



# VEILIGHEID OP DE GROND

Onderzoeksrapport over  
veiligheidsrisico's bij  
grondoperaties op Schiphol

FNV SCHIPHOL





# INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>Stand van zaken veiligheids-risico's bij grondoperaties</b>	<b>5</b>
Urgentie	5
Veiligheidscultuur	5
Analyse	7
<b>Conclusie</b>	<b>9</b>
<b>Bijlage: Onderzoek naar veiligheid en veiligheidscultuur</b>	<b>10</b>
Safety first (2003)	10
Veiligheidsonderzoek Schiphol (2005)	10
Grondafhandeling Nederlandse vliegvelden (2008)	10
Human factors (2010)	10
Meldingsbereidheid (2011)	11
Onderzoeken FNV	13
Onderzoeksraad voor de Veiligheid (2017)	14
Integrale veiligheidsanalyse (2018)	14

# INLEIDING

**De FNV heeft een analyse gemaakt van onderzoek naar veiligheidsrisico's bij grondoperaties op Nederlandse luchthavens, en van de maatregelen die zijn genomen ten aanzien van gesignaleerde risico's. Hieronder worden de uitkomsten van deze analyse besproken. In de bijlage bij deze notitie vindt u een bespreking van de relevante onderzoeken, met bronvermelding. De analyse beperkt zich tot openbaar beschikbare stukken.**

Om misverstanden te voorkomen: we doen in deze notitie geen uitspraken over de vraag of de Nederlandse luchtvaart (on)veilig is. Ongevallen in de luchtvaart kunnen een grote impact hebben en het luchtvaartveiligheidsbeleid is er daarom op gericht om risico's zoveel mogelijk weg te nemen. Daarbij is er tot nog toe relatief weinig aandacht voor risico's bij grondoperaties.

*Utrecht, februari 2020*

# STAND VAN ZAKEN VEILIGHEIDSRISICO'S BIJ GRONDOPERATIES

## URGENTIE

In juli 2019 raakten een KLM-toestel en een easyJet-toestel met elkaar in botsing op het platform op Schiphol. In 2016 is een afhandelaar overleden na een ongeval op het platform. Sinds 2013 zijn er op Schiphol elk jaar meerdere ongevallen geweest met blijvend letsel of dodelijke afloop.<sup>1)</sup> Gelukkig zijn dit soort ernstige incidenten uitzonderingen. Tegelijk illustreren ze een zorgwekkend patroon.

Volgens de Onderzoeksraad voor de Veiligheid waren er in 2015 meer dan 400 incidenten met grondoperaties, waarvan 27 ernstige. Incidenten op de grond vormden 60% van alle ernstige incidenten in 2015.<sup>2)</sup>

Luchtvaartdeskundigen Joris Melkert (TU Delft) en Hans Heerkens (Universiteit Twente) spraken hun zorgen uit over het feit dat Schiphol 'recordhouder gevaarlijke incidenten' is als het gaat om grondoperaties. *"Schiphol springt er echt uit. Dit is niet normaal en hoort niet te gebeuren. Het getal is absoluut hoog in vergelijking met andere luchthavens. Deze getallen moeten een wake-up call zijn."*<sup>3)</sup>

Het NLR wijst erop dat onopgemerkte schade opgelopen bij de grondafhandeling kan leiden tot ongevallen tijdens de vlucht.<sup>4)</sup> De Inspectie Leefbaarheid en Transport stelt daarnaast dat slechte arbeidsomstandigheden een negatief effect kunnen hebben op de (vlieg)veiligheid.<sup>5)</sup>

## VEILIGHEIDSCULTUUR

In het Europese en Nederlandse luchtvaartbeleid wordt veel belang gehecht aan een bedrijfscultuur die erop gericht is om veiligheidsrisico's zo goed mogelijk te beheersen. Daarbinnen spelen de volgende concepten een centrale rol (de omschrijving is gebaseerd op het State Safety Programme van de Nederlandse overheid):

- **VMS:** veiligheidsmanagementsysteem.
- **Safety culture:** VMS gaat om een veiligheidscultuur, waarin veiligheid als een eigen verantwoordelijkheid wordt beschouwd en waar veiligheidservaringen worden gemeld om van te kunnen leren.
- **Reporting culture:** De bereidheid tot melden en het gemak van het doen van een melding is van wezenlijk belang. De melder moet weten dat zijn melding kan bijdragen aan de veiligheid. De melder moet hierop worden getraind. Het doen van een melding moet eenvoudig zijn en snel kunnen geschieden. De luchtvaartorganisatie dient dit te faciliteren.
- **Just culture:** (*'cultuur van billijkheid'*): Het melden van veiligheidservaringen vereist openheid en durf om eigen ervaringen te delen. Het vereist tevens vertrouwen dat meldingen worden gebruikt om van te leren, niet om te bestraffen, niet door de overheid (strafrechtelijk - OM - of bestuursrechtelijk - ILT) noch door de werkgever (ontslag of uitgestelde promotie), tenzij er sprake is van grove nalatigheid of opzet. Tevens dient het onderzoek van de melding onafhankelijk van beleid, toezicht en uitvoering te gebeuren.

Voor de veiligheid op de grond zijn er vijf belangrijke stakeholders: luchthavenexploitant, piloot, luchtverkeersleiding, grondafhandeling en regulerende instanties.<sup>6)</sup>

<sup>1)</sup> De staat van Schiphol. ILT, 2018.

<sup>2)</sup> Veiligheid vliegverkeer Schiphol. Onderzoeksraad voor de Veiligheid, 2017.

<sup>3)</sup> Schiphol is recordhouder gevaarlijke incidenten. AD, 17 augustus 2017.

<sup>4)</sup> Integrale Veiligheidsanalyse Schiphol. NLR, 2018.

<sup>5)</sup> De staat van Schiphol. ILT, 2018.

<sup>6)</sup> Sabine Wilke, Arnab Majumdar, Washington Y. Ochieng. Airport surface operations: A holistic framework for operations modeling and risk management. Safety Science 63 (2014) 18-33.



## **PLATFORMWERKER ONTERECHT ONTSLAGEN NA VEILIGHEIDSSINCIDENT**

Op 12 februari 2019 ontstond schade aan de romp van een toestel van Cathay Pacific, nadat een ervaren platformwerker van afhandelingsbedrijf Swissport een trap had geplaatst. Door de schade kon het vliegtuig niet vertrekken. Volgens 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. De werknemer werd op staande voet ontslagen. De rechter vond deze sanctie buitenproportioneel en draaide het ontslag terug.<sup>7)</sup>

Als een werknemer na een incident in paniek raakt en daardoor het incident niet meldt, dan duidt dat eerder op een blame culture waarin naar schuldigen wordt gezocht, dan een open veiligheidscultuur waarin meldingsbereidheid centraal staat.

## **RUNWAY INCURSION: UITZENDKRACHT GESTRAFT**

Op 28 februari 2016 moest een toestel 20 seconden voor de landing een doorstart maken omdat een gesleepte Boeing 787 bezig was de landingsbaan over te steken. De trekkerchauffeur was een uitzendkracht werkzaam bij KLM Ground Services, die getraind werd om widebody-toestellen te slepen. 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 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 veiligheidsagent 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.

Inmiddels heeft Schiphol zijn beleid op het gebied van just culture aangescherpt. "Hoewel dit als een positief gebaar kan worden gezien, is deze nieuwe regel nog niet verder uitgewerkt en gedocumenteerd", aldus de Onderzoeksraad in oktober 2018.<sup>8)</sup>

<sup>7)</sup> ECLI:NL:RBNHO:2019:8737.

<sup>8)</sup> Onderzoeksraad voor de Veiligheid, Runway incursion sleepcombinatie Amsterdam Airport Schiphol. Oktober 2018.

## ANALYSE

Vanaf 2003 zijn regelmatig onderzoeken verschenen waarin wordt gewezen op veiligheidsrisico's bij grondoperaties, vaak in relatie met de concurrentie op de afhandelingsmarkt (zie bijlage). De belangrijkste verandering sinds 2003 is dat inmiddels van afhandelingsbedrijven op Schiphol wordt verwacht dat zij over een certificering beschikken. Tegelijk valt op dat er niet of nauwelijks maatregelen zijn genomen ten aanzien van concrete problemen zoals lage meldingsbereidheid, hoge werkdruk en hoog personeelsverloop. De FNV heeft hier regelmatig aandacht voor gevraagd, onder meer in de publicatie Duikvlucht uit 2015.

In 2017 publiceerde de Onderzoeksraad voor de Veiligheid een onderzoek naar de veiligheid op Schiphol, onder meer bij grondoperaties. Het ministerie zegde toe dat groei van Schiphol niet aan de orde is voordat de veiligheid op orde is. Het NLR werd gevraagd om een Integrale Veiligheidsanalyse op te stellen. De luchtvaartsector is zelf gekomen met een 'Roadmap' om de aanbevelingen van de Onderzoeksraad en het NLR op te pakken. Ook heeft de minister van IenM met luchtvaartbedrijven een Convenant veiligheidsverbetering Schiphol gesloten. Werknemersorganisaties zijn niet betrokken bij deze Roadmap en convenant. In de gepubliceerde plannen wordt nauwelijks aandacht besteed aan de rol van werknemers.<sup>9)</sup>

Als voorbereiding op de nieuwe Luchtvaartnota 2020-2050 heeft het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat een Notitie Reikwijdte en Detailniveau op laten stellen. Daarin wordt aanbevolen om de Luchtvaartnota mede te beoordelen op de impact op werkdruk en personeelsverloop.<sup>10)</sup>

## DRUKTE OP PLATFORM

Op Europese luchthavens is gebruikelijk dat grondaafhandelingsbedrijven moeten beschikken over een licentie en dat het aantal toegelaten bedrijven wordt beperkt. Schiphol heeft er echter voor gekozen om onbeperkt afhandelaren toe te laten. Hierdoor zijn er uitzonderlijk veel afhandelingsbedrijven actief.<sup>11)</sup> Onder meer het NLR heeft erop gewezen dat dit leidt tot drukte op het platform wat weer veiligheidsrisico's met zich meebrengt.

Mogelijke maatregelen die het NLR noemt zijn het poolen van materieel, het niet toelaten van nieuwe afhandelaren en het terugbrengen van het aantal afhandelaren.

Het ministerie heeft de Kamer laten weten dat voornamelijk alleen naar equipment pooling wordt gekeken. Daar wordt al geruime tijd onderzoek naar gedaan. *"Mocht blijken dat Schiphol deze maatregel niet succesvol in kan voeren, dan worden andere oplossingen overwogen. Voor de zomer van 2019 zal hierover meer duidelijkheid komen,"* aldus de minister.<sup>12)</sup>

Overigens wordt het inperken van het aantal afhandelingsbedrijven soms ook gezien als oplossing voor sociale problemen in de afhandeling. Dit is niet aannemelijk, tenzij sociale voorwaarden worden verbonden aan de licenties.

## PERSONEELSVERLOOP

Voor een veilige operatie is het belangrijk om ervaren werknemers te hebben die goed op elkaar ingespeeld zijn. Een hoog personeelsverloop staat hiermee op gespannen voet. In de Integrale Veiligheidsanalyse wijst NLR op de veiligheidsrisico's van een hoog personeelsverloop bij grondpersoneel. Een literatuuronderzoek in opdracht van de San Francisco Airport Commission wijst ook op de relatie tussen personeelsverloop en veiligheid op de grond: de geanalyseerde onderzoeken suggereren *"that higher wages leads to lower turnover, which in turn leads to better safety and security performance among airport workers."*<sup>13)</sup>

<sup>9)</sup> Convenant veiligheidsverbetering Schiphol: Ontwikkeling integraal veiligheidsmanagementsysteem Schiphol en Analysebureau Luchtvaartvoorvallen. Roadmap: <https://integralsafetyschiphol.nl/>.

<sup>10)</sup> Notitie Reikwijdte en Detailniveau voor het PlanMER voor de Luchtvaartnota 2020-2050. 2019..

<sup>11)</sup> Aviapartner, dnata, KLM Ground Services, Menzies, Swissport, WFS en daarnaast gespecialiseerde bedrijven voor bijvoorbeeld de ondersteuning van passagiers met beperkte mobiliteit.

<sup>12)</sup> Maatregelen rond de Boeing 737 MAX en grondaafhandeling Schiphol. Brief 24 april 2019.

<sup>13)</sup> The Impact of Wages and Turnover on Security and Safety in Airports: A review of the literature. UC Berkely Labor Center, 2017.

Uit grootschalig onderzoeken onder vliegend personeel kwam naar voren dat werknemers met onzekere contracten de veiligheidscultuur negatiever beoordelen dan werknemers met vaste contracten.<sup>14)</sup>

Voor onderhoudsbedrijven stelt het Europese luchtvaartveiligheidsagentschap EASA een grens aan het aandeel uitzendkrachten (of andere werknemers die niet rechtstreeks in dienst zijn), per afdeling en per dienst.<sup>15)</sup> Voor grondafhandelingsbedrijven bestaat dit soort regelgeving nog niet.

In het luchtvaartveiligheidsbeleid zijn tot nog toe geen maatregelen getroffen om het personeelsverloop of het aandeel onzekere contracten bij grondafhandelaren terug te dringen. Ook ontbreekt dit onderwerp in de gepubliceerde Roadmap.

## WERKDRUK

In onderzoek van het NLR onder grondafhandelaren werden tijdsdruk, stress en vermoeidheid als belangrijke mogelijke oorzaak van fouten genoemd. In surveys van de FNV werd een hoge werkdruk gerapporteerd en werd werkdruk in verband gebracht met veiligheidsissues.

In het luchtvaartveiligheidsbeleid zijn tot nog toe geen maatregelen getroffen om de werkdruk bij grondoperaties terug te dringen. Ook ontbreekt dit onderwerp in de gepubliceerde Roadmap.

## MELDINGSBEREIDHEID

Binnen een gezonde veiligheidscultuur is het belangrijk dat werknemers zich vrij voelen om meldingen te doen over mogelijke veiligheidsproblemen.

Het NLR concludeerde in 2010 dat er bij de meeste afhandelaren nog steeds een cultuur bestaat die erop gericht is om schuldigen aan te wijzen, ook al draagt het management uit dat ze een 'just culture' willen bevorderen. To70 voegde daar een jaar later aan toe dat er bij afhandelaren sprake is van een 'bestraffend puntensysteem', wat op gespannen voet lijkt te staan met een open meldingscultuur. Het ministerie heeft destijds aangekondigd dat het onderzoek naar meldingsbereidheid zou worden voortgezet in de vorm van een tweejaarlijkse monitor. Daar is echter geen uitvoering aan gegeven.

Uit onderzoek van de FNV blijkt dat veel werkers niet het gevoel hebben dat het melden van veiligheidsincidenten wordt aangemoedigd en serieus genomen.

In het luchtvaartveiligheidsbeleid zijn tot nog toe geen maatregelen getroffen om meldingsbereidheid bij grondafhandelaren luchthavenbreed te monitoren. Ook ontbreekt dit onderwerp in de gepubliceerde Roadmap.

---

<sup>14)</sup> T.W.Reader, A. Parand en B. Kirwan, European pilots' perceptions of safety culture in European Aviation. LSE, 2016. Study on employment and working conditions of aircrews in the EU internal aviation market Final report. Study contract no. DG MOVE/E1/2017-556. 2019.

<sup>15)</sup> EASA AMC/GM to Part-145 - Issue 2.





## CONCLUSIE

De afgelopen ruim vijftien jaar zijn er verschillende onderzoeken verschenen waarin wordt gewaarschuwd voor veiligheidsrisico's bij grondoperaties, in relatie met werkdruk, personeelsverloop, just culture en drukte op het platform. Om de drukte op het platform terug te dringen wil Schiphol equipment pooling invoeren, maar de uitvoering hiervan lijkt vertraging op te lopen. Er zijn geen concrete maatregelen getroffen ten aanzien van werkdruk en personeelsverloop. Een eerder voornemen om de meldingsbereidheid te gaan monitoren is zonder gevolg gebleven.

### De FNV pleit voor de volgende maatregelen:

- Om het personeelsverloop en de werkdruk terug te dringen dienen sociale criteria te worden ingevoerd voor bedrijven die op de luchthavens actief zijn. Denk aan een uurloon van minimaal 14 euro, tenminste 80% vaste contracten per afdeling / dienst, en maatregelen tegen stagemisbruik.<sup>16)</sup>
- Een onderzoek naar de beleving van de veiligheidscultuur binnen de Nederlandse luchtvaartsector onder de werknemers en naar de bereidheid om misstanden te melden.
- Een onderzoek naar hoe de werkdruk wordt ervaren op de luchtvaart en wat daarvan de gevolgen zijn voor de (vlieg)veiligheid.

De FNV ziet voor zichzelf ook een verantwoordelijkheid om bij te dragen aan het terugdringen van veiligheidsrisico's in de grondafhandeling. De FNV streeft ernaar om in de afhandeling een sectorcao af te sluiten. Dit zal de doorgeschoten concurrentie op arbeidsvoorwaarden terugdringen, zodat afhandelingsbedrijven meer ruimte krijgen om zich op kwaliteit en veiligheid te richten.

<sup>16)</sup> Elders in Europa zijn ook sociale voorwaarden van toepassing voor bedrijven op luchthavens.

# BIJLAGE: ONDERZOEK NAAR VEILIGHEID EN VEILIGHEIDSCULTUUR

Hieronder een bespreking van Nederlandse onderzoeken naar veiligheid en veiligheidscultuur bij grondoperaties die de afgelopen ruim 15 jaar zijn verschenen.

## SAFETY FIRST (2003)

In 2003 heeft de toenmalige Inspectie Verkeer en Waterstaat onderzoek gedaan over onder meer de concurrentie tussen afhandelingsbedrijven en het effect daarvan op de veiligheid:

Echter, de meeste luchtvaartmaatschappijen kiezen hun grondafhandelingsbedrijf vanuit kostenoverwegingen waarbij verondersteld wordt dat de veiligheid wel in orde zal zijn. De grondafhandelingswerkzaamheden 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. [...]

Grondafhandelingsbedrijven proberen zo goedkoop mogelijke diensten te leveren uit concurrentieoogpunt. De grondafhandelingsbedrijven besparen daarbij op uitgaven aan personeel en materieel.

Verder constateert IVW dat de eisen voor training en opleiding van personeel niet uniform zijn. Dit verhoogt risico's van veiligheidskritische functies. Binnen grondafhandeling is er ook sprake van grote fluctuaties van personeel. De besparingen op personeel en grondafhandelingsmaterieel vergroten het veiligheidsrisico. Daarnaast komen schades door ondeugdelijk grondafhandelingsmateriaal regelmatig voor.

De auteurs merken verder op: *“Arbeidsveiligheid bij grondafhandelingsdiensten heeft een directe relatie met luchtvaartveiligheid.”*<sup>17)</sup>

## VEILIGHEIDSONDERZOEK SCHIPHOL (2005)

Als het gaat om grondafhandeling sluit dit onderzoek grotendeels aan bij de bevindingen van de Inspectie. Een belangrijke constatering is dat gestimuleerd moet worden dat *“de luchtvaartmaatschappijen de grondafhandelaars (financiële) ruimte bieden om hun veiligheid te verbeteren”*.<sup>18)</sup>

## GRONDAFHANDLING NEDERLANDSE VLEGVELDEN (2008)

In 2008 heeft de Inspectie een inventarisatie gemaakt van de grondafhandeling op Nederlandse luchthavens. Dit keer was de conclusie wat voorzichtiger. De onderzoekers stellen dat de grondafhandeling in Nederland ‘in het algemeen niet per se een onveilig proces’ is. Het rapport maakt melding van de liberalisering van de afhandelingsmarkt op Schiphol en de ‘hevige onrust’ die dit heeft veroorzaakt, nog los van de verslechtering van de arbeidsvoorwaarden. *“In hoeverre dit consequenties heeft gehad op veiligheidsgebied blijft een open vraag. Feit blijft dat de voorlopers van de huidige Inspectie geen reden hebben gezien op te treden of in te grijpen.”* De Inspectie voegde nog toe dat de situatie op de afhandelingsmarkt gestabiliseerd is en dat de rust er terugkeert.<sup>19)</sup> Die conclusie is inmiddels achterhaald: de contractencarroussel draait weer volop.

## HUMAN FACTORS (2010)

In 2010 heeft het NLR onderzoek gedaan naar oorzaken van menselijke fouten die kunnen leiden tot onveilige situaties en ongelukken in de afhandeling, meer specifiek de platformafhandeling.<sup>20)</sup>

<sup>17)</sup> Safety First: Nulmeting van grondafhandeling op de luchthaven Schiphol. Inspectie Verkeer en Waterstaat, divisie Luchtvaart. 2003.

<sup>18)</sup> Eindrapport Veiligheidsonderzoek Schiphol 2005. K+V.

<sup>19)</sup> Inventarisatie grondafhandeling op Nederlandse vliegvelden. 2008.

<sup>20)</sup> Aircraft ground handling and human factors: A comparative study of the perceptions by ramp staff and management. NLR Air Transport Safety Institute, 2010. In opdracht van DG Burgerluchtvaart en European Commercial Aviation Safety Team.

In zijn algemeenheid hadden de betrokken afhandelaren (o.a. Menzies, Aviapartner, KLM, Servisair, Viggo) een score van 3,7 op een schaal van 1 tot 5, 'which is between the calculative and proactive level'. Alle afhandelaren scoren goed op Awareness en Commitment maar relatief laag op Justness, vooral het operationeel personeel. Met name een specifiek onderdeel van de Justness-schaal levert lage scores op:

A low rating is provided when there is the impression that Management's primary objective is to find and punish the responsible person for an error or incident, and when Management or Operational personnel do not admit they make errors.

De onderzoekers concluderen dat er bij de meeste afhandelaren nog steeds een cultuur bestaat die erop gericht is om schuldigen aan te wijzen, ook al draagt het management uit dat ze een 'just culture' willen bevorderen.

Andere aandachtspunten:

- Geen goed werkend systeem om meldingen te doen.
- Twijfels of er serieuze maatregelen worden genomen na een incident of ongeval.
- Door de crisis wordt zo weinig mogelijk personeel ingepland voor turnarounds waardoor het moeilijk wordt om adequaat te reageren als er iets misgaat.

Management blijkt een hogere inschatting te hebben van het aantal incidenten dat plaatsvindt dan het operationeel personeel. Waarschijnlijk heeft management meer zicht op wat er in het hele bedrijf gebeurt.

Volgens respondenten vormen 'persoonlijke factoren' en communicatie de belangrijkste contributing factor van ongelukken, incidenten en menselijke fouten. Daarbinnen spelen tijdsdruk, stress en vermoeidheid een belangrijke rol. In interviews werd opgemerkt dat vermoeidheid mede veroorzaakt wordt doordat mensen meerdere banen nodig hebben om rond te komen.

Volgens operationele medewerkers vormt personeelstekort ook een belangrijke factor; management is hier minder van overtuigd.

## **MELDINGSBEREIDHEID (2011)**

In 2011 verscheen een onderzoek in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Milieu over meldingsbereidheid in de luchtvaart.<sup>21)</sup> Er zijn enquêtes uitgezet bij onder meer luchtverkeersleiding, cockpitpersoneel, gecertificeerd onderhoudspersoneel, cabinepersoneel en afhandelingsbedrijven.

De respons was onder de 5%. Slechts 5 werknemers van afhandelingsbedrijven hebben gereageerd zodat geen uitspraken gedaan kunnen worden over de veiligheidscultuur bij afhandelaren. De auteurs zagen een rol voor het Veiligheidsplatform Schiphol om bij vervolgonderzoek te zorgen voor een betere respons bij afhandelingsbedrijven. Over het algemeen laat de enquête een gunstig beeld zien over de meldingscultuur, al zou 27% van de respondenten voorvallen niet of misschien niet melden. Respondenten maken zich vooral zorgen over mogelijke vervolging door het OM en minder over mogelijke sancties door de ILT, hoewel de kans op dat laatste groter is. Angst voor de werkgever lijkt een minder grote drempel te vormen om meldingen te doen (althans in de sectoren die goed vertegenwoordigd zijn onder de respondenten), al zegt 14% dat meldingen 'soms' of 'nooit' op prijs worden gesteld door het bedrijf.

De auteurs doen een aanbeveling voor vervolgonderzoek bij onderhoud en luchtverkeersleiding:

Het is verder zorgwekkend dat 14% van het gecertificeerd vliegtuigonderhoudspersoneel en 10% van het luchtverkeersleidingspersoneel desgevraagd het niveau van veiligheid in hun werkomgeving niet voldoende wil noemen. Mogelijk speelt de wijze van vraagstelling hierbij een rol, maar de toelichtingen in de enquête bieden hiervoor geen bevredigende verklaring. Het wordt dan ook sterk aanbevolen om nader onderzoek te doen naar de reden van deze inschatting.

<sup>21)</sup> Meldingsbereidheid voorvallen burgerluchtvaart: Enquête onder het Nederlandse luchtvaartpersoneel. To70, 2011.

Over de bescherming van klokkenluiders worden enkele belangrijke opmerkingen gemaakt:

Uit gesprekken met de sector blijkt dat een aantal luchtvaartbedrijven een bepaalde vorm van bescherming van hun medewerkers schriftelijk heeft vastgelegd. De grote luchtvaartmaatschappijen hebben het bedrijfsbeleid met betrekking tot meldingen vastgelegd in de operationele handboeken. Ook zijn er clausules over bedrijfsvertrouwelijkheid opgenomen in de CAO van het cockpitpersoneel. Luchtverkeersleidingpersoneel is op vergelijkbare wijze beschermd. Voor cabinepersoneel (dat relatief vaak op tijdelijke contracten in plaats van cao's werkt) lijkt een en ander minder structureel te zijn geregeld, en voor grondafhandelaars op Schiphol ten slotte bestaat een bestraffend 'puntensysteem'. Hierbij geldt dat de luchthavenautoriteiten tijdelijk airside-passen kunnen intrekken bij herhaalde of ernstige overtredingen van de voorschriften.

Met andere woorden, bij grondafhandelaars bestaat het risico dat het melden van voorvallen juist wordt ontmoedigd. Het onderzoek van naar de meldingsbereidheid vloeide voort uit de Beleidsagenda Luchtvaartveiligheid uit 2011. Het ministerie heeft daarin aangekondigd dat er een tweejaarlijkse enquête zou worden gehouden om meldingsbereidheid en problemen bij het melden in kaart te brengen (er is zelfs een planning gemaakt in welke jaren deze enquête uitgevoerd zou worden). Ook zou een maatstaf worden ontwikkeld om de volwassenheid van de veiligheidscultuur te meten.<sup>22)</sup>

De onderzoekers gingen er ook van uit dat het onderzoek naar meldingsbereidheid tweejaarlijks zou worden uitgevoerd en dat er zou worden gestreefd naar een goede respons bij afhandelingsbedrijven. Sinds het eerste onderzoek zijn er echter geen vervolgonderzoeken gedaan.

FOTO: PIXABAY (ELLENZ6)



<sup>22)</sup> Beleidsagenda luchtvaartveiligheid 2011-2015.

## ONDERZOEKEN FNV

In 2015 heeft de FNV een witboek over de afhandeling uitgebracht onder de titel Duikvlucht.<sup>23)</sup> In deze publicatie wordt op basis van literatuuronderzoek een analyse gemaakt van de concurrentie op de afhandelingsmarkt en de gevolgen daarvan voor veiligheidscultuur en veiligheidsrisico's. De bovenstaande samenvattingen zijn mede op Duikvlucht gebaseerd.

In 2016 publiceerde FNV een survey onder 176 passagemedewerkers. 34% van de respondenten gaf aan dat er in de opleiding te weinig aandacht is voor veiligheid. Vaker nog wezen ze op praktische belemmeringen: 40% zei dat managers de veiligheid minder belangrijk vinden dan een snelle omkeertijd; 69% zei dat er te weinig personeel is om het werk veilig uit te voeren en 97% zei dat de situatie op de werkvloer soms chaotisch is.

Respondenten waren bijna unaniem van mening dat het voor de veiligheid belangrijk is om ervaren werknemers op de werkvloer te hebben. Zonder kritiek te willen uiten op uitzendkrachten, wezen respondenten er wel op dat de inzet van veel onervaren krachten risico's met zich mee kan brengen. Een cruciaal onderdeel van een gezonde veiligheidscultuur is dat werknemers zich vrij voelen om melding te maken van risico's en incidenten en dat hun meldingen serieus worden genomen. In de ervaring van respondenten was daar geen sprake van. 61% zei dat meldingen worden genegeerd. Verder bleek uit hun antwoorden dat er sprake is van een *blame culture*: als er iets misgaat dan gaat het bedrijf op zoek naar iemand die ze de schuld kunnen geven.

De veiligheidsrisico's die passagemedewerkers ervaren zijn van een ander soort dan de risico's op het platform of in de loods. De risico's bij passage hebben te maken met de grote mensenmassa's in de vertrekhal en bij de gates en soms met agressieve passagiers, met name op risicovluchten. Een deel van de collega's is zo onervaren dat je niet weet hoe ze zich zullen gedragen bij een onverhoopte calamiteit. Respondenten maakten zich zorgen of de noodprocedures en vluchtwegen wel bekend zijn. Ze pleitten voor noodknoppen aan de balie en om voor nachtvluchten en risicovluchten niet alleen vrouwelijke collega's in te plannen.<sup>24)</sup>

In 2017 heeft FNV een survey gepubliceerd onder 1.024 werknemers van KLM Grond.<sup>25)</sup> Tijdens de piekdruk staat veilig werken onder druk, zei driekwart van de respondenten. Drie op de vijf zei dat er onvoldoende personeel is om je werk veilig te kunnen doen. 46% zei dat onregelmatige diensten een negatief effect hebben op hun alertheid tijdens het werk. Medewerkers van Passage zeiden dat de nadruk op doorstroming van passagiers soms ten koste gaat van het zorgvuldig uitvoeren van de veiligheidsprocedures. 45% van de Passagemedewerkers zei bij een hoge werkdruk minder of zelfs geen tijd te kunnen besteden aan het stellen van veiligheidsvragen aan passagiers. Bij de Technische Dienst zei 59% van de respondenten bij hoge werkdruk minder tijd te hebben voor een extra controle.

Op een aantal afdelingen is het aandeel mensen met een tijdelijk- of uitzendcontract fors. Dat kan gevolgen hebben voor de veiligheid in het werk. 58% van de ondervraagden onderschreef dat. Werknemers moeten de gelegenheid krijgen ervaring op te doen. 'Ervaring is heel essentieel in ons werk. Punctualiteit, nauwkeurigheid, veilig werken, dat leer je pas op het werk zelf. Mensen die niet ervaren zijn werken langzamer, maken sneller fouten, en dat levert risico's op', aldus een respondent. Opleidingen en inwerktrajecten worden steeds korter. Anderen noemden onder meer een beperktere inwerktijd voor collega's met een onzeker contract als risicofactor.

In de opleiding voor nieuwe werknemers wordt te weinig aandacht besteed aan veiligheidsprocedures, zei 36% van de ondervraagden. 'De training is vooral een papieren werkelijkheid, op praktijkkennis wordt niet getoetst', aldus een respondent.

---

<sup>23)</sup> Duikvlucht: Over de race to the bottom in de afhandeling op Schiphol. FNV, 2015.

<sup>24)</sup> Onzekerheid, werkdruk en veiligheidsrisico's: Een verkennend onderzoek naar de veiligheidsbeleving van passagemedewerkers op Schiphol. FNV, 2016.

<sup>25)</sup> Voor gezond en veilig werken bij KLM. FNV Luchtvaart, 2017.

## ONDERZOEKSRaad VOOR DE VEILIGHEID (2017)

In 2017 bracht de Onderzoeksraad voor de Veiligheid een kritisch onderzoek uit over de veiligheid op Schiphol.<sup>26)</sup> De raad concludeerde dat luchtverkeersleiders, maar ook piloten en grondafhandelaars aan toenemende druk blootstaan als gevolg van de hogere verkeersintensiteit.

Uit cijfers die de Inspectie heeft opgevraagd blijkt dat zich in 2015 meer dan 400 incidenten met grondoperaties hebben voorgedaan, waarvan 27 ernstige. Grondoperaties waren verantwoordelijk voor meer dan een derde van alle incidenten en ruim 60% van alle ernstige incidenten in 2015.

De Onderzoeksraad citeert een niet-gepubliceerd onderzoek van het Runway Safety Team van het Veiligheidsplatform Schiphol. Uit dit onderzoek zou zijn gebleken dat de werkdruk bij het grondpersoneel hoog is.

## INTEGRALE VEILIGHEIDSANALYSE (2018)

In opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat heeft het NLR een Integrale Veiligheidsanalyse uitgevoerd van veiligheidsrisico's in relatie met een beperkte verdere groei van de luchtvaart.<sup>27)</sup>

Binnen de categorie *ground* onderscheidt het NLR de volgende risico's:

- De groei van het aantal vliegbewegingen op Schiphol leidt tot intensiever gebruik van vliegtuigopstelplaatsen (VOP's). Dit vergroot de kans op botsingen tussen grondvoertuigen en vliegtuigen.
- Een groei van het aantal vliegbewegingen kan voor een toename zorgen van conflicten met vliegtuigen in de pushback.
- De groei van het aantal bewegingen heeft verder tot gevolg dat grondafhandelaars meer personeel nodig hebben. Ze kunnen minder een beroep doen op ervaren personeel, mede door de vergrijzing en het inzetten van uitzendkrachten. Dat kan leiden tot een toename van ground-ongevallen als gevolg van een gebrek aan kennis en een beperkt bewustzijn van de gevaren op de vliegtuigopstelplaats.

Het beheer van de vliegtuigopstelplaatsen is gecompliceerd doordat Schiphol een 'volledig open geliberaliseerd afhandelingsregime' kent. Het grote aantal afhandelaren leidt tot drukte op het platform: *"Soms is de vorige afhandelaar nog niet vertrokken als de volgende arriveert. Door een grote hoeveelheid materieel en gebrek aan ruimte kunnen de richtlijnen niet altijd gerespecteerd worden en gaat men shortcuts bedenken."*

Het NLR gaat uitgebreid in op de rol van werknemers en verwijst daarbij naar het witboek over afhandeling dat de FNV in 2015 heeft uitgebracht. Maar er is meer:

De groei in het aantal bewegingen op Schiphol heeft tot gevolg dat de grondafhandelaars hun capaciteit in personeel moeten vergroten. Tijdelijke contracten en hoog personeelsverloop hebben als gevolg dat werknemers minder ervaren zijn [FNV, 2015]. Een hoog personeelsverloop en een gebrek aan ervaring zijn zorgpunten ten aanzien van grondafhandeling die ook in eerdere NLR-studies zijn geïdentificeerd [NLR, 2008, NLR, 2009 en NLR, 2010d]. Ervaren personeel behouden is een uitdaging, mede door vergrijzing en gebruik van uitzendkrachten. Daarnaast zorgt het gebruik van verschillende typen materieel met verschillen in de bediening voor een extra uitdaging ten aanzien van de opleiding van personeel. Bij een verdere groei van Schiphol zal dit spanningsveld vergroot worden en dat kan resulteren in een toename in botsingen tussen grondvoertuigen en vliegtuigen. Het zou ook kunnen leiden tot een toename in ongevallen vanwege een beperkt bewustzijn van de gevaren die geassocieerd zijn met het werken op een VOP. Het borgen van de kennis van grondpersoneel is een uitdaging.

<sup>26)</sup> Veiligheid vliegverkeer Schiphol. Onderzoeksraad voor de Veiligheid, 2017.

<sup>27)</sup> Integrale Veiligheidsanalyse Schiphol. NLR, 2018.

Er moeten maatregelen worden genomen om de risico's te beheersen: *"Bij verdere groei van het aantal bewegingen op Schiphol is het wenselijk in te zetten op een verhoging van de werkkwaliteit van grondafhandelaars, onder andere ten aanzien van ervaring van personeel, om er voor te zorgen dat groei van Schiphol niet zorgt voor een groei van het aantal GROUND-ongevallen per beweging."* Bij de inkoop van afhandelingsdiensten moet meer naar de kwaliteit worden gekeken en niet alleen naar de prijs.

Het NLR benadrukt dat de aanbevelingen met betrekking tot de grondafhandeling serieus genomen moeten worden: *"Wanneer onvoldoende beheersmaatregelen worden genomen kan dit de vliegveiligheid beïnvloeden. Er moet dan gedacht worden aan botsingen tussen grondvoertuigen en vliegtuigen, schades als gevolg van verkeerd uitgevoerde pushbacks, foreign object damage bij de VOP en jet blast. Wanneer schades voor de start niet worden opgemerkt kan dit tot ongevallen leiden tijdens de vlucht."*

Tenslotte is interessant wat het NLR schrijft over de relatie tussen werkdruk en veiligheid. In een conceptversie van het onderzoek staat de volgende passage over toenemende veiligheidsrisico's als gevolg van onder meer toenemende werkdruk:

Geconcludeerd kan worden dat het aannemelijk is dat bij een groei van het aantal bewegingen de ongevals-kans per beweging gerelateerd aan grondafhandeling toeneemt. Dit komt omdat er meer communicatie nodig is, een groter beroep op de beschikbare capaciteit (mensen en middelen) wordt gedaan, meer voertuig-bewegingen plaatsvinden zowel op de VOP als op de randwegen en de werkdruk wordt verhoogd. Dit alles leidt tot een verhoogde kans op fouten en het verkleinen van de (veiligheids)marges om verstoringen op te vangen en fouten te mitigeren.<sup>28)</sup>

In de definitieve versie van het rapport wordt de nadruk gelegd op andere oorzaken van hoge werkdruk:

Het is aannemelijker dat een verhoogde werkdruk voornamelijk veroorzaakt wordt door de grote concurrentie tussen afhandelaars. Deze concurrentiestrijd wordt niet onevenredig vergroot door een groei op Schiphol.

Het NLR concludeert al met al niet dat groei van Schiphol noodzakelijk bijdraagt aan de hoge werkdruk. De achtergrond is de aanname dat groei plaatsvindt in de rustige periodes. Wel legde het NLR een verband tussen werkdruk en een grotere kans op fouten.

<sup>28)</sup> Selectieve groei - relevante ongevals-categorieën. Eerste fase Integrale Veiligheidsanalyse Schiphol. Ongedateerd memorandum van het NLR. Distributie: I&M, LVNL, Schiphol, KLM. Bijlage 12B.2.2 bij 3e deelbesluit op Wob-verzoek Veiligheid vliegverkeer luchthaven Schiphol, 19 maart 2019.

