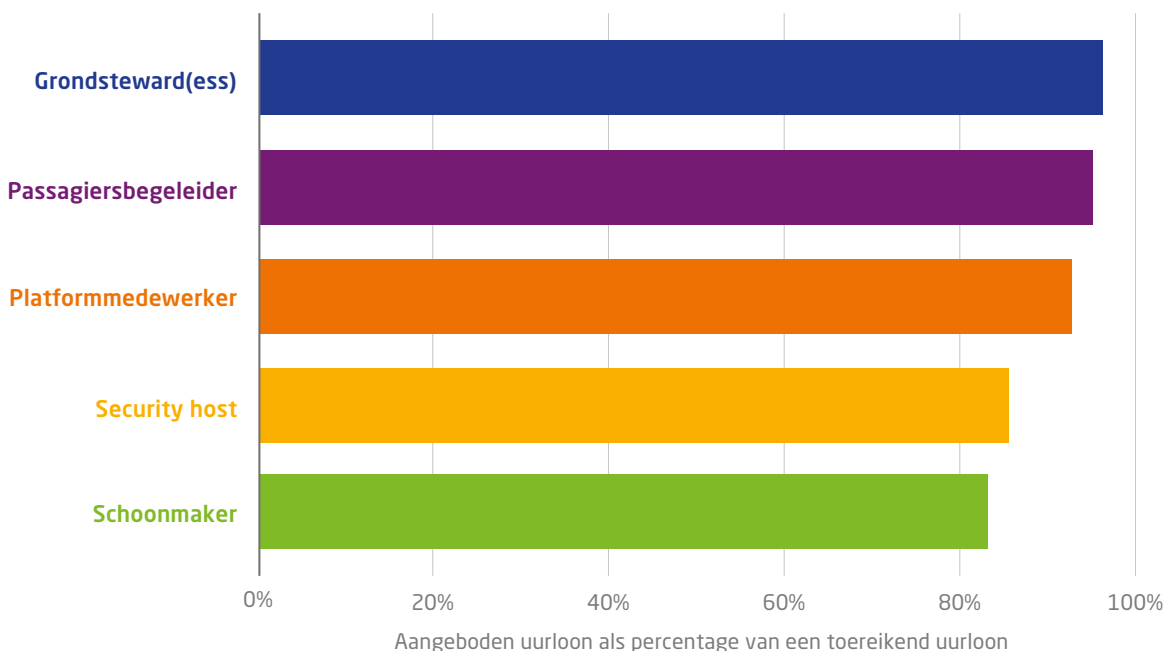
LEEFBAAR LOON

Schiphol heeft toegezegd om zich ervoor in te zetten dat iedereen werkzaam op de locatie Schiphol een leefbaar loon kan verdienen. Bij de uitwerking zou onder meer gebruik worden gemaakt van de Europese richtlijn voor toereikende minimumlonen. Die richtlijn noemt een referentiewaarde voor een toereikend minimumloon van 60% van het mediane loon. Dat niveau vormt de ondergrens voor een leefbaar loon en draagt bij aan een eerlijkere verdeling van de rijkdom. Voor Nederland kwam deze norm per 1 januari 2025 neer op bijna 17,50 euro per uur.

Een toereikend loon is belangrijk voor werkers, maar ook voor de luchtvaartbedrijven. Om voldoende mensen te kunnen werven is het noodzakelijk om de arbeidsomstandigheden te verbeteren, maar ook om een toereikend loon te betalen. Een Schipholbrede norm kan voor een gelijk speelveld zorgen zodat bedrijven elkaar niet kapotconcurreren op de arbeidsvoorwaarden.

Een adequate beloning is daarnaast van belang voor de veiligheid van werkers en passagiers.¹³³ Een slechte beloning zorgt immers voor een hoog personeelsverloop, wat weer zorgt voor onervaren personeel dat niet goed op elkaar is ingespeeld.

Figuur 6: Voorbeelden van vacatures met een uurloon onder de norm voor een toereikend loon



Voorbeelden van uurlonen die worden aangeboden in vacatures voor functies op Schiphol, uitgedrukt als percentage van een toereikend loon. Bron: vacatures, OESO, Rijksoverheid.

Schiphol heeft hierin een belangrijke rol. De luchthaven kan een norm stellen voor een leefbaar loon, net zoals bijvoorbeeld de luchthaven Heathrow heeft gedaan.¹³⁴ Ook kan Schiphol zo'n norm mee laten wegen bij de inkoop van diensten zoals beveiliging en schoonmaak.¹³⁵ Toch weigert Schiphol tot nog toe om een norm te stellen voor een toereikend loon voor luchthavenwerkers. De gevolgen zijn duidelijk: voor verschillende operationele taken op Schiphol worden lonen aangeboden die duidelijk onder de norm voor een toereikend loon liggen (Figuur 6).



BELONING GRONDAFHANDELINGSPERSONEEL

In 2023 ontstond er discussie over de lonen in de grondaafhandeling, die waren achtergebleven bij de inflatie. Bedrijven hadden moeite om aan personeel te komen, waardoor de werkdruk hoog bleef. De afhandelingsbedrijven zeiden dat ze een loonsverhoging niet konden betalen en ze vroegen hun klanten, de luchtvaartmaatschappijen, om een steentje bij te dragen. De volledige Tweede Kamer riep de luchtvaartmaatschappijen op om hieraan mee te werken.¹³⁶

De minister van IenW wees de luchtvaartmaatschappijen op hun verantwoordelijkheid om de arbeidsvoorwaarden te verbeteren. Daarbij benadrukte hij dat goede arbeidsvoorwaarden belangrijk zijn voor een veilige en betrouwbare luchthavenoperatie.¹³⁷ Toch waren de luchtvaartmaatschappijen niet bereid om mee te werken aan een loonsverhoging voor de werkers die hun vliegtuigen afhandelen. Branchevereniging BARIN liet weten dat haar leden zo'n bijdrage 'zeker niet overwegen'.¹³⁸

REGULERING GRONDAFHANDELINGSMARKT

Schiphol heeft geprobeerd om de veiligheid, de arbeidsomstandigheden en de kwaliteit van de grondaafhandeling te verbeteren door een zogenaamde License to Operate (LtO) in te voeren. KLM had kritiek op de aanpak van Schiphol. Volgens KLM waren de regels 'nadelig voor de concurrentie en de vrije marktwerking'.¹³⁹ Omdat de LtO afhankelijk was van de medewerking van luchtvaartbedrijven was dit instrument uiteindelijk onvoldoende effectief.¹⁴⁰

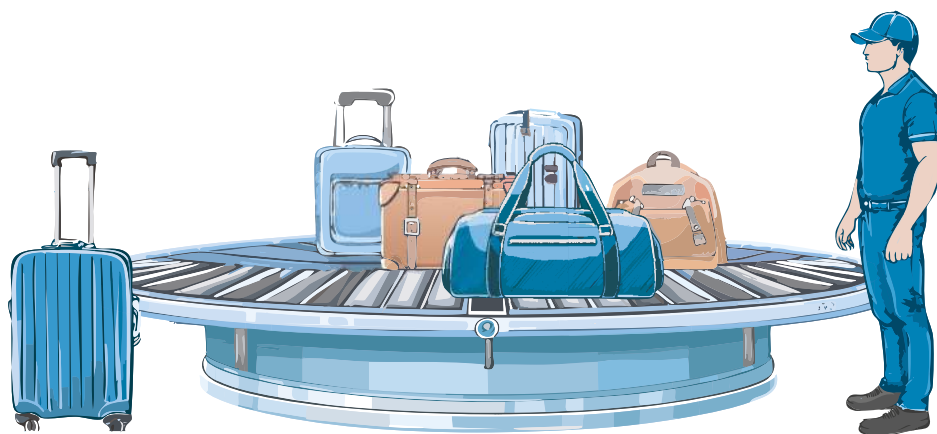
De minister van IenW besloot daarom om de grondaafhandelingsmarkt op Schiphol te reguleren, iets wat veel andere landen al veel eerder hadden gedaan. Afhandelingsbedrijven moeten in de toekomst een licentie hebben, waar ook sociale voorwaarden aan worden verbonden. Er zullen nog maar drie afhandelingsbedrijven op Schiphol worden toegelaten. Wat de FNV betreft gaan de plannen nog niet ver genoeg, maar vormen ze wel een stap in de goede richting.¹⁴¹

In een toelichting maakte het ministerie duidelijk waarom deze regels nodig zijn:

Het ministerie beoogt met het beleid bij te dragen aan het oplossen van het slecht functioneren van de grondaafhandelingsmarkt, het verminderen van het personeelstekort bij de grondaafhandelingsbedrijven, het voorkomen dat het afhandelen van vliegtuigen vertraging oploopt, het verbeteren van de veilige uitvoering van werkprocessen en het verbeteren van de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden van grondpersoneel. Het terugdringen van de concurrentiedruk is daarvoor een noodzakelijke voorwaarde.¹⁴²

De opstelling van luchtvaartmaatschappijen speelde ook een rol:

Aangezien het personeelsverloop in de sector groot is (ruim 35% in 2022) en luchtvaartmaatschappijen geen ruimte bieden voor het verhogen van de lonen, blijven de personeelstekorten tot op heden bestaan.¹⁴³



Schiphol en KLM waren overwegend positief over de plannen om de grondaandeling te reguleren, althans in het openbaar.¹⁴⁴ Achter de schermen leverden brancheorganisaties IATA en BARIN, waar KLM bij is aangesloten, echter felle kritiek. Zij leken zich zorgen te maken dat de grondaandeling minder goedkoop zou worden: ze hadden 'ernstige zorgen' dat deze maatregel negatief effect zou hebben op de 'competitieve sfeer' en de 'efficiency' op Schiphol.¹⁴⁵ IATA richtte zich niet alleen op de Nederlandse overheid, maar probeerde ook via de Europese Commissie druk uit te oefenen op Nederland.¹⁴⁶

Ook op andere manieren lobbyen luchtvaartmaatschappijen in Europa voor meer concurrentie in de grondaandeling. Daarin gaan ze soms tamelijk ver. Zo vindt *Airlines for Europe* dat overheden en luchthavens geen kwaliteitseisen mogen stellen aan de grondaandeling; dit moeten ze aan de markt overlaten.¹⁴⁷

Veel grondaandelingsbedrijven investeren in elektrische voertuigen, wat helpt om de blootstelling van platformpersoneel aan kankerverwekkende uitstoot terug te brengen. Ryanair wil dat luchtvaartmaatschappijen een veto uit kunnen spreken over dit soort investeringen als ze de kosten te hoog vinden.¹⁴⁸

Hetzelfde Ryanair haalde vorig jaar een nieuw aandelingsbedrijf naar Eindhoven Airport om daar de concurrentie aan te gaan met aandelara Viggo. Een journalist verklaart dit uit kostenoverwegingen: "Ryanair perst uit de gehele vliegoperatie kosten als verse sap uit een netje sinaasappels op zondagochtend. De budgetmaatschappij stunt met prijzen en probeert alles zo scherp mogelijk in te kopen. Zo ook de aandelung".¹⁴⁹

KWALITEITSNORMEN IN AANBESTEDINGEN

Sinds 2008 heeft Schiphol de kosten van diensten zoals beveiliging omlaag gebracht door bedrijven via aanbestedingen te laten concurreren op de laagste prijs. In de Schipholakkoorden die vakbonden in 2022 en 2023 met Schiphol hebben gesloten is afgesproken om na te gaan welke diensten Schiphol voortaan beter zelf uit kan voeren ('inbesteding'). Als er toch wordt aanbesteed, dan zal er een sociale standaard worden gehanteerd om te voorkomen dat bedrijven onderling concurreren door de arbeidskosten te verlagen.

Tot nog toe is er niets terechtgekomen van het inbesteden. Wel heeft Schiphol een gunningscriterium 'arbeidskwaliteit' ingevoerd bij aanbestedingen. Dit is een belangrijke stap in de goede richting, waarmee de luchthaven vooroploopt op veel andere opdrachtgevers in Nederland. Tegelijk biedt de uitwerking nog teveel ruimte aan bedrijven om zich sociaal voor te doen zonder daadwerkelijk de arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden te verbeteren.

Wat de FNV betreft zou Schiphol bedrijven moeten uitsluiten die zich schuldig hebben gemaakt aan overtredingen van het arbeidsrecht of aan schendingen van werknemersrechten. Ook zou de luchthaven hardere gunningscriteria moeten hanteren, bijvoorbeeld op het gebied van toereikend loon, terugdringen van onzeker werk, terugdringen van de werkdruk en het respecteren van het recht op collectieve actie.¹⁵⁰

LUCHTHAVENTARIEVEN EN BEVEILIGINGSKOSTEN

Luchtvaartmaatschappijen betalen om gebruik te maken van Schiphol. Vanaf 2008 zijn deze tarieven flink gedaald, terwijl ze op Londen Heathrow, Parijs CDG en Frankfurt juist stegen. Schiphol werd zo de goedkoopste grote luchthaven van Europa.¹⁵¹ De lage tarieven waren deels een gevolg van besparingen op personeel. Daarnaast werden investeringen in de infrastructuur uitgesteld, mede op aandringen van KLM.¹⁵² Een hoge staffunctionaris van Schiphol blikt terug:

Tijdens de periode 2009-2018 is er te weinig geïnvesteerd geweest in het onderhoud van de bestaande infrastructuur en is er te weinig geld gespendeerd aan nieuwe infrastructuur. Schiphol is bijna gerund als een private-equityonderneming.¹⁵³



Inmiddels is Schiphol bezig met een inhaalslag, waardoor de tarieven weer stijgen. Dit is onder meer een gevolg van investeringen in de infrastructuur. Daarnaast zijn de arbeidsvoorwaarden op Schiphol iets verbeterd.¹⁵⁴ Een groot aantal luchtvaartmaatschappijen heeft de tariefverhoging van Schiphol aangevochten bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM). easyJet vindt zelfs dat de tarieven gehalveerd moeten worden.¹⁵⁵ easyJet en de Amerikaanse brancheorganisatie Airlines for America hebben ook bij de Europese Commissie aan de bel getrokken over de tarieven op Schiphol.¹⁵⁶

In hun bezwaar tegen de laatste tariefverhoging hebben luchtvaartmaatschappijen kritiek op de kostenontwikkeling, 'met name van beveiligingspersoneel'. Schiphol wijst erop dat de tarieven in de periode vóór 2019 nauwelijks zijn gestegen. "De luchtvaartmaatschappijen hebben jarenlang geprofiteerd van lage tarieven, maar langzamerhand is de bijbehorende prijs daarvan zichtbaar geworden." De ACM wijst er nog maar eens op dat er in 2022 chaos ontstond door personeelstekorten en dat Schiphol daarom maatregelen heeft moeten nemen.¹⁵⁷

In haar besluit concludeert de ACM dat alle klachten over de tarieven ongegrond zijn. Toch lijkt de voortdurende druk van de luchtvaartmaatschappijen effect te hebben. Schiphol heeft in de tarieven 'efficiëntietargets' opgenomen van totaal 177 miljoen euro. Deze hebben voor een belangrijk deel betrekking op de uitgaven voor security.¹⁵⁸

WERKNEMERSRECHTEN RESPECTEREN

Op papier hecht Schiphol belang aan zeggenschap voor werknemers. Zo heeft de luchthaven een overlegstructuur opgezet met Schipholwerkers en werkgevers. Schiphol is hier 'zeer tevreden' over: "De Sociale Dialoog-tafel biedt een unieke kans om alle partijen op Schiphol een stem te geven en hier ook daadwerkelijk iets mee te doen."¹⁵⁹ In het akkoord dat Schiphol en vakbonden in 2023 hebben getekend erkent Schiphol het recht op collectieve actie en belooft het om aan werknemers 'zoveel als mogelijk' de ruimte te geven om hun actierecht uit te oefenen.¹⁶⁰

De praktijk is weerbarstiger. Werknemers mogen aanschuiven bij overleggen, maar als ze gebruik willen maken van hun actierecht dan stappen Schiphol en KLM bijna altijd naar de rechter om een verbod te vragen. Het akkoord van 2023 heeft daarin geen verandering gebracht. In juli 2025 wilde grondpersoneel van KLM in actie komen tegen een verslechtering van hun koopkracht. De KLM'ers kregen eerst te horen dat ze niet mochten staken voor of tijdens de NAVO-top, vervolgens mochten ze niet staken *na* de NAVO-top; en daarna mochten ze niet staken omdat in één regio inmiddels de zomervakantie was begonnen.

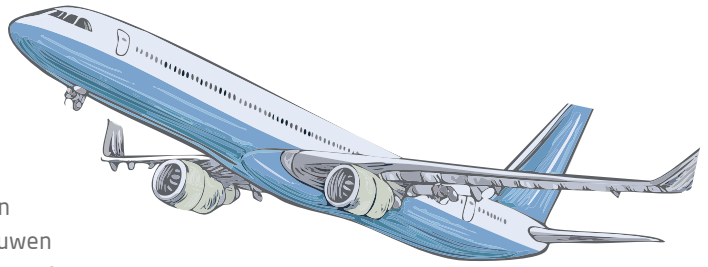
Een argument dat KLM en Schiphol stevast gebruiken is dat een staking de veiligheid in gevaar zou brengen. Niemand wil de veiligheid in gevaar brengen, dus dit lijkt een belangrijk argument. Toch klopt er iets niet. In omringende landen vinden regelmatig langdurige luchtvaartstakingen plaats, met ingrijpende gevolgen voor het vliegverkeer, maar zonder dat de veiligheid in het geding komt. Schiphol zou als enige luchthaven niet in staat zijn om een staking op een veilige manier te laten verlopen. Dat is niet geloofwaardig.

Dat roept de vraag op waarom rechters meegaan in het verhaal van Schiphol en KLM. Het antwoord is eigenlijk vrij eenvoudig: in een kort geding hoeven Schiphol en KLM niet *aan te tonen* dat er risico's zijn; ze hoeven dit alleen maar *aannemelijk* te maken. Ondertussen is het wel een beetje wrang: luchtvaartbedrijven gebruiken het veiligheidsargument om werknemersrechten in te perken, maar als het om echte veiligheidsrisico's gaat geven ze vaak niet thuis.¹⁶¹

Vanuit de wetenschap is er kritiek op de manier waarop vermeende veiligheidsrisico's worden gebruikt als voorwendsel om de rechten van werknemers in te perken. "Het zou geen reden moeten zijn om stakingen te verbieden. Ik vind dat het stakingsrecht in Nederland te gemakkelijk wordt beperkt", aldus hoogleraar arbeidsrecht Evert Verhulst.¹⁶²

KRIMP EN INPERKING NACHTVLUCHTEN

In 2022 besloot het ministerie van IenW dat Schiphol moet krimpen om de geluidsoverlast voor omwonenden te verminderen. Luchtvaartmaatschappijen zijn tegen dit besluit in verzet gekomen, waarbij ze ook waarschuwen voor Amerikaanse strafmaatregelen. Na een slepend conflict heeft het ministerie onlangs een afgeslankt krimpbesluit genomen.



Bij luchthavenwerkers riep het krimpbesluit gemengde reacties op. Sommigen hopen dat een vermindering van het aantal vluchten kan helpen om de werkdruk te verlagen en dat dit het werk op het platform veiliger kan maken. Een vermindering van het aantal nachtvluchten kan daarnaast zorgen voor gezondere werkroosters. Tegelijk zijn er ook werkers die zich zorgen maken dat het krimpbesluit hun baan in gevaar brengt. Die onzekerheid is verergerd door de herhaaldelijke aanpassingen van het besluit.

Voor luchtvaartmaatschappijen kwam het misschien wel goed uit dat hun personeel zich zorgen maakt over de gevolgen van het krimpbesluit. Deze bedrijven probeerden immers om het krimpbesluit tegen te houden. De zorgen onder een deel van hun personeel konden worden gebruikt als argument tegen het krimpbesluit.¹⁶³

Hoe dan ook hebben werkgevers de onzekerheid onder hun personeel onnodig in stand gehouden. Gezien het hoge personeelsverloop kunnen zij de gevolgen van krimp eenvoudig opvangen zonder dat iemand ontslagen hoeft te worden (zeker als werkgevers tijdig een plan maken om de gevolgen van krimp op te vangen). Ze hadden hun personeel dus vrij makkelijk een garantie kunnen bieden dat niemand haar of zijn baan zal verliezen als gevolg van het krimpbesluit.

BEDRIJFSMODEL LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN

Luchtvaartmaatschappijen zeggen soms dat ze moeten bezuinigen, omdat ze te maken hebben met internationale concurrentie. Dit argument zou overtuigender zijn als ze in Europa zouden lobbyen voor sociale standaarden in de luchtvaart. Op die manier ontstaat er een gelijk speelveld en worden maatschappijen niet geconfronteerd met concurrenten die hun personeelskosten extreem laag kunnen houden. Toch hebben luchtvaartmaatschappijen hier nooit een prioriteit van gemaakt.¹⁶⁴ Ze proberen met hun lobby juist nog meer concurrentie af te dwingen, bijvoorbeeld in de grondafhandeling.

In 2020 pleitte de directeur van Air France – KLM voor een minimum ticketprijs.¹⁶⁵ Misschien is dit niet de meest verstandige manier om de markt te reguleren, maar er was in ieder geval bereidheid om na te denken over een andere inrichting van de luchtvaartmarkt. Een inrichting die een gelijk speelveld creëert en daardoor ruimte biedt om te concurreren op kwaliteit in plaats van op de prijs. Inmiddels lijkt KLM weer helemaal te zijn teruggekeerd naar een bedrijfsmodel dat uitgaat van prijsconcurrentie. De maatschappij eist bijvoorbeeld van het personeel dat het een koopkrachtverslechtering accepteert (al kreeg de top van het bedrijf wel flinke bonussen uitbetaald).

De luchtvaartlobby

Aan de luchtvaartlobby wordt veel macht toegekend, en dat beeld lijkt ook wel te kloppen.¹⁶⁶ KLM hoort tot een selecte groep multinationals die makkelijk toegang hebben tot ministers, zo bleek uit een analyse van officieel geregistreerde gesprekken. Volgens de toenmalige directeur public affairs van KLM vormen die gesprekken slechts het topje van de ijsberg. Veel gesprekken worden niet geregistreerd en daarnaast is er regelmatig telefonisch contact: ‘ze hebben elkaars telefoonnummer’.¹⁶⁷

Luchtvaartmaatschappijen lijken het vanzelfsprekend te vinden dat ze toegang hebben tot bewindspersonen. Zo is het voor KLM veel makkelijker om een gesprek achter gesloten deuren te krijgen met een minister dan voor maatschappelijke organisaties. De directeur public affairs van KLM vond dat dit verschil eigenlijk nog groter zou moeten zijn, omdat KLM zo belangrijk is.¹⁶⁸

Luchtvaartbedrijven lijken soms oprecht verbaasd te zijn als overheden een keer niet voor hun sectorbelangen opkomen. De Amsterdamse wethouder Hester van Buren vindt bijvoorbeeld dat Schiphol meer rekening moet houden met de belangen van omwonenden, klimaat en werknemers (Amsterdam is aandeelhouder van de luchthaven).¹⁶⁹ Voor lobbyorganisatie BARIN was dat onbestaanbaar: "Hoe durft ze als wethouder van Amsterdam zo'n houding aan te nemen terwijl rond de driehonderdduizend mensen hun bestaan direct of indirect te danken hebben aan Schiphol?"¹⁷⁰ De bewering dat de luchtvaart honderdduizenden banen oplevert mag overigens met een korrel zout worden genomen.¹⁷¹

Luchtvaartbedrijven wijzen vaak op de werkgelegenheid die ze bieden. Achter de schermen laten ze echter een andere kant zien, zo blijkt uit de voorbeelden die we in dit rapport hebben besproken. De luchtvaartlobby is gericht op het eigen bedrijfsbelang en vaak moeten de belangen van werkers daarvoor wijken. Zo voeren luchtvaartmaatschappijen een actieve lobby voor meer concurrentie in de grondaafhandeling en oefenen ze druk uit om te bezuinigen op de beveiligers. Ondertussen trainen ze de aanpak van de kankerverwekkende uitstoot waaraan platformwerkers blootstaan.



INTERVIEW RENÉ GORTER

**“Wij als grondmedewerkers
betalen de prijs voor
goedkope vliegtickets”**

Foto: Liesbeth Dimmissen

René Gorter is passage-employee. Hij helpt passagiers bij het labelen van bagage en bij het instappen bij de gate. Hij werkt al ruim 34 jaar op Schiphol en heeft veel zien veranderen.

René: 'Toen ik begon met werken op Schiphol had ik een goed salaris, een goed rooster en de sfeer was goed. Maar Schiphol moest en zou de goedkoopste luchthaven van Europa worden. En dat hebben we gemerkt in het beleid. We hebben in de loop der jaren veel ingeleverd: ORT, vakantietoeslag en korting bij het personeelsrestaurant zijn allemaal van ons afgepakt. Ook steeg ons loon nauwelijks, terwijl alles wel duurder werd. Eerst werd er per bedrijf onderhandeld. Sinds 2022 is er een sectorcao passagiersafhandeling, waardoor we als leden veel sterker staan dan voorheen. Dit jaar hebben we weer een cao-resultaat afgesloten waarbij we verdergaan op weg naar verbeteringen.

STEEDS MEER AFHANDELINGSBEDRIJVEN

Waar er eerst naast KLM maar één afhandelingsbedrijf was, kwamen er twee andere afhandelingsbedrijven bij. De concurrentiestrijd werd gevoerd over onze rug. Bij aanbestedingen kwamen er steeds nieuwe bedrijven bij, die de afhandeling van passagiers en bagage mochten doen. Dan werd jouw werk door een ander bedrijf overgenomen. Je bleef wel in dienst, maar je had een ander uniform aan. Bij elke overname moest je zo wel iets inleveren. Ik heb zelf vijf overnames meegemaakt.

MENTAAL ZWAARDER

Niet alleen fysiek, maar ook mentaal is het werk zwaarder geworden, maar dat zie je niet terug aan het einde van de maand. Vroeger was er respect voor het uniform, nu niet meer. Mensen hebben een kort lontje gekregen. Collega's worden uitgescholden, bespuugd en bedreigd. Dan roepen ze "ik weet je te vinden" of gaan ze je op Facebook stalken. Echt verschrikkelijk wat we soms te verduren krijgen. Vaak komt dit omdat iemand zelf een fout hebben gemaakt: te veel bagage, te grote handbagage of visa niet in orde. Ze beginnen nog wel met: "wat doe je moeilijk, de vorige keer mocht het wel", maar als we het doorlaten, krijgen wij problemen met onze leidinggevende.

Ik heb weleens meegemaakt dat een trolley niet in de overhead-bin paste en dat die moest worden ingecheckt. Die passagier stuurde later een brief naar mijn werkgever met de bewering dat ik haar had geslagen. Dit had ze volledig uit haar duim gezogen. Gelukkig geloofde mijn werkgever me toen ik aangaf dat dit niet was gebeurd, maar passagiers proberen soms hun problemen in onze schoenen te schuiven.

MINDER SAAMHORIGHEID

Het werk is heel erg leuk, dus je blijft en slikt het gewoon, maar het moet maar eens afgelopen zijn. Ik geniet van het contact met het overgrote deel van de passagiers. De sfeer op Schiphol is verslavend dus je blijft terugkomen. maar door de aanbestedingen en overnames is veel van de oude garde vertrokken. Het was: als het je niet bevalt, ga je maar weg. Dit merk je enorm aan de sfeer. De saamhorigheid is er niet meer.

TE KRAPPE ROOSTERS

De roosters zijn ook krappere geworden. Als je een late dienst eindigt voor je vrije dag en je begint met een vroege dienst na je vrije dag, dan heb je feitelijk niks aan je vrije dag. Als je hier iets van zegt, luisteren ze wel, maar er wordt niets gedaan. Ik werd steeds kwader. Daarom probeer ik met ondersteuning van de FNV dingen voor elkaar te krijgen. Mijn frustratie zorgt ervoor dat ik strijdlustig ben. We hopen dat er weer rust in de tent komt, nu we terug gaan naar drie afhandelingsbedrijven. We hopen op goede roosters en een goed salaris. Zoveel concurrentie op Schiphol had nooit mogen gebeuren.' ●

BESPREKING EN OPLOSSINGEN

In dit hoofdstuk vatten we de belangrijkste oorzaken en gevolgen samen van de race naar beneden op Schiphol. Ook bespreken we wat hierin de rol is geweest van Schiphol, luchtvaartmaatschappijen en de overheid. Vervolgens analyseren we wat er moet gebeuren om te zorgen voor een veilige luchtvaart waarin kwaliteit centraal staat.

HET ONTSTAAN VAN DE RACE NAAR BENEDEN

Vanaf de jaren tachtig was er een hecht informeel netwerk van directeuren en topambtenaren die zich sterk maakten voor meer concurrentie en die elkaar de bal toespeelden. Dat leidde in 1986 tot een advies van de commissie-Van der Zwan onder de naam 'Schiphol naar het jaar 2000'. Dat advies had als centrale boodschap: Schiphol mag niet te duur worden. Een van de aanbevelingen was om meer concurrentie af te dwingen in de grondaafhandeling.

Daarmee kwam de commissie tegemoet aan de wensen van luchtvaartmaatschappijen. Die vonden al sinds de jaren zeventig dat de afhandelingskosten omlaag moeten. Vanaf de jaren negentig gingen ze ook druk uitoefenen om de beveiligingskosten te verlagen (tot 1991 werden die kosten door de overheid betaald). Schiphol en de Rijksoverheid stonden over het algemeen klaar om de belangen van de luchtvaartmaatschappijen te behartigen en maatregelen te nemen om de kosten omlaag te brengen.

De concurrentie in de beveiliging en in de grondaafhandeling werd steeds verder opgevoerd. Schiphol werd de goedkoopste grote luchthaven van Europa en daarmee een magneet voor lowcostmaatschappijen.

GEVOLGEN VAN DE RACE NAAR BENEDEN

De kosten werden laag gehouden door investeringen uit te stellen, maar ook door te besparen op personeel. Dit vertaalde zich in hoge werkdruk, ongezonde arbeidsomstandigheden, slechte arbeidsvoorwaarden en een hoog personeelsverloop. Dat ging niet alleen ten koste van de gezondheid van werkers, maar zorgt uiteindelijk ook dat werkers en passagiers blootstaan aan onnodige veiligheidsrisico's. De veiligheids- en securitycultuur kwam ernstig onder druk te staan.

Werkers hebben vanaf de jaren zeventig geprotesteerd tegen de gevolgen van de race naar beneden Schiphol, maar dit zorgde niet voor een oplossing. Pas toen ze hun protesten kracht bij gingen zetten met stakingen en ultimata kwam er geleidelijk meer aandacht voor de misstanden op Schiphol.

VERANDERINGEN NA 2022

De FNV heeft jarenlang gewaarschuwd dat het niet verantwoord was zoals er op Schiphol wordt omgegaan met personeel. In 2022 zorgden personeelstekorten voor chaos op Schiphol, met passagiers die tot ver buiten de terminal in de rij stonden voor de securitycontrole. Niemand kon nu nog om de problemen heen. De Tweede Kamer eiste een snelle verbetering van de arbeidsvoorwaarden op Schiphol en instanties begonnen in te grijpen.

De Arbeidsinspectie droeg bedrijven op om zich aan de Arbwet te houden. De luchtvaartinspectie ILT dreigde om de grondaafhandeling stil te leggen als bedrijven niet veiliger zouden gaan werken. Schiphol hanteert voortaan sociale criteria in aanbestedingen. Het ministerie van IenW heeft besloten om de grondaafhandelingsmarkt te reguleren. De gemeente Amsterdam dreigde om niet meer mee te werken aan banen- en opleidingsplannen op Schiphol als de arbeidsomstandigheden niet verbeteren.

Het belang van deze stappen moet niet worden onderschat. Tegelijk moet worden vastgesteld dat de problemen op Schiphol nog lang niet zijn opgelost:

- Platformwerkers worden tijdens hun werk nog steeds blootgesteld aan kankerverwekkende vliegtuiguitstoot;
- De fysieke belasting in de bagageafhandeling is nog steeds te hoog;
- Schipholwerkers hebben nog steeds te maken met hoge werkdruk;
- Veel Schipholwerkers ontvangen een lage beloning, onder de norm voor een toereikend loon;
- Het personeelsverloop is hoog;
- Schiphol kampt met een veiligheids- en securitycultuur die ernstig onder de maat is.

Bedrijven op Schiphol stellen dat de media een negatief beeld schetsen van de arbeidsomstandigheden op Schiphol, waardoor het moeilijk is om personeel te werven.¹⁷² Het echte probleem is natuurlijk niet de media-aandacht, maar het feit dat de arbeidsomstandigheden zo onaantrekkelijk zijn.

Sommige werkgevers proberen de personeelstekorten aan te pakken door hun toevlucht te nemen tot arbeidsmigranten. Schiphol noemt de inzet van arbeidsmigranten zelfs 'nodig' vanwege de krappe arbeidsmarkt.¹⁷³ De inzet van arbeidsmigranten gaat echter gepaard met structurele misstanden en er kunnen veiligheidsrisico's ontstaan als collega's op het platform elkaars taal niet goed beheersen.

In 2022 was er een breed gedragen besef dat de problemen op Schiphol nu echt aangepakt moesten worden. De inspecties, Schiphol, het ministerie van IenW en de gemeente Amsterdam hebben vervolgens allemaal stappen gezet om de situatie te verbeteren, maar die stappen gaan niet ver genoeg. Enkele voorbeelden:

- Het Rijk heeft tot nog toe verzuimd om afdwingbare sociale standaarden in te voeren voor een verantwoorde en veilige grondoperatie;
- Schiphol heeft beloofd om zich hard te maken voor een leefbaar loon op de luchthaven, maar van die toezegging is weinig terechtgekomen;
- Schiphol heeft met de bonden afgesproken dat vast werk de standaard is en uitzendwerk alleen bedoeld is voor 'piek en ziek'. Ook hier is weinig van terechtgekomen. Sterker, Schiphol ziet arbeidsmigranten – die doorgaans via uitzendbureaus werken – als oplossing voor personeelstekorten;
- Schiphol heeft toegezegd om het recht op collectieve actie van werkers te respecteren. In plaats daarvan spant Schiphol zich samen met KLM in om dit recht in te perken;
- Ook op andere terreinen verloopt de uitvoering door Schiphol van de Schipholakkoorden moeizaam.

Waar Schiphol en het Rijk tenminste stappen hebben gezet om de problemen op de luchthaven aan te pakken, lijkt bij luchtvaartmaatschappijen weinig te zijn veranderd. Deze bedrijven blijven hun eigen bedrijfsbelang vooropstellen, ook als dat ten koste gaat van werkers:

- Ze verzetten zich tegen maatregelen om de blootstelling van platformwerkers aan vliegtuiguitstoot terug te dringen. Deels om technische en operationele redenen, maar ook omdat ze het te duur vinden;
- Ze houden de magere arbeidsvoorwaarden in de grondaafhandeling in stand doordat ze niet bereid zijn om een eerlijke prijs te betalen voor de afhandelingswerkzaamheden;
- Ze blijven druk uitoefenen om te bezuinigen op het beveiligingspersoneel;
- Ze blijven druk uitoefenen voor lagere luchthaventarieven. Die tarieven worden gebruikt voor investeringen in de infrastructuur, maar ook om de salarissen van beveiligers, schoonmakers en passagiersassistenten te betalen;
- Op verschillende manieren proberen ze de regulering van de Nederlandse grondaafhandeling te dwarsbomen en de concurrentie juist verder op te voeren;
- Ze houden hun eigen personeel onnodig in onzekerheid over de gevolgen van het regeringsbesluit dat Schiphol minder vluchten mag afhandelen.

Achter de schermen neemt de luchtvaartlobby soms merkwaardige vormen aan. Zo verzetten luchtvaartmaatschappijen zich tegen invoering van kwaliteitseisen in de grondaafhandeling; ze vinden dat dit aan de markt

moet worden overgelaten. Ryanair wil zelfs dat luchtvaartmaatschappijen vanwege de kosten een veto kunnen uitspreken over investeringen van grondafhandelingsbedrijven in elektrisch grondmaterieel.

Uiteraard vormen luchtvaartmaatschappijen geen homogeen blok, maar een gemeenschappelijk kenmerk is dat ze blijven hameren op het verlagen van de kosten. Daarmee vormen ze een belemmering voor een gezonde luchtvaartsector. Ondertussen geven het Rijk en de Schiphol Group teveel ruimte aan luchtvaartmaatschappijen om zich aan hun verantwoordelijkheid te onttrekken.

NAAR EEN VEILIGE LUCHTVAART WAAR KWALITEIT CENTRAAL STAAT

Onze analyse laat zien dat we een gezonde en veilige luchtvaart niet aan de sector kunnen overlaten.

De Rijksoverheid en Schiphol moeten strengere regels hanteren. Denk bijvoorbeeld aan:

- Flexwerk uitbannen;
- Toereikend loon betalen;
- Minimum bezettingsnormen hanteren om de werkdruk beheersbaar te maken;
- Taal- en opleidingseisen hanteren;
- Gezonde werkroosters invoeren;
- Personeelsverloop omlaagbrengen;
- Bepalen dat bedrijven alleen werkzaam mogen zijn op de luchthaven als zij op basis van een recent, openbaar en onafhankelijk onderzoek kunnen aantonen dat de veiligheids- en securitycultuur op orde is.

Een belangrijk instrument om dit te realiseren is door werkzaamheden in te besteden, zodat Schiphol meer grip krijgt op de kwaliteit en de veiligheid.

Daarnaast zouden deze aspecten onder meer onderdeel moeten worden van de implementatie van de nieuwe Europese veiligheidsregels voor de grondafhandeling, van de aansturing van Schiphol door de aandeelhouders (waaronder Rijk en gemeente Amsterdam); van de aanbestedingen die Schiphol uitvoert en van de 'license to operate' waar grondafhandelingsbedrijven aan moeten voldoen. Ook zou de regering zich sterk moeten maken voor sociale standaarden in relevante Europese regelgeving.

EINDNOTEN

- 1 Het bedrijf huurde een organisatiebureau in dat moest helpen om de kosten omlaag te brengen (Trouw 1993). Nadat eerder in 1984 de luchtvaart tussen Nederland en Groot-Brittannië al was geliberaliseerd, maakte Transavia hiervan gebruik door een lijndienst naar Gatwick te openen. Dit werd gevierd met 'stuntprijzen' die tijdelijk half zo hoog waren als het normale tarief (De Volkskrant 1986).
- 2 Dierikx en Petit (2025).
- 3 Harvey e.a. (2021).
- 4 "Consumers, airlines, airports and employees have all benefited from more activity, new routes and airports, new business models, a wider range of advertised fares and an increased overall quality of service for consumers." (EC 2025).
- 5 Harvey e.a. (2021).
- 6 Brink (2017).
- 7 Garschagen (1987).
- 8 Hansen (1986).
- 9 Naast het openen van markten speelde ook tariefregulering een rol. Een KLM-functionaris verklaarde: "Wat dat betreft zijn wij vóór vrijheid van het luchtruim. Als iemand op Amsterdam wil vliegen en hij maakt er een goeie zaak van, zeggen wij: 'vlieg maar'. Mits men zich aan de regels houdt en niet onder de officiële tarieven gaat zitten. Onze enige eis is dat wij ook op het desbetreffende land mogen vliegen. Of we dat doen en hoe vaak, is een tweede" (Leijte 1986).
- 10 General manager van Schiphol Ad Rutten, geciteerd in Junge en Stil (1994)
- 11 Junge en Stil (1994).
- 12 In 1993 had het bedrijf 1.255 werknemers (Algemeen Dagblad 1994), na een reorganisatie in 1995 waren dat er nog 670 (Trouw 1995).
- 13 Soames (1997).
- 14 Volkskrant (1993).
- 15 MT/Sprout (2009).
- 16 Delta Airlines stak bij het Britse House of Lords in dat de Europese liberalisering van de afhandelingsmarkt nog niet ver genoeg ging (Delta Airlines 1998). easyJet richtte zich rechtstreeks op de Europese Commissie: "easyJet has devoted significant effort to the European Commission's proposals as these have the potential to improve competition at airports" (jaarverslag 2012). Airlines for Europe, waar Air France - KLM bij is aangesloten, pleit ook voor meer concurrentie in de afhandeling (Airlines For Europe 2019).
- 17 Om concurrerend te blijven moeten afhandelingsbedrijven hun prijzen verlagen en kortere afhandelingstijden aanbieden (EASA 2024).
- 18 Zie jaarverslagen easyJet.
- 19 Wiener e.a. (2024).
- 20 EC (2019).
- 21 German Airport Performance (2010).
- 22 Versleijen (2019).
- 23 Het Parool (1975).
- 24 NRC Handelsblad (1978).
- 25 Het Parool (1995a).
- 26 Van der Zwan (1986)
- 27 De commissie heeft voor haar analyse inbreng gevraagd van luchtvaartmaatschappijen, andere bedrijven, overheden en luchthavens.
- 28 Mellink en Oudenampsen (2022), Woltring (2024).
- 29 Een eerder rapport van Van der Zwan had de opmaat gevormd voor de Commissie Wagner (Mellink en Oudenampsen 2022).

- 30 Touwen (2008).
- 31 Mellink en Oudenampsen (2022).
- 32 Roscam Abbing (1985).
- 33 Van der Bies (1985).
- 34 Trouw (1990).
- 35 Algemeen Dagblad (1988).
- 36 Algemeen Dagblad (1984). Als aandeelhouder mocht de minister van IenW commissarissen voordragen bij KLM en het was gebruikelijk dat de secretaris-generaal hiervoor in aanmerking kwam.
- 37 Algemeen Dagblad (1985).
- 38 Het Parool (1991).
- 39 Hij wilde dat cao's niet langer algemeen verbindend zouden worden verklaard en dat de aanvangssalarissen werden verlaagd tot het niveau van het minimumloon (Stil 1994).
- 40 Het Parool (1993).
- 41 NRC Handelsblad (1971).
- 42 "Ten slotte de vraag, waarom ik in de opsomming van diensten die op Schiphol werkzaam zijn, de fouilleringsploegen van de firma Hoogenboom heb weggelaten. Ik heb dat gedaan omdat dit een gezelschap is van niet eens semi-officiële status, maar een organisatie als de Cemsto. Zoals de Cemsto mijn departement elke avond komt schoonmaken, zo maakt Hoogenboom uitgaande passagiers schoon." Tweede Kamer, vergadering van 6 december 1973.
- 43 NRC Handelsblad (1971).
- 44 Kamerleden vroegen om opheldering over de situatie bij het bewakingsbedrijf: "Heeft de Minister kennis genomen van verscheidene pers-berichten over sociale wantoestanden bij Hoogenboom's Bewakingsdienst in Amsterdam, die door de bestuurder van de NVV-bond Mercurius, de heer J. A. Bakker, in de volgende bewoordingen zijn samengevat: de onveilige rechtspositie van de werknemers, tegenwerking jegens de vakbond en de werknemers die zich willen organiseren, intimidatie van het personeel, afkeer van de instelling van een ondernemingsraad, een willekeurig ontslagbeleid, problemen ten aanzien van uitkeringen van ziekengeld en overuren, alsmede excessieve werktijden?" Van Agt beloofde om te onderzoeken of de werknemers in Rijksdienst konden komen, maar daar lijkt weinig van terecht te zijn gekomen. Antwoord van Minister Van Agt (Justitie) op vragen van de leden Roethof en Stoffelen (beiden P.v.d.A.) over de rechtspositie van het personeel van een bewakingsdienst in Amsterdam, 26 augustus 1974. Zie ook NRC Handelsblad (1974).
- 45 Algemeen Dagblad (1991).
- 46 GPD (1991), Het Parool (1995b),
- 47 Schneider (2001).
- 48 TK 27 925 / 26 607 nr 48, 8 maart 2002.
- 49 Ook andere partijen hadden hun bedenkingen. De PvdA wees er bijvoorbeeld op dat het wetsvoorstel vooral was onderbouwd met bedrijfsmatige en commerciële argumenten. Het CDA waarschuwde dat er om economische redenen geen loopje met de veiligheid mag worden genomen. TK 67-4522, 11 april 2001; TK 68-4568, 12 april 2001.
- 50 Volgens de organisatie van luchthavens ACI Europe vormden beveiligingskosten voor de aanslagen 5-8% van de operationele kosten van luchthavens; een aantal jaar later was dat opgelopen tot maximaal 35% (EC 2009).
- 51 Algemeen Dagblad (2002, 2005a). Zie ook jaarverslag KLM 2005-2006.
- 52 De lobby was zo succesvol dat zelfs Kamerleden van de PvdA het destijds voor de luchtvaartmaatschappijen opnamen. Vragen van de leden Verdaas en Samsom (beiden PvdA) aan de minister van Verkeer en Waterstaat over de tarieven van de luchthaven Schiphol. (Ingezonden 19 november 2004).
- 53 Er werd een 'Stuurgroep Security Kosten Luchtvaart' ingesteld. Van Schiphol verwachtte de overheid een 'serieuze inzet' om de havengelden omlaag te brengen en de auditdienst van Schiphol moest periodiek rapporteren over de efficiency van de beveiliging. TK 31 936 nr. 84, Ministerie van IenV en Ministerie van VROM (2009).
- 54 Zuidberg (2020).
- 55 Algemeen Dagblad (2005b), Ministerie van IenM en Ministerie van EZ (2016).
- 56 Vlak voor de aanslagen verkocht Argenbright zijn beveiligingsactiviteiten aan Securicor (Gillan en Millar 2001). Sindsdien is het bedrijf opnieuw een belangrijke speler geworden in de Amerikaanse luchthavenbeveiliging door de overname van Unifi. Unifi heeft onlangs meegedongen naar een beveiligingscontract op Schiphol (Pols 2025).

- 57 Gillan en Millar (2001), Hiltzik e.a. (2001).
- 58 Hainmüller en Lemnitzer (2003).
- 59 https://youtu.be/b3ciOdLCW5k?si=bZxji09qw_5gcjy0
- 60 “Met 23 procent is het aandeel hoger dan dat van de Europese concurrentie. Alleen Dubai scoort hoger. Op deze luchthaven wordt 28 procent van de directe connectiviteit gegenereerd door LCCs/charters, dat voor het overgrote deel bestaat uit vluchten door het staatsbedrijf Flydubai. Op de andere luchthavens is het aandeel LCC/charterverkeer aanzienlijk lager: 14 procent op Parijs Charles de Gaulle, gevolgd door Frankfurt (10 procent), München (8 procent), Istanbul (3 procent) en Londen Heathrow (0 procent)” (Boonekamp, Zuidberg, en van Spijker 2019).
- 61 In de Actieagenda Luchtvaart stond bij voorbeeld: “Medio 2015 heeft KLM CAO’s afgesloten waarmee kosten worden bespaard en ruimte voor groei is gecreëerd. Een aantal CAO’s bij KLM dient dit jaar echter weer te worden vernieuwd, waarbij de KLM directie in overleg met de vakbonden naar mogelijkheden voor verdere kostenreductie zal moeten kijken” (Ministerie van IenM en Ministerie van EZ 2016).
- 62 Ministerie van VenW en Ministerie van VROM (2009).
- 63 Schiphol zag de luchtvaartmaatschappijen als de belangrijkste klant die ze moesten bedienen (Visser e.a. 2023). Luchtvaartmaatschappijen verwachten dit ook van Schiphol: “Airlines geven aan Schiphol te zien als dienstverlener van de infrastructuur die zij nodig hebben voor hun operatie. Daarom vinden airlines dat Schiphol zich meer moet richten op de eisen en wensen van airlines [...]” (KPMG 2025).
- 64 Als gevolg hiervan nam Schiphol regelmatig een ander standpunt in dan de Europese belangenorganisatie van luchthavens ACI Europe, waar Schiphol bij is aangesloten. Zo was ACI Europe veel kritischer over de negatieve gevolgen van de marktwerking in de afhandeling (FNV 2015).
- 65 NRC Handelsblad (1978).
- 66 Een lid van de raad van bestuur van Schiphol zei hierover: “Het is goed op te merken dat het na te streven rendement meer een door de rvc en rvb ‘zelf gegeven’ opdracht lijkt te zijn geweest, dan dat Financiën als aandeelhouder dat telkens formeel benadrukte.” Geciteerd in Smits (2025).
- 67 Schooneveldt (2018).
- 68 Holdert en Meindertsma (2022).
- 69 De Groot e.a. (2023).
- 70 Holdert en Meindertsma (2022).
- 71 De Groot e.a. (2023).
- 72 De Groot e.a. (2023).
- 73 De Groot e.a. (2023).
- 74 Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2021-2022, nr. 1692.
- 75 In: Salden (2019).
- 76 Sajet (2019).
- 77 KLM Health Services en Arbodienst Schiphol (2007).
- 78 “In het roet van kerosine- en dieselmotoren bevinden zich stoffen die een verhoogd risico op longkanker en schade aan de hartfunctie geeft. De stoffen die hiervoor verantwoordelijk worden geacht zijn nitropak’s (genitreeerde polycyclische aromatische koolwaterstoffen)” (KLM Health Services en Arbodienst Schiphol 2007).
- 79 In Aalborg was dit al voorgeschreven (Press-Kristensen 2012).
- 80 In: FNV (2025).
- 81 Nederlandse Arbeidsinspectie, brief Deelbesluit 2 definitief, 25 januari 2025.
- 82 Zie bijvoorbeeld FNV (2016a), FNV (2016a).
- 83 Wonder e.a. (2025).
- 84 Schonewille e.a. (2025).
- 85 Nieuwsuur (2017).
- 86 ECLI:NL:RBNHO:2019:8737, ECLI:NL:GHAMS:2020:584.
- 87 Schiphol jaarverslag 2023.

- 88 EASA (2025b).
- 89 FNV (2020).
- 90 IVW (2003).
- 91 FNV (2020).
- 92 ILT (2023).
- 93 ILT (2023).
- 94 EASA (2024).
- 95 Behrens e.a. (2023). Zie ook EASA (2025a): "damage done to the aircraft may go unnoticed by the flight crew or not be reported to them, especially for aircraft with carbon-fibre structures."
- 96 ILT (2024).
- 97 EASA voert een deskundige op die zegt dat werkers met tijdelijke contracten of uitzendcontracten zelden veiligheidsvoorvallen melden (EASA 2024).
- 98 Er zijn gevallen bekend waarbij de Schipholpas van een werker - onterecht - werd ingetrokken na een voorval. Een voorbeeld is een uitzendkracht bij KLM die in 2016 werd getraind in het slepen van widebody vliegtuigen en daarbij bijna in botsing raakte met een landend vliegtuig. Een functionaris van Schiphol (AAS) legde de schuld bij de trekkerchauffeur en trok zijn Schipholpas in, ondanks het feit dat de chauffeur aanvankelijk toestemming had gekregen om de baan te kruisen. Een week later werd de sanctie weer teruggedraaid. De Onderzoeksraad voor Veiligheid was kritisch over de sanctie die was opgelegd aan de uitzendkracht: "De beslissing de Schipholpas in te nemen was dan ook niet in lijn met het begrip *just culture* en kan effecten hebben op toekomstige veiligheidsonderzoeken en veiligheidsmanagement van AAS. Het melden van onveilige situaties en het vrijuit kunnen praten over eigen handelen en fouten tijdens een voorval, is één van de belangrijkste voorwaarden waaraan een just culture moet voldoen" (FNV 2020). Het voorval staat niet op zich: in 2024 werd Schiphol opnieuw op de vingers getikt wegens het onterecht intrekken van een Schipholpas. Dit keer ging het om een afhandelaar die schade aan een bagagekar had veroorzaakt, en dit vervolgens heeft gemeld bij Schiphol en grondafhandelingsbedrijf Swissport. Volgens Schiphol had de afhandelaar hiermee een onveilige situatie ('hoog') laten ontstaan, maar de rechter was hier niet van overtuigd. ECLI:NL:RBNHO:2024:2858
- 99 ILT (2024).
- 100 Voor verwijzingen zie FNV (2020).
- 101 Volgens een mail van Schiphol aan het ministerie van IenW liet het geheime onderzoek 'heel duidelijk zien dat er het nodige te verbeteren valt'. Besluit op woo-verzoek EenVandaag, 2022.
- 102 Salden en Sol (2021), Benjamin (2021).
- 103 Wonder e.a. (2025).
- 104 <https://www.fnv.nl/nieuwsbericht/sectornieuws/flex/2019/11/primeur-bestuurders-uitzendbureau-persoonlijk-aans>
- 105 Van Dongen en Herter (2025).
- 106 Bos (2013).
- 107 EASA (2023).
- 108 De Telegraaf (2009).
- 109 Debat over de mislukte aanslag op een vlucht van Northwest Airlines van Amsterdam naar Detroit, 72-6177, 6 april 2010.
- 110 Van den Dongen en Olmer (2010).
- 111 In een presentatie werd deze nadruk op technologische oplossingen als volgt onder woorden gebracht: "The Schiphol Approach: Technology where possible, staff when necessary!"
- 112 Schouten (2014).
- 113 ICAO (2002).
- 114 ICAO (2017).
- 115 ICAO (2002). Zie ook Gallear (2017) over de relatie tussen arbeidsvoorwaarden, personeelsverloop en security.
- 116 ICAO (2017).
- 117 Wonder e.a. (2025).
- 118 FNV (2021).

- 119 Zie ook FNV (2016b).
- 120 <https://www.fnv.nl/nieuwsbericht/sectornieuws/vervoer/2021/04/zorgen-over-positie-medewerkers-schiphol-na-corona>
- 121 Bachelor (2022).
- 122 Zie bijvoorbeeld FNV (2015).
- 123 Zie bijvoorbeeld TK 24 804 nr. 194.
- 124 NLA (2024).
- 125 “Wel overweegt het college in het kader van de arbeidsomstandigheden op Schiphol of het nog mee wil werken aan banen – en/of opleidingsplannen die Amsterdammers toe moeten leiden naar werk of stages op het luchthavencomplex als de arbeidsomstandigheden volgens de arbeidsinspectie ook in 2024 nog onder de maat zijn.” Schriftelijke vragen van de leden Bentoumya c.s. inzake de arbeidsomstandigheden op Schiphol, 19 oktober 2023. Meer in het algemeen zet de gemeente zich actief in voor betere arbeidsomstandigheden op Schiphol (Gemeente Amsterdam 2024).
- 126 Besluit op Woo-verzoek over ultrafijnstof en andere chemische stoffen op luchthavens in Nederland, 2 januari 2023.
- 127 Nederlandse Arbeidsinspectie, brief Deelbesluit 2 definitief, 25 januari 2025.
- 128 Schiphol (2024).
- 129 Een van de bezwaren van KLM is dat het verslepen van vliegtuigen leidt tot minder capaciteit op Schiphol, wat weer ‘aanzienlijke extra kosten’ met zich mee zou brengen voor KLM. Visie KLM belanghebbende groene zone, 2 december 2022.
- 130 In: FNV (2025).
- 131 <https://www.fnv.nl/nieuwsbericht/sectornieuws/schiphol/2023/06/fnv-stapt-uit-taskforce-vliegtuiguitstoot>
- 132 <https://www.fnv.nl/nieuwsbericht/sectornieuws/schiphol/2025/06/fnv-kwf-en-gemeente-amsterdam-willen-onafhankelijk>
- 133 Zie bijvoorbeeld Gallear (2017): “Overall, the evidence indicates that higher wages leads to reduced turnover and better performance by employees, which in turn leads to a safer and more secure environment for both airport employees and the public.”
- 134 Heathrow hanteert de norm dat iedereen die direct of indirect voor de luchthaven werkt de London Living Wage zou moeten verdienen, een norm die beduidend hoger is dan het wettelijk minimumloon. Over de manier waarop dit beleid in de praktijk wordt gebracht valt kritiek te leveren, maar tenminste stelt de luchthaven een norm.
- 135 Voor een bespreking van de juridische mogelijkheden zie FNV (2024).
- 136 Motie van het lid Koerhuis c.s. over vliegmaatschappijen oproepen om de lonen van bagage- en passagiersafhandelaars te verhogen in lijn met de loonsverhoging van beveiligers, 9 februari 2023.
- 137 Beantwoording van de vragen van het lid De Hoop (PvdA) aan de ministers van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en van Infrastructuur en Waterstaat over de zorgelijke situatie omtrent de inzet van stagiairs en onervaren personeel bij de afhandeling op Schiphol. 1 mei 2023.
- 138 Müller (2023).
- 139 ACM, besluit ACM/UIT/595056, 31 maart 2023.
- 140 Ministerie van IenW (2023).
- 141 Een belangrijk bezwaar is dat luchtvaartmaatschappijen de regels kunnen ontwijken door op papier zelf hun vluchten af te gaan handelen. Daarnaast zijn de sociale criteria onvoldoende concreet en ontbreekt een taaleis. Zie verder FNV (2023).
- 142 Ministerie van IenW (2023).
- 143 Ministerie van IenW (2023).
- 144 Up in the sky (2024).
- 145 IATA en BARIN (2023).
- 146 IATA (2024).
- 147 “The issue of service quality should be left to the market and agreements between suppliers and customers” (Airlines For Europe 2024).
- 148 “GH providers’ efforts to decarbonise their operations should be cost-efficient and agreed with airlines” (Ryanair 2024).
- 149 Van Rooij (2024).
- 150 Soms wordt aangevoerd dat het juridisch niet mogelijk zou zijn om dit soort eisen in aanbestedingen op te nemen, maar dit is

vooral een kwestie van koudwatervrees. Er zijn overtuigende argumenten dat het wel degelijk mogelijk is om bijvoorbeeld als criterium te hanteren dat bedrijven hun werkers een leefbaar loon betalen. Mochten juridische bezwaren toch als onoverkomelijk worden gezien, dan vormt investering nog altijd een manier om adequate arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden te kunnen garanderen. FNV (2024).

151 Zuidberg (2020).

152 "Daarbij kwam dat de KLM, vaak tegenstander was van nieuwe investeringen vanwege de effecten daarvan op de tarieven. Maar KLM werd dan wel later geconfronteerd met de negatieve gevolgen (te weinig terminalcapaciteit of te weinig vliegtuigopstelplaatsen)" (Smits 2025).

153 Andere betrokkenen bevestigen dit beeld (Smits 2025).

154 Cfo Robert Carsouw, geciteerd in Verbeek (2024).

155 De Jong (2025).

156 Airlines for America (2024), easyJet (2024).

157 Besluit ACM/UIT/649810, 27 mei 2025.

158 Besluit ACM/UIT/649810, 27 mei 2025.

159 Schiphol (2023).

160 Akkoord lange termijn afspraken Kwaliteit van Werk op Schiphol.

161 Elders in dit rapport wordt dit uitgebreid onderbouwd. In het kort: sinds 2003 hebben inspecties en onderzoekers herhaaldelijk gewaarschuwd voor veiligheidsrisico's in de grondaandrijving, maar die rapporten verdwenen in de bureaula zonder dat er veel mee werd gedaan. Luchtvaartbedrijven hebben een onderzoek naar de veiligheidscultuur strikt geheimgehouden en een openbaar onderzoek gesaboteerd; pas na aandringen van FNV zijn er enkele vragen over de veiligheidscultuur opgenomen in een TNO-onderzoek.

162 Geciteerd in Boshuizen (2025).

163 Voor een kritische bespreking zie Joosten (2023).

164 Een enkele keer pleiten luchtvaartmaatschappijen voor sociale standaarden, vooral als het gaat om vliegend personeel van luchtvaartmaatschappijen uit Golfstaten. Er is echter geen sprake van een samenhangende lobby voor sociale standaarden in de luchtvaart. Wellicht speelt daarbij ook een rol dat Europese luchtvaartmaatschappijen het onderling oneens zijn over 'measures that could have a potential social impact' (Airlines For Europe 2021).

165 Hij verwees naar Oostenrijk dat onlangs een minimum ticketprijs van 40 euro had aangekondigd. Weinig verrassend wees Ryanair het idee van de hand (Frost en Abnett 2020).

166 KLM lijkt het belang van een effectieve lobby vanaf het eerste begin voor ogen te hebben gehad. Albert Plesman, de eerste directeur van KLM, zou tegen een medewerker hebben gezegd: "Zorg dat we met alle belangrijke mensen bevriend raken. Daar moet de KLM het van hebben" (Joosten 2022).

167 In het citaat wordt niet expliciet vermeld wie elkaars telefoonnummer hebben, maar de context impliceert dat KLM desgewenst een bewindspersoon aan de lijn kan krijgen. Juffer (2022). Uit de omschrijving van de methode is niet met zekerheid op te nemen of naast afspraken met ministers ook afspraken met staatssecretarissen in de analyse zijn opgenomen.

168 Juffer (2022).

169 Gemeente Amsterdam (2024).

170 Geciteerd in Koornstra (2025).

171 Zie daarover Reactie op verzoek commissie over de brief van meerdere organisaties over het artikel 'Goed nieuws: KLM en Schiphol creëren veel minder banen dan gedacht' van Follow The Money (FTM). TK 29 665 nr. 386, 18 mei 2020.

172 "Mensen die op Schiphol werken zijn trots op hun werk. Door de media wordt Schiphol echter niet gepositioneerd als aantrekkelijke plek om te werken. Berichten over arbeidsomstandigheden komen vaak negatief in het nieuws en de mooie kanten en de veelzijdigheid van werken in de luchtvaart worden nauwelijks belicht. Werkzoekenden kiezen daardoor minder snel voor Schiphol als werkplek." Luchtvaart Community Schiphol (2024).

173 Inbreng Schiphol voor Gemeenteraadsverkiezingen 2026.

BRONNEN

- Ahsbabs, Stefan. 2008. 'Deregulation of Groundhandling Market at European Airports'. *Economics and Organization of Enterprise* 1(1): 12-18. doi:10.2478/v10061-008-0002-1.
- Airlines for America. 2024. RE: Commission's call for evidence on fitness check of EU airport legislation. https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/14193-Aviation-fitness-check-of-EU-airport-legislation/F3469564_en.
- Airlines For Europe. 2019. A4E's position on ground handling. Brussels.
- Airlines For Europe. 2021. A4E response: Call for Evidence for an Impact Assessment of the Air Services Regulation. Brussels.
- Airlines For Europe. 2024. A4E's feedback to EC's fitness check of EU airport legislation. https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/14193-Aviation-fitness-check-of-EU-airport-legislation/F3469531_en.
- Algemeen Dagblad. 1984. 'Gemor tegen KLM-top: Aandeelhouders willen na vijf jaar geld zien'. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=KBPERS01:003015015:mpeg21:a00151>.
- Algemeen Dagblad. 1985. 'Senator commissaris KLM'. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=KBPERS01:003025014:mpeg21:a00103>.
- Algemeen Dagblad. 1988. 'Van afslankend ministerie naar groeiende luchthaven'. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=KBPERS01:003064013:mpeg21:a00033>.
- Algemeen Dagblad. 1991. 'Offensief tegen veiligheidstoeslag op Schiphol'. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=KBPERS01:003102006:mpeg21:a00059>.
- Algemeen Dagblad. 1994. 'Vervoersbond FNV bezorgd over afhandelingsbedrijven Schiphol'. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=KBPERS01:003122007:mpeg21:a00204>.
- Algemeen Dagblad. 2002. 'Luchtvaart en reisbranche vechten toeslagen aan'. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=KBPERS01:003198008:mpeg21:a00334>.
- Algemeen Dagblad. 2005a. 'Felle kritiek op beveiliging Schiphol'. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=KBPERS01:003228015:mpeg21:a00128>.
- Algemeen Dagblad. 2005b. 'Schiphol past controle van passagiers aan'. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=KBPERS01:003284006:mpeg21:a00054>.
- Bachelor, Blane. 2022. 'Why one of Europe's top airports has become a "crazy mess"'. CNN. <https://edition.cnn.com/travel/article/amsterdam-schiphol-airport-chaos/index.html>.
- Behrens, Christiaan, Sven Buyle, Wouter Dewulf, Mirko Hartgerink, Stijn Michielsen, en Adrian Young. 2023. *Analyse grondafhandeling Schiphol*. Amsterdam: SEO.
- Benjamin, Jan. 2021. 'Grondpersoneel Schiphol bewust uitgesloten van onderzoek naar vliegveiligheid en arbeidsomstandigheden'. NRC. <https://www.nrc.nl/nieuws/2021/11/30/schiphol-wilde-geen-enquete-onder-klagend-grondpersoneel-2-a4067321>.
- van der Bies, Wilfried. 1985. 'Schiphol groeit graag maar de grootste wordt het niet'. Trouw. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=ABCD01:010820493:mpeg21:a0190>.
- Boonekamp, Thijs, Joost Zuidberg, en Valentijn van Spijker. 2019. *Monitor Netwerkkwaliteit en Staatsgaranties 2009-2019*. Amsterdam: SEO.
- Bos, Maaïke. 2013. 'Modelbedrijf blijkt uitbuiters'. Trouw. <https://www.trouw.nl/nieuws/modelbedrijf-blijkt-uitbuiters~bc41775e/>.
- Boshuizen, Eline. 2025. 'Het grondpersoneel van KLM voelt zich beperkt in zijn recht om te staken'. NHNieuws. <https://www.nhnieuws.nl/nieuws/350374/grondpersoneel-klm-wil-staken-rechter-zegt-nee-veiligheid-boven-fundamenteel-recht>.
- Brink, Hester. 2017. *MVO-profiel Ryanair: Een onderzoeksrapport voor FNV*. Amsterdam: Profundo.
- De Telegraaf. 2009. 'Beveiligingsmedewerkers maken gehakt van controles op Schiphol: "Er lopen veel goedkope arbeidskrachten rond zonder kennis van zaken"'. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=ABCD01:010879216:mpeg21:a0199>.
- Delta Airlines. 1998. Memorandum by Delta Airlines. House of Lords European Communities Committee. <https://publications.parliament.uk/pa/ld199798/ldselect/ldcom/156/8061102.htm>.
- Dierikx, Marc, en Jean Guillaume Petit. 2025. *Holding Patterns: Air Transport and Foreign Policy in the Netherlands*. BRILL. doi:10.1163/9789004695245.

- van den Dongen, Johan, en Bart Olmer. 2010. 'Claim na onthullen falende bewaking: Klokkenluider van Schiphol financieel aangepakt'. De Telegraaf.
- van Dongen, Madelief, en Anna Herter. 2025. 'Beloofd was een leuke baan in Amsterdam, maar Alfredo (24) uit Spanje kreeg een schuld, bedwantsen en een kamer zonder deur'. Het Parool. <https://www.parool.nl/amsterdam/beloofd-was-een-leuke-baan-in-amsterdam-maar-alfredo-24-uit-spanje-kreeg-een-schuld-bedwantsen-en-een-kamer-zonder-deur~b4c53674/>.
- EASA. 2023. Notice of Proposed Amendment 2023-10x in accordance with Article 76(1) of Regulation (EU) 2018/1139: Ground Handling Requirements.
- EASA. 2024. Appendix to Opinion No 01/2024 – Regulatory impact assessment.
- EASA. 2025a. Acceptable Means of Compliance and Guidance Material to Annex I (Part-ORGH) to Commission Delegated Regulation (EU) 2025/20.
- EASA. 2025b. 'Ground handling: the "forgotten" piece of the aviation safety puzzle'. <https://www.easa.europa.eu/en/light/topics/ground-handling-forgotten-piece-aviation-safety-puzzle>.
- easyJet. 2024. EU Fitness Check. https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/14193-Aviation-fitness-check-of-EU-airport-legislation/F3469509_en.
- EC. 2009. Report from the commission on financing aviation security.
- EC. 2019. Aviation Strategy for Europe: Maintaining and promoting high social standards.
- EC. 2025. Call for evidence for an impact assessment: Aviation - EU air services rules (revision).
- FNV. 2015. Duikvlucht: Over de race to the bottom in de afhandeling op Schiphol. FNV.
- FNV. 2016a. Central security: De ervaringen van Schipholbeveiligers.
- FNV. 2016b. Onzekerheid, werkdruk en veiligheidsrisico's: Een verkennend onderzoek naar de veiligheidsbeleving van passagemedewerkers op Schiphol.
- FNV. 2020. Veiligheid op de grond: Onderzoeksrapport over veiligheidsrisico's bij grondoperaties op Schiphol. Utrecht.
- FNV. 2021. Stop de slopende concurrentie.
- FNV. 2023. Reductie grondafhandelingsbedrijven Schiphol: Reactie FNV. https://www.internetconsultatie.nl/reductie_grondafhandelingsbedrijven_schiphol/reactie/17c706c8-6f3c-4f68-a16b-49b3245887fc.
- FNV. 2024. Tijd voor een race terug naar boven: Eisen voor goede aanbestedingen op Schiphol.
- FNV. 2025. Ziek door werken in de kankerverwekkende uitstoot van vliegtuigen: De verhalen van werkers.
- Frost, Laurence, en Kate Abnett. 2020. 'UPDATE 2-Air France leads tax pushback in climate vs recovery fight'. Reuters. <https://uk.reuters.com/article/uk-health-coronavirus-airlines-climatech-idUKKBN26J0UP>.
- Gallear, Amanda. 2017. The impact of wages and turnover on security and safety in airports: A review of the literature. UC Berkeley Labor Center.
- Garschagen, Oscar. 1987. 'Vrijmaking vervoer in EG gaat Nederland veel te traag'. De Volkskrant. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=ABCD0010856948:mpeg21:a0072>.
- Gemeente Amsterdam. 2024. Position Paper Schiphol: Naar een nieuwe balans tussen Schiphol en haar omgeving.
- German Airport Performance. 2010. The economic market power of Amsterdam Airport Schiphol.
- Gillan, Audry, en Stuart Millar. 2001. 'Securicor could face legal claims over hijack reports'. The Guardian. <https://www.theguardian.com/business/2001/sep/13/september112001.usnews2>.
- GPD. 1991. 'KLM zet alles op sterke groei'. Leeuwarder Courant. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=ddd:010567628:mpeg21:a0270>.
- de Groot, N., B. Schuing, en Desiree Pikaar. 2023. Analyse werksituatie Bagageafhandeling Schiphol 2023. Ergos Human Factors Engineering.
- Hainmüller, Jens, en Jan Martin Lemnitzer. 2003. 'Why Do Europeans Fly Safer? The Politics of Airport Security in Europe and the US'. Terrorism and Political Violence 15(4): 1-36. doi:10.1080/09546550390449863.
- Hansen, Han. 1986. 'Vrijheid-blijheidbeleid: Liberaler luchtvaartvervoer gaat KLM wel wat erg hard'. De Volkskrant. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=ABCD0010878749:mpeg21:a0229>.
- Harvey, Geraint, Peter Turnbull, en Daniel Wintersberger. 2021. 'Has Labour Paid for the Liberalisation of European Civil Aviation?' Journal of Air Transport Management 90: 101968. doi:10.1016/j.jairtraman.2020.101968.

Het Parool. 1975. 'Conflict om afhandeling: Transavia krijgt ongelijk in kort geding'. Het Parool. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=ABCD:010839635:mpeg21:a0143>.

Het Parool. 1991. 'Topambtenaar baas Schiphol: H. Smits opvolger R. den Besten'. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=ABCD:010845681:mpeg21:a0176>.

Het Parool. 1993. 'Brieven personeel AG aan Schiphol'. Het Parool. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=ABCD:010842370:mpeg21:a0185>.

Het Parool. 1995a. 'Afhandeling Cathay uit handen KLM'. Het Parool. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=ABCD:010842139:mpeg21:a0202>.

Het Parool. 1995b. 'Schiphol klaagt over heffingen: Luchthaven duurder dan concurrentie'. Het Parool. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=ABCD:010841816:mpeg21:a0310>.

Hiltzik, Michael A., David Willman, Alan C. Miller, Peter Pae, Ralph Frammolino, en Russell Carollo. 2001. 'How did hijackers get past airport security?' L.A. Times. <https://www.latimes.com/archives/la-xpm-2001-sep-23-mn-48940-story.html>.

Holdert, Milena, en Ben Meindertsma. 2022. 'Schipholonderzoek: "De helft van onze ouderen heeft klachten"'. NOS. <https://nos.nl/nieuwsuur/collectie/13911/artikel/2443506-schipholonderzoek-de-helft-van-onze-ouderen-heeft-klachten>.

IATA. 2024. Fitness check of EU airport legislation: Call for evidence. https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/14193-Aviation-fitness-check-of-EU-airport-legislation/F3469540_en.

IATA en BARIN. 2023. Zienswijze: Reductie aantal grondaafhandelingsbedrijven van zes naar drie. https://www.internetconsultatie.nl/reductie_grondaafhandelingsbedrijven_schiphol/reactie/251a9fbd-e677-4652-8f40-038f9acdb515.

ICAO. 2002. Human Factors in Civil Aviation Security Operations.

ICAO. 2017. Global Aviation Security Plan.

ILT. 2023. Staat van Schiphol 2022. Den Haag: Inspectie Leefomgeving en Transport.

ILT. 2024. Staat van de luchtvaart 2023. Den Haag: Inspectie Leefomgeving en Transport.

IVW. 2003. Safety First: Nulmeting van grondaafhandeling op de luchthaven Schiphol. Inspectie Verkeer en Waterstaat, divisie Luchtvaart.

de Jong, Yteke. 2025. 'Topman easyJet: 'Reizigers betalen te veel op Schiphol door buitensporig hoge belastingen''. De Telegraaf.

Joosten, Ties. 2022. De blauwe fabel: waarom we de KLM al een eeuw lang tegen elke prijs in de lucht houden. Amsterdam: Follow the Money.

Joosten, Ties. 2023. 'Baanverlies door krimp Schiphol? Dat valt reuze mee'. Follow the Money. <https://www.ftm.nl/artikelen/gevolgen-inkrimping-schiphol-fors-overschat>.

Juffer, Rosa Tamara. 2022. 'Who gets a seat at the table? Understanding the lobbying landscape by analyzing the agendas of Dutch ministers'. Master's Thesis. Universiteit van Amsterdam.

Junge, Peter, en Herman Stil. 1994. 'Op platform Schiphol woedt een felle oorlog'. Het Parool. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=ABCD:010841965:mpeg21:a0245>.

KLM Health Services en Arbodienst Schiphol. 2007. Gooien kerosine en diesel roet in het eten? Beoordeling hoogst blootgestelden aan (diesel)motoremissies Schiphol airside.

Koornstra, Lieneke. 2025. 'Van KLM tot Jet Airways: voorvechter van luchtvaart'. Up in the sky. <https://www.upinthesky.nl/2025/04/05/van-klm-tot-jet-airways-voorvechter-van-luchtvaart-interview/>.

KPMG. 2025. Evaluatie-onderzoek tariefregulering Schiphol.

Leijte, Hans. 1986. 'Landingsrechten: spel met veel aspecten'. Het Parool. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=ABCD:010832422:mpeg21:a0185>.

Luchtvaart Community Schiphol. 2024. Arbeidsmarktvisie 2024 Schiphol.

Mellink, Bram, en Merijn Oudenampsen. 2022. Neoliberalisme: een Nederlandse geschiedenis. Amsterdam: Boom.

Ministerie van IenM en Ministerie van EZ. 2016. Actieagenda Schiphol. Den Haag: Ministerie van Infrastructuur en Milieu en Ministerie van Economische Zaken.

Ministerie van IenW. 2023. Beleidskompas beperking grondaafhandelingsbedrijven Schiphol. Den Haag: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. https://www.internetconsultatie.nl/reductie_grondaafhandelingsbedrijven_schiphol/b1.

Ministerie van VenW en Ministerie van VROM. 2009. Luchtvaartnota: Concurrerende en duurzame luchtvaart voor een sterke economie. Ministerie van Verkeer en Waterstaat en Ministerie van Volksgezondheid, Ruimtelijke Ordening en Milieu.

MT/Sprout. 2009. 'De carrièrekaart van Alie Doorten'. <https://mtsprout.nl/leiderschap/management/de-carrierekaart-van-alie-doorten>.

Müller, Roeland. 2023. 'Bagagepersoneel op Schiphol wil extra loon, maar wie gaat dat betalen? Werkgevers pleiten voor toeslag op vliegtickets'. EenVandaag. <https://eenvandaag.avrotros.nl/item/bagagepersoneel-op-schiphol-wil-extra-loon-maar-wie-gaat-dat-betalen-werkgevers-pleiten-voor-toeslag-op-vliegtickets/>.

Nieuwsuur. 2017. "'Dronken, agressieve passagiers waren met Europese zwarte lijst'". <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2188242-dronken-agressieve-passagiers-weren-met-europese-zwarte-lijst>.

NLA. 2024. 'Aanpak fysieke belasting op Schiphol nog onvoldoende'. <https://www.nlarbeidsinspectie.nl/actueel/nieuws/2024/05/16/aanpak-fysieke-belasting-op-schiphol-nog-onvoldoende>.

NRC Handelsblad. 1971. 'Vrouwen fouilleren op Schiphol'. NRC Handelsblad. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=KBNRC01:000031504:mpeg21:a0097>.

NRC Handelsblad. 1974. 'Bond zoekt voor bewakers Schiphol bestaanszekerheid'. NRC Handelsblad. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=KBNRC01:000032730:mpeg21:a0120>.

NRC Handelsblad. 1978. 'Klacht buitenlandse luchtvaartmijnen over het dure Schiphol'. NRC Handelsblad. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=KBNRC01:000026217:mpeg21:a0146>.

Polis, Martijn. 2025. 'Amerikanen staan te trappelen om beveiliging Schiphol over te nemen'. Financieel Dagblad.

Press-Kristensen, Kåre. 2012. Air Pollution in Airports: Ultrafine Particles, Solutions and Successful Cooperation. 1. edition, 1. printing. red. Lars Brogaard. Kbh.: Danish Ecocouncil.

van Rooij, Bart-Jan. 2024. 'Ryanair kiest voor Duitse afhandelaar: einde van Viggo's monopolie op Eindhoven Airport'. Eindhovens Dagblad.

Roscam Abbing, Reinoud. 1985. 'Kritiek van directeur De Soet van de KLM: Schiphol is veel te duur'. NRC Handelsblad. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=KBNRC01:000029749:mpeg21:a0157>.

Ryanair. 2024. Fitness check of EU airport legislation. https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/14193-Aviation-fitness-check-of-EU-airport-legislation/F3469550_en.

Sajet, Doron. 2019. 'Honderden reacties op nieuw meldpunt fijnstof voor Schipholpersoneel'. NHNieuws. <https://www.nhnieuws.nl/nieuws/258493/honderden-reacties-op-nieuw-meldpunt-fijnstof-voor-schipholpersoneel>.

Salden, Jan. 2019. 'FNV: gezondheid Schiphol-werknemers moet onderzocht worden, want zij ademen het meeste ultrafijnstof in'. EenVandaag. <https://eenvandaag.avrotros.nl/artikelen/fnv-gezondheid-schiphol-werknemers-moet-onderzocht-worden-want-zij-ademen-het-meeste-ultrafijnstof-in-119880>.

Salden, Jan, en Marja Sol. 2021. 'Onderzoek naar veiligheid grondafhandeling Schiphol tegengewerkt'. EenVandaag. <https://eenvandaag.avrotros.nl/artikelen/onderzoek-naar-veiligheid-grondafhandeling-schiphol-tegengewerkt-131094>.

Schiphol. 2023. Onze mensen centraal: Position paper Royal Schiphol Group.

Schiphol. 2024. Plan van aanpak aankomst- en vertrekprocedures.

Schneider, Greg. 2001. 'Looking Abroad For Answers on Airport Security; Attacks Add Urgency to Long U.S. Effort'. Washington Post.

Schonewille, Gea, Kyron Olmeijer, en Suze Lintner. 2025. Rapportage belevingsonderzoek naar ordeverstoringen passagiers. Nijmegen: Dijksterhuis en van Baaren.

Schooneveldt, Marika. 2018. Rapportage onderzoek grondpersoneel bagageafhandeling op het platform inzake arbeidsomstandigheden bij KLM. Bureau Beroepszaken FNV.

Schouten, Peer. 2014. 'Security as Controversy: Reassembling Security at Amsterdam Airport'. Security Dialogue 45(1): 23-42. doi:10.1177/0967010613515014.

Smits, Hendricus Nicolaas Jozef. 2025. 'Het belang van staatsdeelnemingen: Een onderzoek naar het realiseren van publieke belangen door staatsdeelnemingen'. Utrecht University. doi:10.33540/2941.

Soames, Trevor. 1997. 'Ground handling liberalization'. Journal of Air Transport Management 3(2): 83-94.

Stil, Herman. 1994. 'Schiphol-topman wil omgeving "ook tot lust zijn"'. Het Parool.

- Touwen, L. Jeroen. 2008. 'How Does a Coordinated Market Economy Evolve? Effects of Policy Learning in the Netherlands in the 1980s'. *Labor History* 49(4): 439-64. doi:10.1080/00236560802376904.
- Trouw. 1990. "'Geen banen schrappen': Bond voor Schiphol-personeel eist inzage in plannen'. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=ABCDDD:010825199:mpeg21:a0174>.
- Trouw. 1993. 'Prijsenslag luchtvaart drukt winst Transavia'. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=ABCDDD:010821713:mpeg21:a0187>.
- Trouw. 1995. 'Schiphol blokkeert deelneming in AG'. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=ABCDDD:010821810:mpeg21:a0106>.
- Up in the sky. 2024. "'Hogere kosten reiziger door maatregel op Schiphol'". <https://www.upinthesky.nl/2024/04/07/hogere-kosten-reiziger-door-maatregel-op-schiphol/>.
- Verbeek, Jan. 2024. 'Forse verhoging havengelden Schiphol wekt woede in de luchtvaartsector'. *Financieele Dagblad*.
- Versleijen, John. 2019. 'Vrachtafhandelaars Schiphol in zwaar weer door fors dalend overslagvolume'. *Nieuwsblad Transport*.
- Visser, Sander, Selwyn Moons, Brecht Gijsbertsen, en Lars Canté. 2023. *Evaluatie herstart Schiphol*. PwC.
- Volkskrant. 1993. 'KLM eist liberalisatie afhandeling'. *Volkskrant*. <https://resolver.kb.nl/resolve?urn=ABCDDD:010866449:mpeg21:a0060>.
- Wiener, Peter, Mark Tolly, Lise Colyer, en Harry Clarke. 2024. *ASA World Study on The State of the Aviation Services Industry*. Steer.
- Woltring, Naomi. 2024. *De marktconforme verzorgingsstaat: Nederlands neoliberalisme in de lange jaren negentig*. Amsterdam: Boom.
- Wonder, Willeke, Liza van Dam, Paul Couzy, en Wendela Hooftman. 2025. *Rapportage sector breed onderzoek werkdruk en veiligheidscultuur op Schiphol*. TNO.
- Zuidberg, Joost. 2020. *Benchmark luchthavengelden en overheidsheffingen voor de jaren 2003, 2008, 2013, 2018 en 2019*. Amsterdam: SEO.
- van der Zwan, Arie. 1986. *Schiphol naar het jaar 2000: Rapport van de commissie Van der Zwan*.

DISCLAIMER

Alhoewel dit document met de grootste zorg is samengesteld, kunnen onbedoeld fouten zijn achtergebleven en kunnen geen rechten worden ontleend aan de inhoud.